



Ennakointiakatemia

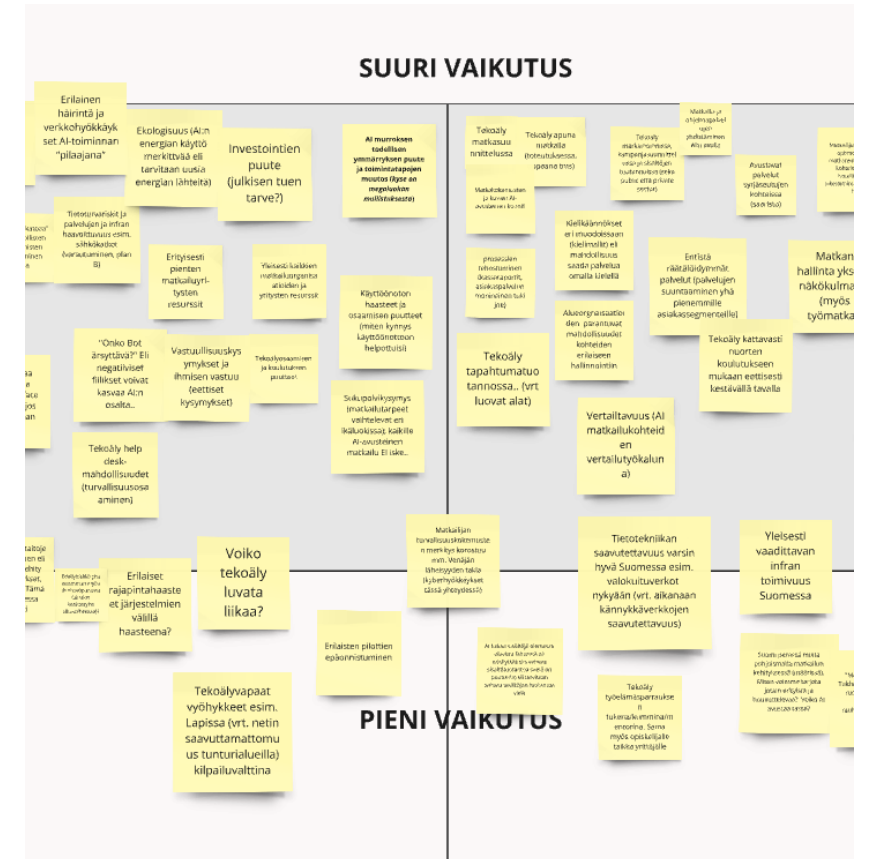
Matkailuala 2035+ / tekoäly ja osaaminen

Varsinais-Suomen osaamisen tulevaisuutta ennakoimassa

Turku | Varsinais-Suomen liitto | Turun yliopisto | Kumppanuusfoorumi | Turun ammattikorkeakoulu | Novida | Yrittäjät Varsinais-Suomi | Turun Aikuiskoulutuskeskus | Raseko | Turun kauppakamari
Varsinais-Suomen ELY-keskus | TE-palvelut | Teknologiakampus Turku | Terveyskampus Turku | Salon seudun koulutuskuntayhtymä | Yrityssalo Oy | Ammattiopisto Livia

Muutoksen yleistä luonnehdintaa

- Tekoälyn mullistava ja läpileikkaava rooli matkailualalla
 - Liiketoimintasuunnittelu, trendien hallinta
 - markkinointi
 - matkansuunnittelu
 - palvelut
 - tapahtumatuotanto
- Palvelukapeikkojen turvaaminen (kielimallit, syrjäseutujen palvelut ym)
- Matkailualan poikkileikkaavuus (muut palvelualat esim. kauppa ja ruokaketju)
- Asiakasrajapinnan muutos
- Matkailuyritysten erityisesti pienten toimintakyvyn varmistaminen/korostaminen
- Matkailun eri kokonaisuuksien- ja kohteiden hallintakyvyn paraneminen
 - Esimerkiksi matkailun kestävyysulottuvuuden hallinta
- Palvelujen räätälöinnin vahvistuminen/kehittyminen
- Uhkana kuten muillakin aloilla mm. face –to face palvelujen heikentyminen ja monet väärään pohjatietoon perustuvat tuotokset sekä yleinen henkinen taantuminen



Vision 2035+ luonnehdintaa

- Asiakasrajapinta, asiakaskokemus
- Yrityksen sisäiset prosessit ja mahdollisuudet
- Vastuullinen käyttö, hallinta

Matkailuelinkeino käyttää vastuullisesti tekoälyä tuottamaan lisäarvoa niin personoituihin asiakaskokemuksiin kuin yritysten sisäisiin prosesseihin ja ekosysteemeihin

Tekoälylukutaito

(positiivinen mutta myös kriittinen suhtautuminen AI:n mahdollisuuksiin ja käyttöön)

AI-avusteisen asiakas- vuorovaikutuksen sekä sisällöntuotannon osaaminen

chatbotit asiakaspalvelussa, luotettavan ja houkuttelevan sisällön tuotanto verkkoon

Teknologian saavutettavuus ja ajantasaisuus

(ohjelmat, alustat, sovellukset, lisenssit sekä niihin liittyvä opettajien osaaminen ym.)

Eettisyys, vastuullisuus, tieto- turvaosaaminen

(huomioi tekoälyä koskevat säädökset sekä organisaatiokohtaiset pelisäännöt)

Varautuminen

(mm. kehityksessä mukana pysyminen, AI:n kustannustehokkuus, turvallisuustietoisuus, muutosjoustavuus, "vakuuttamisen" näkökulma mm. markkinamuutosten, kriisien ym. suhteen)

Generatiivisen tekoälyn hyötyjä liitetään opintojaksosisältöihin, mutta myös tekoälyyn liittyviä riskejä. Korostetaan tekoälylukutaitoa ja sitä, että on ensin opittava asiat, jotta voi arvioida tekoälyllä tehtyjen tuotosten käyttökelpoisuutta. Työelämätuki ja täydennyskoulutus keskeistä

Koulutuksessa tekoälysovelluksia otetaan käyttöön "työkaluina" esim. asiakaspalvelun personointi, chatbottien hyödyntäminen asiakasvuorovaikutuksessa, tekoälyn käyttäminen kuvien, tekstien, videoiden yms. tuotannossa. Näistä aiheista myös täydennyskoulutuksia työelämälle.

Oppilaitokset ja myös elinkeino kamppailevat nopeasti muuttuvassa teknologiaympäristössä – mihin budjetti riittää, mihin AI-sovelluksiin luotetaan, mihin osaamiseen opetushenkilöstön ja opiskelijoiden kannattaa panostaa. Työelämätuki ja täydennyskoulutus keskeistä.

Tekoälyyn liittyy polarisaatio: osa on innoissaan ja toiset suhtautuvat hyvin kriittisesti. Koulutus tasapainoilee molempien näkemysten kanssa edistään joitakin tekoälyyn liittyviä taitoja, mutta kiinnittäen vahvasti huomiota myös riskien ennakointiin, säädöksiin, tietoturvaan ym. Työelämätuki ja täydennyskoulutus keskeistä.

Aihealue on koulutuksissa vielä pienehkössä roolissa, mutta se on oleellinen kysymys esimerkiksi koulutusorganisaatioiden tai isompien yritysten johdolle. Matkailuyritysten kenttä monimuotoistuu ja syntyy erilaisia tapoja palvelujen tuottamiseksi. Työelämätuki ja täydennyskoulutus keskeistä.

Aihealue on oleellinen osa koulutusta, pedagogisia ratkaisuja kehitetään, jotta voidaan varmistaa opiskelijoiden liiketoiminnallinen ja koulutusalaakohtainen oppiminen sekä tekoälytuettujen ohjelmistojen ja alustapalveluiden ja jatkuvan oppimisen kriittinen tarkastelu.

Generatiivisen tekoälyn hyödyntäminen laajenee niin koulutuksessa kuin matkailuyrityksissäkin. Esim. 3D mallinnuksia ja tekoälyllä tuotettuja virtuaaliratkaisuja voidaan hyödyntää niin opetuksessa (simulaatiot) kuin virtuaalipalveluissa, asiakaskohtaamisissa ja sisäisissä toiminnoissa.

Tekoälyn (kielikäännösten) hyödyntäminen tukee maahanmuuttajataustaisten koulutusta ja AI mahdollistaa oppijoiden erityistarpeiden paremman huomioimisen. Tämän myötä myös alan yritysten henkilöstön diversiteetti alkaa kasvaa ja pystytään paremmin vastaamaan erilaisten asiakkaiden tarpeisiin.

Koulutuksessa ja työelämässä nostetaan esille uusia näkökulmia ja vaihtoehtoja (esimerkiksi vähemmän sähköä käyttävät AI-sovellukset) sekä strategisia arvovalintoja. Esimerkiksi henkilökohtainen vuorovaikutus voi jollekin yritykselle olla arvovalinta ja kilpailutekijä. Yksityisen ja julkisen sektorin vastuuraajat sulautuvat.

Tekoälyavusteinen ennakointi, skenaariotyöskentely sekä turvallisuussuunnittelu saavat isomman roolin koulutuksissa. Uhat ja häiriöt globaalilta tasolta paikallistasolle kasvavat ja tekoälyä hyödynnetään reagointiin ja vaihtoehtojen suunnitelmien luontiin.

Eri koulutusasteille on vakiintunut osaamistavoitteita liittyen tekoälyn vastuulliseen käyttöön. Tekoäly on muuttanut matkailualan työnkuvia sekä matkailun kulutuskäyttäytymistä, mikä vaikuttaa laajasti eri koulutusasteiden sisältöihin. Tekoälyavusteisuus on normaalia, mutta face-to-face vuorovaikutustaitoja opiskellaan enemmän kuin 2025.

Tekoäly tukee asiakaskokemus-/UX-osaamista. Tekoälyavusteisuus on normaali osa asiakasvuorovaikutusta sekä sisällöntuotantoa.

Oppilaitokset ja matkailualan yritykset ovat valppaina tekoälyn tuomiin työnkuvien muutoksiin vahvalla muutoskykyisyydellään. Tekoäly- ja virtuaalipohjaiset ratkaisut kuten digitaaliset kaksoset tukevat matkan suunnittelua, kokemista paikan päällä, vertaisjakamista sekä saavutettavuutta.

Oppilaitokset ja matkailualan yritykset ovat valppaina AI-osaamisen polarisoitumisen ehkäisemiseksi osallistamalla tekoälyn käyttöön. Jatkuvalla osaamisen kehittämisellä ja kriittisyydellä huomioidaan eettiset näkökulmat.

Tekoälyä käytetään yhä enemmän turvallisuuden parantamisessa. Esimerkiksi reaaliaikainen data-analyysi auttaa ennakoimaan ja reagoimaan nopeasti mahdollisiin kriisitilanteisiin.



VISIO 2035+

Matkailuelinkeino käyttää vastuullisesti tekoälyä tuottamaan lisäarvoa niin personoituihin asiakaskokemuksiin kuin yritysten sisäisiin prosesseihin ja ekosysteemeihin