



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.

Il sistema di istruzione e formazione professionale in Grecia

In Grecia l'istruzione è obbligatoria per i bambini dai 5 ai 15 anni. Ciò comprende l'istruzione primaria e il primo ciclo dell'istruzione secondaria, ovvero la scuola media, che ha una durata di tre anni. Successivamente, gli studenti possono proseguire gli studi e scegliere se seguire il percorso generale o quello professionale. L'istruzione e la formazione professionale (IFP) in Grecia sono regolamentate dallo Stato, sotto la responsabilità del Ministero dell'Istruzione in collaborazione con il Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023).

L'istruzione secondaria professionale non obbligatoria può essere erogata (Euridice, National Education Systems-Greece):

- negli istituti superiori professionali, denominati EPAL, istituiti esclusivamente dal Ministero dell'Istruzione. Questi offrono corsi diurni o serali per adulti e lavoratori di età inferiore ai 18 anni. Le lezioni negli EPAL diurni iniziano alle 08:15 e terminano alle 14:10, mentre quelle serali iniziano alle 17:00, alle 17:30, alle 18:00 o alle 18:30 e terminano tra le 20:50 e le 23:00. Va sottolineato che i titoli di studio rilasciati dagli istituti professionali serali sono equivalenti a quelli rilasciati dagli istituti professionali diurni. Questo ciclo di studi ha una durata di tre anni accademici. I titolari di un diploma di scuola media o di un altro titolo equivalente possono iscriversi al primo anno senza sostenere esami. Gli istituti professionali pubblici offrono diversi indirizzi di studio. Ad esempio, è possibile scegliere come indirizzo quello relativo al settore turistico e alla sua gestione, per acquisire conoscenze e competenze che aprono prospettive di carriera nel settore turistico (Minedu). Tuttavia, non tutti gli indirizzi sono attivi in ogni istituto, poiché la loro offerta dipende dalle preferenze degli studenti, dalle condizioni socio-economiche e dalle esigenze di ciascuna regione. Inoltre, i diplomati possono partecipare agli esami nazionali per l'ammissione all'istruzione terziaria.
- Nelle scuole di formazione professionale (ESK), che operano sotto l'egida del Ministero dell'Istruzione e offrono corsi biennali, la formazione comprende una parte teorica e una parte pratica, ovvero il «Programma di apprendimento sul posto di lavoro», regolato da un contratto stipulato tra l'ente gestore dell'ESK e il datore di lavoro, con la possibilità di prevedere incentivi per l'assunzione dell'apprendista al termine del periodo di apprendistato. Le ESK possono essere pubbliche o private e offrono corsi diurni o serali. La frequenza alle ESK pubbliche è gratuita.
- Nelle Scuole di Apprendistato Professionale (EPAS) del servizio pubblico per l'impiego (DYPA), a seguito di un percorso formativo biennale.

Per quanto riguarda il ciclo post-secondario, la Scuola superiore professionale offre inoltre un anno di studi post-secondari, l'anno di apprendistato. L'iscrizione alla classe di apprendistato è facoltativa e ne hanno diritto i titolari di un certificato del ciclo secondario dell'EPAL o di un altro tipo di scuola di istruzione tecnico-professionale equivalente all'EPAL. La classe di formazione in apprendistato attua un sistema di istruzione che comprende anche l'apprendimento sul posto di lavoro al di fuori dell'unità scolastica. Gli apprendisti frequentano le lezioni presso il Centro di Laboratori o l'EPAL una volta alla settimana per 7 ore, mentre nei restanti 4 giorni della settimana svolgono il loro apprendistato presso un'organizzazione del settore pubblico o privato che partecipa al programma. Gli apprendisti ricevono una retribuzione pari al 75% del salario minimo legale, acquisendo in tal modo i diritti e gli obblighi propri dei professionisti (ReferNet EOPPEP, Sistema di apprendistato e certificazione della formazione professionale). Una delle specializzazioni disponibili è quella di Addetto alle attività turistiche. Al termine dell'anno di apprendistato,

gli studenti possono inserirsi nel mercato del lavoro o proseguire gli studi nei programmi IEK nei settori pertinenti. L'obiettivo di quest'anno è l'erogazione della formazione professionale iniziale, l'aggiornamento delle competenze professionali dei diplomati dell'istruzione secondaria professionale non obbligatoria, attraverso un percorso formativo che si basi sulle conoscenze, abilità e competenze professionali già acquisite, nonché il potenziamento delle opportunità di inserimento nel mercato del lavoro dei diplomati dell'istruzione secondaria professionale non obbligatoria, attraverso l'acquisizione di esperienza lavorativa.

I principali enti che erogano l'istruzione post-secondaria non universitaria sono le Scuole di Formazione Professionale Superiore (S.A.E.K.), ampiamente conosciute con il loro nome precedente di Istituti di Formazione Professionale (IEK), che possono essere sia pubblici che privati. Gli IEK pubblici sono finanziati dallo Stato, offrono istruzione gratuita e possono essere frequentati senza il pagamento di tasse scolastiche. I programmi di tutti gli IEK, sia pubblici che privati, durano solitamente cinque semestri (2,5 anni), e più specificatamente quattro semestri di formazione teorica e di laboratorio e un semestre di tirocinio obbligatorio. Una volta completati i corsi, gli studenti ottengono l'attestato di completamento del programma. Tuttavia, possono sostenere gli esami di certificazione della formazione professionale (pratici e teorici) condotti dall'Organizzazione Nazionale per la Certificazione delle Qualifiche e l'Orientamento Professionale (EOPPEP), che portano al conseguimento di un certificato di livello 5 del Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF).

La legge 4763/2020 istituisce un Sistema Nazionale di Istruzione e Formazione Professionale (ESEEK), articolato ai livelli tre (3), quattro (4) e cinque (5) del Quadro Nazionale delle Qualifiche (Quadro), in linea con quelli del Quadro Europeo delle Qualifiche. In particolare:

- il livello tre (EQF3) comprende le Scuole di Formazione Professionale (ESK) e le Scuole di Apprendistato Professionale (EPAS) dell'Agenzia Pubblica per l'Occupazione (DYPA),
- al livello quattro (EQF4), le scuole superiori professionali (EPAL), e
- al livello cinque (EQF5), gli Istituti di Formazione Professionale (IEK) e l'Anno Post-secondario – Classe di Apprendistato delle EPAL.

Gli esami per le qualifiche di istruzione e formazione professionale (IFP) al livello 4 del NQF/EQF sono organizzati dalle scuole. Le qualifiche di istruzione e formazione professionale ai livelli EQF 3 e 5 vengono rilasciate a seguito di esami di certificazione organizzati dall'Organizzazione nazionale per la certificazione delle qualifiche e l'orientamento professionale (EOPPEP) (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023). I titolari di una qualifica di livello EQF 5 possono accedere all'istruzione terziaria tramite uno specifico esame di ammissione (in base a quote prestabilite).

Lo scopo dell'istituzione dell'ESEEK ai sensi della Legge 4763/2020 è la riprogettazione del quadro normativo dell'istruzione e formazione professionale per migliorare le conoscenze, le competenze e le abilità delle risorse umane del Paese, nonché per garantire un adattamento e una risposta più efficaci alle esigenze in continua evoluzione della società e del mercato del lavoro, tenendo conto del contesto occupazionale globalizzato. Quanto sopra ha come obiettivo quello di rendere l'istruzione e la formazione professionale (IFP) un pilastro di un'alternativa consapevole di istruzione e formazione per la popolazione.

L'obiettivo della Legge n. 5082/2024 è quello di rafforzare ulteriormente il Sistema Nazionale di Istruzione e Formazione Professionale (ESEEK), istituito dalla Legge n. 4763/2020 (Eurydice, Sistemi Educativi Nazionali – Grecia).

Gli enti pubblici e privati che erogano istruzione e formazione professionale sono monitorati e valutati da (Cedefop, Spotlight on VET-Grecia, 2023):

- Il Segretariato Generale per l'Apprendimento Permanente (GSLLL), che fa capo al Ministero dell'Istruzione, responsabile della supervisione degli istituti di formazione professionale, pubblici o privati, al di fuori del sistema educativo formale.
- Le direzioni dell'istruzione secondaria o professionale del Ministero dell'Istruzione o le organizzazioni sottoposte alla supervisione del Ministero dell'Istruzione (ad esempio, l'Organizzazione Nazionale per la Certificazione delle Qualifiche e l'Orientamento Professionale (EOPPEP), le università).
- Il Consiglio centrale per l'istruzione e la formazione professionale (KSEEEK), responsabile del monitoraggio degli sviluppi del mercato del lavoro e dell'adeguamento dei programmi di istruzione e formazione professionale alle esigenze del mercato del lavoro. In ogni regione è stato istituito un consiglio che collega l'istruzione e la formazione professionale al mercato del lavoro locale (SSPAE) per sostenere il lavoro del Consiglio centrale per l'istruzione e la formazione professionale.
- È stato istituito un Comitato Scientifico Centrale (KEE) per condurre ricerche scientifiche e fornire consulenza basata su dati concreti.

L'istruzione e formazione professionale formale è finanziata principalmente attraverso il bilancio dello Stato e le risorse del Ministero dell'Istruzione. L'istruzione post-secondaria privata è offerta da istituti di formazione professionale privati, come già menzionato.

Va inoltre sottolineato che il sistema di istruzione e formazione professionale (IFP) in Grecia deve affrontare alcune sfide. L'IFP in Grecia ha sempre esercitato scarso fascino sui giovani ed è associato allo stereotipo di condurre a lavori "di secondo piano", in contrasto con l'istruzione superiore e gli studi universitari, che sono più richiesti e associati ad aspettative di avanzamento sociale (Cedefop, L'IFP in Grecia, 2014). A ciò si aggiunge l'incertezza riguardo all'acquisizione dei diritti professionali da parte dei diplomati delle scuole di istruzione e formazione professionale. La Grecia presenta inoltre una cultura educativa che privilegia l'istruzione tradizionale e l'apprendimento all'interno dell'aula. Questo è il motivo per cui i programmi EPAL costituiscono il percorso principale nell'ambito dell'IFP. Di conseguenza, l'IFP attira principalmente studenti con scarsi risultati scolastici provenienti da contesti economici svantaggiati, rafforzando i pregiudizi e perpetuando la sua incapacità di attrarre i giovani, rappresentando spesso una seconda scelta formativa.

Nel tentativo di migliorare la situazione sopra descritta, il sistema nazionale riformato dell'IFP e dell'apprendimento permanente (legge 4763/2020) mira a rafforzare la resilienza del settore dell'IFP nel Paese, migliorandone la qualità e l'attrattiva. Inoltre, l'IFP può soddisfare meglio le esigenze della comunità locale e dell'economia a livello regionale e fornire agli studenti competenze preziose per il mercato del lavoro. Inoltre, le riforme introdotte nell'ultimo decennio attribuiscono maggiore importanza all'apprendistato e all'apprendimento basato sul lavoro nell'ambito dell'IFP, per consentire una transizione agevole dall'istruzione al mondo del lavoro e contribuire a ridurre la disoccupazione giovanile e la percentuale di NEET. I programmi di apprendistato possono sostenere lo sviluppo professionale dei giovani, migliorando le loro competenze per aumentare la loro occupabilità. Inoltre, a livello post-obbligatorio, i programmi di apprendistato biennali possono contrastare l'abbandono precoce dell'istruzione e della formazione (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023). Essi offrono formazione in settori legati all'economia locale per sostenere l'occupabilità dei diplomati. Le aziende offrono posti di apprendistato in conformità con le norme di formazione elaborate dal Ministero dell'Istruzione con il contributo delle parti sociali.

Esigenze del mercato nel settore turistico in Grecia

Panoramica del settore turistico in Grecia

Il turismo svolge un ruolo significativo nel panorama occupazionale della Grecia, rappresentando circa **il 20,89% dell'occupazione totale del Paese**, con circa **963.000 dipendenti** che lavorano direttamente o indirettamente nel settore.¹ Nel 2014, l'industria del turismo ha contribuito per **il 19,2%** all'occupazione totale della Grecia². Prima della pandemia di COVID-19, il contributo del settore era aumentato, rappresentando circa **il 25% dell'occupazione totale** del Paese³. Queste cifre evidenziano il ruolo essenziale che il turismo svolge nel sostenere l'occupazione e nell'appoggiare l'economia greca.

Il settore turistico in Grecia dipende fortemente da una forza lavoro in cui oltre **il 60% dei dipendenti è non qualificato**. Ciò rappresenta una sfida significativa, in particolare alla luce della transizione del settore verso standard di servizio più elevati, la trasformazione digitale e pratiche di turismo sostenibile. Specifiche lacune nelle competenze e esigenze di formazione sono evidenti in vari sottosettori, in particolare nel servizio clienti, nella ristorazione e nella gestione.

Scopo del rapporto

Lo scopo del presente rapporto è fornire un'analisi completa delle attuali esigenze del mercato del lavoro nel settore turistico greco. Esaminando la domanda di competenze e qualifiche specifiche, il rapporto mira a evidenziare le aree chiave in cui il settore sta registrando carenze di professionisti e in cui stanno emergendo nuove opportunità di lavoro. Man mano che il settore turistico in Grecia continua a evolversi, trainato dalle tendenze della digitalizzazione, della sostenibilità e dei mercati turistici di nicchia, cresce la necessità di identificare e colmare le lacune nella forza lavoro per garantire la crescita e la competitività a lungo termine del settore.

Il turismo è un pilastro dell'economia greca e la capacità di mantenere un servizio di alta qualità, innovare e adattarsi alle nuove esigenze del mercato è fondamentale per il continuo successo del Paese come destinazione turistica globale. Attraverso questa analisi, le parti interessate acquisiranno preziose informazioni sulle competenze e le qualifiche necessarie per soddisfare le esigenze attuali e future del settore turistico greco. Comprendendo queste esigenze del mercato del lavoro, sarà possibile sviluppare programmi di formazione e istruzione adeguati, nonché politiche volte a promuovere una forza lavoro più qualificata e adattabile.

Situazione attuale del mercato del lavoro nel settore turistico in Grecia

Dati sull'occupazione nel settore turistico in Grecia

Nel 2023, il settore turistico greco ha dovuto affrontare una significativa carenza di manodopera, registrando circa 80.000 posti vacanti, un aumento sostanziale rispetto ai 57.700 del 2021 e ai 60.000 del 2022.⁴ Questo divario è particolarmente marcato in settori

¹ Tsartas, P., & Lagos, D. (2013). Valutazione critica della politica turistica greca, 203-221. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5254-6_14.

² Kasimati, E. (2016). Il turismo contribuisce in modo significativo all'economia greca? Un'analisi moltiplicatrice. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 7, 55-62. <https://doi.org/10.1515/ejthr-2016-0006>.

³ Polychronidou, P., & Chapsa, X. (2022). SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI NELLE IMPRESE TURISTICHE - UN'ANALISI EMPIRICA. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. <https://doi.org/10.30892/gtg.422spl07-878>.

⁴ Salourou, R. (9 maggio 2024). *Economia - Occupazione*. Estratto da eKathimerini.com: <https://www.ekathimerini.com/economy/1238286/tourism-season-starts-with-80000-job-vacancies/>

chiave quali gli alberghi e la ristorazione, con 53.000 posti vacanti registrati nel solo settore alberghiero e ulteriori 30.000 nel settore della ristorazione.⁵ Questa carenza di manodopera evidenzia l'urgente necessità di attrarre e trattenere professionisti qualificati per sostenere la crescita continua del settore.

Il turismo è considerato il principale “motore di crescita” della Grecia, superando settori come quello manifatturiero nel guidare l'espansione economica del Paese. La sua crescita è strettamente legata allo sviluppo economico complessivo e svolge un ruolo cruciale nella creazione di opportunità di lavoro a livello nazionale. Tuttavia, sebbene il turismo abbia contribuito a ridurre la disoccupazione, non ha aumentato in modo significativo la quota di occupazione nel settore terziario rispetto all'occupazione totale in Grecia. Ciò indica che, pur generando posti di lavoro, il turismo non modifica in modo sostanziale la struttura occupazionale più ampia a favore del settore terziario orientato ai servizi.

Professioni molto richieste nel settore turistico

Diversi ruoli all'interno dell'industria turistica sono particolarmente richiesti a causa di questa carenza di manodopera. Tra questi figurano:

- **Cameriere (personale addetto alle pulizie):** vi è un notevole fabbisogno di personale addetto alle pulizie per mantenere gli standard di pulizia e igiene negli hotel, soprattutto alla luce della maggiore attenzione alle misure igienico-sanitarie a seguito della pandemia.
- **Dirigenti specializzati (ad es. direttori d'albergo):** la domanda di dirigenti altamente qualificati è in aumento, in particolare di quelli con competenze nella gestione delle operazioni alberghiere, nella gestione del servizio clienti e nell'ottimizzazione dei ricavi. Ciò è fondamentale per garantire il regolare funzionamento dell'albergo e migliorare la soddisfazione degli ospiti.
- **Addetti alla reception:** il personale di reception, che rappresenta il primo punto di contatto per gli ospiti, è fondamentale per fornire un eccellente servizio clienti. La carenza di addetti alla reception qualificati sta influenzando sulla qualità del servizio e sull'esperienza dei clienti in tutto il settore.
- **Cuochi:** con la crescente attenzione della Grecia verso il turismo gastronomico, vi è un forte bisogno di cuochi qualificati, in particolare di quelli con conoscenze specialistiche nella cucina locale e internazionale, nonché in settori di nicchia come la preparazione di cibi crudi e le specialità regionali.
- **Personale addetto al servizio clienti:** un servizio clienti efficace è essenziale per mantenere elevati livelli di soddisfazione nelle attività legate al turismo, e vi è un bisogno urgente di personale formato nell'interazione con i clienti, nella risoluzione dei conflitti e nella gestione della soddisfazione degli ospiti.

Domanda attuale di competenze e qualifiche

Competenze fondamentali richieste

- Eccezionali capacità di assistenza clienti: la capacità di fornire un servizio eccellente e personalizzato per garantire la soddisfazione degli ospiti e migliorare l'esperienza complessiva.

⁵ Paravantes, M. (8 aprile 2024). *La Grecia è pronta ad accogliere i turisti, ma le aziende sono a corto di personale*. Tratto da tovima: <https://www.tovima.com/stories/greece-ready-to-welcome-tourists-but-businesses-short-of-staff/>

- Competenza multilingue: padronanza delle lingue chiave, come l'inglese, per soddisfare le esigenze dei visitatori internazionali e migliorare la comunicazione.
- Competenza nel marketing digitale e nei social media: capacità di promuovere servizi turistici e destinazioni attraverso piattaforme online e di interagire efficacemente con un pubblico globale.
- Competenza tecnologica: familiarità con i software di gestione alberghiera, i sistemi di prenotazione e altri strumenti digitali fondamentali per gestire le operazioni in modo efficiente.

Qualifiche e certificazioni richieste

- Lauree in gestione del turismo e dell'ospitalità: formazione accademica che fornisce ai professionisti una comprensione completa del settore turistico e delle sue pratiche gestionali.
- Certificazioni professionali: credenziali riconosciute per ruoli quali guide turistiche, personale di accoglienza e professionisti del servizio clienti, al fine di soddisfare gli standard del settore.
- Competenze nel turismo sostenibile: conoscenze e competenze in materia di pratiche eco-compatibili e iniziative di turismo sostenibile, in linea con la crescente domanda di opzioni di viaggio rispettose dell'ambiente.

Divario formativo nella forza lavoro del settore turistico in Grecia

Nonostante la crescente domanda di professionisti qualificati nel settore dell'ospitalità, solo il **24%** dei dipendenti possiede qualifiche formali conseguite presso scuole di turismo⁶. Ciò evidenzia un significativo divario tra le esigenze in continua evoluzione del settore e l'attuale livello di competenze della forza lavoro. La maggior parte dei dipendenti che ricoprono ruoli chiave — quali la gestione alberghiera, i servizi di ristorazione e le posizioni a contatto con il cliente — non dispone della formazione specialistica necessaria per soddisfare i moderni standard di servizio. Questo divario evidenzia l'urgente necessità di ampliare i programmi di formazione professionale e di istruzione in linea con le esigenze del settore, garantendo che i lavoratori siano dotati delle competenze necessarie per sostenere la crescita continua e la competitività del settore turistico greco. Affrontare questa questione è fondamentale per mantenere un'elevata qualità del servizio, migliorare l'esperienza dei clienti e promuovere una crescita sostenibile a lungo termine nel settore.

Esigenze formative chiave e aree di sviluppo

a. Competenze nel servizio clienti con particolare attenzione al comportamento dei clienti

Necessità di migliorare le competenze nel servizio clienti: vi è una forte richiesta di migliorare la capacità dei lavoratori di gestire le interazioni con i clienti, in particolare alla luce della crescente attenzione verso servizi personalizzati e di alta qualità. La formazione dovrebbe concentrarsi su:

- Comprendere e anticipare il comportamento dei clienti.
- Gestire le aspettative, i reclami e i feedback dei clienti.
- Comunicazione interculturale, essenziale data la grande diversità dei turisti che visitano la Grecia.

b. Esigenze di formazione per lo sviluppo personale

⁶ Paravantes, M. (10 aprile 2023). *Studio: forte domanda futura per le professioni nel settore turistico in Grecia*. Tratto da GTP: <https://news.gtp.gr/2023/04/10/study-greece-tourism-professions-in-high-demand-for-the-future/>

Formazione sulla cultura aziendale: è fondamentale sottolineare l'importanza di comprendere e adottare la cultura aziendale. Molti lavoratori non qualificati hanno difficoltà a integrarsi nel proprio ambiente di lavoro a causa della mancanza di una formazione formale in questo ambito.

Igiene personale: i programmi di formazione sono essenziali per le pratiche di igiene personale, in particolare in settori come i servizi di ristorazione e le pulizie, dove gli standard igienici incidono direttamente sulla soddisfazione dei clienti.

Gestione del tempo: una gestione efficiente del tempo è fondamentale nel settore turistico, caratterizzato da ritmi frenetici. I lavoratori devono essere formati per gestire il proprio tempo in modo efficace, al fine di garantire il regolare svolgimento delle attività in ruoli quali il servizio clienti, le pulizie e il personale di cucina.

Competenze di vendita: il potenziamento delle competenze dei lavoratori nel campo delle vendite, specialmente per chi ricopre ruoli a contatto con il pubblico come addetti alla reception, camerieri o agenti di viaggio, può migliorare la generazione di ricavi incoraggiando l'upselling e il cross-selling.

c. Esigenze di formazione manageriale

Calcolo dei costi e conoscenza dei prodotti per il management. I manager, in particolare quelli che ricoprono ruoli nell'ambito degli acquisti o della definizione del budget, necessitano di una formazione completa in materia di:

Calcolo dei costi: comprendere la ripartizione dei costi, dalle materie prime alla fornitura finale del servizio, aiuta a mantenere la redditività.

Conoscenza dei prodotti: garantire che i dirigenti abbiano una profonda comprensione dei prodotti o dei servizi che offrono (ad esempio, prodotti alimentari, bevande, alloggi) in modo da poter prendere decisioni informate.

Formazione degli addetti agli acquisti: i manager responsabili degli acquisti necessitano di una formazione specializzata per garantire che le loro decisioni di acquisto non si basino solo sul prezzo, ma anche sulla qualità e sulle caratteristiche del prodotto. Ciò può migliorare l'esperienza complessiva del cliente.

d. Esigenze formative nel settore della ristorazione

Il settore della ristorazione è uno dei maggiori datori di lavoro nel turismo greco e si riscontrano notevoli lacune formative tra i lavoratori, in particolare nei ruoli di cucina. Le principali esigenze formative includono:

Specializzazione in vini, cocktail e bevande: camerieri, baristi e sommelier necessitano di una formazione specializzata in questi ambiti per soddisfare la crescente domanda di esperienze enogastronomiche di alto livello.

Conoscenza di carne, pesce, formaggi e prodotti locali: vi è una crescente domanda di lavoratori con conoscenze specialistiche relative a diverse categorie alimentari, tra cui la preparazione di carne e pesce, le varietà di formaggi e i prodotti locali che riflettono le tradizioni culinarie della regione.

Competenza nelle preparazioni a crudo (sashimi, sushi, carpaccio, tartare, ceviche): la domanda di preparazioni a crudo è in crescita, in particolare nei ristoranti di fascia alta. I lavoratori devono essere formati su questi metodi per soddisfare le aspettative dei clienti.

Elevata necessità di formazione in cucina: un numero considerevole di lavoratori non qualificati è impiegato come cuoco, ma manca di una formazione formale. Ciò richiede una formazione culinaria di base, che includa la sicurezza alimentare, l'igiene e l'efficienza delle operazioni in cucina.

e. Cooperazione e cultura aziendale nel settore delle pulizie (Orophokomia)

Il settore delle pulizie, che impiega molti lavoratori provenienti da contesti culturali diversi, deve affrontare sfide significative legate alla collaborazione. Tra le questioni chiave figurano:

Differenze culturali: i lavoratori provenienti da paesi diversi spesso hanno difficoltà a collaborare in modo efficace a causa delle diverse abitudini lavorative. I programmi di formazione devono affrontare queste sfide attraverso la comprensione interculturale e strategie di comunicazione efficaci.

Formazione di base sul posto di lavoro: molti lavoratori non qualificati nel settore delle pulizie necessitano di una formazione di base sulle tecniche di pulizia (ad esempio, come rimuovere efficacemente le macchie).

Formazione in ortosomica (corretta postura del corpo): molti lavoratori che svolgono mansioni fisicamente impegnative, come il personale addetto alle pulizie e di cucina, soffrono di problemi di salute legati a una postura scorretta e allo sforzo fisico. I programmi di formazione incentrati sull'ortosomica sono essenziali per aiutare i lavoratori a evitare infortuni e a mantenere la salute a lungo termine.

2.6 Aree chiave di intervento per l'aggiornamento e la riqualificazione professionale

- a. **Servizio clienti con particolare attenzione alle dinamiche comportamentali:** Migliorare la comprensione da parte dei dipendenti del comportamento dei clienti e potenziare le competenze interpersonali porterà a una maggiore soddisfazione e fidelizzazione della clientela. La formazione in materia di sensibilità culturale, intelligenza emotiva e risoluzione dei conflitti è particolarmente cruciale in regioni con profili di visitatori eterogenei.
- b. **Sviluppo personale e professionale:** fornire ai lavoratori competenze fondamentali quali la gestione del tempo, l'igiene e l'integrazione nella cultura aziendale migliorerà sia le prestazioni individuali che l'efficienza organizzativa complessiva. Per molti dipendenti, specialmente per i lavoratori non qualificati, queste competenze di base sono essenziali per adattarsi agli ambienti professionali.
- c. **Competenze specializzate nel settore della ristorazione:** una formazione mirata in aree specifiche quali la conoscenza dei vini, la preparazione di cibi crudi e la conoscenza dei prodotti locali aumenterà il valore dell'offerta turistica culinaria della Grecia. La crescente attenzione al turismo gastronomico rende queste competenze indispensabili per il personale di ristorazione.
- d. **Sviluppo manageriale in materia di determinazione dei costi e competenza sui prodotti:** i manager devono disporre delle conoscenze necessarie per prendere decisioni informate in ambito finanziario e di acquisto. Comprendendo i costi e i benefici dei prodotti che offrono, possono ottimizzare la redditività e migliorare l'esperienza del cliente.
- e. **Formazione in materia di pulizie e ergonomia:** una formazione adeguata sulle tecniche di pulizia, abbinata a una formazione sull'ergonomia, è essenziale per mantenere elevati standard di servizio e tutelare la salute dei lavoratori. Particolare

enfasi dovrebbe essere posta sull'integrazione di team eterogenei e sul superamento delle barriere culturali.

TourX

www.tour-x.eu



CAMERA DI COMMERCIO
ITALO - ELLENICA DI SALONICO



IME GSEVEE
Small Enterprises Institute
01 666 1000



REGIONAL
DEVELOPMENT
FUND
OPATICA



HELLENIC
OPEN
UNIVERSITY



EOPPEP
EUROPEAN ORGANIZATION OF
PROFESSIONAL AND TECHNICAL
EDUCATION



CONFINDUSTRIA
Veneto SIAV s.p.a.



REGIONE DEL VENETO



ENAIIP
EUROPEAN NETWORK
OF NATIONAL INSTITUTE
OF PROFESSIONAL AND
TECHNICAL EDUCATION



Skills
Together



mundus



ASSOCIACAO DE
UNIVERSIDADES DE
CIENCIAS APPLICADAS DE
PORTUGAL



ASOFUER
ASSOCIACION DE
UNIVERSIDADES DE
CIENCIAS APPLICADAS DE
ESPAÑA



ESUELA DE
HOSTELERIA
EUROPEA



universidade
de aveiro



DEHOGA
BRANDENBURG



AT
AUTONOME
TUMBALE
TUMBALE



BK
BK - COIN



EVTA
European Vocational Training Association



EVBB
EUROPEAN VERBAND
BERUFLICHER BILDUNGSZUGER
TRAGER



ESUE
EUROPEAN SCHOOL
OF UNIVERSITY
EDUCATION

