



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.

El sistema de formación profesional en Grecia

En Grecia, la educación es obligatoria para los niños de entre 5 y 15 años. Esto incluye la educación primaria y el primer ciclo de la educación secundaria, es decir, la escuela secundaria, que tiene una duración de tres años. Posteriormente, los alumnos pueden continuar sus estudios y elegir entre seguir la vía general o la vía profesional. La EFP (educación y formación profesional) en Grecia está regulada por el Estado, bajo la responsabilidad del Ministerio de Educación en colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023).

La educación secundaria profesional no obligatoria puede impartirse (Euridice, Sistemas Educativos Nacionales - Grecia):

- En institutos de formación profesional, denominados EPAL, que son creados exclusivamente por el Ministerio de Educación. Ofrecen cursos diurnos o nocturnos para adultos y trabajadores menores de 18 años. Las clases en los EPAL diurnos comienzan a las 08:15 y terminan a las 14:10, mientras que las clases nocturnas comienzan a las 17:00, 17:30, 18:00 o 18:30 y terminan entre las 20:50 y las 23:00. Cabe mencionar que los títulos expedidos por los institutos de formación profesional nocturnos son equivalentes a los expedidos por los institutos de formación profesional diurnos. Este ciclo educativo tiene una duración de tres cursos académicos. Los titulares de un certificado de educación secundaria o de otro título equivalente pueden matricularse en el primer curso sin necesidad de realizar exámenes. Los institutos de formación profesional públicos ofrecen especializaciones. Por ejemplo, existe la posibilidad de elegir como especialización la relacionada con la industria turística y su gestión para adquirir conocimientos y habilidades que abran perspectivas profesionales en el sector turístico (Minedu). Sin embargo, no todas las especializaciones se imparten en todos los centros educativos, ya que su oferta depende de las preferencias de los alumnos, las condiciones socioeconómicas y las necesidades de cada región. Además, los titulados pueden presentarse a los exámenes nacionales de acceso a la educación superior.
- En las Escuelas de Formación Profesional (ESK), que funcionan bajo los auspicios del Ministerio de Educación y ofrecen cursos de dos años. La formación incluye formación teórica y formación práctica o «Programa de Aprendizaje en el Lugar de Trabajo», que se rige por un contrato celebrado entre el organismo gestor de la ESK y el empleador, con la posibilidad de ofrecer incentivos para la contratación del aprendiz una vez finalizado el periodo de formación. Las ESK pueden ser públicas o privadas y ofrecen cursos diurnos o nocturnos. La asistencia a las ESK públicas es gratuita.
- En las Escuelas de Formación Profesional (EPAS) del servicio público de empleo (DYPA), tras un ciclo formativo de dos años.

En lo que respecta al ciclo de educación postsecundaria, el Instituto de Formación Profesional ofrece además un año de estudios postsecundarios, el año de aprendizaje. La matriculación en la clase de aprendizaje es opcional, y tienen derecho a asistir los titulares de un certificado de educación del ciclo secundario de la EPAL, u otro tipo de centro de formación profesional técnica equivalente a la EPAL. La clase de formación en aprendizaje aplica un sistema educativo que incluye también el aprendizaje en el lugar de trabajo fuera del centro escolar. Los aprendices asisten a clases en el Centro de Laboratorios o en el EPAL una vez a la semana durante 7 horas, mientras que los 4 días restantes de la semana realizan su aprendizaje en la organización del programa, ya sea del sector público o privado. Los aprendices perciben un salario equivalente al 75 % del salario mínimo legal, adquiriendo de este modo sus derechos y obligaciones como profesionales (ReferNet

EOPPEP, Sistema de Formación Profesional en Aprendizaje y Certificación). Una de las especializaciones disponibles es la de «Empleado en empresas turísticas». Tras completar el año de formación en prácticas, los alumnos pueden incorporarse al mercado laboral o continuar en programas del IEK en ámbitos relevantes. El objetivo de este año es impartir formación profesional inicial, mejorar las competencias profesionales de los titulados de la educación secundaria profesional no obligatoria, a través de un itinerario formativo que se base en los conocimientos, habilidades y competencias profesionales ya adquiridos, y potenciar las oportunidades de integración de los titulados de la educación secundaria profesional no obligatoria en el mercado laboral, mediante la adquisición de experiencia laboral.

Los principales proveedores de educación postsecundaria no universitaria son las Escuelas de Formación Profesional Superior (S.A.E.K.), ampliamente conocidas por su antigua denominación de Institutos de Formación Profesional (IEK), que pueden ser públicos o privados. Los IEK públicos están financiados por el Estado, ofrecen educación gratuita y pueden cursarse sin tener que abonar tasas de matrícula. Los programas de todos los IEK, tanto públicos como privados, suelen tener una duración de cinco semestres (2,5 años) y, más concretamente, constan de cuatro semestres de formación teórica y de laboratorio y un semestre de formación práctica obligatoria. Una vez completados los cursos, los alumnos obtienen el certificado de finalización del programa. No obstante, pueden presentarse a los exámenes de certificación de la EFP (prácticos y teóricos) organizados por la Organización Nacional para la Certificación de Cualificaciones y la Orientación Profesional (EOPPEP), que conducen a la obtención de un certificado de nivel 5 del Marco Europeo de Cualificaciones (MEC).

La Ley 4763/2020 establece un Sistema Nacional de Educación y Formación Profesional (ESEK), que se desarrolla en los niveles tres (3), cuatro (4) y cinco (5) del Marco Nacional de Cualificaciones (Marco), en consonancia con los del Marco Europeo de Cualificaciones. En concreto:

- El nivel tres (EQF3) incluye las Escuelas de Formación Profesional (ESK) y las Escuelas de Aprendizaje Profesional (EPAS) de la Agencia Pública de Empleo (DYPA),
- en el nivel cuatro (EQF4), los Institutos de Enseñanza Secundaria Profesional (EPAL), y
- en el nivel cinco (EQF5), los Institutos de Formación Profesional (IEK) y el curso de formación profesional de un año de duración —clase de aprendizaje— de los EPAL.

Los exámenes para obtener las titulaciones de EFP en el nivel 4 del NQF/EQF son organizados por los centros educativos. Las titulaciones de EFP de los niveles 3 y 5 del EQF se otorgan tras los exámenes de certificación organizados por la Organización Nacional para la Certificación de Cualificaciones y la Orientación Profesional (EOPPEP) (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023). Los titulares de una titulación de nivel 5 del EQF pueden acceder a la educación superior mediante un examen de acceso específico (sobre la base de un cupo preestablecido).

El objetivo de la creación de la ESEK, de conformidad con la Ley 4763/2020, es la reformulación del marco normativo de la educación y formación profesionales para mejorar los conocimientos, las competencias y las habilidades de los recursos humanos del país, así como su adaptación y respuesta más eficaces a las necesidades en constante evolución de la sociedad y del mercado laboral, teniendo en cuenta el entorno laboral internacionalizado. Lo anterior tiene como objetivo convertir la EFP en un pilar de una alternativa consciente de educación y formación para la población.

El objetivo de la Ley 5082/2024 es reforzar aún más el Sistema Nacional de Educación y Formación Profesional (ESEK), establecido por la Ley 4763/2020 (Eurydice, Sistemas Educativos Nacionales: Grecia).

Los proveedores de EFP públicos y privados son supervisados y evaluados por (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023):

- La Secretaría General de Aprendizaje Permanente (GSLL), dependiente del Ministerio de Educación, responsable de supervisar los centros de formación profesional, tanto públicos como privados, ajenos al sistema educativo formal.
- Las direcciones de educación secundaria o profesional del Ministerio de Educación o las organizaciones supervisadas por este (es decir, la Organización Nacional para la Certificación de Cualificaciones y la Orientación Profesional (EOPPEP) y las universidades).
- El Consejo Central de Formación Profesional (KSEK), encargado de seguir la evolución del mercado laboral y de adaptar los programas de formación profesional a las necesidades del mismo. En cada región se ha creado un consejo que vincula la formación profesional con el mercado laboral local (SSPAE) para apoyar la labor del Consejo Central de Formación Profesional.
- Se ha creado un Comité Científico Central (KEE) para llevar a cabo investigaciones científicas y ofrecer asesoramiento basado en datos empíricos.

La formación profesional reglada se financia principalmente con cargo al presupuesto del Estado y a los recursos del Ministerio de Educación. La educación postsecundaria privada la imparten institutos privados de formación profesional, tal y como ya se ha mencionado.

También hay que señalar que el sistema de FP en Grecia se enfrenta a diversos retos. La FP en Grecia siempre ha tenido poco atractivo para los jóvenes y se asocia con el estereotipo de que conduce a trabajos «inferiores», en contraste con la educación superior y los estudios universitarios, que gozan de mayor demanda y se asocian con expectativas de ascenso social (Cedefop, La FP en Grecia, 2014). A esto se suma la incertidumbre sobre la obtención de los derechos profesionales por parte de los titulados de los centros de FP. Grecia cuenta, además, con una cultura educativa que favorece la educación tradicional y el aprendizaje dentro del aula. Esta es la razón por la que los programas EPAL constituyen la vía principal de la FP. En consecuencia, la FP atrae principalmente a alumnos con bajo rendimiento procedentes de entornos económicos desfavorecidos, lo que refuerza los prejuicios y perpetúa su incapacidad para atraer a los jóvenes, siendo a menudo una segunda opción educativa.

En un intento por mejorar la situación descrita, el sistema nacional reformado de formación profesional y aprendizaje permanente (Ley 4763/2020) tiene como objetivo la resiliencia del sector de la formación profesional en el país, mejorando su calidad y su atractivo. Además, la formación profesional puede satisfacer mejor las necesidades de la comunidad local y la economía a nivel regional y dotar a los alumnos de competencias valiosas para el mercado laboral. Por otra parte, las reformas introducidas en la última década otorgan mayor importancia al aprendizaje profesional y al aprendizaje en el entorno laboral dentro de la FP, con el fin de facilitar una transición fluida de la educación al mundo laboral y contribuir a reducir el desempleo juvenil y la proporción de jóvenes que ni estudian ni trabajan (NEET). Los programas de aprendizaje profesional pueden apoyar el desarrollo profesional de los jóvenes, mejorando sus competencias para aumentar su empleabilidad. Por otra parte, en el nivel postobligatorio, los programas de formación en prácticas de dos años pueden contrarrestar el abandono prematuro de la educación y la formación (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023). Ofrecen formación en sectores vinculados a la economía local para favorecer la empleabilidad de los titulados. Las empresas ofrecen

puestos de formación en prácticas de conformidad con la normativa de formación elaborada por el Ministerio de Educación con la colaboración de los interlocutores sociales.

Necesidades del mercado en el sector turístico en Grecia

Panorama general del sector turístico en Grecia

El turismo desempeña un papel significativo en el panorama laboral de Grecia, ya que representa aproximadamente **el 20,89 % del empleo total del país**, con alrededor de **963 000 empleados** que trabajan directa o indirectamente en el sector.¹ En 2014, la industria turística contribuyó con **un 19,2 %** al empleo total de Grecia². Antes de la pandemia de la COVID-19, la contribución del sector había aumentado, representando alrededor **del 25 % del empleo total** del país³. Estas cifras ponen de relieve el papel esencial que desempeña el turismo en el mantenimiento del empleo y el apoyo a la economía griega.

El sector turístico en Grecia depende en gran medida de una mano de obra en la que más del **60 % de los empleados carecen de cualificación**. Esto plantea un reto importante, sobre todo a medida que el sector evoluciona hacia unos estándares de servicio más elevados, la transformación digital y las prácticas de turismo sostenible. Las carencias específicas en materia de competencias y las necesidades de formación son evidentes en diversos subsectores, especialmente en la atención al cliente, la restauración y la gestión.

Objetivo del informe

El objetivo de este informe es ofrecer un análisis exhaustivo de las necesidades actuales del mercado laboral en el sector turístico de Grecia. Mediante el examen de la demanda de competencias y cualificaciones específicas, este informe pretende destacar las áreas clave en las que el sector sufre escasez de profesionales y en las que están surgiendo nuevas oportunidades de empleo. A medida que el sector turístico griego sigue evolucionando, impulsado por las tendencias de digitalización, sostenibilidad y mercados turísticos especializados, existe una necesidad cada vez mayor de identificar y abordar las carencias en la mano de obra para garantizar el crecimiento y la competitividad a largo plazo del sector.

El turismo es una piedra angular de la economía griega, y la capacidad de mantener un servicio de alta calidad, innovar y adaptarse a las nuevas demandas del mercado es crucial para el éxito continuado del país como destino turístico mundial. A través de este análisis, las partes interesadas obtendrán información valiosa sobre las competencias y cualificaciones necesarias para satisfacer las demandas actuales y futuras del sector turístico griego. Al comprender estas necesidades del mercado laboral, se podrán desarrollar programas de formación y educación, así como políticas adecuadas, para fomentar una mano de obra más cualificada y adaptable.

Situación actual del mercado laboral turístico en Grecia

Cifras de empleo en el sector turístico de Grecia

En 2023, el sector turístico griego se enfrentó a una importante escasez de mano de obra, con aproximadamente 80 000 puestos vacantes, lo que supone un aumento sustancial

¹ Tsartas, P. y Lagos, D. (2013). «Evaluación crítica de la política turística griega», pp. 203-221. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5254-6_14.

² Kasimati, E. (2016). ¿Contribuye el turismo de manera significativa a la economía griega? Un análisis multiplicador. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 7, 55-62. <https://doi.org/10.1515/ejthr-2016-0006>.

³ Polychronidou, P., y Chapsa, X. (2022). SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS: UN ANÁLISIS EMPÍRICO. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. <https://doi.org/10.30892/gtg.422spl07-878>.

respecto a los 57 700 puestos vacantes de 2021 y los 60 000 de 2022.⁴ Esta carencia es especialmente acusada en áreas clave como la hostelería y los establecimientos de restauración, con 53 000 puestos vacantes registrados solo en el sector hotelero y otros 30 000 en el sector de la restauración.⁵ Esta escasez de mano de obra pone de relieve la necesidad urgente de atraer y retener a profesionales cualificados para respaldar el crecimiento continuo del sector.

El turismo se considera el principal «motor de crecimiento» de Grecia, superando a sectores como la industria manufacturera a la hora de impulsar la expansión económica del país. Su crecimiento está estrechamente vinculado al desarrollo económico general y desempeña un papel crucial en la creación de oportunidades de empleo en todo el país. Sin embargo, aunque el turismo ha contribuido a reducir el desempleo, no ha aumentado de forma significativa la proporción del empleo en el sector terciario con respecto al empleo total de Grecia. Esto indica que, aunque el turismo genera puestos de trabajo, no altera sustancialmente la estructura general del empleo hacia el sector terciario orientado a los servicios.

Profesiones con gran demanda en el sector turístico

Varios puestos dentro de la industria turística tienen una demanda especialmente elevada debido a esta escasez de mano de obra. Entre ellos se incluyen:

- **Camareras de piso (personal de limpieza):** Existe una gran necesidad de personal de limpieza para mantener los estándares de limpieza e higiene en los hoteles, especialmente teniendo en cuenta la mayor atención que se presta a la higiene tras la pandemia.
- **Directivos especializados (p. ej., directores de hotel):** La demanda de directivos altamente cualificados está aumentando, en particular de aquellos con experiencia en operaciones hoteleras, gestión del servicio al cliente y optimización de ingresos. Esto es fundamental para garantizar el buen funcionamiento de los hoteles y mejorar la satisfacción de los huéspedes.
- **Recepcionistas:** El personal de recepción, que constituye el primer punto de contacto con los huéspedes, es fundamental para ofrecer un excelente servicio al cliente. La escasez de recepcionistas cualificados está afectando a la calidad del servicio y a la experiencia de los clientes en todo el sector.
- **Cocineros:** Dada la creciente apuesta de Grecia por el turismo gastronómico, existe una gran necesidad de cocineros cualificados, especialmente aquellos con conocimientos especializados en cocina local e internacional, así como en áreas específicas como la preparación de alimentos crudos y las especialidades regionales.
- **Personal de atención al cliente:** Una atención al cliente eficaz es esencial para mantener altos niveles de satisfacción en las empresas relacionadas con el turismo, y existe una necesidad apremiante de personal formado en la interacción con los clientes, la resolución de conflictos y la satisfacción de los huéspedes.

⁴ Salourou, R. (9 de mayo de 2024). *Economía - Empleo*. Consultado en eKathimerini.com: <https://www.ekathimerini.com/economy/1238286/tourism-season-starts-with-80000-job-vacancies/>

⁵ Paravantes, M. (8 de abril de 2024). *Grecia está lista para recibir turistas, pero las empresas carecen de personal*. Consultado en tovima: <https://www.tovima.com/stories/greece-ready-to-welcome-tourists-but-businesses-short-of-staff/>

Demanda actual de competencias y cualificaciones

Competencias básicas requeridas

- Habilidades excepcionales de atención al cliente: la capacidad de ofrecer un servicio excelente y personalizado para garantizar la satisfacción de los huéspedes y mejorar la experiencia general.
- Dominio de varios idiomas: fluidez en idiomas clave, como el inglés, para atender a los visitantes internacionales y mejorar la comunicación.
- Experiencia en marketing digital y redes sociales: Competencia en la promoción de servicios turísticos y destinos a través de plataformas en línea y en la interacción eficaz con un público global.
- Competencia tecnológica: Familiaridad con el software de gestión hotelera, los sistemas de reservas y otras herramientas digitales fundamentales para gestionar las operaciones de forma eficiente.

Titulaciones y certificaciones más demandadas

- Títulos universitarios en gestión turística y hotelera: formación académica que dota a los profesionales de un conocimiento exhaustivo del sector turístico y sus prácticas de gestión.
- Certificaciones profesionales: credenciales reconocidas para puestos como guías turísticos, personal de hostelería y profesionales de atención al cliente, con el fin de cumplir con los estándares del sector.
- Competencias en turismo sostenible: Conocimientos y experiencia en prácticas respetuosas con el medio ambiente e iniciativas de turismo sostenible que se ajustan a la creciente demanda de opciones de viaje respetuosas con el medio ambiente.

Brecha formativa en la mano de obra del sector turístico en Grecia

A pesar de la creciente demanda de profesionales cualificados en el sector de la hostelería, solo **el 24 %** de los empleados posee titulaciones formales de escuelas de turismo⁶. Esto pone de manifiesto un desajuste significativo entre las necesidades cambiantes del sector y el nivel actual de competencias de la mano de obra. La mayoría de los empleados que ocupan puestos clave —como la gestión hotelera, los servicios de restauración y los puestos de atención al cliente— carecen de la formación especializada necesaria para cumplir con los estándares de servicio actuales. Esta brecha pone de relieve la necesidad urgente de ampliar los programas de formación profesional y educativa que se ajusten a las demandas del sector, garantizando que los trabajadores cuenten con las competencias necesarias para respaldar el crecimiento continuo y la competitividad del sector turístico griego. Abordar esta cuestión es fundamental para mantener una alta calidad de servicio, mejorar la experiencia del cliente y fomentar un crecimiento sostenible a largo plazo en el sector.

Necesidades clave de formación y áreas de desarrollo

- Habilidades de atención al cliente con especial énfasis en el comportamiento de los clientes

⁶ Paravantes, M. (10 de abril de 2023). *Estudio: las profesiones turísticas en Grecia tendrán una gran demanda en el futuro*. Consultado en GTP: <https://news.gtp.gr/2023/04/10/study-greece-tourism-professions-in-high-demand-for-the-future/>

Necesidad de mejorar las habilidades de atención al cliente: Existe una gran demanda de mejorar la capacidad de los trabajadores para gestionar las interacciones con los clientes, especialmente ante la creciente importancia de los servicios personalizados y de alta calidad. La formación debería centrarse en:

- Comprender y anticipar el comportamiento de los clientes.
- Gestionar las expectativas, las quejas y los comentarios de los clientes.
- La comunicación intercultural, esencial dada la gran diversidad de turistas que visitan Grecia.

b. Necesidades de formación en desarrollo personal

Formación en cultura corporativa: Es fundamental hacer hincapié en la importancia de comprender y adoptar la cultura corporativa de la empresa. Muchos trabajadores sin cualificación tienen dificultades para integrarse en su entorno laboral debido a la falta de formación reglada en este ámbito.

Higiene personal: Los programas de formación son esenciales para las prácticas de higiene personal, especialmente en sectores como los servicios de restauración y limpieza, donde las normas de higiene influyen directamente en la satisfacción del cliente.

Gestión del tiempo: Una gestión eficiente del tiempo es crucial en el dinámico sector turístico. Los trabajadores deben recibir formación para gestionar su tiempo de forma eficaz y garantizar así el buen funcionamiento de puestos como los de atención al cliente, limpieza y personal de cocina.

Habilidades de ventas: Mejorar las competencias de los trabajadores en materia de ventas, especialmente las de quienes ocupan puestos de cara al público, como recepcionistas, camareros o agentes de viajes, puede aumentar los ingresos al fomentar las ventas adicionales y las ventas cruzadas.

c. Necesidades de formación en gestión

Cálculo de costes y conocimiento de los productos para la dirección. Los directivos, en particular aquellos que desempeñan funciones de compras o elaboración de presupuestos, necesitan una formación exhaustiva en:

Cálculo de costes: comprender el desglose de los costes, desde las materias primas hasta la prestación final del servicio, ayuda a mantener la rentabilidad.

Conocimiento de los productos: garantizar que los directivos tengan un profundo conocimiento de los productos o servicios que ofrecen (por ejemplo, alimentos, bebidas, alojamiento) para que puedan tomar decisiones informadas.

Formación de los compradores: Los directivos responsables de las compras necesitan una formación especializada para garantizar que basen sus decisiones de compra no solo en el precio, sino también en la calidad y las características del producto. Esto puede mejorar la experiencia general del cliente.

d. Necesidades de formación en el sector de la restauración

El sector de la restauración es uno de los que más empleo genera en el turismo griego, y existen importantes carencias de formación entre los trabajadores, especialmente en los puestos de cocina. Las principales necesidades de formación incluyen:

Especialización en vinos, cócteles y bebidas: Los camareros, bármanes y sumilleres necesitan formación especializada en estas áreas para satisfacer la creciente demanda de experiencias de bebidas de alta calidad.

Conocimientos sobre carnes, pescados, quesos y productos locales: Existe una creciente demanda de trabajadores con conocimientos especializados sobre diferentes categorías de alimentos, incluida la preparación de carnes y pescados, las variedades de queso y los productos locales que reflejan las tradiciones culinarias de la región.

Experiencia en preparaciones de alimentos crudos (sashimi, sushi, carpaccio, tartar, ceviche): La demanda de preparaciones de alimentos crudos está creciendo, especialmente en restaurantes de alta gama. Los trabajadores deben recibir formación en estos métodos para satisfacer las expectativas de los clientes.

Gran necesidad de formación en cocina: Se emplea a un número considerable de trabajadores no cualificados como cocineros, pero carecen de formación reglada. Esto exige una formación culinaria básica, que incluya seguridad alimentaria, higiene y operaciones eficientes en la cocina.

e. Cooperación y cultura corporativa en el sector de la limpieza (Orophokomia)

El sector de la limpieza, que emplea a muchos trabajadores de diversos orígenes culturales, se enfrenta a importantes retos relacionados con la colaboración. Entre las cuestiones clave se incluyen:

Diferencias culturales: Los trabajadores de distintos países suelen tener dificultades para colaborar de forma eficaz debido a las diferencias en los hábitos de trabajo. Los programas de formación deben abordar estos retos mediante la comprensión intercultural y estrategias de comunicación eficaces.

Formación básica en el puesto de trabajo: Muchos trabajadores no cualificados del sector de la limpieza necesitan formación básica en técnicas de limpieza (por ejemplo, cómo eliminar manchas de forma eficaz).

Formación en ortosomática (postura corporal correcta): Muchos trabajadores que desempeñan funciones físicamente exigentes, como el personal de limpieza y de cocina, padecen problemas de salud relacionados con una mala postura y la tensión corporal. Los programas de formación centrados en la ortosomática son esenciales para ayudar a los trabajadores a evitar lesiones y mantener una buena salud a largo plazo.

2.6 Áreas clave para la mejora de las competencias y el reciclaje profesional

- a. **Atención al cliente centrada en el análisis del comportamiento:** Mejorar la comprensión que tienen los empleados del comportamiento de los clientes y potenciar sus habilidades interpersonales conducirá a una mayor satisfacción y fidelización de los clientes. La formación en sensibilidad cultural, inteligencia emocional y resolución de conflictos resulta especialmente crucial en regiones con perfiles de visitantes diversos.
- b. **Desarrollo personal y profesional:** Dotar a los trabajadores de habilidades fundamentales, como la gestión del tiempo, la higiene y la integración en la cultura corporativa, mejorará tanto el rendimiento individual como la eficiencia general de la organización. Para muchos empleados, especialmente los trabajadores no cualificados, estas habilidades básicas son esenciales para adaptarse a los entornos profesionales.
- c. **Competencias especializadas en el sector de la restauración:** La formación específica en áreas concretas, como la cata de vinos, la preparación de alimentos crudos y el conocimiento de los productos locales, aumentará el valor de la oferta turística gastronómica de Grecia. El creciente interés por el turismo gastronómico hace que estas competencias sean indispensables para el personal de restauración.

- d. **Desarrollo directivo en cálculo de costes y conocimiento de los productos:** Los directivos deben contar con los conocimientos necesarios para tomar decisiones financieras y de compra bien fundamentadas. Al comprender los costes y beneficios de los productos que ofrecen, pueden optimizar la rentabilidad y mejorar la experiencia del cliente.
- e. **Formación en limpieza y ergonomía:** Una formación adecuada en técnicas de limpieza, junto con formación en ergonomía, es esencial para mantener unos altos estándares de servicio y proteger la salud de los trabajadores. Se debe hacer especial hincapié en la integración de equipos diversos y en la superación de las barreras culturales.

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.



universidade
de aveiro

