

Santa Claus Village

Santa Claus Village

KESTÄVÄN MATKAILUN KÄSIKIRJA

Käsikirja on tuotettu Santa Claus Villagen kehittämishankkeena 2021.
Sisällön tuotannosta vastaa Mood of Finland Oy Ramboll Oy:n alihankintasopimuksella.

KÄSIKIRJAN TAVOITE JA TOTEUTUS

Yhteinen tavoite: Santa Claus Villagen toimijoilla on yhteinen näkemys ja tahtotila kestävästä liiketoiminnasta. Kestävän matkailun tavoitteet ja toimintamalli jalkautetaan Kestävän kehityksen työkirjan muodossa.

- Käsikirja on yrityksen perehdytysmateriaali ja houkuttelee tuottamaan yrityskohtaisen vastuullisen toiminnan kehittämissuunnitelman.
- Käsikirja ohjaa tekemään vastuullisia valintoja ja viemään vastuullisuutta käytännön tekoihin.
- Käsikirja tarjoaa käytännön ohjeistuksia ja vinkkejä niistä toimista ja teoista, joista on määrällistä, laadullista ja imagollista hyötyä
- Käsikirja tukee toimijoiden etenemistä valtakunnallisen Sustainable Travel Finland ohjelman askelissa.
- Käsikirja on selkeä ja valintoihin ohjaava materiaali, jonka voisi sanoa olevan tarkastuslista, josta toimijat voivat tarkistaa, että ainakin perusasiat ovat kunnossa
- Käsikirja ohjaa kirjaamaan yritykselle omaa kestävän matkailun toimintasuunnitelmaa, jossa huomioidaan lähtötaso, tavoitteet, toiminta, kehittämistoimien aikataulu ja vastuuhenkilö.



VASTUULLISUUS ON TÄRKEÄÄ!

ONNITTELUT PÄÄTÖKSELLESI LÄHTEÄ MUKAAN VASTUULLISESTI TOIMIVIEN YRITYSTEN JOUKKOON!

Vaikka välillä saattaa vaikuttaa, että matkailijat eivät vielä varsinaisesti tee valintoja vastuullisuus edellä tai edes arvosta yrityksen vastuullista toimintaa, kannattaa luottaa siihen, että tekeminen kantaa hedelmää ja vastuullisia valintoja tekevien matkailijoiden määrä on kasvussa:

1 / 4

Harvard Business Review:ssa (2020) julkaistun tutkimuksen mukaan tiedostavia ja vastuullisia kuluttajia arvioidaan globaalisti olevan noin neljännes kaikista kuluttajista.



Suomessa 37 % kuluttajista tekee tutkitusti vastuullisia kulutusvalintoja.



1. Johdatus kestävään matkailun

Mitä kestävä matkailu ja vastuullisuus tarkoittavat

2. Ekologinen kestävyys ja vastuulliset valinnat

Huomioidaan rakennetun ja luonnon ympäristöjen kantokyvyt.

Tarkastellaan omaa toimintaa sillä ajatuksella, miten haittoja minimoidaan ja hyötyjä lisätään.

3. Taloudellinen kestävyys ja kannattava toiminta

Taloudellisesti vastuullinen toiminta on kannattavaa ja hyvinvointia alueelle tuottavaa.

4. Kulttuurinen vastuullisuus

Huomioidaan paikallinen kulttuuri, perinteet, erityislaatuisuus ja edistetään niiden säilymistä

5. Sosiaalinen vastuullisuus

Huomioi paikalliset ihmiset, yhteistyökumppanit ja rekrytoinnissa tasa-arvoisuus. Huomioidaan alueen sosiaalinen kantokyky.

6. Eettinen vastuullisuus

Eettisyys matkailussa tarkoittaa hyvin monia asioita, joiden keskiössä ovat yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus. Emme voi sulkea silmiä ja vähätellä myöskään niitä lieveilmiöitä, joita ei juuri omassa yrityksessä ole.

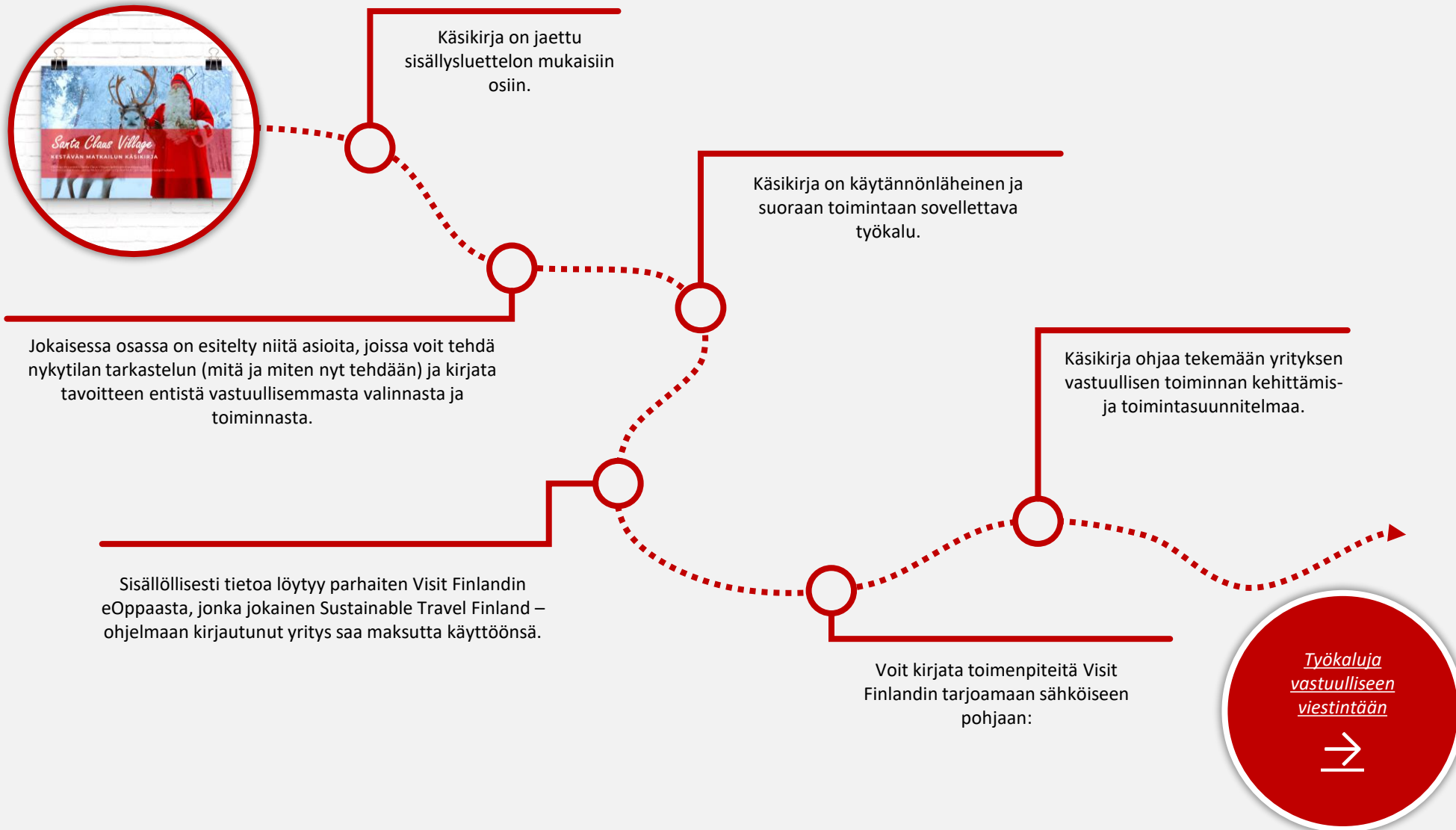
7. Sustainable Travel Finland ja sertifikaatit

Visit Finlandin koordinoima Sustainable Travel Finland on jatkuvaan oppimiseen, kehittymiseen ja kehittämiseen ohjaava ohjelma ja vastuullista toimintaa todentava valtakunnallinen merkki. Sertifioinnilla yritys todentaa vastuullisuutta annettujen kriteerien mukaisesti ja toimintaa auditoi ulkopuolinen taho.

8. Muut huomioitavat asiat

Vastuullinen matkailuyritys huolehtii lakien ja asetusten noudattamisesta, ja takaa turvallisen ja miellyttävän kokemuksen asiakkaille kaikissa toimintaympäristöissä ja kaikissa palvelun vaiheissa. Vastuullisuudesta tulee viestiä kaikissa asiakkaan palvelupolun vaiheissa ennen, aikana ja jälkeen.

KÄSIKIRJAA VOIT HYÖDYNTÄÄ SEURAAVALLA TAVALLA





Santa Claus Village

1. Johdatus kestävään matkailuun

Kestävä kehitys ja Brundtlandin komission "Yhteinen tulevaisuutemme" raportti vuonna 1987

Vastuullinen matkailu määriteltiin Kapkaupungissa vuonna 2002

Nyt puhutaan tiedostavasta ja uudistavasta matkailusta.



MITÄ KESTÄVÄ MATKAILU JA VASTUULLISUUS TARKOITTAVAT?

KAIKKI YHDISTYNEIDEN KANSAKUNTIEN JÄSENVALTIOT, SUOMI MUKAAN LUKIEN OVAT SITOUTUNEET AGENDA2030 – TAVOITTEISIIN.

TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ JULKAISEE
MATKAILUSTRATEGIAN JA MATKAILUN TIEKARTAN. UUSIN
PÄIVITETTY VERSIO 11/2019

VISIO:

Omaperäinen ja uteliaisuutta herättävä Suomi on Pohjoismaiden kestävimmin kasvava matkailukohde.

MISSIO:

Matkailu on vastuullinen ja kasvava palveluliiketoiminnan ala, joka luo hyvinvointia ja työllisyyttä ympärivuotisesti koko Suomessa

Visit finland jalkauttaa kestävän matkailun tavoitteita Sustainable Travel Finland – ohjelman ja merkin keinoin.

1987 | KESTÄVÄ MATKAILU

Kestävä kehitys on kehitystä, joka tyydyttää nykyhetken väestön tarpeet vaarantamatta tulevien sukupolvien mahdollisuutta tyydyttää tarpeensa. Kestävä kehitys sisältää kolme toiminnallista ulottuvuutta; ekologinen, taloudellinen ja sosiokulttuurinen kestävyys. (Brundtlandin komissio 1987, "Yhteinen tulevaisuutemme" –raportti)

Kestävä matkailu on matkailua, joka huomioi nykyiset ja tulevat taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristölliset vaikutukset niin, että matkailijoiden, matkailuyritysten, matkailukohteiden, ympäristön ja paikallisväestön tarpeet on huomioitu. (UNWTO)

2002 | VASTUULLINEN MATKAILU

Matkailun kasvun myötä määritelmiä tarkennettiin

- Matkailijamäärät maailmassa ovat kasvaneet normaaliaikoina keskimäärin 3-5% vuodessa.
- Matkailuteollisuuden kasvun myötä on ymmärretty, että lieveilmiöihin on etsittävä ratkaisuja ja panostettava matkailun positiivisten vaikutusten toteutumiseen.
- Ympäristönäkökulmien rinnalle nousivat muut kestävyvyyden osa-alueet tarkasteluun. Vastuullinen matkailu määriteltiin vuonna 2002 ja se tunnetaan Kapkaupungin julistuksena

Vastuullisen matkailun perusajatus on se, että matkakohteet ovat parempia paikkoja paikallisille asua ja matkailijoille vieraillla – tässä järjestyksessä. Kaikkien tulee toimia yhdessä, jotta tavoite saavutetaan.

(Cape Town Declaration 2002)

Vastuullinen matkailuyritys tekee valintoja ja kantaa vastuun toimintansa ympäristöllisistä, taloudellisista, kulttuurisista, sosiaalisista ja eettisistä vaikutuksista.

MITÄ SEURAAVAKSI?

Kansainväliset tutkijat (mm. Anna Pollock) ovat nostaneet esille sellaiset käsitteet kuin Tiedostava Matkailu ja Uudistava matkailu, joita ei määritelmänä vielä isosti käytetä, mutta ainakin nämä nostot on hyvä huomioida:

- **Asenteiden ja ajatusmaailman muutos:** miten me näemme mahdollisuudet ympärillämme uudella tavalla, miten säilytämme ymmärryksen matkailijoiden toiveista ja tarpeista muuttuvassa maailmassa.
- **Ymmärtäminen ja osoittaminen:** Miten me ymmärrämme ajatuksen siitä, että ihmisen sanotaan olevan kokonaisvaltaisesti onnellinen eläessään tasapainossa luonnon kanssa ja miten tämän todennamme matkailupalveluissa.
- **Matkailutoimijoiden tulee kaataa aitoja** ja tehdä yhdessä muiden kanssa, yli toimialarajojen.
- **Uudistava matkailu:** Millaisin palveluin matkailija jättää vierailemansa kohteen paremmaksi paikaksi kuin ennen vierailuaan.

YHTEENVETO: KESTÄVÄ KEHITYS JA VASTUULLINEN TOIMINTA

VASTUULLISUUS ON VALINTOJA, JOILLA VARMISTETAAN KOKO PALVELUKETJUN JA ASIAKASKOKEMUKSEN VASTUULLISUUS.



KESTÄVÄ MATKAILU = KEHITTÄMISTÄ

Ekologinen

Taloudellinen

Sosiokulttuurinen



VASTUULLINEN MATKAILU = TOIMINTAA

Ekologinen

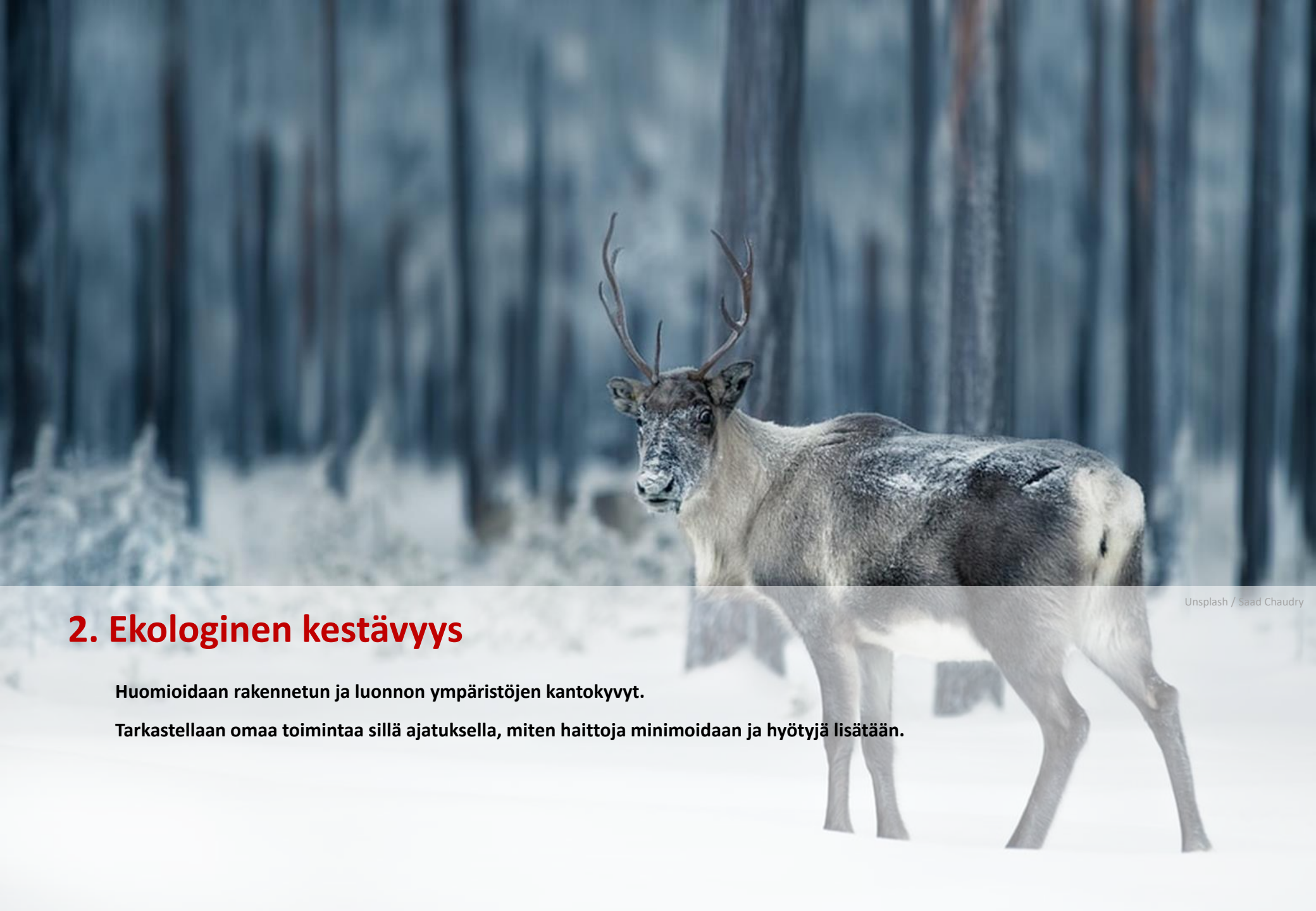
Taloudellinen

Kulttuurinen

Sosiaalinen

Eettinen

Turvallisuus

A photograph of a reindeer standing in a snowy forest. The reindeer is facing left, looking towards the camera. It has dark fur with some lighter patches on its back and legs. Its antlers are small and dark. The background is a dense forest of tall, thin trees covered in snow, creating a blue-toned, misty atmosphere. The ground is covered in a thick layer of white snow.

2. Ekologinen kestävyys

Huomioidaan rakennetun ja luonnon ympäristöjen kantokyvyt.

Tarkastellaan omaa toimintaa sillä ajatuksella, miten haittoja minimoidaan ja hyötyjä lisätään.

EKOLOGINEN KESTÄVYYS HUOMIOI SEKÄ LUONNON ETTÄ RAKENNETUN YMPÄRISTÖN KANTOKYVYN

EKOLOGISEN VASTUULLISUUDEN NÄKÖKULMASTA YRITYKSISSÄ TEHDÄÄN VALINTOJA JA HUOMIOITA SEURAAVIEN OSA-ALUEIDEN OSALTA:



RAKENNETTU YMPÄRISTÖ:

- Energiaratkaisut: sähkö, lämmitys, viilennys
- Vesi
- Jätehuolto, lajittelu ja kierrätys
- Kiertotalous: hankinnat, logistiikka, ruokatalous, hävikki
- Liikkuminen ja saavutettavuus, vähäpäästoiset ratkaisut
- Kasvihuonepäästöt ja kompensointi



LUONTOYMPÄRISTÖ:

- Maankäyttö ja rakentaminen
- Luonnossa liikkuminen ja kävijöiden ohjeistus
- Roskaaminen
- Vesistöjen suojelu

MIKÄ ON NYKYTILANNE JA MILLÄ VALINNOILLA JA AIKATAULULLA VOIT TOIMIA VASTUULLISEMMIN?

SÄHKÖ



Tarkista sähkösopimus ja vaihda fossiilittomaan.

- Paras vaihtoehto: uusiutuva energia (aurinko ja tuuli)
- Miten sähköä säästetään ja miten ohjeistetaan asiakkaita ja henkilöstöä?

LÄMMITYS JA VIILENNYS



Selvitä millä ja miten teillä lämmitetään.

- Jos on kaukolämpö, selvitä millä lämpö tuotetaan (jos fossiilinen tai turve, aloita vaikuttaminen kohti muutosta)
- Öljylämmitys: tee suunnitelma, millä aikataululla voitte siirtyä fossiilittomaan vaihtoehtoon, kuten maalämpöön
- Jos lämmitetään sähköllä, tarkista sähkösopimus

VESI



Vedenkulutus

- Miten vedenkulutusta seurataan?
- Veden säästötoimet: veden virtaaman rajoittaminen
- Millaiset ohjeistukset on asiakkaille ja henkilöstölle.



Juomavesi

- Suositellaanko käyttämään hanavettä pullotetun veden sijaan?



Sadeveden ja harmaan veden hyödyntäminen

- Kerätäänkö sadevettä kasteluvedeksi
- Onko harmaan veden käyttö mahdollista

MIKÄ ON NYKYTILANNE JA MILLÄ VALINNOILLA JA AIKATAULULLA VOIT TOIMIA VASTUULLISEMMIN?

JÄTEHUOLTO

- ☒ Miten jätettä vähennetään
 - Oletko käynyt keskustelun tavarantoimittajien kanssa pakkausjätteiden vähentämisestä?
 - Ruokahävikin pienentäminen, millaisia toimenpiteitä?
 - Onko olemassa ohjeistukset roskattoman Joulupukin pajakylän tavoitteeseen?
- ☒ Mitkä jätteet lajitellaan: seka, bio, lasi, pahvi, kartonki, metalli, muovi
- ☒ Onko asiakkaiden mahdollista lajitella jätteet yleisillä alueilla, majoituksessaan, ravintoloissa ja oheispalveluissa?

KIERTOTALOUS

Ennen hankintoja, käy läpi seuraava pohdinta:

- ☒ Tarvitaanko uutta tuotetta
- ☒ Voisimmeko vuokrata välineen tai tuotteen ostamisen sijaan
- ☒ Voisimmeko tehdä yhteishankinnan alueen muiden yrittäjien kanssa
- ☒ Löytyykö tuote tai väline joltakin jakamistalouden alustalta

Jos tuote/väline hankintaan tarkista seuraavat: Voidaanko tuote hankkia paikalliselta kauppiaalta tai mahdollisimman läheltä

- ☒ Tarkista materiaali (kierrätettyä, kierrätettävää)
- ☒ Löytyykö varaosia ja voiko tarvittaessa korjata, jotta elinkaari on mahdollisimman pitkä
- ☒ Miten tuotteen saa edelleen kiertoon, kun sitä ei enää tarvita
- ☒

SAAVUTETTAVUUS, LIIKKUMINEN

- ☒ Kerrotaanko nettisivuilla, miten paikan päälle pääsee mahdollisimman vähäpäästöisesti?
- ☒ www.perille.fi – sovellus, tarkka osoite ja kartta on hyvä olla esillä.
- ☒ Miten paikan päällä kehoitetaan liikkumaan: kerrotaanko, että kävellen pääsee helposti paikasta toiseen, onko tarjolla vuokrattavia polkupyöriä tai muita vaihtoehtoja?
- ☒ Onko yritys esteettömästi saavutettava?

Kiertotalouden muistilista soveltuu myös erinomaisesti ruokapalveluihin: hankitaan raaka-aineet harkiten ja läheltä, tehdään ruokaa oikea määrä, laitetaan hävikki kiertoon

MIKÄ ON NYKYTILANNE JA MILLÄ VALINNOILLA JA AIKATAULULLA VOIT TOIMIA VASTUULLISEMMIN?

PÄÄSTÖT JA KOMPENSOINTI

- ✓ Millä keinoin päästöjä vähennetään (vrt. sähkö, lämmitys, viilennys, jätehuolto, liikkuminen, kiertotalous)?
 - ✓ Onko yrityksen kokonaispäästöt tiedossa, entä päästöt asiakasta kohden?
 - ✓ Kompensoidaanko päästöjä, miten?
 - Maksetaanko kohteeseen, jossa edistetään uusiutuvan energian tuotantoa?
 - Lisätäänkö hiilinielujen määrää kestäväällä tavalla esim. soiden ennallistaminen, puiden istutus?
- Viestitäänkö toimenpiteistä läpinäkyvästi?



LUONTO

- ✓ Miten luonnon kulumisen estäminen ja luontoympäristön suojelu huomioidaan rakentamisessa ja asiakkaiden alueella liikkumisen ohjaamisessa?
- ✓ Toimitaanko aktiivisesti luonnon monimuotoisuuden säilyttämisen ja ennallistamisen näkökulmasta (soiden ennallistaminen, vieraslajien kitkeminen, niittyjen palauttaminen, monimuotoisten ja vanhojen metsien säilyttäminen)?
- Miten vesistöjen puhtaudesta ja luonnonmukaisuudesta huolehditaan?
- ✓ Miten luonnon merkityksestä ja retkietiketistä kerrotaan vierailijoille?
- ✓



Huom: Matkailuyritysten päästölaskuri lanseerataan syksyllä 2021.

Matkailualan kompensointimalli on tekeillä ja tulokset julkaistaan syksyllä 2022.

Unsplash / Maria Vojtovicova



Santa Claus Village

3. Taloudellinen kestävyys

Taloudellisesti vastuullinen toiminta on kannattavaa ja hyvinvointia alueelle tuottavaa.

MIKÄ ON NYKYTILANNE JA MILLÄ VALINNOILLA JA AIKATAULULLA VOIT TOIMIA VASTUULLISEMMIN?



VASTUULLINEN HINNOITTELU

- ☒ Onko tuotteet ja palvelut hinnoiteltu kannattavasti: onko kustannuslaskenta ja katelaskenta tehty?
- ☒ Maksetaanko reilu ja oikeudenmukainen hinta alihankkijoille ja palkka tai palkkio työntekijöille?
- ☒ Kilpaillaanko vain hinnalla; onhan huomioitu, että liian alhaiset hinnat vääristävät kilpailua?
- ☒ Viestitäänkö hinnasta avoimesti ja läpinäkyvästi?



VASTUULLINEN YRITTÄJYYS

- ☒ Tehdäänkö yhdessä muiden kanssa, etsitäänkö aktiivisesti yhteistyön mahdollisuuksia?
- ☒ Ristiinmyynti: myydäänkö myös muiden yritysten palveluita ja tuotteita, ohjataanko asiakkaat muihin yrityksiin?
- ☒ Suosittele: suositellaanko muiden yritysten palveluja ja tuotteita asiakkaille ja omille yhteistyökumppaneille paikan päällä, sopimusneuvotteluissa ja sosiaalisessa mediassa?
- ☒ Etsitäänkö ratkaisuja mahdollisiin epäkohtiin ja vaikutetaanko mahdollisuuksien mukaan?



VASTUULLISET VALINNAT JA TALOUDELLINEN HYÖTY

- ☒ Valitaanko raaka-aineet ja tarvittavat resurssit yms. vastuullisin ja eettisin valinnoin, ei hinta edellä?
- ☒ Onko kartoitettu mahdollisuus energiaa ja vettä säästävien ratkaisujen hankintaan (älykäs teknologia, veden valumaa säätelevät hanat ym) ja onko tehty laskelmia säästöistä?
- ☒ Miten on huomioitu: jätteiden minimointi, lajittelu ja kierrätys säästävät ympäristöä ja laskevat kustannuksia?



Unsplash / Jérémy Stenuit

4. Kulttuurinen vastuullisuus

Kulttuurisesti vastuullinen toiminta huomioi paikallisen kulttuurin, perinteiden erityislaatuisuuden ja edistää niiden säilymistä.



KULTTUURINEN KESTÄVYYS EDESAUTTAA JA EDISTÄÄ OMAN KULTTUURIN JA PERINTEIDEN SÄILYMISTÄ

- Matkailuteollisuus ei ole kaikkina aikoina eikä kaikkialla tuottanut vain positiivisia vaikutuksia.
- Nopeasti kasvaneet ja kansainvälistyneet matkailijamäärät ovat tuoneet mukanaan myös lieveilmiöitä, kuten oman kulttuurin, tapojen ja perinteiden väheksymistä, jopa piilottelua.
- On ajateltu, että muualla on hienompaa, modernimpaa, kiinnostavampaa.
- Nyt tilanne on toisin; oma kulttuuri ja perinteet ovat tuotteistamisen ja toiminnan ytimessä.
- Matkailu on kulttuuria ja perinteitä säilyttävä elinkeino ja joskus matkailutoiminta voi nostaa unohdetutkin perinteet taas esille.
- Tarinat ovat innostavia tapoja kuljettaa paikallisuutta mukana matkailupalveluissa ja viestinnässä.

MIKÄ ON NYKYTILANNE JA MILLÄ VALINNOILLA JA AIKATAULULLA VOIT TOIMIA VASTUULLISEMMIN?

PAIKALLISEN KULTTUURIN JA PERINTEIDEN HUOMIOIMINEN

Onko palvelujen tuotteistamisessa otettu huomioon alueen oma kulttuuri ja perinteet ja hyödynnetty niitä?



Kerrotaanko vierailijoille paikan ja kulttuurin aitoa tarinaa?



Miten paikallisuus ja kulttuuriset sisällöt todentuvat henkilöstön vaatetuksessa, millä perusteilla vaatetus on valittu?



Ovatko yrityksen tekstiilit (pöytäliinat, verhot, matot, vuodevaatteet yms) ja astiat paikallisesti tyypillisiä ja/tai mahdollisimman lähellä tehtyjä?



Suositaanko paikallisista raaka-aineista tehtyjä tarjoiluja ja sisältääkö ruokalista paikallisesti tyypillisiä ruoka-annoksia?



Ovatko rakennukset vanhoja ja kunnostettuja ja/tai paikallista arkkitehtuuria kunnioittavia, kulttuurimaisemaan sopivia?



Miten paikallinen kulttuuri ja käsityötaito on huomioitu myytävissä tuotteissa?

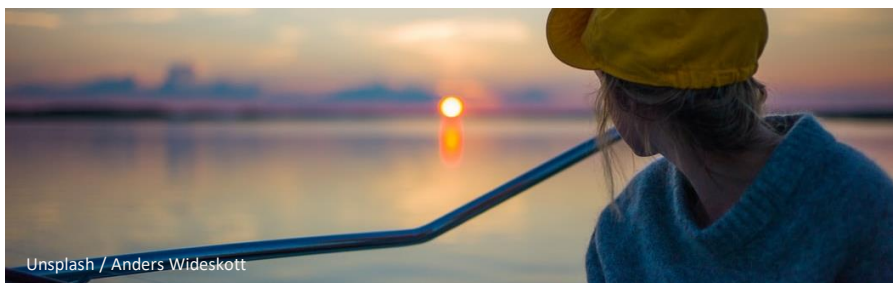


Santa Claus Village

5. Sosiaalinen vastuullisuus

Sosiaalisesti vastuullinen yritys huomioi paikalliset ihmiset, yhteistyökumppanit ja rekrytoinnissa tasa-arvoisuuden. Huomioidaan alueen sosiaalinen kantokyky.

SOSIAALISESTI VASTUULLINEN MATKAILU TUOTTAÄ HYVINVOINTIA SILLE ALUEELLE, MISSÄ TOIMITAAN



PAIKALLISTEN HUOMIOIMINEN JA ARVOSTAMINEN:

Annetaanko paikallisille asukkaille mahdollisuus osallistua matkailutoiminnan suunnitteluun ja toteutukseen, mitä kautta tiedotus hoituu?

- Kerrotaanko tulevista matkailutoimista, kuullaanko paikallisten ajatuksia siitä, mihin matkailijat ovat tervetulleita ja missä määrin?

Kutsutaanko paikallisia asukkaita tutustumaan matkailutoimintaan esim. edullisimmin hinnoin tai yhteisiin tapahtumiin?

Hyötyvätkö paikalliset matkailutulosta; kannatetaanko alueen yrittäjiä, maataloja, käsityöläisiä yms?



REKRYTOINTI JA HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI

Tarjotaanko työtä ensisijaisesti paikallisille?

Miten rekrytoinnissa huomioidaan yhdenvertaisuus (seksuaalivähemmistöt, muualta muuttaneet, syrjäytymisvaarassa olevat)?

Ilmapiiri: Miten työntekijöillä on mahdollisuus ottaa kantaa ja vaikuttaa?

Miten yritys tuo esille henkilöstön arvostamisen?

Tarjoaako yritys työharjoittelupaikkoja ja panostaako harjoittelijoiden ohjaamiseen?

MIKÄ ON NYKYTILANNE JA MILLÄ VALINNOILLA JA AIKATAULULLA VOIT TOIMIA VASTUULLISEMMIN?

HENKILÖSTÖN AMMATTITAITO JA SEN KEHITTÄMINEN

- ☒ Miten työntekijöitä kannustetaan ja tuetaan kouluttautumaan?
- ☒ Onko työntekijöillä mahdollisuus kehittyä ja tehdä vaihtelevia työtehtäviä?
- ☒ Millaiset mahdollisuudet työntekijöillä on halutessaan ottaa enemmän vastuuta ja edetä uralla?
- ☒ Miten henkilöstö on perehdytetty vastuullisen toiminnan sisältöihin?
- ☒ Miten työntekijä on voinut vaikuttaa vastuullisiin valintoihin?
- ☒ Miten henkilöstö on sitoutettu mukaan Sustainable Travel Finland – ohjelmaan?



6. Eettinen vastuullisuus

Eettisyys matkailussa tarkoittaa hyvin monia asioita, joiden keskiössä ovat yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus. Emme voi sulkea silmiä ja vähätellä myöskään niitä lieveilmiöitä, joita ei juuri omassa yrityksessä ole.

TUOTANTOKETJU

- Eettisellä tuotantoketjulla tarkoitetaan palvelun tai myytävien tuotteiden koko ketjua ja sen varmistamista niin, ettei sen missään vaiheessa ole eettisten arvojen vastaista toimintaa (pakkotyövoimaa, hyväksikäyttöä, työntekijöiden epäreilua kohtelua, epäeettisiä kytköksiä kuten rasismi, syrjintä, ääriliikkeet).
- Tuotantoketjuun kuuluvat myös yhteistyökumppanit.
- Taustojen selvittäminen on siis tärkeää ja yrityksellä on suositeltavaa olla käytössä kirjallinen dokumentti (eettinen koodi) jaettavaksi yhteistyökumppaneille.
- Ovatko yrityksen arvot yrityksen henkilöstölle ja yrityksen yhteistyökumppaneille selvät?

MITEN EETTISYYS TODENTUU YRITYKSEN HANKINNOISSA JA YHTEISTYÖKUMPPANUUKSISSA NYT JA MITÄ PITÄÄ TEHDÄ TOISIN?



INKLUSIIVINEN MATKAILU

Matkailupalveluja tulee suunnitella ja toteuttaa yhdenvertaisuusperiaatteella niin, että kaikki asiakkaat kohdataan arvostaen ja etsitään ratkaisuja haasteisiin.

Visit Finlandin keväällä 2021 julkaiseman inklusiivisen matkailun oppaan mukaisesti yhdenvertaisuuden toteutumista tulee tarkastella mm. näiden matkailijaryhmien näkökulmasta:

- Vammaiset matkailijat (liikuntavammaiset, näkövammaiset, kuulovammaiset ja älyllisesti vammaiset ihmiset)
- Sateenkaarimatkailijat
- Erilaiset etniset ryhmät

MATKAILUN INKLUSIIVISUUTTA TARKASTELLAAN YHDENVERTAISUUS- PERIAATTEEN KAUTTA



ONKO YRITYKSESSÄ HUOMIOITU YHDENVERTAISUUS?

- ✓ Ovatko palvelut ja rakenteet esteettömiä?
- ✓ Jos esteettömyys ei ole mahdollista, kerrotaanko siitä?
- ✓ Millainen valmius yrityksessä on tarjota eri etnisten ryhmien tarvitsemia ruokavalioita (halal, kosher, kasvis, vegaani)?
- ✓ Miten asiakas voi esittää helposti kysymyksiä ja toiveita mahdollisista erityisjärjestelyistä ja tarpeista?
- ✓ Ovatko digitaaliset alustat ja viestintä kaikille saavutettavia, myös aistiesteellisille (nettisivut, opasteet paikan päällä)?
- ✓ Perehdytetäänkö yrityksen henkilöstö inklusiivisuuteen ja onko yhdessä keskusteltu palveluasenteesta erilaisia matkailijoita kohdattaessa?
- ✓ Huomioidaanko yrityksen palvelukulttuurissa emotionaalisen turvallisuudentunteen luominen asiakkaiden kohtaamisessa?
- ✓ Sateenkaarimatkailijat toivovat näkyvää viestintää löytääkseen ne yritykset, joissa voivat vierailla ja olla vapaasti, mm. sen vuoksi, että maailmassa on edelleen yli 60 valtiota, joissa seksuaalivähemmistöihin kuuluvat elävät piilossa tai pelossa.

ERILAISUUTTA EI TARVITSE ARISTELLA. KYSYMÄLLÄ VARMISTETAAN YHTEINEN YMMÄRRYS.



SAAMELAISMATKAILUN EETTISET OHJEET

- Saamelaiskäräjät julkaisee Saamelaismatkailun eettiset ohjeet
- Eettisten ohjeiden päätavoitteena on poistaa saamelaisuutta hyväksikäyttävä matkailu sekä matkailun kautta leviävä saamelaisia koskeva väärä tieto.
- Toisena painopisteenä on turvata matkailun ulkopuolisen väestön kulttuurikäytännöt ja perinteet.
- Saamelaismatkailun eettiset ohjeet on jokaisen matkailuammattilaisen syytä tuntea.
- Miten yrityksessä on perehdytty ja perehdytetty eettisiin ohjeisiin ja miten niitä sovelletaan toiminnassa?

ALKUPERÄISKANSOJEN KUNNIOITTAMINEN KAIKKIALLA MAAILMASSA ON EETTISESTI VASTUULLISTA TOIMINTAA.



EETTINEN ELÄINMATKAILU

- Eläinten käyttöä kyseenalaistetaan, mutta eläimiä halutaan kohdata. Lemmikkien ja ratsastuksen harrastajien määrät nousevat, Lapissa huskyt ohittivat moottorikelkat suosiossa ja kissakahvilat, eläinsynttärät ja lammaspaimenlomat viehättävät.
- Suomen matkailussa yleisimmät eläinaktiviteetit liittyvät poron, hevosen ja rekikoirien käyttöön ja eläinten tarkkailuun (karhu, ahma, susi, Saimaan norppa).
- Miten yrityksessä varmistetaan ja todennetaan eläinten hyvinvoinnista huolehtiminen?
- Hyödynnä olemassa olevia kriteereitä:
Animaltourism Finland

SEKÄ VAPAINA LUONNOSSA ELÄVIÄ ETTÄ MATKAILU-PALVELUISSA KÄYTETTÄVIÄ ELÄIMIÄ TULEE KOHDELLA ARVOSTAEN

Five Freedoms

The Five Freedoms are internationally accepted standards of care developed in 1965 by Britain's Farm Animal Welfare Council. The Five Freedoms ensure that we meet the mental and physical needs of animals in our care and provide us with important knowledge to find the best possible homes.

-  **1. Freedom from Hunger and Thirst**
by ready access to fresh water and diet to maintain health and vigor.
-  **2. Freedom from Discomfort**
by providing an appropriate environment including shelter and a comfortable resting area.
-  **3. Freedom from Pain, Injury or Disease**
by prevention or rapid diagnosis and treatment.
-  **4. Freedom to Express Normal Behavior**
by providing sufficient space, proper facilities and company of the animal's own kind.
-  **5. Freedom from Fear and Distress**
by ensuring conditions and treatment which avoid mental suffering.



**SUSTAINABLE
TRAVEL
FINLAND®**

7. Sustainable Travel Finland- ohjelma ja sertifikaatit

Visit Finlandin koordinoima Sustainable Travel Finland on jatkuvaan oppimiseen, kehittymiseen ja kehittämiseen ohjaava ohjelma ja vastuullista toimintaa todentava valtakunnallinen merkki. Sertifioinnilla yritys todentaa vastuullisuutta annettujen kriteerien mukaisesti ja toimintaa auditoi ulkopuolinen taho.

SUSTAINABLE TRAVEL FINLAND – OHJELMAN ESITTELY

- Suomen tavoitteena on profiloitua vastuullisen matkailun kärkimaana.
- Suomi voi saavuttaa tavoitteen, jos matkailualueet ja siellä toimivat yritykset sitoutuvat vastuulliseen toimintaan, todentavat sitä ja viestivät siitä.
- Sustainable Travel Finland –ohjelma tarjoaa kaikille matkailualan toimijoille yhdenvertaisen mahdollisuuden tarkastella vastuullisen toiminnan nykytilaa, asettaa kehittämiskohteita, todentaa tekemistä ja asettaa tekemiselle indikaattorit ja mittarit.
- Sustainable Travel Finland – ohjelmaan kuuluu maksuton eOpas ja seitsemän askeleen ohjelman läpikäymiseen Online-alusta.

**VASTUULLISUUS ON VALINTOJA,
TOIMINTAA JA JATKUVAA
KEHITTÄMISTÄ.**



HAE MUKAAN JA ALOITA SEITSEMÄN ASKELEEN POLKU

Lue lisää ohjelmasta ja hae mukaan **tästä**. Haettuasi ohjelmaan saat sähköpostiin heti linkin eOppaaseen ja muutaman päivän sisällä Online-alustalle.

Kulje omassa tahdissa seitsemän askeleen polku online-alustalla:

1. Sitoutuminen
2. Osaamisen kasvattaminen
3. Kehittämissuunnitelma
4. Viestintä
5. Sertifiointi & auditointi
6. Todentaminen & mitattavuus
7. Sopimus & jatkuva kehittäminen

STF ohjelman läpikäyminen vie ensimmäisellä kerralla 2-12 kuukautta riippuen lähtötilanteesta. Työaikaa kuluu 35-70 tuntia yrityksen koosta ja haettavasta sertifikaatista riippuen. Ohjelma käydään läpi pääsääntöisesti kahden vuoden välein.

SUSTAINABLE TRAVEL FINLAND – OHJELMAN SEITSEMÄN ASKELTA



JOHDATUS SERTIFIKAATTIEN MAAILMAAN

Sertifikaatti on tapa käydä läpi oman yrityksen toimintaa annettujen kriteereiden avulla, todentaa vastuullista toimintaa ja asettaa kehittämistoimia

Sertifikaatti tai vahva todentaminen edelläkävijäyrittäjyydestä vaaditaan Sustainable Travel Finland –ohjelman askeleissa

Sertifikaattiin ei kannata suhtautua pakkona, vaan työkaluna aidosti todentaa vastuullista toimintaa ja asettaa uusia tavoitteita entistä vastuullisemmalle toiminnalle.

1. Valitse yrityksellesi sopiva sertifikaatti **tästä**
2. Täytä hakemus = hae sertifikaattia
3. Lähetä sertifikaatin hakemus
4. Sertifikaattia hallinnoiva organisaatio auditoi toiminnan (todentaa, vastaavatko hakemuksen kriteereissä esitetyt tiedot ja vastaukset todellisuutta)
5. Sertifikaatin hakemuksen myötä saat tavoitteet kehittämiselle
6. Saat sertifikaatin, jota voit hyödyntää myös viestinnässä

JOHDATUS SERTIFIKAATTIEN MAAILMAAN





8. Muut huomiotavat asiat

Unsplash / Agnieszka Boeske

Vastuullinen matkailuyritys huolehtii lakien ja asetusten noudattamisesta, ja takaa turvallisen ja miellyttävän kokemuksen asiakkaille kaikissa toimintaympäristöissä ja kaikissa palvelun vaiheissa.

Vastuullisuudesta tulee viestiä kaikissa asiakkaan palvelupolun vaiheissa ennen, aikana ja jälkeen.

TURVALLISUUDESTA HUOLEHTIMINEN ON TOIMINNAN EHTO, JOSTA EI VOI TINKIÄ.

- Ovatko riskianalyysit ja toimintasuunnitelmat ajan tasalla ja perehdytys hoidettu koko henkilöstölle?
- Onko yrityksellä viestintäsuunnitelma poikkeustilanteiden varalle, myös terveysturvallisuudesta?
- Onko henkilöstöllä riittävät ensiaputaidot ja kyky toimia, jos jotakin toimintaa vaativaa tapahtuu?
- Miten emotionaalinen turvallisuus taataan yrityksessä; osaavatko kaikki yrityksessä suhtautua avoimesti ja yhdenvertaisesti asiakkaisiin ja kollegoihin ja tarvittaessa puuttua konfliktitilanteisiin?

TURVALLISUUS VAATII RISKIEN KARTOITTAMISTA, ENNAKOINTIA JA TOIMINTAOHJEITA.



VASTUULLINEN TEKEMINEN TARVITSEE RINNALLEEN VIESTINTÄÄ

Mikään yritys ei ole 100% vastuullisesti toimiva, mutta suurin osa yrityksistä toimii niin vastuullisesti, että toiminnasta on syytä viestiä myös valintoja tekeville matkailijoille.

- Tietoisuuden lisääntyminen ja uuden oppiminen on jatkuvaa, joten kehittämiskohteita varmasti löytyy jokaiselle.
- Ei kannata jäädä odottamaan täydellistä tilannetta, vaan kertoa siitä, mitä jo tehdään hyvin ja siitä, millaisia kehittämisen kohteita yrityksellä on tulossa seuraavaksi.
- Tämän käsikirjan tavoitteena on tuoda esille niitä vastuullisia tekoja, joista kannattaa viestiä

MARKKINOINTIVIESTINNÄLLÄ TAVOITETAAN VALINTOJA TEKEVÄ MATKAILIJA ASIAKASPOLUN ENNEN-VAIHEESSA.



TEE AINAKIN TÄMÄ:

- ✓ Laita nettisivuille suomeksi ja yrityksellesi tarpeellisella vieraalla kielellä selvästi esille, mitä vastuullisuus yrityksessä tarkoittaa, millaisin valinnoin todentuu ja miten asiakkaat voivat sen kokea.
 - Käytä kuvia, videoita ja tunteisiin vetoavia tekstejä (paikallisuus, local, yhdenvertaisuus, equality, luonto, nature) ”teknisten” sanojen rinnalla (kestävä matkailu, vastuullisuus, Sustainable Travel Finland)
 - **Voit hyödyntää Kestävän matkailun periaatteita**
- ✓ Tee vastuullisuusnostoja myös sosiaalisen median viestinnässä.
- ✓ Kannusta asiakkaita jakamaan omia kuviaan ja kokemuksiaan ja kerro, mitä tilejä ja hastagejä käytätte.

ALOITA VASTUULLISUUDESTA VIESTIMINEN JO TÄNÄÄN!



**NIIN KUIN OIKEALLE MATKALLE, NIIN MYÖS
VASTUULLISEN EDELLÄKÄVIJÄN MATKALLE
TARVITAAN PASSI JA MATKALIPPU:**

- Käsikirja on vastuullisen toiminnan ”matkaesite”, josta haetaan tietoa ja tutustutaan vaihtoehtoihin.
- Käsikirjan ohjaamana tehty toimintasuunnitelma on matkalippu, joka mahdollistaa matkalle lähdön ja näyttävän viestinnän.
- Sertifiointi ja Sustainable Travel Finland – ohjelman läpikäynti ja merkki voisi olla passi, jota näyttämällä muita selittelyjä ei tarvita ja vastuullisen matkailun maailma on avoin ilman rajoja.

**MENESTYSTÄ TEKEMISEEN & ONNEA
VASTUULLISEN TOIMINNAN
TODENTAMISEN MATKALLE!**



Lähteistä

Kestävän matkailun käsikirjan sisällöt ovat suurelta osin kirjan sisällön tuottajan Anu Nylundin (Mood of Finland Oy) vuosien kokemuksen, valmennussisältöjen ja Visit Finlandille tuotettujen oppaiden sisällön tuotantoon pohjaavaa ja yleissivistävään tietoon perustuvaa tietoa.

Materiaalissa on suoraan linkkejä suositeltaviin materiaaleihin.

Lähteinä ja lisälukemisena esitetään myös seuraavia:

- [Vinkkejä vastuullisen matkailun viestintään](#)
- [Inklusiivisen matkailu opas](#)
- Visit Finlandin STF-ohjelman eOpas

