



国家背景报告

希腊



项目编号: 101056184

www.tourx.eu

面向旅游业的**TourX CoVE**



由

欧盟

然而，文中表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或欧洲教育与文化执行局（EACEA）的立场。欧盟及资助机构对此不承担任何责任。

希腊的职业教育与培训体系

在希腊，5至15岁的儿童必须接受义务教育。这包括小学教育和初中教育（即中学教育的第一阶段），学制为三年。此后，学生可继续学业，并选择走通识教育路线还是职业教育路线。希腊的职业教育与培训（VET）由国家监管，由教育部与劳动和社会事务部共同负责（Cedefop，《职业教育与培训聚焦——希腊》，2023年）。

非义务性中等职业教育可通过以下途径提供（Euridice，《各国教育体系——希腊》）：

- 在职业高中（简称EPAL）中，这些学校完全由教育部设立。它们为18岁以下的成年人和在职人员提供日间课程或夜间课程。日间EPAL课程于08:15开始，14:10结束；夜间课程则于17:00、17:30、18:00或18:30开始，20:50至23:00之间结束。需要说明的是，夜间职业高中颁发的学历证书与日间职业高中颁发的学历证书具有同等效力。该教育阶段为期三个学年。持有初中毕业证书或其他同等学历证书者，可免试直接注册入学一年级。公立职业高中提供专业方向选择。例如，学生可选择与旅游业及其管理相关的专业方向，以掌握在旅游企业中开拓职业前景所需的知识和技能（Minedu）。然而，并非所有学校都开设所有专业方向，因为专业设置取决于学生的偏好、社会经济状况以及各地区的具體需求。此外，毕业生可参加全国高等教育入学考试。
- 在教育部管辖下的职业培训学校（ESK）中，开设为期两年的课程。培训内容包括理论培训和实践培训，即“工作场所学习计划”，该计划由ESK运营机构与雇主签订的合同规范，并可能为学徒期满后录用该学徒提供激励措施。ESK可分为公立和私立，并开设日间或夜间课程。公立ESK的学费全免。
- 在公共就业服务局（DYPA）下属的职业学徒学校（EPAS）中，完成两年制教育后。

就中等后教育阶段而言，职业高中还提供一学年的中等后学习，即学徒年。学徒班的入学是自愿的，持有EPAL中等教育证书或与EPAL相当的其他类型技术职业教育学校证书的人士有资格入学。学徒培训班实施的教育体系还包括校外工作场所的学习。学徒每周在实验室中心或EPAL上课7小时，其余4天则在公共或私营部门的项目组织中进行学徒实习。学徒可获得法定最低工资75%的薪酬，从而享有并履行作为专业人员的权利和义务（ReferNet EOPPEP，职业教育与培训学徒制及认证体系）。可选的专业方向之一是“旅游业从业人员”。完成学徒培训年度后，学员可进入劳动力市场，或继续参加相关领域的IEK课程。本年度的目标是提供初始职业培训，通过建立在现有职业知识、技能和能力基础上的学习路径，提升非义务性中等职业教育毕业生的职业能力，并借助工作经验的积累，增加非义务性中等职业教育毕业生融入劳动力市场的机会。

非大学高等教育的主要提供者是高等职业培训学校（S.A.E.K.），该机构以前的名称“职业培训学院”（IEK）更为人们熟知，包括公立和私立两类。公立IEK由政府资助，提供免费教育，学生可免缴学费入学。所有IEK（无论公立还是私立）的课程通常为五个学期（2.5年），具体而言包括四个学期的理论和实验室培训，以及一个学期的必修实践培训。完成课程后，学生将获得课程结业证书。此外，他们还可以参加由国家资格认证与职业指导组织（EOPPEP）举办的职业教育与培训（VET）认证考试（包括实践和理论部分），通过后可获得EQF第5级证书。

第4763/2020号法律建立了国家职业教育与培训体系（ESEEK），该体系依据《国家资格框架》（以下简称“框架”）的第三（3）、第四（4）和第五（5）级构建，并与欧洲资格框架相对应。具体而言：

- 第三级（EQF3）包括公共就业局（DYPA）下属的职业培训学校（ESK）和职业学徒学校（EPAS），
- 第四级（EQF4）包括职业高中（EPAL），
- 第五级（EQF5）包括职业培训机构（IEK）以及EPAL的“中等教育后一年——学徒班”。

NQF/EQF第4级职业教育与培训资格考试由各学校组织。EQF第3级和第5级的职业教育与培训资格证书，是由由国家资格认证与职业指导组织——EOPPEP（Cedefop，《职业教育与培训聚焦——希腊》，2023年）组织的认证考试后颁发的。持有EQF第5级资格证书者可通过特定的入学考试（基于预设名额）进入高等教育。

根据第4763/2020号法律设立ESEEK，旨在重新设计职业教育与培训的监管框架，以提升国家人力资源的知识、能力和技能，并使其能够更有效地适应和应对社会及劳动力市场不断变化的需求，同时考虑到国际化的就业环境。上述举措旨在使职业教育与培训（VET）成为国民教育与培训中一种有意识的替代选择的支柱。

第5082/2024号法的目标是进一步巩固由第4763/2020号法建立的国家职业教育与培训体系（ESEEK）（Eurydice，《国家教育体系——希腊》）。

公共和私营职业教育与培训机构由以下机构进行监督和评估（Cedefop，《职业教育与培训聚焦——希腊》，2023年）：

- 终身学习总秘书处（GSLLL），该机构隶属于教育部，负责监督正式教育体系之外的公立或私立职业培训机构。
- 教育部下属的中等教育或职业教育司，以及受教育部监管的机构（即由国家资格认证与职业指导组织（EOPPEP）、各大学）。
- 中央职业教育委员会（KSEEK）负责监测劳动力市场动态，并根据劳动力市场需求调整职业教育课程。各地区均设立了将职业教育与当地劳动力市场相衔接的委员会（SSPAE），以支持中央职业教育委员会的工作。
- 已成立中央科学委员会（KEE），负责开展科学研究并提供基于证据的建议。

正规职业教育主要通过国家预算和教育部的资源获得资助。如前所述，私立中等后教育由私立职业培训机构提供。

我们还必须注意到，希腊的职业教育与培训体系面临着挑战。希腊的职业教育与培训对年轻人一直缺乏吸引力，且常被贴上“通向低端工作”的刻板标签，这与需求更大且被寄予社会晋升期望的高等教育和大学学习形成鲜明对比（欧洲职业培训发展中心，2014年《希腊的职业教育与培训》）。此外，职业教育学校毕业生能否获得职业资格也存在不确定性。希腊还存在一种偏好传统教育和课堂内学习的教育文化。这正是EPAL课程成为职业教育主要途径的原因。因此，职业教育主要吸引来自经济条件较差、学业成绩较差的学生，这加剧了偏见，并导致其长期无法吸引年轻人，往往沦为教育领域的次选。

为改善上述状况，改革后的国家职业教育与终身学习体系（第4763/2020号法律）旨在增强该国职业教育部门的韧性，提高其质量和吸引力。此外，职业教育能够更好地满足地区层面的当地社区和经济需求，并使学生掌握劳动力市场所需的宝贵技能。此外，过去十年的改革措施已陆续实施，更加重视职业教育中的学徒制和基于工作的学习，以促进从教育到工作的平稳过渡，并有助于降低青年失业率和“既未就业也未接受教育或培训”（NEET）青年的比例。学徒制项目可以支持年轻人的职业发展，通过提升技能来提高他们的就业能力。此外，在义务教育后阶段，为期两年的学徒制项目可以解决过早辍学的问题（欧洲职业培训发展中心，聚焦职业教育与培训——希腊，2023）。这些项目在与当地经济相关的领域提供培训，以支持毕业生的就业能力。企业根据教育部在社会伙伴参与下制定的培训条例提供学徒岗位。

希腊旅游业的市場需求

希腊旅游业概况

旅游业在希腊就业格局中发挥着重要作用，约占该国总就业人数的20.8%，约有663,000名员工直接或间接从事该行业工作。¹ 2014年，旅游业对希腊总就业量的贡献率为16.2%²。在新冠疫情爆发前，该行业的贡献率有所上升，约占全国总就业量的25%³。这些数据凸显了旅游业在维持就业和支撑希腊经济方面发挥的关键作用。

希腊旅游业高度依赖劳动力，其中超过60%的员工属于非技术工人。这带来了重大挑战，尤其是在该行业正朝着更高服务标准、数字化转型和可持续旅游实践方向转变的背景下。各子行业中都存在明显的技能缺口和培训需求，特别是在客户服务、餐饮和管理领域。

报告目的

本报告旨在对希腊旅游业当前的劳动力市场需求进行全面分析。通过考察对特定技能和资质的 demand，本报告旨在突出该行业面临专业人才短缺的关键领域，以及正在涌现的新就业机会。随着希腊旅游业在数字化、可持续发展及小众旅游市场趋势的推动下持续演变，为确保该行业的长期增长和竞争力，识别并解决劳动力缺口的需求日益迫切。

旅游业是希腊经济的基石，能否保持高质量的服务水平、进行创新并适应新的市场需求，对于希腊作为全球旅游目的地的持续成功至关重要。通过本次分析，利益相关者将深入了解满足希腊旅游业当前及未来需求所需的技能和资质。通过把握这些劳动力市场需求，可以制定相应的培训、教育计划及政策，从而培养一支技能更精湛、适应能力更强的劳动力队伍。

希腊旅游业劳动力市场的现状 希腊旅游业的就业数据

2023年，希腊旅游业面临严重的劳动力短缺，报告显示约有80,000个职位空缺，较2021年的57,700个和2022年的60,000个空缺大幅增加。⁴ 这一缺口在酒店和餐饮服务等领域尤为突出，仅酒店业就记录了53,000个职位空缺，餐饮服务业另有30,000个职位空缺。

¹ Tsartas, P., C. Lagos, D. (2013). 《希腊旅游政策的批判性评估》，第203-221页。

https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5254-6_14。

² 卡西马蒂, E. (2016)。旅游业对希腊经济有显著贡献吗？一项乘数分析。《欧洲旅游、酒店与休闲期刊》，7，55-62。 <https://doi.org/10.1515/ejthr-2016-0006>。

³ 波利克罗尼杜, P., C. 查普萨, X. (2022). 旅游企业中的员工满意度——一项

实证分析。《GeoJournal旅游与地质景点》. <https://doi.org/10.30892/gtg.422spl07-878>.⁴ 萨洛鲁, R. (2024年5月9日). 经济——就业。摘自 eKathimerini.com: <https://www.ekathimerini.com/economy/1238286/tourism-season-starts-with-80000-job-vacancies/>

行业。⁵ 这种劳动力短缺凸显出，亟需吸引和留住技术熟练的专业人才，以支持该行业的持续增长。

旅游业被视为希腊主要的“增长引擎”，在推动该国经济扩张方面超越了制造业等行业。其增长与整体经济发展密切相关，并在创造全国就业机会方面发挥着关键作用。然而，尽管旅游业在降低失业率方面发挥了作用，但它并未显著提高第三产业就业在希腊总就业中的占比。这表明，虽然旅游业创造了就业岗位，但并未实质性地推动更广泛的就业结构向以服务业为主的第三产业转变。

旅游业中需求旺盛的职业

由于劳动力短缺，旅游业内的若干岗位需求尤为旺盛。其中包括：

- **客房服务员（客房部员工）**：酒店亟需客房部员工来维持清洁和卫生标准，特别是在疫情之后，人们对卫生问题的关注度日益提高。
- **专业经理（如酒店经理）**：对高技能经理的需求正在上升，特别是那些在酒店运营、客户服务管理和收益优化方面具备专业知识的人才。这对确保酒店运营顺畅和提升宾客满意度至关重要。
- **前台接待员**：作为宾客接触酒店的第一窗口，前台接待人员对提供卓越的客户服务至关重要。训练有素的前台接待员短缺正影响着整个行业的服务质量和客户体验。
- **厨师**：随着希腊日益重视美食旅游，对技术娴熟的厨师需求十分迫切，特别是那些精通本地及国际菜系，以及生食烹饪和地方特色菜等细分领域的厨师。
- **客户服务人员**：高效的客户服务对于维持旅游相关企业的高满意度至关重要，目前亟需接受过客户互动、冲突解决及宾客满意度培训的人员。

当前对技能和资质的 demand

所需核心技能

- **卓越的客户服务技能**：能够提供出色的个性化服务，以确保宾客满意度并提升整体体验。
- **多语言能力**：精通英语等主要语言，以满足国际游客的需求并改善沟通。
- **数字营销与社交媒体专长**：熟练通过在线平台推广旅游服务和目的地，并有效与全球受众互动。

⁵ Paravantes, M. (2024年4月8日)。希腊已做好迎接游客的准备，但企业面临人手短缺。摘自 tovima：
<https://www.tovima.com/stories/greece-ready-to-welcome-tourists-but-businesses-short-of-staff/>

- 技术能力：熟悉酒店管理软件、预订系统及其他对高效运营管理至关重要的数字工具。

市场需求的资格与认证

- 旅游与酒店管理学位：通过正规教育，使专业人士全面了解旅游业及其管理实践。
- 专业认证：针对导游、酒店服务人员及客户服务专员等岗位的公认资质证书，以满足行业标准。
- 可持续旅游技能：掌握环保实践和可持续旅游举措的相关知识与专业技能，以满足人们对环保旅行选择日益增长的需求。

希腊旅游业劳动力中的教育缺口

尽管酒店业对熟练专业人才的需求日益增长，但仅有24%的员工拥有旅游院校颁发的正规学历⁶。这揭示了行业不断变化的需求与劳动力当前技能水平之间存在显著脱节。在酒店管理、餐饮服务及客户服务等关键岗位上，大多数员工缺乏满足现代服务标准所需的专项培训。这一差距凸显出亟需扩大与行业需求相契合的职业培训和教育项目，以确保从业人员掌握必要技能，从而支持希腊旅游业的持续增长和竞争力。解决这一问题对于维持高质量服务、提升客户体验以及促进该行业的长期可持续发展至关重要。

关键培训需求与发展领域

a. 侧重客户行为的客户服务技能

提升客户服务技能的需求：随着行业对个性化和高质量服务的日益重视，提高从业人员处理客户互动的能力需求迫切。培训应侧重于：

- 理解并预判客户行为。
- 管理客户期望、投诉和反馈。
- 跨文化沟通——鉴于访问希腊的游客群体多样，这一点至关重要。

b. 个人发展培训需求

企业文化培训：强调理解并践行公司企业文化的重要性至关重要。许多非技术工人由于缺乏这方面的正规培训，难以融入工作环境。

个人卫生：针对个人卫生习惯的培训至关重要，特别是在餐饮服务和客房服务等行业，卫生标准直接影响客户满意度。

时间管理：在快节奏的旅游行业中，高效的时间管理至关重要。必须对员工进行培训，使其能够有效管理时间，以确保客户服务、客房服务和厨房工作人员等岗位的运营顺畅。

⁶ Paravantes, M. (2023年4月10日)。研究：未来希腊旅游业人才需求旺盛。来源：GTP：
<https://news.gtp.gr/2023/04/10/study-greece-tourism-professions-in-high-demand-for-the-future/>

销售技能：提升销售人员的技能，尤其是前台接待员、服务员或旅行社顾问等一线岗位人员的技能，可以通过鼓励追加销售和交叉销售来提高营收。

c. 管理培训需求

管理层的成本核算与产品知识。管理者，特别是负责采购或预算的人员，需要接受以下方面的全面培训：

成本核算：了解从原材料到最终服务交付的成本构成，有助于维持盈利能力。

产品知识：确保管理者对所提供的产品或服务（如食品、饮料、住宿）有深入的了解，从而能够做出明智的决策。

采购人员培训：负责采购的管理人员需要接受专业培训，以确保其采购决策不仅基于价格，还基于产品的质量和特性。这可以提升整体客户体验。

d. 餐饮业培训需求

餐饮业是希腊旅游业最大的雇主之一，从业人员之间存在显著的培训差距，特别是在厨房岗位上。关键的培训需求包括：

葡萄酒、鸡尾酒及饮品专业知识：服务员、调酒师和侍酒师需要接受这些领域的专业培训，以满足人们对高端饮品体验日益增长的需求。

肉类、鱼类、奶酪及当地特产知识：市场对具备各类食品专业知识的从业人员需求日益增长，包括肉类和鱼类的处理方法、奶酪品种，以及体现当地烹饪传统的特色产品。

生食制作专业技能（刺身、寿司、卡帕乔、塔塔、塞维切）：生食制作的需求正在增长，特别是在高端餐厅。从业人员必须接受相关培训，以满足顾客的期望。

对厨房培训的迫切需求：目前有大量未经专业培训的工人担任厨师，但他们缺乏正规培训。这要求开展基础烹饪培训，包括食品安全、卫生以及高效的厨房运营。

e. 客房服务（Orophokomia）中的合作与企业文化

客房服务行业雇佣了众多来自不同文化背景的员工，因此在协作方面面临重大挑战。主要问题包括：

文化差异：来自不同国家的员工往往因工作习惯不同而难以有效协作。培训项目必须通过跨文化理解和有效的沟通策略来应对这些挑战。

基础在职培训：许多客房服务行业的非技术工人需要接受清洁技术方面的基础培训（例如，有效去除污渍）。

正体态（正确身体姿势）培训：许多从事体力消耗较大工作的员工，如客房服务和厨房工作人员，常因姿势不当和身体劳损而出现健康问题。以正体态为重点的培训计划对于帮助员工避免受伤并保持长期健康至关重要。

2.6 技能提升与转岗培训的关键领域

面向旅游业的TourX CoVE项目，项目编号：101056184 | www.tour-x.eu

本项目由欧盟共同资助。但文中表达的观点和意见仅代表作者本人，并不一定反映欧盟或

欧洲教育与文化执行局（EACEA）。欧盟及资助机构对此概不负责。

- a. **以行为洞察为重点的客户服务：**增强员工对客户行为的理解并提升人际交往能力，将有助于提高客户满意度和忠诚度。在游客构成多元化的地区，关于文化敏感性、情商和冲突解决的培训尤为关键。
- b. **个人与职业发展：**为员工提供时间管理、个人卫生及企业文化融入等基础技能，将同时提升个人绩效和整体组织效率。对于许多员工，尤其是非技术工人而言，这些基本技能是适应职业环境的必要条件。
- c. **餐饮行业的专业技能：**针对葡萄酒鉴赏、生食制作以及当地特产知识等具体领域的专项培训，将提升希腊美食旅游产品的价值。随着美食旅游日益受到重视，这些技能对餐饮从业人员而言已不可或缺。
- d. **成本核算与产品专业知识方面的管理能力培养：**管理者必须掌握相关知识，以便做出明智的财务和采购决策。通过了解所提供产品的成本与收益，他们能够优化盈利能力并提升客户体验。
- e. **客房服务与人体工学培训：**针对客房服务技巧的规范培训，结合人体工学培训，对于维持高水准的服务质量和保障员工健康至关重要。应特别重视促进多元化团队的融合，并克服文化障碍。

TourX

www.tour-x.eu

