



COMPÉTENCES FUTURES POUR LE SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT ET DU TOURISME

THRC, septembre 2022

D^{re} Statia Elliot
Université de Guelph

UNIVERSITY
of GUELPH

uoguelph.ca/lang

COMPÉTENCES FUTURES POUR LE SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT ET DU TOURISME

Changements globaux dans le marché du travail



Répercussions sur la gestion du tourisme et de l'hôtellerie



Orientations pédagogiques

CHANGEMENTS GLOBAUX DANS LE MARCHÉ DU TRAVAIL



PREMIER CHANGEMENT DANS LE MARCHÉ DU TRAVAIL



Numérisation

D'ici 2030, près du tiers de l'ensemble des activités de travail actuelles dans les services d'hébergement et de restauration au Canada pourrait être déplacé par l'automatisation.

Un pays qui apprend : Outiller la main-d'œuvre du Canada avec les compétences de l'avenir. Conseil consultatif en matière de croissance économique, 2017.

DEUXIÈME CHANGEMENT DANS LE MARCHÉ DU TRAVAIL



Socio-émotionnel

Au cours des 20 prochaines années, la demande de l'industrie en compétences sociales et émotionnelles dépassera celle des compétences en science, technologie, ingénierie et mathématiques

(Source : Rapport Un pays qui apprend; cahier de travail sur la mise en œuvre de la santé et sécurité au travail, Société de recherche sociale appliquée, document de travail non publié)

TROISIÈME CHANGEMENT DANS LE MARCHÉ DU TRAVAIL : TRANSFÉRABILITÉ RECYCLAGE ET RELÈVEMENT DES COMPÉTENCES

Développement
de produit

Innovation des
entreprises

Nouvelles
technologies

Stratégies pour
assurer la
stabilité

Gestion du
risque

QUATRIÈME CHANGEMENT DANS LE MARCHÉ DU TRAVAIL



Inclusion

La main-d'œuvre de plus en plus diversifiée représente une occasion d'attirer de nouveaux Canadiens, les Autochtones et les jeunes afin d'accroître la participation au marché du travail et l'innovation

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE

UNIVERSITY
of GUELPH



RÉPERCUSSIONS POUR LA GESTION DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE

SÉANCE DE DISCUSSION GÉNÉRALE À LAQUELLE PLUS DE 90 ANCIENS DIPLÔMÉS ONT PARTICIPÉ

- **Innovation et technologie** : événements en ligne, marketing numérique, programmes, gestion de système et systèmes de point de vente
- **Au-delà des opérations** : propriété, prêts, développement, comptabilité et immobilier
- **Leadership** : gestion d'équipes et de projets, empathie, durabilité, équité, diversité et inclusion, et droits de la personne
- **Culture du service** : comportement du client, compétences sociales et émotionnelles
- **Entrepreneuriat** : démarrage d'entreprise
- **Au-delà des hôtels et des restaurants** : centres de villégiature, tourisme, spécialistes des aliments et cavistes, réunions et conventions, stations thermales

DOMAINES D'AMÉLIORATION

GROUPES DE DISCUSSION RÉCENTS FORMÉS D'ANCIENS DIPLÔMÉS

- Pertinence de l'industrie
 - Meilleure intégration du programme d'études
 - Réseautage avec l'industrie
 - Programme d'alternance travail-études, mentorat et stages
 - Contenu du programme d'études
 - Accent accru sur la gestion, l'encadrement, la formation et la façon d'être professionnel
 - Meilleure analyse de données, compréhension des rapports sur les profits et les pertes, système de gestion du rendement, compétences en utilisation d'Excel, indicateurs de rendement clés (IRC), compétences générales en résolution de problèmes
- Plus axé sur l'avenir.

DOMAINES D'AMÉLIORATION

GROUPES DE DISCUSSION RÉCENTS FORMÉS D'ANCIENS DIPLÔMÉS EN GESTION DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE

UNIVERSITY
of GUELPH

- Structure du programme d'études
 - Meilleur équilibre entre les cours de gestion du tourisme et de l'hôtellerie au cours des années
 - Meilleure intégration de la gestion du tourisme et de l'hôtellerie aux cours de base en marketing et en comptabilité, entre autres
 - Intégrer l'expérience de travail, le mentorat, la participation d'anciens diplômés, et renforcer la pertinence de l'industrie
 - Faire fond sur les forces
 - Liens entre anciens diplômés
 - Programme d'alternance travail-études
 - Possibilités d'échange à l'extérieur du programme d'étude
 - Les volets permettent de se concentrer sur un domaine
- La ville de Guelph est reconnue pour son hospitalité

ORIENTATIONS PÉDAGOGIQUES



STRATÉGIES POUR FAIRE PROGRESSER L'ÉDUCATION

SÉANCE DE DISCUSSION GÉNÉRALE À LAQUELLE PLUS DE 90 ANCIENS DIPLÔMÉS ONT PARTICIPÉ

- **Messages** : déterminer des parcours clairs, étendue des emplois (c.-à-d. stations thermales et transporteurs aériens), pas seulement les opérations
- **Ciblage** : Recrutement, portée internationale, médias sociaux
- **Connectivité de l'industrie** : stages, mentorat, adhésion, alternance travail-études, emplois d'été
- **Apprentissage par l'expérience** : laboratoires pratiques

CONTENU DU PROGRAMME D'ÉTUDES

- Analyse de données
- Comprendre les rapports sur les profits et les pertes
- Système de gestion du rendement
- Compétences dans l'utilisation d'Excel
- IRC
- Résolution de problèmes



- Gestion de personnes
- Encadrement
- Formation
- Professionnel
- Communication
- Travail d'équipe



DISCUSSION

UNIVERSITY
of GUELPH

uoguelph.ca/lang