



# Vastuullinen yritystoiminta matkailu- ja ravintola-alalla

MATKAILU- JA RAVINTOLAPALVELUT MARA RY



Matkailu- ja ravintola-ala tuottaa asiakkailleen elämyksiä ja mieleenpainuvia kokemuksia. Ala työllistää, ja työntekijöille tarjotaan vaihtelevia ja monipuolisia tehtäviä. Matkailuyritykset tuovat väriä ja elämää monille paikkakunnille Suomessa.

Hauskuus ja elämykset näkyvät ja niistä on helppo nauttia. Taustalla moni ponnistelee sen eteen, että kaikki syntyy kestäväällä ja ympäristön huomioivalla tavalla.

## **Kannattava yritys toimii vastuullisesti**

Kun yritys toimii vastuullisesti, siitä on hyötyä sekä sen omalle liiketoiminnalle että ympäröivälle yhteisölle. Vastuullisen yritystoiminnan taustalla ovat yrityksen arvot ja asiakkaiden sekä sidosryhmien toiveet. Vain kannattava yritys voi maksaa veronsa ja hoitaa muut yhteiskunnalliset velvoitteensa. Menestys luo myös mahdollisuuden toteuttaa erilaisia vapaaehtoisia toimia.

Henkilökunnalle menestys takaa työpaikan ja toimeentulon. Asiakkaille vastuu näkyy turvallisuutena ja palveluiden oikeana hinta-laatusuhteena.

Vastuullisuus toteutuu eri lailla erilaisissa yrityksissä. Se on kaiken kokoisten yritysten asia, mutta sen sisältöön vaikuttavat keskeisesti yrityksen koko ja toimintaympäristö.



Matkailu- ja ravintola-ala on erittäin työvoimavaltainen toimiala. Ravintolassa nautittu ateria työllistää moninkertaisesti ruokakaupasta hankittuun verrattuna. Ala tarjoaa työtä kaikkialla Suomessa: monilla alueilla matkailu mahdollistaa alueen elinkelpoisuuden säilymisen.

Menestyvä liiketoiminta on sekä yrityksen että työntekijän etu. Matkailu- ja ravintola-ala on ollut edelläkävijä joustavista työaikajärjestelmistä sopimisessa ja on viime vuosina pystynyt tarjoamaan yhä enemmän kokoaikaisia työpaikkoja.

Toimialan työntekijät ovat usein moniosaajia, jotka hallitsevat oman vastuualueensa avaintehtävien lisäksi monia muita toimipaikan työtehtäviä. Siksi henkilöstön kehittämisestä ja kouluttamisesta hyötyvät sekä yritys että työntekijä. Oikea rekrytointi, sopiva koulutus ja huolellinen perehdyttäminen työhön ja ympäristöön varmistavat paitsi osaamisen, myös

## Matkailu- ja ravintola-ala työllistää

työntekijän oman turvallisuuden ja terveyden.

Matkailu- ja ravintola-alalla monikulttuurisuus on arkipäivää, ja maahanmuuttajien on helpompi aloittaa työskentely mara-alalla kuin monilla muilla aloilla. Toimiala tarvitsee työvoimaa tulevaisuudessa, joten suhtautuminen maahanmuuttoon ja maahanmuuttajien kotouttamiseen on myönteinen. Monikulttuurisuudesta huolimatta työpaikoilla painotetaan suomalaista työkulttuuria.

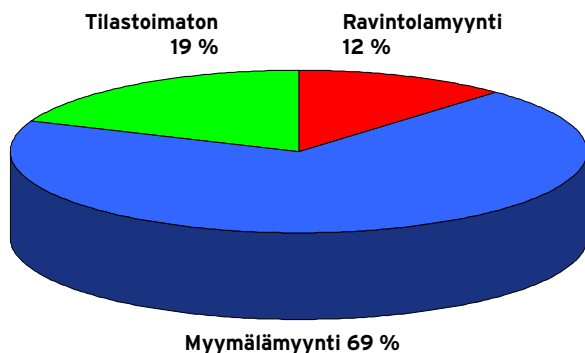
Toimiala on merkittävä nuorten työllistäjä ja usein ensimmäinen työpaikka nuorelle.

Moni oppii työelämän pelisäännöt matkailu- ja ravintola-alalla. Tämä edellyttää esimiehiltä osaamista ja kykyä ymmärtää nuorten maailmaa.

Matkailu- ja ravintola-ala työllistää myös vajaakuntoisia ja auttaa heitä löytämään oman paikkansa työelämässä.

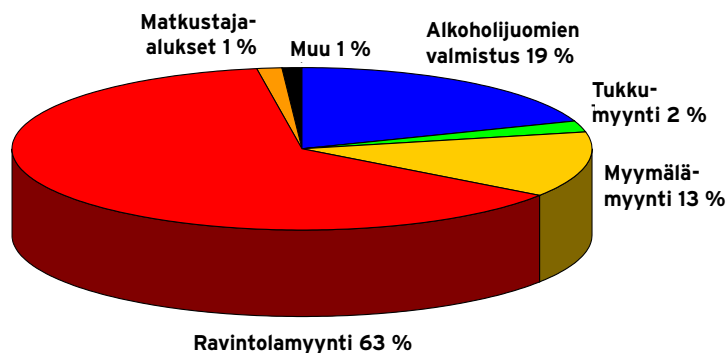
### ALKOHOLIN KOKONAISKULUTUKSEN JAKAUTUMINEN

Lähteet: Valvira, TNS Gallup, MaRa



### ALKOHOLITYÖLLISYYDEN JAKAUTUMINEN

Lähde: LTT/STM



Ravintoloissa anniskeltiin noin 12 prosenttia Suomessa kulutetusta alkoholista vuonna 2008. Kulutusosuuteen verrattuna alkoholin ravintolamyynti työllistää moninkertaisesti: kaikesta alkoholityöllisyydestä ravintoloiden osuus oli noin 63 %, myymälämyynnin vain 13 % ja alkoholijuomien valmistuksenkin alle 20 %. Alkoholityöllisyyttä kuvaavat luvut ovat vuodelta 2005.





# Asiakkaan turvallisuus on etusijalla

Matkailu- ja ravintola-ala on ollut edelläkävijä omavalvonnassa ja omaehtoisessa asiakkaiden turvallisuuden lisäämisessä. Alalla ennaltaehkäistään monenlaisia vaara- ja vahinkotilanteita ja toimitaan turvallisuuden lisäämiseksi yhteistyössä viranomaisten kanssa.

Yrityksillä on velvollisuus pelastussuunnitelman laatimiseen, mutta turvallisuuden varmistaminen on myös osa yrityksen laatutyötä. Riskit ovat erilaiset eri tyyppisissä yrityksissä. Hiihtokeskuksissa on tärkeää rinneturvallisuus, esimerkiksi selkeät hissiin meno-ohjeet asiakkaille; huvipuistoissa taas huolehditaan laitteen kunnosta ja valvotaan, että lapsiasiakkaat täyttävät kokorajoitukset. Hotelleissa on tärkeää paloturvallisuus ja pelastautumisohjeet, joita laadittaessa otetaan huomioon erityisesti liikuntaesteiset ja ulkomaiset asiakkaat. Hotelleissa on otettava huomioon myös henkilötietojen huolellinen käsittely.

Toimiva omavalvonta takaa, että asiat yrityksessä sujuvat, ja säästää samalla sekä yrityksen että valvojan viranomaisen resursseja muuhun toimintaan.

## **MATKAILU- JA RAVINTOLAYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMAT**

### **Elintarvikkeiden omavalvonta**

MaRa on laatinut yhteistyössä viranomaisten kanssa sähköisen omavalvontaohjeen, joka kattaa elintarvikkeiden käsittelyn aina tuotteiden hankinnasta ja vastaanotosta puhtaanapitoon ja jätehuoltoon. Asiakkaan turvallisuus on omavalvonnan päämäärä. Asiakas saa tarvitessaan tiedon ruoan alkuperästä, ainesosista tai sen sisältämistä allergeeneista. Huomiota kiinnitetään myös esimerkiksi ruokamyrkytyspäilyjen avoimeen ja ammattitaitoiseen käsittelyyn. Henkilöstön hygieniaosaaminen varmistetaan ns. hygieniapassin avulla.

### **Anniskelun omavalvonta**

Ohje sisältää lomakkeet ravintolan omavalvonta-asiakirjoiksi, ohjeet niiden täyttöön ja muuta oleellista tietoa anniskeluasioista. Omavalvontasuunnitelman laatimalla ja sitä noudattamalla yritys varmistaa, että anniskelua koskevat määräykset täyttyvät, ja voi myös osoittaa sen valvovalle viranomaiselle.

### **Tupakan myynnin omavalvonta**

Ohjeet ja lomakkeet säädösten mukaiseen tupakan myyntiin

## Vastuullista anniskelua

Matkailu- ja ravintola-ala on sitoutunut vastuulliseen anniskeluun ja ravintoloiden savuttomuuteen. Ravintoloitsija vastaa siitä, että ravintolassa myytävät alkoholijuomat turvallisia ja laillisten kanavien kautta hankittuja. Alaikäisille ja selvästi päihtyneille ei anniskella. Myös tupakatuotteiden myyntiä valvotaan tarkasti.

Anniskelu on valvotuin ja sosiaalisin tapa

nauttia alkoholia. Tuoreiden tutkimusten mukaan erityisesti nuoret ovat oppineet uudenlaisen ravintola- ja alkoholikulttuurin. Ravintoloilla on ollut keskeinen osa uuden suomalaisen juomakulttuurin kehittämisessä. Viihtymisestä ruoan ja juoman parissa on tullut yhä useamman suomalaisen ajanvietettä. Viihderavintoloissa menestyksen takaavat hyvä ohjelma ja viihtyisä ympäristö.





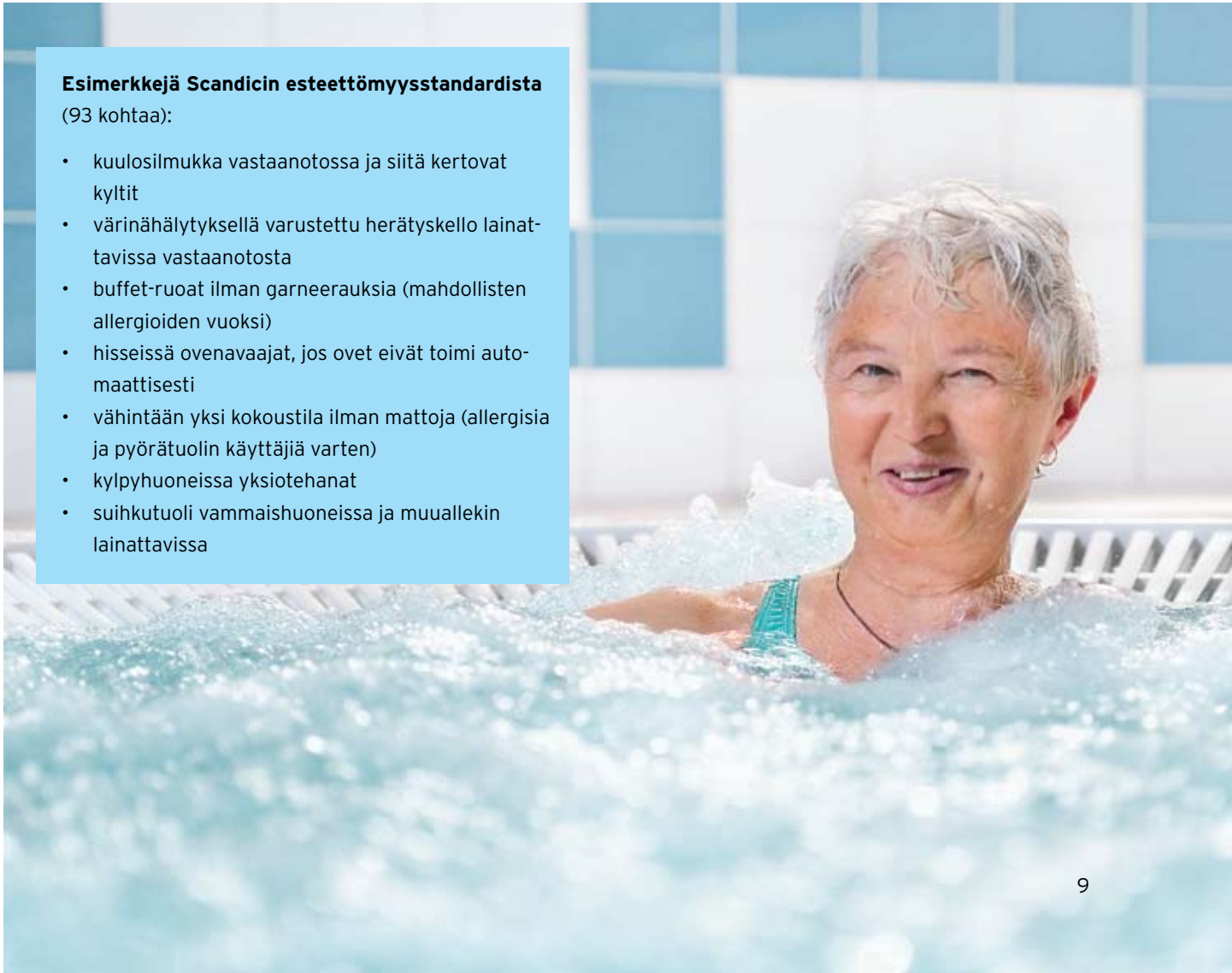
# Asiakkaat ovat yhdenvertaisia

Asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu ja huomion kiinnittäminen esteettömyyteen ovat matkailu- ja ravintola-alalla luonnollinen osa asiakaspalvelua.

## **Esimerkkejä Scandicin esteettömyysstandardista**

(93 kohtaa):

- kuulosilmukka vastaanotossa ja siitä kertovat kyltit
- värinäähälytyksellä varustettu herätyskello lainattavissa vastaanotosta
- buffet-ruoat ilman garneerauksia (mahdollisten allergioiden vuoksi)
- hisseissä ovenavaajat, jos ovet eivät toimi automaattisesti
- vähintään yksi kokoustila ilman mattoja (allergisia ja pyörätuolin käyttäjiä varten)
- kylpyhuoneissa yksiotehanat
- suihkutuoli vammaishuoneissa ja muuallekin lainattavissa







## Matkailuala suojelee ympäristöä

Puhdas luonto on matkailualalle elinehto. Vastuu ilmastosta ja ympäristöstä on tärkeä tekijä kilpailtaessa matkailijoista muiden maiden kanssa. Ympäristövastuu tarkoittaa luonnonvarojen kestäväää käyttöä, jätteiden määrän vähentämistä ja ympäristöhaittojen ehkäisemistä.

Matkailu- ja ravintola-ala on liittynyt mukaan energiatehokkuussopimukseen, työ- ja elinkeinoministeriön ja Elinkeinoelämän keskusliiton luomaan järjestelmään, jonka tavoitteena on energian käytön vapaaehtoinen tehostaminen. Yksittäiset yritykset voivat sopimukseen liittymällä säästää energiakustannuksissa ja vaikuttaa omalta osaltaan mm. ilmastonmuutoksen torjuntaan.



ENERGIATEHOKKUUS-  
sopimukset



### **Esimerkki Linnanmäen energiatehokkaasta toiminnasta**

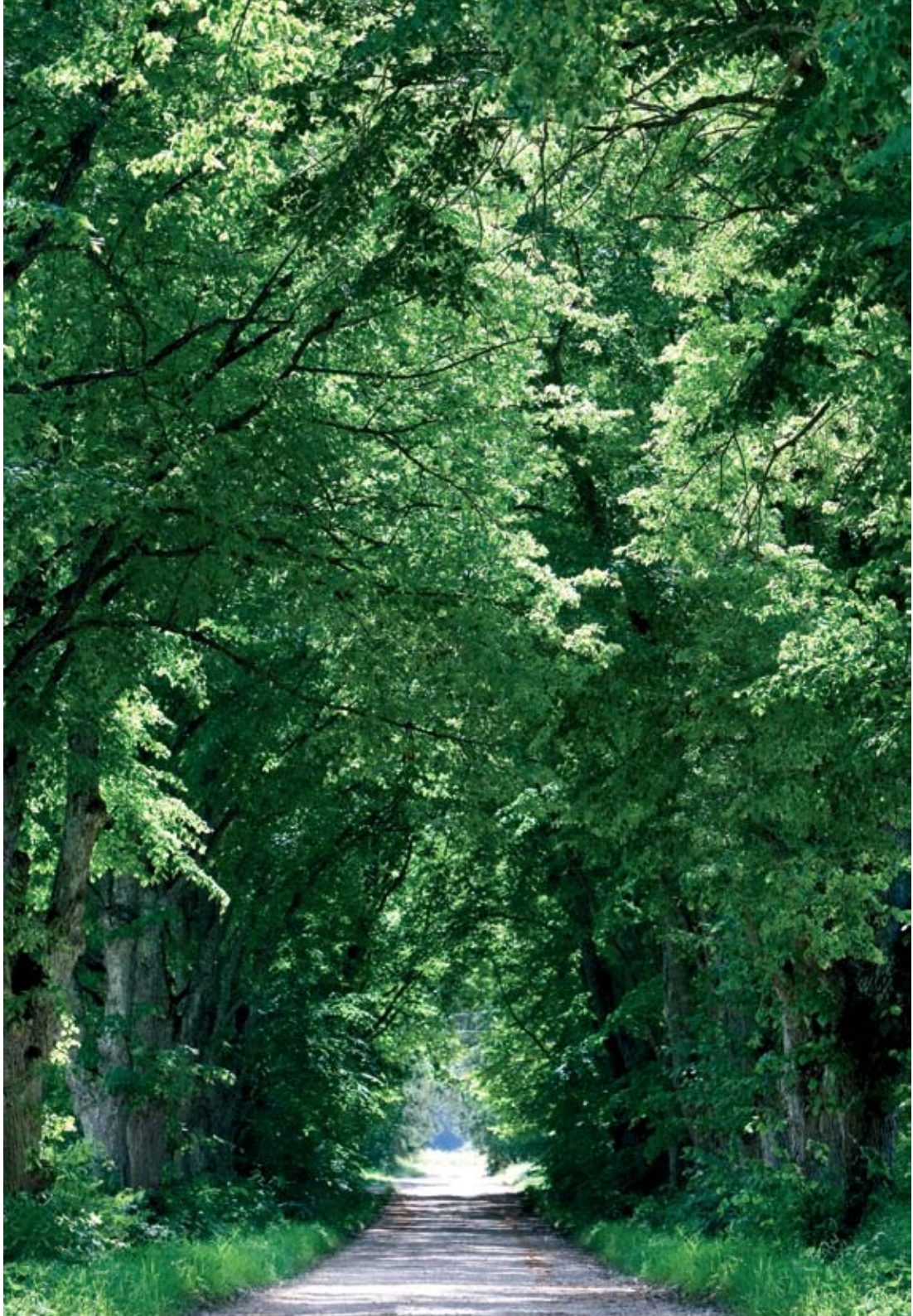
Linnanmäki on liittynyt elinkeinoelämän energiatehokkuussopimukseen. Huvipuistossa toteutettiin energiakatselmus, jossa käytiin läpi huvipuistolaitteet, muut palvelut sekä talotekniikan laitteet ja toiminnot. Samassa yhteydessä laadittiin kausityöntekijöille ohjeet, joilla ohjataan heitä energiatehokkaaseen ja ympäristöystävällisempään toimintaan.



### Työntekijän ohjeet: Miten toimin energiatehokkaasti?

- Käytä työmatkoillasi ensisijaisesti julkisia kulkuneuvoja, polkupyörää tai kulje kävellen.
- Tarkasta pukuhuoneessa tarvitsevatko työvaatteesi pesua. Mikäli ne ovat puhtaat ja siistit, älä turhaan laita niitä pesuun. Mikäli pukuhuoneessa on kuivauskaappi, käytä sitä vain tarvittava aika.
- Saavuttuasi työpisteeseen tarkasta aistinvaraisesti, että kaikki on kunnossa:
  - sisälämpötila on sopiva
  - turhia laitteita ei ole päällä
  - turhaa valaistusta ei ole päällä
  - vesihanat eivät vuoda
- Mikäli havaitset näissä puutteita tai olet epävarma asiasta, velvollisuutesi on ilmoittaa siitä esimiehellesi.
- Nopean tarkastuksen jälkeen toimi työpisteen ohjeiden mukaan. Työpisteissä on ohjeet normaalin työskentelyn lisäksi työn aloitusta ja lopetusta varten. Ohjeiden noudattaminen on energiankulutuksen kannalta erityisen tärkeää ravintoloissa ja kahviloissa.
- Työpisteen laitteiden lisäksi rakennuksissa on taloteknisiä laitteita eli lämmityslaitteita, ilmanvaihtolaitteita ja valaistusta yms. Työpisteiden lämmitys ja ilmanvaihto hoidetaan pääsääntöisesti kiinteistöautomaation avulla; muutoin niistä vastaa kiinteistöhuollon henkilöstö. Älä koske näiden säätimiin. Työpisteiden ohjeissa on mainittu laitteet, joiden käyntiä ja päällä oloa sinun tulee ohjata. Mikäli työolosuhteissa on mielestäsi jotain vialla, ilmoita siitä esimiehellesi.
- Mikäli käyt työvuoron päätteeksi suihkussa, tee se tehokkaasti vettä tuhlaamatta.
- Mikäli jokin työtehtäviisi tai energiankäyttöön liittyvä asia askarruttaa, ilmoita siitä esimiehellesi.







Matkailu- ja ravintola-ala on jo pitkään ottanut asiakkaat mukaan ympäristötyöhön. Asiakas voi omilla valinnoillaan vaikuttaa matkailuyrityksen toiminnasta aiheutuvaan ympäristön kuormittumiseen vaikkapa vähentämällä syntyvän pyykin määrää.

Veden virtauksen mittaaminen hotelleissa, kylpylöissä ja ravintoloissa on vakiintunut toimintatapa. Elintarvikkeista syntyvän biojätteen määrää seurataan ja ehkäistään jätteen määrän kasvua. Tehokas kierrätys on arkipäivää silloin, kun alueellinen jätehuolto sen mahdollistaa.



### **Esimerkkejä Vierumäen urheiluopiston ympäristöohjelmasta**

- Vierumäen alueen ravintolat toteuttavat lähiruokaprojektia, jossa ruoka hankitaan alueen viljelijöiltä. Alueella toteutetaan jätteen lajittelu kaikissa toimipisteissä ja biojätteen erilliskeräys. Myös telttaravintolassa käytetään kestoastioita.
- Urheiluopisto on siirtynyt käyttämään kotimaista haketta kiinteistöjen lämmönlähteenä öljyn sijaan.
- Urheiluopiston alueella on ollut koekäytössä sähköauto ja opiston henkilökunnalle on varattu käyttöön polkupyöriä.
- Vierumäen alueen luonnosta on tehty luontokartoitus, jonka pohjalta liikuntareitit suunnitellaan. Alueen erityiskohteita hyödynnetään ympäristökasvatuksellisina ja elämyksellisinä elementteinä kuitenkin niin, ettei luonto kulu.
- Ympäristöasiat sisältyvät urheiluopiston opetus-toimintaan. Tavoitteena on pitkäjänteinen ympäristötoiminnan asennekasvatus, jonka tuloksena syntyy pysyviä toimintatapoja.





# Yritys on osa yhteisöään

Toimialan yritykset tekevät laajaa yhteistyötä lähialueensa kehittämiseksi ja elinkelpoisuuden säilyttämiseksi. Monen kulttuurihistoriallisesti arvokkaan rakennuksen säilymistä varmistaa rakennuksessa toimiva matkailu- tai ravintola-alan yritys.

Tärkeä osa vastuullisuutta ovat erilaiset yritysten vapaaehtoiset toimet, kampanjat ja hyväntekeväisyystyö. Toimet voivat ulottua energiansäästöä lasten makutottumusten ja pöytätapojen kehittämiseen.

## **Esimerkki S-ryhmän vastuullisuus uutisia matkailu- ja ravitsemistoiminnasta**

- asiakkaille tarjottiin mahdollisuus kasvihuonekaasupäästöjen hyvittämiseen
- hyväntekeväisyysjärjestöille lahjoitettiin puun- taimia
- henkilökunnalle järjestettiin koulutusta kierrättämisessä
- asiakkaille järjestettiin energiansäästöviikko
- lasten ruokalista testattiin päiväkotiryhmillä
- hotellien joulumuistamiset annettiin mosambikilaisen koulun tukemiseen
- hotelleille laadittiin rakennuttamiseen ja korjausrakentamiseen ympäristötavoitteet
- syväpaistoöljyt vaihdettiin transrasvahapottomaan vaihtoehtoon





## MaRa ry vastustaa harmaata taloutta

Matkailu- ja ravintola-ala on kasvuala, joka työllistää noin 80 000 henkilöä ja jonka osuus työllisestä työvoimasta on 3,2 %.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:llä on noin 2 400 jäsenyritystä, joilla on lähes 5 600 toimipaikkaa. MaRan jäsenyritykset työllistävät noin 60 000 henkilöä.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry on sitoutunut läpinäkyvyyteen, harmaan talouden vastustamiseen ja ihmiskaupan vastaiseen toimintaan.

MaRa ry:n jäseneksi liittyessään yritys ilmoittaa tilintarkastajansa yhteystiedot ja vakuuttaa, että kirjanpito on hoidettu luotettavasti, mikäli tilintarkastaja ei ole KHT- tai HTM-tilintarkastaja. Lisäksi yritys valtuuttaa verohallinnon antamaan MaRalle yrityksen verovelkatodistuksen tiedot säännöllisesti sekä eläkevakuutusyhtiön ja Valviran antamaan tarvittavat tiedot.





**Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry**

Merimiehenkatu 29, 00150 Helsinki

puh. 09 6220 200

[www.mara.fi](http://www.mara.fi) sähköposti: [info@mara.fi](mailto:info@mara.fi)

**MA·RA**