

Millainen matkailualan ammattilainen minä olen?

Tässä tehtävässä sinä saat miettiä oman alan osaamista. Pohdit mitä työvälineitä ja työmenetelmiä sinä osaat käyttää erilaisissa työympäristöissä. On hyvä muistaa, että alan perustiedot ja perustaidot hankit koulussa, mutta monta asiaa opit vielä sen jälkeen työtä tekemällä työpaikoilla.

Tehtävän sanat ja asiat auttavat sinua kertomaan itsestäsi ammattilaisena. Tarvitset tätä tietoa, kun haet oman alan työpaikkoja. Olet nyt työpajalla ja sinä saat apua tehtävän tekemiseen. Onnea matkaan!



Tehtävä 1

Tämän aukeaman sivuilla on erilaisia sanoja. Lue kaikki sanat. Voit käyttää apuna sanakirjaa. Mieti samalla mitä näistä asioista osaat tehdä parhaiten.

Ympyröi ne asiat, jotka osaat parhaiten. Tuleeko mieleesi myös joitakin muita asioita?

Työpaikat

Osaan työskennellä...

hotellin vastaanotto, matkaopas, matkatoimisto, majatalo, hostelli, huoneistokoti, motelli, lentokenttä, ohjelmapalveluyritys, hiihtokeskus, huvipuisto, tapahtuma, leirikeskus, lomakohde, kylpylä, täyshoitola.

Työvälineet

Osaan käyttää...

tietotekniset laitteet, viestintäjärjestelmä, varausjärjestelmä, maksupäätte, esitteet, markkinointikanavat.

Tiedän, miksi tämä asia on tärkeä...

laatu, elämykset, tuote, palvelu, hyvinvointi, siisteys, hyvä asiakaspalvelu, kestävä kehitys, asiakaskokemus, hygienia, ravitsemus, anniskelu, turvallisuus, asiakkaan erityistarpeet, toiminta-ajatus, laatu, ergonomia, ammattietiikka.

Työmenetelmät

Osaan...

palvella kansainvälisiä ja eri kulttuuritaustaisia asiakkaita, huolehtia asiakasturvallisuudesta, selvittää asiakkaan tarpeita, käyttää viestintävälineitä, käyttää varausjärjestelmiä, auttaa lähtöselvityksen tekemisessä, tuottaa ja tarjota majoituspalveluita, opastaa asiakkaita, tuottaa ja tarjota ohjelmapalveluita, vastaanottaa asiakkaat ystävällisesti, sopia maksutavoista, vastata sujuvasti matkailijoiden kysymyksiin, tiedottaa ohjeiden mukaisesti asiakasta varaus-, peruutus-, ja -matkaehdoista, tietää matkustusasiakirjoihin liittyvät ohjeet sekä passi- ja viisumimääräykset, hoitaa palvelutilanteita suomeksi, englanniksi ja jollain toisella kielellä, esitellä matkailu- tai ohjelmapalveluita, hyödyntää esitteitä palveluita esitellessä, antaa tai lähettää asiakkaalle tarvittavat dokumentit, tietää yleisimmät maksuvälineet,

järjestää kokoukset, testata kokousvälineiden toimivuutta, huolehtia viihtyvyydestä, varmistaa asiakastyytyvyyden, tietää laskutusprosessista, huoltaa majoitustiloja, huolehtia siisteydestä, tietää yrityksen varauskäytännöistä, tehdä varauksia, tietää matkailualan yleisimmät markkinointi- ja viestintäkanavat, myydä tuotteita tai palveluita, tehdä neuvontatyötä, opastaa asiakkaita paikallisissa palveluissa, ottaa vastaan asiakaspalautteita, kerätä asiakaspalautteita, markkinoida palveluita, reagoida nopeasti muuttuviin tilanteisiin, suunnitella tuotteita, hinnoitella, suunnitella palveluita, suunnitella tapahtumia, markkinoida tuotteita, markkinoida tapahtumia, tuottaa tapahtumia.

Työelämätaidot

Osaan...

arvioida ja kehittää omaa työtä, arvioida ja kehittää yrityksen toimintaa, tehdä työtä turvallisesti, valita ja käyttää oikeita suojarusteita, tunnistaa vaaratilanteet, ilmoittaa vaaratilanteista, keskustella asiakkaan kanssa, noudattaa työyhteisön sääntöjä, organisoida työn tärkeysjärjestykseen, toimia hätätilanteissa, kirjoittaa ja ymmärtää työhön liittyviä tekstejä, arvioida omaa toimintaa, ottaa vastaan palautetta, noudattaa aikatauluja, toimia itsenäisesti, toimia yhteistyökykyisesti, käyttää tietoteknisiä laitteita, raportoida eli kertoa tehdystä työstä, ratkaista ongelmia, tehdä monipuolisia työtehtäviä, kommunikoida työkaverin kanssa, tuntee oman alan yritykset, noudattaa alan lainsäädäntöä, noudattaa työelämän pelisääntöjä, noudattaa vaitiolovelvollisuutta.

Olen...

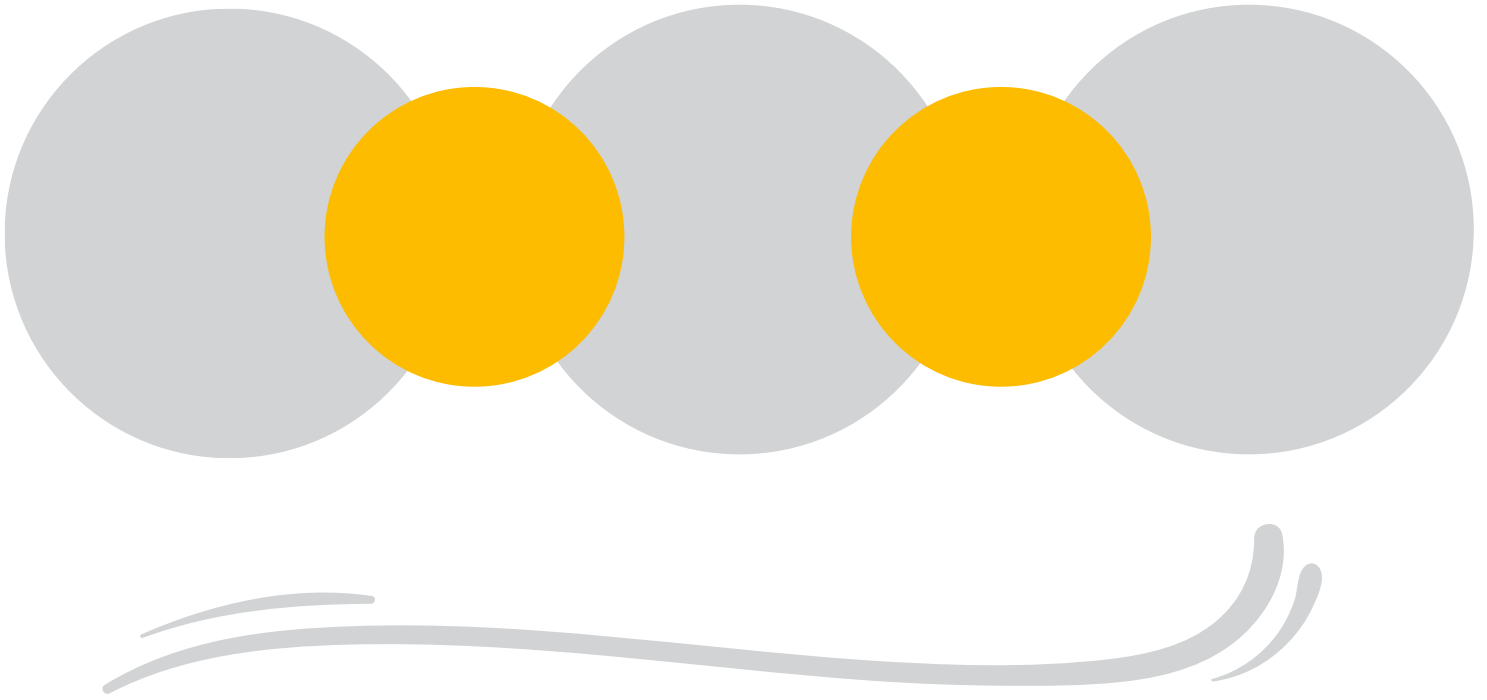
kielitaitoinen, palvelualan ammattilainen, palveluhenkinen, asiakaslähtöinen, innostava, tilannetajuinen, kilpailuhenkinen.

Minulla on...

valmius työskennellä osa-aikaisesti, valmius työskennellä kausiluontoisesti, valmius työskennellä vaihtelevissa olosuhteissa, paineensietokykyä, järjestelykykyä, valmius muuttaa työn perässä muualle, hyvä kulttuurituntemus, kärsivällisyyttä, hyvät vuorovaikutustaidot, valmius tehdä työtä eri vuorokaudenaikoina, kyky soveltaa, motivaatio tehdä tätä työtä, työkokemusta, paljon uusia ideoita.

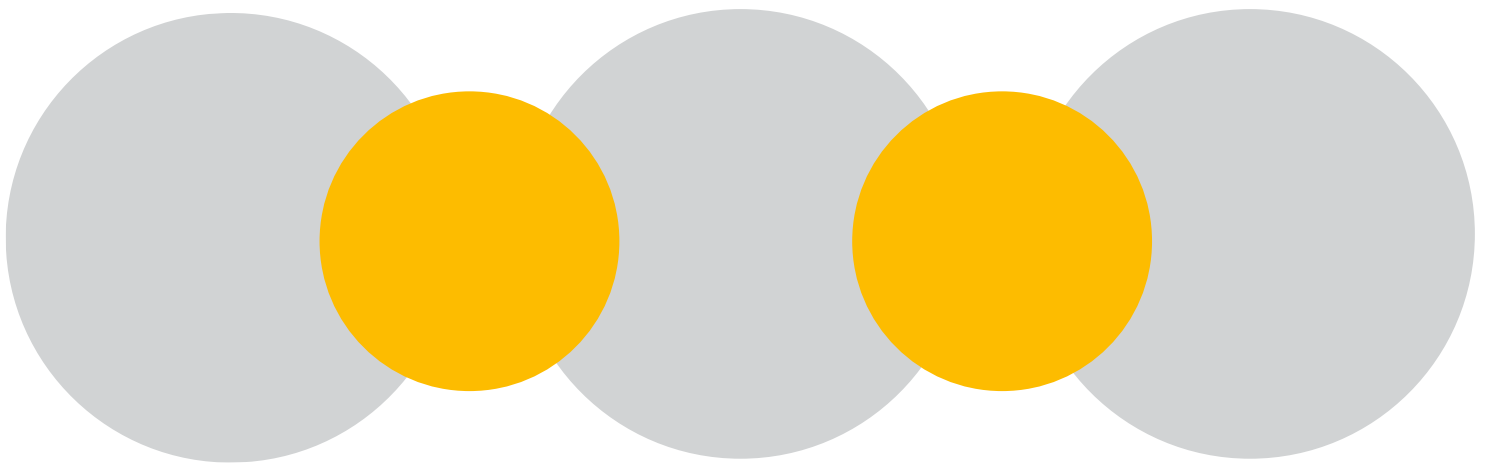
Tehtävä 2

Hienoa työtä! Valitse nyt omista sanoista 5 tärkeintä, jotka kuvaavat sinua ammattilaisena. Voit esimerkiksi alleviivata ne. Kirjoita ne lopuksi myös tähän.



Tehtävä 3

Katso nyt niitä sanoja, joita sinä et ympyröinyt etkä alleviivannut. Valitse niistä 5 asiaa, joissa sinä haluaisit kehittyä ja oppia lisää. Kirjoita ne tähän.



Onneksi olkoon! Nyt sinä olet pohtinut ja valikoinut 5 tärkeää asiaa, jotka kertovat sinun ammattitaidostasi. Lisäksi tiedät 5 asiaa, jotka haluaisit osata paremmin.

Missä työelämän asioissa minä olen hyvä?

Ammattitaito ei ole ainoa taito, jota sinä tarvitset työelämässä. Hyvä asenne, oma-aloitteisuus ja aktiivisuus sekä vuorovaikutustaidot ovat esimerkiksi sellaisia taitoja, joita työnantajat arvostavat. Siksi olisi hienoa, että pohtisit myös näitä asioita. Jatka lauseita.

1. Olen ahkera. Se näkyy minun työskentelyssäni niin, että...
2. Minulla on hyvä työmotivaatio. Se näkyy minun työskentelyssäni niin, että...
3. Minulle sopisi parhaiten sellainen työympäristö, jossa...
4. Työskentelen mieluummin yksin, koska...
5. Työskentelen mieluummin yhdessä työkavereiden kanssa, koska...
6. Minun suurin onnistumiseni työelämässä on se, että...
7. Minulle aiheuttaa stressiä sellaiset tilanteet, joissa...
8. Kun minun täytyy ratkaista ongelma, minä...
9. Kun minun täytyy suunnitella työpäiväni, minä...
10. Kun minä en tiedä, miten joku asia tehdään, minä...

11. Kun aikataulu on tiukka, minä...
12. Kun kohtaan asiakkaan, minä...
13. Kun työkaverini tarvitsee apua, minä...
14. Osaan käyttää digitaalisia laitteita, esimerkiksi...

Säilytä tämä tehtävävihko. Voit hyödyntää sitä, kun valmistaudut työhaastatteluun. Tutustu myös näihin alla oleviin sanoihin. Ovatko ne sinulle jo tuttuja? Käytä tarvittaessa apuna sanakirjaa.

Yleiset työelämätaidot

asenne, viestintä, tiimityö, vuorovaikutus, ongelmaratkaisu, itseohjautuvuus, asiakaspalvelu, aktiivisuus, kielitaito, neuvottelutaidot, esiintyminen, ajanhallinta, tilannetaju, tiedonhakutaito, ohjeiden lukutaito, suunnitelmallisuus, muutoskyky, joustavuus, suunnittelu, organisointikyky.

Muistiinpanoja