



National context report

Greece



www.tour-x.eu

Project No: 101056184

TourX CoVE for the Tourism Industry



Co-funded by
the European Union

Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Das Berufsbildungssystem in Griechenland

In Griechenland besteht für Kinder im Alter von 5 bis 15 Jahren Schulpflicht. Diese umfasst die Grundschule und die erste Stufe der Sekundarstufe, d. h. die Mittelschule, die drei Jahre dauert. Anschließend können die Schüler ihre Ausbildung fortsetzen und sich entscheiden, ob sie den allgemeinen oder den beruflichen Bildungsweg einschlagen möchten. Die berufliche Bildung (VET) in Griechenland wird staatlich geregelt und unterliegt der Zuständigkeit des Bildungsministeriums in Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Arbeit und Soziales (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023).

Die nicht obligatorische berufliche Sekundarbildung kann angeboten werden (Euridice, Nationale Bildungssysteme – Griechenland):

- an berufsbildenden Oberschulen, den sogenannten EPAL, die ausschließlich vom Bildungsministerium eingerichtet werden. Sie bieten entweder Tageskurse oder Abendkurse für Erwachsene und Beschäftigte unter 18 Jahren an. Der Unterricht an den EPAL mit Tagesunterricht beginnt um 08:15 Uhr und endet um 14:10 Uhr, während der Abendunterricht um 17:00 Uhr, 17:30 Uhr, 18:00 Uhr oder 18:30 Uhr beginnt und zwischen 20:50 Uhr und 23:00 Uhr endet. Es sei darauf hingewiesen, dass die von den Abend-Berufsschulen ausgestellten Abschlüsse denen der Tages-Berufsschulen gleichwertig sind. Dieser Bildungszyklus dauert drei Schuljahre. Inhaber eines Mittelschulabschlusses oder eines anderen gleichwertigen Abschlusses können sich ohne Prüfungen für das erste Jahr anmelden. Öffentliche berufsbildende Gymnasien bieten Spezialisierungen an. So besteht beispielsweise die Möglichkeit, eine Spezialisierung im Bereich der Tourismusbranche und ihrer Verwaltung zu wählen, um Kenntnisse und Fähigkeiten zu erwerben, die berufliche Perspektiven in der Tourismusbranche eröffnen (Minedu). Allerdings werden nicht alle Spezialisierungen an jeder Schule angeboten, da deren Angebot von den Präferenzen der Schüler, den sozioökonomischen Bedingungen und den Bedürfnissen der jeweiligen Region abhängt. Darüber hinaus können Absolventen an den nationalen Prüfungen für die Zulassung zur Hochschulbildung teilnehmen.
- In Berufsschulen (ESK), die unter der Schirmherrschaft des Bildungsministeriums stehen und zweijährige Ausbildungsgänge anbieten. Die Ausbildung umfasst theoretischen Unterricht und praktische Ausbildung bzw. ein „Workplace Learning Programme“, das durch einen Vertrag zwischen dem Träger der ESK und dem Arbeitgeber geregelt ist, wobei die Möglichkeit besteht, Anreize für die Einstellung des Auszubildenden nach Abschluss der Ausbildung zu schaffen. ESKs können öffentlich oder privat sein und Tages- oder Abendkurse anbieten. Der Besuch öffentlicher ESKs ist kostenlos.
- In den Berufsausbildungsschulen (EPAS) der öffentlichen Arbeitsvermittlung (DYPA) erfolgt nach einer zweijährigen Ausbildung.

Was den postsekundären Bildungszyklus betrifft, so bietet die Berufsoberschule zusätzlich ein postsekundäres Ausbildungsjahr an, das sogenannte Lehrjahr. Die Einschreibung in die Lehrklasse ist freiwillig, und Inhaber eines Abschlusszeugnisses der Sekundarstufe der EPAL oder einer anderen, der EPAL gleichwertigen Schule für technische Berufsbildung sind zum Besuch berechtigt. Die Lehrlingsausbildungsklasse verfolgt ein Bildungssystem, das auch das Lernen am Arbeitsplatz außerhalb der Schule umfasst. Die Auszubildenden besuchen einmal pro Woche für 7 Stunden den Unterricht im Laborzentrum oder an der EPAL, während sie an den übrigen 4 Tagen der Woche ihre Ausbildung bei einer Programmorganisation des öffentlichen oder privaten Sektors absolvieren. Die Auszubildenden erhalten ein Gehalt in Höhe von 75 % des gesetzlichen Mindestlohns und erwerben auf diese Weise ihre Rechte und Pflichten als Fachkräfte (ReferNet EOPPEP, Berufsausbildungs- und Zertifizierungssystem). Eine der angebotenen Spezialisierungen

ist „Mitarbeiter im Tourismusgewerbe“. Nach Abschluss des Ausbildungsjahres können die Lernenden in den Arbeitsmarkt eintreten oder IEK-Programme in relevanten Bereichen fortsetzen. Ziel dieses Jahres ist die Bereitstellung einer beruflichen Erstausbildung, die Verbesserung der beruflichen Kompetenzen von Absolventen der nicht obligatorischen beruflichen Sekundarbildung durch einen Lernweg, der auf vorhandenen beruflichen Kenntnissen, Fertigkeiten und Kompetenzen aufbaut, sowie die Verbesserung der Chancen für die Integration von Absolventen der nicht obligatorischen beruflichen Sekundarbildung in den Arbeitsmarkt durch den Erwerb von Berufserfahrung.

Die wichtigsten Anbieter der postsekundären nichtuniversitären Bildung sind die Schulen für höhere berufliche Bildung (S.A.E.K.), die weithin unter ihrem früheren Namen „Institute für berufliche Bildung“ (IEK) bekannt sind und entweder öffentlich oder privat sein können. Öffentliche IEKs werden vom Staat finanziert, bieten kostenlosen Unterricht an und können ohne Studiengebühren besucht werden. Die Ausbildungsgänge an allen IEKs, ob öffentlich oder privat, dauern in der Regel fünf Semester (2,5 Jahre), genauer gesagt vier Semester theoretische und labortechnische Ausbildung sowie ein Semester obligatorische praktische Ausbildung. Nach Abschluss der Kurse erhalten die Studierenden eine Bescheinigung über den Abschluss des Studiengangs. Sie können jedoch auch die von der Nationalen Organisation für die Zertifizierung von Qualifikationen und Berufsberatung (EOPPEP) durchgeführten Prüfungen zur beruflichen Zertifizierung (praktisch und theoretisch) ablegen, die zu einem Zertifikat der EQF-Stufe 5 führen.

Das Gesetz 4763/2020 richtet ein Nationales System der beruflichen Bildung (ESEEK) ein, das auf den Stufen drei (3), vier (4) und fünf (5) des Nationalen Qualifikationsrahmens (Rahmen) entwickelt wurde und mit denen des Europäischen Qualifikationsrahmens übereinstimmt. Im Einzelnen:

- Stufe drei (EQF3) umfasst die Berufsschulen (ESK) und die Berufsausbildungsschulen (EPAS) der öffentlichen Arbeitsvermittlung (DYPA),
- auf Stufe vier (EQF4) die berufsbildenden Gymnasien (EPAL) und
- auf Stufe fünf (EQF5) die Berufsbildungsinstitute (IEK) und die postsekundäre Ausbildungsstufe der EPALs.

Prüfungen für Berufsbildungsabschlüsse auf NQF/EQF-Stufe 4 werden von den Schulen organisiert. Berufsbildungsabschlüsse auf den EQF-Stufen 3 und 5 werden nach Zertifizierungsprüfungen verliehen, die von der Nationalen Organisation für die Zertifizierung von Qualifikationen und Berufsberatung – EOPPEP – organisiert werden (Cedefop, Spotlight on VET – Griechenland, 2023). Inhaber eines Abschlusses der EQF-Stufe 5 können über eine spezielle Aufnahmeprüfung (auf der Grundlage festgelegter Quoten) in die tertiäre Bildung eintreten.

Der Zweck der Einrichtung der ESEEK gemäß Gesetz 4763/2020 ist die Neugestaltung des Rechtsrahmens für die berufliche Bildung, um die Kenntnisse, Kompetenzen und Fähigkeiten der Arbeitskräfte des Landes zu verbessern sowie eine effektivere Anpassung und Reaktion auf die sich ständig ändernden Bedürfnisse der Gesellschaft und des Arbeitsmarktes unter Berücksichtigung des internationalisierten Beschäftigungsumfelds zu gewährleisten. Dies zielt darauf ab, die berufliche Bildung zu einer tragenden Säule einer bewussten Bildungs- und Ausbildungsalternative für die Bevölkerung zu machen.

Ziel des Gesetzes 5082/2024 ist es, das durch das Gesetz 4763/2020 geschaffene Nationale System der beruflichen Bildung (ESEEK) weiter zu stärken (Eurydice, Nationale Bildungssysteme – Griechenland).

Öffentliche und private Anbieter beruflicher Bildung werden überwacht und bewertet durch (Cedefop, Spotlight on VET – Griechenland, 2023):

- Das Generalsekretariat für lebenslanges Lernen (GSLLL), das dem Bildungsministerium untersteht und für die Aufsicht über öffentliche oder private Berufsbildungseinrichtungen außerhalb des formalen Bildungssystems zuständig ist.
- Die Abteilungen für Sekundar- oder Berufsbildung des Bildungsministeriums oder vom Bildungsministerium beaufsichtigte Organisationen (z. B. die Nationale Organisation für die Zertifizierung von Qualifikationen und Berufsberatung (EOPPEP), Universitäten).
- Der Zentrale Berufsbildungsrat (KSEEEK), der für die Beobachtung der Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt und die Anpassung der Berufsbildungsprogramme an die Bedürfnisse des Arbeitsmarktes zuständig ist. In jeder Region wurde ein Rat eingerichtet, der die Berufsbildung mit dem lokalen Arbeitsmarkt verknüpft (SSPAE), um die Arbeit des Zentralen Berufsbildungsrats zu unterstützen.
- Ein Zentraler Wissenschaftlicher Ausschuss (KEE) wurde gebildet, um wissenschaftliche Forschung zu betreiben und evidenzbasierte Beratung zu leisten.

Die formale berufliche Bildung wird in erster Linie aus dem Staatshaushalt und den Mitteln des Bildungsministeriums finanziert. Private postsekundäre Bildung wird, wie bereits erwähnt, von privaten Berufsbildungseinrichtungen angeboten.

Wir müssen zudem beachten, dass das Berufsbildungssystem in Griechenland vor Herausforderungen steht. Die berufliche Bildung in Griechenland war für junge Menschen schon immer wenig attraktiv und wird mit dem Stereotyp in Verbindung gebracht, zu „minderwertiger“ Arbeit zu führen – im Gegensatz zur Hochschulbildung und zum Universitätsstudium, die stärker nachgefragt werden und mit Erwartungen an den sozialen Aufstieg verbunden sind (Cedefop, Berufsbildung in Griechenland, 2014). Hinzu kommt die Unsicherheit hinsichtlich des Erwerbs beruflicher Rechte für Absolventen von Berufsschulen. In Griechenland herrscht zudem eine Bildungskultur, die traditionelle Bildung und das Lernen im Klassenzimmer bevorzugt. Dies ist der Grund dafür, dass EPAL-Programme den Hauptweg in der beruflichen Bildung darstellen. Folglich zieht die berufliche Bildung vor allem leistungsschwache Schüler aus wirtschaftlich schwächeren Verhältnissen an, was Vorurteile verstärkt und die Unfähigkeit, junge Menschen anzuziehen, aufrechterhält, da sie oft nur eine zweite Wahl bei der Bildungsentscheidung darstellt.

In dem Bestreben, die oben beschriebene Situation zu verbessern, zielt das reformierte nationale Berufsbildungs- und System des lebenslangen Lernens (Gesetz 4763/2020) auf die Stärkung des Berufsbildungssektors im Land ab, indem dessen Qualität und Attraktivität gesteigert werden. Zudem kann die Berufsbildung den Bedürfnissen der lokalen Gemeinschaft und der Wirtschaft auf regionaler Ebene besser gerecht werden und die Lernenden mit für den Arbeitsmarkt wertvollen Kompetenzen ausstatten. Zudem wurden im letzten Jahrzehnt Reformen eingeführt, die der Lehrlingsausbildung und dem arbeitsbasierten Lernen in der beruflichen Bildung mehr Gewicht verleihen, um einen reibungslosen Übergang von der Ausbildung ins Berufsleben zu ermöglichen und zur Verringerung der Jugendarbeitslosigkeit sowie des Anteils der NEETs beizutragen. Lehrlingsausbildungsprogramme können die berufliche Entwicklung junger Menschen fördern und ihre Qualifikationen verbessern, um ihre Beschäftigungsfähigkeit zu steigern. Darüber hinaus können zweijährige Ausbildungsprogramme auf der Ebene nach der Schulpflicht dem vorzeitigen Schul- und Ausbildungsabbruch entgegenwirken (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023). Sie bieten eine Ausbildung in Branchen, die mit der lokalen Wirtschaft verbunden sind, um die Beschäftigungsfähigkeit der Absolventen zu fördern. Unternehmen bieten Ausbildungsplätze gemäß den Ausbildungsvorschriften an, die vom Bildungsministerium unter Mitwirkung der Sozialpartner entwickelt wurden.

Marktbedürfnisse im Tourismussektor in Griechenland

Überblick über die Tourismusbranche in Griechenland

Der Tourismus spielt eine bedeutende Rolle in der Beschäftigungslandschaft Griechenlands und macht etwa **20,89 % der Gesamtbeschäftigung des Landes** aus, wobei rund **963.000 Beschäftigte** direkt oder indirekt in diesem Sektor tätig sind.¹ Im Jahr 2014 trug die Tourismusbranche **19,2 %** zur Gesamtbeschäftigung in Griechenland bei². Vor der COVID-19-Pandemie war der Anteil des Sektors gestiegen und machte etwa **25 % der Gesamtbeschäftigung** im Land aus³. Diese Zahlen unterstreichen die wesentliche Rolle, die der Tourismus bei der Sicherung von Arbeitsplätzen und der Stützung der griechischen Wirtschaft spielt.

Der Tourismussektor in Griechenland ist stark auf Arbeitskräfte angewiesen, **von denen mehr als 60 % ungelernt sind**. Dies stellt eine erhebliche Herausforderung dar, insbesondere angesichts des Wandels der Branche hin zu höheren Dienstleistungsstandards, digitaler Transformation und nachhaltigen Tourismuspraktiken. Spezifische Qualifikationslücken und Ausbildungsbedürfnisse sind in verschiedenen Teilsektoren offensichtlich, insbesondere im Kundenservice, in der Gastronomie und im Management.

Zweck des Berichts

Ziel dieses Berichts ist es, eine umfassende Analyse der aktuellen Arbeitsmarktbedürfnisse innerhalb der Tourismusbranche in Griechenland zu liefern. Durch die Untersuchung der Nachfrage nach spezifischen Fähigkeiten und Qualifikationen soll dieser Bericht die Schlüsselbereiche aufzeigen, in denen der Sektor unter Fachkräftemangel leidet und in denen sich neue Beschäftigungsmöglichkeiten ergeben. Da sich die Tourismusbranche in Griechenland, angetrieben durch Trends in den Bereichen Digitalisierung, Nachhaltigkeit und Nischenmärkte im Tourismus, weiterentwickelt, wird es immer wichtiger, Lücken in der Arbeitskräfteversorgung zu identifizieren und zu beheben, um das langfristige Wachstum und die Wettbewerbsfähigkeit des Sektors sicherzustellen.

Der Tourismus ist ein Eckpfeiler der griechischen Wirtschaft, und die Fähigkeit, qualitativ hochwertige Dienstleistungen aufrechtzuerhalten, innovativ zu sein und sich an neue Marktanforderungen anzupassen, ist entscheidend für den anhaltenden Erfolg des Landes als globales Reiseziel. Durch diese Analyse erhalten die Akteure wertvolle Einblicke in die Fähigkeiten und Qualifikationen, die erforderlich sind, um den aktuellen und zukünftigen Anforderungen im griechischen Tourismussektor gerecht zu werden. Durch das Verständnis dieser Arbeitsmarktbedürfnisse können geeignete Ausbildungs- und Bildungsprogramme sowie politische Maßnahmen entwickelt werden, um eine besser qualifizierte und anpassungsfähige Belegschaft zu fördern.

Aktuelle Lage auf dem Tourismus-Arbeitsmarkt in Griechenland

Beschäftigungszahlen im Tourismussektor in Griechenland

¹ Tsartas, P., & Lagos, D. (2013). Kritische Bewertung der griechischen Tourismuspolitik, 203-221. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5254-6_14.

² Kasimati, E. (2016). Trägt der Tourismus wesentlich zur griechischen Wirtschaft bei? Eine Multiplikatoranalyse. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 7, 55-62. <https://doi.org/10.1515/ejthr-2016-0006>.

³ Polychronidou, P., & Chapsa, X. (2022). MITARBEITERZUFRIEDENHEIT IN TOURISMUSUNTERNEHMEN - EINE EMPIRISCHE ANALYSE. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. <https://doi.org/10.30892/gtg.422spl07-878>.

Im Jahr 2023 sah sich der griechische Tourismussektor mit einem erheblichen Arbeitskräftemangel konfrontiert und verzeichnete rund 80.000 offene Stellen – ein deutlicher Anstieg gegenüber den 57.700 offenen Stellen im Jahr 2021 und den 60.000 im Jahr 2022.⁴ Dieser Mangel ist in Schlüsselbereichen wie Hotels und Gastronomiebetrieben besonders ausgeprägt: Allein in der Hotelbranche wurden 53.000 offene Stellen verzeichnet, weitere 30.000 im Gastronomiesektor.⁵ Dieser Arbeitskräftemangel unterstreicht die dringende Notwendigkeit, qualifizierte Fachkräfte zu gewinnen und zu halten, um das weitere Wachstum der Branche zu unterstützen.

Der Tourismus gilt als Griechenlands wichtigster „Wachstumsmotor“ und übertrifft Sektoren wie das verarbeitende Gewerbe bei der Förderung des wirtschaftlichen Wachstums des Landes. Sein Wachstum ist eng mit der allgemeinen wirtschaftlichen Entwicklung verbunden und spielt eine entscheidende Rolle bei der Schaffung von Beschäftigungsmöglichkeiten im ganzen Land. Zwar hat der Tourismus zur Senkung der Arbeitslosigkeit beigetragen, doch hat er den Anteil der Beschäftigung im tertiären Sektor an der Gesamtbeschäftigung in Griechenland nicht wesentlich erhöht. Dies deutet darauf hin, dass der Tourismus zwar Arbeitsplätze schafft, die allgemeine Beschäftigungsstruktur jedoch nicht wesentlich in Richtung des dienstleistungsorientierten tertiären Sektors verändert.

Gefragte Berufe im Tourismussektor

Aufgrund dieses Arbeitskräftemangels sind mehrere Tätigkeiten innerhalb der Tourismusbranche besonders gefragt. Dazu gehören:

- **Zimmermädchen (Haushaltspersonal):** Es besteht ein erheblicher Bedarf an Haushaltspersonal, um die Sauberkeits- und Hygienestandards in Hotels aufrechtzuerhalten, insbesondere angesichts der verstärkten Aufmerksamkeit für Hygiene nach der Pandemie.
- **Fachkräfte im Management (z. B. Hotelmanager):** Die Nachfrage nach hochqualifizierten Führungskräften steigt, insbesondere nach solchen mit Fachkenntnissen in den Bereichen Hotelbetrieb, Kundenservice-Management und Umsatzoptimierung. Dies ist entscheidend für einen reibungslosen Hotelbetrieb und die Steigerung der Gästezufriedenheit.
- **Rezeptionisten:** Das Personal an der Rezeption, das als erster Ansprechpartner für die Gäste fungiert, ist entscheidend für einen exzellenten Kundenservice. Der Mangel an ausgebildeten Rezeptionisten wirkt sich branchenweit auf die Servicequalität und das Kundenerlebnis aus.
- **Köche:** Angesichts der zunehmenden Ausrichtung Griechenlands auf den Gastronomietourismus besteht ein dringender Bedarf an qualifizierten Köchen, insbesondere an solchen mit Fachkenntnissen in der lokalen und internationalen Küche sowie in Nischenbereichen wie der Zubereitung von Rohkost und regionalen Spezialitäten.
- **Mitarbeiter im Kundenservice:** Ein effektiver Kundenservice ist für die Aufrechterhaltung eines hohen Zufriedenheitsniveaus in tourismusbezogenen

⁴ Salourou, R. (09.05.2024). *Wirtschaft – Beschäftigung*. Abgerufen von eKathimerini.com: <https://www.ekathimerini.com/economy/1238286/tourism-season-starts-with-80000-job-vacancies/>

⁵ Paravantes, M. (8. April 2024). *Griechenland bereit, Touristen willkommen zu heißen, doch den Unternehmen fehlt es an Personal*. Abgerufen von tovima: <https://www.tovima.com/stories/greece-ready-to-welcome-tourists-but-businesses-short-of-staff/>

Unternehmen unerlässlich, und es besteht ein dringender Bedarf an Personal, das in den Bereichen Kundenumgang, Konfliktlösung und Gästezufriedenheit geschult ist.

Aktueller Bedarf an Fähigkeiten und Qualifikationen

Erforderliche Kernkompetenzen

- **Hervorragende Kundenservice-Kompetenzen:** Die Fähigkeit, einen herausragenden, persönlichen Service zu bieten, um die Zufriedenheit der Gäste zu gewährleisten und das Gesamterlebnis zu verbessern.
- **Mehrsprachigkeit:** Fließende Beherrschung wichtiger Sprachen wie Englisch, um internationale Besucher anzusprechen und die Kommunikation zu verbessern.
- **Fachwissen in den Bereichen digitales Marketing und soziale Medien:** Kompetenz bei der Vermarktung von Tourismusangeboten und Reisezielen über Online-Plattformen sowie bei der effektiven Ansprache eines globalen Publikums.
- **Technologische Kompetenz:** Vertrautheit mit Hotelmanagement-Software, Buchungssystemen und anderen digitalen Tools, die für eine effiziente Betriebsführung unerlässlich sind.

Gefragte Qualifikationen und Zertifizierungen

- **Abschlüsse in Tourismus- und Hotelmanagement:** Eine formale Ausbildung, die Fachkräften ein umfassendes Verständnis der Tourismusbranche und ihrer Managementpraktiken vermittelt.
- **Berufliche Zertifizierungen:** Anerkannte Qualifikationen für Tätigkeiten wie Reiseleiter, Mitarbeiter im Gastgewerbe und Kundendienstmitarbeiter, um Branchenstandards zu erfüllen.
- **Kompetenzen im Bereich nachhaltiger Tourismus:** Kenntnisse und Fachwissen über umweltfreundliche Praktiken und Initiativen für nachhaltigen Tourismus, die der wachsenden Nachfrage nach umweltbewussten Reiseangeboten entsprechen.

Bildungslücke bei den Arbeitskräften im griechischen Tourismus

Trotz der steigenden Nachfrage nach qualifizierten Fachkräften in der Hotellerie verfügen nur **24 %** der Beschäftigten über formale Qualifikationen von Tourismusfachschulen⁶. Dies offenbart ein erhebliches Missverhältnis zwischen den sich wandelnden Anforderungen der Branche und dem aktuellen Qualifikationsniveau der Arbeitskräfte. Den meisten Beschäftigten in Schlüsselpositionen – wie im Hotelmanagement, im Gastronomiebereich und im direkten Kundenkontakt – fehlt die erforderliche Fachausbildung, um moderne Servicestandards zu erfüllen. Diese Lücke unterstreicht den dringenden Bedarf an erweiterten Berufsbildungs- und Ausbildungsprogrammen, die auf die Anforderungen der Branche abgestimmt sind und sicherstellen, dass die Beschäftigten über die notwendigen Kompetenzen verfügen, um das weitere Wachstum und die Wettbewerbsfähigkeit des griechischen Tourismussektors zu unterstützen. Die Bewältigung dieses Problems ist entscheidend für die Aufrechterhaltung einer hohen Servicequalität, die Verbesserung des Kundenerlebnisses und die Förderung eines langfristigen, nachhaltigen Wachstums in der Branche.

Wichtigste Ausbildungsbedürfnisse und Entwicklungsbereiche

⁶ Paravantes, M. (10. April 2023). *Studie: Griechische Tourismusberufe in Zukunft stark gefragt*. Abgerufen von GTP: <https://news.gtp.gr/2023/04/10/study-greece-tourism-professions-in-high-demand-for-the-future/>

a. Kundenservice-Kompetenzen mit Schwerpunkt auf Kundenverhalten

Bedarf an verbesserten Kundenservice-Kompetenzen: Es besteht ein hoher Bedarf an der Verbesserung der Fähigkeiten der Beschäftigten im Umgang mit Kunden, insbesondere angesichts der zunehmenden Bedeutung personalisierter und hochwertiger Dienstleistungen. Die Schulungen sollten sich auf Folgendes konzentrieren:

- Das Kundenverhalten zu verstehen und vorausszusehen.
- Umgang mit Kundenerwartungen, Beschwerden und Feedback.
- Interkulturelle Kommunikation, die angesichts der Vielfalt der Touristen, die Griechenland besuchen, unerlässlich ist.

b. Schulungsbedarf im Bereich der persönlichen Entwicklung

Schulungen zur Unternehmenskultur: Es ist von entscheidender Bedeutung, die Wichtigkeit des Verständnisses und der Übernahme der Unternehmenskultur zu betonen. Viele ungelernte Arbeitskräfte haben Schwierigkeiten, sich in ihr Arbeitsumfeld zu integrieren, da es an formellen Schulungen in diesem Bereich mangelt.

Körperpflege: Schulungsprogramme zu Fragen der Körperpflege sind unerlässlich, insbesondere in Bereichen wie der Gastronomie und der Zimmerreinigung, in denen Hygienestandards direkten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben.

Zeitmanagement: Effizientes Zeitmanagement ist in der schnelllebigen Tourismusbranche von entscheidender Bedeutung. Die Mitarbeiter müssen darin geschult werden, ihre Zeit effektiv einzuteilen, um einen reibungslosen Ablauf in Bereichen wie Kundenservice, Hauswirtschaft und Küchenpersonal zu gewährleisten.

Verkaufskompetenzen: Die Weiterbildung der Mitarbeiter im Verkauf, insbesondere derjenigen in kundenorientierten Positionen wie Rezeptionisten, Kellner oder Reiseberater, kann die Umsatzgenerierung verbessern, indem sie Upselling und Cross-Selling fördert.

c. Schulungsbedarf im Management

Kalkulation und Produktkenntnisse für das Management. Führungskräfte, insbesondere in den Bereichen Einkauf oder Budgetierung, benötigen umfassende Schulungen in folgenden Bereichen:

Kalkulation: Das Verständnis der Kostenaufschlüsselung – von den Rohstoffen bis zur endgültigen Leistungserbringung – trägt zur Aufrechterhaltung der Rentabilität bei.

Produktkenntnisse: Es muss sichergestellt werden, dass Führungskräfte über ein tiefgreifendes Verständnis der von ihnen angebotenen Produkte oder Dienstleistungen (z. B. Speisen, Getränke, Unterkünfte) verfügen, damit sie fundierte Entscheidungen treffen können.

Schulung von Einkäufern: Für den Einkauf zuständige Führungskräfte benötigen spezielle Schulungen, um sicherzustellen, dass sie ihre Kaufentscheidungen nicht nur auf den Preis, sondern auch auf die Qualität und die Eigenschaften des Produkts stützen. Dies kann das Kundenerlebnis insgesamt verbessern.

d. Schulungsbedarf im Gastronomiesektor

Die Gastronomie ist einer der größten Arbeitgeber im griechischen Tourismus, und es bestehen erhebliche Qualifikationslücken bei den Beschäftigten, insbesondere in Küchenberufen. Zu den wichtigsten Schulungsbedürfnissen gehören:

Spezialisierung auf Wein, Cocktails und Getränke: Servicepersonal, Barkeeper und Sommeliers benötigen spezielle Schulungen in diesen Bereichen, um der wachsenden Nachfrage nach erstklassigen Getränkeerlebnissen gerecht zu werden.

Kenntnisse über Fleisch, Fisch, Käse und regionale Produkte: Es besteht eine steigende Nachfrage nach Fachkräften mit Spezialwissen zu verschiedenen Lebensmittelkategorien, darunter die Zubereitung von Fleisch und Fisch, Käsesorten sowie regionale Produkte, die die kulinarischen Traditionen der Region widerspiegeln.

Fachkenntnisse in der Zubereitung roher Speisen (Sashimi, Sushi, Carpaccio, Tartar, Ceviche): Die Nachfrage nach rohen Speisen wächst, insbesondere in gehobenen Restaurants. Die Mitarbeiter müssen in diesen Zubereitungsmethoden geschult werden, um den Erwartungen der Gäste gerecht zu werden.

Hoher Bedarf an Küchenausbildung: Eine beträchtliche Anzahl ungelernter Arbeitskräfte ist als Koch beschäftigt, doch ihnen fehlt eine formale Ausbildung. Dies erfordert eine grundlegende kulinarische Ausbildung, einschließlich Lebensmittelsicherheit, Hygiene und effizienter Küchenabläufe.

e. Zusammenarbeit und Unternehmenskultur im Housekeeping (Orophokomia)

Der Housekeeping-Sektor, in dem viele Mitarbeiter mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund beschäftigt sind, steht vor erheblichen Herausforderungen hinsichtlich der Zusammenarbeit. Zu den wichtigsten Themen gehören:

Kulturelle Unterschiede: Mitarbeiter aus verschiedenen Ländern haben aufgrund unterschiedlicher Arbeitsgewohnheiten oft Schwierigkeiten, effektiv zusammenzuarbeiten. Schulungsprogramme müssen diesen Herausforderungen durch interkulturelles Verständnis und effektive Kommunikationsstrategien begegnen.

Grundlegende Schulung am Arbeitsplatz: Viele ungelernte Mitarbeiter im Housekeeping benötigen eine Grundschulung in Reinigungstechniken (z. B. effektives Entfernen von Flecken).

Schulungen zur Orthosomatik (korrekte Körperhaltung): Viele Beschäftigte in körperlich anspruchsvollen Tätigkeiten, wie z. B. im Housekeeping und im Küchenpersonal, leiden unter gesundheitlichen Problemen, die auf eine schlechte Körperhaltung und körperliche Überlastung zurückzuführen sind. Schulungsprogramme mit Schwerpunkt auf Orthosomatik sind unerlässlich, um den Beschäftigten zu helfen, Verletzungen zu vermeiden und langfristig gesund zu bleiben.

2.6 Schlüsselschwerpunkte für die Weiterqualifizierung und Umschulung

- a. **Kundenservice mit Schwerpunkt auf Verhaltenskenntnissen:** Ein besseres Verständnis des Kundenverhaltens sowie die Verbesserung der zwischenmenschlichen Kompetenzen der Mitarbeiter führen zu höherer Kundenzufriedenheit und -bindung. Schulungen zu kultureller Sensibilität, emotionaler Intelligenz und Konfliktlösung sind besonders wichtig in Regionen mit vielfältigen Besucherprofilen.
- b. **Persönliche und berufliche Weiterentwicklung:** Die Vermittlung grundlegender Kompetenzen wie Zeitmanagement, Hygiene und Integration in die Unternehmenskultur verbessert sowohl die individuelle Leistung als auch die Gesamteffizienz der Organisation. Für viele Mitarbeiter, insbesondere für ungelernte Arbeitskräfte, sind diese Grundkompetenzen unerlässlich, um sich an berufliche Umgebungen anzupassen.

- c. **Spezialisierte Kompetenzen im Gastronomiebereich:** Gezielte Schulungen in spezifischen Bereichen wie Weinkenntnissen, der Zubereitung von Rohkost und dem Wissen über lokale Produkte steigern den Wert des kulinarischen Tourismusangebots in Griechenland. Die zunehmende Bedeutung des Gastronomietourismus macht diese Kompetenzen für das Gastronomiepersonal unverzichtbar.
- d. **Führungskräfteentwicklung in den Bereichen Kostenkalkulation und Produktkenntnisse:** Führungskräfte müssen über das nötige Wissen verfügen, um fundierte finanzielle und einkaufsbezogene Entscheidungen zu treffen. Durch das Verständnis der Kosten und des Nutzens der von ihnen angebotenen Produkte können sie die Rentabilität optimieren und das Kundenerlebnis verbessern.
- e. **Schulungen in den Bereichen Hauswirtschaft und Ergonomie:** Eine fundierte Schulung in Hauswirtschaftstechniken, gepaart mit Ergonomietraining, ist unerlässlich, um hohe Servicestandards aufrechtzuerhalten und die Gesundheit der Mitarbeiter zu schützen. Besonderes Augenmerk sollte auf die Integration vielfältiger Teams und die Überwindung kultureller Barrieren gelegt werden.

TourX

www.tour-x.eu



CAMERA DI COMMERCIO
ITALO - ELLENICA DI SALONICO



IME GSEVEE
Small Enterprises Institute
01 666 1000



CONFINDUSTRIA
Veneto SIAV s.p.a.

