

HAASTATTELU MATKAILUALA

Kaisa Puttonen, 12.3.2008

Haastateltava on valmistunut ammattikorkeakoulusta matkailualan koulutusohjelmasta vuonna 2005. Hän on työskennellyt matkailualalla yhteensä viisi vuotta, josta osan ulkomailla. Kokemusta on karttunut sekä pienistä yksiköistä, joissa tehdään hyvin monipuolisesti erilaisia tehtäviä ja isompien yritysten palveluksesta, jolloin tehtävät ovat rajatumpia. Asiakaspalvelu on tärkeä osa ammattikuvaa.

MITÄ TIEDONLÄHTEITÄ KÄYTÄT ARKITYÖSSÄSI?

Verkko on tärkeä väline. Googlesta käytän Google map –ohjelmaa, koska sen avulla saa nopeasti kartan ja voi paikantaa hotelleja niiden osoitteen perusteella. Google map –ohjelman lisäksi käytän työssäni perus Google hakuohjelmaa. Tiedän, että jossain yrityksissä käytetään Google Earth –palvelua. Tällä hetkellä seuraan miten WikiTravel kehittyi.

Toinen jatkuvassa käytössä oleva verkkopalvelu on sanakirjat. Olen löytänyt itselleni sopivan ilmaisupalvelun. Sanakirjaa päivitetään jatkuvasti, joten niistä löytyy uusi terminologia sekä ajantasainen käyttösanasto. En koe tarvitsevani maksullista sanakirjaa, ilmaisupalvelu riittää tarpeisiini.

Maksullisista tietokannoista olen käyttänyt yrityksille tarkoitettua Fonecta Finderia sekä Fonectan Profinderia. Näistä löytyvät nopeasti sekä asiakkaiden että yritysten osoite- ja yhteystiedot ja tätä kautta saamme yhteyttä asiakkaisiin. Myös Eniron 0100100 palvelua käytetään. Lisäksi meillä on omissa järjestelmissä sisäänrakennettuja tietopankkeja, esimerkiksi matkavarausjärjestelmä Amadeuksesta voi lähettää suoraan tekstiviestejä asiakkaalle (Amanda sms), jolloin ulkomailla oleviin asiakkaisiin saa helposti yhteyttä. Mainitsen vielä Finlexin, josta on osattava tarkistaa säädöksiä ja lakeja.

Minulla on kolme aihekokonaisuutta, jotka ovat tärkeitä työssäni. Ensimmäisenä ovat ajankohtaiset tapahtumat. Seuraan UM:n sivuja päivittäin. Niiden tietoon voi luottaa, lisäksi tiedotteita tulee yrityksemme sisäiseen intranettiin. Itse seuraamalla tiedon saa nopeasti ja silloin kun sitä tarvitsee. Esimerkiksi jos jossakin maassa on levottomuuksia tai sinne on annettu matkustuskielto, meidän on tiedettävä siitä asiakaspalvelutilanteessa. Toinen seurattava sivusto on Finavian sivut, koska niissä tulee käytännön järjestelyihin vaikuttavia jatkuvasti päivittyviä tietoja, esim. ovatko lennot saapumassa ja lähdössä ajallaan. Kolmanneksi on tiedettävä säädöksistä, ja ne löytyvät Ilmailulaitoksen sivuilta, esimerkiksi mitä saa ottaa mukaan matkustamoon ja mitä tulee pakata ruumaan meneviin matkatavaroihin. Korostan, että verkkolähteiden on oltava luotettavia, koska sieltä löytyvällä tiedolla on suoraan vaikutusta asiakkaiden toimintaan ja meillä on vastuu välittää oikeaa tietoa.

Useissa yrityksissä on nykyään intranetit tai sellaisia järjestelmiä käytössä, joista voi tehdä tiedonhakuja. Useat varausjärjestelmät itsessäänkin tarjoavat paljon hyvää ja hyödyllistä tietoa jokapäiväisessä työssä esimerkiksi tarkentavia tietoja kohteista sekä hotelleista.

MITÄ PITÄISI OPETTAA TIEDONHANKINNASSA?

Lähdekritiikki on tärkeää, opiskelijoiden pitäisi oppia valitsemaan relevantti, luotettava tieto. Toinen tärkeä asia on perusidea hakusanojen yhdistämisestä ja tiedonhaun loogisesta muotoilusta. Näitä taitoja voi käyttää sekä kun hakee tietoa vapaasti verkosta tai tietokannoista. Jos tiedonhankinnan opetus sisällytetään muuhun opetukseen, taidot jäävät paremmin mieleen, kun niitä saa toteuttaa käytännön tekemisen kautta.

Etsin tietoa kirjastojen aineistotietokannoista esim. yliopiston Helkasta tai kaupunginkirjastosta. Tiedän myös artikkelitietokannoista. Mutta näiden käyttö on tullut tutuksi käytännön kautta valmistumisen jälkeen jatko-opintojen tai itsensä sivistämisen kautta. Tätä käyttöä en ole tarvinnut työtehtäviäni varten. Ammattikorkeakoulun opiskeluajoilta on jäänyt mieleeni pohjatietoa tiedonhankinnan mahdollisuuksista.