

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Triinu Koidu

**MAJUTUSETTEVÕTTE KESTLIK  
ARENDAMINE PÄRNU JAHTKLUBI  
KÜLALISTEMAJA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Mare Kurvits PhD

Kaasjuhendaja: Anne Roosipõld PhD

Pärnu 2024

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

*Mare Kurvits PhD*

(allkirjastatud digitaalselt)

*Anne Roosipõld PhD*

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)

*Triinu Koidu*

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	4
1. Turismisektori keskkonnamõju ja töötaja tööalane heaolu .....	6
1.1. Majutussektori keskkonnamõju.....	6
1.2. Kvaliteedimärgised majutusettevõtetes .....	8
1.3. Töötaja tööalane heaolu .....	12
2. Pärnu jahtklubi külalistemaja kestlik arendamine .....	17
2.1. Ülevaade Pärnu Jahtklubi Külalistemajast ja kvaliteedi sertifikaadist.....	17
2.2. Ülevaade uurimisprotsessist .....	18
2.3. Ettevõtte töötajate uuringu analüüs. ....	21
2.4. Järeldused ja ettepanekud .....	24
Kokkuvõte .....	29
Viidatud allikad.....	31
Lisad .....	34
Lisa 1. Intervjuu kava.....	35
Lisa 2. Tabel 2.....	37
Lisa 3. Green Key hotellide kriteeriumid.....	39
Summary .....	52

## SISSEJUHATUS

Tänapäeva majandusmaailmas on majutussektoris keskkonnasäästliku arengu ja töötaja heaolu ühendamine muutunud üha olulisemaks. Turismiettevõtteid kogu maailmas peavad järjest rohkem mõtlema, millise jälje nad oma tegevusega keskkonnale jätaavad. ÜRO turism on oma kodulehel turismiteenuste arendamise fookustena määratlenud muu hulgas nii jätkusuutliku arenduse, kui ka eetika, kultuuri ja sotsiaalse vastutuse. Organisatsioon toob välja, et ühiskonna arenedes peab teiste sektorite hulgas ka turismisektor muutuma, et olla universaalse heaolu katalüsaatoriks. Üksikisikute heaolu suurendamine, looduskeskkonna kaitsmine, majanduse ja rahvusvahelise harmoonia edendamine on peamised eesmärgid, mis on ÜRO turismi põhiolemus. (ÜRO turism 2024) Eestis koostatud rohejuhendi autorid sõnastavad jätkusuutlikkuse järgmiselt: „Jätkusuutlikkus on looduskeskkonna, sotsiaalse võrdsuse ja majandusliku elujõu tasakaal ja omavaheline integreeritus, et luua edukaid, terveid, mitmekesiseid ja vastupidavaid kogukondi selle ja tulevaste põlvkondade jaoks. Jätkusuutlikke tavade eeldus on, et ressursid on piiratud ning neid tuleks kasutada konservatiivselt ja targalt, pidades silmas pikaajalisi prioriteete ja ressursside kasutamise viiside tagajärgi.“ (EENA 2021)

Üheks võimaluseks tänapäeval oma ettevõtet arendada ja kaasajastada on rakendada mõnda väljatöötatud kvaliteedisertifikaati. Keskkonnaalase sertifitseerimise eesmärged ja eelised on mitmeid, sealhulgas turismiteenuste pakkumise keskkonnasäästlikumaks muutmine, „roheliselt“ mõtleivate klientide ligimeelitamine, külastajate teavitamine keskkonnategevuse tulemuslikkusest ja ettevõtte sotsiaalne vastutus aga ka kulude kokkuhoid ja parem keskkonnajuhtimine (Dunk, Gillespie, MacLeod, 2016).

Käesoleva lõputöö uurimisobjektiks oleva Pärnu Jahtklubi Külalistemaja soovib astuda järgmist sammu keskkonnasõbralikuma ettevõtluse suunas ja hakata taotlema Rohelise Võtme e Green Key sertifikaati. Green Key sertifikaat on juhtiv standard tipptasemel

keskkonnavastutuse ja turismimajanduse jätkusuutliku toimimise valdkonnas. (Green Key Global 2024) Green Key sertifikaadi kriteeriumid hõlmavad samuti ettevõtte sotsiaalsed, kultuurilist ja majanduslikku vastutust. Jätkusuutlikkuse üheks osaks on sotsiaalne vastutus, mille elemendiks on töötaja tööalane heaolu ning toetatud ja innukas personal on aluseks veel ka suurepärase kliendikogemuse ja kliendirahulolu saavutamisel (Konstabel, 2023). Turismiettevõtluses töötavatel inimestel on palju tööheaoluga seotud väljakutseid, nagu näiteks töö ja puhkeaja tasakaal, esmatasandi töötajate madal palgatase, kaadri voolavus.

Käesoleva lõputöö uurimisprobleemiks on majutusettevõtte töötajate madal tööheaolu tunnetus. Töö eesmärk on uurida keskkonnaalase kvaliteedimärgise Green Key võimalikke mõjusid Pärnu Jahtklubi Külalistemaja töötajate tööalasele heaolule ning selgitada välja ja teha ettepanekud parendusmeetmeteks, mis võivad suurendada nende töörahulolu. Tulenevalt töö eesmärgist on uurimisküsimuseks: „Kuidas mõjutab keskkonnaalase kvaliteedimärgise omamine ettevõtte töötaja heaolu?“

Töö esimene peatükk tugineb erinevatele teadusartiklitele keskkonna (Gössling et al., (2021), Pegler, de Lemos, Ranieri, (2024), Beatrice D. Simo-Kengne (2022)) ja heaolu (Krekel et al (2018), Gesthuizen et al 2019, Glazer, Liu (2017), Daugherty, (2023)) teemadel, kirjeldatakse turismi- ja majutussektori keskkonnamõju maailmas, tutvustatakse majutussektoris kasutusel olevaid keskkonnajuhtimis- ja kvaliteedisüsteeme, antakse ülevaade inimese isikliku ja tööheaolu komponentidest ning seda mõjutavatest asjaoludest.

Töö teises peatükis tutvustatakse Pärnu Jahtklubi Külalistemaja, Green Key sertifikaadi kriteeriume, antakse allikatele tuginedes ülevaade uurimismeetodist, analüüsitakse ettevõtte töötajate uuringu tulemusi ning tehakse ettepanekud ettevõttele. Autor käsitleb ühte keskkonnavastutuse ja turismimajanduse jätkusuutliku toimimise programmi, mida ettevõtted saavad rakendada, et saavutada tasakaal majandusliku kasvu, keskkonnasäästlikkuse ja töötajate rahulolu vahel.

Lõputöö koosneb sissejuhatusest, kahest peatükist, kokkuvõttest, viidatud allikate loetelust, kolmest lisast (intervjuu kava, kategooriad, Green Key hotellide kriteeriumid ja selgitavad märkused), inglise keelsest resümeeist.

# 1. TURISMISEKTORI KESKKONNAMÕJU JA TÖÖTAJA TÖÖALANE HEAOLU

## 1.1. Majutussektori keskkonnamõju

Turismisektoril on oluline roll majanduses ja see on globaalne nähtus, mis toob kaasa mitmeid positiivseid mõjusid, nagu näiteks hariduse andmine ja töökohtade loomine, kuid ka väljakutseid (Rajak 2023). Turism on üks kiiremini kasvavaid majandusharusid maailmas, toetades jõudsalt meie majandust. World Travel & Tourism Council andmetel oli 2023. aastal 1 27 miljonit uut töökohta, mis on 9,1% rohkem kui 2022. aastal ja vaid 1,4% vähem kui 2019. aastal. (WTTC 2024) Siiski toob turism kaasa mitmeid keskkonnamõjusid, mida tuleb hoolikalt kaaluda ja hallata. Jätkusuutlikkuse arengust turismis rääkides avaldati 1989. aastal ÜRO Maailma Keskkonna- ja Arengukomisjoni (mida Norra eesistumise järgi nimetatakse tavaliselt Brundtlandi komisjoniks) aruanne "Meie ühine tulevik". Kuigi kontseptsioonil on ka teisi eelkäijaid, tõstis see raport esile säästva arengu ja määratles selle kui arengu, mis vastab oleviku vajadustele, seadmata ohtu tulevaste põlvkondade võimet oma vajadusi rahuldada ning pakuti välja, et säästev areng nõuaks ökoloogilise terviklikkuse ja mitmekesisuse säilitamist, inimeste põhivajaduste rahuldamist, võimaluste avatuna hoidmist tulevastele põlvkondadele, ebaõigluse vähendamist ja enesemääramise suurendamist (*Encyclopedia of Tourism*, 2005 lk 567).

Keskkonnamõju viitab nii turismiorganisatsiooni keskkonnatulemuste positiivsetele kui ka negatiivsetele aspektidele. Tavaliselt hõlmab see füüsilisi, bioloogilisi, majanduslikke, sotsiaalseid või kultuurilisi aspekte. Turismi sh majutussektori, keskkonnamõjud on sageli kumulatiivsed. Positiivsete ja kumulatiivsete mõjude tunnistamine võib keskkonnaalase jõudluse parandamisele sama palju kaasa aidata kui negatiivsete aspektide parandamine. (*Encyclopedia of Tourism*, 2005 lk. 298-299)

Tulenevalt nendest seisukohtadest ongi majutusettevõtetal oluline hinnata oma tegevuse keskkonnavalaseid tagajärgi.

Kui eelduseks on pidev kasv majanduses siis turismisektoris see omakorda tähendab suuremat koormust keskkonnale ja ressursi kulu ettevõttele. Paljudel juhtudel mõõdetakse turismiettevõtete edukust endiselt selle ulatuse ja mahu järgi, mis võib olla vastuolus jätkusuutlikkuse põhimõtetega (Gössling et al., 2021 lk 13-14). Majanduslik paradigma, mis rõhutab turismi kasvu ja arengut, sageli jätkusuutlikkuse arvelt, on püsinud, hoolimata kasvavatest tõenditest selle vastuolude ja negatiivse mõju kohta keskkonnale (Pegler, de Lemos, Ranieri, 2024, lk 2). Majutussektori mõju on alates transpordi heitkogustest ja ehitustegevusest kuni veekasutuse ja jäätmete haldamiseni. Need faktorid võivad kujutada ohtu nii ökosüsteemidele kui ka kohalikele elanikele. Beatrice D. Simo-Kengne (2022) oma artiklis järeltab, et parem lähenemine turismi arendamisel oleks suunata rohkem tähelepanu loodust säästvale turismile, kui traditsioonilistele eesmärkidele nagu külastajate arv, tuluvoog ja tööhõive. Keskkonnateadlikkuse suurendamisega võib saavutada eesmärgi muuta turistide suhtumist, kavatsusi ja tegevusi, mõjutades positiivselt loodust. Samamoodi, turismivaldkonna töötajatele keskkonnasõbralike koolituste pakkumine võib kiirendada kestliku turismi arengut, andes sidusrühmadele vajalikku abi säästva planeerimise, juhtimise, turundamise ja rakendamise valdkonnas. (Simo-Kengne, 2020, lk 8138) Jätkusuutlik turism pakub raamistikku, kus saame tasakaalustada turismi arengut ja keskkonna säilitamist. See hõlmab meetmeid nagu keskkonnasõbralikud ehitised, jäätmete ringlussevõtt ja kohaliku kultuuri austamine.

Oluline on mõista, kuidas turism mõjutab meie keskkonda. Tänapäevaks on selge, et ainult läbi jätkusuutliku turismi põhimõtete järgimise saame tagada, et tulevased põlvkonnad saavad nautida meie maailma mitmekesisust ja ilu. Säästva turismiarengu edendamine on ka Maailma Turismiorganisatsiooni (UNWTO) üks prioriteetidest. „Turism, mille praegune ja tulevane majanduslik, sotsiaalne ja keskkonnamõju võetakse täielikult arvesse ning mis vastab külastajate, tööstuse, keskkonna ja vastuvõtivate kogukondade vajadustele" on UNWTO jätkusuutliku turismi sõnastus. Säästva turismi poliitika ja tavade toetamine on poliitika, mis kasutab optimaalselt keskkonnavalasressursse, austab vastuvõtivate kogukondade sotsiaal-kultuurilist autentsust ja pakub sotsiaal-

majanduslikku kasu kõigile. UNWTO ütleb oma organisatsiooni kodulehel, et „kui turism on vastutustundlikult planeeritud ja juhitud, on see näidanud oma võimet toetada töökohtade loomist, edendada kaasavat sotsiaalset integratsiooni, kaitsta loodus- ja kultuuripärandit, säilitada bioloogilist mitmekesisust, luua jätkusuutlikke elatusvahendeid ja parandada inimeste heaolu.“ Sektoris toimuva tohutut kasvu tõttu on ühised jõupingutused selle pikaajalise jätkusuutlikkuse tagamiseks hädavajalikud. (UNWTO, 2023)

Juba kaheksandat aastat toimuv reisiportaali ja majutuse otsingumootori Booking.com iga-aastane jätkusuutliku reisimise uuring, mis kogus teadmisi enam kui 33 000 reisijalt 35 riigis ja territooriumil, toob esile, kuidas majanduslik ebakindlus annab sel aastal teavet sisuliste jätkusuutlike reisiotsuste tegemiseks. See uuring toob esile dilemma, kus inimesed tunnevad, et nad on sunnitud valima kulude kärpimise ja säästvamate reisivalikute tegemise vahel. (Booking 2023) Samas uuringus on kirjeldatud, kuidas mikrotasandil muudab tänane vastutustundlik reisija kavatsused tegudeks, suurendades oluliselt säästvat reisikäitumist, näiteks kliimaseadme väljalülitamist ja rätikute taaskasutamist majutuskohtades. Reisijad teevad teadlikke valikuid ka igapäevastest harjumustest kaugemale, näiteks valivad säästvama maismaatranspordi ja ostavad kohalikult. Alates majandusest kuni keskkonnani mõtestavad reisijad ümber, mida "väärts" nende jaoks tähendab. (Booking 2023)

Selleks, et turism kui oluline majandusharu, mis pakub võimalusi ettevõtluseks ja töökohti, saaks ka edasi eksisteerida loodus- ja elukeskkonda võimalikult hästi hoides on turismiettevõtetele oluline hinnata oma tegevuse keskkonnamõjusid ning liikuda jätkusuutlikuma turismimudeli poole. Keskkonnateadlikkuse suurendamine võib muuta turistide käitumist ning aidata kaasa jätkusuutlikuma turismi arengule.

## **1.2. Kvaliteedimärgised majutusettevõttes**

Keskkonnasäästlikkus on väga oluliseks muutunud tegur ettevõtete tegevuses, kusjuures majutusettevõttes on üks valdkond, kus keskkonnamõju vähendamisel võib olla märkimisväärne mõju. Keskkonnasõbraliku tegevuse ja sertifitseerimise rolli üha

suureneva tähtsuse valguses on oluline mõista, kuidas sellised algatused võivad mõjutada nii ettevõtte säästlikkust, jätkusuutlikust kui ka töötajate tööelu kvaliteeti ja heaolu. Ökonoomselt majandav ettevõtte on jätkusuutlikum. Kvaliteet on üha tähtsam tegur turismisektori konkurentsivõimes ja turismisihtkohtade pikaajalises edus, kuna see on seotud peamiselt küllastajate ootuste rahuldamisega. (WTO 2017)

Arutelu-aruandes „Euroopa kvaliteedivisiooni poole - tee edasi“ (2000) on kvaliteeti kirjeldatud kui suhe nõudmiste ja tegelike saavutuste vahel, erinevus selle vahel, mida me ootame ja mida me saame. Kvaliteet aitab meil eristada head halvast, vastuvõetavat vastuvõetamatust, mahajääjaid tegutsejatest. Kvaliteet rajaneb väärtustel ja seda väljendatakse valikutega. Euroopa Kvaliteediorganisatsiooni kodulehel on kvaliteeti kirjeldatud järgnevalt:

Kvaliteeti saab määratleda kolme punktiga:

- suurepärase toodete ja teenuste pakkumine: rahuldada üha nõudlikumaid kliente ja vallutada uusi turge;
- tegevustulemus: protsessid, toimingud ja korraldus, nõuetele vastavuse püüdlamine, muutuste korraldamine projektide kaudu, loovus;
- juhtimistavad: koostööviisid kõigi sidusrühmade, eriti töötajate rahulolu tagamiseks.

Kvaliteedipõhise lähenemisviisi alustamine või suurendamine on suunatud kolmele väljakutsele:

- Optimeerige oma organisatsioon: sujuvam, tõhusam, vähem kulukas.
- Kontrollige oma kasvu: teie valik laieneb, teie tööjõud kasvab, ka teie infosüsteem ja kõik muutub keerulisemaks. Kasvu tuleb juhtida.
- Motiveerige oma töötajaid: motiveeritud töötajad naeratavad oma klientidele ja püüavad oma tegevust parandada. (European Organization for Quality 2024)

Kvaliteedimärgis üldisemalt on tunnustus, mis antakse toodetele või teenustele, mis vastavad teatavatele kindlatele standarditele või kvaliteedinõuetele. See võib olla näiteks sertifikaat, märk või logo, mis annab tarbijatele usaldusväärse tagatise toote või teenuse kvaliteedi kohta. Kvaliteedimärgised võivad erineda sõltuvalt tööstusharust ja valdkonnast ning need võivad hõlmata erinevaid aspekte ning need aitavad tarbijatel

teha teadlikke valikuid ning aitavad kaasa ka ettevõtete maine ja usaldusvääruse tõstmisele turul. (Erstad, Fayos-Sola, 2003 lk 479-480)

Kvaliteedimärgiseid on tänapäeval väga palju erinevaid. Ökomärgise indeks on suurim ülemaailmne ökomärgiste kataloog, mis jälgib praegu 456 ökomärgist 199 riigis ja 25 tööstussektoris. Majutusettevõtjatel on valida paljude erinevate keskkonnavalaste kvaliteedimärgiste ja programmide vahel. Selleks, et olla kvaliteedistandardiga arusaadav võimalikult laiale hulcale klientidele on ettevõtetel mõistlik valida rahvusvaheliselt tuntud märgis, programm või sertifikaat. (Ecolabelindex 2024)

Keskkonnamärgis, kui üks võimalik kvaliteedimärgis on oluline vahend, mis võimaldab ettevõtetel demonstreerida oma pühendumist jätkusuutlikkusele ning vastutustundlikule ja keskkonnateadlikule majandamisele. Eelkõige hotellid seisavad silmitsi kasvava survega pöörata asjakohast tähelepanu keskkonnaprobleemidele, kuna nad tarbivad märkimisväärses koguses energiat, vett ja ühekordseid tooteid. (Chan, E. S. W, Hawkins, 2012) Turismimajandus, millel on dokumenteeritud mõjud kogu maailmas ja jätkuv sõltuvus keskkonnast, peab leppima suuniste ja põhimõtetega, mis on esindatud keskkonnanjuhtimissüsteemide raamistikus. (*Encyclopedia of Tourism*, 2005, lk. 199)

Keskkonnamärgiste rakendamine annab võimaluse ressursse kontrollitult hallata, sest kui ettevõtte soovib saada kolmanda osapoole sertifitseeritud ökomärgistust, siis hindab kontrolliasutus ettevõtet. Kui ettevõtte vastab testi kriteeriumitele, antakse talle märgis, mis võimaldab tal klientidele öelda, et ta on keskkonnasõbralik vastavalt märgistusorganisatsiooni poolt kehtestatud standarditele. Keskkonnanjuhtimissüsteemide rakendamine näib toovat hotellisektoris kaasa pigem kulude kokkuhoiu kui kulude kasvu, sageli vähese investeeringuga. (Buunk, van der Werf, 2019) Sertifitseerimise sihtotstarve ja eelised võivad olla mitmed, sealhulgas turismiteenuste pakkumise keskkonnasäästlikumaks muutmine, „roheliselt“ mõtleivate klientide ligimeelitamine, küllastajate teavitamine keskkonnategevuse tulemuslikkusest ja ettevõtte sotsiaalne vastutus, kuid võib-olla kõige tähtsam - kulude kokkuhoid ja parem keskkonnanjuhtimine (Dunk, Gillespie, MacLeod, 2016).

1992. aastal Rio de Janeiros toimunud ülemaailmsel tippkohtumisel rõhutas säästva arengu ärinõukogu vajadust, et ettevõtted ja tööstus töötaksid välja vahendid

keskkonnategevuse tulemuslikkuse ja keskkonnajuhtimise mõõtmiseks. Seejärel alustas Rahvusvaheline Standardiorganisatsioon (ISO) keskkonnajuhtimissüsteemi mudeli rahvusvahelise standardi väljatöötamist. ISO 14001 pakub raamistikku selliste toimingute ennetavaks juhtimiseks, millel võib olla kahjulik mõju keskkonnale. Tänapäevaks on standardi edasiarendamine jõudnud ISO 9001:2015 (eelneva versioon ISO 9001:2008) ja see on kvaliteedijuhtimissüsteemide standard, mille eesmärk on aidata organisatsioonidel parandada oma toodete ja teenuste kvaliteeti ning tõhustada üldist toimimist. Selles rahvusvahelises standardis on rakendatud protsessikeskset lähenemist, mis hõlmab PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) e planeeri-teosta-kontrolli-tegutse tsüklit ning riskipõhist mõtlemist. (ISO 2015, lk 42)

Ka ülemaailmne organisatsioon Global Sustainable Tourism Council (GSTC) edendab jätkusuutlikkust turismi valdkonnas. GSTC on loonud ühtsed kriteeriumid jätkusuutliku turismi jaoks ning arendab sertifitseerimisprogramme ja juhendeid, et aidata turismiettevõtetal ja sihtkohtadel rakendada parimaid praktikaid keskkonna-, sotsiaal- ja majandusliku jätkusuutlikkuse tagamiseks. Organisatsiooni peamine eesmärk on luua ülemaailmne arusaam ja standardid jätkusuutliku turismi kohta ning julgustada turismiettevõtteid ja sihtkohti neid standardeid järgima. GSTC loodud kriteeriumid on suunatud erinevatele turismi osapooltele, sealhulgas hotellidele, reisikorraldajatele, transpordiettevõtetele ja turismi sihtkohtadele. GSTC on tunnustatud kui üks juhtivaid organisatsioone jätkusuutliku turismi valdkonnas ning tema standardid ja sertifitseerimisprogrammid on laialdaselt aktsepteeritud ja kasutusel üle maailma. (Global Sustainable Tourism Council 2024)

Üheks võimaluseks majutusettevõtet jätkusuutlikult juhtida on Green Globe sertifikaadi rakendamine, mis on tunnustatud säästva turismi märgis. Green Globe sertifikaat on ka üks juhtivatest jätkusuutliku turismi sertifikaatidest maailmas, pakkudes ettevõtetele võimalust tõendada oma pühendumust keskkonnasõbralikkusele ja säästvatele arengule. Sertifikaat loodi vastuseks globaalsetele väljakutsetele, mis tulenevad turismi mõjust keskkonnale ja kohalikele kogukondadele. Green Globe'i eesmärk on edendada jätkusuutlikkust, suurendades teadlikkust, luua standardeid ja tunnustades neid ettevõtteid, kes on võtnud endale kohustuse vähendada oma ökoloogilist jalajälge ning hoida kultuuripärandit. (Green Globe Ltd)

Rahvusvaheliselt laiemalt tuntud keskkonna juhtimise märgis on Green Key ehk Rohelise Võtme sertifikaat. See sertifikaat on juhtiv standard tiptasemel keskkonnavastutuse ja turismimajanduse jätkusuutliku toimimise valdkonnas. Green Key kinnitab külalistele, et otsustades ööbida Green Key ettevõttes, aitavad nad keskkonda muuta. Green Key sobib hotellidele, hostelitele, väikestele majutuskohtadele, kämpingutele, konverentsikeskustele, restoranidele ja vaatamisväärsustele. (Green Key Global, 2023)

Need on vaid mõned näited võimalikest kvaliteediprogrammidest, mida järgides saab turismiettevõtte parandada protsesside juhtimist ja oma tegevusest tingitud keskkonnamõju. Siin ära toodud näited on rahvusvahelised ja juba pika praktikaga.

### **1.3. Töötaja tööalane heaolu**

„Definitsioon ütleb, et tööheaolu juhtimine on keskkonna loomine, et edendada töötajate sellist sisemist rahulolu, mis võimaldab töötajatel särada ning täielikult rakendada oma potentsiaali iseenda ja oma organisatsiooni kasuks.“ Ehk kui inimene tunneb end tööl mugavalt on ta võimeline keskenduma tööle ja omab piisavalt energiat, et saavutada endale seatud eesmärgid. (Piirsalu-Kivihall, 2018)

Teema on oluline, kuna tööjõud kui ressurss on pidevas arvulises languses, tööealise elanikkonna hulk meie majanduspiirkonnas väheneb. Euroopa Liidu liikmesriikide tööealine elanikkond väheneb järsult, aastatel 2015–2020 vähenes elanikkond 3,5 miljoni inimese võrra ja 2050. aastaks on oodata vähenemist veel 35 miljoni inimese võrra. (Euroopa Komisjon 2023) Seega on ettevõtetel vajalik oma tööjõu jätkusuutlik juhtimine ja personali hoidmine. Töötaja heaolu on väga oluline komponent suurepärase kliendikogemuse ja kliendirahulolu saavutamisel. (Konstabel, 2023) Jätkusuutlikkuse seisukohast on tõhus ka võimalikult palju rakendada kohalikku tööjõudu. Mida lähemalt inimene tööle käib, seda väiksem on tema aja- ja transpordikulu, mis on nii tööheaolu kui ka keskkonnahoiu komponent (González-De-la-Rosa et al. 2023).

Töö ja tööl käimine on meie eludes tänapäeval väga olulisel kohal ja see võtab märkimisväärse osa meie päevast. OECD riikides inimesed veedavad umbes

kolmandiku oma ärkveloleku ajast palgatööd tehes. Me mitte ainult ei kuluta märkimisväärset osa oma ajast tööle, vaid tööhõive ja töökoha kvaliteet on ka kõige olulisemad õnnetegurid. (Krekel et al 2018 lk. 3)

Vaimse tervise kirjeldus mis on antud Maailma Terviseorganisatsioon (WHO 2001) poolt kõlab: „heaoluseisundit, milles inimene realiseerib oma võimeid, tuleb toime igapäevaelu pingetega, suudab töötada produktiivselt ning on võimeline andma oma panuse kogukonna heaks“. See definitsioon rõhutab olulist aspekti, vaimne tervis ei ole pelgalt häirete või ebamugavustunde puudumine, vaid hõlmab ka võimekust tegutseda mõtestatult oma võimete piires või neid piire laiendades. (Konstabel, 2023)

Töö väärtused tähistavad peamisi eesmärke, mida saab töö kaudu saavutada ning võimalusi isikliku eneseteostuse jaoks, mis avanevad töö tegemise käigus. Neid võib üldjoontes jagada kaheks: instrumentaalseteks ja ekspressiivseteks. Instrumentaalsed väärtused (nagu sissetulek, karjäär ja elukutse maine) viitavad käegakatsutavatele tasudele või hüvedele, samas kui eneseväljenduslikke aspekte hõlmavad väärtused viitavad mittemateriaalsetele hüvedele, mis tulenevad töö iseloomust (nagu loovus, eneseareng ja saavutusvõimalused). Töö eelistused võivad inimestel erineda: mõned võivad eelistada tööd, mis pakub majanduslikku kasu, samas kui teised võivad otsida eneseteostust töökohal. Tööheaolu tagab võimalus valida oma väärtusele vastav amet. (Gesthuizen et al 2019 lk 62)

Töökohast tingitud stress on endiselt laialt levinud ja avaldab negatiivset mõju nii töötajatele kui ka ettevõtetele, suurendades otseseid kulutusi ning vähendades tootlikkust, mis omakorda kaasneb kaudsete kuludega. (Dopkeen, DuBois, 2014) viidatud läbi (Glazer, Liu 2017, lk 2) Tööstress on üldine termin, mis kirjeldab tööga seotud tegureid, mis võivad põhjustada füüsilisi, käitumuslikke või psühholoogilisi reaktsioone, mõjutades nii töötaja kui ka organisatsiooni tervist ja heaolu (Glazer, Liu 2017, lk 1).

Tööheaolu arenguid kirjeldavas kirjanduses on kasutusele on tulnud mõiste „vaikne loobumine“ (ingl. *Quiet Quitting*), mis viitab oma töö miinimumnõuete täitmisele ja sellele, et ei panustata rohkem aega, vaeva ega entusiasmi kui hädavajalik. Selline protsess saab olla tööandjale indikaatoriks, et midagi on valesti, kuna töötaja ei lahku

tegelikult oma ametikohalt, kuid panustades minimaalselt, saab jätkuvalt töötasu. (Daugherty, 2023) Harvard Business Review artiklis, mille eesmärk oli selgitada vaigse loobumise nähtust murelikele juhtidele, märkisid professorid Klotz ja Bolino (2022): "Vaiksed loobujad täidavad jätkuvalt oma peamisi kohustusi, kuid nad on vähem valmis tegelema tegevustega, mida võiks nimetada nõ kodanikukäitumiseks. Nad ei jää enam kauemaks tööle, ei ilmu varakult kohale ega osale mittekohustuslikel koosolekutel."

Niisiis on töötaja tööalase heaolu väljaselgitamine määrava tähtsusega ja selle mõõtmiseks on kõige lihtsam moodus töötajalt küsimine, kuidas tal läheb. Personalianalüüsi tööriistad võivad pakkuda üksikasjalikku ülevaadet töötajate heaolu ja tulemuslikkust mõjutavatest teguritest ning personaalsed vestlused võivad samuti anda olulise ülevaate töötajate kogemusest (Klotz, Bolino 2022). Meetodeid mille vahendusel uuringuid teostada on erinevaid. Näiteks NPS (*Net Promoter Score*) on soovitusindeksil põhinev kliendirahuloluküsitlus, mida saab rakendada ka ettevõtte siseselt töörahulolu uuringuks põhineb ühel küsimusel - kas soovitaksite seda ettevõtet oma sõbrale? (Reichheld 2003).

Heaolu mõtestamisel ja mõõtmisel on oluline eristada selle erinevaid vorme. Töökeskkonnas on palju uuritud "tahuspetsiifilist" tööga rahulolu – oma palga, juhendaja või muude elementidega. Uuringud on varieerunud heaolu ulatuse osas, mida uuritakse, ja on erinevad ka rõhuasetuse poolest pikaajaliste ja lühiajaliste kogemuste osas. Heaolu kognitiivseid e mõtlemine, vaimsed teadmised ja afektiivseid e väärtushinnanguline seoseid on uuritud küsimustike abil rahulolu, kaasamise, pinge, läbipõlemise, depressiooni jms kohta, koondades mõtted, meenutused, ootused ja vaimsed võrgustikud. (Warr, Nielsen, 2018) Vaatamata paljudele erinevatele nimetustele näib, et enamik tööuurijaid tuvastab samad kaks või kolm tüüpi tööväärtusi: sisemised või eneseteostusväärtused, välised (turvalisuse või materiaalsed) väärtused, sotsiaalsed või suhetest tulenevad väärtused. (e.g. Alderfer, 1972; Borg, 1990; Crites, 1961; Mottaz, 1985; Pryor, 1987; Rosenberg, 1957) viidatud läbi (Ros, Schwartz, Surkiss 1999, lk 55)

Töökeskkonna aspektid, mis mõjutavad inimese vaimset seisundit ja käitumist, hõlmavad organisatsiooni hierarhiat, sisekliimat (sh protsessid, poliitikad, tavad ja taustastruktuurid), ressursse, mis toetavad inimese võimet täita tööülesandeid ja

struktuuri administreerimist (sealhulgas juhtimist). Töö kavandamine viitab iga panustaja ülesannetele ja kohustustele töörolliga seotud eesmärkide täitmisel. Töötingimused ei tähenda mitte ainult füüsilist keskkonda, vaid ka inimeste vahelisi suhteid kollektiivis. (Glazer, Liu 2017, lk 3) Waldinger ja Schulz (2023) toovad välja, et praeguseni jätkuv Harvardi ülikooli uuring on kaheksakümmend neli aastat jälginud samu isikuid, küsides tuhandeid küsimusi ja teostades sadu mõõtmisi, et leida, mis siis tegelikult hoiab inimest terve ja õnnelikuna. Kõigi nende aastate jooksul torkab silma üks kriitilise tähtsusega tegur, millel on järjepidev ja võimas seos füüsilise tervise, vaimse heaolu ja pikaajalisusega. Vastupidi sagedasele arvamusele pole selleks karjääriedu, trenn ega tervislik toidusedel vaid head suhted. Head suhted hoiavad meie tervist ja. (Waldinger, Schulz 2023 lk 21-22).

Reelfs (2021), on toonud välja tähtsad punktid ettevõtjatele, miks on oluline ja kasulik rakendada oma ettevõttes jätkusuutlikkuse printsiipe:

- töötajad on rohkem rahul;
- töötajad on motiveeritumad;
- tootlikkus on suurem;
- lihtsam on leida haritud töötajaid;
- ettevõttel on parem maine;
- eelis turunduses.

Vaatamata sellele, et külalislahkuse valdkonna ja turismiettevõtete töötajate roll on määrav ning mõjutab otseselt turistide rahulolu ja organisatsiooni tulemuslikkust (Kusluvan et al., 2010), on töökohtade kvaliteet sektoris sageli halb. Eelkõige on suurenenud ajutiste ja osalise tööajaga töökohtade esinemissagedus, ebakindel tööaeg, töökohakindluse puudumine, emotsionaalne kurnatus, vähe võimalusi koolituseks ja ametialaseks arenguks, madalad palgad ja suur tööjõu voolavus. (González-De-la-Rosa, et al. 2023) Chaudhary (2021) oma uurimuses tõdeb, et keskkonnapõhised personaliprotsessid tagavad parema tõhususe, alandavad kulusid ning aitavad arendada ja edendada jätkusuutlikusele orienteeritud kultuuri. *Green human resource management (GHRM)* e roheline personalijuhtimine on muutunud ettevõtete jaoks elutähtsaks jätkusuutliku maine kujundamiseks, ettevõtte sotsiaalse vastutuse nõuete täitmiseks, keskkonnasõbraliku tööjõu arendamiseks. (Chaudhary 2021)

Eelnevatele allikatele tuginedes saab öelda, et tööheaolu juhtimine on oluline, kuna see loob keskkonna, kus töötajad tunnevad end hästi ja suudavad oma potentsiaali täielikult rakendada, mis omakorda toetab nende pühendumist ja tulemuslikkust. Töötaja heaolu on oluline nii ettevõtte jätkusuutlikkuse, töötaja tööheaolu kui ka kliendirahulolu seisukohast ning seda mõjutavad mitmed tegurid alates tööstressist kuni headeni suheteni töökohal. Peatükis kasutatud allikaid on kasutati intervjuu kava koostamiseks ja lõputöö uuringu läbiviimiseks.

## **2. PÄRNU JAHTKLUBI KÜLALISTEMAJA KESTLIK ARENDAMINE**

### **2.1. Ülevaade Pärnu Jahtklubi Külalistemajast ja kvaliteedi sertifikaadist**

Pärnu Jahtklubi Külalistemaja on osa ettevõttest PJK Haldus OÜ ja selles hotellis on 17 tuba, millest üks on sviit rõduga (PJK Haldus OÜ). Pärnu Jahtklubi külalistemaja asub Pärnu jõe kaldal kesklinna ja ranna vahetus läheduses, ajaloolises Pärnu Jahisadamas, mis on rajatud 21 juunil, 1906 aastal. (jahtklubi.ee) Hotelli personal koosneb hetkel viiest inimesest, käimas on värbamine kõrghooaja lisapersonali leidmiseks. (M. Kübar, suuline vestlus, 28.02.2024) Vestlusest ettevõtte majutusjuhiga selgus, et kuna majutussektor on tänu hooajalisusele ja kõikumisele töökoormusele keeruline töökeskkond, on leitud sobivat personali tööandjal soov võimalikult pikalt hoida. Selleks on otstarbekas pakkuda personalile võimalikult palju tuge. Hotelli juhilt kuulnud plaan alustada Green Key sertifikaadi taotlemise protsessi viis autori mõttele, et kas võiks olla keskkonnaalase kvaliteedimärgise rakendamine lahenduseks ka töötajate tööheaolu parendamiseks. Usaldusväärse ja toimiva kollektiivi, meeskonna moodustamine on alati suur võit ettevõttele ja juhile ning on väga kahju kui inimesed lahkuvad, sest nad ei tunne ennast ja oma tööd väärtustatuna. PJK haldus OÜ majutusjuhi sõnul kaasneb sagedase värbamisega ka materiaalne kulu ja ajakulu uute töötajate leidmiseks ja koolitamiseks.

Green Key sertifikaat on juhtiv standard tiptasemel keskkonnavastutuse ja turismimajanduse jätkusuutliku toimimise valdkonnas. (Green Key Global) Green Key sertifikaadi kriteeriumites on ära toodud muu hulgas ka nõuded sotsiaalsele, kultuurilisele ja majanduslikele vastutusele mis hõlmab:

- töötajate õigusi ja võrdseid võimalusi (sealhulgas lapstööjõu kasutamise keeldu);

- ohutut ja turvalist töökeskkonda;
- riski- ja kriisijuhtimist;
- korrupsiooni tõkestamist;
- vastuseisu ärakasutamisele ja ahistamisele kaubanduslikul, seksuaalsel või mistahes muul eesmärgil, eelkõige mis puudutab lapsi, alaealisi, naisi, vähemusi ja muid haavatavaid rühmi;
- toetust inimeste võrdsele kohtlemisele ja õigustele;
- töötajate töölevõtmist mistahes ametikohtadele, sealhulgas juhtivatele ametikohtadele (eelkõige kohalikke elanikke/vähemusi), ilma et neid diskrimineeritaks vanuse, rassi, soo, usutunnistuse, puude, sotsiaalmajandusliku olukorra jms tõttu;
- väljaõpet, teabe ja teadlikkuse suurendamist;
- kohaliku kogukonna toetamist;
- toetust ettevõtte panustamisele kestliku turismi plaanimisse ja juhtimisse kohalikul tasandil.

Kestliku arengu üldeesmärgid soovitatakse luua koos töötajatega ja koostada sellisel viisil, et see hõlmaks nii juhtkonna kui ka töötajate panust. (Green Key sertifikaadi kriteeriumid) Nende kriteeriumite täitmisel on ettevõttel võimalus parandada oma töötajate heaolu.

## **2.2. Ülevaade uurimisprotsessist**

Uurimistöö eesmärk on analüüsida, kas ettevõtte keskkonnasäästlikumaks muutmine läbi keskkonnavalase kvaliteedimärgise omandamise, mõjutab Pärnu Jahtklubi Külalistemaja töötajate tööalast heaolu. Tulenevalt ettevõtte väikesest kollektiivist ja töö eesmärgist valis autor uuringu läbiviimiseks kvalitatiivse uurimismeetodi ning poolstruktureeritud intervjuu. „Intervjuu sobib, kui uuritakse väikest arvu inimesi, inimesed on kättesaadavad, enamik küsimusi on avatud ning nõuavad pikki ja põhjalikke vastuseid, igaüks on võtmeisik ning kellestki ei saa loobuda.“ (Laherand 2008, lk 179). Kvalitatiivses uurimuses käsitletakse teavet, mida arvuliselt väljendada on ebaotstarbekas või võimatu (Lagerspetz 2017, lk 112). „Kvalitatiivsed uuringud on suunatud inimeste kogemuste, arusaamade ja tõlgenduste mõistmisele ning viiakse läbi

uuritavate loomulikus keskkonnas, meetodi eesmärgiks on saada terviklikku empiirilist andmestikku, mis hõlmaks ka kvalitatiivseid ja detaile iseloomustavaid seiku.“ (Laherand 2008, lk 21). Kvalitatiivset analüüsi esitledes tuuakse tavaliselt välja tsitaate uurimismaterjalist (Lagerspetz 2017, lk. 256)

Andmete kogumiseks eelistatakse meetodeid mis aitavad säilitada uuringus osalejate eripära, arvestada detailidega. Kvalitatiivset uuringut iseloomustab paindlikkus. (Laherand 2008, lk 24) „Selle aluseks ei ole üksikasjalik küsimustik, vaid hulk üldisemaid teemasid.“ (Lagerspetz, 2017 lk 129). „Nii kogutud andmete tõlgendamisel rakendatakse teoreetilist kodeerimist, kvalitatiivset sisuanalüüsi, narratiivse analüüsi erinevaid vorme.“ (Laherand 2008, lk 46).

Antud meetod osutus valituks, sest käesoleva uuringu valim on väike, kuna uurimisobjektiks oleva Pärnu Jahtklubi Külalistemaja personal hetkel koosneb viiest inimesest: ettevõtte tegevjuht, majutusjuht, kaks administraatorit ja üks koristaja. Samuti on valitud meetodi puhul võimalik arvesse võtta vestluse käigus tekkinud lisaküsimusi ja vastuseid. (Intervjuu kava vt lisa 1.) Uuringu käigus läbi viidud poolstruktureeritud intervjuud olid individuaalsed, silmast-silma vestlused.

Andmete dokumenteerimiseks kasutati vestluse salvestamist telefoni ja arvutit, transkribeerimiseks avalikku kõnetuvastuse teenust Tekstiks.ee keskkonda. Andmeanalüüsi meetodina kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi, induktiivset lähenemist. Intervjuud viidi läbi töötajate töökohas ajavahemikus 22.03.2024 - 5.04.2024. Eelnevalt võeti vastajatega ühendust telefonitsi ja lepiti kokku sobiv aeg. Kõik Pärnu Jahtklubi Külalistemaja personali hulka kuuluvad inimesed olid nõus intervjuudes osalema. Intervjuude kestvus oli 29-35 min.

Kõikidelt intervjuueeritavatel küsiti alustuseks üldised andmed. Seejärel esitati küsimused mis põhinevad eelmise peatüki allikatel ja on ära toodud intervjuu kavas. (vt lisa 1.) Küsimuste esitamise järjekord varieerus, tulenevalt intervjuu käigus esile kerkinud teemadest ja vastustest. Järgnevas tabelis esitatud kategooriad hõlmavad aspekte, mis on seotud keskkonnasäästlikkuse, töötaja heaolu, töötaja motivatsiooni, ettevõtte strateegilise juhtimise ja töökorraldusega ning teemad lähtuvad uurimisküsimusest.

**Tabel 1.** Kategooriad ja küsimused

Kategooria	Küsimus
Keskkonnasäästlikkus ja töötaja heaolu:	Kuidas on omavahel seotud keskkonnasäästlikkus ja töötaja heaolu? Kuidas keskkonnaalase kvaliteedi märgise omamine annab ettevõttele võimaluse parandada töökeskkonda ja töötaja heaolu? Kui suur osa päevast kulub sinul tööle ja töölt koju jõudmiseks? Mis läheb teie töös tänu sellele sertifikaadile lihtsamaks või raskemaks?
Strateegiline juhtimine ja ettevõtte motivatsioon:	Mis motiveerib Pärnu Jahtklubi Külalistemaja keskkonnamärgist kasutusele võtma?
Töölane heaolu ja eneseteostus:	Mida sina mõtled tööalase heaolu all? Miks sa käid tööl? Kui tihti sa mõtled töökohavahetusele? Kuidas hindad, kui palju vaeva, aega ja entusiasmi, sa panustad oma igapäevaste tööülesannete täitmisel?
Töökeskkond ja suhtlus:	Milliseks hindad kollektiivis omavahelised suhteid? Kas jagatakse ka isiklike teemasid, muresid, rõõme? Kas te suhtlete kolleegidega ka väljaspool tööaega, vabal ajal?
Töötaja motivatsioon ja tunnustamine:	Mis mõjutab töötaja tööalast motivatsiooni? Millest saad aru, et tööandja sinu heaolu väärtustab? Kas tunnustamine on vajalik?
Töökorraldus	Kas su tööpäev on kellast kellani? Kas teil on puhkeruum?
Keskkonnateadlikkus	Kui piisavaks hindad juhtkonna poolt tutvustatud Green Key sertifikaadi taotlemise põhjust, vajadust, protsessi?

Intervjuu kavas ära toodud küsimused ja vestluste käigus tekkinud lisaküsimused kategoriseeriti lähtuvalt uurimisküsimusest, teemade järgi. Vastajad on kodeeritud R1-R5. Ühe vastaja emakeel ei ole eesti keel ja tundub, et see mõjutab esitatud küsimuste mõistmist.

### **2.3. Ettevõtte töötajate uuringu analüüs.**

Ettevõtte mõlemad juhid tõid intervjuudes välja, et neile on väga oluline stabiilne ja püsiv personal. Esmatasandi töötajad osutasid, et neile on vajalikeks tööheaolu elementideks kindlad reeglid, tunnustamine, toetamine ja kaasamine juhtide poolt. Kui juhid tõid välja, et nende töös on väga oluline autonoomia siis esmatasandi töötajad soovivad, et nende töö oleks rohkem reguleeritud suunatud, raamistatud.

Uurides seoseid töötaja heaolu ja keskkonnasäästlikkuse vahel selgus, et vastajad tajuvad seost osaliselt, eelkõige juhul, kui töötajal endal on huvi keskkonnasäästlike meetmete vastu. Vastajad tunnistavad keskkonnasäästlikkuse olulisust ja usuvad, et keskkonnasõbralikud muudatused ettevõttes võivad töötaja heaolu parandada (R1, R4) samas ei olda teadlik Green Key märgisest (R2, R3, R4). Rõhutatakse stressivaba töökeskkonna tähtsust ning usutakse, et keskkonnasäästlikud meetmed võivad töötaja heaolu parandada (R2). Teisalt mõni vastaja ei näe selget seost keskkonnasäästlikkuse ja töötaja heaolu vahel (R3, R5). Töötajatel puudub kogemus keskkonnasõbralike meetmete rakendamisel töökohal ning väidetakse, et kuna nende tööülesanded ei hõlma keskkonnasõbralikke meetmeid, siis need ei mõjuta tööheaolu (R3, R5).

Tööle jõudmiseks kuluvat aega ja kasutatavaid transpordivahendeid ei pea vastajad oluliseks faktoriks tööheaolu seisukohast ning neile on olulisem töökoha enda kvaliteet. Lisaks ei nähta sellel seost keskkonnasäästlikkuse ning tööheaolu seisukohast. Vastustest selgub, et kui juhid on teadlikumad keskkonnaalastes küsimustes ning näevad seost töötaja heaoluga ja potentsiaali töötaja heaolu parandamiseks siis esmatasandi töötajate teadlikkus on madal või olematu ja tööheaoluga seost ei nähta.

Keskkonnaalase kvaliteedimärgise rakendamise protsessiga kaasnevat enamik vastajaid lisakoormusena ei näe, pigem peetakse seda ettevõtte loomulikuks arenguks, võimaluseks õppida ning seeläbi saavutada eneseteostust. Olulisena näevad vastajad võimalust osaleda koolitustel ja õppida uusi asju, mis on seotud keskkonnasäästlikkusega, seda võetakse kui võimalust arenguks ja töökorralduse paranemiseks ning rõhutatakse vajadust pideva õppimise järele muutuvus ühiskonnas. (R3, R5). Oluliseks peetakse kogu personali kaasamist keskkonnasäästlikkuse algatustesse ning tagamist, et kõik töötajad mõistavad ja toetavad neid püüdlusi. See

võib aidata luua süsteemi ja kindlat korraldust, mis omakorda võib parandada töökeskkonda ja suurendada töötajate motivatsiooni (R4).

Strateegilise juhtimise ja ettevõtte motivatsiooni seisukohast tõid vastajad välja ajaga kaasas käimise ja teadlikkuse tõstmise vajaduse (R1). Märgise omamine võib vastaja R4 vaates olla järgmine samm ettevõtte strateegilises juhtimises ja edasiliikumises, sertifikaadi nõuded võivad anda selles osas suuniseid. Lisaks arvab vastaja R5, et keskkonnavalase kvaliteedimärgise omamine võib motiveerida ettevõtet parendama klienditeenindust ja pakkuma kvaliteetseid teenuseid. Vastaja R3 toob välja, et vaja oleks muutusi majutusruumides, nagu mööbli uuendamine ja seinte värvimine, et muuta keskkond mugavamaks ja atraktiivsemaks klientidele. Mitmed vastajad tõid välja majanduslikud eelised, kvaliteedimärgise omamist nähakse osana turundusest (R1), võimalusena aidata suurendada klientide usaldust ning seeläbi ka külastatavust ja tulusid (R1, R3, R5). Ettevõtte poolseks motivatsiooniks võib olla ka võimalus kohandada hindu ja teenuseid vastavalt sertifitseerimisele ning seeläbi tagada majanduslik kasu (R5). Veel tuuakse kõikide vastajate poolt välja, et kvaliteedimärgis võib anda klientidele kindlustunde ja turvatunde, kuna see näitab, et ettevõtte järgib teatud kvaliteedi- ja keskkonnanõudeid. Samuti võib see aidata parandada ettevõtte mainet ja suurendada klientide usaldust.

Analüüsidest intervjuusid töölase heaolu ja eneseteostuse vaatenurgast saab tuua välja, et vastaja R1 määratleb heaolu nii sisemise rahuloluna töövalikuga kui ka välise keskkonna ja suhtlemisega ning rõhutab töörahuolu tagamisel juhi rolli olulisust, seda toob välja ka R4. Samas tunnistab R4 sisemiste pingete ja väljakutsete esinemist, eriti suvehooajal kui töökoormus on tavalisest suurem. R2 väljendab vähem muret töökeskkonna ja suhtlemise üle, kuid peab oluliseks isiklikku ruumi. Vastaja R3 toob jällegi esile suhtlemise, toetuse ja juhendamise tähtsuse, samas kui töökeskkonna füüsilised tingimused ei pruugi olla prioriteetsed ja talle on oluline, et töökoht pakuks paindlikkust. Vastaja R4 jaoks on oluline kollektiivi koostöö ja ühise eesmärgi tähtsus.

Motiveerivaks jõuks tööl käimisel on peamiselt raha (R1, R2, R5), kuid ka rahulolu tööga (R1), soov sotsiaalseks suhtluseks ja vajadus kodust välja saada (R3). Töö tähendus varieerub, mõned esmatasandi töötajad näevad seda kui rahateenimise võimalust (R2, R5), samas kui R3 tunneb rõõmu kolleegidega suhtlemisest ja

klientidega tegelemisest ning juhid näevad oma ametialases tegevuses eneseteostust (R1, R4). Kui läheneda intervjuudele töökeskkonna ja töötajate vahelise suhtluse vaatenurgast siis vastajate suhtumine varieerub aga üldiselt peetakse tööõhkkonda heaks, mõned isegi väga heaks (R1, R5). Mõned peavad oluliseks toetada ja jagada isiklikke teemasid kolleegidega (R3), samas kui teised eelistavad hoida isiklikku ja tööelu eraldi (R2, R4, R5).

Tööülesannetele pühendumist hindavad töötajad sarnaselt, et panustatakse maksimaalselt. See sõltub peamiselt koormusest, suveperioodil on raske (R5) ja ei jõuta ennast välja puhata (R1, R4). Tööd tehakse hea meelega ja soovitakse luua head keskkonda kõigile (R3) kuigi see võib olla ka väsitav ja rutiinne (R2). Aga vastaja R3 toob välja, et tunneb puudust, et panustamine ei too kaasa juhtide poolset tunnustust või märkamist. Intensiivse töötamisega, isegi isikliku elu arvelt, kaasnevad raskused aju väljalülitamisega töömõtetest, isegi puhkuse ajal (R4). Vastaja R5 usub, et tööandja saaks teha muudatusi, näiteks koormuse vähendamine või parem töökorraldus. Osad vastajad toovad välja, et töötajate ideedele ja ettepanekutele ei pöörata juhtkonna poolt piisavalt tähelepanu (R3, R5), mis vähendab töötajate kaasatuse tunnet, see aga on oluline faktor töö motivatsiooni seisukohast. Esmatasandi töötajad soovivad rohkem koolitusi, eriti seoses klienditeeninduse ja meeskonnatöoga (R2, R3, R5).

Tööalase motivatsiooni allikaks vastajatele on eelkõige suuline tunnustamine ja tagasiside, koos positiivse töökeskkonna ning mõistva ja toetava juhtkonnaga. Lisaks võivad ka materiaalsed tunnustused mõjutada töötajate motiveeritust, kuid need pole alati vajalikud, kui suuline tunnustamine ja tagasiside on olemas. Vastaja R1 sõnul on tema jaoks olulisel kohal enese motiveerimine ja kolleegide positiivne suhtumine ning tagasiside. Oluline on, et töötajad tunneksid end märgatuna ja tunnustatuna (R1). Veel tuuakse välja, et kaasatus protsessidesse ja tunne, et töötaja panus on oluline, on võtmelemendid töötaja motivatsiooni tagamisel (R3). Veel on vastajate jaoks määrava tähtsusega tööpäeva paindlikkus mida mainib paar vastajat (R1 ja R2). Juhtidel ei ole fikseeritud tööaega kellast kellani, vaid võimalus kohandada seda vastavalt vajadustele. Sellega aga kaasneb kõrghooajal ületöötamise oht, mida on vastajad ka välja toonud. Vastaja R5 toob esile puhkeruumi puudumise. Ta rõhutab vajadust sellise ruumi järele, puuduv puhkeruum võib mõjutada töötajate võimet lõõgastuda ja taastuda ning seega

nende töö efektiivsust. Vastaja R5 mainib ka vajadust lõunapausi järele, eriti pikemate tööpäevade korral. See näitab, et puhkepausid on olulised töötajate heaolu ning jõudluse seisukohast ja tööandjal on kohustus tagada nende võimaldamine. Vastaja R4 mainib, et tema töö pole kellast kellani ja on mitmekesine, hõlmates mitut ettevõtet ja erinevaid ülesandeid. See aga võib viia selleni, et töötajate vajadusi on raske märgata, kuna ollakse ülekoormatud ja reaalse juhtimisega pole aega tegeleda.

Ettevõttes ei ole veel alustatud keskkonnaalase kvaliteedimärgise taotlemise protsessiga kuid arusaamiseks vastajate taustast antud valdkonnas uuriti mida nad teavad Green Key sertifikaadist. Enamik vastajaid (R1, R2, R3, R4) tunnistab, et neil puudub sügavam arusaam Green Key sertifikaadi taotlemise protsessist ja selle nõuetest. Näiteks R1 toob välja, et tal pole sügavuti teadmisi selle protsessi sisust ja nõuetest ning Green Key märgise taotlemise eesmärgiks on seni olnud tema jaoks pigem turunduslik aspekt. Kuigi vastajad ei pruugi olla tuttavad Green Key sertifikaadi täpse sisuga, on neil huvi keskkonnasäästlikkuse ja -kvaliteedi vastu. Näiteks R4 mainib, et nad on majutuse puhul kaalunud Green Key sertifikaadi taotlemist ja märgib, et üritatakse jahtsadamale ka Sinilippu saada. Vastajad R2, R3 ja R5, pole Green Key sertifikaadist kuulnud. Kokkuvõttes näitavad vastused huvi keskkonnasäästlikkuse vastu, kuid samas ka teadmiste puudust konkreetsete programmide ja protsesside kohta.

## **2.4. Järeldused ja ettepanekud**

Tartu Ülikooli vaimse tervise konverentsil „Tööheaolu - mis ja kelle asi?“ (24.04.2024) sõnas Eesti tööheaolu juhtiv spetsialist Kaire Piirsalu-Kivihall: „Töötajale oluline on läbisaamine juhiga. Aga heaolu eest ei vastuta juht üksinda.“ Tema toob oma ettekandes välja, et vastutus tööheaolu kujundamise eest lasub nii organisatsioonil, otsesel juhi kui töötajal. Organisatsiooni roll on tööheaolu üldiste eelduste loomine ja hoidmine: organisatsioonikultuur, tööheaolu, juhtimise strateegia ja juhtimisprotsessid. Otsese juhi vastutus on üksuste kesksete tööheaolu eelduste loomine ja hoidmine: tööheaolu juhtimine meeskonnas, tööprotsessid ja füüsiline keskkond. Töötaja roll tööheaolu kujundamises on isikliku tööheaolu eest hoolitsemine, isiklik panus kollektiivi ehk tervislikud valikud, õppimine, suhtumine. (Piirsalu-Kivihall 2024)

Läbiviidud uuringust järeldub, et üldiselt peetakse ettevõtte kollektiivis keskkonnasäästlikkust ja tööheaolu oluliseks ning keskkonnasõbralikkuse meetmete rakendamine võib anda töötajatele heaolutunde, kuna see suurendab nende teadlikkust ja annab tunde, et nad teevad midagi olulist ja õiget. Vastajad tunnistavad keskkonnasäästlikkuse olulisust ja usuvad, et keskkonnasõbralikud muudatused ettevõttes võivad töötaja heaolu parandada. (Simo-Kengne, 2020, lk 8138) Järelikult keskkonnaalase sertifikaadi rakendamine võib olla positiivse mõjuga.

Keskkonnaalaste teemadega on rohkem kursis ettevõtte juhtivad töötajad, esmatasandi töötajad pole Green Key sertifikaadist veel kuulnud, keskkonnahoiuga seostub neile ennekõike prügi sorteerimine. Kuna esmatasandi töötajad tõid välja soovi ja vajaduse koolituste järele siis Green Key sertifikaadi rakendamisega seotud protsess hõlmab kogu kollektiivi ja annab võimaluse saada uusi teadmisi ja koolitust. Samas ühisele eesmärgile pühendumine terve kollektiiviga võib anda positiivse tõe ka töötajate vaheliste töösuhete paranemisele ja sellega kasvatada tööheaolu. (Krekel et al 2018 lk. 3, Waldinger, Schulz 2023 lk 21-22)

Keskkonnaalase programmi rakendamine loob võimaluse ettevõtte juhtimisele strateegiliselt läheneda. (lisa 3. punkt 1.) See võimaldab töötajatele tagada suurema kindlustunde kvaliteedi pakkumiseks ja tunda rahuolu klientidega suhtlemisel. (Simo-Kengne, 2020, lk 8138) Organisatsiooni arendamine viitab protsessile, mille käigus tuvastatakse töökeskkonna probleemid või võimalused, tehakse plaanid stiimulite kõrvaldamiseks või ärakasutamiseks, tegutsetakse ning seejärel hinnatakse plaanide ja tegevuste tulemusi. (Glazer, Liu 2017, lk 1) Green Key märgise taotlemine võimaldab ettevõttel teavitada ja kaasata töötajaid keskkonnasäästliku käitumise põhimõtetele. Kui töötajad on teadlikud ja huvitatud keskkonnasõbralikest tavade rakendamisest, võib see suurendada nende motivatsiooni ja heaolu. (lisa 3. punkt 1. ja 2.) Green Key märgis seab kindlad kriteeriumid keskkonnasäästlikkusele, mis võib aidata töötajatel tunda end kindlamalt ja turvalisemalt. Selge ja struktureeritud töökeskkond, mis järgib keskkonnasõbralikke standardeid, võib positiivselt mõjutada töötajate heaolu (Reelfs 2021). Töötajate arvamusel keskkonnaalase kvaliteedimärgise omamine võib olla seotud mitmete motivatsiooniteguritega, sealhulgas strateegilise juhtimisega, klienditeeninduse parendamisega, majanduslike eelistega ning maine ja

turvalisuse tagamisega. Analüüsisist järeldub, et on vajadus töökeskkonna parema kohandamise järele töötajate vajadustele näiteks puhkeruumi loomise kaudu. Lisaks rõhutavad nad lõunapausi olulisust töötajate heaolu ja jõudluse seisukohast.

Juhid tunnevad, et töökoormus on suur, eriti suvel. Kohustusi on palju aga lisapersonali värbamise strateegia on pigem vähem inimesi. Mitmel ametikohal töötamine on küll võimalus lisa teenimiseks, suuremaks sissetulekuks, kuid samas saadakse aru, et tervise seisukohast pole see jätkusuutlik. Mõlemad juhid tõid välja, et neile on väga oluline stabiilne ja püsiv personal. (González-De-la-Rosa, Armas-Cruz, Dorta-Afonso ja García-Rodríguez, 2023). Autor järeldab, et vaja on juhtkonna poolt paindlikumat lähenemist lisatööjõu värbamiseks.

Kui juhid tõid välja, et nende töös on väga oluline autonoomia siis esmatasandi töötajad soovivad, et nende töö oleks rohkem reguleeritud, suunatud, raamistatud. Nii nagu mõned inimesed võivad tajuda, et nõudmised on väljakutsed, mida nad naudivad, leiavad teised, et need on probleemid, mis takistavad eesmärkide täitmist ja võivad seega kogeda stressi. Samuti võivad mõned inimesed tunnetada ebaselgust kui väljakutset, millest saab üle ja teised kui piirangut, mille üle on vähe kontrolli ning puuduvad vahendid, mis aitavad toime tulla. (Liu, Glazer 2017 lk 27) Siinkohal on jällegi heaks raami loojaks Green Key sertifikaat, milles on ära toodud tingimused mida ettevõtte peab järgima.

Kõik töötajad tõid välja, et nende jaoks tööheaolu seisukohast on oluline tunnustamine, et juht ja kolleegid märkaksid kui midagi on hästi tehtud ja ütleksid seda välja, järelikult peaks ettevõtte kaaluma tunnustamise ja tagasisidestamise võimalustele. Kõikidele vastajatele on oluline uute asjade õppimine, enesetäiendamine. Esmatasandi töötajad ootavad selgemaid juhiseid oma tööülesannete täitmiseks, soovivad muutusi, nii juhtimise kui ka füüsilise keskkonna tasandil aga ka juhtimise strateegilises mõttes, sest töötajate vastustest selgus, et vaja oleks kindlat reeglistikku, millest juhinduda ja mis rakendub kõikidele töötajatele ühte moodi. (vt lisa 3. punkt 11.)

Vastustest küll ei tulnud välja, et töötajad seostaksid tööle jõudmiseks kuluvat aega ja transpordivahendit tööheaolu ning keskkonnasäästlikkusega, kuid mõlemas aspektis võib transpordiaja lühendamine või rohelise transpordivahendi eelistamine olla

positiivne mitmel viisil. Väheneb süsinikujalajalg, sest lühem transpordiaeg tähendab tavaliselt vähem kütusekulu ja väiksemat süsinikdioksiidiheitmete hulka, mis aitab vähendada individuaalset keskkonnamõju. Väheneb liikluskoormus mis omakorda vähendab õhusaastet ja parandab õhukvaliteeti. Lühem transpordiaeg võib julgustada inimesi kasutama keskkonnasõbralikumaid transpordivahendeid nagu jalgrattad, ühistransport või elektrisõidukid. (vt lisa 3. punkt 13.12) Seega võib öelda, et lühem transpordiaeg toetab keskkonnasäästlikumat eluviisi ja aitab vähendada individuaalset ökoloogilist jalajälge. Green Key kriteeriumite järgi ettevõtte peab kehtestama kestliku arengu üldeesmärgid mis peavad sisaldama ka CO2 jalajälje vähendamist. (Green Key kriteeriumid). Tabelis 2. (vt lisa 2.) on välja toodud kategooriate järgi esmatasandi töötajate arvamus, juhtide arvamus ja tsitaadid intervjuudest, mis on olnud aluseks ettepanekute tegemisel.

Uuringu tulemusena selgus, et juhtide ja esmatasandi töötajate vaated mõneti lahknevad. Kui juhid on oma töö iseloomust tuleneva autonoomiaga igati rahul siis esmatasandi töötajad soovivad konkreetseid, selgeid juhiseid oma tööks. Juhid nägid seost keskkonnaalase sertifikaadi rakendamisel töötaja tööheaolu parandamisel siis esmatasandi töötajad seda ei täheldanud, neile seostub keskkonnasõbralikkus ennekõike prügi sorteerimisega. Seega töötajate harimise seisukohast on väga hea võimalus rakendada Green Key sertifikaati. Kõik töötajad aga tõid välja tunnustamise ja positiivsete suhete vajalikkuse hea töökeskkonna ja töemotivatsiooni hoidmisel. Kuna hetkel ettevõttes konkreetne tunnustamise kava puudub siis on soovitus luua süsteem tunnustamiseks ja tagasisidestamiseks. Ka on kõikidele töötajatele oluline isiklik areng ja uute asjade õppimine, esmatasand töötajad tõid välja konkreetselt, et nad sooviksid saada nt meeskonnaalaseid koolitusi. Tuginedes tööheaolu teooriale on ettepanekud seotud aspektipõhise töörahuloluga ja seotud pikaajalise heaolu parandamisega. (Warr, Nielsen 2018)

Töö teoorias kajastatud allikaid ja töötajate uuringut arvesse võttes on autori ettepanekud järgmised:

Keskkonnavalase ja strateegilise juhtimisega seotud ettepanekud:

- võimalusel rakendada keskkonnavalane kvaliteediprogramm;
- töötada välja töötajate koolituskava.

Töötaja tööalast heaolu tõstvad ettepanekud:

- luua strateegia töötajate tunnustamiseks ja tagasisidestamiseks;
- võimaldada töötajatele koolitusi;
- vaadata üle ja muuta ergonoomilisemaks administraatorite töökoht;
- luua töötajatele puhkeruum.

Kuna ettevõtte hetkel ühtegi juhtimisalast programmi või strateegiat ei rakenda, kuid majutusjuhil on tahe liikuda ettevõtte arendamisega edasi siis on keskkonnavalase kvaliteediprogrammiga alustamine õige suund. See panustab nii keskkonna hoidmisesse, strateegilisse juhtimisse kui ka töötaja tööalase heaolu parandamisse.

## KOKKUVÕTE

Tänapäeval veedame vähemalt kolmandiku oma päevast tööl. Turismiettevõtetes, näiteks hotellides, kus tavaliselt pakutakse teenust ööpäeva ringselt ja seitse päeva nädalas, on töö ja puhkeaja tasakaal töötajate tööheaolu oluline osa. Nagu ka head töötingimused, head töösuhted, toetavad juhid. Heaolu on ka osa kestlikkusest ja turismisektori ettevõtteid, kes täna soovivad tegutseda, on sunnitud mõtlema kestlikult, kasutama ressursse optimaalselt. Samal ajal muutuvad teadlikumaks ka teenuseid kasutavad kliendid ja nende ootustele vastamiseks tuleb ajaga kaasas käia. Selleks on ettevõttel võimalus rakendada mõnda keskkonnaalast kvaliteedimärgist, mida järgides saab kontrollitult ja strateegiliselt oma ettevõtet juhtida, tagades samal ajal kõikide töötajate turvatunde, heaolu ja tööväärtused.

Töö esimeses osas anti ülevaade turismi ja majutussektori keskkonnamõjust, kvaliteedi- ja keskkonnamärgistest majutusettevõtetes ning töötajate tööalasest heaolust. Töös käsitletud allikad kinnitasid, et turismimajandus on ühelt poolt suur tuluallikas ja tööandja aga teiselt poolt ka suur ressursi kasutaja. Oluline on oma tegevuses järgida praktikaid, mis suurendavad positiivseid mõjusid ja vähendavad negatiivseid. Siin tulevadki ettevõtjatele appi kvaliteediprogrammid ja sertifikaadid, mis aitavad firmasid juhtida säästlikult ja jätkusuutlikult, arvestades ka töötaja tööalase heaoluga. Töötajale tuleb pakkuda sobivaid töötingimusi, töövahendeid aga ka turvalist ja toetavat töökeskkonda, tunnustust ja võimalusi isiklikuks eneseteostuseks.

Töö teises osas antakse ülevaade Pärnu Jahtklubi Külalistemajast, Green Key sertifikaadi kriteeriumitest, uurimisprotsessist, analüüsitakse ettevõtte töötajate uuringu tulemusi ning tehakse ettepanekud ettevõttele. Uuringu läbiviimiseks kasutati kvalitatiivse uurimismeetodit ning poolstruktureeritud intervjuud. Uuringu käigus läbi viidud intervjuud olid individuaalsed, silmast-silma vestlused. teenust Tekstiks.ee keskkonda. Andmeanalüüsi meetodina kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi. Intervjuud

viidi läbi töötajate töökohas ajavahemikus 22.03.2024 - 5.04.2024 Intervjuude kestvus oli 29-35 min.

Uuringu tulemustest selgus, et üldiselt peetakse ettevõtte kollektiivis keskkonnasäästlikkust ja tööheaolu oluliseks ning keskkonnasõbralikkuse meetmete rakendamine võib anda töötajatele heaolutunde, kuna see suurendab nende teadlikkust ja annab tunde, et nad teevad midagi olulist ja õiget. Keskkonnaalase programmi rakendamine loob võimaluse ettevõtte juhtimisele strateegiliselt läheneda. See võimaldab töötajatele tagada suurema kindlustunde kvaliteedi pakkumiseks ja tunda rahuolu klientidega suhtlemisel. Analüüsist selgub, et on vajadus töökeskkonna parema kohandamise järelle töötajate vajadustele näiteks puhkeruumi loomise kaudu. Kõik töötajad tõid välja, et nende jaoks heaolu seisukohast on oluline tunnustamine, et juht ja kolleegid märkaksid kui midagi on hästi tehtud ja ütleksid seda välja, kõikidele vastajatele on oluline uute asjade õppimine, enesetäiendamine. Esmatasandi töötajad ootavad selgemaid juhiseid oma tööülesannete täitmiseks, soovivad muutusi, nii juhtimise kui ka füüsilise keskkonna tasandil. Uuringu tulemused olid positiivsed, sest nõrkadest kohtadest ollakse valmis avatult rääkima ja neid välja tooma. See tähendab, et personalis valitseb siiski usaldus ja alles siis on võimalik hakata läbi viima muutusi, kui on teada, mida on vaja muuta.

Lõputöö oli fokuseeritud keskkonnaalasele arendamisele ja kuidas saab keskkonnaalast kvaliteedimärgist rakendades parandada töötaja tööalast heaolu. Kokkuvõttes võib öelda, et töötaja tööalast heaolu on võimalik parandada rakendades strateegilist juhtimist, kasutades selleks keskkonnaalast kvaliteediprogrammi nt. Green Key sertifikaati.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Buunk E, van der Werf, E. (2019) *Adopters versus Non-Adopters of the Green Key Ecolabel in the Dutch Accommodation Sector. Sustainability*. 11(13):3563.  
<https://doi.org/10.3390/su11133563>
- Chan, E. S. W., Hawkins, R. (2012). *Application of EMSs in a hotel context: A case study. International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 405–418,  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.06.016>
- Chaudhary, R. (2021). *Effects of green human resource management: testing a moderated mediation model", International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 70 No. 1, pp. 201-216.  
<https://doi.org/10.1108/IJPPM-11-2018-0384>
- Daugherty, G. (2023) *What Is Quiet Quitting—and Is It a Real Trend?*  
<https://www.investopedia.com/what-is-quiet-quitting-6743910#toc-who-invented-quiet-quitting>
- Ecolabel Index <https://www.ecolabelindex.com/> vaadatud 26.02.2024
- Euroopa Komisjon (2023) *Talentide rakendamine Euroopas: uus hoog ELi piirkondadele.* [https://ec.europa.eu/regional\\_policy/whats-new/newsroom/17-01-2023-harnessing-talent-in-europe-a-new-boost-for-eu-regions\\_et](https://ec.europa.eu/regional_policy/whats-new/newsroom/17-01-2023-harnessing-talent-in-europe-a-new-boost-for-eu-regions_et)
- Euroopa Kvaliteediorganisatsioon (2000) *Euroopa kvaliteedivisiooni poole - tee edasi. Towards a European Vision of Quality – The way forward. Report version 1.0. European Organization for Quality, Center for Excellence Finland e.a., Helsinki, January 2000.* <https://www.eoq.org/about-quality/>
- Encyclopedia of tourism. (2005)
- Folgel, G., Booking.com. (2023). *Sustainable Travel Report 2023.*  
<https://globalnews.booking.com/download/31767dc7-3d6a-4108-9900-ab5d11e0a808/booking.com-sustainable-travel-report2023.pdf>

- Gesthuizen, M., Kovarek, D., & Rapp, C. (2019). *Extrinsic and Intrinsic Work Values: Findings on Equivalence in Different Cultural Contexts*. The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science, 682(1), 60-83.  
<https://doi.org/10.1177/0002716219829016>
- Glazer, S. & Liu, C. (2017). *Work, Stress, Coping, and Stress Management*. Oxfordi psühholoogiauringute entsüklopeedia.  
<https://oxfordre.com/psychology/view/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/acrefore-9780190236557-e-30>.
- Global Sustainable Tourism Council. (2024) <https://www.gstcouncil.org/about/Green-Key-Global-3772574-green-key-criteria-and-explanatory-notes-2022-2025-final-versionpet>. <https://www.greenkey.global/our-programme>
- González-De-la-Rosa, M., Armas-Cruz, Y., Dorta-Afonso, D., García-Rodríguez, F.J. (2023) *The impact of employee-oriented CSR on quality of life: Evidence from the hospitality Industry*. Tourism Management, Volume 97, August 2023.  
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104740>
- Gössling, S., Scott, D., Hall, C.M., (2021) *Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19*, *Journal of Sustainable Tourism*, 29:1, 1-20, DOI: 10.1080/09669582.2020.1758708
- Klotz, A., C. & Bolino, M., C. (2022) *When Quiet Quitting Is Worse Than the Real Thing*. <https://hbr.org/2022/09/when-quiet-quitting-is-worse-than-the-real-thing>
- Konstabel, K. (2023) *Vaimne tervis ja heaolu. Eesti inimarengu aruanne 2023*.  
<https://kogu.ee/eesti-inimarengu-aruanne-2023/>
- Krekel, C., George Ward, Jan-Emmanuel De Neve, J.-E. (2018) *Work and Well-being: A Global Perspective*, In book: *Global Happiness Policy Report Chapter: 6*  
 Publisher: *Global Happiness Council Editors: Jeffrey Sachs*
- Kusluvan, S., Kusluvan, Z., Ilhan, I., Buyruk, L.(2010). *The Human Dimension: A Review of Human Resources Management Issues in the Tourism and Hospitality Industry*. DOI: 10.1177/1938965510362871
- Kvaliteedijuhtimissüsteemid :nõuded (2015) *Quality management systems : requirements (ISO 9001:2015)* / Eesti Standardikeskus, [tõlkinud TJO Konsultatsioonid OÜ], <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en>

- Lagerspetz, M. (2017) *Ühiskonna uurimise meetodid. Sissejuhatus ja väljajuhatus*. Tallinn: TLÜ Kirjastus
- Laherand, M.-L., (2008) *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: Infotrükk
- Pegler, G.F., de Lemos, C.C., Ranieri, V.E.L. (2024) *Exploring the application of environmental impact assessment to tourism and recreation in protected areas: a systematic literature review*. *Environ Dev Sustain* . <https://doi.org/10.1007/s10668-024-04532-6>
- Pihl, E., Orav-Kotta, H., Eomois, E., Tiivits-Puttonen, S. (2021). *Rohejuhend. Naised ettevõtlikes-Roheline ja hooliv maailm*. Eesti Ettevõtlike Naiste Assotsiatsioon. <https://roheettevotlus.ee/turism/roheline-voti-avab-ukse-keskkonnasaastlikule-turismiarile/>
- Piirsalu-Kivihall, K. (2018) *Miks mõnes töökohas on hea töötada, aga teises mitte?* <https://www.terviseinfo.ee/et/blogi/4969-miks-mones-toeokohas-on-hea-toeotada-aga-teises-mitte>
- Piirsalu-Kivihall, K. (2024) *Tööheaolu – see on võimalik*. Vaimse tervise konverents „Tööheaolu – mis ja kelle asi?“ <https://ut.ee/et/tervevaim>
- Rajak, H., (2023) *Environmental Concerns relating to Hotel Industry*. <https://hmhub.in/hospitality-management/environmental-concerns-relating-to-hotel-industry/>
- Reelfs, P., (2021), *Managing tourism business sustainable*. [https://static.visitestonia.com/docs/3655511\\_webinar-1-managing-tourism-business-sustainable-003.pdf](https://static.visitestonia.com/docs/3655511_webinar-1-managing-tourism-business-sustainable-003.pdf)
- Reichheld FF. (2003) *The one number you need to grow*. *Harv Bus Rev*. 81(12):46-54, 124. PMID: 14712543. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/14712543/>
- Ros, M., Schwartz, S.H. and Surkiss, S. (1999), *Basic Individual Values, Work Values, and the Meaning of Work*. *Applied Psychology*, 48: 49-71. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1999.tb00048.x>
- Simo-Kengne, B.D. (2022) *Tourism growth and environmental sustainability: trade-off or convergence?* *Environ Dev Sustain* 24, 8115–8144. <https://doi.org/10.1007/s10668-021-01775-5>
- Ding, P., Wall, G., Saura, I. G., (2005) Turismientsüklopeedia, *Encyclopedia of tourism* lk. 298-299, Australia, Brah, lk. 199, 555-556

- Waldinger, R., Schulz, M. (2023) Hea elu. Õppetunnid maailma pikimast õnneuringust. [*The Good Life. Lessons from the World's Longest Scientific Study of Happiness*] Simon & Schuster New York 2023. Tõlge eesti keelde Pulver, M., Rahva Raamat, 2023
- Warr, P., & Nielsen, K. (2018). *Wellbeing and work performance*. In E. Diener, S. Oishi, & L. Tay(Eds.), *Handbook of well-being*. Salt Lake City, UT: DEF Publishers. DOI:nobascholar.com [accessed Feb 17 2024].
- World Tourism Organization (2017), *Practical Guidelines for Integrated Quality Management in Tourism Destinations – Concepts, Implementation and Tools for Destination Management Organizations*,  
[https://static1.squarespace.com/static/5b1dd83a372b9624b25936a3/t/5c19f6a5aa4a99dd25282acb/1545205430893/Practical\\_Guidelines\\_for\\_integrated\\_quality\\_management.pdf](https://static1.squarespace.com/static/5b1dd83a372b9624b25936a3/t/5c19f6a5aa4a99dd25282acb/1545205430893/Practical_Guidelines_for_integrated_quality_management.pdf)
- World Travel & Tourism Council (2024) *Economic Impact Research*.  
<https://wttc.org/research/economic-impact>

## Lisa 1. Intervjuu kava

Mina olen Triinu Koidu, Tartu Ülikooli Pärnu Kolledzi Turismi- ja hotelliettevõtluse 3. kursuse tudeng ja soovin Teid intervjuuerida seoses oma lõputöö „Majutusettevõtte keskkonnasäästlik arendamine Pärnu Jahtklubi Külalistemaja näitel.“ uurimusega. Intervjuule kulub aega pool tundi kuni tund. Olen väga tänulik, et soovite anda oma panuse uurimistöö õnnestumiseks.

### Üldised küsimused

- Intervjuu kuupäev:
  - Intervjuu koht:
  - Intervjuu kestus:
  - Intervjuueeritava tähis:
  - Töötanud sellel alal alates:
1. Mida Sina mõtled tööalase heaolu all? (Konstabel, 2023, Gesthuizen et al 2019, Glazer, Liu 2017)
  2. Kuidas on omavahel seotud keskkonnasäästlikkus ja töötaja heaolu? Kuidas keskkonnaalase kvaliteedi märgise omamine annab ettevõttele võimaluse parandada töökeskkonda ja töötaja heaolu? (Uurimisküsimus) (Simo-Kengne, 2020, European Organization for Quality 2024)
  3. Kui suur osa päevast kulub tööle ja töölt koju jõudmiseks? (González-De-la-Rosa et al. 2023) On see sinu jaoks oluline faktor tööheaolu seisukohast? Kas see saab olla määrava tähtsusega töökoha valikul?
  4. Sinu tööandja on võtnud plaani taotleda ettevõttele keskkonnaalase kvaliteedi sertifikaati. Kui piisavaks hindad juhtkonna poolt tutvustatud Green Key sertifikaadi taotlemise põhjust, vajadust, protsessi? (Green Key sertifikaadi kriteeriumid, Chan, E. S. W., Hawkins, 2012)
  5. Mis läheb Teie töös tänu sellele sertifikaadile lihtsamaks, raskemaks? (Milline seos on sellel Sinu eneseteostuse ja koolitusega?) (Reelfs, 2021, Simo-Kengne 2020, Erstad, Fayos-Sola, 2003)
  6. Millest saad aru, et tööandja Sinu heaolu väärtustab? (Reelfs, 2021) Kas tunnustamine on sinu jaoks vajalik?

## Lisa 1 järg. Intervjuu kava

7. Milliseks hindad kollektiivis omavahelisi suhteid? Kas te suhtlete ka väljaspool tööaega, vabal ajal? Kas jagatakse ka isiklikke teemasid, muresid, rõõme? (Waldinger, Schulz, 2023)
8. Mis motiveerib Pärnu Jahtklubi Külalistemaja ökomärgist kasutusele võtma? (Buunk, van der Werf, 2019, Encyclopedia of Tourism 2005, Gössling et al 2021)
9. Mis mõjutab Sinu tööalast motivatsiooni ja mis seda enim mõjutab? (Daugherty, 2023, Gesthuizen et al 2019)
10. Miks sa käid töö? (Gesthuizen et al 2019, Krekel et al 2018, Ros, Schwartz, Surkiss 1999)
11. Kui tihti sa mõtled töökohavahetusele, kui üldse? (Glazer, Liu 2017)  
Kuidas hindad, kui palju aega, vaeva ja entusiasmi sa panustad oma igapäevaste tööülesannete täitmisel? (Daugherty, 2023)
12. Kas su tööpäev on kellast kellani?
13. Kas teil on puhkeruum?

## Lisa 2. Tabel 2.

**Tabel 2.** Kategooriad, märksõnad, näited intervjuudest

Kategooria	Märksõnad Töötajate arvamus	Märksõnad Juhtide arvamus	Näited intervjuudest
Keskkonnasäästlikkus ja töötaja heaolu:	kindlad reeglid, tunnustamine, toetamine ja kaasamine juhtide poolt, regulatsioonid olulised	Stabiilne püsiv personal autonoomia	R3: „Jah. Mingi kindel korraldus ja mingid kindlad asjad, kindlad reeglid.“ R1: „Aga mis mind selle koha ja positsiooni puhul võib-olla ongi kõige rohkem võlunud, on see, et ükski päev ei ole sama, mis oli eile. Et iga päev on midagi uut. Ja et ta ei ole jah selline kus sul on ametijuhendiga ette antud mingisugused teatud liigutused, vaid on hästi varieeruv ja lahe.“
Strateegiline juhtimine ja ettevõtte motivatsioon:	Klienditeenindus Mugavus Kvaliteet Motivatsioon Rahaline kasu Usaldus Külalstatavus	Ajaga kaasas käimine Teadlikkus Järgmine samm Struktuur Raamid Juhtimine	R1: „Just see ajaga kaasas käimine.. Pigem just ongi see järgmine samm. Teadlikum samm, mis on vaja teha.“ R3: „Kasum. Ma arvan küll. Või siis lihtsalt kasvõi panema inimesi rohkem meile tulema, meid usaldama.“ R4: „...vastad mingi kriteeriumitele, kvaliteedile... struktuurselt saame mingeid asju korda. Et kuidagi oleme raamides.“
Tööalane heaolu ja eneseteostus:	Töökeskkond Tööandja toetus ja paindlikkus Inimestevaheline suhtlus Tööandja tunnustus ja tagasiside Töö ja vaba aja tasakaal Koolitused ja arenguvõimalused Töötajate kaasamine Motivatsiooni ja entusiasmi toetamine	Sisemine rahulolu Töökeskkond Suhtlemine Juhtimine Probleemide lahendamine Töömotivatsioon Töötasu Tööstress Töökoormus Puhkus	R3: „Et oleks tööal hea olla, et sind mõistetakse, kuulatakse, Samas sind toetatakse, juhendatakse.“ R4: „Personali koolitust minu ajal pole teinud.“ R5: „Kus on korralik valgustus, korralik arvuti.“ R3: „Noh, ma olen teinud igasuguseid ettepanekuid. Nagu, kui keegi neid ettepanekuid kuulda võtaks või selle nimel midagi teeks.“

Töökeskkond ja suhtlus:	Isiklik elu Tööelu Töö kvaliteet Usaldus Suhted Pingeid ja hõõrumisi	Kaadri voolavus Teeninduskvaliteet Stabiilsus Omavahelised suhted Probleemide lahendamine	R1: „Meie omavahelised suhted on head, väga head, pigem, ma tahaks loota.“ R3: „Mina saan kollektiivis kõigiga hästi läbi. Aga on ikka pingeid ja hõõrumisi.“ R4: „Põhimeeskonnas on nagu suht väike see voolavus. Aga suvepersonal see ju voolab iga aasta.“
Töötaja motivatsioon ja tunnustamine:	Suhtlemine ja koostöö Enesetäiendamine Tööandja käitumine ja suhtumine Töökeskkond ja töötajad Suuline tunnustamine ja tähelepanu Märgatud panus ja saavutused Õlale patsutamine Tööalane areng ja ettepanekute arvestamine	Isiklik enesemotiveerimine Töökaaslased Positiivne meeskond Areng ja uued suunad Missioon ja eesmärgid Suuline tunnustamine Positiivne tagasiside Isiklik saavutus ja edukad tulemused Enda jaoks oluliste eesmärkide saavutamine	R1: „Ma arvan, ma tahan loota, et ta väärtustab, aga ta ei väljenda seda verbaalselt, seega noh, ma ei tea, ma võin ainult eeldada või aimata.“ R2: „No vahepeal... iga üks inimene nagu tunneb ennast hästi, kui keegi ütleb, et noh, sa oled tore või tubli.“ R3: „Ei saagi. Ei väärtustagi.“ R4: „...tegelikult nagu hea tunnustus on ka see, kui midagi hästi õnnestub enda jaoks.“
Töökorraldus	Paindlikkus tööaja osas Kontrollitud töökeskkond Puhkeruumi puudumine Vajadus puhkamiseks ja lõunapausiks Turvalisus Puhkevõimaluste olulisus ja mugavus Tööandja kohustus tagada lõunapaus ja puhkeaeg	Paindlik tööaeg 24/7 töövalmidus Ettevõtte vahelduvus ja mitmekesisus Töö mitmekülgsus ja vastutus Multitasking ja mitme ettevõtte vahel liikumine Juhatuselt tugi ja koostöö	R1: „hästi selline paindlik ja liikuv on.“ (tööaeg) R4: „ma ei igatse, et ma peaks kellast kellani tööl käima.“ R2: „Kell üheksa. Aga tahaks juhiga rääkida, äkki kell seitse näiteks suvel või praegu sellepärast külalisi tuleb väga palju.“ R5: „Puhkeruumi ei ole. ...oma isiklikke asju hoida. Oma kotid, oma riided, siin seda võimalust ei ole, et sa saad turvaliselt kuskil hoida oma isiklikke asju. Ja sellest ma tunnen puudust...“
Keskkonnateadlikkus	Teadmatus Muutused töökorralduses Kaasatus ja osalemine protsessis Koolitamine ja õppimine Positiivne mõju töökorraldusele	Keskkonnasäästlikkus Turunduslik aspekt ja kvaliteedimärgis Koolitused ja protsessi sisu Keskkonnasäästliku mõtteviisi edendamine	R1: „Pärnu jahtklubil ei ole kunagi olnud seda suunda üldse, et seda protsessi ette võtta.“ (Green Key sertifikaadi taotlemist) „minu jaoks olnud üks nagu turunduslik aspekt siijamaani.“ R4: „Majutuse puhul Green Key ja samaaegselt me eelmine aasta ka üritasime, vaatasime Sinilippu, seda, et sadam on, et ka see on meil õhus.“

### Lisa 3. Green Key hotellide kriteeriumid

#### Green Key hotellide kriteeriumid ja selgitavad märkused 1. jaanuar 2022 kuni 31. detsember 2025

#### SISSEJUHATUS

Green Key on taotletav järgmistes kategooriates:

<b>Hotellid ja hostelid</b>	Green Key hotellide ja hostelite kriteeriumid kehtivad enam kui 15 numbritoaga hotellidele ja hostelitele.
<b>Laagriplatsid ja puhkealad</b>	Green Key laagriplatside ja puhkealade kriteeriumid kehtivad laagriplatsidele, laagritele, jms ning sobivad ka puhkealadele ja kámpingutele..
<b>Váikemajutus</b>	Green Key váikemajutuse kriteeriumid kehtivad kuni 15 numbritoaga váikehotellidele, motellidele, hostelitele, külalistemajadele kodumajutustele jms.
<b>Konverentsikeskused</b>	Green Key konverentsikeskuste kriteeriumid kehtivad konverentsikeskustele, mis ei ole osa hotellist või muust majutusettevõttest.
<b>Restoranid</b>	Green Key restoranide kriteeriumid kehtivad restoranidele ja kohvikutele, mis ei ole osa hotellist ega muust majutusettevõttest.
<b>Atraktsioonid</b>	Green Key atraktsioonide kriteeriumid kehtivad muuseumitele, külastus- ja interpretatsioonikeskustele ning teemaparkidele.

Green Key taotlemiseks peab ettevõtte olema ametlikult registreeritud hotelli/hosteli, laagriplatsi/puhkeala, väikemajutuse, konverentsikeskuse, restorani või atraktsioonina nii, et see oleks registreeritud ettevõtte põhitegevusena.

#### **KRITEERIUMID JA SELGITAVAD MÄRKUSED**

Kriteeriumid, millele järgneb (K), on kohustuslikud ning kriteeriumid, mille järel on tähis (S), on soovituslikud. Taotleja peab täitma kõiki kohustuslikke ja teatud arvu soovituslikke kriteeriumeid, mille arv oleneb sellest, mitu aastat on ettevõttel Green Key märgis olnud. Vaata järgnevat tabelit.

### Lisa 3. järg

Aasta	Soovituslike kriteeriumite osakaal
1	0%
2	5%
3	10%
4	15%
5-9	20%
10+	50%

1. KESKKONNAJUHTIMINE		
1.1	<p>Juhtkond peab olema kaasatud ja määrama ettevõtte töötajate hulgast keskkonnajuhi. (K)</p> <p>HH, LP, V, KK, R, A</p>	<p>Veendumaks, et Green Key kriteeriume rakendatakse ja hallatakse nõuetekohaselt, määrab ettevõtte juhtkond ettevõtte töötajate hulgast keskkonnajuhi.</p> <p>Seal, kus asjakohane, soovitatakse luua nn „rohetiim“, kuhu kuuluvad esindajad kõigist ettevõtte üksustest. Rohetiim teostab koos keskkonnajuhiga keskkonna-/kestliku arenguga seotud algatusi ning jagab ettevõtte eri üksuste töötajatele teavet.</p> <p>Keskkonnajuht määratakse enamasti osalise koormusega. See võib olla mistahes töötaja, kuid enamasti on see haldusjuht, majapidamis-, vastuvõtu- või personalijuht. Keskkonnajuhi positsioon peaks olema isiku töökirjelduses märgitud.</p> <p>Keskkonnajuhi põhiülesanded on järgmised:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• olla juhtkonna, töötajate, tarnijate ja Green Key riiklike/rahvusvaheliste esindajate kontaktisik kõigis keskkonna-/kestlikkusega seotud küsimustes;</li> <li>• vastutada teiste töötajate juhendamise ja toetamise eest seoses keskkonna-/kestliku arenguga seotud küsimustes;</li> <li>• vastutada keskkonnateabe kogumise, haldamise ja uuendamise eest, mis puudutab koristamist, jäätmeid ning gaasi, vee ja elektri tõhusat kasutust;</li> <li>• vastutada ettevõtte keskkonnapoliitika ja tegevuskava väljatöötamise ning rakendamise eest;</li> <li>• vastutada uute, töötajate ja külaliste välja pakutud kestlikkust puudutavate ideede kogumise ja</li> </ul>

		<p>läbivaatamise eest.</p> <p>Keskkonnajuht jälgib Green Key taotlemist või uuendamiseiga seotud suhtlust. Kui ettevõtte keskkonnajuht vahetub, tuleb Green Key-d sellest teavitada.</p> <p>Auditi ajal on keskkonnajuht tavaliselt kohal, et vastata küsimustele ning selgitada ettevõttes tehtud töid, mis puudutavad üldiseid keskkonnaküsimusi ja kindlaid Green Key kriteeriume.</p>
1.2	<p>Ettevõtte peab kehtestama kestliku arengu üldeesmärgid. (K)</p> <p>HH, LP, V, KK, R, A</p>	<p>Et tagada ettevõtte kestliku arengu üldine raamistik, koostatakse kestliku arengu üldeesmärgid, mida nimetatakse ka ettevõtja sotsiaalse vastutuse poliitikaks. Selles kirjeldatakse ettevõtte keskkonna, sotsiaalse ja majandusliku mõju üldiseid eesmärgi. Kestliku arengu üldeesmärgid on üldine dokument, millega pühendatakse pidevale arengule ja järelevalvele, aga selles ei kirjeldata konkreetseid probleeme ega nende lahendusi. Kestliku arengu üldeesmärgid peaks hõlmama enam kui seda, mis on õigusaktides ja määrustes. Pideva parendamise nimel vaadatakse ettevõtte kestliku arengu eesmärgid üle iga kolme aasta järel. Kestliku arengu üldeesmärgid peavad sisaldama a) ettevõtte keskkonnahoiu vastutuse ja -eesmärkide kirjeldust ning b) ühiskonda/kultuuri/majandust/kvaliteeti puudutava vastutuse ja eesmärkide kirjeldust.</p> <p>Keskkonnahoiu vastutus hõlmab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ressursi tarbimist (kütte- ja elektrienergia, vesi jms);</li> <li>• pühendumust ringmajanduse põhimõtete rakendamisele;</li> <li>• keskkonda saastavate ainete, nt kemikaale sisaldavad puhastustooted, õhusaasteainete ja väetiste/pestitsiidide, tarbimist ning järelevalvet;</li> <li>• CO<sub>2</sub> jalajälje vähendamist;</li> <li>• kohaliku või rahvusvahelise bioloogilise mitmekesisuse kaitse toetamist.</li> </ul> <p>Sotsiaalne, kultuuriline ja majanduslik vastutus hõlmab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• töötajate õigusi ja võrdseid võimalusi (sealhulgas lapstööjõu kasutamise keeldu);</li> <li>• ohutut ja turvalist töökeskkonda;</li> <li>• riski- ja kriisijuhtimist;</li> <li>• korruptsiooni tõkestamist;</li> <li>• vastuseisu ärakasutamisele ja ahistamisele kaubanduslikul, seksuaalsel või mistahes muul eesmärgil, eelkõige mis puudutab lapsi, alaealisi, naisi, vähemusi ja muid haavatavaid rühmi;</li> <li>• toetust inimeste võrdsele kohtlemisele ja õigustele;</li> <li>• töötajate töölevõtmist mistahes ametikohtadele, sealhulgas juhtivatele ametikohtadele (eelkõige kohalikke elanikke/vähemusi), ilma et neid diskrimineeritaks vanuse, rassi, soo, usutunnistuse,</li> </ul>

		<p>puude, sotsiaalmajandusliku olukorra jms tõttu;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• väljaõpet, teabe ja teadlikkuse suurendamist;</li> <li>• kohaliku kogukonna toetamist;</li> <li>• toetust ettevõtte panustamisele kestliku turismi plaanimisse ja juhtimisse kohalikul tasandil.</li> </ul> <p>Kestliku arengu üldeesmärgid soovitatakse luua koos töötajatega ja koostada sellisel viisil, et see hõlmaks nii juhtkonna kui ka töötajate panust. Kestliku arengu üldeesmärgid allkirjastab tavaliselt ettevõtte juhataja. Pärast selle koostamist on kestliku arengu eesmärgid kättesaadavad kõigile ettevõtte töötajatele. On soovitatav, et igal ettevõttel oleks oma kestliku arengu üldeesmärgid, kuid kui ettevõtte on osa rahvusvahelisest või riigisisest kontsernist, võib sellel olla ühtsed kestliku arengu üldeesmärgid. Auditi ajal esitab ettevõtte kestliku arengu üldeesmärgid ja tõendab, et need on ettevõtte töötajatele kättesaadavad. Samuti kontrollitakse, et kestliku arengu üldeesmärgid oleksid vähem kui kolm aastat vanad ning et see oleks üldine dokument, mis sisaldab keskkondlikke, sotsiaalkultuurilisi ja majanduslikke küsimusi.</p>
1.3	<p>Ettevõtte peab sõnastama eesmärgid ja pideva arengu aastase tegevuskava. (K)</p> <p>HH, LP, V, KK, R, A</p>	<p>Tagamaks, et ettevõttel on olemas konkreetne tööplaan kestliku arengu teostamiseks, seatakse eesmärgid ja sõnastatakse aastane tegevuskava. Eesmärgid ja aastane tegevuskava hõlmavad kindlaid tegevusi, millega täidetakse kestliku arengu üldeesmäärke, ning need sisaldavad üksikasjalikke eesmäärke, mis tulevad täita lähima 1–3 aasta jooksul, ja kindlaid tegevusi, et kavandatud eesmärgid eelseisva aasta lõpuks saavutada. Selleks, et määratleda ettevõtte suurusele ja ulatusele vastavad pikaajalised kestlikku arengu konkreetset eesmärgid ja meetmed, sisaldavad ettevõtte eesmärgid ja tegevuskava keskkonnaprobleeme ning neid käsitletakse ka sotsiaal-, kultuuri-, majandus-, kvaliteedi-, inimõigus-, tervise-, riski- ja kriisijuhtimisega seotud väljakutseid.</p> <p>Eesmärgid ja aastane tegevuskava on soovitatav luua koos töötajatega ning koostada sellisel viisil, et see hõlmaks nii juhtkonna kui ka töötajate panust.</p> <p>Ettevõtte sõnastab oma eri tegevusalade kohta vähemalt kolm tegevust. Eesmäärke ja tegevuskava koostades on soovitatav kasutada eeskujuna Green Key kriteeriume, et jälgida vastavust soovituslikele kriteeriumitele, mida ei ole veel kasutusele võetud, kuid ka selleks, et veelgi parendada tööd kohustuslike ja soovituslike kriteeriumitega, mida on juba rakendatud. Pange tähele, et igal järjestikusel aastal, mil ettevõtte kasutab Green Key märgist, peab ettevõtte täitma üha rohkem soovituslike kriteeriumeid. Juba elluviidud eesmäärke ja tegevusi ei saa eesmärkide hulka ega aasta tegevuskavasse enam lisada.</p> <p>Kui ettevõtte on osa suuremast kontsernist, võivad kontserni ja Green Key jaoks sõnastatud</p>

		<p>eesmärgid/tegevused kattuda.</p> <p>Auditi ajal kontrollitakse eelseisva aasta eesmärkide ja tegevuskava olemasolu ja sisu ning dokumendi kättesaadavust ettevõtte töötajatele. Kontrollitakse, kas dokument sisaldab vähemalt kolme tegevust kestlikkuse eri valdkondades ja ettevõtte eri tegevusaladel. Kui ettevõttel on Green Key märgis olnud kauem kui aasta, hinnatakse ka eelneva aasta eesmärkide ja tegevuskava täitmiseks tehtud tööd. Kui mõnda plaanitud tegevust ei ole ellu viidud, siis räägitakse läbi, miks taotleja ei saanud kavandatud tegevust viimase aasta jooksul teha, ja soovitatakse parandusmeetmeid.</p>
1.4	<p>Kogu dokumentatsioon Green Key kohta tuleb hoida kaustas ja valmis kontrolliks. (K)</p> <p>HH, LP, V, KK, R, A</p>	<p>Selleks, et kogu teave oleks lihtsasti kättesaadav, on Green Key kaust tavaliselt järjestatud Green Key kriteeriumite numeratsioonist lähtuvalt ning see sisaldab kõiki vajalikke ja uuendatud dokumente, millest on näha vastavust igale kriteeriumile.</p> <p>Green Key kaust võib olla nii füüsiline kaust, mis sisaldab dokumentide paberkoopiaid, kui ka elektrooniline kaust (näiteks osa ettevõtte sisevõrgust), kus dokumendid on sorteeritud eraldi alamkaustadesse. Ressursi kokkuhoiu eesmärgil soovitatakse kasutada elektroonilist kausta.</p> <p>Auditi ajal esitab keskkonnajuht Green Key kausta kontrolliks ja tõendab sellega vastavust Green Key kriteeriumitele.</p>
1.5	<p>Ettevõtte teeb aktiivset koostööd asjakohaste kohalike huvirühmadega. (K)</p> <p>HH, LP, V, KK, R, A</p>	<p>Selle kriteeriumi eesmärk on tõhustada ettevõtte aktiivset panust keskkonnateadlikkuse suurendamisel ümbruskonnas ja keskkonnahoidlike tavade propageerimisel koostööpartneritele.</p> <p>Selle kriteeriumi peamine mõte on teha koostööd keskkonna teemadel (nn kohaliku bioloogilise mitmekesisuse kaitse), kuid see võib olla seotud ka sotsiaal-, kultuuri-, majandus-, kvaliteedi-, tervishoiu- ja ohutusega. Seal, kus asjakohane, innustab Green Key ettevõtet tegema koostööd huvirühmadega, kes on seotud kohalike ajalooliste, arheoloogiliste, kultuuriliste ja usuliselt tähtsate paikade ning traditsioonide kaitse ja väärtustamisega.</p> <p>Asjakohased huvirühmad võivad olla vabaühendused, kohalikud kogukonnarühmad, kohalikud omavalitsused, kohalikud elanikud, kohalikud koolid, tarnijad, kaitsealade haldusasutused jne.</p> <p>Kohalik koostöö võib olla näiteks koostöö kohalike koolidega haridus- ja/või kestlikku arengu algatuste teemal, muuseumide toetamine, et propageerida kohalikkultuuripärandit, koostöö kohalike tarnijatega (muu kui vaid kohalike toodete ostmine), koostöö kohalike kogukonnaühendustega / sihtkoha juhtimisorganisatsiooniga / sihtkoha kestliku turismi planeerimist ja juhtimist korraldava organisatsiooniga, kohaliku taristu ja sotsiaalse kogukonna arendusprojektide raames (näiteks kanalisatsioon).</p> <p>Kohalik koostöö on väga tervitatav, sealhulgas bioloogilise mitmekesisuse ja keskkonnahoiuga seotud</p>

		<p>algatused (näiteks puude istutamine, liigirikkuuse taastamine ning tolmeldajasõbralike kohalike alade ja looduskoridoride loomist, looduskaitset, rannakoristusüritusi jne).</p> <p>Selleks, et koostöö heaks kiidetaks, peab see olema ettevõtte ja asjakohaste huvirühmade aktiivne ja mõlemale poolele kasulik koostöö.</p> <p>Hostelitel, hotellidel, laagriplatsidel ja puhkealadel peab olema kohalike huvirühmadega vähemalt kaks aktiivset partnerlussuhet. Väikemajutustel, konverentsikeskustel, restoranidel ja atraktsioonidel peab olema kohalike huvirühmadega vähemalt üks aktiivne partnerlussuhe.</p> <p>Auditi käigus kontrollitakse tõestusmaterjali, mis tõendab aktiivset koostööd nõutava arvu kohalike huvirühmadega.</p>
1.6	<p>Ettevõtte mõõdab oma CO<sub>2</sub> jalajälge, kasutades selleks CO<sub>2</sub> kalkulaatorit. (K/S)</p> <p>HH (K) LP, V, KK, R, A (S)</p>	<p>Selle kriteeriumi raames tuvastab ettevõtte oma kasvuhoonegaaside heiteallikad ning hindab mõõdetud aastase energiatarbe ja teiste kasvuhoonegaaside heiteallikate põhjal ettevõtte aastast CO<sub>2</sub> jalajälge ning CO<sub>2</sub> heidet ühe toa või külastaja kohta ühe öö kohta, kasutades CO<sub>2</sub> kalkulaatorit. Arvutuse abil saab kontrollida, kuidas ettevõtte CO<sub>2</sub> heitemäär perioodide arvestuses kõigub, et seda vähendada.</p> <p>On mitmesuguseid erineva täpsusastmega CO<sub>2</sub> kalkulaatoreid. Arvestusse tuleb kaasata 1. ja 2. valdkond (eng. <i>scope</i>), soovitatav on lisada ka 3. valdkond. <a href="#">Lisainformatsioon CO<sub>2</sub> jalajälje arvutamise kohta.</a></p> <p>Auditi ajal selgitab ettevõtte, millist CO<sub>2</sub> kalkulaatorit kasutati ja millised olid selle tulemused.</p>
<b>2. PERSONALI KAASATUS</b>		
2.1	<p>Juhtkond korraldab töötajatega perioodilisi koosolekuid, et viia nad kurssi teemadega, mis on seotud olemasolevate ja uute keskkonnaalgatustega. (K)</p> <p>HH, LP, V, KK, R, A</p>	<p>Et suurendada ettevõtte teadlikkust keskkonnast/kestlikkusest, on tähtis, et juhtkond, keskkonnajuht ja/või rohekomitee tagaks teabevahetuse töötajatega ning kaasaks neid ettevõtte keskkonna-/kestlikusalgatustesse.</p> <p>Kui töötajaid hoitakse olemasolevate ja uute keskkonna-/kestlikusalgatustega kursis, siis mõistavad nad paremini oma ülesandeid ja panuse mõju. Samuti aitab see neil külalistele kõnealuse teema kohta õiget teavet anda ja küsimustele vastata. Töötajad ei ole üksnes teadlikud keskkonna-/kestlikusalgatustest, vaid saavad panustada ka ideede ja soovitude kaudu.</p> <p>Teave hõlmab järgnevaid teemasid: keskkonnajuhtimine (nt vesi, energia, jäätmed, koristamine, toit ja jook ning ringmajanduse põhimõtted: vähenda, korduskasuta, võta ringlusse jne) ja muud kestlikkusteemad (näiteks kohaliku bioloogilise mitmekesisusega seotud küsimused), aga ka külaliste, töötajate, tarnijate ja ümbritseva kogukonna teadlikkuse suurendamine. Töötajatele tuleb anda teavet ka Green Key kohta.</p> <p>Seega korraldab ettevõtte juhtkond üldjuhul vähemalt 1–3 koosolekut aastas. Koosolekute plaanimisel</p>

		<p>arvestatakse ka hooajatöötajatega, et osavõtjaid oleks võimalikult palju. Selle kriteeriumiga peetakse silmas nii ettevõtte palgatud koosseisulisi töötajaid kui ka sõltumatute äriühingute töötajaid.</p> <p>Auditi ajal esitatakse juhtkonna ja töötajate koosolekute protokoll / märkmed / osalejate nimekiri, millest on näha, kes koosolekul osales ja millistest keskkonna-/kestlikkusteemadest räägiti. Kui asutus taotleb märgist esimest korda, esitatakse plaanitud koosolekud. Kui töötajaid on alla viie, võib teabe koosolekute kohta esitada suuliselt. Samuti võib audiitor küsitleda töötajaid, et teha kindlaks, kui palju nad ettevõtte keskkonnaalgatustest teavad.</p>
2.2	<p>Keskkonnajuht osaleb juhtkonna koosolekul, et esitleda ettevõtte keskkonnaarengut. (K)</p> <p>HH, LP, KK, R, A</p>	<p>Kui keskkonnajuht ei kuulu ettevõtte juhtkonda, peab ta olema kutsutud juhtkonna koosolekutele. Keskkonnajuhi (ja rohekomitee, kui see on asjakohane) ja juhtkonna koosolekud on tähtsad, et juhtkond oleks teadlik ettevõtte keskkonnatööst ning oleks sellesse kaasatud, samuti selleks, et tagada juhtkonna jätkuv heaskiit tööle, mida keskkonna heaks tehakse. Mõnes väiksemas ettevõttes võib pidada töötajate ja juhtkonna ning keskkonnajuhi ja juhtkonna koosolekud samal ajal. Eeldatakse, et ettevõttes on vähemalt 1–3 koosolekut aastas.</p> <p>Auditi ajal esitatakse juhtkonna ja keskkonnajuhi (ja rohekomitee) koosolekute protokoll/märkmed, millest on näha, kes koosolekul osales ja millistest keskkonna-/kestlikkusteemadest räägiti. Kui asutus taotleb märgist esimest korda, esitatakse plaanitud koosolekud.</p>
2.3	<p>Töötajaid tuleb igal aastal keskkonna- ja muudel kestliku arengu teemadel koolitada. (K)</p> <p>HH, LP, V, KK, R, A</p>	<p>Selleks, et ettevõtte jaoks saaks määrata ja rakendada sobivaid ja jõukohaseid lahendusi, on tähtis, et keskkonnajuht (ja rohekomitee) ning teised töötajad saaksid üksikasjaliku koolituse keskkonna- ja muudel kestlik arengu teemadel.</p> <p>Koolitus hõlmab keskkonnajuhtimise teemasid (vesi, energia, jäätmed, ohtlikud kemikaalid, koristamine, toit ja jook, õhukvaliteet, kodumasinate keskkonnanahoidlik kasutamine, ringmajanduse põhimõtted: vähenda, korduskasuta, võta ringlusse jne), külaliste, töötajate, tarnijate ja ümbritseva kogukonna teadlikkuse suurendamist, samuti teisi kestliku arengu teemasid, millega käsitletakse kliimamuutusi, kohalikku bioloogilist mitmekesisust, sotsiaal-, kultuuri-, majandus-, kvaliteedi-, inimõigus- tervise-, riski- ja kriisijuhtimisküsimusi. Koolitus peaks sisaldama ka teavet Green Key kohta. Samuti võib koolitust laiendada, et suurendada teadmisi teistest teemadest ettevõtte või selle ümbruse kohta (näiteks bioloogilise mitmekesisuse kaitse).</p> <p>Koolitus võib olla nii sise- kui ka väliskoolitus. Väliskoolitused võivad olla konsultantide, asjatundjate, reisijuhtide või tarnijate korraldatavad kursused, õppereisid, seminarid, veebiseminarid ja muud e-kursused</p>

		<p>või e-õppeprogrammid, võrgustikud jne. Mõnes riigis korraldatakse Green Key seminare ja veebiseminare just selleks, et käsitleda suundumusi ja ideid, mis on seotud Green Key kriteeriumite järgimisega. Neid kohtumisi võib kasutada ka suhete loomiseks teiste ettevõtetega, millel on Green Key märgis. Ettevõtetele, mis on osa rahvusvahelisest või riigisisest kontsernist, tehakse tihti koolitus keskkonna- ja muudel kestliku arengu teemadel kontserni sees.</p> <p>Samuti on tähtis, et keskkonnajuht (ja rohekomitee) korraldaks töötajatele sisekursusi ja -koolitusi, kuidas saavutada ettevõttes plaanitud keskkonnamärgid. Sisekoolitusi võib teha üksikutele töötajatele või rühmadele. Peale koolituste võib ettevõtte töötajatele pakkuda ka kaasahaaravaid kestliku arengu algatusi (näiteks võistlusi) ja/või preemiasüsteeme.</p> <p>Eeldatakse, et iga töötaja osaleb vähemalt 1–3-l ettevõtte korraldatud iga-aastaselt koolitusel. Uued töötajad peaksid tavaliselt koolituse läbima esimese nelja töönädala jooksul.</p> <p>On soovitatav, et isikud, kes töötavad ettevõttes iga päev, kuid kes ei ole ettevõtte töötajad (näiteks isikud, kes töötavad allhanke alusel koristajana), saaksid keskkonna- ja muudel kestliku arengu teemadel samad koolitused.</p> <p>Auditi ajal tuleb esitada dokument, millest on näha viimase 12 kuu jooksul tehtud sise-/väliskoolitused ning teave selle kohta, et osalenud töötajad on käsitlenud keskkonnajuhtimise</p>
		<p>ja teadlikkuse suurendamise ning muid kestliku arengu teemasid. Kui asutus taotleb märgist esimest korda, esitatakse plaanitud koolitused. Veendumaks, et töötajaid on koolitatud, võidakse neid visuaalse kontrolli käigus küsitleda.</p>
<b>9. SISEKESKKOND</b>		
9.1	<p>Vähemalt 75% tubadest peavad olema suitsuvabad. (K)</p> <p>HH, LP, V, KK, A</p>	<p>Suitsetamisega kaasnevate terviseriskide ja ebameeldivuste vähendamiseks on soovitatavalt kõik numbritoad ja koosolekuruumid suitsuvabad.</p> <p>Riikides, kus see ei ole võimalik, on vähemalt 75% tubadest suitsuvabad. Ettevõtte alad, kus on suitsuvabad numbritoad ja koosolekuruumid, on selgesti eraldatud nendest ruumidest, kus suitsetamine on lubatud.</p> <p>Ruumid, kus suitsetamine on lubatud, võivad olla näiteks eraldi korrustel või hoonetiivas. Alad, kus on suitsuvabad numbritoad ja koosolekuruumid, on tähistatud selgesti ja lihtsasti arusaadavate siltidega.</p> <p>Paljudes riikides on õigusaktid, millega reguleeritakse suitsetamist numbritubades ja koosolekuruumides. Selliste õigusaktide korral peab ettevõtte igal juhul neis sisalduvaid nõudeid täitma.</p> <p>Auditi ajal esitab ettevõtte dokumendid (näiteks ülevaate), mis tõendavad, et vähemalt 75% numbritubadest</p>

		ja koosolekuruumidest on suitsuvabad, ning ettevõtte kinnitab, et suitsetamist puudutavaid riiklikke/kohalikke õigusakte järgitakse. Visuaalse kontrolli abil kinnitatakse, et suitsuvabad numbritoad ja koosolekuruumid on selgesti eraldatud neist, kus suitsetamine on lubatud, ning et olemas on sildid, mis tähistavad ettevõtte suitsuvabu ja suitsetamise alasid.
9.2	Ettevõttes on kehtestatud töötajatele tööajal suitsetamise kord. (K)  HH, LP, V, KK, R, A	Suitsetamisega kaasnevate terviseriskide ja ebameeldivuste vähendamiseks on avalikud ja töötajatele mõeldud alad soovitatavalt suitsuvabad. Kui töötajatel on lubatud suitsetada, on ettevõttel töötajatele kord tööajal suitsetamise kohta. Kord hõlmab eeskirju selle kohta, millal ja kus töötajad suitsetada võivad. On tähtis, et korruga tagataks, et suitsetamine ei mõjutaks mittersuitsetavaid töötajaid ega külalisi. Paljudes riikides on õigusaktid, millega reguleeritakse suitsetamist avalikel ja töötajatele mõeldud aladel. Selliste õigusaktide korral peab ettevõtte igal juhul neis sisalduvaid nõudeid täitma. Auditi ajal esitab ettevõtte kirjaliku töötajatele mõeldud korra, sealhulgas teabe selle kohta, millal ja kus on suitsetamine tööajal lubatud ning kuidas ettevõtte tagab, et see ei põhjusta mittersuitsetavatele töötajatele ega külalistele terviseriske ega ebameeldivusi.
<b>11. ETTEVÕTJA SOTSIAALNE VASTUTUS</b>		
11.1	Ettevõtte kinnitab, et kõiki asjakohaseid rahvusvahelisi, riiklikke ja kohalikke õigusakte järgitakse, sealhulgas mis puudutab keskkonda, tervist, ohutust ja tööjõudu. (K)  HH, LP, V, KK, R, A	Ettevõtte kinnitab, et on seaduslikul teel omandanud vara-, maa- ja veeõigused, mis on kooskõlas kohalike, kogukondlike ja põlisrahvaste õigustega (sealhulgas on nende vabatahtlik, eelnev ja teadlik nõusolek). Ettevõtte kinnitab, et kogu selle otstarve ja tegevus (sealhulgas mis puudutab keskkonda, tööjõudu, tervist ja ohutust) on kooskõlas rahvusvaheliste, riiklike ja kohalike õigusaktide/määrustega. Samuti kinnitab ettevõtte, et austab kohaliku ümbritseva kogukonna õigusi ja norme. Mis puudutab keskkonnanõudeid, siis peavad täidetud olema vähemalt järgmised tingimused: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tagatakse, et ettevõtte juhtimisega seotud tegevustel ei ole märkimisväärset halba mõju ökosüsteemile ega elusloodusele. Ökosüsteeme häiritakse võimalikult vähe, häiritud ökosüsteemid taastatakse ja antakse panus kaitsekorraldusse. Seda tehakse alati kooskõlas riiklike/kohalike õigusaktidega. Selle alla kuuluvad ka meetmed, et vähendada müra- ja valgusest, äravoolust, erosioonist, osoonikihti kahandavatest ühenditest ning õhu, vee ja pinnase saasteainetest põhjustatud reostust;</li> <li>• kui ettevõtte asub tundlikul või kaitstud alal või nende lähedal, tuleb teada ning järgida õigusakte ja määrusi, mis käsitlevad turismiga seotud tegevusi tundlikul või kaitstud alal.</li> </ul>

		<p>Mis puudutab tööjõunõudeid, siis peavad täidetud olema vähemalt järgmised tingimused:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kõik töötajad saavad kirjaliku teabe (lepingu) töötingimuste, sealhulgas teabe tööaja ja -tasu kohta;</li> <li>• kõik töötajad saavad vähemalt äraelamist võimaldavat töötasu;</li> <li>• ükski töötaja ei saa enne tööle asumist raha ega maksa tagatist ja kõik töötajad saavad töölepingu lõppemise korral lõpparve;</li> <li>• kõik töötajad saavad kirjaliku teabe ettevõtte käitumisjuhendi/eeskirjade kohta ja kirjalikud juhised probleemide/kaebuste edastamise kohta;</li> <li>• kõigi töötajate puhul, kes on nooremad kui 18-aastased, järgitakse riiklike õigusakte ning ÜRO lapse õiguste konventsiooni ja ILO (Rahvusvahelise Tööorganisatsiooni) konventsioone 138/182;</li> <li>• kõiki töötajaid koheldakse õiglaselt ja diskrimineerimata (mis puudutab värbamist, üldist töötamist, koolitamist, edutamist);</li> <li>• kõik töötajad töötavad ohutus ja turvalises töökeskkonnas;</li> <li>• kõigile töötajatele pakutakse korrapäraseid koolitusi, kogemust ja võimalusi ametikõrgenduseks;</li> <li>• kõik töötajad saavad anda tagasisidet töötingimuste kohta (näiteks hinnangute, töötajate rahuloluküsitluste kaudu jne);</li> <li>• tööandja hoiab alles koopia kõigist palgalehtedest ning märgib üles töötatud tunnid ja ületunnid.</li> </ul> <p>Mis puudutab tervise- ja ohutusnõudeid, siis peavad täidetud olema vähemalt järgmised tingimused:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kõik töötajad saavad teavet ja väljaõpet tervise- ja ohutusnõuete kohta;</li> <li>• kõigil töötajatel on ligipääs kirjalikele tervise- ja ohutuseeskirjadele ja kavadele;</li> <li>• kõigil külalistel on ligipääs kirjalikule teabele ohutuse kohta ettevõttes.</li> </ul> <p>Mis puudutab vastavust kohaliku ümbritseva kogukonna õigustele ja normidele, siis peab täitma näiteks järgmisi tingimusi:</p> <p>ettevõtte tegevus ei mõjuta halvasti kohalikku ligipääsu elatisele, maa- ja veevarade kasutamisele, teekasutusõigusele, transpordile ega majutusele (sealhulgas elanike sunniviisiline ümberasustamine);</p> <p>ettevõtte tegevus ei ohusta põhiliste toidu-, vee- ja energiateenuste ning tervishoiu- ega kanalisatsiooniteenuste osutamist naaberkogukondadele;</p> <p>ettevõtte ei takista kohalike elanike ligipääsu kohalikele ajaloolistele, arheoloogilistele ega kultuuriliselt ja usuliselt tähtsatele ehitistele ega paikadele;</p> <p>hoonete ja taristu asukoht, maakasutus, ulatus, projekteerimine, ehitamine, käitamine ja lammutamine</p>
--	--	--

		<p>vastavad kohalikele linnaplaneerimisnõuetele ja kaitseala või kultuuripärandi nõuetele. Asukoha määramisel, projekteerimisel, mõju hindamisel ning maaõiguste ja -omandamise puhul võetakse arvesse loodus- ja kultuuripärandi ümbruse ulatust ja puutumatus;</p> <p>ettevõtte teeb kindlaks kohalikud ehituseeskirjad ja arhitektuurijuhtimise suunised ning järgib neid.</p> <p>Auditi ajal esitab ettevõtte kirjaliku avalduse, millega kinnitatakse vastavust asjakohaste rahvusvaheliste, riiklike ja kohalike õigusaktidega, sealhulgas mis puudutab keskkonda, tervist, ohutust ja tööjõudu, ning et ettevõtte austab kohaliku ümbritseva kogukonna õigusi ja norme. Visuaalse kontrolli käigus tehtud tähelepanekud kinnitavad nõuetele vastavust.</p>
11.4	<p><i>Ettevõtte kohtleb inimesi tööle võttes võrdselt sh juhtkonna valimisel ega diskrimineeri ei naisi ega kohalikke vähemusi. (S)</i></p> <p>HH, LP, V, KK, R, A</p>	<p>Selleks, et toetada inimeste võrdset kohtlemist ja õigusi ning suurendada teadlikkust ettevõtte sotsiaalsest vastutusest, võtab ettevõtte töotajaid kõigile ametitele tööle, ilma et neid diskrimineeritaks vanuse, rassi, soo, usu, puude, sotsiaalmajandusliku olukorra jms põhjal. Ettevõttel soovitatakse lisada see kohustus oma kestliku arengu poliitikasse.</p> <p>Et toetada ettevõtte läheduses olevat kogukonda, on tähtis, et kohalikele elanikele (eeskätt kohalikele vähemustele) antaks võrdne võimalus tööle saada ettevõtte mistahes kohtadele, sealhulgas juhtivatele kohtadele, ning et võimaluse korral pakutaks koolitusi ja võimalusi ametikõrgenduseks. Ettevõttel soovitatakse lisada see kohustus oma kestliku arengu poliitikasse.</p> <p>Auditi ajal esitab ettevõtte dokumendid (näiteks kestliku arengu poliitika) selle kohta, kuidas tagatakse, et ettevõtte on erapooletu naiste ja kohalike vähemuste töölevõtmisel, sealhulgas juhtivatele kohtadele. Visuaalse kontrolli käigus tehtud tähelepanekud kinnitavad nõuetele vastavust.</p>
<b>13. ADMINISTRATSIOON</b>		
13.2	<p>Vähemalt 90% ettevõtte toodetud või tellitud trükipaberist, ümbrikest ja trükistest on ökomärgisega või toodetud keskkonnajuhtimissüsteemiga ettevõttes. (K)</p> <p>HH, LP, V, KK, R, A</p>	<p>Selleks, et vähendada jäätmeid ja energiakulu (ja seega keskkonnajalajälge), kasutatakse trükipaberit, ümbrikke ja trükiseid võimalikult vähe. Trükipaberil, ümbrikel ja trükistel on ökomärgis, näiteks ELI ökomärgis, FSC märgis (eelistatult FSC Recycled või FSC Mix) või need on toodetud keskkonnajuhtimissüsteemiga ettevõttes.</p> <p>Nõue kehtib vähemalt 90% viimase 12 kuu jooksul ostetud või toodetud trükipaberi, ümbrike ja trükiste kohta.</p> <p>Auditi ajal esitab ettevõtte dokumendid tõendamaks, et viimase 12 kuu jooksul ostetud trükipaber, ümbrikud ja trükised on ökomärgisega, ringlussevõetud paberist või toodetud keskkonnajuhtimissüsteemiga ettevõttes. Visuaalse kontrolli käigus tehtud tähelepanekud kinnitavad nõuetele vastavust.</p>

13.3	<p>Ettevõtte võtab meetmeid, et vastuvõtulauas, kontorites ja numbritubades/koosolekuruumides es kasutataks vähem paberit. (K)</p> <p>HH, LP, V, KK, A</p>	<p>Selleks, et vähendada keskkonnajalajälge, vähendades energiakulu, varade kasutust ja jäätmeid, võtab ettevõtte meetmeid vähendamaks paberi kasutust kontorites, numbritubades ja koosolekuruumides. Paberikasutuse vähendamise algatus võib tähendada näiteks seda, et piiratakse paberi hulka numbritubades ja koosolekuruumides, näiteks võib tuppä panna vaid paar lehte ja väiksemas formaadis (A4 asemel A5), anda paberit vaid siis, kui küsitakse, panna paberit ainult lauale koosolekuruumi keskel, pakkuda märkmete tegemiseks tahvelarvuteid (paberi asemel) jne.</p> <p>Kontorites saab innustada inimesi printima vähem dokumente, printima mõlemale poolele ja/või korduskasutama paberit märkmete tegemiseks jne.</p> <p>Vastuvõtulauas saab jätta arved printimata, kui neid ei küsita (või saata need e-kirjaga), esitada prinditud arved ilma ümbrikuta jne.</p> <p>Ka töötajaid väljaspool kontoreid ja vastuvõtulauda innustatakse võimaluse korral kasutama vähem paberit. Kriteeriumi täitmiseks võtab ettevõtte meetmeid, et kasutada vähem paberit vähemalt kahes tegutsemisvaldkonnas.</p> <p>Auditi ajal esitab ettevõtte teabe paberikasutuse vähendamise algatuste kohta vähemalt kahes tegutsemisvaldkonnas ja algatusi kontrollitakse visuaalselt.</p>
13.4	<p>Ettevõtte teavitab oma tarnijaid keskkonda puudutavatest kohustustest ja soovib neil võtta samu kestlikkusega seotud kohustusi. (K)</p> <p>HH, LP, V, KK, R, A</p>	<p>Kuna ettevõtte hoiab tootepakkujate/teenuseosutajatega pidevat kontakti, annab ettevõtte neile teada oma keskkonna, kliimamuutuste ja kestlikkusega seotud algatustest, sealhulgas Green Key. See hõlmab teavet varakasutuse vähendamise, puhaste ja varahoidlike võimaluste (sealhulgas transport) ja sotsiaalsete standardite järgimise kohta.</p> <p>Teavet antakse kirjalikult, ühistel koosolekutel jne.</p> <p>Lisaks soovitatakse tarnijatel korraldada oma tegevust, järgides Green Key kriteeriume samas vaimus nagu Green Key programm kestliku juhtimise kohta ette näeb.</p> <p>Auditi ajal esitab ettevõtte dokumendid (näiteks kirjaliku teabe), mis tõendavad, et tarnijaid on ettevõtte keskkonna- ja kestlikusalgatuste kohta teavitatud ning et neid on innustatud juhtima oma tegevust samas vaimus või järgides Green Key kriteeriume.</p>
13.10	<p><i>Ettevõtte kasutab keskkonnanahoidlikke mootorsõidukeid. (S)</i></p> <p>HH, LP, KK, R, A</p>	<p>Selleks, et vähendada ettevõttes kasutatavate mootorsõidukite tekitatud õhusaastet ja energiakulu, peavad need sõidukid olema keskkonnanahoidlikud.</p> <p>Keskkonnanahoidlike mootorsõidukite hulka kuuluvad autod, motorollerid, golfiautod ja muud sõidukid, mida kasutatakse, et territooriumil liikuda ning külalisi või töötajaid transportida. Kui ettevõtte tarnib toiduaineid/jooke ettevõtte väljapoole, peavad ka need sõidukid kriteeriumile vastama. Kriteerium kehtib</p>

		<p>ka sõidukite kohta, mis kuuluvad ettevõttele või mida üüritakse. Selleks, et need oleksid keskkonناسäästlikud, peavad need töötama taastuvkütuse jõul või olema elektrilised. Kriteeriumi täitmiseks peab vähemalt 75% ettevõttele kuuluvatest või selles kasutatavatest mootorsõidukitest olema keskkonnahoidlikud. Auditi ajal esitab ettevõtte kirjaliku ülevaate kõigist kasutatavatest mootorsõidukitest kirjeldusega, kuidas need kriteeriumile vastavad. Visuaalse ülevaatuse ajal kontrollitakse pisteliselt, kas kriteeriumit täidetakse.</p>
13.12	<p><i>Töötajaid innustatakse kasutama keskkonnahoidlikke transpordivahendeid. (S)</i></p> <p>HH, LP, V, KK, R, A</p>	<p>Selleks, et vähendada õhusaastet ja parandada tervist, kasutavad ettevõtte töötajad töölesõiduks keskkonnahoidlikke transpordivahendeid. Keskkonnahoidlike transpordivahendite hulka kuuluvad jalgrattad, ühissõidukid (buss, rong, tramm, paat jne), elektrisõidukid, sõidujagamine, ettevõtte töötajatele loodud bussiteenus jne. Ettevõtte võib innustada töötajaid kasutama keskkonnahoidlikke transpordivahendeid suuliselt või kirjalikult. Ettevõtte võib pakkuda vastavaid võimalusi (turvalist ja korralikku jalgrattaparklat, elektriautode laadimisjaamu jms) ja/või rahalist stiimulit (näiteks ühistranspordipileteid, tasuta parkimis- / elektriautode laadimise võimalust, tasuta bussiteenust, toetada sõidujagamisalgatusi jne). Auditi ajal esitab ettevõtte dokumendid, mis tõendavad, et töötajaid innustatakse kasutama keskkonnahoidlikke transpordivahendeid. Võimaluse korral kinnitatakse vastavust kriteeriumile visuaalse kontrolli ajal.</p>

# **SUMMARY**

## **SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF AN ACCOMMODATION ESTABLISHMENT: A CASE STUDY OF THE PÄRNU YACHT CLUB GUESTHOUSE**

Triinu Koidu

In today's economic world, combining environmental sustainability and employee well-being in the accommodation sector has become increasingly important. Tourism companies worldwide must consider the environmental impact of their activities. One contemporary way to develop and modernize a business sustainably is to implement an established environmental quality certification. The subject of this thesis, the Pärnu Yacht Club Guesthouse, aims to take the next step towards more environmentally friendly business practices by applying for the Green Key certification. Green Key is a leading standard in environmental responsibility and sustainable operation within the tourism industry. The criteria for Green Key certification also encompass a company's social, cultural, and economic responsibilities. One aspect of sustainability is social responsibility, which includes the occupational well-being of employees.

The research problem addressed in this thesis is the low perception of occupational well-being among employees in the accommodation sector. The aim of the work is to investigate the potential impacts of the Green Key environmental quality label on the occupational well-being of employees at the Pärnu Yacht Club Guesthouse, and to identify and propose improvement measures that could enhance their job satisfaction. Based on this aim, the research question is: "How does possessing an environmental quality label affect employee well-being?"

In the second chapter of the thesis, the Pärnu Yacht Club Guesthouse is introduced, the criteria for the Green Key certification are presented, an overview of the research

method is provided based on sources, the results of the employee survey are analyzed, and proposals are made for the company. The author discusses one program of environmental responsibility and sustainable tourism management that companies can implement to achieve a balance between economic growth, environmental sustainability, and employee satisfaction.

The first chapter, which covers the theoretical background, is based on various scientific articles on environmental, sustainability, and well-being topics. It describes the environmental impact of the tourism and accommodation sector globally, introduces the environmental management and quality systems used in the accommodation sector, and provides an overview of the components of personal and occupational well-being and the factors influencing them. Based on these sources, an interview plan was developed to conduct the study.

In the second chapter, the Pärnu Yacht Club Guesthouse and the criteria for the Green Key certification are introduced, and an overview of the research method is provided based on sources. Due to the small size of the company's staff and the aim of the work, the author chose a qualitative research method and semi-structured interviews for the study. This method was selected because the study's sample size is small, with the Pärnu Yacht Club Guesthouse currently employing five people. Additionally, the chosen method allows for the consideration of additional questions and answers that may arise during the conversation. The semi-structured interviews conducted for the study were individual, face-to-face conversations.

For data documentation, the conversations were recorded using a phone and, in one case, a computer. The public speech recognition service was used for transcription. The method of qualitative content analysis, using an inductive approach, was employed for data analysis. The interviews were conducted at the employees' workplace between 22.03.2024 and 05.04.2024. The respondents were contacted by phone beforehand to arrange a suitable time. All employees agreed to participate in the interviews. The duration of the interviews was between 29 and 35 minutes. General information was initially asked from all interviewees. This was followed by questions outlined in the interview plan. The order of questions varied based on the topics and responses that emerged during the interview.

The study revealed that the views of managers and frontline employees differ somewhat. While managers are fully satisfied with the autonomy inherent in their work, frontline employees desire specific, clear instructions for their tasks. Managers see a connection between the implementation of an environmental certificate and the improvement of employee occupational well-being, whereas frontline employees do not perceive this connection, associating environmental friendliness primarily with waste sorting. Thus, there is a significant opportunity to use the Green Key certification to educate employees. All employees highlighted the need for recognition and positive relationships to maintain a good work environment and motivation. Since there is currently no formal recognition plan in the company, it is recommended to create a system for recognition and feedback. Additionally, personal development and learning new things are important to all employees, with frontline employees specifically mentioning a desire for team-related training. Frontline employees also pointed out the lack of a break room, which they feel is necessary, and suggested creating one.

Considering the above, the following recommendations are proposed for the company:

#### Environmental and Strategic Management-Related Proposals:

- Implement an environmental quality program if possible.
- Develop a training plan for employees.

#### Proposals to Enhance Employee Occupational Well-Being:

- Create a strategy for employee recognition and feedback.
- To review and make ergonomic improvements at the receptionist Workstation.
- Provide training opportunities for employees.
- Establish a break room for employees.

Currently, the company does not implement any management programs, but the accommodation manager is keen to move forward with the development of the company, so starting with an environmental quality program is the right direction. This contributes to environmental protection, strategic management, and the improvement of employee occupational well-being.

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

Mina, Triinu Koidu

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

Majutusettevõtte kestlik arendamine pärnu jahtklubi külalistemaja näitel

mille juhendaja on Mare Kurvits ning kaasjuhendaja 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.

*Triinu Koidu*

**17.05.2024**