



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Kansainvälinen liiketoiminta	Päivämäärä	12.11.2004
Tekijä(t)	Petri Hollmén	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	118
Otsikko	Palvelun laadun ja erilaistamisen kautta menestyvään matkailutoimintaan. Hollantilaisten turistien oletetut ja todelliset odotukset Turun alueen matkailutuotteilta		
Ohjaaja(t)	KTT Sten-Olof Hansen; KTM Harri Nieminen		

Tiivistelmä

Turismi on tulevaisuuden työnantaja monille perinteisen taloudenalan edustajalle. Turismin on ennustettu kasvavan erääksi eniten työllistäväksi alaksi tulevaisuudessa. Alan tärkeydestä huolimatta ei esimerkiksi tuotekehitys ole monissa yrityksissä kovinkaan pitkälle vietyä. Lisäksi matkailutuotteen laaja-alaisuus aiheuttaa ongelmia tuotteiden laadun kehittämiseksi ja kokonaisten alueiden vetovoiman kehittämiseksi.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten Turun alueesta voidaan luoda hollantilaisille matkailijoille kilpailukykyinen matkakohde, jossa mielikuvat ja käytäntö kohtaavat. Pääongelma jakautuu kahteen osaongelmaan: mitä palvelun laatuun liittyviä asioita matkailuyrityksen tulee ottaa huomioon luodessaan matkailutuotteita hollantilaisille ja miten Turun matkailualueesta pystytään luomaan kilpailevista alueista erilaistettu ja vetovoimainen kohde hollantilaisille.

Osaongelmia lähestytään sekä palvelun laadun ja erilaistamisen teorioiden kautta. Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena haastattelututkimuksena ja tutkimusmetodinä olivat teemahaastattelut. Tutkimuksessa haastateltiin neljää matkailuyrityksen edustajaa Turun seudulta ja kahta matkatoimiston edustajaa Hollannista.

Tutkimuksessa todettiin, että pääasiallisesti Turun seudulla tehdään matkailutuotteen laadun eteen oikeanlaista työtä, mutta ne attribuutit, joilla hollantilaisia saadaan alueelle houkuteltua, eivät ole kovin hyvin tiedossa. Matkailualueen ongelmista esiin nousevat yhteistyön kangertelu lähihistoriassa, yritysten ja paikallisten asenne turisteja kohtaan ja Matkailun Edistämiskeskuksen haluttomuus myydä Turun seutua ulkomaisille matkanjärjestäjille. Lisäksi puutteita on myös mm. majoituskapasiteetissa ja oikeanlaisissa aktiviteeteissa.

Ratkaisuna ongelmiin nähdään yhteistyön kehittäminen, avoimempi tiedonkulku eri matkailualueen toimijoiden välillä ja tarkemmin kohdennettu tuotekehittäminen.

Asiasanat	Palvelu, laatu, matkailu, turismi, erilaistaminen, Turku, Hollanti, saaristo
Muita tietoja	