

Matkakertomus

1. Itse-esittely ja opintotausta

Hei! Nimeni on Wang Lin, ja opiskelen matkailualaa. Olen tällä hetkellä valmistumassa. Opintojeni aikana minulla on ollut syvä kiinnostus matkailuun, ja olen ymmärtänyt käytännön kokemuksen tärkeyden teoreettisten tietojen rinnalla. Siksi etsin aktiivisesti kansainvälistä harjoittelumahdollisuutta toivoen voivani soveltaa oppimaani käytännön työssä ja samalla laajentaa kansainvälistä näkökulmaani.

2. Harjoittelumaa ja -kaupunki

Minulla oli onni suorittaa ulkomaanharjoitteluni Fuengirolassa, aurinkorannikon kaupungissa Etelä-Espanjassa. Fuengirola on viehättävä rantakaupunki, joka tunnetaan miellyttävästä ilmastostaan, kauniista rannoistaan ja vahvasta lomailutunnelmastaan. Se ei ole vain eurooppalaisten matkailijoiden suosima lomakohde, vaan myös houkuttelee paljon pohjoismaalaisia asumaan pysyvästi. Täällä harjoitellessani sain läheltä seurata ja kokea kypsän matkailukohteen toimintaa ja tuntea Espanjan ainutlaatuisen kulttuurin, kuten intohimoisen kansanluonteen ja elämästä nauttimisen asenteen. Tämä oli erittäin merkityksellistä minulle ymmärtääkseni matkailun kysyntää ja markkinoiden toimintatapoja erilaisissa kulttuurisissa taustoissa.

3. Harjoitteluyrityksen yleiskatsaus

Harjoittelupaikkani oli Fuengirolassa sijaitseva Meriatur. Meriatur on suomalaisiin matkailijoihin erikoistunut matkatoimisto, jolla on hyvä maine alueella.

- **Toimistoympäristö ja -tilat:** Yrityksen toimisto sijaitsee lähellä Fuengirolan rantaa. Toimistotila ei ollut valtavan suuri, mutta erittäin kodikas ja viihtyisä. Työskentely tapahtui avoimessa tilassa, mikä helpotti kommunikointia. Yrityksellä oli tarvittavat perusvarusteet, kuten tietokoneet, puhelimet ja tulostimet, sekä pieni keittiö, jossa saattoi pitää taukoja ja syödä. Kaiken kaikkiaan työympäristö oli tehokas ja ystävällinen.

- **Yritystoiminta ja henkilöstö:** Meriatur keskittyy pääasiassa tarjoamaan suomalaisille asiakkaille matkailutuotteita, majoitusvarauksia, aktiviteettijärjestelyitä ja asiakaspalvelua. Yrityksen koko oli kohtuullinen, ja sillä oli kokenut, ammattitaitoinen ja erittäin ystävällinen tiimi. Tiimini vastasi myynnistä ja asiakaspalvelusta. Suurin osa tiimin jäsenistä oli suomalaisia, mutta mukana oli myös paikallisia ja muiden maiden kollegoita, mikä loi monipuolisen työilmapiirin.
- **Työpaikkakulttuurin erot:** Harjoittelu Meriaturilla sai minut kokemaan työpaikkakulttuurin, joka erosi kotimaani kulttuurista. Esimerkiksi kommunikaatio oli täällä suorempaa ja vähemmän hierarkkista, ja omia ideoita kannustettiin tuomaan esiin. Vaikka pääasialliset työkielet olivat suomi ja englanti, kollegat olivat erittäin auttavaisia. Koen myös, että täällä oli selkeämpi raja työn ja vapaa-ajan välillä; työntekijät keskittyivät tehokkaasti työaikaan ja nauttivat vapaa-ajastaan sen jälkeen.
- **Konkreettiset työtehtävät:** Harjoitteluni aikana työtehtäväni olivat monipuolisia ja haastavia, ja ne sisälsivät pääasiassa seuraavaa:
 - Hankin ja tutkin aktiivisesti monipuolisia matkailualan tietolähteitä ja tutkimuksia ja hyödynsin niitä uusien matkailutuotteiden suunnittelussa ja ideoinnissa.
 - Tuotteistin olemassa olevaa tietoa hyödyntämällä syvällistä tuntemusta asiakasryhmistä (erityisesti suomalaisista ikääntyneistä kulttuurimatkailijoista) ja paikallisen matkailun hiljaisempaa kautta (lokakuu–maaliskuu), suunnitellen ja paketoimalla tuotteita itsenäisesti.
 - Ideoin, suunnittelin ja paketoitin itsenäisesti erilaisille asiakasryhmille tarkoitettuja realistisia ja elämyksellisiä matkailutuotteita, kuten "Sevillan vanhakaupunki, Alcazar & Plaza de Espana opastettuna" - kierroksen, joka yhdistää historiaa, kulttuuria ja rentoa kävelyä tarjoten aitoja ja kokemuksellisia vaihtoehtoja.
 - Opettelin ja hallitsin yrityksen ja yhteistyökumppaneiden tarjoamat tuotteet ja palvelut ja yhdistelin niitä tehokkaasti uusiksi matkailutuotteiksi, kuten ainutlaatuisen "Mama's Y Tapas" - ruokakulttuurikierroksen ja Ravintola Kukon kanssa yhteistyössä järjestetyn menestyksekkään "Possujuhla"-iltatapahtuman.

- Vastasin uusien tuotteiden hinnoittelusta ja varmistin niiden kaupallisen kannattavuuden. Tutkin perusteellisesti matkailutuotteiden hinnoitteluun vaikuttavia tekijöitä, kuten resurssien hankintakustannuksia (lennot, hotellit, liput), toimintakustannuksia (kuljetukset, oppaat, vakuutukset), markkinadynamiikkaa (kysyntä, kausivaihtelut), tuotesuunnittelun joustavuutta, jakelu- ja maksukustannuksia (OTA-provisiot, maksuehdot) sekä matkatoimiston kiinteitä kustannuksia. Lisäksi perehdyin Espanjan matkailualalla sovellettaviin ALV-kantoihin (10% ja 21%) sekä yleisesti käytettyihin kotimaisiin ja kansainvälisiin maksutapoihin ja maksuehtoihin (tilisiirto, luottokortit, käteinen) ja otin ne huomioon hinnoittelussa.
- Tein aktiivisesti ehdotuksia muutoksista ja palveluista. Esimerkiksi kerran, kun kollega huomasi varattuaan matkan Gibraltarille, että asiakkaalla ei ollut passi, ehdotin, että ennen varauksen tekemistä varmistetaan aina asiakkaan voimassa oleva passi. Tämä osoitti tarkkaavaisuuttani palvelun yksityiskohtiin ja aloitteellisuuttani prosessien parantamiseksi.
- Vastasin tuotteisiin liittyvien myynti- ja markkinointimateriaalien päivittämisestä ja tuottamisesta itsenäisesti. Päivitin tuotteiden hintoja ja tietoja sekä laadin itsenäisesti kesäkauden englanninkielisen matkaohjelman esittelyn ja bussipysäkkien tiedot varmistaen tiedon ajantasaisuuden ja tarkkuuden.
- Opettelin käyttämään yrityksen tai toimipaikan tuotteiden markkinointiin soveltuvia jakelukanavia ja opin, miten tuotteita voi tehokkaasti markkinoida niiden kautta, esimerkiksi Aurinkomatkojen ja Ravintola Kukon yhteistyö oli tästä hyvä esimerkki.
- Osallistuin myös konkreettiseen myyntityöhön ja pystyin ystävällisesti ja itsenäisesti käsittelemään asiakkaiden ostoja, vastaamaan hankinnoista ja hoitamaan päivittäisiä asioita. Vastasin jopa itsenäisesti Possujuhla-tapahtuman kaikista järjestelyistä Ravintola Kukossa, siivouksesta pöytien ja tuolien asetteluun, astioiden sijoitteluun ja koristeiden sommitteluun. Nämä tehtävät kehittivät itsenäistä suoriutumiskykyäni ja ongelmanratkaisutaitojani, ja pidin aina asiakaskokemuksen ensisijaisena mielessäni.

- **Työturvallisuusohjeet:** Yritys suhtautui erittäin vakavasti työturvallisuuteen, mikä antoi minulle mielenrauhan. Alkuperäisessä perehdytyksessä kävimme läpi hätätilannemenettelyjä ja perustietoa paloturvallisuudesta. Päivittäisessä työssä noudatin aina yrityksen turvallisuusohjeita, kiinnitin huomiota toimistolaitteiden oikeaan käyttöön ja henkilötietojen suojaamiseen.

4. Harjoittelutavoitteiden saavuttaminen

Harjoittelun alussa asetin itselleni muutamia tavoitteita, toivoen edistyväni sekä ammatillisissa taidoissani että henkilökohtaisessa kasvussani.

- **Saavutetut tavoitteet:** Harjoittelujaksoa tarkastellessani onnistuin yhdistämään opiskeluni matkailualan teorian tiedot käytännön työhön erityisesti **matkailutuotteiden kehittämisessä ja tuotteistamisessa**. Opin paitsi hankkimaan ja analysoimaan markkinatietoa, mutta mikä tärkeintä, kykenin **itsenäisesti ideoimaan ja paketoimaan** houkuttelevia matkailutuotteita (kuten Sevillan opastetun kierroksen) ja suorittamaan **ammattimaisen kustannuslaskennan ja hinnoittelun** ottaen huomioon erilaiset vaikuttavat tekijät, verot ja maksutavat. Lisäksi kommunikointi eritaustaisten kollegoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa paransi merkittävästi **kulttuurienvälistä viestintä- ja tiimityöskentelytaitojani**. Olen erittäin tyytyväinen siihen, että suunnittelemani uusi tuote **sai yrityksen vastuuhenkilön hyväksynnän ja täytti yrityksen laatuvaatimukset**, mikä antoi minulle paljon itseluottamusta. Onnistuin myös **itsenäisesti suorittamaan monia työtehtäviä**, kuten myynnin, hankintojen ja tapahtumajärjestelyjen osalta, mikä kehitti merkittävästi **itsenäistä työskentelykykyäni ja vastuullisuuttani**.
- **Saavuttamattomat tavoitteet:** Suomen kielen taitoni rajoitusten vuoksi en pystynyt palvelemaan asiakkaita yhtä erinomaisesti kuin olisin toivonut. Syy tähän liittyy siihen, että tämä olisi vaatinut pidempää harjoittelu-aikaa ja enemmän tilaisuuksia käyttää suomea eri yhteyksissä.

Vaikka kaikki alkuperäiset tavoitteeni eivät täysin toteutuneet, harjoittelun kokonaisanti ylitti odotukseni. Saamani käytännön kokemus ja kyky ratkaista käytännön ongelmia ovat jotain, mitä mikään luokahuoneopetus ei voi korvata.

5. Henkilökohtainen kasvu ja urakehitys

Tämä kansainvälinen harjoittelukokemus oli minulle merkittävä askel henkilökohtaisessa kasvussani ja urasuunnitelmieni selkeyttämisessä.

- **Henkilökohtainen kasvu:** Itsellinen asuminen ja työskentely vieraassa maassa kehittivät suuresti **itsenäisyyttäni** ja **sopeutumiskykyäni**. Opin hallitsemaan itseäni vieraassa ympäristössä ja ratkaisemaan elämän ja työn tuomia ongelmia. Vuorovaikutus eri kulttuuritaustaisten ihmisten kanssa ei ainoastaan parantanut **kulttuurienvälistä sopeutumiskykyäni**, vaan teki minusta myös avoimemman ja suvaitsevaisemman, ja laajensi näkökulmaani ongelmiin. Olen myös tunnistanut **jatkuvan oppimisen** tärkeyden; uusien tietojen ja taitojen edessä pystyn nopeammin mukauttamaan asennettani ja omaksumaan ne aktiivisesti.
- **Ammatillisten taitojen kehittyminen:** Harjoittelu Meriaturilla antoi minulle syvän ymmärryksen matkailualan käytännön toiminnasta. Yhdistin luokahuoneessa oppimani teorian tiedot käytännön **tuotekehitykseen, markkina-analyysiin, kustannusten hallintaan ja markkinointiin**, mikä paransi merkittävästi ammatillisia taitojani. **Itsenäisesti vastatessani projekteista ja tehtävistä** kehittyi myös **projektinhallinta-** ja **organisointitaitoni**. Vuorovaikutus asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa paransi **kommunikaatiotaitojani**, erityisesti **kulttuurienvälisessä viestinnässä** ja **käytännön ongelmien ratkaisemisessa**. **Kielitaitoni**, erityisesti englannin liike-elämän kommunikaatiossa, parani huomattavasti päivittäisen työn aikana.
- **Mitä opin?** Tämä harjoittelu sai minut ymmärtämään syvällisesti, että menestyksenkäs matkailutuote ei ole vain nähtävyyksien ja palveluiden yksinkertainen yhdistelmä, vaan pikemminkin perustuu **syvälliseen asiakasymmärrykseen, kohteen erityispiirteiden hyödyntämiseen, innovatiiviseen paketointiin ja kilpailukykyiseen hinnoitteluun**. Ymmärsin myös **hyvien suhteiden rakentamisen toimittajiin ja yhteistyökumppaneihin** tärkeyden, ne ovat tuotteen onnistuneen toteutuksen perusta. Tärkeintä on, että koin **asiakaslähtöisen palvelufilosofian** läpäisevän tuotesuunnittelun, myynnin ja toteutuksen jokaisen vaiheen. Tämä kokemus vahvisti entisestään päättäväisyyttäni

kehittyä matkailualalla tulevaisuudessa ja antoi selkeämmän kuvan urapolustani.

6. Onnistumiset ja kehityskohteet

Koko harjoittelujaksoa tarkastellessani voin mainita useita onnistuneita kokemuksia, ja samalla näen selkeästi myös alueita, joilla voin parantaa.

- **Hyvin sujuneet asiat:** Mielestäni erityisen hyvin sujui **aktiivinen ja oma-aloitteinen oppiminen ja käytäntöön soveltaminen**. Suoritin paitsi määrätyt tehtävät, myös opettelin aktiivisesti uusia taitoja (kuten hinnoitteluanalyysiä), osallistuin aktiivisesti tuotesuunnitteluun ja tein parannusehdotuksia. **Itsenäisesti tehtävien hoitamisessa** suoriuduin myös hyvin, erityisesti Possujuhla-tapahtuman paikan päällä tapahtuneessa organisoinnissa sekä myynti- ja hankintatehtävissä. Kykenin itsenäisesti ajattelemaan ja tehokkaasti toimimaan. **Aktiivinen kommunikaationi** auttoi minua myös sopeutumaan nopeammin tiimiin ja rakentamaan hyviä yhteistyösuhteita kollegoihin.
- **Kehitystä vaativat alueet:** Mielestäni voisin tehdä paremmin **epäselvien tai monimutkaisten tehtävien edessä olemalla oma-aloitteisempi pyytämään selvennystä ja resursseja**. Joskus saatoin käyttää aikaa itsenäiseen selvittelyyn, ja vaikka ongelma ratkesi, tehokkuus olisi voinut olla parempi, jos olisin ajoissa pyytänyt apua kokeneemmilta kollegoilta. **Tuleva kehitys:** Tulevissa opinnoissani ja työtehtävissä aion kiinnittää enemmän huomiota **kommunikaation oma-aloitteisuuteen**, en pelkää kysyä, ja opettelen tehokkaammin hyödyntämään tiimin sisäisiä ja ulkoisia resursseja. Samalla pyrin jatkuvasti kehittämään **ajanhallinta- ja priorisointitaitojani** oppimalla käyttämään tieteellisempiä menetelmiä tehtävien suunnitteluun ja toteutukseen.

7. Asuminen

Harjoitteluni aikana Fuengirolassa asuin emännän tyttären huoneessa. Löysin tämän asunnon ystävän suosituksesta. Sijainti oli kätevä ja lähellä yritystä, ja vuokraemäntä oli erittäin ystävällinen. Autamme toisiamme ja vietimme yhdessä miellyttävää aikaa.

Vakaan ja mukavan asuinpaikan löytäminen takasi sen, että saatoin keskittyä täysin harjoitteluuni.

8. Vapaa-aika

Harjoittelun lisäksi hyödynsin aikaani aktiivisesti paikallisen elämän ja kulttuurin kokemiseen, mikä teki ulkomaankokemuksestani entistä rikkaamman ja värikkäämmän. Vapaa-aikaani kuului pääasiassa:

- **Matkailu ja tutustuminen:** Käytin viikonloppuja tai vapaapäiviä matkustaakseni lähialueille, kuten Sevillan, Malagaan ja Mijas'iin. Jokainen matka oli uusi oppimiskokemus, jonka avulla sain syvempää ymmärrystä Espanjan historiasta, kulttuurista ja paikallisista tavoista, ja se antoi myös inspiraatiota matkailutuotteiden suunnitteluun ja asiakastarpeiden ymmärtämiseen.
- **Sosiaalinen toiminta:** Osallistuin aktiivisesti yrityksen sosiaalisiin tapahtumiin, kuten tiimi-illallisiin ja juhlapyhien viettoihin. Tutustuin myös eri maiden harjoittelijoihin ja paikallisiin ystäviin. Vietimme aikaa yhdessä esimerkiksi maistelemalla paikallista ruokaa ja osallistumalla kulttuuritapahtumiin, mikä laajensi sosiaalista verkostoani ja paransi kulttuurienvälistä kommunikaatiokykyäni.
- **Paikallisen kulttuurin kokeminen:** Pyrimme sulautumaan paikalliseen elämään, esimerkiksi opiskelin päivittäin espanjan alkeita Duolingossa, vierailin paikallisilla markkinoilla ja koin espanjalaisen siesta-kulttuurin iltapäivällä. Siesta-kulttuuri on perinteinen tapa, johon kuuluu keskipäivän lepo tai torkut, ja se on yleinen erityisesti Espanjassa ja joissain Latinalaisen Amerikan maissa. Tämä kulttuuri heijastaa paitsi paikallista ilmastoa ja elämäntapaa, myös liittyy tiiviisti historiaan ja yhteiskunnan rakenteeseen. Nämä kokemukset antoivat minulle aidomman tuntuman paikallisten elämäntapaan ja arvoihin.
- Lisäksi kävelin usein rannalla töiden jälkeen.

Nämä rikkaat vapaa-ajan aktiviteetit eivät ainoastaan antaneet minulle mahdollisuuden rentoutua ja ladata akkuja, vaan ne myös syvensivät ymmärrystäni

Espanjan kulttuurista ja antoivat monia kauniita muistoja kansainvälisestä harjoittelukokemuksestani.

Kaiken kaikkiaan tämä kansainvälinen harjoittelu Meriaturilla Fuengirolassa oli erittäin arvokas luku opiskelu-urallani. Se ei ainoastaan muuttanut teorian tietojani käytännön taidoiksi, vaan mikä tärkeintä, työskentely ja eläminen kulttuurienvälisessä ympäristössä laajensi merkittävästi näköalojani ja paransi yleistä osaamistani. Näiden arvokkaiden kokemusten, selkeän urasuunnan ja jatkuvan oppimisen innostuksen myötä olen valmis kohtaamaan tulevat haasteet.

Ystävällisin terveisin: Lin Wang

Kiitos lukemisesta!