

Invloed stage op de verwachtingen en beroepskeuze van Hospitality studenten.

Sezer Han & Kim de Haan

Facility management

29 januari 2010

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2010 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

De jongere generatie eindigt niet in het werkveld waarvoor ze zijn opgeleid of verlaten het werkveld wanneer ze pas begonnen zijn. In een onderzoek onder afgestudeerden van Hotelschool Den Haag (Blomme, 2006) is gebleken dat binnen 6 jaar na afstuderen ongeveer 70% van alle afgestudeerden de horeca verlaat. Vanuit een internationaal perspectief, wijzen verschillende onderzoekers (Walsh & Taylor, 2007; Hoque, 1999a; Hoque, 1999b) erop dat het behoud van hoog opgeleide medewerkers steeds meer een primaire uitdaging wordt voor de hospitality branche.

De auteurs Kusluvan en Kusluvan (2000) concluderen uit hun onderzoek dat studenten een negatieve houding aannemen na een praktische werkervaring in de toeristische sector. Dit heeft nadelige gevolgen voor de toerisme-industrie, regering en hotelscholen. Lub (2009) sluit hier deels bij aan. Volgens hem is stage een belangrijke factor bij de uiteindelijke keuze voor het wel of niet eindigen in het werkveld.

In het onderzoek wordt ingegaan op in hoeverre werkervaring in de vorm van stage van invloed is op de keuze om al dan niet voor de hospitality branche als werkveld te kiezen. Het onderzoek wordt gehouden onder studenten van de Hospitality Business School van Hogeschool Saxion die op stage zijn vanaf september 2009 tot februari 2010.

De onderzoeksdoelstelling in dit onderzoek is: "Inzicht krijgen in wat werkervaring(en) in de vorm van stage(s) voor invloed heeft op de verwachtingen van de hospitality business student". De bijbehorende probleemstelling van dit onderzoek luidt: "In hoeverre heeft werkervaring in de vorm van stage invloed op de verwachtingen van een hospitality business student en op de uiteindelijke beroepskeuze?"

Door het afnemen van drie verschillende vragenlijsten op drie verschillende tijdstippen worden onder andere de verwachtingen en de beleving van studenten gemeten ten opzichte van stage. De verwachtingen worden vertaald naar een aantal begrippen die onderling met elkaar samenhangen. Deze begrippen uiteten zich in generaties, psychologisch contract, betrokkenheid bij het stagebedrijf en leiderschap. Door metingen te houden op verschillende momenten kan er inzicht worden verkregen betreft de verschuivingen van de verwachtingen van de studenten. Naarmate ze langer bij het stagebedrijf werkzaam zijn, is het mogelijk dat de studenten minder of juist meer verwachtingen krijgen ten aanzien van stage en het werkveld.

De definitie van het psychologisch contract die wordt gebruikt is: een uitwisseling tussen organisatie en medewerker, die individuele overtuigingen of percepties omvat omtrent de wederzijdse verplichtingen tussen de medewerker en de organisatie, die ontstaan in de context van de relatie tussen beide partijen.

Het begrip betrokkenheid wordt gedefinieerd als de mate waarin een individu zich identificeert met en betrokken voelt tot een organisatie. Generatie is een samenvoeging van cohorten (geheel van personen in een bepaald geboortjaar), die in de formatieve fase dezelfde trendbreuken hebben ondergaan, dezelfde waarden delen die leiden tot generatiespecifiek gedrag en waaruit generatie-eenheden voortkomen die de generatiecultuur uitdragen.

Leiderschap is het gedrag van een individu wanneer hij de activiteiten van een groep richt op het realiseren van een bepaald doel of een geheel van doelen. Kortom, mensen worden als belangrijk instrument gezien om doelen te bereiken. Je werkt met alle leden samen aan een doel, met de gedachte dat mensen zelf grip hebben op de situatie.

Als aanvulling op de vragenlijsten is een dagboek gehanteerd om kwalitatieve gegevens te genereren. De vragenlijsten zijn momentopnames, in tegenstelling tot het dagboek. Het pilot dagboek is 6 weken lang en 10 opeenvolgende dagen bijgehouden. Geconcludeerd kan worden dat wekelijks bijhouden van het dagboek de beste methode is. Studenten die het dagboek dagelijks hebben bijgehouden, geven aan moeite te hebben gehad de vragen in te vullen, omdat er weinig tot niets is gebeurd.

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de verwachtingen ten aanzien van stage hoog zijn. Dit betekent dat studenten verwachten dat het werken tijdens een stage hun de kans geeft om te leren. Daarbij verwachten zij kwaliteit te kunnen leveren en tegelijkertijd te laten zien wat ze kunnen. Wat duidelijk naar voren komt is dat zij denken hun vaardigheden en capaciteiten te kunnen gebruiken. Ook verwachten ze een stageplaats te hebben waarbij ze zich betrokken voelen.

Verder blijkt dat studenten beperkte keuzemogelijkheden hebben gehad voor het vinden van een passende stage. Een op de drie studenten geeft aan dat deze stage niet hun eerste keuze was. Het merendeel van de studenten heeft een stage gevonden aan de hand van gesprekken met familie, vrienden en door het zoeken op het internet. Een belangrijk punt is dat stagemarkt en stagelessen die worden georganiseerd vanuit Saxion weinig invloed hebben op de keuze van een stage.

Als onderzoeker zijnde komen wij met aanbevelingen naar aanleiding van de verkregen resultaten. Aangezien wij zelf nog student zijn is het gemakkelijker onszelf in te leven in de medestudenten. Met die gedachten en met de verkregen resultaten komen wij met oplossingen. Wat belangrijk is ten opzichte van de voorbereidingen van een stage, is dat Saxion aandacht moet besteden aan het feit dat stagemarkt en stagelessen het minste invloed hebben gehad op de voorbereidingen van een student. Een oplossing kan zijn om de stagemarkt te vervangen door gastsprekers uit het werkveld uit verschillende sectoren. Gastsprekers kunnen vertellen wat zij van een stagiaire verwachten in hun bedrijf en wat hun eventuele taken en of opdrachten kunnen zijn. Tevens is het aan te raden een snuffelstage aan te bieden in het eerste jaar van de opleiding. Hierdoor kunnen studenten sneller een beeld creëren met wat hun te wachten staat in het werkveld. Bij een negatief beeld kunnen studenten eventueel in een vroeger stadium stoppen met de opleiding.

Om een antwoord te geven op de probleemstelling zijn de resultaten van de laatste meting noodzakelijk. Dit onderzoek wordt vervolgd vanaf januari 2010.

Literatuurlijst

- Adams, J.S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422–436
- Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 665–683.
- Argyris, C. (1960). *Understanding Organizational Behaviour*, Dorsey, Homewood, 111.
- Arnold, J. (1996). 'The psychological contract: a concept in need of closer scrutiny?', *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 0, 000–000.
- Avery, R.D., Bouchard, T.J. Jr, Segal, N.L. and Abraham, L.M. (1989), "Job satisfaction: environmental and genetic components", *Journal of Applied Psychology*, 74 (2), 187–92.
- Barrick, M.R., Stewart, G.L. and Piotrowski, M. (2002), Personality and job performance: test of the mediating effects of motivation among sales representatives. *Journal of Applied Psychology*. 43–51.
- Becker, H. A. (1992). *Generaties en hun kansen*. Amsterdam: Meulenhoff.
- Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de., Dijkum, C.J. van. (2007). *Basisboek Statistiek met SPSS: handleiding voor het verwerken en analyseren van en rapporteren over (onderzoeks)gegevens*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff bv.
- Barron, P., Maxwell, G. (1993). Hospitality management student's views of the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management* 5 (5), 5–8.
- Bass, B.M. (1985), *Leadership and Performance Beyond Expectations*, The Free Press, New York, NY.
- Blomme, R. J., Tromp, D.M., & Rheede, A. (2007). Research to the psychological contract and expectations of students towards hospitality industry. *Journal of Hospitality & Tourism Education*.
- Bontekoning, A. C. (2007). *Generaties in organisaties*. Tilburg: Universiteit van Tilburg.
- Brink, B.E.H. Ten. (2004). *Psychological contract: A useful concept?* Enschede: Print Partners.
- Brown, M.A. (1976). Values – a necessary but neglected ingredient of motivation on the job. *Academy of Management Review*, 1, 4, 15–21.
- Conway, N., & Briner, R.B. (2002). A daily diary study of affective responses to psychological contract breach and exceeded promises, *Journal of Organizational Behavior*.
- Charles, K.R. (1992). Career influences, expectations, and perceptions of Caribbean hospitality and tourism students: a third world perspective. *Hospitality and Tourism Education*, 9–14.
- Dikkers, J.S.E., Vos, A. De., & Hauw, S., De. (2009) Work–Home Interference in the Early Career: A comparative study based on change in work centrality.
- Eisner, S.P. (2005). Managing Generation Y. *SAM Advanced Management Journal*. Chicago: Thomson Gale.
- Freese, C., & Schalk, R. (2008). How to measure the psychological contract? A critical criteria-based review of measures. *South African Journal of Psychology*, 38(2), 269–286.

- Freese, C., Schalk, R., & Croon, M. (2008). Reeks 'psychologische instrumenten'; *De Tilburgse Psychologisch Contract Vragenlijst*.
- George, E. (2003). External solutions and internal problems: The effects of employment externalization on internal workers' attitudes. *Organization Science*, 14, 386–404.
- Hart, K.A. (2006). Generations in the workplace: finding common ground.
- Hartog, D.N. den., Muijen, J.J. van., Koopman, P.L. (1997). Transactional versus transformational leadership: An analysis of the MLQ. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(1), 19–34
- Herriot, P. & Pemberton, C. (1995). *New Deals: The Revolution in Managerial Careers*, Wiley, Chichester.
- Hira, N. (2007). You raised them, now manage them. *Fortune*, 9, 38–48.
- Hoog, A.H.B. de, Hartog, D.N. den, Koopman, P.L. (2004). De ontwikkeling van de CLIO: Een vragenlijst voor charismatisch leiderschap in organisaties. *Gedrag en Organisatie* 354 –82
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review* 33: 499–517
- King, B. (1994). Co-operative education for hospitality and tourism students: an Australian case study. *Australian Journal of Hospitality Management*, 17–24.
- King, J.E. (2000). White-collar reactions to job insecurity and the role of the psychological contract: Implications for human resource management. *Human Resource Management*, 39, 79–92.
- Kickul, J., & Lester, S.W. (2001). Broken promises: Equity sensitivity as a moderator between psychological contract breach and employee attitudes and behaviour. *Journal of Business and Psychology*, 16, 191–217.
- Kotter, J. P. (1973). 'The psychological contract', *California Management Review*, 15, 91–99.
- Kusluvan, S., & Kusluvan, Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism Management*, 21, 251–269.
- Lester, S.W., Turnley, W.H., Bloodgood, J.M., & Bolino, M.C. (2002). Not seeing eye to eye: Differences in supervisor and subordinate perceptions of and attributions for psychological contract breach. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 39–56.
- Levinson, H. (1962). *Organizational Diagnosis*, Harvard Univ. Press, Cambridge, MA.
- Mannheim, K. (1970). Das Problem der Generationen. In K. Mannheim, *Wissenssoziologie: Auswahl aus dem Werk*, 509–565.
- Martin, C. A. (2005). From high maintenance to high productivity. *Industrial and Commercial Training*, 37(1), 39–44.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61–89.
- Morrison, E. W. and Robinson, S. L. (1997). 'When employees feel betrayed: a model of how

psychological contract violation develops'. *Academy of Management Review*, 22(1), 226–256.

Pavesic, D. V., & Brymer, R. A. (1990). Job satisfaction: What's happening to the young managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 31(1), 90–96.

Robinson, S.L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly* 41: 574–599.

Robinson SL, Kraatz MS, Rousseau DM. (1994). Changing obligations and the psychological contract: a longitudinal study. *Academy of Management Journal* 37: 137–152.

Robinson, S.L., & Morrison, E.W. (1995). Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behaviour. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 289–298.

Robinson, S. L. and Rousseau, D. M. (1994). 'Violating the psychological contract: not the exception but the norm'. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245–259.

Rousseau, D.M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Rights and Responsibilities Journal*, 2, 121–139.

Rousseau, D.M. (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: a study of psychological contracts. *Journal of Organisational Behaviour* (11), 380–400.

Rousseau, D.M., (1995). Psychological Contracts in Organisations: Understanding Written and Unwritten Agreements. Sage, California .

Rousseau, D. M., & Greller, M. M. (1994). 'Human resource practices: administrative contract makers'. *Human Resource Management*, 33(3), 385–401.

Rousseau DM, McLean Parks J. (1993). The contracts of individuals and organizations. *Research in Organizational Behavior* 15: 1–47.

Schein, E. H. (1978). *Career Dynamics: Matching Individuals and Organizational Needs*, Addison-Wesley, Reading, MA.

Schein, E. H. (1980). *Organization Psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Schreuder Peters, R.P.I.J. (2005). *Methoden & Technieken van Onderzoek*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

Sharkie, R. (2005). Precariousness under the new psychological contract: A cross cultural comparison

of the United States and Hong Kong Chinese. *International Journal of Cross Cultural Management: CCM*, 4, 229–253

Shore L.M, Tetrick LE. (1994). The psychological contract as an explanatory framework in the employment relationship. In *Trends in Organizational Behavior*, Cooper CL, Rousseau DM (eds). Wiley: New York; 91–109.

Smola, K.W., & Sutton, C.D. (2002). Generational differences: revisiting generational work values for

the new millennium. *Journal of Organizational Behaviour*, 23(4), 363–382.

- Sturges, J., Conway, N., Guest, D., & Liefoghe, A. (2005). Managing the career deal: The psychological contract as a framework for understanding career management, organizational commitment and work behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 821–838.
- Tett, R.P. and Burnett, D.D. (2003). A personality trait-based interactionist model of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 3, 500–17.
- Pavesic, D. V., & Brymer, R. A. (1990). Job satisfaction: What's happening to the young managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 31(1), 90–96.
- Porter, L. W., Steers, R.M., Mowday, R.T., & Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603–609.
- Purcell, K., & Quinn, J. (1996). Exploring the education–employment equation in hospitality management. A comparison of graduates and HNDs. *International Journal of Hospitality Management*, 15(1), 51–68.
- Waryszak, R.Z. (1999) Students' expectations from their cooperative education placements in the hospitality industry: an International perspective 41, 33–40
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54: 1063–1070.
- Wong, M., Gardiner, E., Lang, W., Coulon, L. (2008). Generational differences in personality and motivation Do they exist and what are the implications for the workplace?
- Zacerelli, H.E. (1985). Is the hospitality/food service industry turning its employees on–or off? *International Journal of Hospitality Management*, 4, 123–124.