

# Engagement de carrière des étudiants en tourisme, hôtellerie et en restauration:

## Mise en valeur des facteurs gagnants

Jean Lagueux Ph.D., Audrey Nanot, M.A. Centre de de recherche - Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (Montréal, Canada)

Colloque de l'ARC dans le cadre du 85e Congrès de l'Acfas, 8 mai 2017, Montréal

### Résumé

L'objectif de cette recherche est de comprendre comment, au début de son parcours académique, un étudiant en tourisme, en hôtellerie ou en restauration sera plus ou moins enclin à s'engager à poursuivre sa carrière dans le domaine étudié.

Les résultats de notre enquête menée auprès de 424 étudiants révèlent une relation positive entre une expérience émotionnelle positive au travail, l'identité professionnelle, la planification de carrière et la résilience professionnelle. De plus, un étudiant qui va adopter des styles de résolution de conflit axés sur l'accommodement et le compromis, en milieu de travail, tend davantage à se projeter positivement dans sa carrière. Celui qui a tendance à utiliser des styles de résolution de conflit axés sur l'évitement ou la domination, a moins tendance à réagir positivement à sa carrière.

### Revue de littérature

#### Les prédispositions de l'individu

Pour expliquer quels seraient les facteurs de succès, certaines des prédispositions de l'étudiant ont été prises en considération, telles que :

- **L'empreinte culturelle** que nous avons défini au travers de la mesure de la dimension de la perception de la distance hiérarchique (Dash, Bruning et Guin, 2006) et de l'expression d'un comportement plus individualiste ou collectiviste (Hui et Triandis, 1986).
- **Le COSE** (Customer Oriented Service Employee) variable qui mesure au travers de 4 dimensions, la propension de l'étudiant à être dédié à la satisfaction du client (Kang et Hun, 2012).
- **Le locus de contrôle** qui nous permet de mesurer la faculté de l'étudiant à percevoir l'inhérence des événements de son existence comme étant propre à sa volonté ou externe à ses décisions (Rotter, 1966).

#### L'épisode de travail

Dans l'optique d'inscrire une juste mesure de ces prédispositions, nous avons amené l'étudiant à partager son appréciation de l'environnement de travail lors de stages obligatoires en alternance-travail études, et ce par rapport à :

- **L'expérience émotionnelle** qui permet de saisir le degré de plaisir et d'excitation ressenti par l'étudiant durant son expérience professionnelle (Bigné, Mattila et Andreu, 2008).
- La propension de l'étudiant d'adopter l'un des **5 styles de résolution de conflits** selon son milieu (Bearden, Money et Nevins, 2006).

#### Les conséquences post épisodes de travail

L'appréciation du milieu de travail est prise en compte pour établir les liens avec :

#### L'engagement envers sa carrière, au travers de trois facteurs :

- L'aptitude de l'étudiant à **s'identifier** positivement à la carrière choisie,
- À **planifier** celle-ci
- Et enfin à sa capacité à démontrer de la **résilience** dans son environnement professionnel en tant que facteur prompt à persister dans le milieu (Darden, Hampton et Howell, 1989).

### Méthodologie

- **Approbation éthique** obtenue pour la tenue du projet de recherche
- **Élaboration d'un questionnaire autour d'échelles de mesures existantes**
- **Utilisation d'un échantillon de convenance**
  - Quatre programmes visés dans le secteur du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration
    - ♦ DEC - Gestion touristique (GT)
    - ♦ DEC - Gestion en hôtellerie internationale (GEHI)
    - ♦ DEC - Gestion appliquée en restauration (GAR/GRG)
    - ♦ Universitaire - Gestion du tourisme et de l'hôtellerie ESG UQAM (BGTH)
- **Collecte de données effectuée**
  - Questionnaire complété par 424 étudiants en classe (version électronique ou papier)

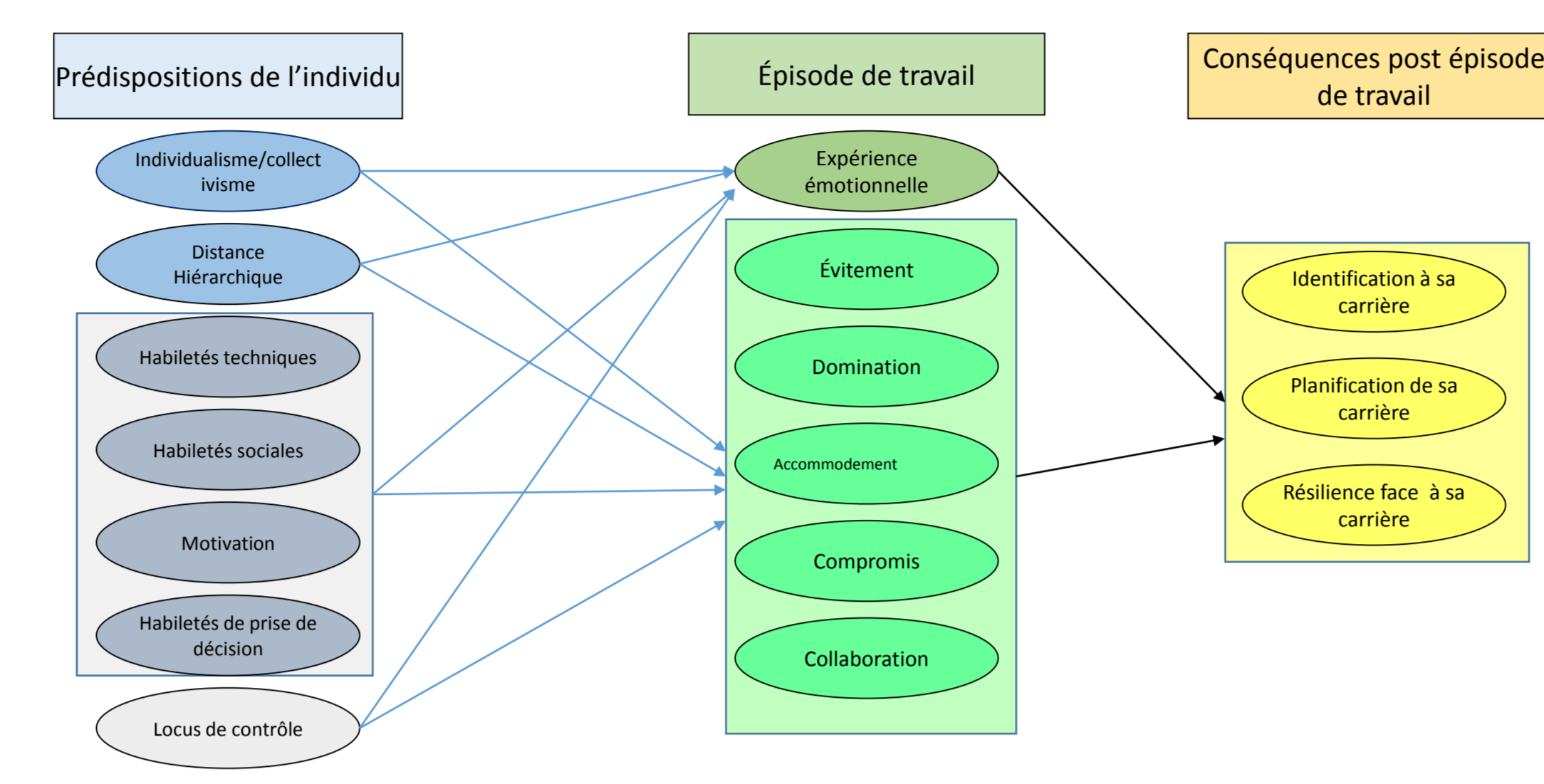
### Références

Ashforth, B. E., Kulk, C. K., & Tomiuk, M. A. (2008). How service agents manage the person-role interface. *Group & Organization Management*, 33(1), 5-45. doi:10.1177/1059610106293723

Bigné, J. E., Mattila, A. S., & Andreu, L. (2008). The impact of experiential consumption cognitions and emotions on behavioral intentions. *The Journal of Services Marketing*, 22(4), 303-315. doi:10.1108/08876040810881704

Carl, D., & Fink, E. (2002). Conflict style differences between individualists and collectivists. *Communication Monographs*, 69(1), 67-87. doi:10.1080/03637750216536

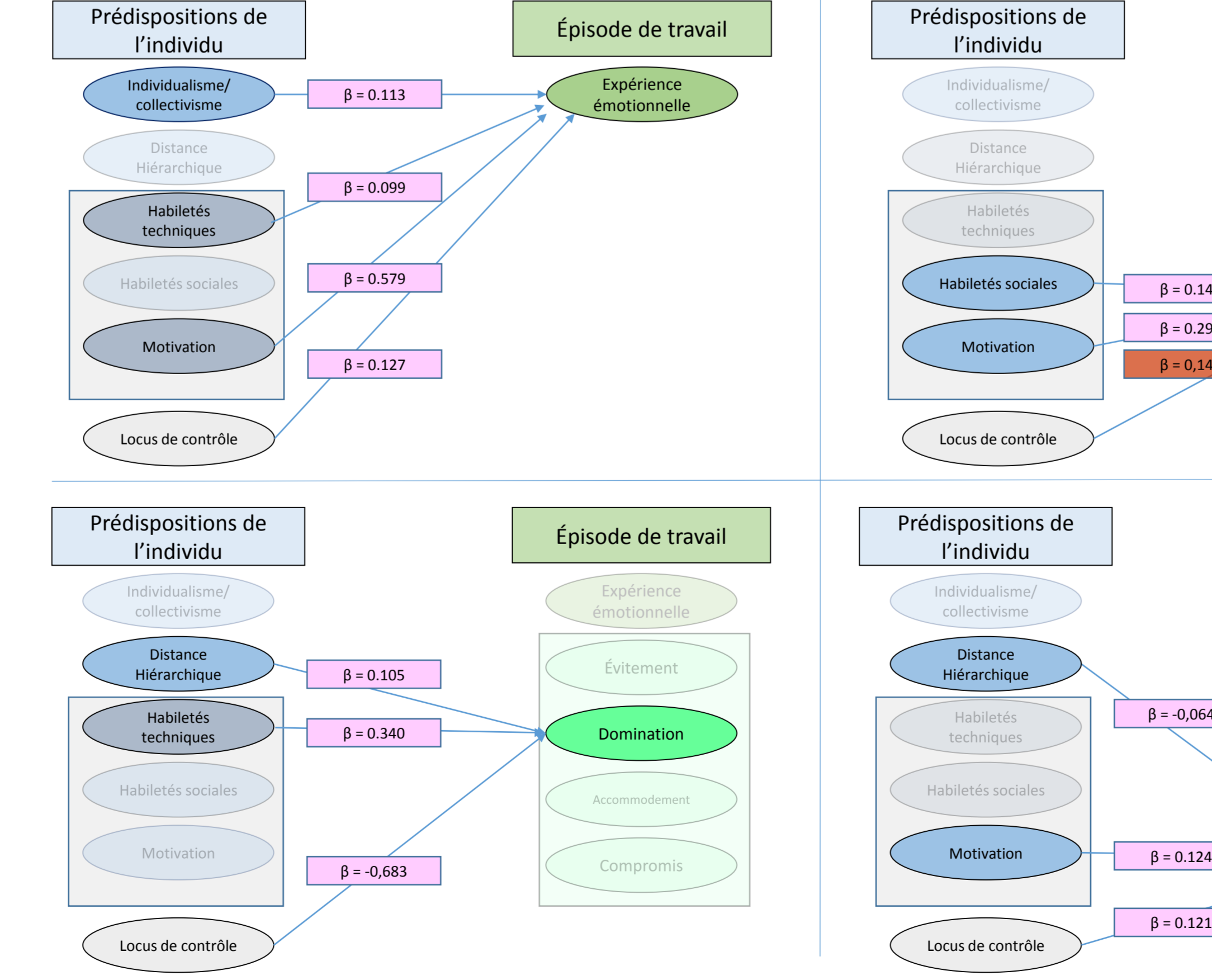
### Cadre d'analyse



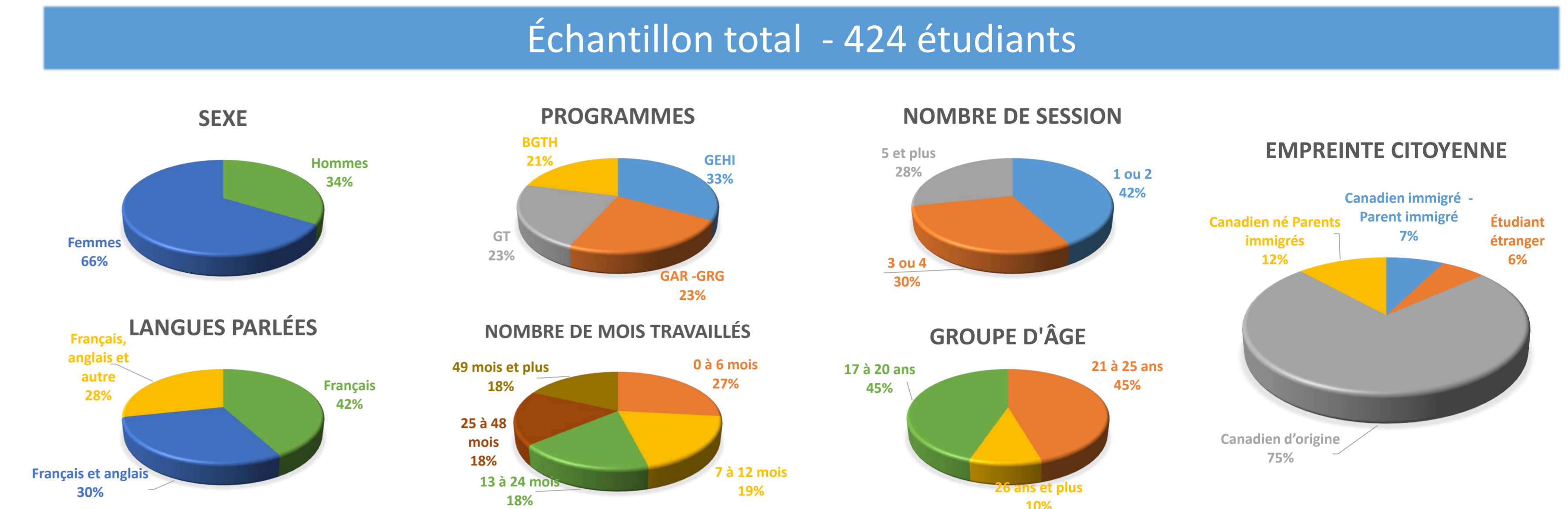
### Échelles de mesure

Prédispositions de l'individu	Épisode de travail	Conséquences post épisode de travail
Individualisme/collectivisme Individualisme 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Collectivisme 5,2 / 7	Expérience émotionnelle Peu de plaisir et d'excitation 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Beaucoup de plaisir et d'excitation 5,4 / 7	Identification à sa carrière 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Ne m'identifie pas M'identifie beaucoup 6,0 / 7
Distance hiérarchique Distance basse 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Distance élevée 2,3 / 7	Évitement Évite peu 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Évite beaucoup 4,8 / 7	Planification de sa carrière 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Planifie pas Planifie beaucoup 4,9 / 7
Habiletés techniques Faibles 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Élevées 5,6 / 7	Domination Domine peu 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Domine beaucoup 3,7 / 7	Résilience face à sa carrière 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Aucune résilience très résilient 4,4 / 7
Habiletés sociales Faibles 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Élevées 6,3 / 7	Accommodement Accomode peu 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Accomode beaucoup 5,8 / 7	
Motivation Faibles 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Élevées 6,2 / 7	Compromis Peu de compromis 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Beaucoup de compromis 5,5 / 7	
Locus de contrôle Locus Externe 0 ..... $\bar{x}$ ..... 7 Locus Interne 5,5 / 7		

### Relations d'intérêts



### Résultats



### Les retombées pour l'industrie

En conclusion, cette enquête offre des outils permettant d'identifier plus aisément un individu porté à connaître des expériences positives en milieu professionnel et donc à ultimement persévérer dans l'industrie.

- La richesse de ces résultats peut donc être utile aux :
- Recruteurs académique afin de cibler au mieux les étudiants qui seront plus prompts à persévérer.
  - Certifiables du recrutement dans les entreprises misant sur certaines dimensions propres à la qualité du service à la clientèle et surtout sur la rétention de leurs employés.

- Ainsi, grâce à ces outils, ces recruteurs pourraient :
- Identifier les prédispositions les plus gagnantes qui sont celles axées sur le locus de contrôle et la mise en lumière des habilités techniques et sociales.
  - Former les individus à choisir des styles de résolution de conflits axés sur l'accommodement et le compromis.
  - Miser sur l'expérience affective positive en milieu de travail.

Carson, K. D., & Bedeian, A. G. (1994). Career commitment: Construction of a measure and examination of its psychometric properties. *Journal of Vocational Behavior*, 44(3), 237-262. Conference Board Canada. (2016). *Bottom Line: Labour Shortages Threaten Tourism's Growth - National Summary*.

Darden, W. R., Hampton, R., & Howell, R. D. (1989). Career versus organizational commitment: Antecedents and consequences of retail salespeople's commitment. *Journal of Retailing*, 65(1), 80-106.

Dijkstra, M. T. M., Beersma, B., & Evers, A. (2011). Reducing conflict-related employee strain: The benefits of an internal locus of control and a problem-solving conflict management strategy. *Work & Stress*, 25(2), 167-184. doi:10.1080/02678373.2011.593344

Hui, C. H., & Triandis, H. C. (1986). Individualism-Collectivism: A Study of Cross-Cultural Researchers. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17(2), 225-248. doi:10.1177/0022022186017002006

Hui, C. H., Yee, C., & Eastman, K. L. (1995). The Relationship between Individualism—Collectivism and Job Satisfaction. *Applied Psychology*, 44(3), 276-282. doi:10.1111/j.1464-0597.1995.tb01080.x

Johns, N., Hemwood, J., & Seaman, C. (2007). Culture and service predisposition among hospitality students in Switzerland and Scotland. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19, 146-158. doi:10.1108/0959611071072956

Kang, J., & Hyun, S. S. (2012). Effective communication styles for the customer-oriented service employee: Inducing dedicational behaviors in luxury restaurant patrons. *International Journal of Hospitality Management*, 33(3), 772-785. doi:10.1016/j.ijhm.2011.09.014

Merkin, R. S. (2006). Power Distance and Facebook Strategies. *Journal of Interpersonal Communication Research*, 35(2), 139-160. doi:10.1080/10477506090909303

Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 33-41. doi:10.1016/j.ijhm.2009.05.001

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.

Russell, J. A., & Pratt, G. (1980). A description of the affective quality attributed to environments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38(2), 311-322. doi:10.1037/0022-3514.38.2.311

Salazar, J., Hubbard, S., & Salazar, L. (2002). Locus of control and its influence on hotel managers' job satisfaction. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 3(2), 15-26. doi:10.1300/J171v01n02\_02

Sälätén, T., & Mehmertoglu, M. (2011). Antecedents and effects of engaged frontline employees: A study from the hospitality industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21(1), 88-107. doi:10.1108/09604521111100251

Spector, P. (1988). Development of the Work Locus of Control Scale. *Journal of Occupational Psychology*, 61(4), 335-340.

