



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.

Sistema de EFP na Grécia

Na Grécia, a escolaridade é obrigatória para as crianças com idades compreendidas entre os 5 e os 15 anos. Isto inclui o ensino básico e o primeiro ciclo do ensino secundário, ou seja, o ensino secundário de primeiro ciclo, que tem a duração de três anos. Posteriormente, os alunos podem prosseguir os seus estudos e optar por seguir o percurso geral ou o percurso profissional. O EFP (Educação e Formação Profissional) na Grécia é regulamentado pelo Estado, sob a responsabilidade do Ministério da Educação, em cooperação com o Ministério do Trabalho e dos Assuntos Sociais (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023).

O ensino secundário profissional não obrigatório pode ser ministrado (Euridice, Sistemas Nacionais de Educação – Grécia):

- Em escolas secundárias profissionais, denominadas EPAL, que são criadas exclusivamente pelo Ministério da Educação. Estas oferecem cursos diurnos ou noturnos para adultos e trabalhadores com menos de 18 anos. As aulas nas EPAL diurnas começam às 08:15 e terminam às 14:10, enquanto as aulas noturnas começam às 17:00, 17:30, 18:00 ou 18:30 e terminam entre as 20:50 e as 23:00. É de referir que as qualificações emitidas pelas Escolas Secundárias Profissionais noturnas são equivalentes às emitidas pelas Escolas Secundárias Profissionais diurnas. Este ciclo de ensino tem a duração de três anos letivos. Os titulares de um certificado de ensino básico ou de outra qualificação equivalente podem inscrever-se no primeiro ano sem terem de realizar exames. As escolas secundárias profissionais públicas oferecem especializações. Por exemplo, existe a possibilidade de escolher como especialização aquela relacionada com a indústria do turismo e a sua gestão, para adquirir conhecimentos e competências que abram perspetivas de carreira no setor do turismo (Minedu). No entanto, nem todas as especializações estão disponíveis em todas as unidades escolares, uma vez que a oferta das especializações depende das preferências dos alunos, das condições socioeconómicas e das necessidades de cada região. Além disso, os finalistas podem participar em exames nacionais para admissão ao ensino superior.
- Nas Escolas de Formação Profissional (ESK), que funcionam sob a égide do Ministério da Educação e oferecem cursos de dois anos. A formação inclui formação teórica e formação prática ou «Programa de Aprendizagem no Local de Trabalho», que é regido por um contrato celebrado entre o organismo gestor da ESK e a entidade empregadora, com a possibilidade de conceder incentivos para a contratação do aprendiz após o término do estágio. As ESK podem ser públicas ou privadas e oferecem cursos diurnos ou noturnos. A frequência nas ESK públicas é gratuita.
- Nas Escolas de Aprendizagem Profissional (EPAS) do serviço público de emprego (DYPA), após um percurso educativo de dois anos.

No que diz respeito ao ciclo pós-secundário de ensino, o Ensino Secundário Profissional oferece adicionalmente um ano de estudos pós-secundários, o ano de aprendizagem. A inscrição na Turma de Aprendizagem é opcional, e os titulares de um certificado do ciclo secundário de ensino da EPAL, ou de outro tipo de escola de Ensino Técnico Profissional equivalente à EPAL, têm direito a frequentar. A turma de formação em aprendizagem implementa um sistema de ensino que inclui também a aprendizagem no local de trabalho, fora da unidade escolar. Os aprendizes frequentam aulas no Centro Laboratorial ou na EPAL uma vez por semana, durante 7 horas, enquanto nos restantes 4 dias da semana realizam a sua aprendizagem na organização do programa, do setor público ou privado. Os aprendizes recebem um salário correspondente a 75 % do salário mínimo legal, adquirindo assim os seus direitos e obrigações enquanto profissionais (ReferNet EOPPEP, Sistema de

Aprendizagem e Certificação do Ensino Profissional). Uma das especializações disponíveis é a de Colaborador de Empresas Turísticas. Após a conclusão do ano de aprendizagem, os formandos podem ingressar no mercado de trabalho ou prosseguir em programas do IEK em áreas relevantes. O objetivo deste ano é a prestação de formação profissional inicial, a atualização das competências profissionais dos diplomados do ensino secundário profissional não obrigatório, através de um percurso de aprendizagem que se baseia nos conhecimentos, aptidões e competências profissionais existentes, e o reforço das oportunidades de integração dos diplomados do ensino secundário profissional não obrigatório no mercado de trabalho, através da aquisição de experiência profissional.

Os principais prestadores de ensino pós-secundário não universitário são as Escolas de Formação Profissional Superior (S.A.E.K.), amplamente conhecidas pelo seu antigo nome de Institutos de Formação Profissional (IEK), que podem ser públicos ou privados. Os IEK públicos são financiados pelo Estado, oferecendo ensino gratuito, e podem ser frequentados sem o pagamento de propinas. Os programas em todos os IEK, sejam públicos ou privados, têm normalmente a duração de cinco semestres (2,5 anos) e, mais especificamente, quatro semestres de formação teórica e laboratorial e um semestre de formação prática obrigatória. Após concluírem os cursos, os alunos obtêm o atestado de conclusão do programa. No entanto, podem realizar exames de certificação de EFP (práticos e teóricos) organizados pela Organização Nacional para a Certificação de Qualificações e Orientação Profissional (EOPPEP), que conduzem a um certificado de nível 5 do EQF.

A Lei n.º 4763/2020 estabelece um Sistema Nacional de Educação e Formação Profissional (ESEK), que se desenvolve nos níveis três (3), quatro (4) e cinco (5) do Quadro Nacional de Qualificações (Quadro), em consonância com os do Quadro Europeu de Qualificações. Em particular:

- O nível três (EQF3) inclui as Escolas de Formação Profissional (ESK) e as Escolas de Aprendizagem Profissional (EPAS) da Agência Pública de Emprego (DYPA),
- no nível quatro (EQF4), as Escolas Secundárias Profissionais (EPAL), e
- no nível cinco (EQF5), os Institutos de Formação Profissional (IEK) e o Ano Pós-secundário — Turma de Aprendizagem das EPAL.

Os exames para as qualificações de EFP ao nível 4 do NQF/EQF são organizados pelas escolas. As qualificações de EFP nos níveis 3 e 5 do EQF são atribuídas após exames de certificação organizados pela Organização Nacional para a Certificação de Qualificações e Orientação Profissional — EOPPEP (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023). Os titulares de uma qualificação de nível 5 do EQF podem aceder ao ensino superior através de um exame de admissão específico (com base numa quota pré-definida).

O objetivo da criação da ESEK, nos termos da Lei n.º 4763/2020, é a reformulação do quadro regulamentar do ensino e formação profissionais, com vista a melhorar os conhecimentos, as competências e as aptidões dos recursos humanos do país, bem como a sua adaptação e resposta mais eficazes às necessidades em constante mudança da sociedade e do mercado de trabalho, tendo em conta o ambiente de emprego internacionalizado. O exposto tem como objetivo tornar o EFP um pilar de uma alternativa consciente de educação e formação para a população.

O objetivo da Lei n.º 5082/2024 é reforçar ainda mais o Sistema Nacional de Educação e Formação Profissional (ESEK), criado pela Lei n.º 4763/2020 (Eurydice, Sistemas Nacionais de Educação — Grécia).

Os prestadores de EFP públicos e privados são monitorizados e avaliados pelo (Cedefop, Spotlight on VET - Grécia, 2023):

- A Secretaria-Geral para a Aprendizagem ao Longo da Vida (GSLLL), que depende do Ministério da Educação, responsável pela supervisão das instituições de formação profissional, públicas ou privadas, fora do sistema de ensino formal.
- As direções de ensino secundário ou profissional do Ministério da Educação ou organizações supervisionadas pelo Ministério da Educação (ou seja, a Organização Nacional para a Certificação de Qualificações e Orientação Profissional (EOPPEP) e as universidades).
- O Conselho Central de Educação e Formação Profissional (KSEEEK), responsável por acompanhar a evolução do mercado de trabalho e por adaptar os programas de educação e formação profissional às necessidades do mercado de trabalho. Em cada região, foi criado um conselho que articula a educação e formação profissional com o mercado de trabalho local (SSPAE) para apoiar o trabalho do Conselho Central de Educação e Formação Profissional.
- Foi criado um Comité Científico Central (KEE) para realizar investigação científica e prestar aconselhamento baseado em dados concretos.

A EFP formal é financiada principalmente através do orçamento do Estado e dos recursos do Ministério da Educação. O ensino pós-secundário privado é ministrado por institutos privados de formação profissional, tal como já foi referido.

É também importante referir que o sistema de EFP na Grécia enfrenta desafios. A EFP na Grécia sempre teve pouco apelo junto dos jovens e está associada ao estereótipo de conduzir a trabalhos «inferiores», em contraste com o ensino superior e os estudos universitários, que são mais procurados e associados a expectativas de progressão social (Cedefop, EFP na Grécia, 2014). A isto acresce a incerteza quanto à aquisição de direitos profissionais pelos finalistas das escolas de EFP. A Grécia possui, além disso, uma cultura educativa que privilegia a educação tradicional e a aprendizagem em sala de aula. É por esta razão que os programas EPAL constituem a principal via no âmbito do EFP. Consequentemente, o EFP atrai principalmente alunos com baixo rendimento escolar e de origens económicas mais desfavorecidas, reforçando preconceitos e perpetuando a sua incapacidade de atrair os jovens, sendo frequentemente uma segunda opção educativa.

Numa tentativa de melhorar a situação acima descrita, o sistema nacional reformado de EFP e de aprendizagem ao longo da vida (lei n.º 4763/2020) visa a resiliência do setor do EFP no país, melhorando a sua qualidade e a sua atratividade. Além disso, o EFP pode responder melhor às necessidades da comunidade local e da economia a nível regional e dotar os alunos de competências valiosas para o mercado de trabalho. Além disso, foram introduzidas reformas na última década que atribuem maior importância à aprendizagem e à aprendizagem em contexto de trabalho no âmbito do EFP, para permitir uma transição suave da educação para o trabalho e contribuir para a redução do desemprego juvenil e da percentagem de jovens NEET. Os programas de aprendizagem podem apoiar o desenvolvimento profissional dos jovens, melhorando as suas competências para aumentar a sua empregabilidade. Além disso, ao nível pós-obrigatório, os programas de aprendizagem com a duração de dois anos podem combater o abandono precoce da educação e da formação (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023). Estes programas proporcionam formação em setores ligados à economia local, de modo a apoiar a empregabilidade dos formandos. As empresas oferecem estágios de aprendizagem em conformidade com os regulamentos de formação elaborados pelo Ministério da Educação, com a contribuição dos parceiros sociais.

Necessidades do mercado no setor do turismo na Grécia

Panorâmica da indústria do turismo na Grécia

O turismo desempenha um papel significativo no panorama do emprego na Grécia, representando aproximadamente **20,89 % do emprego total do país**, com cerca de **963 000 trabalhadores** a exercerem atividades direta ou indiretamente no setor.¹ Em 2014, a indústria do turismo contribuiu com **19,2%** para o emprego total na Grécia². Antes da pandemia da COVID-19, a contribuição do setor tinha aumentado, representando cerca de **25% do emprego total** no país³. Estes números destacam o papel essencial que o turismo desempenha na manutenção de postos de trabalho e no apoio à economia grega.

O setor do turismo na Grécia depende fortemente de uma força de trabalho em que mais de **60% dos trabalhadores não possuem qualificações**. Isto representa um desafio significativo, especialmente à medida que o setor evolui no sentido de padrões de serviço mais elevados, transformação digital e práticas de turismo sustentável. São evidentes lacunas específicas de competências e necessidades de formação em vários subsectores, particularmente no atendimento ao cliente, na restauração e na gestão.

Objetivo do Relatório

O objetivo deste relatório é fornecer uma análise abrangente das necessidades atuais do mercado de trabalho no setor do turismo na Grécia. Ao examinar a procura por competências e qualificações específicas, este relatório visa destacar as áreas-chave em que o setor enfrenta escassez de profissionais e onde estão a surgir novas oportunidades de emprego. À medida que a indústria do turismo na Grécia continua a evoluir, impulsionada pelas tendências de digitalização, sustentabilidade e mercados turísticos de nicho, há uma necessidade crescente de identificar e colmatar as lacunas na força de trabalho, a fim de garantir o crescimento e a competitividade a longo prazo do setor.

O turismo é uma pedra angular da economia grega, e a capacidade de manter um serviço de alta qualidade, inovar e adaptar-se às novas exigências do mercado é crucial para o sucesso contínuo do país enquanto destino turístico global. Através desta análise, as partes interessadas obterão informações valiosas sobre as competências e qualificações necessárias para satisfazer as exigências atuais e futuras do setor do turismo na Grécia. Ao compreender estas necessidades do mercado de trabalho, é possível desenvolver formação adequada, programas educativos e políticas que promovam uma força de trabalho mais qualificada e adaptável.

Situação atual do mercado de trabalho do turismo na Grécia

Dados de Emprego no Setor do Turismo na Grécia

Em 2023, o setor do turismo na Grécia enfrentou uma escassez significativa de mão-de-obra, registando aproximadamente 80 000 vagas de emprego, um aumento substancial em relação às 57 700 vagas em 2021 e às 60 000 em 2022.⁴ Esta lacuna é particularmente acentuada em áreas-chave, como hotéis e estabelecimentos de restauração, com 53 000

¹ Tsartas, P., & Lagos, D. (2013). Avaliação crítica da política de turismo grega., 203-221. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5254-6_14.

² Kasimati, E. (2016). O turismo contribui significativamente para a economia grega? Uma análise multiplicadora. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 7, 55-62. <https://doi.org/10.1515/ejthr-2016-0006>.

³ Polychronidou, P., & Chapsa, X. (2022). SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES NAS EMPRESAS DE TURISMO – UMA ANÁLISE EMPÍRICA. *Geojournal of Tourism and Geosites*. <https://doi.org/10.30892/gtg.422spl07-878>.

vagas registadas apenas na indústria hoteleira e mais 30 000 vagas no setor da restauração.⁵ Esta escassez de mão-de-obra destaca a necessidade urgente de atrair e reter profissionais qualificados para apoiar o crescimento contínuo da indústria.

O turismo é considerado o principal «motor de crescimento» da Grécia, ultrapassando setores como a indústria transformadora na impulsão da expansão económica do país. O seu crescimento está intimamente ligado ao desenvolvimento económico global e desempenha um papel crucial na criação de oportunidades de emprego a nível nacional. No entanto, embora o turismo tenha contribuído para reduzir o desemprego, não aumentou significativamente a proporção do emprego no setor terciário em relação ao emprego total na Grécia. Isto indica que, embora o turismo gere postos de trabalho, não altera substancialmente a estrutura de emprego mais ampla no sentido de um setor terciário orientado para os serviços.

Profissões com elevada procura no setor do turismo

Várias funções na indústria do turismo estão em especial demanda devido a esta escassez de mão-de-obra. Entre elas incluem-se:

- **Camareiras (pessoal de limpeza):** Existe uma necessidade significativa de pessoal de limpeza para manter os padrões de limpeza e higiene nos hotéis, especialmente tendo em conta a maior ênfase na higiene na sequência da pandemia.
- **Gestores especializados (por exemplo, gestores de hotel):** A procura por gestores altamente qualificados está a aumentar, particularmente aqueles com experiência em operações hoteleiras, gestão do atendimento ao cliente e otimização de receitas. Isto é crucial para garantir o bom funcionamento dos hotéis e aumentar a satisfação dos hóspedes.
- **Recepcionistas:** O pessoal da receção, que constitui o primeiro ponto de contacto para os hóspedes, é fundamental para prestar um excelente serviço ao cliente. A escassez de recepcionistas com formação adequada está a afetar a qualidade do serviço e a experiência dos clientes em todo o setor.
- **Cozinheiros:** Com a crescente aposta da Grécia no turismo gastronómico, existe uma necessidade premente de cozinheiros qualificados, nomeadamente aqueles com conhecimentos especializados em cozinha local e internacional, bem como em áreas específicas, como a preparação de alimentos crus e especialidades regionais.
- **Pessoal de atendimento ao cliente:** Um atendimento ao cliente eficaz é essencial para manter elevados níveis de satisfação nas empresas ligadas ao turismo, e existe uma necessidade premente de pessoal com formação em interação com o cliente, resolução de conflitos e satisfação dos hóspedes.

Procura atual por competências e qualificações

Competências essenciais exigidas

⁴ Salourou, R. (9 de maio de 2024). *Economia – Emprego*. Obtido em eKathimerini.com: <https://www.ekathimerini.com/economy/1238286/tourism-season-starts-with-80000-job-vacancies/>

⁵ Paravantes, M. (8 de abril de 2024). *Grécia pronta para receber turistas, mas empresas enfrentam falta de pessoal*. Obtido em tovima: <https://www.tovima.com/stories/greece-ready-to-welcome-tourists-but-businesses-short-of-staff/>

- Competências excepcionais de atendimento ao cliente: A capacidade de prestar um serviço excepcional e personalizado para garantir a satisfação dos hóspedes e melhorar a experiência global.
- Proficiência multilingue: Fluência em línguas-chave, como o inglês, para atender visitantes internacionais e melhorar a comunicação.
- Conhecimentos especializados em marketing digital e redes sociais: Proficiência na promoção de serviços turísticos e destinos através de plataformas online e na interação eficaz com um público global.
- Competência tecnológica: Familiaridade com software de gestão hoteleira, sistemas de reservas e outras ferramentas digitais essenciais para gerir as operações de forma eficiente.

Qualificações e certificações procuradas

- Licenciaturas em Turismo e Gestão Hoteleira: Formação académica que dota os profissionais de uma compreensão abrangente do setor do turismo e das suas práticas de gestão.
- Certificações profissionais: credenciais reconhecidas para funções como guias turísticos, pessoal de hotelaria e profissionais de atendimento ao cliente, de modo a cumprir as normas do setor.
- Competências em turismo sustentável: Conhecimento e experiência em práticas ecológicas e iniciativas de turismo sustentável que se alinham com a crescente procura por opções de viagem ambientalmente conscientes.

Lacuna formativa na força de trabalho do setor do turismo na Grécia

Apesar da crescente procura por profissionais qualificados no setor da hotelaria, apenas **24%** dos trabalhadores possuem qualificações formais de escolas de turismo⁶. Isto revela um desfasamento significativo entre as necessidades em evolução do setor e o atual nível de competências da força de trabalho. A maioria dos trabalhadores em funções-chave — tais como gestão hoteleira, serviços de restauração e cargos de contacto com o cliente — carece da formação especializada necessária para cumprir os padrões de serviço modernos. Esta lacuna destaca a necessidade urgente de expandir a formação profissional e os programas educativos que se alinhem com as exigências do setor, garantindo que os trabalhadores estejam dotados das competências necessárias para apoiar o crescimento contínuo e a competitividade do setor do turismo na Grécia. Abordar esta questão é crucial para manter uma elevada qualidade de serviço, melhorar a experiência do cliente e promover um crescimento sustentável a longo prazo no setor.

Principais necessidades de formação e áreas a desenvolver

a. Competências de atendimento ao cliente com ênfase no comportamento do cliente

Necessidade de melhorar as competências de atendimento ao cliente: Existe uma elevada procura pela melhoria da capacidade dos trabalhadores para lidar com as interações com os clientes, particularmente com o crescente enfoque em serviços personalizados e de alta qualidade. A formação deve centrar-se em:

- Compreender e antecipar o comportamento do cliente.
- Gerir as expectativas, reclamações e comentários dos clientes.

⁶ Paravantes, M. (2023, 10 de abril). *Estudo: Profissões turísticas na Grécia com elevada procura no futuro*. Obtido em GTP: <https://news.gtp.gr/2023/04/10/study-greece-tourism-professions-in-high-demand-for-the-future/>

- Comunicação intercultural, essencial dada a diversidade de turistas que visitam a Grécia.

b. Necessidades de formação em desenvolvimento pessoal

Formação em Cultura Empresarial: É fundamental enfatizar a importância de compreender e adotar a cultura empresarial da empresa. Muitos trabalhadores não qualificados têm dificuldade em integrar-se no seu ambiente de trabalho devido à falta de formação formal nesta área.

Higiene pessoal: Os programas de formação são essenciais para as práticas de higiene pessoal, particularmente em setores como os serviços de restauração e limpeza, onde os padrões de higiene têm um impacto direto na satisfação dos clientes.

Gestão do tempo: Uma gestão eficiente do tempo é crucial na dinâmica indústria do turismo. Os trabalhadores devem receber formação para gerir o seu tempo de forma eficaz, de modo a garantir o bom funcionamento das operações em funções como atendimento ao cliente, limpeza e pessoal de cozinha.

Competências de vendas: A melhoria das competências dos trabalhadores na área das vendas, especialmente aqueles em funções de contacto direto com o público, como recepcionistas, empregados de mesa ou agentes de viagens, pode aumentar a geração de receitas, incentivando as vendas adicionais e as vendas cruzadas.

c. Necessidades de Formação em Gestão

Cálculo de custos e conhecimento do produto para a gestão. Os gestores, particularmente aqueles em funções de compras ou orçamentação, necessitam de formação abrangente em:

Cálculo de custos: Compreender a repartição dos custos, desde as matérias-primas até à prestação final do serviço, ajuda a manter a rentabilidade.

Conhecimento do produto: garantir que os gestores tenham um conhecimento profundo dos produtos ou serviços que oferecem (por exemplo, alimentos, bebidas, alojamento), para que possam tomar decisões informadas.

Formação de compradores: Os gestores responsáveis pelas compras necessitam de formação especializada para garantir que baseiam as suas decisões de compra não apenas no preço, mas também na qualidade e nas características do produto. Isto pode melhorar a experiência global do cliente.

d. Necessidades de formação no setor da restauração

O setor da restauração é um dos maiores empregadores do turismo grego, e existem lacunas significativas de formação entre os trabalhadores, particularmente nas funções de cozinha. As principais necessidades de formação incluem:

Especialização em vinhos, cocktails e bebidas: os empregados de mesa, os barmen e os sommeliers necessitam de formação especializada nestas áreas para dar resposta à crescente procura por experiências de bebidas de alta qualidade.

Conhecimento de carnes, peixe, queijos e produtos locais: Existe uma procura crescente por trabalhadores com conhecimentos especializados em diferentes categorias alimentares, incluindo a preparação de carnes e peixe, variedades de queijos e produtos locais que reflitam as tradições culinárias da região.

Perícia em preparações de alimentos crus (sashimi, sushi, carpaccio, tártaro, ceviche): A procura por preparações de alimentos crus está a crescer, especialmente em

restaurantes de luxo. Os trabalhadores devem receber formação nestes métodos para satisfazer as expectativas dos clientes.

Grande necessidade de formação em cozinha: Um número substancial de trabalhadores não qualificados está empregado como cozinheiros, mas carece de formação formal. Isto exige formação culinária básica, incluindo segurança alimentar, higiene e operações eficientes na cozinha.

e. **Cooperação e cultura empresarial na limpeza e manutenção (Orophokomia)**

O setor da limpeza, que emprega muitos trabalhadores de diversas origens culturais, enfrenta desafios significativos relacionados com a colaboração. As principais questões incluem:

Diferenças culturais: Os trabalhadores de diferentes países têm frequentemente dificuldade em colaborar de forma eficaz devido a hábitos de trabalho distintos. Os programas de formação devem abordar estes desafios através da compreensão intercultural e de estratégias de comunicação eficazes.

Formação Básica no Local de Trabalho: Muitos trabalhadores não qualificados na área da limpeza necessitam de formação básica em técnicas de limpeza (por exemplo, remoção eficaz de manchas).

Formação em ortosómica (postura corporal correta): Muitos trabalhadores em funções fisicamente exigentes, como o pessoal de limpeza e de cozinha, sofrem de problemas de saúde relacionados com má postura e tensão corporal. Os programas de formação centrados na ortosómica são essenciais para ajudar os trabalhadores a evitar lesões e a manter a saúde a longo prazo.

2.6 Áreas-chave de foco para a melhoria de competências e requalificação

- a. **Atendimento ao cliente com ênfase na compreensão do comportamento:** Aprofundar a compreensão dos colaboradores sobre o comportamento dos clientes e melhorar as competências interpessoais conduzirá a uma maior satisfação e retenção dos clientes. A formação em sensibilidade cultural, inteligência emocional e resolução de conflitos é especialmente crucial em regiões com perfis de visitantes diversificados.
- b. **Desenvolvimento pessoal e profissional:** Proporcionar aos trabalhadores competências fundamentais, tais como gestão do tempo, higiene e integração na cultura empresarial, irá melhorar tanto o desempenho individual como a eficiência global da organização. Para muitos colaboradores, especialmente os trabalhadores não qualificados, estas competências básicas são essenciais para a adaptação aos ambientes profissionais.
- c. **Competências especializadas no setor da restauração:** A formação direcionada em áreas específicas, como conhecimentos sobre vinhos, preparação de alimentos crus e conhecimento dos produtos locais, aumentará o valor da oferta turística gastronómica da Grécia. A crescente ênfase no turismo gastronómico torna estas competências indispensáveis para o pessoal de restauração.
- d. **Desenvolvimento gerencial em cálculo de custos e conhecimento de produtos:** Os gestores devem estar dotados do conhecimento necessário para tomar decisões financeiras e de compras informadas. Ao compreenderem os custos e benefícios dos produtos que oferecem, podem otimizar a rentabilidade e melhorar a experiência do cliente.

- e. **Formação em limpeza e ergonomia:** Uma formação adequada em técnicas de limpeza, aliada à formação em ergonomia, é essencial para manter elevados padrões de serviço e proteger a saúde dos trabalhadores. Deve ser dada especial ênfase à integração de equipas diversificadas e à superação de barreiras culturais.

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.

