

# WorldSkills Lyon 2024

## Ekspertin loppuraportti

Petri Hörkkö, Hotel Reception

# 56 Hotel Reception WorldSkills Lyon 2024

Ekspertti **Petri Hörkkö**,  
Turun ammatti-instituutti TAI

Kilpailija **Selina Pippuri**, Riveria



# WorldSkills2024 Lyon 1/8

- ◆ 1400 kilpailijaa, 1300 eksperttiä, 160 000 m2 täynnä kilpailutoimintaa
- ◆ Hotel Reception -laji on suhteellisen nuori kansainvälisessä kilpailutoiminnassa:
  - ◆ EuroSkills2012 Spa
  - ◆ EuroSkills2014 Lille
  - ◆ **EuroSkills2016 Göteborg**
  - ◆ **EuroSkills2018 Budapest**
  - ◆ **WorldSkills2019 Kazan**
  - ◆ EuroSkills2021 Graz
  - ◆ **WorldSkills2022 Special Edition**
  - ◆ **EuroSkills2023 Gdansk**
  - ◆ **WorldSkills2024 Lyon**
- ◆ Suomelta on ollut kilpailija lajissa vuodesta 2016 lähtien, paitsi EuroSkills2021 Graz

# WorldSkills2024 Lyon 2/8

- ◆ Lajin järjestelyt, kilpailutehtävät ja arviointia ovat kehittyneet vuosi vuodelta:
  - ◆ Hotellivarausjärjestelmä tuli mukaan vuonna 2016.
  - ◆ Kilpailutehtäviä on muokattu koko ajan ammattimaisempaan ja työelämälähtöisempään suuntaan.
  - ◆ Asiakastilanteita toteuttavien näyttelijöiden taidot ovat myös koko ajan kehittyneet ja WorldSkills2024 Lyonissa nähtiin aivan huikeita suorituksia, joita tekivät ammattinäyttelijät.
  - ◆ WorldSkills2024 Lyonin Skill Competition Manager Bruno Lanvin työskentelee päätoimisesti hotellipäällikkönä boutique-hotellissa Pariisissa. Rakentaessaan kilpailutilanteita tämän vuoden kilpailuun Bruno oli hyödyntänyt omassa työssään eteen tulleita asiakastilanteita, joista hän oli rakentanut hyvin mielenkiintoisia kilpailutilanteita. Uutena ulottuvuutena WorldSkills2024 Lyonissa olivat sisäisen palvelun tilanteet, jotka nivoutuivat ulkoisen palvelun asiakas-caseihin. Esimerkiksi huoltomies Sam tuli vastaanottoon juoruamaan ennen asiakkaiden check-in tilannetta ja vastaanottovirkailijan toimintaa arvioitiin näissä päällekkäisissä tilanteissa.

# WorldSkills2024 Lyon 3/8

## ◆ Uusien teknologisten ratkaisuiden hyödyntäminen:

- ◆ WorldSkills2024 Lyonissa lajin tehtävissä hyödynnettiin ensimmäistä kertaa tekoälyä. Perusteluna tässä oli SCM Brunon mukaan se, että hänen työntekijänsä hotellissa käyttävät sitä päivittäisessä työssään, niin siten se pitää sallia myös kilpailussa.
- ◆ Kilpailussa ei kuitenkaan saanut käyttää omia aikaisempia tilejä, vaan kilpailijan piti avata uusi tili WSC2024-kilpailun sähköpostiosoitteella. Sama sääntö oli voimassa muidenkin verkkopalveluiden käytössä, kuten esimerkiksi Canva. Käyttö oli sallittu, mutta olemassa olevia tilejä ei saanut käyttää.
- ◆ Hotellin vastaanoton työtehtävissä tekoälyä pystytään hyödyntämään esimerkiksi tiedon haussa ja vastauksissa asiakkaiden tiedusteluihin tai reklamaatioihin. Sen hyödyntäminen nopeuttaa toimintaa, mutta riskinä on viestien persoonallisuuden ohentuminen ja tietynlainen kliinisyys.
- ◆ WSC2024 kilpailussa kilpailijat käyttivät ranskalaista Asterio-hotellijärjestelmää, joka oli kaikille uusi. Valitettavasti käyttökoulutus siihen saatiin vasta heinäkuun 2024 lopussa.
- ◆ Uutena teknologisenä ratkaisuna oli myös se, että jokainen kilpailija sai henkilökohtaisen kannettavan tietokoneen, jota käytti koko viikon aikana. Näin säästettiin aikaa mm. kirjautumisissa.

# WorldSkills2024 Lyon 4/8

## ◆ Uudet mallit kilpailuaikataulussa:

- ◆ Aikaisemmissa EuroSkills- ja WorldSkills-kilpailuissa on lajin aikataulullisena ongelmana ollut se, että kilpailijoilla on paljon odotteluaikaa tehtävämoduulien välillä. Esimerkiksi WorldSkills2019 Kazanissa kilpailijat joutuivat viettämään pitkiä aikoja odottelukopissa, jossa ei ollut mitään aktiviteettejä.
- ◆ SCM Bruno oli ratkaissut aikatauluhaasteen WSC2024 kilpailussa luovalla tavalla. Kaikki kilpailijat saivat ensimmäisenä päivänä n. 60 asiakassähköpostia, joita he alkoivat purkamaan back-office tiloissa. Sähköposteissa oli mm. varauskyselyitä, reklamaatioita ja tarkennuksia tuleviin varauksiin. Kilpailijan piti pystyä itsenäisesti priorisoimaan viestit ja etsimään niistä akuutit, sillä aika ei riittänyt kaikkien läpikäymiseen.
- ◆ Back-office tehtävien lomassa kilpailija haettiin tekemään front-office tehtäviä kolmeen eri kilpailuvastaanottoon, joissa toteutettiin erilaisia asiakaspalvelutilanteita.
- ◆ Uudessa aikataulumallissa kilpailijalle ei tullut ollenkaan odottelua, mikä oli hyvä asia.

# WorldSkills2024 Lyon 5/8

## ◆ Uudet mallit kilpailutehtävissä:

- ◆ Kilpailijat ja ekspertit eivät saaneet mitään ennakkotietoa tehtävistä ja arviointikriteereistä. Ainoa tieto oli, että nelipäiväinen kilpailu simuloi hotellin kiireistä työviikkoa, jossa tapahtuu koko ajan erilaisia tilanteita, usein myös päällekkäisiä.
- ◆ WorldSkills2024 Lyonissa lajin tehtävät koostuivat back-office -tehtävistä, front-office -tehtävistä sekä ryhmätehtävistä, joissa kilpailijoille annetaan jokin keskusteluaihe ja arvioinnissa keskitytään dialogin hallintaan sekä aktiiviseen ja positiiviseen keskustelutaitoon.
- ◆ Uutena tehtävätyyppinä WSC2024-kilpailussa oli viimeinen Speed Module – Grande Finale, joka huipensi neljäpäiväisen kilpailun. Siinä jokaiselle kilpailijalle rakennettiin oma respapöytä ja tehtävänä oli vastaanottaa mahdollisimman monta lennon peruuntumisesta johtuen hotelliin majoittuvaa useata kymmentä asiakasta. Aikaa oli 10 minuuttia ja eri maiden kannustusjoukot pääsivät seuraamaan tätä viimeistä tehtävää, jossa oli aitoa hotellin vastaanottotyön aikapainetta. Monen kilpailijan jännitys purkautui itkuna tämän haastavan kilpailutehtävän jälkeen.

# WorldSkills2024 Lyon 6/8

- ◆ Uudet mallit eksperttien koulutuksessa:
  - ◆ CE Angélica Furtado oli rakentanut ennen kilpailua hyvän MAT-kokonaisuuden, sillä kilpailuun oli osallistumassa paljon uusia ekspertejä.
  - ◆ Kesällä 2024 teimme Forms-pohjaan rakennettuja tehtäviä, joissa arvioitiin erilaisia front-office ja back-office asiakastilanteita.
  - ◆ Lyoniin päästyämme ennen kilpailijoiden saapumista teimme käytännön arviointiharjoittelua edellisten kilpailuiden tehtävien kautta. Ekspertit näyttelivät asiakastilanteita vastaanottotiskillä ja harjoittelimme arviointia vanhojen kriteereiden avulla.
  - ◆ Lisäksi teimme edellisten kilpailuiden back-office –tehtäviä, joita arvioimme ristiin.
  - ◆ Mielestäni nämä harjoitukset olivat hyviä, joiden avulla ekspertit pääsivät paremmin kiinni arvioinnin periaatteisiin.
  - ◆ Kilpailupäivinä arvioinnissa hyödynnettiin tabletteja, joka nopeutti toimintaa huomattavasti.



# WorldSkills2024 Lyon 7/8

- ◆ Kehityskohteet seuraavaan kilpailuun WorldSkills2026 Shanghaihin:
  - ◆ WorldSkills2024 Lyonissa lajin tehtävät onnistuivat mielestäni erittäin hyvin ja ne kuvasivat todellista työelämään hyvin vaativalla tasolla.
  - ◆ Arvioinnin rakentamisessa kuitenkin epäonnistuttiin. Arvioinnin kokonaisuutta oli muutettu siten, että measurement oli n. 70% ja judgement n. 30%. Vertailun vuoksi WSC2019-kilpailussa suhde oli täysin päinvastainen.
  - ◆ Measurement-arviointikohtissa kohteita ei kuitenkaan oltu testattu ja mietitty loppuun asti. Moni kilpailija sai useasta M-arviointikohteesta täydet nollat, sillä niissä vaadittiin esimerkiksi kolme kohdan virheetöntä suorittamista. Mikäli kilpailija sai 2/3 oikein, oli lopputulos nolla.
  - ◆ SCM Bruno tunnisti ongelman ja seuraavassa kilpailussa on tarkoitus muuttaa M-arviointia siten, että arviointikohteista saa osapisteitä, sillä CIS-järjestelmän uusin versio sallii tämänkaltaisen arvioinnin.



## Eksperttien arviointikoulutus ja kilpailijoiden perehdytys





Ekspertit, kilpailijat ja kaikki yhdessä





# Kilpailua ja arviointia





Singaporen vieraat, kilpailun Grande Finale, loistavat näyttelijät ja TD läpikäynti C+1 päivänä



# WorldSkills2024 Lyon 8/8

## ◆ Yhteenveto:

- ◆ WorldSkills2024 Lyon kilpailu oli hieno kokemus ja tarjosi ainutlaatuisen tilaisuuden oman ammattitaidon kehittämiseen ja maailmanlaajuiseen verkostoitumiseen
- ◆ Kilpailijoiden ja eksperttien määrä oli 22, joka oli ennätys omassa lajissani.
- ◆ Kilpailu on kehittynyt huomattavasti vuosien saatossa, mutta siinä on myös paljon parannettavaa kohti WorldSkills2026 Shanghai -kilpailua. Nämä kohteet on melko hyvin tunnistettu, joiden pohjalta tehtäviä ja arviointikriteerejä voidaan hioa yhä paremmiksi.
- ◆ Eksperttien yhteishenki oli hyvä ja arviointi sujui pääosin sujuvasti. Jonkun verran oli havaittavissa kulttuurisia eroavaisuuksia, jolloin Aasia versus Eurooppa ajatteli asioista eri tavalla ja tulkitsi erilaisia palvelutyylejä toisistaan poikkeavasti. Tämä alleviivaa selkeiden kriteerien luomista, jolloin eksperttien omille tulkinnoille ei ole tilaa.
- ◆ Lajissa on yleisesti vahva kehittämisen ja kehittymisen kulttuuri. Uskon, että vuonna 2026 laji nousee taas uudelle tasolle.

**Kiitos!**