

# À la recherche d'une meilleure adéquation entre la formation de réceptionniste en hôtellerie de l'École supérieure du Commerce et du Tourisme de Hanoi et l'emploi

NGUYEN Thi Thanh Binh

Département de la Formation Professionnelle et Technique  
Ministère de l'Éducation et de la Formation du Vietnam

nttbinh@moet.edu.vn



Synergies Pays Riverains du Mékong  
n°3 - 2011 pp. 43-55

**Résumé :** Dans le contexte actuel, marqué par la mondialisation de l'économie et de l'emploi, la formation professionnelle et technique (FPT), vue comme un secteur particulier de l'éducation et de la formation, ouvert sur le marché du travail, joue un rôle très important dans le développement socio-économique du Vietnam. Ces dernières années, le Ministère de l'Éducation et de la Formation du Vietnam a lancé une réforme de la FPT : cette réforme touche le corps enseignant, les programmes-cadres, les programmes de formation, le matériel d'enseignement, etc. Pourtant, face à la montée des besoins de la société, notamment des branches économiques, la FPT a révélé certaines limites, l'une des limites principales souvent mentionnées étant la mauvaise adéquation de la formation aux besoins réels du marché du travail. J'ai réalisé une recherche sur une filière de formation au sein d'une école faisant partie du système de la FPT dans le secteur du tourisme (Réceptionniste en hôtellerie) afin de mieux comprendre les besoins réels des employeurs concernant le métier de réceptionniste en hôtellerie et les exigences actuelles de ce métier vis-à-vis du programme de formation. Les résultats de l'analyse et de l'interprétation des données recueillies m'ont permis d'avoir plusieurs pistes d'action à ce sujet pour une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi.

**Mots-clés :** FPT, compétences, programme de formation, adéquation entre la formation et l'emploi

**Summary :** In the context of economic globalization, the technical and vocational education and training ("TVET"), usually regarded as a particular sector of the education and training, recently has been aimed for practical demands of the labor market. Given this refocusing, TVET has been playing an increasingly important role in the socio-economic development. In recent years, the Ministry of Education and Training of Vietnam launched TVET reform to build capacity on many fronts, including but not limited to: facility quality, core-curricula, training programs, and teaching materials, etc. Despite their best efforts, these changes have not been able to completely accommodate the varied needs of society, particularly to keep pace with accelerated development of key sectors. As a result, some limitations of the current TVET have been overexposed. The major limitation commonly cited is the mismatch between training programs and the practical requirements of the labor market. I conducted a research on a training program of a TVET institution participant in the tourism sector (hotel receptionist) to better understand the real needs of employers to hotel receptionist and current requirements of this job to training program. The collected data analysis and interpretation drawn there from allowed provide several lines of thought for a better match between training and employment.

**Keywords:** TVET, competency, training programme, match between training and employment

**Tóm tắt :** Trong bối cảnh toàn cầu hóa nền kinh tế và việc làm như hiện nay, giáo dục kỹ thuật và dạy nghề (GDKT&DN), vốn được coi như là một lĩnh vực đặc biệt của giáo dục và đào tạo, luôn hướng tới thị trường lao động, giữ vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh tế xã hội của Việt Nam. Trong những năm gần đây, Bộ Giáo dục và đào tạo của Việt Nam đã phát động một cuộc cải cách đối với GDKT&DN về đội ngũ giáo viên, chương trình khung, chương trình đào tạo, tài liệu giảng dạy, vv... Tuy nhiên, trước nhu cầu đa dạng của xã hội, trên hết là nhu cầu của các ngành nghề kinh tế, GDKT&DN đã bộc lộ những hạn chế nhất định. Một trong những hạn chế thường xuyên được nhắc tới, đó là thiếu gắn kết giữa đào tạo và nhu cầu thực tế của thị trường lao động. Tác giả bài viết này đã thực hiện công trình nghiên cứu về một ngành đào tạo của một trường thuộc hệ thống GDKT&DN trong lĩnh vực du lịch để hiểu rõ hơn sự vận hành của hệ thống. Kết quả phân tích và diễn giải các số liệu thu thập được đã cho thấy một số yếu tố hướng tới sự phù hợp tốt hơn giữa đào tạo và việc làm.

**Từ khóa :** GDKT&DN, sự phù hợp giữa đào tạo và việc làm

Au cours de ces dernières années, le tourisme du Vietnam a connu une augmentation continue, ce qui pourrait s'expliquer par l'amélioration de la qualité des services touristiques, dont la professionnalisation du personnel travaillant dans ce domaine. Conscient de l'importance particulière de la professionnalisation du personnel pour le développement du tourisme, le Vietnam a récemment accordé une priorité à la formation des ressources humaines de ce secteur. On recense actuellement plus d'une centaine d'établissements de formation aux métiers du tourisme qui fournissent au marché du travail environ 15 000 jeunes actifs chaque année. Parmi ces établissements de formation dans le secteur du tourisme du système de la FPT, l'Ecole Supérieure du Commerce et du Tourisme de Hanoi (ESCTH) est l'un des premiers établissements fournissant aux élèves une formation à différents niveaux (bac+1, bac+2, bac+3). Créée en 2000, la formation de réceptionniste en hôtellerie au niveau bac + 2 de l'ESCTH a fourni au marché du travail plus 3000 jeunes actifs.

## 1. Problématisation

Dans un contexte où l'augmentation continue du nombre de touristes et l'accélération du développement des sciences et des technologies en économie de l'information et du savoir demandent de nouvelles compétences aux réceptionnistes en hôtellerie, et à la formation de s'adapter aux besoins réels de ce métier, une évaluation du programme de formation de réceptionniste en hôtellerie de l'ESCTH est une nécessité. Les questions qui se posent sont les suivantes : quelles sont les compétences nécessaires que les employeurs attendent à l'égard de leurs salariés ? Quelles sont les appréciations des employeurs et des jeunes diplômés vis-à-vis du programme de formation de l'ESCTH et quelles sont leurs propositions pour contribuer à l'amélioration de la qualité de la formation de réceptionniste en hôtellerie de l'ESCTH ? Pour arriver à trouver des éléments de réponse aux questions posées, j'ai réalisé une enquête auprès du public cible composé de quatre représentants d'entreprise (un directeur général d'hôtel, une directrice adjointe d'hôtel et deux chefs réceptionnistes d'hôtel) et de quatre anciens élèves de l'ESCTH, tous exerçant le métier de réceptionniste d'hôtel. Je nommerai R1, R2, R3, R4 les représentants de l'entreprise et E1, E2, E3, E4 les anciens élèves de l'ESCTH.

Leurs points de vue seront une très importante source d'information, d'une part pour évaluer les points forts et les points faibles du programme de formation de l'ESCTH par rapport à la réalité de la vie professionnelle, et d'autre part, pour proposer des pistes d'action pour une meilleure adéquation entre la formation de l'ESCTH et l'emploi.

Comme outils d'analyse, j'ai mobilisé les concepts d'activité professionnelle (Marin et Savary, 2004), de compétence (Chauvet, 2001, Lichtenberger, 2003 ; Vu, 2009) et de développement des programmes de formation (Carré et Caspar, 1999 ; Piot, 2008).

## 2. Résultats de l'étude

Pour recueillir des données des enquêtés, j'ai utilisé l'entretien semi-directif, à l'aide d'un guide d'entretien constitué de différents « thèmes-questions ». Les trois thèmes les plus importants portent sur les **compétences nécessaires du réceptionniste en hôtellerie du point de vue des enquêtés**, les **appréciations des enquêtés sur le programme de formation actuel de l'ESCTH et leurs propositions pour améliorer la formation actuelle**.

Voici ce que j'ai pu recueillir de ces entretiens.

### 2.1 Compétences nécessaires du réceptionniste en hôtellerie

Le métier de réceptionniste hôtelier est un exemple typique des métiers de service. Pour pouvoir répondre efficacement aux attentes des clients pendant leur séjour à l'hôtel, à côté des demandes concernant les compétences techniques, il y a les compétences comportementales. Ces deux types de compétences sont comme les deux faces d'une même médaille, indissociables. Les enquêtés m'ont fourni des informations utiles sur les compétences techniques et les compétences comportementales qu'un réceptionniste en hôtellerie doit posséder.

#### 2.1.1 Compétences techniques nécessaires

Tous les enquêtés soulignent l'importance particulière de **la maîtrise de la communication et de l'anglais** du réceptionniste dans la réalisation de ses tâches. Pourquoi cette nécessité ? Selon l'enquêté R3, le réceptionniste doit maîtriser une bonne communication parce qu'il est « *le premier contact du client. Il est aussi son principal interlocuteur durant son séjour à l'hôtel* ». Cet argument est aussi avancé par l'enquêté E2 :

« *la réception étant la « plaque tournante » de l'hôtel, le réceptionniste a des relations multiples, à l'interne, avec les autres services ou à l'externe, avec des agences de voyage, les « tours operators », les agences de vente de billets d'avion, etc. dans différentes langues : maternelle, anglaise, ou française, à l'oral ou à l'écrit. Communiquer est donc l'une des compétences de base pour exercer le métier de réceptionniste et pour répondre aux attentes de chacun.* ».

Les enquêtés ont affirmé la nécessité de la maîtrise d'une langue étrangère, l'anglais surtout, parce que les réceptionnistes communiquent souvent avec les clients étrangers dans cette langue. 5/8 enquêtés évoquent **la maîtrise de l'organisation et la gestion des activités professionnelles**. Selon l'enquêté E2, la maîtrise de l'organisation et de la gestion des activités professionnelles est la manière de bien mener simultanément et en temps réel des activités de nature différentes :

« Au cours de la journée de travail, il doit vraiment réaliser une masse importante de tâches. Un client veut des informations des sites touristiques, il faut le renseigner ; un autre veut faire nettoyer sa chambre, il faut le dire à la femme de chambre. Un autre attend sa facture tandis que le téléphone commence à sonner, etc. Le réceptionniste doit être capable de tout organiser et de tout gérer en même temps pour satisfaire le client ».

5/8 enquêtés pensent que le réceptionniste en hôtellerie doit maîtriser **le matériel bureautique et l'informatique**. D'après l'enquêté E2,

« pour alléger son travail et améliorer l'efficacité de travail, il doit bien se servir de l'outil informatique et le matériel bureautique pour répondre aux besoins du travail ».

En outre, les enquêtés évoquent aussi d'autres compétences techniques nécessaires qu'un réceptionniste en hôtellerie doit posséder comme **la satisfaction aux besoins de la clientèle pendant toute la durée de son séjour et le travail en équipe**.

### 2.1.2 Compétences comportementales nécessaires

La plupart des enquêtés évoquent **l'accueil souriant, la courtoisie, la disponibilité qui sont les comportements indispensables et quotidiens du réceptionniste dans son travail**. L'enquêté R4 insiste sur la nécessité de cette qualité :

« Comme je l'ai dit, le réceptionniste est la personne que le client rencontre le plus souvent pendant son séjour à l'hôtel ou pendant sa conversation téléphonique. Il doit donc être toujours accueillant, amical et il ne faut jamais dire non au client ».

En effet, dans son travail, le **réceptionniste** est souvent en contact avec des personnes venant d'horizons différents. L'accueil souriant, la courtoisie et la disponibilité sont les éléments nécessaires qui, d'une part, aident les clients à se sentir à l'aise pendant leur séjour chez l'hôtel et qui, d'autre part, contribuent au prestige de l'hôtel.

Tous les enquêtés constatent que le réceptionniste devrait avoir **le sens de responsabilité** dans son travail. L'enquêté E3 cite quelques exemples sur le sens de la responsabilité du réceptionniste :

« être prêt à faire des heures supplémentaires sans dépendre des demandes de l'employeur pour remplir ses devoirs, aider le client avec sincérité, etc. ».

De nos jours, dans le monde de travail, on apprécie hautement le sens de la responsabilité des travailleurs. Cette qualité nous permet d'entretenir de bonnes relations avec les gens et contribue à augmenter la valeur de la culture d'entreprise. Ainsi, le sens de la responsabilité se révèle indispensable pour créer une bonne image d'entreprise pour leurs clients.

6/8 enquêtés pensent que **la capacité à être réactif** est une obligation vis-à-vis du travail de réceptionniste. En effet, cette compétence est une qualité nécessaire lui permettant de résoudre rapidement des situations inattendues. L'enquêté E2 cite une situation qu'il a rencontrée dans son métier :

« J'ai rencontré plusieurs situations inattendues dans le travail. Par exemple, une cliente habituée est arrivée avec son mari et sa mère. Elle n'avait réservé qu'une chambre pour les deux personnes. Cependant elle a souhaité en avoir une seconde. Malheureusement, l'hôtel était complet. Je n'ai pas laissé le client sans solution. Je leur ai proposé de réserver une chambre dans un autre hôtel près de notre hôtel ».

Toutefois, il est nécessaire qu' « un réceptionniste réactif » respecte le règlement de l'hôtel. Selon l'enquête R2, le réceptionniste évite de « résoudre un problème par intuition personnelle sans obéir aux règles de l'hôtel ».

Lors des entretiens, l'enquête E3 évoque **la compétence d'écoute du réceptionniste**. D'après lui, le réceptionniste devrait

« être à l'écoute des clients pour cerner leur demande et réagir ensuite « sur mesure ». Les clients apprécient le fait qu'il cherche à les connaître pour répondre à leurs attentes ».

Ainsi, à travers les données recueillies, une liste des compétences utiles fournies par des responsables d'entreprise et d'anciens élèves a pu être établie. Alors, dans le cas qui nous concerne, « les produits de formation » de l'ESCTH sont-ils adaptés aux attentes du monde professionnel ? Comment les enquêtés ont-ils apprécié le programme de formation de l'ESCTH ? Je vais présenter dans la partie suivante les appréciations des enquêtés sur le programme de formation de l'ESCTH.

## **2.2 Appréciations des enquêtés sur le programme de formation de l'ESCTH**

Au cours des entretiens, les enquêtés ont mentionné peu de points positifs du programme de formation de l'ESCTH. Il n'y a que deux appréciations positives sur ce programme. **3/8 enquêtés constatent qu'il existe une cohérence des disciplines sur le métier de réceptionniste hôtelier et que les connaissances théoriques du programme sont très abondantes.**

À côté des appréciations positives, les enquêtés ont aussi fait part d'avis négatifs. Tous les anciens élèves interrogés affirment que **le programme de formation est axé plus sur la théorie que sur la pratique**. L'enquête E2 explique que

« le programme de formation comporte plus d'enseignements théoriques que n'exige le travail sur le terrain, alors que les activités pratiques et le stage en entreprise ne sont pas suffisants par rapport aux exigences professionnelles ».

3/4 anciens élèves constatent que si la communication et la communication en anglais sont les compétences nécessaires pour leur travail, **le volume horaire réservé à ces disciplines reste cependant très modeste**. Sur le même sujet, lors des entretiens avec les représentants d'entreprise, leurs avis rejoignent les idées d'anciens élèves sur la modestie du volume horaire des disciplines en communication et en langue anglaise : en effet, les employeurs interrogés affirment que les élèves stagiaires sont très faibles en communication et en anglais. L'enquête R1 dit que

« les élèves qui ont effectué leur stage à notre hôtel se montrent souvent très timides et ils ne disent presque jamais rien. J'ai essayé de les mettre dans des situations simples, mais ils se montrent toujours très embarrassés ».

Tous les anciens élèves disent que **les stages de formation sont séparés des cours théoriques**. L'enquête E4 explique :

« le stage d'observation est organisé après l'enseignement d'une dizaine de matières de base sur le métier de réceptionniste enseigné. Il ne permet donc pas aux élèves d'avoir l'opportunité de mettre en pratique les connaissances acquises au cours de la formation ».

Les anciens élèves interrogés disent aussi que **les périodes de stage en entreprise sont trop réduites**. Quant aux représentants d'entreprise, ils partagent également cette opinion avec les anciens élèves :

« Sans tenir compte du stage de fin d'études, un seul stage d'observation n'est pas équivalent aux volumes des connaissances théoriques »

affirme l'enquêté R3.

En parlant de l'organisation des stages en entreprise de l'ESCTH, tous les anciens élèves interrogés évoquent **le manque de suivi des stages en entreprise de l'ESCTH**. L'enquêté E3 constate qu'

« il n'y a pas de contrôle des stages par l'école, ce qui fait que bon nombre d'élèves évitent de faire le stage et se contentent de rédiger un rapport fictif ».

Pour les représentants d'entreprise, deux enquêtés vont dans le même sens que les anciens élèves. L'enquêté R1 insiste sur **le manque de dialogues entre l'école avec l'entreprise** :

« les écoles ne sont pas actives dans la communication avec les hôtels, surtout dans l'arrangement des stages en faveur de leurs élèves ».

De plus, pendant les périodes de stage en entreprise, les élèves stagiaires ont peu d'occasion de travailler comme réceptionnistes. L'enquêté E2 affirme que

« la plupart des stagiaires ne peuvent pas faire leur stage de réceptionniste, parce que nous autres étudiants n'avons pas encore réuni toutes les conditions pour pouvoir accueillir les clients. Nous observons de loin, ou faisons un autre travail dans les chambres, dans un bar ».

Sur le même sujet, les représentants d'entreprise me donnent des explications sur les difficultés que les élèves stagiaires rencontrent. En effet, l'enquêté R3 craint que les élèves stagiaires sans expériences professionnelles nuisent au prestige de l'hôtel :

« ils commettent facilement des erreurs, portant ainsi atteinte au prestige de l'hôtel ».

En revanche, l'enquêté R2 permet aux élèves stagiaires de travailler au comptoir de réception en accomplissant seulement des tâches simples comme

« remettre la clé des chambres aux clients, porter des bagages ou demander les informations au 1080 »

à condition que « les élèves travaillent sérieusement ».

Tout en me montrant où se situent les points faibles de la formation, les enquêtés m'ont aussi donné des propositions précises pour une amélioration de la qualité de cette formation. Dans la partie suivante, je vais présenter des propositions qu'ils ont abordées.

### 2.3. Propositions des enquêtés

Les enquêtés me font plusieurs suggestions pour une formation de meilleure qualité. En me basant sur les idées exprimées lors de l'entretien, leurs propositions peuvent être regroupées en cinq grands thèmes : révision du programme de formation, utilisation des normes professionnelles pour réviser le programme de formation, renforcement des

compétences aux enseignants, l'investissement à l'infrastructure, renforcement de la coopération entre école - entreprise.

### 2.3.1 Révision du programme de formation

Plusieurs points ont été évoqués pour cette proposition.

- *Augmenter le volume horaire des cours d'anglais et de communication et organiser des cours extrascolaires de communication en vietnamien et en anglais.*

6/8 enquêtés insistent sur l'augmentation du volume horaire des cours d'anglais et de communication. L'enquête E4 souligne que

*« la compétence de communication et l'anglais sont les premiers critères des employeurs. Il faudrait réélaborer les cours de ces deux matières axés sur la pratique, avec plus de volume horaire et plus de cohérence avec les activités quotidiennes du réceptionniste ».*

Pour renforcer la compétence de communication en langue maternelle et en anglais des élèves, l'enquête R2 propose à l'ESCTH d'

*« organiser des cours extrascolaires de communication en vietnamien et en anglais afin de permettre aux élèves de se perfectionner en communication et en langue étrangère. Les thèmes abordés dans ces cours porteraient sur les sites touristiques, les lieux de distraction de Hanoi ou les connaissances culturelles et touristiques du Vietnam ».*

- *Augmenter la pratique et changer l'organisation des périodes de stage.*

La pratique en classe ou en entreprise joue un rôle très important dans la construction des compétences ou des expériences des élèves. Lors des entretiens, tous les enquêtés insistent sur l'importance des stages en entreprise. Voici quelques idées des enquêtés :

*« les stages en entreprise permettent aux élèves de prendre contact avec le monde du travail, de mieux connaître l'hôtel et son organisation » (E2) ;*

*« les stages en entreprise organisés alternativement avec les cours théoriques sont très utiles pour les élèves, ils constituent une bonne occasion pour que les élèves puissent mettre en pratique leurs connaissances théoriques dans un milieu professionnel et acquérir les compétences nécessaires » (R1).*

- *Augmenter le volume horaire pratique et améliorer des cours pratiques.*

Selon l'enquête E2,

*« le programme de formation actuel est axé sur la théorie, alors il faudrait plus de pratique pour aider les élèves à se familiariser avec l'environnement professionnel ».*

Aussi d'après lui, il faudrait améliorer la qualité des cours de pratique :

*« je souhaite que les situations pédagogiques dans les cours de pratique soient plus proches des situations réelles pour que les élèves puissent jouer différents rôles et proposer une solution aux problèmes rencontrés ».*

- Augmenter les périodes de stages en entreprise et organiser des périodes de stage en alternance avec des cours théoriques.

Tous les enquêtés souhaitent que l'ESCTH augmente le nombre des périodes de stage en entreprise. La moitié des enquêtés en proposent même un nombre précis de 3 à 5 périodes de stage tandis que l'autre moitié ne m'a pas donné de chiffre précis, suggérant seulement plus de stages en entreprise. 5/8 enquêtés proposent à l'ESCTH d'organiser les stages en alternance avec les cours théoriques. L'enquêté R2 affirme :

*« après chaque partie théorique importante sur le métier de réceptionniste, il faudrait organiser des stages à l'hôtel ».*

Cette organisation, en effet, permettrait aux élèves de mettre en pratique les connaissances théoriques et les compétences qu'ils ont acquises à l'école.

### 2.3.2 Utilisation du référentiel métier officiel pour réviser le programme de formation

Avec plusieurs d'années d'expérience dans le métier de réceptionniste hôtelier et après avoir suivi des cours sur le référentiel de métier de réceptionniste en hôtellerie de l'Administration Générale du Tourisme du Vietnam, l'enquêté R3 propose à l'ESCTH d'« utiliser des référentiels officiels du métier de réceptionniste en hôtellerie pour réviser le programme de formation », notamment le référentiel du métier de réceptionniste en hôtellerie de l'Administration Générale du Tourisme du Vietnam.

### 2.3.3 Renforcement des compétences aux enseignants

2/8 enquêtés évoquent le renforcement des compétences aux enseignants. Selon l'enquêté E2, les enseignants eux aussi doivent

*« progresser en suivant une formation continue adéquate, mettant à jour leurs connaissances académiques et leur connaissance des réalités professionnelles. Cela leur permettrait d'améliorer la qualité de leur enseignement ».*

L'enquêté R1 insiste sur le stage professionnel des enseignants en entreprise :

*« les enseignants [...] devraient eux aussi avoir des visites sur le terrain de façon régulière pour améliorer et mettre à jour leurs connaissances ».*

En effet, l'une des limites de la FPT au Vietnam, c'est un corps d'enseignant manquant d'expériences professionnelles. Beaucoup d'enseignants sont chargés des cours de pratique mais ils se rendent rarement sur le terrain, ce qui influe sur la qualité de formation. Dans la transmission des savoirs aux élèves, les enseignants doivent posséder des compétences du domaine et se perfectionner de façon continue.

### 2.3.4 Investissement dans l'infrastructure

3/8 enquêtés souhaitent que l'ESCTH investisse dans l'infrastructure. L'enquêté E1 propose d'

*« équiper une salle pour les séances de pratique disposant de matériel au service du travail du futur réceptionniste comme des compteurs d'argent, des détecteurs de faux billets, des lecteurs de carte de crédit, etc. ».*

2/8 enquêtés (E4, R3) suggèrent **la construction d'un mini hôtel à l'école** pour les élèves stagiaires et pour les activités commerciales. L'enquêté E4 dit que

« l'école devrait investir dans un projet de construction d'un petit ou moyen hôtel pour les activités professionnelles et l'accueil des stagiaires ».

L'enquêté R3 va dans même sens qu' E4 en suggérant que l'ESCTH devrait suivre la façon de faire des autres pays :

« en Australie, et dans d'autres pays en Europe, on construit des hôtels sur le campus de l'école pour faciliter les stages des élèves. Alors, l'ESCTH pourrait suivre cette expérience ».

### 2.3.5 Renforcement de la coopération école-entreprise

Les enquêtés mettent l'accent sur l'importance de travail coopératif entre l'ESCTH et l'entreprise dans la formation. Ils proposent la coopération dans **l'élaboration ou la régulation du programme de formation, dans l'accueil des élèves stagiaires**. Quelques enquêtés proposent à l'ESCTH **d'inviter les experts de l'entreprise à participer aux activités de formation à l'école**. D'après l'enquêté E1 :

« l'école pourrait enfin demander le soutien des hôtels (...) qui mettraient à sa disposition des experts qui partageraient leurs expériences avec les élèves.»

En effet, pour la professionnalisation des futurs employés, l'école ne peut prendre entièrement en charge, toute seule, toutes les activités de formation. Les soutiens de plusieurs partenaires parmi lesquelles les entreprises jouent un rôle très important. Une coopération entre l'école et l'entreprise permettrait aux deux parties de dialoguer, et de se concerter sur les contenus de formation par rapport à l'évolution du métier.

## 3. Pistes d'action

Les résultats de l'analyse et de l'interprétation des données recueillies lors de l'enquête ont montré une réalité qui est en décalage entre ce qui est enseigné à l'école et ce qui est demandé sur le marché du travail. Pour améliorer la qualité du programme de formation de réceptionniste hôtelier de l'ESCTH, je suis en mesure de proposer les deux groupes de piste d'actions suivants :

### 3.1. Au niveau de l'ESCTH

#### 3.1.1 Renforcer la coopération entre l'école et l'entreprise

L'ESCTH a déjà établi les relations avec des entreprises ; cependant, pour pouvoir s'adapter aux changements rapides de la société, l'ESCTH doit renforcer le partenariat avec des entreprises en général et des entreprises hôtelières en particulier : par exemple choisir des entreprises typiques, jusqu'à 3 étoiles, pour établir « un comité de programme » qui aiderait l'établissement à améliorer la cohérence entre la formation et l'emploi. L'ESCTH pourrait aussi inviter des experts en programme de formation ou des experts du Ministère de l'Education et de la Formation et du Ministère de la Culture, du Sports et du Tourisme à participer à ce comité en tant que conseillers. Par ailleurs, il serait bon d'instituer « un comité de stage » comprenant un(e) représentant

(e) de la direction, des enseignants des différentes disciplines et des représentants des entreprises pour faciliter le stage des élèves et surtout pour en assurer la qualité.

### *3.1.2 Renforcer des formations continues en faveur des enseignants, notamment le perfectionnement des compétences professionnelles*

Actuellement, les enseignants chargés de la formation de réceptionnistes à l'ESCTH n'ont pas de formation continue spécifique afin de mettre à jour leurs connaissances et d'améliorer leurs compétences professionnelles. Il est vrai que chaque année, l'ESCTH organise des réunions pédagogiques avec la participation des experts de l'Institut des Sciences de l'Education du Vietnam ou en collaboration avec d'autres personnes-ressources. Cependant il ne s'agit pas de perfectionnement de compétences professionnelles spécifiques. Nous avons vu précédemment que les formateurs de l'ESCTH manquaient de contacts et d'expériences sur le terrain. Afin d'améliorer cette situation, l'ESCTH pourrait inviter des spécialistes du métier à venir travailler avec ses enseignants (par exemple démonstration d'activités). Les formateurs pourraient aussi s'entendre avec une ou plusieurs entreprise(s) pour mettre sur pied un stage comportant des objectifs de perfectionnement bien définis.

### *3.1.3 Augmenter des périodes de stage en entreprise*

Les stages permettent aux élèves d'aborder la réalité du milieu de travail pour confirmer ou infirmer leurs choix professionnels et pour mettre en pratique leurs apprentissages dans un véritable contexte de production. Il est nécessaire que l'ESCTH augmente le nombre des périodes de stage en entreprise. La durée de chaque stage devrait être prise en considération en fonction des objectifs déterminés au préalable.

### *3.1.4 Révision du programme de formation*

Enfin, de l'avis des enquêtés, l'ESCTH gagnerait à réviser le programme de formation avec la participation des experts dans le monde professionnel pour améliorer l'adéquation entre la formation et les besoins réels du métier.

## **3.2. Au niveau des entreprises**

Comme les entreprises utilisent « les produits » des écoles, il nous semble souhaitable qu'elles soient plus impliquées dans la formation des ressources humaines par la signature de contrats de partenariat avec l'établissement. Plusieurs actions sont envisageables : participation des professionnels du métier à certaines activités de formation, soutien pour un meilleur équipement en matériel, octroi de bourses d'études, accueil des stagiaires, organisation des forums d'emplois, etc. Grâce à ce partenariat, les entreprises peuvent choisir « les produits de formation qualifiés » des écoles qui s'adaptent à leurs attentes et diminuer le coût de recyclage des nouveaux recrutés.

## **Conclusion**

Les informations que les enquêtés m'ont fournies m'ont permis d'avoir des éléments nécessaires pour répondre à mes questions de recherche. Après 10 ans de réalisation du programme de formation de réceptionniste en hôtellerie, c'est le moment où l'ESCTH

À la recherche d'une meilleure adéquation entre la formation de réceptionniste en hôtellerie de l'École supérieure du Commerce et du Tourisme de Hanoi et l'emploi

devrait réviser ce programme. Les idées et les propositions des employeurs et d'anciens élèves sont une source d'information très utile afin de renforcer l'adéquation entre la formation et les besoins réels de ce métier de service.

## Bibliographie

Assemblée Nationale du Vietnam, *La stratégie de développement de l'éducation 2001-2010*.

CARRE P. et CASPAR P. (1999), *Traité des sciences et des techniques de la formation*. Paris, Dunod.

CHAUVET A. (2001), *Quels indicateurs de la compétence ?* BBF 2001, Paris, T.46 vol.3.

ESCTH (2010), *ESCTH-Une trace de 45 ans après la création et du développement*.

ESCTH (2006), *Le programme de formation de réceptionniste en hôtellerie*.

LICHTENBERGER Y. (2003) « Compétence, compétences », *Encyclopédie des ressources humaines*.

MARIN J.P. et SAVARY E. (2004) *Formateur d'adultes*, Chronique sociale, Lyon.

Ministère de l'Éducation et de la Formation du Vietnam (2008), *Rapport sur la formation professionnelle et technique*.

Ministère de l'Éducation et de la Formation du Vietnam, *Bilan de l'année scolaire 2008-2009 sur la formation professionnelle et technique*.

PIOT T. (2008), *Référentiel d'activités, de compétences, de formation et de certification : l'exemple des aides-soignants en France*, Université de Caen Basse-Normandie

NGUYEN Thi Thanh Binh (2010), *Évaluation du programme de formation de réceptionniste en hôtellerie de l'ESCTH : À la recherche d'une meilleure adéquation*.

VU Quoc Chung (2009), « Réforme de la formation et du perfectionnement des enseignants selon l'approche par compétence », *Revue de l'Éducation* n° 219.

## Annexe 1

Guide d'entretien avec les représentants d'entreprise

**Les 5 parties principales de l'interview comprennent :**

- les informations générales sur les enquêtés et l'endroit où ils travaillent ;
- les activités professionnelles du réceptionniste en hôtellerie ;
- les compétences nécessaires du réceptionniste en hôtellerie (compétences techniques et compétences comportementales) ;
- les appréciations des enquêtés sur le programme de formation de réceptionniste en hôtellerie de l'ESCTH ;
- les propositions des enquêtés pour l'amélioration de la qualité du programme de formation de réceptionniste en hôtellerie de l'ESCTH.

**Partie 1 : Les informations générales sur les enquêtés et l'endroit où ils travaillent**

**Questions possibles :**

- Pourriez-vous me parler un peu de votre hôtel ? (Type d'entreprise ; types de clients...)
- Depuis quand travaillez-vous ici ?
- Quelle fonction exercez-vous actuellement ?
- Depuis quand occupez-vous ce poste ?

## **Partie 2 : Les activités professionnelles d'un réceptionniste en hôtellerie**

### **Questions possibles :**

- Pourriez-vous me décrire les tâches principales qu'un réceptionniste en hôtellerie doit effectuer ?
- D'après vous, pour un réceptionniste hôtelier, quelles sont les erreurs à éviter, vis-à-vis de la clientèle ? Vis-à-vis de ses collègues ? Et vis-à-vis de l'hôtel où il travaille ?

## **Partie 3 : Les compétences nécessaires du réceptionniste en hôtellerie**

### **Questions possibles :**

- Quels sont les critères du recrutement pour un réceptionniste en hôtellerie dans votre hôtel ?
- D'après vous, pour mener à bien son travail, quelles sont les compétences techniques nécessaires qu'un réceptionniste en hôtellerie doit posséder ?
- Selon vous, quelles sont les compétences comportementales nécessaires pour le réceptionniste en hôtellerie ?
- D'après vous, les compétences techniques sont-elles plus ou moins importantes que les compétences de comportement ?

## **Partie 4 : Les appréciations des enquêtés sur le programme de formation de réceptionniste en hôtellerie de l'ESCTH**

### **Questions possibles :**

- Connaissez-vous le contenu de la formation de réceptionniste hôtelier à l'ESCTH ? Par qui en avez-vous eu connaissance ?
- Pourriez-vous me donner votre observation en général sur le programme de formation de l'ESCTH ?
- Que pensez-vous de l'organisation des stages de l'ESCTH ?
- Est-ce que votre hôtel est prêt à accueillir les élèves pour faire leur stage ?
- Est-ce que votre hôtel permet aux élèves d'effectuer le stage au comptoir de réception ?
- D'après vous, le nombre et la durée des périodes de stages sont-ils convenables à cette formation ?
- D'après vous, combien de stages qui conviennent à cette formation ? Pour quelles raisons ?
- Selon vous, quelle est la durée convenable pour les stages dont vous venez de parler ?

## **Partie 5 : Les propositions des enquêtés pour l'amélioration de la qualité du programme de formation de réceptionniste en hôtellerie de l'ESCTH**

### **Questions possibles :**

- Quelles sont vos propositions pour améliorer la qualité de la formation de réceptionniste en hôtellerie ?
- Seriez-vous disposé à accueillir un représentant de l'ESCTH qui viendra collaborer avec vous pour améliorer ce programme de formation ?
- Souhaiteriez-vous ajouter quelque chose ?

## **Annexe 2**

### **Guide d'entretien avec les anciens élèves de l'ESCTH**

#### **Les 5 parties principales de l'interview comprennent :**

- les informations générales sur les enquêtés et l'endroit où ils travaillent ;
- les activités professionnelles du réceptionniste en hôtellerie ;
- les compétences nécessaires du réceptionniste en hôtellerie (compétences techniques et compétences comportementales) ;
- les appréciations des enquêtés sur le programme de formation de réceptionniste en hôtellerie de l'ESCTH ;
- les propositions des enquêtés pour l'amélioration de la qualité du programme de formation de réceptionniste en hôtellerie de l'ESCTH.

**Partie 1 : Les informations générales sur les enquêtés et l'endroit où ils travaillent**

**Questions possibles :**

- Pourriez-vous me parler un peu de votre hôtel ? (type d'entreprise ; types de clients...)
- Depuis quand travaillez-vous ici ? Pourquoi avez-vous choisi ce travail ?
- Êtes-vous content(e) de votre poste ?

**Partie 2 : Les activités professionnelles d'un réceptionniste en hôtellerie**

**Questions possibles :**

- Pourriez-vous me décrire les tâches accomplies au cours d'une journée type pour un réceptionniste en hôtellerie ?
- D'après vous, quelles sont les erreurs que le réceptionniste hôtelier se doit éviter, vis-à-vis de la clientèle ? vis-à-vis de ses collègues ? Et vis-à-vis de son hôtel ?

**Partie 3 : Les compétences nécessaires du réceptionniste en hôtellerie**

**Questions possibles :**

- D'après vous, pour mener à bien son travail, quelles sont les compétences techniques nécessaires qu'un réceptionniste en hôtellerie doit posséder ?
- Selon vous, quelles sont les compétences comportementales nécessaires pour le réceptionniste en hôtellerie ?
- D'après vous, les compétences techniques sont-elles plus ou moins importantes que les compétences de comportement ?

**Partie 4 : Les appréciations des enquêtés sur le programme de formation de réceptionniste en hôtellerie de l'ESCTH**

**Questions possibles :**

- Les connaissances que vous avez acquises à l'école vous permettent-elles de répondre aux exigences de l'employeur ? Justifiez votre réponse.
- Quel est votre avis sur la structure du programme de formation ?
- Pourriez-vous me parler en détail de l'enseignement théorique et l'enseignement pratique à l'école ?
- Que pensez-vous de l'organisation des stages de votre école ? D'après vous, combien de stages conviennent à cette formation ? Pour quelles raisons ?
- Selon vous, quelle est la durée convenable pour les stages dont vous venez de parler ?
- Quelles observations avez-vous à faire sur l'accueil des stagiaires élèves par l'hôtel ?

**Partie 5 : Les propositions des enquêtés pour l'amélioration de la qualité du programme de formation de réceptionniste en hôtellerie de l'ESCTH**

**Questions possibles :**

- Quelles sont vos propositions pour améliorer la qualité du programme de formation de réceptionniste en hôtellerie de l'ESCTH ?
- Seriez-vous d'accord pour qu'un représentant de l'ESCTH revienne vous voir pour travailler à l'amélioration de formation ?
- Souhaiteriez-vous ajouter quelque chose ?