

Ristiin rastiin Romaniaa

– Uusien ryhmämatkapakettien kehittäminen ja toteuttaminen Romaniassa

Hilla Holma

Enja Sarvarinne



Tekijät Hilla Holma & Enja Sarvarinne	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Ristiin rastiin Romaniaa – Uusien ryhmämatkapakettien kehittäminen ja toteuttaminen Romaniassa	Sivu- ja liitesivumäärä 38 + 4
<p>Matkailu on jo useita vuosia ollut yksi suosituimpia ihmisten ajanviettotapoja ja useimmat suomalaisetkin ovat ainakin kerran elämässään olleet ulkomaanmatkalla. Yksi yleisimmistä matkustusmuodoista on ryhmämatka, joka tulee olemaan tämän opinnäytetyön keskiössä.</p> <p>Opinnäytetyön aiheina ovat valmismatkat sekä ryhmämatkapaketit. Opinnäytetyön tavoitteena on suunnitella kaksi toteuttamiskelpoista ryhmämatkaa Romaniaan. Nämä matkat tulevat olemaan kiertomatkoja, joiden aikana kierretään kolmesta neljään kaupunkia ja jokaisessa kaupungissa tullaan viettämään yhdestä kahteen yötä. Suunnittelun ja paikan päällä Romaniassa kahden vuonna 2016 tehdyn testimatkan aikana suoritetun havainnoinnin jälkeen päädyttiin siihen, että suunniteltavat matkapaketit tulisivat olemaan Kulttuuri- ja viinimatka sekä Lintu- ja luontomatka. Ryhmämatkapakettien kohderyhminä ovat eläkkeellä olevat, aktiiviset aikuiset sekä plus 55-vuotiaat, aktiiviset työssäkäyvät aikuiset. Varsinaisen opinnäytetyön suunnittelu aloitettiin syksyllä 2016 ja kirjoittamisprosessi alkoi tammikuussa 2017. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kon-Tiki Tours Oy.</p> <p>Ryhmämatkapakettien suunnittelussa on otettu huomioon kohderyhmien ikä ja heidän mielenkiinnonkohteensa. Matkoihin sisältyvät kohteet ovat monipuolisia ja ne on valittu ajatuksella. Paketeissa on pyritty tuomaan esiin romanialaista kulttuuria ja elämäntapaa esimerkiksi valittaessa majoituksia sekä ruokapaikkoja, jotka ovat pitkälti perinteikkään romanialaisia. Kokonaisuutena opinnäytetyö on onnistunut ja antaa toivottavasti toimeksiantajalle mahdollisia ajatuksia uusien ryhmämatkojen järjestämisestä Romaniaan.</p>	
Asiasanat Valmismatka, matkan suunnittelu, ryhmämatkapaketti, Romania	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kon-Tiki Tours.....	3
2.1	Asiakaskunta	3
2.2	Tarjonta.....	4
2.3	Aiemmat Romanian matkapaketit.....	5
3	Valmismatkan määritelmä ja valmismatkalait	6
3.1	Valmismatkan määritelmä.....	6
3.2	Valmismatkalait.....	7
3.3	Käsitteet.....	7
4	Palveluiden tuotteistaminen.....	9
5	Kehittämistyön vaiheet	14
5.1	Menetelmät	15
5.2	Matkamessut 2016.....	17
5.3	Tiedonhaku kohteista	17
5.4	Yhteenveto valmistelutyöstä.....	18
6	Romaniaan tehdyt testimatkat	19
6.1	Kevään 2016 matka	19
6.2	Syksyn 2016 matka.....	20
7	Matkapakettien suunnittelu ja toteutus	22
8	Matkapakettien esittely.....	24
8.1	Kulttuuri- ja viinimatka Romaniaan	24
8.2	Lintu- ja luontomatka Romaniaan.....	28
8.3	Hinnoittelu.....	30
9	Jatkokehittämissuunnitelmia	33
10	Pohdinta.....	34
	Lähteet	36
	Liitteet.....	39
	Liite 1: Matkapakettien mainokset	39
	Liite 2: Matkapaketeissa käytettyjen yritysten yhteystiedot	40

1 Johdanto

Matkailu on jo useita vuosia ollut yksi suosituimpia ihmisten ajanviettotapoja ja useimmat suomalaisetkin ovat ainakin kerran elämässään olleet ulkomaanmatkalla. Matkatyyppejä sekä matkustajatyyppejä on monenlaisia, ja monet näistä tyypeistä voivat poiketa suurestikin toisistaan. Yksi matkustajatyypeistä on ryhmämatkailija, joka tulee olemaan tämän opinnäytetyön keskiössä. Opinnäytetyön tavoitteena on suunnitella kaksi toteuttamiskelpoista ryhmämatkaa Romaniaan. Nämä matkat tulevat olemaan kiertomatkoja, joiden aikana kierretään kolmesta neljään kaupunkia ja jokaisessa kaupungissa tullaan viettämään yhdestä kahteen yötä. Matkojen kokonaiskesto tulee olemaan noin yksi viikko.

Valmistautuminen opinnäytetyöhön alkoi syksyllä 2016, kun Haaga-Helian ammattikorkeakoulun Porvoon Campuksen matkailualan neljännen lukukauden opiskelijat ryhtyivät suunnittelemaan omaa opintomatkansa. Alun perin tämän opinnäytetyön piti olla kyseisen ryhmän opintomatkan suunnittelu ja toteutus, mutta suunnitelmat muuttuivat ja päädyttiinkin kehittämään ryhmämatkapaketteja. Opinnäytetyön toimeksiantajaksi ryhtyi Kon-Tiki Tours Oy, joka järjestää erityyppisiä ryhmämatkoja globaalisti asiakkailleen. Opinnäytetyön tiedonkeruuta varten otettiin kuitenkin osaa neljännen lukukauden opiskelijoiden opintomatkkaan Romanian eri kaupunkeihin. Vastaavanlainen matka oli jo tehty keväällä 2016, jolloin matkaan lähtivät silloiset neljännen lukukauden opiskelijat. Myös tällä matkalla kerättyjä tietoja käytettiin opinnäytetyössä.

Aiheensa puolesta tämä opinnäytetyö tukee tekijöiden opintojen suuntausta, sillä erikoistumissuuntauksena on matkailupalveluiden ja -tapahtumien kehittäminen sekä niiden tuoteistaminen. Projektissa päästiin käytännössä luomaan uusia matkailutuotteita, jotka kehitettiin alusta alkaen mahdollisimman myyntikelpoisiksi. Opinnäytetyö etenee kronologisesti alun teoriaosuudesta ryhmämatkapakettien suunnitteluvaiheeseen ja lopulta kahteen valmiiseen ryhmämatkapakettiin. Opinnäytetyön teoriaosuudet pohjautuvat osin aiemmin Romaniaan tehdyillä opintomatoilla kerättyyn aineistoon. Teoriaosuudessa on käytetty myös muutamia kirjallisia lähteitä, mutta kirjallisten lähteiden löytäminen oli hankalaa niiden vähyyden vuoksi.

Romania on matkailumaana, etenkin suomalaisille, melko tuntematon ja sitä leimaavat monet sen historian aiheuttamat ennakkoluulot. Köyhyys, kerjäläiset ja kommunismi ovat esimerkkejä ennakkoluuloista, joita monella on edelleen Romaniasta. Suurena haasteena onkin saada matkailijat unohtamaan ennakkoluulonsa ja antamaan Romanian mahdollisuus yllättää heidät positiivisesti. Matkailumaana Romania on todella monipuolinen aina

suurkaupunkien sykkeestä Karpaattien upeisiin vuoristomaisemiin sekä Mustanmeren rantoihin.

Moni suomalaisten suosima lomakohde on jo moneen kertaan nähty, joten matkailualalle on tärkeää kehittää uusia reittejä ja lomakohteita. Romania soveltuu tähän mainiosti. Matkailijat etsivät jatkuvasti uusia kokemuksia ja uutta nähtävää. Näihin kahteen kriteeriin Romanian on tarjota monipuolista sisältöä, kuten aiemmassa kappaleessa mainittiin. Tätä monipuolisuutta pyritään hyödyntämään opinnäytetyön matkapaketteja tehdessä. Tuotokseksi saadaankin kaksi täysin valmista matkapakettia, jotka teemojensa puitteissa esittelevät Romanian monipuolisuutta ja uniikkiutta.

Nämä kaksi matkapakettia on tarkoitettu opinnäytetyön toimeksiantajan, Kon-Tiki Tours Oy:n käyttöön joko sellaisenaan tai niin, että he voivat valita haluamansa elementit matkapaketeista ja hyödyntää niitä mahdollisissa muissa Romanian matkapaketeissaan. Lisäksi opinnäytetyön liitteenä on yhteystietoluettelo, joka sisältää kaikkien matkapaketeissa käytettyjen toimijoiden yhteystiedot. Suurin osa käytetyistä toimijoista on todettu laadukkaiksi oman kokemuksen ja asiakkaiden kirjoittamien palautteiden pohjalta. Näiden yhteystietojen pohjalta Kon-Tiki Tours Oy voi halutessaan ottaa yhteyttä suoraan toimijoihin ja näin rakentaa mieluisensa matkapaketin erilaisella sisällöllä.

2 Kon-Tiki Tours

Oy Kon-Tiki Tours Ltd on vuonna 1995 perustettu suomalainen elämysmatkatoimisto, joka järjestää räätälöityjä elämysmatkapaketteja erilaisille ryhmille, kuten järjestöille, yhdistyksille, yrityksille ja muille erilaisille ryhmille. Kon-Tiki Tours järjestää elämysmatkoja ympäri maailmaa moniin matkakohteisiin. Näihin kohteisiin jokaiselle asiakkaalle toteutetaan yksilöllinen, asiakasta ajatellen suunniteltu matkaohjelma. Kon-Tiki Tours toimii kahdella eri brändillä, jotka ovat Kon-Tiki sekä MatkaSeniorit. Tämän lisäksi Kon-Tiki Tours osti vuoden 2016 marraskuussa suomalaisen matkatoimisto Trio Travelsin, joka keskittyy luonto- ja kulttuurimatkojen järjestämiseen. Yrityksen ostosta huolimatta Trio Travels markkinoi itseään yhä omalla nimellään. (Kon-Tiki Tours 2017a.)

Kon-Tiki Tours on sataprosenttisesti kotimainen yritys, jolla on Suomessa kolme toimipistettä. Toimipisteet sijaitsevat Helsingissä, Turussa sekä Kuusamossa. Kon-Tiki Tours pyrkii aina yhteistyöhön asiansa osaavien, luotettavien palveluntuottajien ja – tarjoajien kanssa. Näin Kon-Tiki Toursin asiakkaille rakentuu mahdollisimman turvallinen matka. Kon-Tiki Toursin kumppaneihin lukeutuu muun muassa matkanjohtajia ja vastaavia, paikallisia oppaita, hotelleja, lento- ja laivayhtiöitä sekä muita ulkomaisia matkailualan toimijoita. (Kon-Tiki Tours 2017a.)

Kon-Tiki Tours on Suomen Matkatoimistoalan liiton, eli SMAL:n, jäsen ja se kuuluu myös matkanjärjestäjärekisteriin, jota ylläpitää Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Lisäksi Kon-Tiki Tours soveltaa joitain erityisehtoja matkojen erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten, poikkeuksellisten majoitusehtojen sekä matkakohteen erityisolujen vuoksi. Näistä erityisehdoista asiakas saa tarvittavat tiedot matkan varauksen yhteydessä. (Kon-Tiki Tours 2017a.)

2.1 Asiakaskunta

Kon-Tiki Toursin kaksi pääkohderyhmää ovat plus 55-vuotiaat, aktiiviset, laajan sosiaalisen verkoston omaavat, työssäkäyvät aikuiset, joille profiloituvat Kon-Tiki Tours -brändin palvelut, sekä eläkkeellä olevat, aktiiviset aikuiset, joille profiloituvat MatkaSeniorit-brändin palvelut. Näiden kahden pääkohderyhmän lisäksi Kon-Tiki Toursin muita kohderyhmiä ovat muun muassa eläkkeelle siirtyvät, aktiiviset henkilöt, järjestöjen ja liittojen sihteerit, sekä erilaiset harrastajat ja valmentajat. Näitä voivat esimerkiksi olla hyvinvointivalmentajat, liikuntavalmentajat tai lintutieteilijät ja -harrastajat. (Kukkonen 2017.)

Kon-Tiki Toursin pääkohderyhmien tarkka segmentointi voi kuitenkin olla joissakin tapauksissa hankalaa, sillä asiakasryhmiä on useita erilaisia. Tarkka segmentointi ei kuitenkaan ole välttämätöntä eikä tarpeellistakaan. Asiakasryhmät, jotka eivät kuitenkaan profiloitu sopivaksi Kon-Tiki Toursille ovat lapsiperheet ja nuorisoryhmät. (Kukkonen 2017.)

2.2 Tarjonta

Kon-Tiki Tours toimii kahdella erillisellä brändillä. Nämä brändit ovat Kon-Tiki Tours ja MatkaSeniorit. Näillä kahdella brändillä järjestetään erityyppisiä ryhmämatkoja, jotka voivat olla valmiita paketteja, tai jotka suunnitellaan asiakkaan toiveiden ja pyyntöjen mukaan. (Kon-Tiki Tours 2017a.)

Kon-Tiki Tours -brändillä järjestetään luonto-, vaellus- sekä harrastematkoja. Tällaisia matkoja Kon-Tikilla ovat esimerkiksi lintumatkat, joista, luontomatkojen ohella, Kon-Tiki Tours on tunnettu. Lintumatkat suuntautuvat joka puolelle maailmaa. Lintumatkoilla on aina mukana asiantunteva opas ja Kon-Tiki Tours onkin Suomen Bongariliiton pääyhteistyökumppani. Myös Kon-Tiki Toursin Luonto- ja vaellusmatkat suuntautuvat kaikkialle maailmaan ja ne järjestetään luotettavien yhteistyökumppanien ja oppaiden kanssa. Luontomatkoja on tarjolla niin harrastajille kuin lomamatkustajillekin. (Kon-Tiki Tours 2017b.)

MatkaSeniorit brändin alla Kon-Tiki Tours järjestää kulttuurimatkoja seniorikohderyhmälle. Samoin kuin luontomatkat, myös kulttuurimatkat suuntautuvat ympäri maailmaa ja niiden tarjonta on monipuolinen. Ryhmämatkapaketteja kulttuurimatkoille löytyy valmiina ja niitä myös suunnitellaan asiakkaiden toiveiden mukaan. Kulttuurimatkakohteissa Kon-Tiki Toursilla on yhteistyökumppaneina paikallisia suomalaisia tai suomenkielisiä oppaita, jotka opastavat matkaryhmiä matkan aikana. (Kon-Tiki Tours 2017b.)

Lisäksi Kon-Tiki Tours järjestää myös teemamatkoja, jotka suunnitellaan matkaan lähtevän ryhmä toiveiden ja mielenkiinnonkohteiden mukaan. Teemamatkat voivat perustua esimerkiksi suosikkikirjailijaan, uskontoon tai historialliseen tapahtumaan, mutta myös pienempään asiaan, kuten tiettyyn ruokaan, juomaan tai kasviin. Kon-Tiki Tours järjestää myös wellness-matkoja ympäri maailmaa, nämä matkat voivat sisältää wellness-hoitoja, liikuntaa ja rentoutumista. Kaikki yllä mainitut Kon-Tiki Toursin matkapaketit ovat saatavilla ympäri vuoden. (Kon-Tiki Tours 2017b.)

2.3 Aiemmat Romanian matkapaketit

Kon-Tiki Tours on aiemmin toteuttanut yhden ryhmämatkapaketin Romaniassa. Toteutettu ryhmämatka suuntautui Sighișoaraan ja matkapaketti oli nimeltään Sighișoaran musiikki- ja kulttuurimatka. Matkapaketti oli oopperaklubimatka Romanian Transilvanian alueelle, missä sijaitsee Sighișoaran kaupunki ja se toteutettiin 3.- 8.3.2016. (Kon-Tiki Tours 2016.)

Matkan lennot olivat Lufthansalta ja lento oli jatkolento Münchenin kautta Romanian Cluj-Napocaan. Matkan kokonaishinta oli 1495 euroa per henkilö, yöpyminen hotellissa tapahtui jaetussa kahden hengen huoneessa. Matkaan lopulliseen hintaan sisältyi Lufthansan lennot, lentokenttäkuljetukset, majoitus, hotelliaamiaiset, ohjelmaan merkityt opastetut retket ja pääsymaksut, paikallisoppaat vierailukohteissa, kutsuvieraspaikat kahdessa festivaalin konsertissa ja oopperagaalassa sekä ruokailut, eli neljä lounasta ja kaksi illallista. (Kon-Tiki Tours 2016.)

Sighișoaran musiikki- ja kulttuurimatka sisälsi tutustumisen Sighișoaran kaupunkiin ja muihin kulttuurillisesti tärkeisiin kaupunkeihin, kuten Sibiuun, Transilvanian alueeseen sekä tärkeimpänä vierailu Academia Sighișoaran kansainvälisellä klassisen musiikin festivaalilla. Festivaalin esiintyjinä olivat nuoret muusikkolupaukset ympäri maailmaa. Matkan aikana matkaryhmä kävi myös vierailuilla lähialueen viinitiloilla sekä useissa kulttuurikohteissa, joita alueelta löytyy. Koko matka huipentui Academia Sighișoaran lopussa järjestettävään oopperagaalaan. (Kon-Tiki Tours 2016.)

3 Valmismatkan määritelmä ja valmismatkalait

Valmismatkalait ovat Suomessa tiukat kuluttajan suojelemiseksi. On myös määritelty tarkasti, milloin matka lasketaan valmismatkaksi tai pakettimatkaksi. Valmismatkalait sitovat matkoja, jotka täyttävät kyseiset määritelmät.

3.1 Valmismatkan määritelmä

Valmismatkan, tai pakettimatkan, voi määritellä useammalla tavalla. Yleisin määritelmä on pakettina ostettu matkailupalvelujen yhdistelmä. Valmismatka voi olla esimerkiksi matkatoimiston myymä lento tai hotelli, se voi olla hotelli ja jokin matkailupalvelu, kuten esimerkiksi formulalippu, sukelluskurssi tai autonvuokraus, tai matkustajan toiveiden mukaan räätälöity matka. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017.) Valmismatkaa voi kutsua myös pakettimatkaksi, ja sen voi määritellä hieman toisin. Pakettimatka sisältää joukon matkanjärjestäjän ennakkoon kokoamia matkailupalveluja, mutta kun puhutaan pakettimatkasta, tulee matkan hintaan sisältyä vähintään matkat ja majoitus. Näiden lisäksi pakettimatkkaan voi sisältyä esimerkiksi aterioita, bussimatkoja, autonvuokraus, pääsylippuja, retkiä, ohjelmapalveluita, hoitoja ja muita vastaavia palveluita. Kaikki pakettimatkkaan sisältyvät palvelut ostetaan valmiina kokonaisuutena siihen hintaan, joka matkapaketille on määrätty. Yleisesti pakettimatkan, eli valmismatkan hinta on yleensä edullisempi verrattuna siihen, että kaikki palvelut, jotka valmismatkkaan kuuluvat ostettaisiin erillisinä palveluina. (Tilastokeskus 2017.)

Valmismatka tulee yleensä poikkeuksetta maksaa etukäteen. Tämän vuoksi olisikin aina hyvä ennen matkan varaamista varmistaa matkanjärjestäjän luotettavuus Kilpailu- ja kuluttajaviraston matkatoimistorekisteristä, johon listattu kaikki Suomessa toimivat, lailliset matkanjärjestäjät. Valmismatkan matkanjärjestäjä on aina vastuussa koko sopimuksen mukaisesta valmismatkapaketista. Kun kuluttajalta, eli tässä tapauksessa matkustajalta peritään maksuja, tulee matkanjärjestäjän toiminnalla olla vakuus. Tämäkin kuuluu valmismatkapakettisopimukseen. Jos kuitenkin jostain syystä valmismatkapaketti maksetaan vasta matkan jälkeen, voidaan matkanjärjestäjä vapauttaa kaikista vakuuksista. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017.)

3.2 Valmismatkalait

Valmismatkalait ovat Suomessa melko tiukat ja niillä pyritään suojaamaan matkaan lähtijän oikeudet. Valmismatkalle lähtevällä matkustajalla on valmismatkaehtojen mukainen suoja ostohetkestä matkan päättymiseen asti. Valmismatkaehtoihin lukeutuvat muun muassa peruutusoikeus ja oikeus saada apua matkanjärjestäjältä ongelmatilanteissa. Valmismatkalain mukaan matkanjärjestäjä on vastuussa kaikista matkaan kuuluvista palveluista ja niiden toimivuudesta, kuten kuljetuksista kohteessa sekä majoituksesta. Jos muussa kuin valmismatkaan liittyvässä matkustamisessa on puutteita, pitää matkustajan valittaa matkasta vastaavalle yritykselle. On kuitenkin muistettava, että matkustajan oikeudet joukkoliikennevälineissä matkan aikana riippuvat siitä, mikä liikenneväline tai matkustusmuoto on kyseessä, sillä kohdemaan julkiset liikennemuodot eivät sisälly valmismatkaan. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017.)

Valmismatka on sopimus, joka solmitaan elinkeinonharjoittajan, eli matkatoimiston ja kuluttajan, eli matkaan lähtijän välillä. Matkailu- ja matkasopimukset ovat yleisesti lailla toteutetun säätelyn ulkopuolella, joten riitatilanteet, jotka ovat mahdollisesti päätyneet oikeuteen asti, on käsitelty valmismatkaa ostettaessa kirjoitettujen sopimusten pohjalta. Euroopan unionilla on oma direktiivinsä matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkista (90/314/ETY). Tätä direktiiviä kutsutaan usein nimellä minimidirektiivi ja se astui voimaan vuonna 1990. Minimidirektiivi sallii Euroopan unionin jäsenvaltioiden suojata matkustajia tehokkaammin, kuin mitä on mahdollisesti kirjattu kansallisiin lainsäädäntöihin. Suomessa Euroopan unionin matkapakettidirektiivi on asetettu voimaan kahdella erillisellä lailla, jotka ovat valmismatkalaki (1079/94) ja laki valmismatkaliikkeistä (1080/94). Valmismatkalaki säätelee valmismatkan markkinointia sekä valmismatkoja koskevia sopimuksia ja laki valmismatkaliikkeistä säätelee matkanjärjestäjien liikkeen perustamista sekä elinkeino-oikeutta. Nämä lait tulivat Suomessa voimaan 1.7.1995. (Halila & Hemmo 2008, 232–233.)

3.3 Käsitteet

Kulttuurimatkailun käsitteellä on puolestaan monia eri ilmenemismuotoja ja sekin voi käsitteenä olla hankala määriteltävä. Yleisin määritelmä on, että kulttuurimatkailu on matkustamista kulttuuripaikoille pois ihmisen omasta elinympäristöstä tarkoituksena kerätä uutta tietoa tai kokemuksia kulttuuritarpeen tyydyttämiseksi. Kulttuurimatkailu voidaan määritellä myös matkaksi, jonka tarkoituksena on päästä tietylle kulttuurisesti merkittävälle kohteelle, joihin voivat lukeutua taiteeseen ja tieteeseen liittyvät paikat tai historialliset kohteet. Kulttuurimatkailua voi olla myös matkustaminen, jonka ainoana tarkoituksena on historiallisen,

taiteellisen, tieteellisen tai arkkitehtonisen tiedon hankkiminen kohteesta. Matkoja, jotka tehdään nämä tarkoitukset mielessä, voidaan kutsua kulttuurimatkoiksi. (Sigala & Leslie 2005, 6–9.) Voidaan siis sanoa, että kulttuurimatkailu on tutustumista paikalliseen kulttuuriin ja elämäntapaan, elämysten hankkimista paikallisesta kulttuurista ja paikallista oppimista.

Luontomatkoilun määritellään olevan matkustamista luontoon siten, että matkaan liittyy olennaisena osana lihas- tai luonnonvoimiin perustuva liikkuminen luonnossa. Matka kohteeseen voi tapahtua omatoimisesti tai matkanjärjestäjän kautta. Luontomatkoilussa matkailijan elämys muodostuu luonnossa liikkumisesta, siitä nauttimisesta sekä esimerkiksi kasvillisuuden ja eläinten tarkkailusta. (Verhelä & Lackman 2003, 98.)

Elämyksen voidaan kuvailla olevan jokin voimakkaasti vaikuttava kokemus, joka jättää kokijalle muistijäljen. Kokemus on usein ainutkertainen ja kokijalle henkilökohtainen. (Verhelä & Lackman 2003, 35.) Jokainen elämys koostuu viidestä elementistä, jotka osaltaan tekevät kokemuksesta elämyksellisen. Nämä elementit ovat yksilöllisyys, aitous, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. (Tarssanen 2004, 9–11.)

Yksilöllisyydellä tarkoitetaan asiakaslähtöisyyttä, joustavuutta sekä sitä, että tuote on mahdollista räätälöidä vastaamaan jokaisen asiakkaan tarpeita ja mieltymyksiä. Aitoudella tarkoitetaan sitä, kuinka uskottava tuote on ja kuinka aidosti se esittelee jonkin alueen kulttuuria. Moniaistisuus puolestaan tarkoittaa sitä, että tuotteen tulisi olla koettavissa usein eri aistein. Kontrastilla tarkoitetaan asiakkaan näkökulmasta kokemusta jostakin uudesta ja arkisesta eroavasta. Vuorovaikutus taas on yhteisöllisyyttä sekä onnistunutta kommunikointia niin oppaan ja toisten matkailijoiden kanssa kuin myös tuotteen ja tuottajan välillä. (Tarssanen 2004, 9–11.)

4 Palveluiden tuotteistaminen

Tuotteistaminen on käsitteenä melko hankala määritellä, sillä sen määritelmä riippuu paljon tuotteistamisen kohteesta. Kohteena voi olla joko aineeton palvelu tai konkreettinen tuote (Tonder 2013, 14–15). Kaikille palveluille on aineettomuuden lisäksi tyypillistä myös prosessimaisuus sekä asiakkaan osallistuminen tuotantoon. Tuotteistamisesta tai siihen liittyvistä toimista käytetään usein myös nimitystä palvelun konseptointi tai systematisointi. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 1.)

Erään määritelmän mukaan tuotteistaminen tarkoittaa toimenpidettä, jonka tarkoituksena on palvelun kaupallistaminen ja sen taloudellisen kannattavuuden parantaminen. Tuotteistamisen tavoitteena onkin siis uudistaa ja kehittää palvelua siten, että sen laatu ja tuottavuus parantuvat ja näin myös asiakkaan saama hyöty kasvaa ja yrityksen kannattavuus paranee. Tuotteistaminen voidaan käsittää muun muassa tuotekehityksenä, palvelun sisällön rakentamisena tai matkailualalla esimerkiksi jonkin sadun tai tarinan käyttämisenä vetovoimatekijänä. Se on lisäksi hyvä apuväline palveluiden kehittämisessä, vaikkei suunnitteilla olisikaan täysin vakioitua palvelua. Matkailualalla tuotteistamisesta käytetään usein myös virheellisesti nimitystä tuottaminen, vaikka näillä kahdella on merkittävä ero. Tuottamisessa palvelua työstetään sisältö- ja käyttäjälähtöisesti, kun taas tuotteistamisessa työstämisen kohteena on liikeidea. Lisäksi tuotteistamisen toiminnallinen viitekehys on aina kaupallisuus. (Tonder 2013, 14–15; Jaakkola ym. 2009, 1.)

Palveluiden tuotteistamisessa tärkeimpänä tavoitteena on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen tai jonkin ongelman ratkaiseminen. Kyse on aina osaamisen tai palvelutuotteen muokkaamisesta siten, että se vastaa paremmin asiakkaan toiveita ja ostomotiivia. Lopputuloksena muodostuu selkeä, vakiomuotoinen ja hinnoiteltavissa oleva kokonaisuus. (Tonder 2013, 14–15.) Jotta palvelu vastaisi todella asiakkaiden tarpeita ja tarjoaisi heille lisäarvoa, kannattaa asiakkaita käyttää palvelun testaamisessa ja arvioinnissa koko kehitysprosessin ajan (Jaakkola ym. 2009, 3).

Jotta palveluliiketoiminta olisi menestyksenkäs, täytyy yrityksellä olla osaamista palvelusta, asiakkaista sekä toimialastaan. Mahdollisten nopeiden muutosten takia yrityksen tulisi olla osa toimintaympäristöään ja mahdollisimman hyvin ajan hermolla. Edelläkävijä on aina kilpailukykyisempi kuin muutoksiin sopeutuja. (Tonder 2013, 21–33.) Strategisia valintoja tehdessä tietoa tulisi hankkia ainakin asiakkaiden tarpeista ja toiveista, vallitsevista trendeistä, toimialan tilanteesta sekä kilpailijoista. (Jaakkola ym. 2009, 3.)

Palvelun kehittämisprosessi on moniosainen. Se ei kuitenkaan välttämättä ole aina lineaarinen, vaan joitakin vaiheita voidaan suorittaa myös samanaikaisesti. (Jaakkola ym. 2009, 3.) Ensimmäinen vaihe tuotteistamisprosessissa on idean luominen. Tärkeintä idean luomisessa on löytää sille oikea markkinarako ja arvioida koko idean kannattavuutta. Idean luomisessa on tärkeää ottaa huomioon muun muassa tulevat trendit, talouden kehittyminen, erilaiset poliittiset seikat, ympäristöasiat, teknologian kehitys, demografiset eli väestörakenteelliset ja sosiaaliset tekijät sekä sosiokulttuuriset tekijät. Matkailualan näkökulmasta ideaan vaikuttavia poliittisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi eri alueiden turvallisuustekijät ja mahdolliset konfliktit, demografisia tekijöitä väestön ikääntyminen ja sosiaalisten rakenteiden muutos, ja sosiokulttuurisia tekijöitä yleinen elintason nousu ja käytettävissä olevan rahan määrän kasvu. Myös ilmaston lämpenemisellä ja asiakkaiden kasvavalla ympäristötietoudella voi olla merkittävä vaikutus ideaan. (Tonder 2013, 21–33.) Lisäksi on tärkeää arvioida, sopiiko idea yrityksen jo olemassa olevaan strategiaan. Arvioinnissa pohditaan idean strategista sopivuutta, markkinoita, kannattavuutta sekä kehittämistyön vaatimuksia. (Jaakkola ym. 2009, 8–10.)

Kun kehitettävä idea on luotu ja arvioitu, voidaan siirtyä määrittelemään palvelutuotteen keskeiset ominaisuudet. Näihin ominaisuuksiin kuuluvat palvelun sisältö sekä toteuttamistapa. Jotta ominaisuudet vastaisivat mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita, tulee yrityksen olla tietoinen asiakkaan toiveista sekä siitä, mitä arvoa asiakas palvelulta odottaa saavansa. (Tonder 2013, 39; Jaakkola ym. 2009, 11.) Pelkkä palvelun sisällön miettiminen ei riitä, vaan tuotteistamisprosessin aluksi on hyvä suunnitella myös palveluprosessi, eli kuvaus siitä, miten palvelu tuotetaan ja toteutetaan (Jaakkola ym. 2009, 15). Palvelun tuotteistamisen lähtökohtana on asiakkaan tarpeisiin vastaaminen. Siksi onkin tärkeää tutkia ja seurata markkinoita sekä asiakaskuntaa. Tältä pohjalta määritellään palvelulle asiakassegmentti. Segmentoinnin perusteena ovat asiakkaiden tarpeet, heidän ostokäyttäytymisensä sekä tekijät, jotka niihin vaikuttavat. (Tonder 2013, 39–44.)

Palvelun sisältö koostuu usein ydinpalvelusta sekä sen lisäksi tarjotuista tuki- ja lisäpalveluista. Ydinpalvelu on nimensä mukaisesti palvelun keskeisin osa ja samalla syy, miksi asiakas palvelun haluaa. Tukipalvelut puolestaan ovat oheispalveluita, jotka ovat välttämättömiä, jotta ydinpalvelua voidaan sujuvasti käyttää. Lisäpalvelut taas ovat asiakkaalle tarjottavia etuja, joiden avulla hän saa enemmän valinnanvaraa. Ydinpalvelusta sekä tuki- ja lisäpalveluista koostuvaa kokonaisuutta kutsutaan usein palvelupaketiksi. (Jaakkola ym. 2009, 11.) Palvelu voidaan myös konseptoida. Tällöin palveluntarjoaja rakentaa eri palveluista asiakkaalle valmiin palvelukokonaisuuden. Palvelukonsepti ei ole koskaan vain erillisten palveluiden nippu, vaan yhtenäinen kokonaisuus, jossa eri palvelun osat sulautuvat

yhteen. Kokonaisuus on myös koostettu asiakkaan tarpeet huomioon ottaen. Matkailualalla palvelukokonaisuus koostuu useimmiten kuljetus- majoitus-, ruoka- sekä ohjelmapalveluista. (Tonder 2013, 73–74.)

Tuotteistamisprosessiin kuuluu olennaisesti myös palvelun vakiointi. Vakioinnilla tarkoitetaan palvelun tai jonkin sen osan kehittämistä siten, että se on toistettavissa samanlaisena. Vakioitujen ja vakioimattomien osien suhde vaihtelee eri palveluissa ja on palvelua tarjoavan yrityksen strateginen valinta. Vakioimisen ääripäät ovat täysin ainutlaatuinen ja vakioimaton palvelu sekä täysin tuotteistettu palvelu, joka toteutuu aina samanlaisena. Suurin osa palveluista on vakioitu osittain. Jotta palvelua voidaan räätälöidä asiakkaan toiveiden mukaan, siinä täytyy olla vakioimattomia elementtejä. Kuitenkin on melko hidasta ja kannattamatonta luoda koko palvelukokonaisuus uudestaan alusta asti jokaisen asiakkaan kanssa. Usein asiakkaat arvostavat palvelua, joka on räätälöity vastaamaan heidän tarpeitaan. Näin ollen vakioimisen aste toimii myös kilpailukeinona, halusi asiakas sitten räätälöityä palvelua tai nopeaa ja tehokasta toteutusta. (Jaakkola ym. 2009, 19–20)

Tärkeä osa tuotteistamisprosessissa on myös viestintä asiakkaille. Viestinnän tulee olla yhtenäistä ja konkreettista, jotta palvelusta välittyy mahdollisimman uskottava ja erottumiskykyinen kuva, joka asiakkaan on helppo ymmärtää. Valmiiksi tuotteistetulle palvelulle voidaan lisäksi antaa nimi ja suunnitella omaleimainen ilme, jolla se jää paremmin asiakkaiden mieleen. (Jaakkola ym. 2009, 27.)

Hinnoittelu on yksi merkittävimmistä tuotteistamisprosessin vaiheista. Palvelun hinta määrittelee kannattavuuden yritykselle, mutta lisäksi se viestii asiakkaalle palvelun laadusta. Hinnoittelun yhtenä perusteena tulee olla tarkat laskelmat palvelun tuotantokuluista, mutta lisäksi huomioon tulee ottaa myös markkinat ja vallitseva kilpailutilanne. Useimmiten palvelun hinta rakentuu näiden kahden pohjalta: tuotantokustannukset määrittävät minimihinnan ja markkinat ja kysyntä puolestaan maksimihinnan. (Jaakkola ym. 2009, 29–31.)

Erilaisia hinnoitteluperusteita on kolme: markkinaperusteinen, kilpailuperusteinen sekä kysyntäperusteinen hinnoittelu. Markkinaperusteisessa hinnoittelussa pohjana on vallitseva kilpailutilanne ja kysyntä, kilpailuperusteisessa hinnoittelussa hinta suhteutetaan kilpailijoiden hintoihin ja kysyntäperusteisessa hinnoittelussa palvelu maksaa sen verran, mitä asiakas on valmis siitä maksamaan. Hinnoittelumenetelmät puolestaan voidaan jakaa neljään ryhmään: tuotosperusteiseen, resurssipohjaiseen, hyöty- ja arvoperusteiseen sekä käyttöoikeusperusteiseen hinnoitteluun. Tuotosperusteisen hinnoittelun mukaan asiakas maksaa palvelusta kiinteän hinnan, resurssipohjaisessa hinnoittelussa hinta perustuu käy-

tettyihin resursseihin, hyöty- ja arvoperusteisessa hinnoittelussa hinta määräytyy asiakkaan saaman hyödyn mukaan ja käyttöoikeusperusteisessa hinnoittelussa asiakkaalle nimensä mukaisesti myydään jokin käyttöoikeus. (Jaakkola ym. 2009, 29–31.)

Vaikka menetelmiä on useita erilaisia, ei hinnoittelun tarvitse perustua vain yhteen niistä, vaan varsinaisessa hinnoitteluprosessissa voidaan hyödyntää useita eri menetelmiä. Tärkeintä eri hinnoitteluperusteita ja –menetelmiä mietittäessä on ajatella hintaa asiakkaan näkökulmasta. Asiakas tuskin on kiinnostunut siitä, paljonko palvelun tuottaminen yritykselle maksaa, vaan ennemmin hän vertaa palvelun hintaa samaansa hyötyyn sekä kilpailijoiden hintoihin. Palvelun tuotteistaminen helpottaa myös hinnoittelua. Valmiiksi rakennetulle kokonaisuudelle on helpompi määritellä kiinteä hinta, kun eri osien hinnat on laskettu jo valmiiksi. Samalla asiakkaan palveleminen nopeutuu, kun erillistä hinnoitteluvaihetta ei enää joka tilanteessa tarvita. Toisaalta tuotteistaminen myös lisää eri palveluiden vertailtavuutta, jolloin asiakkaista tulee hintatietoisempia. (Jaakkola ym. 2009, 29–31.)

Kaikkiin prosesseihin, niin myös tuotteistamisprosessiin, kuuluu olennaisena osana myös onnistumisen seuranta ja mittaaminen. Prosessille tulee asettaa selkeät tavoitteet, joiden toteutumista voidaan seurata. Asiakastyytyväisyys ja asiakkaiden kokemaa laatua kertovat tuotteistamisen onnistumisesta asiakkaan näkökulmasta. Yrityksen näkökulmasta onnistumista voidaan seurata esimerkiksi laatuvaikuteluiden ja taloudellisen kannattavuuden avulla. (Jaakkola ym. 2009, 33–37.)

Palvelun laatua sinänsä on hankalaa mitata, yleisesti palvelu katsotaankin laadukkaaksi, mikäli se vastaa asiakkaan toiveita tai jopa ylittää ne. Asiakkaan kokemaa laatua koostuu teknisestä sekä toiminnallisesta laadusta. Tekninen laatu tarkoittaa sitä, mitä asiakas palveluprosessin lopputuloksena saa ja toiminnallinen laatu puolestaan asiakkaan ja yrityksen välisen vuorovaikutuksen onnistumisesta. Asiakas arvioi laadun yleensä koko palveluprosessin perusteella. Palvelun huolellinen testaaminen ja asiakaspalautteen kerääminen helpottavat laadun seuraamista. (Jaakkola ym. 2009, 33–37.)

Jotta laadun tasaisuutta voidaan seurata, tulee tavoitteiden olla selkeästi määriteltäviä. Mitä tuotteistetumpi palvelu on, sitä helpompaa onnistumisen seuranta on. Lisäksi on hyvä seurata myös palvelun tuottavuutta ja taloudellista kannattavuutta sekä sitä, onko palvelun hinta asetettu oikein. Tuottavuudella tarkoitetaan palvelun tuottoa verrattuna sen tuottamiseen vaadittuihin panoksiin. Taloudellista kannattavuutta voidaan seurata esimerkiksi liikevaihdon kasvun perusteella. Tuotteistamisen tulisi parantaa taloudellista kannattavuutta ainakin sen verran, että saadut tuotot kattavat tuotteistamisprosessissa syntyneet kustannukset. (Jaakkola ym. 2009, 33–37.)

Jotta tuotteistettu palvelu tavoittaisi asiakkaat ja herättäisi kiinnostusta, tulee sen markkinoinnin olla kunnossa. Osana tuotteistamisprosessia kannattaa laatia markkinointisuunnitelma, jonka pohjalta palvelun markkinointi voidaan toteuttaa aktiivisesti ja suunnitelmallisesti. Lisäksi palvelulle kannattaa laatia myös myyntisuunnitelma, jossa on määriteltä tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Näin yrityksen on helppo seurata, saavuttaako tuotteistettu palvelu myyntitavoitteet. (Jaakkola ym. 2009, 33–37.)

5 Kehittämistyön vaiheet

Kehittämistyön prosessi oli kaiken kaikkiaan melko pitkä, alkaen joulukuusta 2015 päättyen toukokuuhun 2017. Oheisessa taulukossa (Taulukko 1) on esitetty prosessin vaiheet kuukausittain.

Taulukko 1. Kehittämistyön vaiheet kuukausittain

AJANKOHTA	KEHITTÄMISTYÖN VAIHE
Joulukuu 2015	<ul style="list-style-type: none">• Toimeksianto Romanian Suomen suurlähetystöltä M4TK-ryhmälle
Tammikuu 2016	<ul style="list-style-type: none">• Kysely Matkamessuilla 22.–24.1.2016• Tutkimuskohteiden valinta
Helmikuu 2016	<ul style="list-style-type: none">• Taustatutkimusta Romaniasta vaellus- ja kulttuurimatka-kohteena
Maaliskuu 2016	<ul style="list-style-type: none">• Vaelluskokeilun järjestämisestä sopiminen paikallisen toimijan kanssa• Taustatutkimus Braşovin alueen vaellustarjonnasta• Matkalla vierailtavien kulttuurikohteiden valinta• Taustatutkimus matkaa varten
Huhtikuu 2016	<ul style="list-style-type: none">• Matka Romaniaan 6.-13.4.2016• Vaelluskokeilu Pietra Craiului kansallispuistossa 9.4.2016• Yritysvierailu Active Travelin toimistolle Braşovissa ja yrityksen perustajan Marian Tirlan haastattelu 9.4.2016• Yritysvierailu Brukhentalin taidemuseoon Sibiuissa ja taideosaston johtajan Alexandru Sonocin haastattelu 12.4.2016• Yleinen havainnointi
Toukokuu 2016	<ul style="list-style-type: none">• Verkkokyselyt suomalaisille vaellusmatkailijoille, opintomatkan vaelluskokeiluun osallistuneille sekä kulttuurikohteissa matkan aikana vierailleille• Taustatutkimus Braşovin alueen sekä kansallispuistojen saavutettavuudesta• Vaellusmatkapaketin suunnittelu• Kulttuurikohteiden arviointi• Alustava toimeksianto Haaga-Helialta järjestää syksyn M4TK-ryhmälle opintomatka Romaniaan

	<ul style="list-style-type: none"> • Romanianmatkoja tarjoavien matkanjärjestäjien selvittäminen
Elokuu 2016	<ul style="list-style-type: none"> • Opinnäytetyön aihe muuttui opintomatkan järjestämisestä uusien Romanian matkapakettien kehittämiseksi
Syyskuu 2016	<ul style="list-style-type: none"> • Opintomatkan suunnittelua yhdessä M4TK-ryhmän kanssa • M4TK-ryhmän konsultointi Romaniaan matkustamista koskevissa asioissa
Lokakuu 2016	<ul style="list-style-type: none"> • Matka Romaniaan 23.–31.10.2016 • Vaelluskokeilu Piatra Craiului kansallispuistossa 25.10.2016 • Linturetki Tonavan suistoalueella 27.10.2016 • Vierailu Bukarestin parlamenttitalossa 30.10.2016 • Yleinen havainnointi
Marraskuu 2016	<ul style="list-style-type: none"> • Kon-Tiki Tours Oy:n varmistuminen opinnäytetyön toimeksiantajaksi
Tammikuu 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Opinnäytetyön kirjallisen osuuden aloittaminen
Maaliskuu 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Toimeksiantosopimuksen allekirjoittaminen
Toukokuu 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Opinnäytetyön palauttaminen toimeksiantajalle ja Haaga-Helialle

Kaiken kaikkiaan prosessi oli pitkä ja piti sisällään runsaasti erilaisia vaiheita. Kuitenkin juuri prosessin pituuden ansiosta kehittämistyössä pystyttiin paneutumaan käytännön havainnointiin ja muuhun esityöhön kunnolla.

5.1 Menetelmät

Ehdottomasti tärkein menetelmä tätä opinnäytetyötä tehdessä on ollut havainnointi. Molempien Romaniaan tehtyjen testimatkojen aikana suoritettiin havainnointia niin majoituksesta ja ruokapaikoista kuin kohteista ja matkustamisestakin. Havainnointia käytettiin tiedonhankintamenetelmänä paitsi matkoilla, myös ennen niitä sekä matkojen päättymisen jälkeen. Havainnoinnin avulla saadut tiedot kirjattiin ylös ja niitä käytettiin tietopohjana sekä lähteenä Romanian matkapakettien suunnitteluprosessissa.

Havainnointi on yksi vanhimpia tieteellisiä aineistonkeruumenetelmiä ja sitä voidaan käyttää erilaisissa laadullisissa ja määrällisissä tutkimuksissa. Yleensä havainnointia käytetään kerätessä tietoa yksilön tai ryhmän toiminnasta ja käyttäytymisestä, joten kattavan tuloksen saaminen havainnoinnin avulla voi olla aikaa vievää. Havainnoinnin käyttö aineistonkeruumenetelmänä on kuitenkin perusteltua, jos tutkittavasta kohteesta on tietoa vähän tai ei lainkaan. Tutkimuksen kohde on syytä tuntea tarkkaan, jotta tutkimuksen teemat on mahdollista rajata mahdollisimman tarkasti. Toisaalta havainnoinnin käytössä voi olla ongelmana se, miten kaikki havaitut tapahtumat kirjataan niin, että kohteesta saatua tietoa tulee muistiin mahdollisimman paljon. (Kananen 2008, 69–71.)

Havainnoinnin etuna on autenttinen ympäristö, missä tutkimusta suoritetaan. Tällöin saadut tiedot kohteesta eivät ole vääristyneitä, vaan ne on koettu itse, jolloin tieto on pitäväksi todettua ja kaikki tapahtumat ovat tapahtuneet omassa ympäristössään. Toisaalta on myös onnistuneen tuloksen kannalta oleellista, että havainnointi on tutkittavaan ilmiöön nähden sopiva menetelmä. Kun kohde on valittu oikein, on tiedonsaanti kohteesta monipuolista ja mahdollisimman laajan kuvan antavaa. Havainnoinnilla on yleensä neljä ilmenemismuotoa, jotka ovat suora havainnointi, piilohavainnointi, osallistuva havainnointi sekä osallistava havainnointi. (Kananen 2008, 68–71.) Näin asia on myös tämän opinnäytetyön kanssa, jonka sisältö on suurimmalta osin eri Romanian alueilla suoritettujen havainnoinnin tulosta. Kahden Romanian matkan aikana havainnoinnin eri muodoista käytettiin eniten suoraa havainnointia, mutta myös osallistuvaa havainnointia, jolloin matkan aikana osallistuttiin erilaisiin aktiviteetteihin ja tapaamisiin, kuten vaellukseen tai linturetkelle. Piilohavainnointia tapahtui jonkin verran, mutta enimmäkseen oli tiedossa, että tiedonkeruuta suoritettiin.

Toinen käytetty menetelmä opinnäytetyön tiedonkeruussa on ollut haastattelu. Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä sopii käytettäväksi, kun tutkitaan ihmisten mielipiteitä tai käyttäytymistä. Samoin puhuttaessa mahdollisista tulevista tapahtumista on haastattelu hyvä tiedonkeruumenetelmä, sillä se voi antaa näkymiä tulevasta. Haastattelu on myös hyvä menetelmä, jos tutkittava ilmiö on tuntematon tutkijalle. Haastattelu on lähinnä laadullisen tutkimuksen menetelmä, mutta sitä voi käyttää tietyissä tilanteissa myös määrällisessä tutkimuksessa. Haastattelun avulla on myös mahdollista täydentää tuloksia, jotka havainnointi on tuottanut. (Kananen 2015, 143.)

Haastattelua pidetään laadullisen aineistonkeruun suosituimpana menetelmänä. Haastattelun yksinkertaisin määritelmä on, että haastattelu on tilanne, jossa henkilö esittää kysymyksiä toiselle henkilölle. Haastattelumuotoja on kuitenkin useita ja niitä on muodostunut yhä enemmän vuosien saatossa. Yleensä haastattelutyypit jaetaan neljään eri tyyppiin,

jotka ovat strukturoitu haastattelu tai lomakkeella tehty haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu. (Eskola & Suoranta 2008.) Haastattelun haittoja voivat kuitenkin olla menetelmän hitaus, varsinkin jos haastattelu on monivaiheinen, sekä tutkijan mahdollinen vaikutus haastateltavaan, jolloin haastattelun tulokset voivat muuttua (Kananen 2015, 143).

Opinnäytetyön tiedonkeruussa on käytetty puolistrukturoidun haastattelun mallia. Kysymykset haastateltaville on mietitty valmiiksi, mutta heille ei annettu valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltavat saivat vastata kysymyksiin omin sanoin. Nämä vastaukset kirjattiin vapaamuotoisesti ylös ja niitä käytettiin myöhemmin matkareitin kohteiden valinnassa.

5.2 Matkamessut 2016

Projektin aluksi tammikuussa 2016 projektiryhmä oli Matkamessuilla tekemässä kyselyä suomalaisille matkailijoille heidän käsityksistään Romaniasta. Kysely oli osa tutkimusprojektia, jonka toimeksiantajana oli Suomen suurlähetystö Romaniassa. Kyselyssä selvitettiin, mitä suomalaiset tietävät Romaniasta, ovatko he vierailleet siellä, haluaisivatko he matkustaa sinne sekä mikä Romaniassa heitä kiinnostaa.

Kyselyn tulosten pohjalta saatiin melko hyvä kuva suomalaisten matkailijoiden ennakkoletuksista Romaniaa kohtaan ja samalla viitteitä syistä, joiden takia Romania ei välttämättä houkuta matkailijamassoja, vielä ainakaan. Useissa vastauksissa Romaniasta mainittiin negatiivisia asioita kuten köyhyys ja kulkukoirien määrä. Haasteena luultavasti saat- taakin olla matkailijoiden ennakkoluulojen murtaminen.

5.3 Tiedonhaku kohteista

Valittuihin kohteisiin perehdyttiin projektin aikana eri tavoin. Jotta kohteista saatiin matkan aikana mahdollisimman paljon tietoa, tutustuttiin niihin huolellisesti etukäteen. Aineiston keräämisessä käytettiin pääosin internetistä löytyvää tietoa sekä vierailijoiden arvioita esimerkiksi TripAdvisorissa. Tiedonhaun aikana huomattiin romanialaisia yrityksiä ja kohteita järjestelmällisesti vaivaava ongelma – puutteelliset internetsivut. Monilla yrityksillä ei ollut joko internetsivuja ollenkaan tai ne olivat todella kotikutoiset ja vain romaniaksi. Vain harvoilla sivuilla tietoa oli saatavilla myös englanniksi.

Matkojen aikana tehtiin pari haastattelua, joista saatiin hyödyllistä tietoa molempia matkapaketteja ajatellen. Suurin hyöty aineistonkeruulle matkan aikana oli kuitenkin havainnoinnilla. Havainnointiin osallistuivat molempien matkojen testiryhmät. Erityisesti havainnoinnissa painotettiin kohteiden esteettömyyttä, yleistä kielitaitoa matkailukohteissa, saatavilla olevia opasteita sekä yleistä hinta-laatusuhdetta.

Matkojen jälkeen kerättyä aineistoa analysoitiin ja saatua tietoa verrattiin aiemmin hankittuun tietoon, sekä mahdollisiin aikaisempiin kokemuksiin muista vastaavista kohteista. Kerätyn aineiston ansiosta kehiteltäviin matkapaketteihin pystyttiin valitsemaan sopivat kohteet, myös joitakin vierailunarvoisia kohteita, joissa ei testimatkojen aikana ehditty vierailemaan.

5.4 Yhteenveto valmistelutyöstä

Projektin alkaessa tärkeimmät tiedonsaannin lähteet olivat Romaniaan aiemmin tehdyt testimatkat. Näistä testimatkoista kerrotaan lisää seuraavassa luvussa. Näiden matkojen pohjalta alettiin rakentaa kahta ryhmäpakkettimatkaa, joiden reitit ja kohteet muotoutuivat mukaillen testimatkojen reittejä ja kohteita. Suurin osa kohteista sekä matkapaketteihin sisällyvistä ravintoloista testattiin ja todettiin hyväksi jommankumman testimatkan aikana. Myös monissa käytetyistä majoituksista vierailtiin matkojen aikana tai niissä jopa yövyttiin. Ne majoitukset, joihin ei ehditty tutustua paikan päällä, valittiin monien arvostelusivustojen arvioiden avulla.

Kuljetuksissa sekä aktiviteettien opastuksissa päädyttiin käyttämään samoja palveluntarjoajia, kuin testimatkojen aikana. Nämä palveluntarjoajat todettiin päteviksi ja ammattitaitoiseksi, joten tuntui ainoastaan loogiselta käyttää niitä myös suunniteltavissa matkapaketeissa.

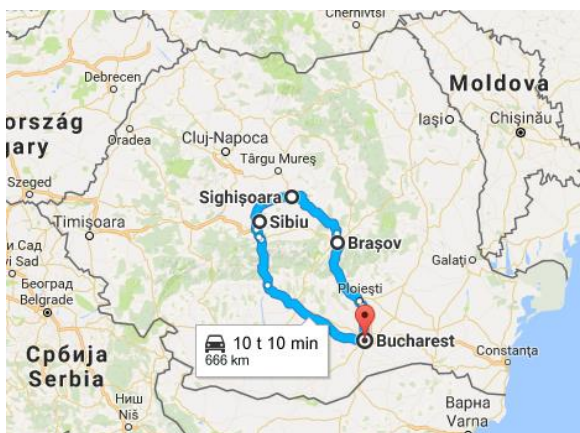
6 Romaniaaan tehdyt testimatkat

Projektin aikana tehtiin kaksi erillistä testimatkaa Romaniaan, keväällä 2016 sekä syksyllä 2016. Molempien matkojen kesto oli noin viikon ja testiryhminä kummallakin matkalla oli Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Porvoon Campuksen matkailun koulutusohjelman neljännen lukukauden opiskelijoita. Vaikka matkojen reitit ja sisällöt erosivat toisistaan jossakin määrin, tarjosi kumpikin matka hyödyllistä tietoa Romaniasta sekä sen potentiaalista ryhmämatkakohteena.

Kumpaakin testimatkaa käytettiin pohjana matkapakettien suunnittelussa, kevään matka tarjosi hyvän pohjan kulttuuri- ja viinipaketille ja syksyn matka puolestaan lintu- ja luontopakettille. Vaikka matkalle osallistuneet ryhmät eivät ikänsä puolesta vastanneet kehiteltävien matkapakettien kohderyhmää, pystyttiin matkalle osallistuneiden opiskelijoiden havaintoja hyödyntämään varsinaisia matkapaketteja luotaessa. Opinnäytetyö ei ollut ajankohtainen ennen syksyä 2016, mutta kevään matkan havaintoja käytetään kuitenkin aineistona, sillä ne antavat hyvän kuvan kulttuurimatkailun mahdollisuuksista Romaniassa.

6.1 Kevään 2016 matka

Ensimmäinen testimatka järjestettiin 6.–13. huhtikuuta 2016. Matkan testiryhmä koostui 21 henkilöstä, joiden keski-ikä oli 20–40 vuotta. Osallistujista 19 oli opiskelijoita ja kaksi ohjaajaa. Alun perin kyseessä oli opintomatka, jolla tutkittiin Romanian potentiaalia matkailumaana suomalaisille matkailijoille. Toimeksiantajana tällä matkalla oli Suomen suurlähetystö Romaniassa.



Kuvio 1. Kevään 2016 testimatkan reitti (Google Maps 2017a)

Matkan aikana kierrettiin neljä kaupunkia enimmäkseen Romanian keskiosissa: Bukarest, Braşov, Sighişoara (Kuva 1) sekä Sibiu (Kuvio 1). Lisäksi tehtiin vierailuja kohteisiin, jotka sijaittivat lähellä vieraittavia kaupunkeja. Tällaisia kohteita olivat esimerkiksi Piatra Craiului kansallispuisto (Kuva 1) sekä Branin linna ja kylä Braşovin lähellä.

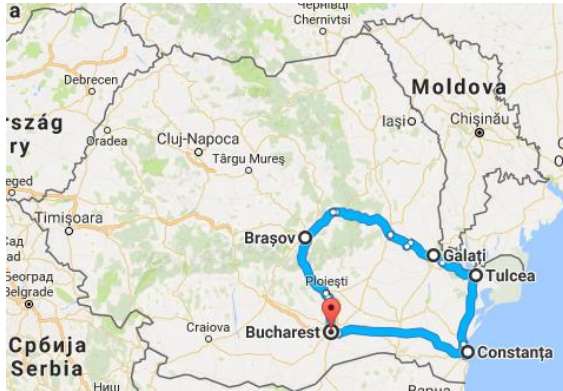


Kuva 1. Kevään matkalla vierailtiin Sighişoaran vanhassa kaupungissa sekä Piatra Craiului kansallispuistossa (Holma 2016)

Vaikka matkan aikana tutkittiin useampia erilaisia matkailun suuntautumisia, nousi reitin kulttuurikohteiden anti merkittävästi esille. Tästä syystä matkaa päätettiin käyttää pohjana viini- ja kulttuurimatkapaketin luomisessa.

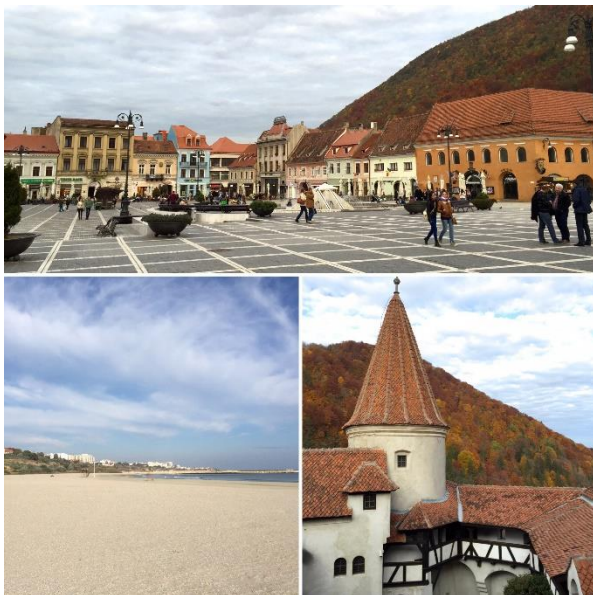
6.2 Syksyn 2016 matka

Toinen testimatka järjestettiin 23.–31. lokakuuta 2016. Tämän matkan testiryhmä oli huomattavasti pienempi, vain kymmenen henkilöä, joiden keski-ikä oli 20–30 vuotta. Osallistujista yhdeksän oli opiskelijoita ja yksi ohjaaja. Opintomatkan tarkoituksena oli tutkia Romanian potentiaalia ja tarjontaa valmismatkakohteena, erityisesti lintu- ja luontomatkailun osalta. Toimeksiantajana tällä matkalla oli Kon-Tiki Tours Oy.



Kuvio 2. Syksyn 2016 testimatkan reitti (Google Maps 2017b)

Myös syksyn matkan aikana vierailtiin neljässä eri kaupungissa: Bukarestissa, Braşovissa, Uzlinassa sekä Constanţassa (Kuvio 2). Puolet kohteista oli samoja kuin kevään matkalla, joten myös vierailtavissa kohteissa oli jonkin verran samankaltaisuuksia. Tällä kertaa vierailujen painopiste oli luonto-, aktiviteetti- ja lintumatkailussa. Tästä johtuen vierailtaviksi kohteiksi valikoituikin Braşov ja lähellä sijaitseva Piatra Craiului kansallispuisto, Uzlina Tonavan suistoalueella sekä Constanţa Mustanmeren rannalla (Kuva 2). Constanţan vierailun aikana yöpyminen tapahtui lähellä sijaitsevassa Mamaiassa, joka on tunnettu lukuisista spa-hotelleistaan.



Kuva 2. Syksyn matkalla vierailtiin Braşovissa, Constanţassa sekä Branin linnassa (Holma 2016)

Koska opintomatkan painopiste oli luontomatkailussa, tarjosi se hyvän pohjan luonto- ja aktiviteettimatkapaketin suunnitteluun. Kuitenkin testimatkan perusteella todettiin, ettei Constanţa tarjoa riittävästi sisältöä matkapakettiin, joten se päätettiin jättää kokonaan pois paketista.

7 Matkapakettien suunnittelu ja toteutus

Romania on suomalaisten matkailijoiden näkökulmasta vielä melko tuntematon matkakohte ja eri matkatoimistojen listoilla on tai on ollut tarjolla vain muutamia sinne suuntautuvia matkapaketteja. Suurin osa näistä matkoista esittelee melko pitkälti samat kohteet ja vain harva painottuu selkeästi mihinkään teemaan. Tästä syystä uusien pakettien kehittämiseksi ja tuotteistamiselle voisi olla kysyntää ja tilaa markkinoilla.

Projektin alkuvaiheessa tarkoituksena oli suunnitella kolme erillistä ryhmämatkapakettia Romaniaan. Suunnitellut matkapaketit olivat ruoka- ja viinimatka, kulttuurimatka sekä luonto- ja aktiviteettimatka. Tutkimus ja testimatkat osoittivat kuitenkin, ettei kolmeen erilliseen matkapakettiin olisi riittävästi sisältöä. Tästä johtuen päädyttiin kehittämään vain kaksi erillistä pakettia, jotka kiteyttävät Romanian parhaat puolet. Matkapaketeiksi valikoituivat kulttuuri- ja viinimatka sekä lintu- ja luontomatka.

Kumpikin paketti kattaa osaltaan Kon-Tiki Tours Oy:n pääkohderyhmät. Kulttuuri- ja viinipaketti on suunnattu MatkaSeniorit-brändille ja varttuneemmalle väestölle. Se sisältää kiinnostavia ja helposti saavutettavia kulttuurikohteita sekä viinitilavierailuja. Lintu- ja luontopaketti puolestaan on suunnattu Kon-Tiki-brändille ja aktiivisille, luonnossa liikkumisesta ja linnuista kiinnostuneille. Paketti sisältää keskitasoisen vaelluksen sekä linturetkiä Tonaavan suistoalueella. Molemmat paketit sisältävät teemaan ja kohderyhmille sopivien aktiviteettien lisäksi myös lennot sekä kuljetukset ja majoitukset kohteissa, ja näin ollen ne täyttävät valmis- ja pakettimatkojen ehdot.

Matkapakettien suunnittelun pohjana käytettiin Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Porvoon Campuksen matkailualan neljännen lukukauden opintomatkojen reittejä keväältä ja syksyiltä 2016. Näiden matkojen aikana tehdyt havainnot ja tutkimukset edistivät matkapakettien kehittämistä. Kulttuuri- ja viinimatka noudattelee melko tarkasti kevään opintomatkan reittiä. Lintu- ja luontomatka puolestaan sisältää runsaasti elementtejä syksyn opintomatkalta.

Lopulliset paketit kehiteltiin mahdollisimman käyttövalmiiksi siten, että ne sisältävät vierailtavien kohteiden lisäksi majoitukset, ruokailut, kuljetukset, opaspalvelut sekä kokonaiskustannukset koko paketille. Pakettien hinnoittelussa päädyttiin käyttämään resurssipohjaista hinnoittelua ja siten pelkkien kokonaiskustannusten ilmoittamista ilman arvonlisäveroja tai katteita. Hinnoittelu pyrittiin tekemään kuitenkin siten, että molemmilla matkapaketeilla on tuotosperusteisen hinnoittelun mukaisesti kiinteä hinta, joka kattaa koko paketin. Osana matkapakettien tuotteistamista molemmat paketit nimettiin ja niille laadittiin mainosesitteet

(Liite 1). Matkapakettien nimeämisessä päädyttiin käyttämään samaa tyyliä, joka Kon-Tiki Oy:llä on käytössä paketeilleen, jotta valmiit tuotteet olisivat mahdollisimman pitkälti heidän linjansa mukaisia. Tästä syystä pakettien nimiksi tulivat yksinkertaisesti Kulttuuri- ja viinimatka Romaniaan sekä Lintu- ja luontomatka Romaniaan. Myös matkapakettien sisällyksen esittely laadittiin Kon-Tiki Oy:n käyttämän mallin mukaisesti.

Matkapaketteja kehitettäessä vertailtiin erilaisia kulkuneuvovaihtoehtoja Romanian sisällä liikkumiseen. Lopulta päädyttiin käyttämään molemmissa matkapaketeissa tilausajobussia, sillä Romanian sisäisiä lentoja ei ole kovinkaan paljoa. Esimerkiksi kulttuuri- ja viinimatkalla on melko pitkä ajo Sibiusta Bukarestiin, mutta järkevää lentovaihtoehtoa tuolle välille ei ole. Suoria lentoja ei ole ollenkaan, lentoajat ovat todella pitkiä tai hinta kohtuuttoman korkea. (Momondo 2017b.) Myöskään lento Sibiusta suoraan Helsinkiin ei ole järkevä, sillä matka-aika olisi todella pitkä useiden koneen ja kentän vaihtojen takia, ja edullisinkin lento maksaisi lähes yhtä paljon kuin meno-paluulennot Helsingin ja Bukarestin välillä (Momondo 2017c).

Molempien opintomatkojen aikana törmättiin joihinkin mahdollisiin vaaratilanteisiin, jotka ovat tyypillisiä juuri Romanianle. Matkapakettien suunnittelussa pyrittiinkin ottamaan huomioon myös erityisesti kyseiset riskit. Merkittäviksi riskeiksi Romaniassa todettiin kaoottinen liikennekulttuuri erityisesti Bukarestissa, kulkukoirat sekä romanikerjäläiset. Kaksi viimeisintä eivät aiheuta välitöntä vaaraa: kulkukoirat eivät hyökkäile, ellei niitä häiritse, ja kerjäläisten läheisyydessä on suositeltavaa vain katsoa omaisuutensa perään. Kaoottisen liikennekulttuurin vuoksi paketeissa päädyttiin käyttämään mahdollisimman paljon tilausajobussia, jolloin taksien käytöltä ja ylimääräiseltä kävelyltä vältytään.

Matkapakettien tuotteistamiseen kuuluu olennaisesti myös tiedon ja osaamisen välittäminen muille mahdollisille käyttäjille sekä tuotteen mahdollinen jatkokehittäminen. Jotta kehitettyjen matkapakettien todellinen käyttö ja mahdollinen muokkaaminen olisi mahdollista, kerättiin kaikkien paketteihin valittujen majoitusten ja ravintoloiden yhteystiedot ylös (Liite 2). Valinnoissa huomioitiin pakettien teemat sekä omat kokemukset tai muiden kävijöiden suositukset.

8 Matkapakettien esittely

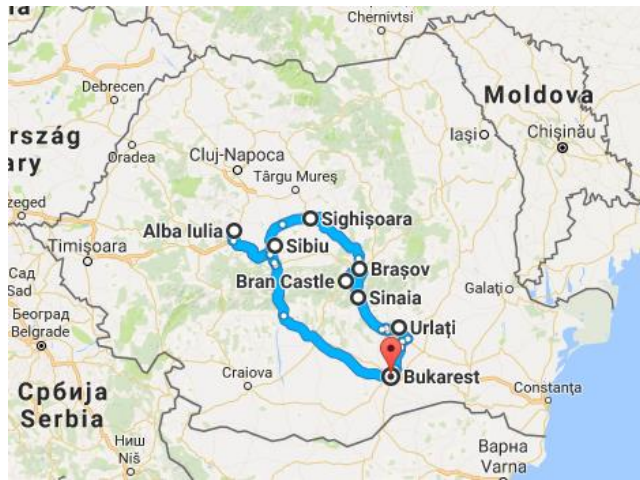
Projektin lopullisena tuotteena syntyi kaksi erillistä matkapakettia: kulttuuri- ja viinimatka sekä lintu- ja luontomatka. Matkapakettien reitit eroavat toisistaan jonkin verran. Kulttuuri- ja viinimatka keskittyy Keski-Romaniaan kun taas lintu- ja luontomatka Keski- ja Kaakkois-Romaniaan.

Molemmissa paketeissa päätettiin käyttää pitkästä matka-ajasta huolimatta Turkish Airlinesin lentoja, sillä ne olivat hintansa puolesta edullisimmasta päästä, mutta mikä tärkeämpää, ne ovat palvelunsa puolesta parhaat, onhan kyseinen lentoyhtiö valittu kuudesti peräkkäin Euroopan parhaaksi lentoyhtiöksi (Turkish Airlines 2017). Markkinoilla on aloittanut toimintansa myös romanialainen halpalentoyhtiö Blue Air, joka tarjoaa suoria lentoja Helsingistä Bukarestiin. Lentoyhtiö aloitti toimintansa kuitenkin vasta kesällä 2017, eikä näin ollen ole vielä kovin tunnettu Suomessa, jolloin sen laadusta ei myöskään ole tietoa. (Rantapallo 2017.) Halpalentoyhtiö ei myöskään profiloitu Kon-Tiki Tours Oy:n kohderyhmille.

Molempien matkapakettien majoitus- ja ravintolavalinnoissa huomioitiin kyseisen paketin teema. Lisäksi molemmista matkapaketeista tehtiin mainoslehtiset markkinointikäyttöön (Liite 1) ja käytettyjen yritysten yhteystiedot kerättiin yhteen (Liite 2).

8.1 Kulttuuri- ja viinimatka Romaniaan

Historiaa, vuoristomaisemia, taidetta, kulttuuria ja viiniä. Tällä kiertomatalla pääset tutustumaan Itä-Euroopan unohdettuun helmeen, Romaniaan. Koe Ceaușescun monumentaalinen palatsi, historiallinen Brașovin kaupunki Karpaattien syleilyssä, Draculan linna, Unescon maailmanperintökohteeksi valittu Sighișoaran vanha kaupunki sekä Romanian lukuisat viinitilat. Matkan aikana tutustutaan Bukarestin, Brașovin, Sighișoaran ja Sibiuun kaupunkeihin sekä lähialueen viinitiloihin ja merkittäviin kulttuurikohteisiin (Kuvio 3) suomenkielisen oppaan johdolla.



Kuvio 3. Kulttuuri- ja viinimatkan reitti (Google Maps 2017c)

Matkaohjelma

20.5.–28.5.2018.

20.5.2018: Bukarest

Matka alkaa Helsinki-Vantaan lentoasemalta Turkish Airlinesin lennolla. Tapaamme kello 9.30 Terminaali 2 lähtöaulassa, Turkish Airlinesin palvelutiskien luona. Lento Helsinki-Istanbul lähtee 12:20 ja on perillä noin 15:50. Lento Istanbul-Bukarest lähtee 19:25 ja on perillä noin 20:45. Matkan kokonaisaika on noin kahdeksan tuntia ja 25 minuuttia. Bussikuljetus noutaa ryhmämme lentokentältä ja kuljettaa neljän tähden hotelli Cișmigiuun. Perillä majoitumme hotelliin ja nautimme illallista hotellin suositussa Gambrinus-ravintolassa.

21.5.2018: Bukarest

Aamu alkaa aamiaisella hotellilla kello 7:30. Klo. 10:00 alkaa Standard Tour Bukarestin kuuluisimmassa nähtävyydessä, Romanian Parlamenttitalossa. Opastetun kierroksen kesto on noin puolitoista tuntia. Mukana toimii suomenkielinen opas, joka voi tarvittaessa tulkata opastetun kierroksen sisältöä. Tämän jälkeen siirrymme bussikuljetuksella Vanhaan kaupunkiin Dionysos-viinibaariin maistelemaan romanialaisia viinejä sekä nauttimaan kevyttä lounasta. Viininmaistelun jälkeen lähdemme oppaan johdolla kävelykierrokselle Bukarestin vanhaan kaupunkiin. Kierroksen aikana on vierailuja kirkkoihin ja kulttuurillisesti tärkeisiin rakennuksiin, joita löytyy runsaasti vanhan kaupungin alueelta. Tämän jälkeen palaamme hotellille bussikuljetuksella. Hotellilla on mahdollisuus levätä tai tutkia lähialueen nähtävyyksiä ja kauppoja. Illallista nautimme kello 19:00 alkaen perinteisessä romanialaisessa ravintolassa, ravintola Vatrassa, jonne on bussikuljetus. Illallisen jälkeen siirrymme takaisin hotellille.

22.5.2018: Urlați ja Brașov

Aamiainen nautitaan hotellilla kello 08:00. Matka kohti Braşovia alkaa kello 10:00. Matkan aikana pysähdymme viininmaistelulle Urlaţin viinitilalle noin kello 11:30. Viininmaisteluun sisältyy romanialaisia valko-, puna-, sekä roséviinejä. Lisäksi nautimme kevyttä purtavaa. Matka kohti Braşovia jatkuu noin kello 13:30. Saapuminen Braşoviin hotelli Bella Muziacaan tapahtuu noin kello 16:00. Majoittumisen jälkeen lähdemme opastetulle kävelykierrokselle Braşovin kuuluisaan vanhaan kaupunkiin ihailemaan paikallista arkkitehtuuria. Kävelyn jälkeen palaamme hotellille ja nautimme illallista hotellimme ravintolassa kello 18:30.

23.5.2018: Sinaia, Azuga ja Braşov

Aamiainen nautitaan hotellilla kello 7:30. Tämän jälkeen lähdemme kello 09:00 bussikuljetuksella tutustumaan Sinaiaan, Pelesin linnaan, joka on kulttuurihistoriallisesti ja arkkitehtonisesti yksi Romanian upeimpia nähtävyyksiä. Perillä Pelesin linnalla olemme noin kello 10:00. Pelesin linnaan ja sen ympäristöön on mahdollisuus tutustua kello 12:00 asti, jonka jälkeen siirrymme bussikuljetuksella Azugan viinikellariin. Viinikellarissa maistellaan kolmen viinin valikoima romanialaisia viinejä sekä nautitaan kevyt lounas. Paluu hotellille tapahtuu kello 15:00, jolloin on mahdollisuus pitää pieni hengähdystauko tai tutustua lähialueeseen omatoimisesti. Kello 16:00 lähdemme ryhmän kanssa vierailulle Braşovin vanhan kaupungin kuuluisimpaan nähtävyyteen, Black Churchiin. Samalla käydään tutustumassa maailmaan kapeimpaan käytössä olevaan kujaan, Strada Sforiin. Tämän jälkeen palaamme hotellille ja nautimme illallista lähellä sijaitsevassa ravintola Sergianassa kello 19:00.

24.5.2018: Sighişoara

Aamiainen nautitaan kello 07:30. Kello 09:30 lähdemme matkalle kohti Sighişoaraa. Ensin kuitenkin käydään tutustumassa Draculan linnana tunnettuun Branin linnaan. Perillä Branin linnalla olemme kello 10:00. Linnassa ei ole opastettua kierrosta, vaan kierros tapahtuu vapaamuotoisesti. Linnakierroksen jälkeen nautimme lounasta Branin kylän ravintolassa noin kello 12:00, jonka jälkeen aloitetaan matka Sighişoaraan. Saapuminen Sighişoaraan tapahtuu noin kello 16:00, jolloin majoitutaan hotelli Pensiunea Gasthaus Alte Posteen. Majoittumisen jälkeen lähdemme kävelykierrokselle Sighişoaran upeaan vanhaan kaupunkiin, joka on Unescon maailmanperintökohde. Kierroksen päätteeksi tutustumme taloon, joka on tarinan mukaan Vlad Seivästäjän synnyintalo. Lisäksi nautitaan illallinen talon ravintolassa, Casa Vlad Draculissa, kello 19:00. Illallisen jälkeen palaamme hotellille.

25.5.2017: Sighişoara ja Sibiu

Aamiainen nautitaan hotellilla kello 08:00, jonka jälkeen lähdetään tutustumaan Sighișoaran nähtävyyksiin kello 10:00. Ensin vierailimme kaupungin kuuluisassa kirkossa, Church on the Hillillä sekä sille kulkevilla portailla, Scholar Stairseillä. Tämän jälkeen kuljetaan vanhan kaupungin kellotornille sekä vierailaan siihen kuuluvassa kaupungin museossa. Tämän jälkeen jokaisella on mahdollisuus vieraila vielä Vanhan kaupungin tunnelmallisissa käsityöläiskaupoissa. Kello 14:30 syömme myöhäistä lounasta hotellimme ravintolassa, jonka jälkeen 16:30 aloitamme matkan kohti Sibiuta. Sibiuun saavumme kello 18:00. Majoittuminen tapahtuu hotelli Casa Timpuri Vechissä. Illallista nautimme läheisessä, perinteisessä romanialaisessa Crama Sibiul Vechi -ravintolassa kello 19:00.

26.5.2018: Alba Iulia ja Sibiu

Nautimme hotellilla aamiaista kello 08:00. Kello 9:30 lähdemme bussikuljetuksella vierailulle Jidvein viinitilalle Alba Iuliaan. Viinitilalle saavumme kello 11:00, jonka jälkeen maistamme valikoiman viinitilan viinejä sekä nautimme lounasta puolenpäivän aikaan. Lisäksi pääsemme tutustumaan viinitilan pittoreskiin alueeseen. Kello 13:30 alkaa matka takaisin Sibiuun, jossa palaamme takaisin hotellille hetkeksi lepäämään tai vaihtoehtoisesti tutustumaan lähialueeseen omatoimisesti. Kello 16:00 aloitamme hotellilta yhteisen kirkkokierroksen, jonka aikana tutustumme Sibiun moniin, eri aikakausia ja uskonsuuntauksia edustaviin kirkkoihin. Tämän lisäksi tutustutaan kuuluisaan nähtävyyteen, Valehtelijoiden siltaan. Kohteiden läheisen sijainnin vuoksi kulkeminen kierroksen aikana tapahtuu kävellen. Kirkkokierroksen arvioitu kesto on kaksi ja puoli tuntia. Kirkkokierroksen päätyttyä siirymme yhteiselle illalliselle Crama Ileana -ravintolaan nauttimaan perinteisiä romanialaisia ruokia.

27.5.2018: Sibiu ja Bukarest

Aamiainen nautitaan kello 08:00 hotellilla. Tämän jälkeen lähdemme kello 10:00 tutustumiskierrokselle Sibiun kuuluisaan Brukenthalin museoon, jossa tutustutaan erilaisiin kulttuurillisesti tärkeisiin näyttelykokonaisuuksiin. Brukenthalin museon vierailu kestää noin kaksi tuntia, jonka jälkeen nautimme vielä lounasta Sibiun vanhassa kaupungissa. Kello 14:00 lähtee bussikuljetus hotellilta kohti Bukarestia. Bukarestiin saavumme noin kello 18:00, jolloin majoitumme jälleen hotelli Cișmigiuun. Illallinen nautitaan hotellin Ici Et La -ravintolassa.

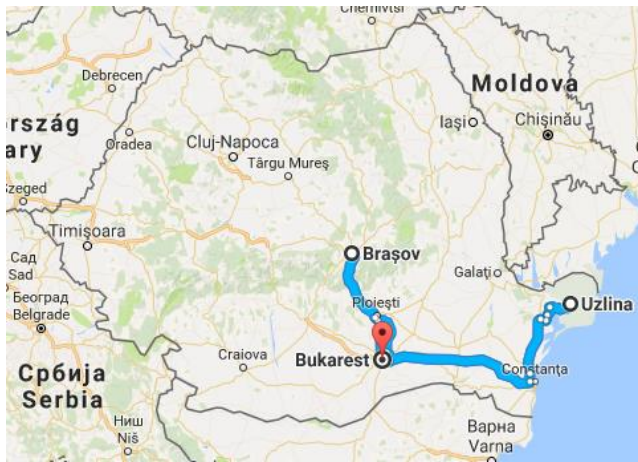
28.5.2018: Paluu Helsinkiin

Kello 06:45 lähdemme bussikuljetuksella hotellilta lentokentälle, jonne saavumme 07:15. Lentokentällä on mahdollisuus nauttia aamiaista sekä hankkia viime hetken ostoksia.

Lento Bukarest-Istanbul Turkish Airlinesilla lähtee kello 10:00 ja Istanbulissa olemme noin kello 11:25. Istanbul-Helsinki lento lähtee 14:55 ja perillä Helsingissä olemme noin 18:20.

8.2 Lintu- ja luontomatka Romaniaan

Lintu- ja luontomatalla Romaniaan pääset kokemaan Karpaattien lumoavan ruskan sekä Tonavan suistoalueen lukuisat haikarat ja muut lintulajit. Matkalla tutustumme Bukarestin ja Braşovin kaupunkeihin ja niiden lähellä sijaitseviin luontokohteisiin sekä Tonavan suistoalueeseen (Kuvio 4). Matkan kohokohtia ovat vaellus Piatra Craiuluiin kansallispuistossa Karpaattien läheisyydessä sekä linturetki Tonavan suistoalueella ammattitaitoisten paikallisoppaiden ohjauksessa.



Kuvio 4. Lintu- ja luontomatkan reitti (Google Maps 2017d)

Matkaohjelma

30.9.2018.–7.10.2018.

30.9.2018: Bukarest

Matka alkaa Helsinki-Vantaan lentoasemalta Turkish Airlinesin lennolla. Tapaamme kello 9.30 Terminaali 2 lähtöaulassa, Turkish Airlinesin palvelutiskien luona. Lento Helsinki-Istanbul lähtee 12:20 ja on perillä noin 15:50. Lento Istanbul-Bukarest lähtee 19:25 ja on perillä noin 20:45. Matkan kokonaisaika on noin kahdeksan tuntia ja 25 minuuttia. Bussikujetus on ryhmäämme vastassa lentoasemalla ja kuljettaa meidät Mercure Bucharest City Center -hotelliin. Perillä majoitumme hotelliin ja nautimme illallista hotellin Winestone-ravintolassa.

1.10.2018: Bukarest

Nautimme aamiaista hotellilla kello 08:30. Aamiaisen jälkeen lähdemme tutustumaan Bukarestin tunnetuimpaan nähtävyyteen, Romanian Parlamenttitaloon. Bussikuljetus lähtee hotellilta kello 10:30. Opastettu kierros Parlamenttitalossa alkaa kello 11:00 ja kestää noin puolitoista tuntia. Parlamenttitalolta siirrymme Bukarestin vanhaan kaupunkiin nauttimaan lounasta ja sen jälkeen tutustumme vanhaan kaupunkiin. Vanhan kaupungin kierroksen jälkeen siirrymme jalan Cișmigiun puistoon, joka on Bukarestin suurin puisto ja jossa kasvaa moninaista kasvillisuutta. Cișmigiun puistoon tutustutaan kävellen, jonka jälkeen palaataan jalan hotellille noin kello 17:30. Hotellilla on mahdollisuus levätä tai tutustua lähialueeseen omatoimisesti. Kello 18:45 bussikuljetus noutaa ryhmämme illalliselle ravintola Vatraan, joka tarjoilee perinteisiä romanialaisia ruokia sekä juomia. Illallisen jälkeen on bussikuljetus takaisin hotellille.

2.10.2018: Brașov

Aamiainen nautitaan hotellilla kello 08:00. Aamiaisen jälkeen on mahdollista tutustua lähialueeseen omatoimisesti, kunnes kello 10:30 bussikuljetus lähtee kohti Brașovia.

Brașoviin saavumme noin kello 13:30, jolloin majoitumme hotelli Coroana Brasovuluihin. Nautimme kevyen lounaan hotellilla, jonka jälkeen lähdemme jalan Brașovin vanhaan kaupunkiin, josta kävelemme kaapelivaunu Tampalle. Kaapelivaunulla matkustamme Brașovin korkeimmalle kukkulalle, jossa sijaitsee upea näköalapaikka. Näköalat ulottuvat yli koko kaupungin ja näköalapaikalle kävellään kauniin luontopolun kautta. Näköalapaikalta palaamme hotellille noin kello 18:15. Illallista nautimme kello 19:30 Vanhassa kaupungissa sijaitsevassa perinteisessä ravintola Sergianassa.

3.10.2018: Piatra Craiului ja Brașov

Aamiainen nautitaan hotellilla kello 7:30, jonka jälkeen alkaa valmistautuminen vaellukselle. Active Travel – yrityksen vaellusopas tulee hakemaan ryhmämme hotellilta kello 09:00, jolloin lähdemme vaellukselle Piatra Craiuluiin kansallispuistoon. Vaellus on puolipäivävaellus ja se kestää noin kuusi tuntia. Vaelluksen aikana nautimme perinteisen lounaan Karpaateilla vaellusmajassa noin kaksi tuntia vaelluksen alusta. Paluu hotellille tapahtuu noin kello 17:00, jonka jälkeen on mahdollisuus levätä tai tutustua vanhaan kaupunkiin omatoimisesti. Illallista nautimme hotellin läheisyydessä sijaitsevassa, tunnelmallisessa Casa Romaneasca -ravintolassa kello 19:00.

4.10.2017: Uzlina

Aamiainen nautitaan hotellilla kello 08:00. Kello 10:00 lähtee bussikuljetus kohti Uzlinaa ja Delta Dunariita, eli Tonavan suistoaluetta. Noin puolessa välissä matkaa, kello 13:00, pysähdymme nauttimaan lounasta. Perillä Tonavan suistoalueella olemme noin kello 17:00, jonka jälkeen Hotel Plutitor Kingfisher -jokilaivahotellin työntekijät kuljettavat ryhmämme jokilaivaan moottoriveneillä. Tämän jälkeen majoitumme Hotel Plutitor Kingfisheriin ja kello 18:30 nautimme illallisen jokilaivalla.

5.10.2018: Uzlina

Aamiainen nautitaan jokilaivalla kello 08:00. Kello 09:30 lähdemme linturetkelle Tonavan suistoon veneillä. Hotel Plutitor Kingfisherin työntekijät toimivat kuljettajina sekä oppaina linturetkellä. Hotellilla valmistettu lounas nautitaan retken aikana Tonavan suiston kauniissa maisemissa. Linturetki kestää noin kuusi tuntia, jonka jälkeen palaamme jokilaivalle. Jokilaivalla on mahdollisuus levätä, onkia tai muutoin nauttia omasta ajasta. Illallista syömme noin kello 18:00 aikaan.

6.10.2018: Uzlina ja Bukarest

Aamiainen nautitaan laivalla 08:00. Kello 09:30 lähdemme toistamiseen linturetkelle Tonavan suistoon. Tämä linturetki kestää kaksi tuntia, jonka jälkeen palaamme jokilaivalle ja nautimme lounaan kello 12:00. Paluu rantaan ja kohti bussia alkaa 13:30. Bussikuljetus Bukarestiin lähtee rannalta kello 13:45. Perillä Bukarestissa olemme noin kello 17:15, jolloin majoitaudumme jälleen Mercure Bucharest City Center -hotelliin. Illallista nautimme kello 18:30 alkaen hotellin läheisyydessä sijaitsevassa La Mamaia Ioana -ravintolassa, joka tarjoilee perinteistä, kotitekoista romanialaista ruokaa.

7.10.2018: Paluu Helsinkiin

Bussikuljetus hotellilta Henry Coandan lentoasemalle lähtee kello 06:45. Lentoasemalle saavumme kello 07:15. Lentoasemalla on mahdollisuus nauttia aamiaista sekä hankkia viime hetken ostoksia. Lento Bukarest-Istanbul Turkish Airlinesilla lähtee kello 10:00 ja Istanbulissa Atatürkin lentoasemalle laskeudumme noin kello 11:25. Istanbul-Helsinki lento lähtee 14:55 ja perillä Helsinki-Vantaan lentoasemalla olemme noin kello 18:20.

8.3 Hinnoittelu

Matkapakettien hinnoittelussa hinnat laskettiin kuluttajahintojen perusteella ilman arvonlisäveroja tai katteita kahdellekymmenelle hengelle. Mikäli toimeksiantaja ottaa matkapake-

tit käyttöön, voivat he lisätä niihin haluamansa katteet. Hinnat perustuvat internetin varaussivustoilta löytyneisiin hintoihin, kohteiden kotisivuihin sekä omiin havaintoihin testimatkojen aikana. Lentojen hintavertailu suoritettiin Momondo-varaussivustolla (Momondo 2017a) ja hotellien puolestaan Hotels.com- ja Booking.com-sivustoilla (Hotels.com 2017a–d; Booking.com 2017a–c). Ruokailujen hinnat ovat suuntaa-antavia hintoja perustuen testimatkoilla tehtyihin havaintoihin Romanian hintatasosta. Tilausbussin hinta on laskettu testimatkojen kuljetusten kilometrikohtaisen hinnan perusteella.

Romaniassa valuuttana on käytössä Romanian uusi lei, joka vastaa noin 0,24 euroa (Forex 2017). Hinnat, jotka oli ilmoitettu leinä, muutettiin euroiksi ja pyöristettiin ylöspäin lähimpään summaan viiden sentin tarkkuudella. Matkapakettien kokonaishinnat on laskettu euroina.

Kulttuuri- ja viinimatkan kokonaishinnaksi saatiin 855 euroa, joka pitää sisällään lennot Helsingistä Istanbulin kautta Bukarestiin ja takaisin, bussikuljetukset tilausajobussilla, majoitukset tasokkaissa hotelleissa, vierailut erilaisissa kulttuurikohteissa ja viinitiloilla sekä kaksi ruokailua per päivä (Taulukko 2).

Taulukko 2. Kulttuuri- ja viinimatkan hintaerittely

Kuljetukset: 307 €	
	Lennot: 207 €
	Bussikuljetus: 100 €
Majoitukset: 300,50 €	
	Hotel Cismigiu, 2 yötä: 110 €/ hlö
	Bella Muzica, 2 yötä: 62 €/ hlö
	Pensiunea Gasthaus Alte Post, 1 yö: 18,50 €/ hlö
	Casa Timpuri Vechi, 2 yötä: 55 €/ hlö
	Hotel Cismigiu, 1 yö: 55 €/ hlö
Retket ja ruokailut: 247,50 €	
	Lounaat á 10 €: 30 €
	Illalliset á 17 €: 136 €
	Bukarestin Parlamenttitalo: 11 €
	Viininmaistelu & lounas Dionysos-viinibaarissa: 20 €
	Viininmaistelu & lounas Urlaṭin viinitilalla: 6 €
	Pelesin linna: 11 €
	Viininmaistelu & lounas Azugan viinikellarissa: 5,50 €

	Black Church: 0,90 €
	Branin linna: 7,80 €
	Church on the hill: 1,50 €
	Viininmaistelu ja lounas Jidvein viinitilalla: 20 €
	Sibiun kirkot: 5 €
	Brukenthal: 3,20 €
YHTEENSÄ: 855 €	

Lintu- ja luontomatkan kokonaishinnaksi puolestaan saatiin 837,55 euroa, joka pitää sisäl-
lään lennot Helsingistä Istanbulin kautta Bukarestiin ja takaisin, majoitukset tasokkaissa
hotelleissa, opastettuja luontoretkiä, vierailun Bukarestin Parlamenttitaloon sekä kaksi
ruokailua per päivä (Taulukko 3).

Taulukko 3. Lintu- ja luontomatkan hintaerittely

Kuljetukset: 307 €	
	Lennot: 207 €
	Bussikuljetus: 100 €
Majoitukset: 277 €	
	Mercure Bucharest City Centre, 2 yötä: 125 €/ hlö
	Coroana Brasovului, 2 yötä: 60 €/ hlö
	Hotel Plutitor Kingfisher, 2 yötä: 40 €/ hlö
	Mercure Bucharest City Centre, 1 yö: 52 €
Retket ja ruokailut: 253,55 €	
	Lounaat á 10 €: 60 €
	Illalliset á 17 €: 119 €
	Bukarestin Parlamenttitalo: 11 €
	Kaapelihissi: 3,55 €
	Opastettu vaellus: 20 €
	Opastetut linturetket: 40 €
YHTEENSÄ: 837,55 €	

Toisistaan erottuvista sisällöistä huolimatta molempien matkapakettien hinnat ovat lähellä
toisiaan. Romanian edullisen hintatason ansiosta pakettien hinnat ovat hyvin kohtuulliset.

9 Jatkokehittämisehdotuksia

Testimatkojen aikana havaitun perusteella voidaan todeta, että Romaniassa on paljon potentiaalia myös muunlaisiin matkailumuotoihin, eikä ainoastaan kulttuuri- tai luontomatkailuun. Hyviä esimerkkejä näistä matkailumuodoista ovat erilaiset teemamatkat sekä talviurheilu. Hyviä teemoja Romaniaan kohdistuville teemamatkoille voisivat olla ruoka ja viini, historia, kansanmusiikki tai elokuvat. Elokuvien saralta erityisesti kauhuelokuvaan pohjautuvat teemamatkat voisivat olla suosittuja, onhan yksi kauhuelokuvahistorian tunnetuimpia hahmoja, kreivi Dracula, tarinoiden mukaan kotoisin Romanian Transilvaniasta. Talviurheilulle löytyy loistava kohde Poiana Braşov -laskettelukeskuksesta, jossa on useita eritasoisia rinteitä sekä todella kilpailukykyiset hinnat.

Rantalomailu on myös matkailumuoto, johon Romania voisi soveltua hyvin. Erityisesti Mustanmeren rannikon alueella on paljon potentiaalia rantalomailuun. Kaupungit kuten Mamaia ja Constanţa sijaitsevat aivan Mustanmeren rannikolla ja niistä löytyy upeita kylpylähotelleja sekä normaaleja hotelleja aivan rannan tuntumasta, erittäin edullisilla hinnoilla. Lisäksi näiden kaupunkien etäisyys Bulgariassa sijaitsevaan, suomalaisten suosimaan Sunny Beachiin on linnuntietä vain noin 185 kilometriä (Kuvio 5). Ongelmana vaikuttaa olevan kuitenkin se, että paikalliset eivät tuntuneet arvostavan rantojaan, vaan ne olivat melko sotkuisessa ja ränsistyneessä kunnossa. Vaatii siis jonkin verran työtä, jotta Romanian Mustanmeren rannikosta saataisiin todella houkutteleva matkailukohde.



Kuvio 5. Constanţan etäisyys Sunny Beachista on vain noin 185 km (Google Maps 2017e)

Suurimmat mahdollisuudet Romanian turismille löytyvät kuitenkin wellness- ja terveysturismista. Mustanmeren alueen useat kylpylähotellit tarjoavat erilaisia hoitoja ja hierontaa, jotka virkistävät niin mieltä kuin ruumista. Paikan päällä kokeillut hieronnat ja hoidot olivat laadukkaita ja ammattitaitoisesti toteutettuja, niitä voisi suositella jokaiselle kävijälle. Wellness- ja terveysturismia löytyi myös muista Romanian kaupungeista ja niiden tarjonta tuntui myös erittäin laadukkaalta ja ammattitaitoiselta.

10 Pohdinta

Matkapakettien suunnittelu Romaniaan aloitettiin tammikuussa 2017 ja suunnitteluprosessia jatkettiin koko kevät. Matkapakettien suunnittelun tuloksen syntyi lopulta kaksi ryhmämatkapakettia, joiden nimiksi vakiintuivat Kulttuuri- ja viinimatka Romaniaan sekä Lintu- ja luontomatka Romaniaan. Matkat suunniteltiin Romaniaan aiemmin tehtyjen opintomatkojen pohjalta, jolloin suuri osa tiedosta saatiin havainnoinnilla paikan päällä. Lopputulokseksi saatiin kaksi monipuolista ja asiakaskunnan huomioon ottavaa matkapakettia, jotka on pyritty viimeistelemään niin, että ne olisivat saman tien käyttökelpoisia.

Suurin apu tätä opinnäytetyötä tehdessä olivat aiemmat kokemukset Romaniasta. Se, että molemmat aiemmat matkat olivat myös kiertomatkoja, antoi Romaniasta erittäin monipuolisen ja miellyttävän kuvan. Monipuolinen kuva saatiin varsinkin reittien melko suuren eroavaisuuden ansiosta. Vaikka näiden aiempien matkojen osallistujat olivat huomattavasti opinnäytetyön matkapakettien kohderyhmän ikähaarukkaa nuorempia, koettiin kuitenkin että kohteiden, majoitusten sekä ravintoloiden sopivuutta ryhmille voi hyvin testata myös nuorempien ryhmien kanssa.

Matkapakettien suunnittelun teoriaan tutustuttiin jonkin verran ennen varsinaista suunnitteluprosessia, mutta tähän opinnäytetyöprojektiin sopivia lähteitä tuntui olevan melko hankala löytää. Toisaalta käytännön opinnäytetyötä tehdessä ei kaikki teoria tuntunutkaan niin ensisijaiselta. Se teoria, jota käytettiin, keskittyi lähinnä valmismatkan määritelmiin, sekä valmismatkalakeihin, jotka ovat tärkeä osa jokaista Suomessa tuotettua valmismatkaa. Nämä lait oli oleellista tarkistaa, jotta matkapaketit olisivat lainvoimaisia ja näin mahdollisimman käyttövalmiita. Samoin eri tiedonkeruumenetelmien käsitteitä avattiin teorian avulla, eli tutustumalla kirjallisuuteen, jossa esimerkiksi havainnoinnin määritelmä ja sen käyttötarkoitus selitettiin. Kokonaisuutta rakennettaessa hyödynnettiin myös palveluiden tuotteistamisen teoriaa, jota käytettiin matkapakettien runkona, sekä apuna hinnoittelussa, joka ei kuitenkaan sisällä katteita tai arvonlisäveroa. Palveluiden tuotteistamisen teoria auttoi huomioimaan matkapakettien kaikki puolet ja räätälöimään näin kohderyhmän tarpeisiin vastaavan palvelutuotteen. Muutoin opinnäytetyön tulokset nojaavat vahvasti omaan kokemukseen ja itse havaittuihin faktoihin.

Itse matkapakettien suunnittelu sujui erittäin hyvin. Yhteistyö tekijöiden kesken oli mutkaton ja ammattimaista, eikä ongelmia syntynyt myöskään henkilökemioiden kanssa. Työnjako sujui hyvin ja tehtävien jako ei tuottanut ongelmia. Matkapakettien suunnitteluprosessi oli sinänsä nopeaa, mutta joidenkin tarkentavien tietojen, kuten palveluntarjoajien

yhteystietojen, etsiminen tuotti ajoittain vaikeuksia Romanian vajavaisen teknologiankäytön vuoksi. Joillakin majoituksilla tai muilla palveluntarjoajilla ei välttämättä ole lainkaan internetsivuja tai vaihtoehtoisesti sivut löytyvät, mutta ne ovat vain romaniaksi. Koska kumpikaan opinnäytetyön tekijöistä ei puhu romaniaa, oli tiedonkeruu ajoittain haastavampaa kuin aluksi luultiin. Usein monilta arvostelusivustoilta, kuten TripAdvisorista, onneksi löytyi jonkinlainen yhteystieto, jos palveluntarjoaja ei sitä itse ollut internettiin laittanut.

Toisaalta, vaikka itse matkapakettien suunnittelu oli sujuvaa, oli muun projektin aikataulutaminen ongelmallista. Moni asia, jonka olisi voinut hoitaa hyvissä ajoin, jäi usein roikkumaan ja se hoidettiin vasta huomattavasti myöhemmin, joka omalta osaltaan luonnollisesti vaikeutti projektin loppuun viemistä. Tämä johtui pitkälti tekijöiden muista toimista, joiden, ikävä kyllä, annettiin ajoittain viedä hiukan liikaakin aikaa pois opinnäytetyön loppuun saattamiselta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli valmistaa alusta loppuun kaksi toimivaa ryhmämatkapakettia Romaniaan ja siinä onnistuttiin melko hyvin. Ryhmämatkapaketeissa on otettu huomioon kohderyhmien ikä ja heidän mielenkiinnonkohteensa. Matkoihin sisältyvät kohteet ovat monipuolisia ja ne on valittu ajatuksella. Paketeissa on pyritty tuomaan esiin romanialaista kulttuuria ja elämäntapaa esimerkiksi majoitusten ja ravintoloiden valinnoissa, jotka ovat pitkälti perinteikkään romanialaisia. Erityisen tyytyväisiä ollaan palveluntarjoajien valintaan, sillä suurin osa niistä on kokeiltu paikan päällä ja todettu luotettaviksi ja tasokkaiksi. Kokonaisuutena opinnäytetyö on onnistunut ja antaa toivottavasti toimeksiantajalle mahdollisia ajatuksia uusien ryhmämatkojen järjestämisestä Romaniaan.

Lähteet

Booking.com 2017a. Sighișoara. Luettavissa: goo.gl/Acjf1f. Luettu: 30.5.2017.

Booking.com 2017b. Sibiu. Luettavissa: goo.gl/a7QY3F. Luettu: 30.5.2017.

Booking.com 2017c. Uzlina. Luettavissa: goo.gl/BrT81e. Luettu: 30.5.2017.

Brukenthal Nationla Museum 2017. Visiting: Ticket prices. Luettavissa: http://www.brukenthalmuseum.ro/vizitare_en/01.htm. Luettu: 30.5.2017.

Bucharest International Conference Centre 2017. Opening hours and tariffs. Luettavissa: <http://cic.cdep.ro/en/visiting/opening-hours-and-tariffs>. Luettu: 29.5.2017.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Forex 2017. Valuuttamuunnin – Valuuttalaskuri. Luettavissa: <https://www.forex.fi/Kursit/Valuuttalaskin/>. Luettu: 30.5.2017.

Google Maps 2017a. Luettavissa: goo.gl/X7cXm2. Luettu: 29.5.2017.

Google Maps 2017b. Luettavissa: goo.gl/c69q5O. Luettu: 29.5.2017.

Google Maps 2017c. Luettavissa: goo.gl/xwvVnQ. Luettu: 31.5.2017.

Google Maps 2017d. Luettavissa: goo.gl/0GSjzn. Luettu: 31.5.2017.

Google Maps 2017e. Constanța, Romania. Luettavissa: goo.gl/kpktcE. Luettu: 28.5.2017.

Halila, H. & Hemmo, M. 2008. Sopimustyytit. Talentum Media Oy. Hämeenlinna.

Holma, H. 2016. Valokuvia opintomatkoilta Romaniasta.

Hotels.com 2017a. Bukarest, Romania. Luettavissa: goo.gl/fluUZH. Luettu: 29.5.2017.

Hotels.com 2017b. Brașov, Romania. Luettavissa: goo.gl/5rKdxP. Luettu: 29.5.2017.

Hotels.com 2017c. Mercure Bucharest City Center – Bukarest. Luettavissa: goo.gl/xMmgug. Luettu: 30.5.2017.

Hotels.com 2017d. Coroana Brasovului – Brasov. Luettavissa: goo.gl/wftDkZ. Luettu: 30.5.2017.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua – Opas yrityksille. Tekes. Helsinki. Luettavissa: https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf. Luettu: 15.6.2017.

Kananen, J. 2008. Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet.. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas – Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017. Valmismatka. Luettavissa: <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Matkustaminen-ja-matkan-jarjestaminen/matkustaminen-ja-liikenne/valmismatka/>. Luettu: 24.4.2017.

Kon-Tiki Tours 2016. Oopperaklubimatka. Luettavissa: <http://www.kontiki.fi/wp-content/uploads/2015/11/Lis%C3%A4tietoa-matkustajille-Sighisoara-3.-8.8.2016.pdf>. Luettu: 4.4.2017.

Kon-Tiki Tours 2017a. Kon-Tiki Tours. Luettavissa: <http://www.kontiki.fi/yritys/>. Luettu: 4.4.2017.

Kon-Tiki Tours 2017b. Matkatyypit. Luettavissa: <http://www.kontiki.fi/matkatyypit/kulttuuri-matkat/>. Luettu: 4.4.2017.

Kukkonen, S. 2017. Kon-Tiki, myyntipäällikkö. Sähköpostiviesti 15.3.2017.

Momondo 2017a. Lennot Helsingistä Bukarestiin. Luettavissa: goo.gl/WuNKcl. Luettu: 2.4.2017.

Momondo 2017b. Lennot Sibiusta Bukarestiin. Luettavissa: goo.gl/stzPD4. Luettu: 2.4.2017.

Momondo 2017c. Lennot Sibiusta Helsinkiin. Luettavissa: goo.gl/j8qoQl. Luettu: 2.4.2017.

Rantapallo 2017. Uusi halpalentoyhtiö Suomeen! Kesällä avautuva reitti vie edullisesti Kaakkois-Eurooppaan. Luettavissa: <http://www.rantapallo.fi/lennot/uusi-halpalentoyhtio-suomeen-kesalla-avautuva-reitti-vie-edullisesti-kaakkois-eurooppaan/>. Luettu: 23.8.2017.

Sigala, M. Leslie, D. International cultural tourism: management, implications and cases. 2005. Elsevier. Amsterdam.

SMAL 2017. Pakettimatalla vuonna 2018: Mitä matkailijan tulee tietää oikeuksistaan? Luettavissa: <http://www.smal.fi/fi/SMAL/Valmismatkakampanja/Pakettimatalla-vuonna-2018>. Luettu: 30.5.2017.

Tarssanen, S. 2004. Elämystuottajan käsikirja. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.

Tilastokeskus. Käsitteet. 2017. Luettavissa: <https://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/pakettimatka.html>. Luettu: 24.4.2017.

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi – Matkailupalveluiden tuotteistaminen. Hansaprint Direct Oy. Vantaa.

TripAdvisor 2017. Constanța Hotels. Luettavissa: https://www.tripadvisor.com/Hotels-g295396-Constanta_Constanta_County_Southeast_Romania-Hotels.html. Luettu: 28.5.2017.

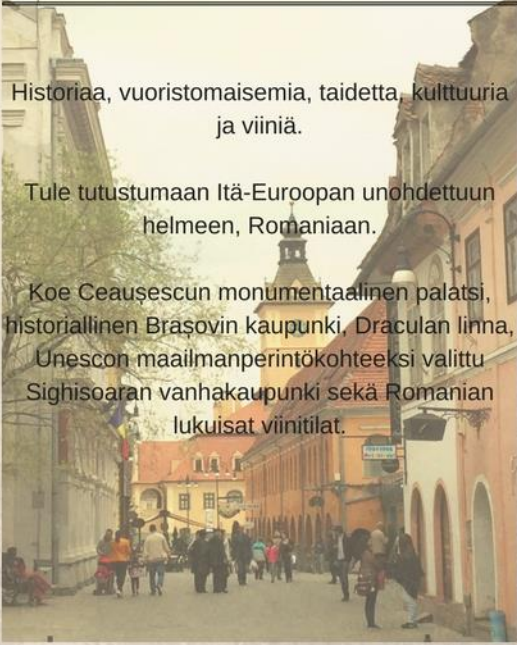
Turkish Airlines 2017. Awards. Luettavissa: <http://www.turkishairlines.com/en-int/corporate/press-room/awards>. Luettu: 2.4.2017.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut – Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. WSOY. Porvoo.

Liitteet

Liite 1: Matkapakettien mainokset

KULTTUURI- JA VIINIMATKA ROMANIAAN



Historiaa, vuoristomaisemia, taidetta, kulttuuria ja viiniä.

Tule tutustumaan Itä-Euroopan unohdettuun helmeen, Romaniaan.

Koe Ceausescun monumentaalinen palatsi, historiallinen Braşovin kaupunki, Draculan linna, Unescon maailmanperintökohteeksi valittu Sighisoaran vanhakaupunki sekä Romanian lukuisat viinitilat.

LINTU- JA LUONTOMATKA ROMANIAAN



Tule kokemaan Romanian upea luonto, Karpaattien lumoava ruska sekä Tonavan suistoalueen lukuisat haikarat ja muut lintulajit.

Matkan kohokohtia ovat vaellus Piatra Craiuluiin kansallispuistossa Karpaattien läheisyydessä sekä linturetki Tonavan suistoalueella ammattitaitoisten paikallisoppaiden ohjauksessa.

Liite 2: Matkapaketeissa käytettyjen yritysten yhteystiedot

Hotellit	
Bella Muzica	Osoite: Piata Sfatului nr. 19, Braşov Puh.: +40 268 477956 E-mail: hotel@bellamuzica.ro Kotisivut: http://bellamuzica.ro/
Casa Timpuri Vechi	Osoite: Strada General Gheorghe Magheru 22, 550185, Sibiu Puh.: +40 742 751 434 Kotisivut: http://www.hotel-sibiu.com/hotel/casa_timpuri_vechi.php
Coroana Brasovului	Osoite: Strada Doctor Vasile Saftu 1, 500127 Braşov Puh.: +40 268 513 866 E-mail: rezervari@coroana-brasovului.ro Kotisivut: http://coroana-brasovului.ro/
Hotel Cismigiu	Osoite: Bd Queen Elisabeth 38, 050017, Bucharest Puh.: 0040 314 03 05 00 E-mail: reservations@hotelcismigiu.ro Kotisivut: http://www.hotelcismigiu.ro/en/
Hotel Plutitor Kingfisher	Osoite: Canal Sfantul Gheorghe, Uzlina, Tulcea Puh.: +40 744 632 222 Kotisivut: https://www.facebook.com/pg/HotelPlutitor-Kingfisher/
Mercure Bucharest City Centre	Osoite: George Enescu Street, 010302, Bucureşti Puh.: +40 372 426 000 E-mail: h9680@accor.com Kotisivut: http://www.mercure.com/gb/hotel-9680-mercure-bucharest-city-center/index.shtml
Pensiunea Gasthaus Alte Post	Osoite: Piaţa Hermann Oberth, 545400, Sighişoara Puh.: +40 365 430 270
Kuljetukset	
STAMI SRL	Nicusor Stamate E-mail: stamate.nicusor@yahoo.com
Opastukset	
Active Travel	Marian Tirla E-mail: marian@activetravel.ro Puh.: +40 371 36 74 45

	Kotisivut: http://www.activetravel.ro/
Ravintolat	
Casa Romaneasca	Osoite: Piata Unirii nr.15, Braşov Puh.: 0747 097 993 Kotisivu: http://www.restaurant-casaromaneasca.ro/en/
Casa Vlad Dracul	Osoite: Str. Cositorarilor nr. 5, 545400, Sighişoara, Mures Puh.: 004 0744 518108 E-mail: office@casavladracul.ro Kotisivut: http://www.casavladracul.ro/
Crama Ileana	Osoite: Piata Teatrului, 2, 550172 Sibiu Puh.: +(40)0040 269 434343 Kotisivut: http://www.cramaileana.ro/rom/index.htm
Crama Sibiul Vechi	Osoite: Strada Alexandru Papiu-Ilarian 3, 550160, Sibiu Puh.: +40 269 210 461
Dionysos Wine Bar	Osoite: Str Sepcari Nr. 19, Old city Center, Bukarest Puh.: 0371 151 701 E-mail: enjoy@dionysos.bar Kotisivut: http://www.dionysos.bar/
Gambrinus	Osoite: Bdv. Regina Elisabeta, nr.38, Bukarest Puh.: +4 0731 422 181 Kotisivut: http://restaurantgambrinus.ro/
La Mamaia Ioana	Osoite: Mendeleev nr.3, Bucharest
Sergiana	Osoite: Mureşenilor 28, Braşov Puh.: 0268 419 775 E-mail: restaurantsergiana@sergiana.ro Kotisivut: http://sergianagrup.ro/en/restaurants/sergiana-restaurant/
Vatra	Osoite: Ion Brezoianu Street, No. 19, Sector 1, Bukarest Puh.: +4(021) 315 83 75 E-mail: vatra@vatra.ro Kotisivut: https://vatra.ro/en/
Viinitilat	

Azugan viinitila	<p>Osoite: 24 Independentei Street, Azuga, Prahova County</p> <p>Puh.: +40 244 326 560</p> <p>E-mail: azuga@halewood.com.ro</p> <p>Kotisivu: http://www.halewood.com.ro/eng/domenii</p>
Alba Iulian viinitila	<p>Osoite: strada Gării, nr.45, Jidvei, jud. Alba</p> <p>Puh.: +40258 881 881</p> <p>E-mail: office.jidvei@jidvei.ro</p> <p>Kotisivu: http://www.jidvei.ro/ro</p>
Urlașin viinitila	<p>Crama Basilescu</p> <p>Osoite: Str. Valea Nucetului, nr. 23, Urlați, jud. Prahova</p> <p>Puh.: 004 0745 523 537</p> <p>E-mail: contact@cramabasilescu.ro; urlati@halewood.com.ro</p> <p>Kotisivut: https://cramabasilescu.ro/en/</p>