



## Research Article

# PERSPECTIVES D'UN MODÈLE D'EXTERNALISATION DES TÂCHES DE L'ENTREPRISE AUX ÉTUDIANTS DANS LA FORMATION DE TOURISME DÉPARTEMENT DE FRANÇAIS – UNIVERSITÉ DE PÉDAGOGIE DE HO CHI MINH VILLE

*Nguyen Thuc Thanh Tin*\*, *Vu Triet Minh*

*Département de Français – Université de Pédagogie de Ho Chi Minh-ville, Vietnam*

*\*Contact: Nguyen Thuc Thanh Tin – Email: [nguyenthuc.thanhtin@hcmue.edu.vn](mailto:nguyenthuc.thanhtin@hcmue.edu.vn)*

*Reçu: le 18 avril 2023; Évalué: le 04 mai 2023; Accepté: le 24 mai 2023*

## RÉSUMÉ

*Dans l'optique de professionnaliser la formation de Licence en Langue française, spécialité Tourisme, la Filière de Tourisme (Département de Français, Université de Pédagogie de Hô Chi Minh-ville) envisage de construire un modèle d'externalisation des tâches de l'entreprise aux étudiants. La problématique est de savoir comment améliorer la formation professionnelle dans le secteur du tourisme en intégrant une dimension pratique plus importante. La question est d'en évaluer la faisabilité et d'en déterminer les modalités de mise en œuvre. Les auteurs de l'article se sont appuyés sur des entretiens auprès d'un expert et d'un professionnel d'entreprise afin de collecter leurs avis et suggestions. L'objectif en est d'élaborer un dispositif de pratique adapté au contexte de formation. Les résultats ont montré l'importance de la pratique professionnelle au sein d'une formation professionnalisante, notamment la possibilité d'externaliser certaines tâches aux étudiants en vue de les former et de les évaluer. Comme conclusion, cette démarche se veut novatrice pour contribuer à augmenter l'employabilité des étudiants face aux exigences du marché du travail tout en satisfaisant aux besoins des entreprises.*

**Mots-clés:** externalisation des tâches; tourisme; Département de Français

## 1. Contexte de la recherche

De nos jours, il est devenu impératif de professionnaliser les formations de l'enseignement supérieur. Cette nécessité résulte des mutations rapides du marché de l'emploi, des avancées technologiques et des enjeux sociétaux qui requièrent une adaptation continue des programmes d'études. L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a constaté, lors d'une étude menée en 2019, que les compétences professionnelles des diplômés de l'enseignement supérieur sont de plus en plus sollicitées sur le marché de l'emploi. Les employeurs accordent de l'importance à des compétences telles que l'adaptabilité, la créativité, la collaboration et la résolution de problèmes. Or, ces

---

*Cite this article as:* Nguyen Thuc Thanh Tin, & Vu Triet Minh (2023). Feasibilities of a model for outsourcing professional tasks to students in tourism programs by the French Department at Ho Chi Minh City University of Education. *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science*, 20(5), 928-937.

compétences ne sont pas toujours suffisamment développées dans les programmes d'enseignement traditionnels.

On peut considérer une formation professionnalisante dans le domaine de l'enseignement comme *une formation qui vise une maîtrise professionnelle spécifique* (Altet, 2000, p.34), et donc des compétences professionnelles spécifiques, en lien avec un métier ou un secteur d'activité. Contrairement à une formation académique ou généraliste, elle mettra alors l'accent sur l'acquisition de connaissances pratiques, de compétences techniques et relationnelles, ainsi que sur l'expérience professionnelle. Elles peuvent prendre différentes formes, telles que des stages en entreprise, des projets collaboratifs avec des professionnels, des simulations d'activités professionnelles ou des formations en alternance, qui combinent des périodes de cours théoriques et des périodes de travail en entreprise. En résumé, une formation professionnalisante est une formation qui prépare les étudiants à intégrer le monde professionnel en leur apportant des compétences spécifiques liées à un métier ou à un secteur d'activité, pour mieux répondre aux besoins du marché du travail.

Il faut donc professionnaliser la formation, c'est ce sur quoi se penche Altet:

Professionnaliser la formation signifie qu'il est essentiel de considérer que la pratique professionnelle est l'objet même de la formation et non pas un simple moment d'application des théories assimilées au cours de séances préalables à l'exercice du métier. Il s'agit donc de finaliser la formation en la centrant dans sa mise en œuvre sur la pratique professionnelle.

Altet (2010, p.118)

Les approches pédagogiques novatrices telles que l'apprentissage par projet, l'apprentissage expérientiel et l'enseignement en ligne sont autant de leviers pouvant contribuer à renforcer la professionnalisation des formations.

La Filière de Tourisme (Département de Français, Université de Pédagogie de Ho Chi Minh-ville) s'engage depuis longtemps dans la voie de la professionnalisation, en collaboration avec des partenaires économiques qui sont des agences de voyages basées dans la plus grande métropole du Sud du Vietnam, ces dernières disposant des exigences spécifiques en matière de compétences linguistiques et professionnelles du tourisme. Compte tenu de ces expériences, elle envisage de mettre en place le modèle d'externalisation des tâches de l'entreprise aux étudiants. D'une part, cette initiative s'accorde bien avec la politique générale de l'Université, laquelle consiste dans l'intégration des modules de pratiques en vue d'augmenter la proportion de pratique dans l'ensemble des programmes. D'autre part, elle se conforme au texte n°4929/BGDĐT-GDDH, signée le 20 octobre 2017, relatif à l'application d'un dispositif spécifique pour les filières de Tourisme – texte par lequel le Ministère de l'Éducation et de la Formation encourage les établissements de formation de Tourisme à augmenter le temps de formation pratique et de stage dans les entreprises, ainsi qu'à établir des partenariats avec les entreprises pour la formation de ressources humaines de qualité.

À côté des cours théoriques, la pratique est essentielle dans la formation de Licence en Langue française, spécialité Tourisme. Aussi la filière de tourisme depuis sa création a-t-elle réservé un budget temporel significatif aux activités de pratique dans le but de préparer ses

étudiants à la réalité du travail. Or, les experts du tourisme comprennent mieux que tout le monde à quel point les pratiques professionnelles sont changeantes dans ce secteur particulièrement évolutif.

Selon Ruel & Morvan (2016), la relation entre théorie et pratique est une question récurrente dans les sciences de gestion, qui a fait l'objet de nombreux débats depuis les premières études de Daft en 1980. L'enjeu principal est de savoir si la recherche est utile pour les praticiens. Les travaux menés ont mis en évidence les raisons qui expliquent pourquoi la théorie et la pratique ne sont pas toujours alignées (décalage temporel, manque d'innovation, sélection des comités de lecture, absence de collaboration, etc.) tout en proposant des pistes pour réduire cet écart.

Cette dichotomie soulève la question de la pertinence de la théorie dans la pratique, ainsi que de la nécessité de la pratique pour la théorie. De nombreux chercheurs en éducation s'accordent sur le fait que la théorie et la pratique sont interdépendantes et complémentaires. En effet, Perrenoud (1998), de son côté, a aussi mis en évidence la relation étroite entre les savoirs et les pratiques. *Il n'y a pas de savoirs sans pratiques*, dit-il. Les savoirs ne peuvent exister indépendamment de leur mise en pratique, car ils sont issus d'une expérience de terrain. Les savoirs sont donc le résultat d'une expérience de terrain, de leur mise en pratique et de leur adaptation à des situations concrètes. Les connaissances théoriques ne sont pas suffisantes pour constituer un savoir, il faut les mettre en pratique pour qu'elles deviennent effectives. Les savoirs sont donc toujours en mouvement et en évolution, ils sont susceptibles d'être remis en question et révisés en fonction des nouvelles pratiques qui émergent. *Il n'y a pas de pratiques sans savoirs*, souligne-t-il aussi. Les pratiques ne sont pas le simple résultat de l'expérience et de la routine, mais elles sont également fondées sur des connaissances théoriques et des compétences spécifiques. Les pratiques sont donc toujours liées à des savoirs, qu'ils soient explicites ou implicites. Les pratiques sont également évolutives, elles évoluent en fonction des nouveaux savoirs qui émergent.

En conclusion, cette interaction entre la théorie et la pratique est à la fois dynamique et complémentaire. Elle conduit à une évolution continue des connaissances et des pratiques. Cependant, la mise en pratique de la théorie peut parfois être complexe et requiert une adaptation à des situations concrètes. En ce sens, la pratique peut contribuer à la réflexion théorique en permettant de tester les hypothèses et de les affiner en fonction des résultats obtenus.

## 2. Problématique

Le modèle d'externalisation des tâches de l'entreprise aux étudiants devrait être conçu, puis expérimenté avant sa mise en œuvre officielle auprès des étudiants en formation. Certaines questions ont intérêt à être mises en lumière, notamment:

- Quels types de tâches l'agence de voyages peut-elle confier aux étudiants?
- Comment cette externalisation devrait-elle être mise en œuvre?
- Quels sont les avantages de ce modèle?

En qualité d'enseignants-chercheurs de la Filière concernée, il est de notre intérêt de dissiper les incertitudes quant à la viabilité, la méthode et l'efficacité de la pratique en question. Dans cette optique, nous avons entrepris une étude visant à recueillir l'opinion

d'entreprise et d'expert évoluant dans le secteur de la formation touristique, à propos de l'application du modèle d'emploi dans notre formation. Pour ce faire, nous utiliserons la méthode d'enquête qualitative, sous forme d'entretien d'explicitation, afin de collecter les avis et les suggestions. Les résultats de cette collecte nous permettront de construire un modèle de "sous-traitance" mieux adapté au contexte de formation.

Pour ce projet, nous supposons que le professionnel et l'expert, partant de deux points de vue différents, sont susceptibles d'avoir des avis divergents quant aux modalités de mise en œuvre du modèle en question. Cependant, ils partageront ses impacts positifs qui assureront une meilleure adéquation entre les compétences des étudiants et les exigences des postes proposés par les employeurs.

En effet, afin d'adapter et de perfectionner notre structure des modules de pratique, comme il se doit tout naturellement pour une équipe pédagogique, la Filière de Tourisme a voulu connaître les avis de nos experts sur la possibilité d'implanter un nouveau dispositif visant à fournir aux apprenants un contact plus précoce mais aussi plus constant avec le monde du travail. Pour cela nous avons conduit deux entretiens semi-directifs auprès de deux professionnels dans le secteur: l'une est professeure en gestion économique à une université bruxelloise ; l'autre gère une agence de voyages réceptive, basée à Ho Chi Minh-ville et spécialisée dans l'organisation des circuits de visite *inbound* auprès de la clientèle francophone. Le fait d'avoir deux visions différentes, l'une commerciale, l'autre académique aura permis un regard plus global et ouvert sur la question. On remarquera, en effet, que même si nos deux informateurs sont *grosso modo* d'accord sur les questions posées, c'est en maint endroit qu'il fut difficile pour l'approche universitaire et la logique de la gestion d'entreprise de trouver une voix concordante.

Le questionnaire qui leur a été adressé comprend huit questions abordant respectivement:

- les rôles de la pratique dans la formation en tourisme;
- l'efficacité du dispositif de stage actuel;
- la nécessité de la mise en place d'un module de pratique supplémentaire;
- les enjeux du modèle d'externalisation des tâches aux étudiants;
- les modalités à mettre en œuvre et les types de tâches qui peuvent faire l'objet de cette externalisation;
- les compétences que ce modèle peut aider à former chez les étudiants;
- les formes d'évaluation appliquées à ce module de pratique;
- les critères d'évaluation à prendre en compte;

Les avis des informateurs ont été enregistrés, retranscrits puis ont fait l'objet d'une analyse pour donner lieu à une synthèse qui livre une vision intégrale du modèle d'externalisation des tâches.

### **3. Résultats des entretiens**

#### **3.1. *La pratique: indispensable pour former à un métier en constante évolution***

Avant d'aborder les conditions de la mise en place de ce dispositif et les enjeux qu'il représenterait, nous soulignons l'utilité et le besoin d'inclure des aspects pratiques dans la

formation de tourisme. Au passage, nos interviewés nous pointent du doigt les faiblesses du modèle actuel qui nécessiteraient d'être corrigées.

Les deux informateurs s'accordent d'emblée pour reconnaître les multiples bénéfices qu'apportent des activités de pratique dans le cadre d'une formation en tourisme au profit des étudiants. Ils signalent également qu'une mise en place des exercices pratiques auprès du milieu professionnel peut éventuellement bénéficier à plus d'un acteur de la formation. En somme, la pratique est considérée comme une composante fondamentale et une condition *sine qua non* pour réussir toute formation qui se veut professionnalisante, car le tourisme est avant tout un «métier de terrain» dont la formation ne serait pas envisageable faute de cette dernière.

Tout d'abord, pour l'étudiant, le contact avec le terrain permet une mise en pratique des connaissances et savoir-faire que l'étudiant a pu travailler en classe. Mise en pratique mais aussi mise en perspective, car l'étudiant pourra alors confronter la théorie et la réalité du métier en vue d'une meilleure réflexivité dans son apprentissage. En effet, ce processus s'avérerait formateur à bien des égards. Il engage une auto-correction de la part de l'intéressé par rapport à des exigences professionnelles qu'il est censé pouvoir remplir et dès que celui-ci s'est rendu compte des lacunes qui l'auraient empêché de bien accomplir la tâche confiée. Il faut noter d'ailleurs que le terrain oblige les apprenants à s'auto-former afin de s'adapter à de nouveaux changements dans le métier, étant donné le décalage au niveau temporel entre ce qui est enseigné et les pratiques socio-professionnelles sur place, les secondes accusant un caractère plus mouvant et plus changeant que le premier. Dernièrement, il a été à maintes reprises souligné l'effet motivateur des activités de pratique vis-à-vis des étudiants. Outre l'intérêt "ponctuel" suscité par le terrain lui-même car lié au contact de la nouveauté, c'est aussi sur le long terme que cette rencontre motivante va agir. En fait, souvent en quête de sens pour leurs études, ces derniers avouent être "transformés" après le stage et devenir plus impliqués dans leur apprentissage grâce à ce contact avec le milieu professionnel. Au-delà des bienfaits directement liés à l'apprentissage, l'envoi des étudiants en terrain peut donner lieu à une meilleure collaboration entre l'université et l'entreprise d'accueil, surtout dans une perspective de professionnalisation.

### **3.2. Besoin de repenser les modules de pratique**

Reconnaissant que le modèle actuel<sup>1</sup> laisse à désirer, c'est en évoquant ses lacunes que nos experts plaident pour une évolution dans l'organisation de stages d'étudiants. Outre qu'il a été remis en question le bon sens et la nature de certaines de nos activités de stage, le budget temporel limité alloué à des fins de pratique paraît dans une certaine mesure ne pas rassurer nos experts.

De son côté, le responsable d'entreprise pense que le fait de simuler une visite en guise d'initiation au métier touristique s'avérerait peu efficace et réducteur. Il prône par conséquent l'exécution "de vraies tâches", suggérant aussi qu'il serait souhaitable d'inclure à l'agenda une journée portes ouvertes au sein de l'entreprise dans le but de sensibiliser sur

---

<sup>1</sup> qui implique 2 modules de stage de pratique, dont un stage en entreprise (3 mois) au dernier semestre et un stage de terrain qui consiste à simuler un circuit de 3-5 jours en autocar.

les métiers du tourisme. Quant à notre enseignante en gestion économique, elle regrette que la durée accordée au stage de terrain soit trop courte sur un parcours de 4 ans et pour pouvoir s'entraîner suffisamment à l'approche clientèle ainsi qu'aux divers métiers du tourisme. En effet, malgré un stage d'immersion en entreprise de 3 mois, cela lui paraît "peu suffisant", d'autant que ce dernier n'intervient qu'en fin de cursus, moment où plus aucun réajustement ni correction n'est désormais possible au niveau de la formation.

En fin de compte, il a été mis d'accord sur le besoin de restructurer et d'améliorer les modules de pratique dans le sens de renforcer le contact avec l'entreprise et avec la réalité professionnelle.

### 3.3. *L'externalisation, un système gagnant-gagnant mais à condition...*

Pour cela, la Filière de Tourisme compte mettre en place un nouveau module de pratique qui formera les étudiants à des connaissances et des compétences professionnelles et pour les habituer à l'exécution de vraies tâches que les entreprises pourront leur confier. *A priori* les avis de nos interviewés sont plutôt favorables à l'implantation d'un tel modèle d'externalisation. Ces derniers en reconnaissent les avantages pour la formation tout en ne cachant pas d'emblée leur réserve vis-à-vis d'une mise en place éventuelle de ce modèle.

À en croire nos experts, l'insertion d'un tel dispositif dans la formation serait bénéfique à plus d'un titre. C'est avant tout un avantage de poids pour nos formés car ils auront plus d'occasions pour mettre en application les théories qu'ils ont apprises, mais surtout l'occasion de travailler sur des données réelles provenant du terrain. Pour les enseignants, ce système permettrait de mieux apprécier, par le biais d'un suivi ponctuel, l'écart entre terrain et école, d'où la possibilité de mise à jour et d'amélioration régulière du curriculum et de leurs pratiques enseignantes. La réussite d'un tel dispositif pourra ensuite rejaillir sur l'université car sans doute sa formation dans laquelle est instauré ce modèle gagnerait en réputation et en visibilité. Bref, pour tous nos deux interviewés, il pourra s'agir d'une relation gagnant-gagnant.

Pour notre experte, l'avantage premier du dispositif réside dans le fait qu'il aide à travailler tout un tas de compétences qu'il est difficile à développer en classe. Le contact avec le monde professionnel contribuera à renforcer les capacités langagières, interculturelles et communicationnelles, mais c'est aussi aux compétences transversales qu'il contribuera à former par le biais de nombreuses diverses tâches externalisées : travail en équipe, capacité d'adaptation, qualités humaines, savoir-être, maîtrise de l'outil informatique, gestion de site internet...

Or, si les bienfaits de cette initiative ne sont plus à démontrer, son instauration au sein de la formation ne suscite pas moins de réserve que d'excitation et a laissé sceptique sur la question. Reste, selon notre responsable d'entreprise, à voir si cela rentre éventuellement dans le cadre du curriculum fixé par l'institution et si le porteur du dispositif aura assez de marge de manœuvre pour agir. Encore faudrait-il des efforts conjoints de la part de l'université et l'entreprise elle-même : que l'université aide à un changement de posture chez l'étudiant et que l'entreprise fasse preuve de ferme volonté de le former aux tâches qu'elle va lui donner.

Il en va de même pour notre informatrice, pour qui un travail de conceptualisation et contextualisation de la part de l'entreprise devrait intervenir en amont : l'étudiant doit comprendre le "pourquoi" de la tâche qu'on lui donne à faire. Pour cela, il serait préférable que l'entreprise soit claire dans sa demande en explicitant ce qu'elle attend de l'étudiant en termes d'objectif, de qualité, etc. D'ailleurs, il serait souhaitable d'avoir un transfert de compétences de l'entreprise vers l'apprenant car la première doit être impliquée dans la formation et faire en sorte que le second le soit aussi. Autrement dit, il ne faut pas se contenter de "se décharger" sur les étudiants comme si ces derniers n'étaient pas plus que des sous-traitants non rémunérés.

#### **3.4. *Quand démarrer le dispositif ? Question de précocité***

Le moment de la mise en place de ce modèle a clairement partagé nos deux informateurs. A lire leurs avis, nous avons remarqué deux approches sensiblement différentes mais toutes justifiées par le milieu professionnel dans lequel ces derniers évoluent. Ainsi, deux regards s'opposent tout en se complétant : le responsable d'entreprise préconise un contact professionnel précoce alors que l'enseignante-chercheuse met l'accent sur la nécessité d'avoir un temps de préparation au préalable. Ce sera finalement la vision mercantile qui privilégierait l'expérience "sur le tas" alors que la vision universitaire accorde plus d'importance à une démarche méthodologique et plus raisonnée.

En effet, l'approche professionnalisante, incarnée par notre informateur, recommande que l'apprenant soit entré en contact avec l'entreprise dès le premier semestre de son parcours et qu'une sensibilisation au métier soit mise en place au plus vite, éventuellement même "avant que l'apprenant n'entame ses premières leçons à l'université".

La précocité est "une bonne chose", notre informatrice l'avoue-t-elle, n'empêche qu'elle n'apprécie guère l'idée de mobiliser les apprenants dès leur toute première année. Pour elle, il serait plus raisonnable que l'entreprise ne leur confie des tâches qu'à partir de la 3<sup>e</sup> année, sous réserve que l'étudiant ait passé un module qui l'aura préparé méthodologiquement à l'exécution des tâches. Par ailleurs, l'organisation des cours dispensés doit aussi prêter à cet objectif, car pour l'étudiant il lui faut, avant de participer à ces vrais exercices, avoir acquis les fondements du tourisme, ses différents concepts ainsi que ses aspects psycho-sociaux du tourisme. Cette étape lui semble cruciale car sans elle les inconvénients risqueraient de se manifester très tôt et "qu'il serait difficile de cerner la demande et de savoir comment y répondre, pour atteindre les objectifs" qu'on attend des apprenants.

#### **3.5. *Toutes les tâches ne sont pas sous-traitables***

Si notre informatrice se contente d'une longue liste de missions qu'elle pense externalisables, les propos de son homologue d'entreprise se veulent à la fois réservés et plus réalistes. Leurs avis semblent, au reste, se rejoindre plus ou moins sur la nature des exercices qu'il est possible d'externaliser.

Selon le responsable d'entreprise, il faudrait garder à l'esprit que toutes les tâches ne sont pas éligibles, que celles externalisables sont même en nombre limité. En effet, il explique que certains types de tâche liés au bon fonctionnement de l'entreprise sont

difficilement délocalisables, même aux stagiaires titularisés de l'entreprise car ils impliquent plus la responsabilité et les compétences professionnelles qu'un simple engagement de la personne qui les exécute. En revanche, il est tout à fait envisageable de confier aux étudiants des tâches hors du cadre du fonctionnement "en temps réel" de l'entreprise, parmi lesquelles celles liées à la communication de l'entreprise, au planning et (à la rigueur) l'organisation d'un événement. Sont également externalisables les opérations d'analyse (d'offres et de demandes, de profils de clients, de la concurrence), les enquêtes de satisfaction, la veille informative ou les propositions d'amélioration.

### **3.6. Évaluation : entre subjectivité et objectivité**

Si les experts sont d'accord sur une évaluation conjointe, avec des critères différents pour chaque partie, encore une fois leurs avis diffèrent l'un de l'autre sur la proportion à donner à chaque note partielle. Cette divergence s'explique par le fait que pour chacun, certains critères prévalent sur d'autres.

En effet, le représentant d'agence de voyages entend donner plus de poids à l'évaluation de son entreprise car c'est l'entreprise qui est le mieux disposée pour pouvoir juger de "la qualité d'exécution" du travail de l'étudiant, la note de l'université ne devant porter d'ailleurs que sur l'attitude et la conduite de l'étudiant, éléments qu'il juge secondaires.

De son côté, notre experte enseignante-chercheuse semble être dans une logique totalement opposée de son collègue. D'après elle, le ratio idéal doit être 60/40, la prépondérance étant accordée à la note de l'évaluateur universitaire, qualifiée de "plus objective". D'après elle, l'objectivité liée au fait que ce dernier va évaluer de la même manière et avec une même grille un ensemble d'étudiants pourrait effacer plus ou moins les effets indésirables dus à la surévaluation d'un étudiant ou la sous-estimation d'un autre dans le cas où tous les deux fournissent deux produits finaux avec une qualité quasi-équivalente. Elle craint en effet que, comme les étudiants se retrouveront à la merci de différents évaluateurs d'entreprises, il n'y ait deux poids et deux mesures. En fin de compte, elle reconnaît qu'il est essentiel de tenir compte de l'avis de l'entreprise mais en même temps d'instaurer un certain équilibre dans le système d'évaluation. Par ailleurs, l'opinion de notre experte illustre bien son positionnement : l'université pourrait être appelée à porter son jugement sur la rigueur méthodologique dont l'évalué devrait se montrer capable. Il faudrait que ce dernier sache faire valoir ses pré-acquis et éventuellement ses différents travaux de recherche réalisés à l'école.

Quant aux autres critères d'évaluation, notre responsable d'entreprise en recommande trois : l'authenticité et la finition du produit rendu ainsi que la créativité de son auteur. Pour le premier critère, le produit final livré par l'étudiant devrait ne pas trop s'éloigner de ce qui serait attendu d'un employé titulaire de l'entreprise. Mieux vaudrait donc que cet écart soit réduit au maximum le cas échéant. L'informatrice le rejoint d'ailleurs sur ce point, parlant d'une nécessaire "adéquation avec la demande" formulée par l'entreprise mais aussi d'une utilité généralisable du produit rendu dans le cadre du dispositif. En ce qui concerne le deuxième critère, il est attendu que l'étudiant fasse preuve de sens de l'organisation tout au

long de la réalisation de la tâche et surtout qu'il évite d' "en faire tout un fromage". Enfin, c'est l'esprit créatif et le sens de la nouveauté, notre informateur le dit ouvertement, que son entreprise recherche chez les étudiants, pour éventuellement redonner de la "fraîcheur" à son équipe parfois trop absorbée par des tâches routinières.

#### 4. Conclusion

L'analyse des entretiens auprès de deux experts en tourisme a contribué à nous éclairer plus d'une question. De cette analyse se sont dégagées deux approches différentes, parfois dissonantes mais qui se trouvent plutôt dans une logique de complémentarité que celle d'une exclusivité absolue.

En guise de conclusion, essayons d'apporter, sur la base de ces entretiens, des éléments de réponses aux questions de recherche que nous nous sommes posées au départ. Unanimes sur la nécessité de mettre en place des activités de pratique dans notre formation, les deux informateurs plaident pour une réorganisation de nos modules de pratique dans le sens de renforcer le contact avec le monde du travail. Ils ont répondu par la suite favorables à notre projet d'implanter un dispositif d'externalisation de tâches auprès des étudiants par l'entreprise, tout en reconnaissant les multiples avantages que ce dispositif représente : mise en application des théories, accès aux données réelles du terrain, renforcement des compétences difficiles à développer en classe pour étudiants ; mise à jour et amélioration régulière du curriculum et des pratiques enseignantes pour des formateurs ; gain de réputation et de visibilité pour la formation.

Ensuite, les tâches qui peuvent faire l'objet de l'externalisation par l'entreprise sont en principe des missions qui ne doivent pas intervenir dans le fonctionnement en temps réel de celle-ci. Ces dernières peuvent prendre plusieurs formes : communication de l'entreprise, planning et organisation événementielle, diverses opérations d'analyse du marché (d'offres et de demandes, de profils de clients, de la concurrence), enquêtes de satisfaction, veille informative ou propositions d'amélioration.

Enfin, deux questions ont particulièrement divisé les points de vue: le moment de sa mise en place et les modalités d'évaluation du produit final remis par l'étudiant. S'accordant tous sur la nécessité d'avoir un contact précoce avec le milieu d'entreprise, les avis des experts sont partagés quant au moment de mise en place le modèle d'externalisation auprès des étudiants : l'un est en faveur d'une intégration dès le tout premier semestre, l'autre est favorable plutôt à une mobilisation à partir du 5<sup>e</sup> semestre. En ce qui concerne l'évaluation du travail des étudiants, les avis se sont montrés également divergents : le point de vue de l'entreprise préconise une évaluation plus importante en proportion de la part du maître de stage à l'entreprise tandis que notre enseignante entend donner plus de poids à l'évaluation universitaire.

Bref, il serait tout à fait souhaitable et faisable de mettre en œuvre le modèle d'externalisation des tâches d'entreprise dans la formation de Licence en Langue française, spécialité Tourisme. Reste donc à trouver le bon équilibre entre logique mercantile et vision académique.

❖ **Déclaration sur les droits:** Les auteurs attestent qu'il n'y a pas de conflit sur les droits.

### BIBLIOGRAPHIQUES

- Altet, M. (2000). L'analyse de pratiques. Une démarche de formation professionnalisante? *Recherche et formation*, n°35 (Formes et dispositifs de la professionnalisation). *Institut National de Recherche Pédagogique (INRP)*, 25-41.
- Altet, M. (2010). La relation dialectique entre pratique et théorie dans une formation professionnalisante des enseignants en IUFM: d'une opposition à une nécessaire articulation. *Education Science and Society*, (1), 117-141.
- Perrenoud, P. (1998). La transposition didactique à partir de pratiques: des savoirs aux compétences. *Revue des sciences de l'éducation*, XXIV(3), 487-514.
- Ruel, S., & Morvan, T. (2016). Théorie et pratique dans le domaine de la logistique: Une réconciliation par l'Homme-frontière ? *11<sup>e</sup> rencontres internationales de la Recherche en Logistique – RIRL*, Lausanne.

---

### FEASIBILITIES OF A MODEL FOR OUTSOURCING PROFESSIONAL TASKS TO STUDENTS IN TOURISM PROGRAMS BY THE FRENCH DEPARTMENT AT HO CHI MINH CITY UNIVERSITY OF EDUCATION

*Nguyen Thuc Thanh Tin\**, *Vu Triet Minh*

*Ho Chi Minh City University of Education, Vietnam*

*\*Corresponding author: Nguyen Thuc Thanh Tin – Email: nguyenthuc.thanhtin@hcmue.edu.vn*

*Received: April 18, 2023; Revised: May 04, 2023; Accepted: May 24, 2023*

### ABSTRACT

*To professionalize the BA program in French Language, specialized in Tourism, the Tourism Division (French Department, Ho Chi Minh City University of Pedagogy) intends to build a model of outsourcing business tasks to students. The concern is how to improve professional education in tourism by integrating a more practical dimension. The question is how to evaluate the feasibility and determine ways to implement the model. This article conducted interviews with professors in tourism and a business professional on the model and suggestions. The objective is to develop a practical model appropriate to the current training context. The results showed the importance of professional practice in the stage of professional education, particularly the possibility of outsourcing some tasks to students for training and evaluation purposes. In conclusion, this innovative approach could increase the employability of students in the context of increasing market demands.*

**Keywords:** outsourcing professional tasks; tourism; French Department