

Matkakertomus kansainvälisestä työssäoppimisjaksosta Maltalla

Olen Janika, matkailualan perustutkinto-opiskelija Imatran Sampossa. Opintoni keskittyvät matkailualan eri osa-alueisiin, ja olen erityisesti kiinnostunut asiakaspalvelusta sekä kulttuurien ja eri maiden matkailualan käytäntöjen ymmärtämisestä. Olin erittäin iloinen saadessani mahdollisuuden suorittaa työssäoppimisjaksoni Maltalla, ja se oli kokemus, joka avarsi näkökulmaani sekä ammatillisesti että henkilökohtaisesti.

Työssäoppimisjaksoni suoritin Maltalla, Välimerellä sijaitsevassa kauniissa saarikunnassa, joka on tunnettu historiastaan, kulttuuristaan ja upeista rannoistaan. Asuin Gzira nimisessä kaupungissa lähellä merta. Kaupungin historia ja monikulttuurinen tunnelma antoivat syvällisen kokemuksen sekä paikallisesta elämäntavasta että Maltan ainutlaatuisesta kulttuurista.

Työskentelin online-kasinolla, joka toimii kansainvälisesti ja tarjoaa pelipalveluita netissä eri markkinoille. Yrityksen toimisto sijaitsi modernissa rakennuksessa, jossa oli neuvottelutiloja ja taukotiloja työntekijöille. Työyhteisö oli kansainvälinen ja englanti ja suomi oli työkielinä.

Työtehtäviini kuului asiakaspalvelua live-chatissä. Työkulttuurissa huomasin, että ilmapiiri oli rento, mutta samalla tehokas. Tauot ja yhteisöllisyys olivat tärkeitä, mutta työn vastuullisuus ja luotettavuus korostuivat erityisesti rahapelaamiseen liittyvän lainsäädännön ja sääntelyn vuoksi.

Työssäoppimisjaksoni tavoitteena oli kehittää asiakaspalvelutaitoja, oppia toimimaan monikulttuurisessa ympäristössä ja parantaa kielitaitoa. Näistä tavoitteista kaikki toteutuivat hyvin. Opin paljon paikallisesta työskentelykulttuurista ja sain mahdollisuuden harjoittaa englannin kielen taitojani päivittäisessä asiakaspalvelussa.

Harjoittelun aikana kasvoinkin ammatillisesti oppimalla toimimaan tehokkaasti kansainvälisessä tiimissä ja ymmärtämään paremmin asiakaskokemuksen merkitystä digitaalisessa palvelussa. Opin myös toimimaan paineen alla, tekemään nopeita päätöksiä ja viestimään selkeästi kirjallisesti englanniksi.

Yksilönä kasvoinkin erityisesti siinä, että opin luottamaan itseeni enemmän. Alkuun jännitin englannin kielen käyttöä ja täysin uutta työympäristöä, mutta pikkuhiljaa opin, että pärjään kyllä ja että virheistä oppii.

Olen myös kasvanut yksilönä. Uuteen maahan muuttaminen ja itsenäinen elämänrytmin löytäminen vieraassa kulttuurissa oli aluksi haastavaa, mutta se opetti minulle itseluottamusta ja kykyä sopeutua nopeasti uusiin tilanteisiin. Tämä kokemus on laajentanut maailmankatsomustani ja antanut arvokkaita taitoja, jotka tukevat tulevaisuudessani, niin työelämässä kuin henkilökohtaisessa elämässä.

Erityisesti asiakaspalveluosaamiseni ja kielitaitoni kehittyivät valtavasti, ja sain paljon positiivista palautetta työyhteisöltäni. Tunsin itseni tärkeäksi osaksi tiimiä ja nautin siitä, että sain olla mukana luomassa asiakkaille miellyttäviä kokemuksia.

Vapaa-aika Maltalla oli täynnä uusia kokemuksia ja hauskanpitoa. Koska asuin Gzirassa. Vapaa-ajalla kävin myös tutustumassa saaren upeisiin rantoihin ja nauttimassa auringosta. Maltalla on paljon nähtävää, ja oli hienoa pystyä nauttimaan saaristosta myös työpäivien jälkeen. Yksi tärkeimmistä muistoistani oli yhteiset illat työkavereiden kanssa, jolloin jaoimme kokemuksia eri kulttuureista ja tutustuimme toisiimme paremmin.

Kansainvälinen työssäoppimisjakso Maltalla oli ehdottomasti elämäkokemus, joka kehitti minua niin ammatillisesti kuin henkilökohtaisesti. Opin paljon uutta asiakaspalvelusta, monikulttuurisesta työskentelystä ja omasta itsestäni. Jakso auttoi minua ymmärtämään paremmin maailmanlaajuista matkailualaa ja antoi minulle työkaluja tulevaisuuden uralleni. Tämän kokemuksen myötä olen entistä valmiimpi kohtaamaan tulevaisuuden haasteet ja hyödyntämään oppimiani taitoja matkailualalla.

