

einfach immer besser



Ratgeber Gästeführer

Qualifizierung nach europäischem Standard DIN EN 15565



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Ratgeber Gästeführer

**Qualifizierung nach europäischem
Standard DIN EN 15565**

RATGEBER: GÄSTEFÜHRER - QUALIFIZIERUNG
Ausbildung nach europäischem Standard DIN EN 15565

Inhaltsübersicht

	Seite
1. Einführung	4
Ratgeber Gästeführerausbildung: Für wen und warum?	
2. Der Gästeführer und seine Tätigkeit	6
2.1 Der „ideale“ Gästeführer – eine Annäherung	6
2.2 Berufliche Situation des Gästeführers	8
2.3 Zielgruppen und Einsatzfelder	12
2.4 Gestaltung von Gästeführungen	17
2.4.1 Neue Trends	
2.4.2 Weltgästeführertag©	
3. Ausbildung von Gästeführern	21
3.1 Grundlagen: Neuer europäischer Standard (DIN EN 15565)	21
3.2 Welche Fähigkeiten sollen Gästeführer erwerben?	24
3.2.1 Ausbildungsziele	
3.2.2 Sprachanforderungen	
3.3 Aufgaben des Veranstalters	26
4. Neun Schritte zum Erfolg: Praxis der Gästeführerausbildung	28
4.1 Voraussetzung: Markt- und Kostenanalyse	28
4.2 Gut geplant...	30
Kompakter Lehrgang oder Aufteilung in mehrere Phasen?	
4.3 Fachwissen, praktisches Training, Wirtschaft und Recht:	32
Auf die richtige Mischung kommt es an!	
4.4 Auswahl der Dozenten	37
4.5 Auswahl der Teilnehmer	38

4.6	Modul A – Vermittlung von Grundkenntnissen	40
4.7	Modul B – Vertiefung von Sachwissen und Führungsfertigkeiten	44
4.8	Modul C – Fortbildung durch Fachthemen und Spezialseminare	48
4.9	Am Ziel: Prüfung für den Abschluss DIN EN Prüfungskommission und Prüfungsteile	52
5.	Kann ich den Umfang der Ausbildung verändern? Anerkennung von Vorleistungen der Teilnehmer	56
6.	Qualitätsmanagement und Erfolgskontrolle	60
7.	Wo erhalte ich kompetente Beratung? Ansprechpartner und Referentenplattform	61
8.	Impressum	63
9.	Anhang:	64
9.1	Auszug aus den Richtlinien: <i>Gästeführer-Qualifizierung</i> <i>BVGD-Zertifikat DIN EN®</i>	



1. Einführung

1.1 Ratgeber Gästeführerausbildung: Für wen und warum?

Gästeführer sind Botschafter ihrer Region.

Hinter dieser leicht gesagten und marketingtechnisch gestylten Schlagzeile verbirgt sich eine facettenreiche und anspruchsvolle Tätigkeit von hoher Verantwortung: Gästeführer prägen das Bild des Gastes von der besuchten Region in entscheidender Weise; sie können tieferes Verständnis wecken und sind Mittler zwischen Land, Leuten und Mentalitäten.

In den 2009 veröffentlichten „Tourismuspolitischen Leitlinien“ der Bundesregierung wird die Notwendigkeit qualifizierter, informierter und serviceorientierter Menschen im Dienstleistungsbereich des Tourismus vielfach betont. In dieser Hinsicht ist auch der Gästeführer Teil der touristischen Servicekette: Mit seiner persönlichen und fachlichen Leistung hat er einen nicht geringen Anteil an der Erhaltung des „Standortes Deutschland“ – in der Bewahrung des kulturellen Erbes genauso wie in der Unterstützung der regionalen Wirtschaft. Seine Tätigkeit ist der Inbegriff eines modern verstandenen, *sanften* und *sozialen* Tourismus, weil sie

-
- Qualität – nicht Quantität – befördert,
 - auf Nachhaltigkeit – nicht Ausbeutung – zielt,
 - die Teilhabe aller – nicht den Ausschluss von Gruppen – intendiert,
 - beruflich die internationale Verständigung – nicht den Konflikt – praktiziert.

Dieser Ratgeber richtet sich sowohl an Gästeführer, als auch an Bildungsträger und Tourismusinstitutionen, die sich über die Berufsanforderungen informieren wollen, selbst Schulungen für die Tätigkeit des Gästeführers planen und sich einem Qualitätsanspruch im Service verpflichtet fühlen.

2008 haben sich die europäischen Länder im *European Committee for Standardization* (CEN) erstmals auf einen Qualitätsstandard für die Ausbildung von Gästeführern geeinigt. Gegenstand dieses Ratgebers ist, welche konkreten Anforderungen an die Ausbildung bestehen und welches Entwicklungspotential die Tätigkeit innerhalb des Incoming-Tourismus besitzt. Der Ratgeber informiert zunächst knapp über die Tätigkeit des Gästeführers, seine Einsatzfelder und die Formen der Gästeführung. Im Mittelpunkt stehen aber die Kriterien für eine qualifizierte Ausbildung und deren praktische Gestaltung. Damit ist insgesamt zugleich ein Berufsbild des Gästeführers beschrieben.

2. Der Gästeführer und seine Tätigkeit

2.1 Der „ideale“ Gästeführer – eine Annäherung

Vor langer Zeit, so geht die Geschichte, wies der leuchtende Stern am Firmament den drei Königen aus dem Morgenland den richtigen Weg zu ihrem Ziel nach Bethlehem. So wie damals das Ziel sicher und verlässlich erreicht wurde, finden auch heute Gäste und Besucher durch Stadt und Land, wenn ihnen der Weg gedeutet, das Entdeckte erklärt und die Bedeutung des Gesehenen und Erlebten vermittelt wird.

Die modernen Leitsterne sind vielfältiger Natur: Der Gast nimmt den Gästeführer in zahlreichen Funktionen wahr. So erfüllen Gästeführer ihren Dienst als

- Botschafter ihrer Region,
- Experten für Kunst, Geschichte, Architektur und vieles mehr,
- Interpreten von Kultur und Mentalitäten,
- Spurenleser der historischen und gegenwärtigen Topographie,
- Regisseure der Erlebnisse des Gastes,
- Ratgeber in allen touristischen Lebenslagen,
- Erzähler über den örtlichen Lebensraum und seine Bewohner,
- Organisatoren des Aufenthaltes in der Region

– und wahrscheinlich ist das noch nicht alles...

Was den Gästeführer in diesen vielen Rollen vor allen anderen Berufen in der touristischen Dienstleistung auszeichnet, ist nicht nur das hier gezeigte Querschnittsprofil, der Allrounder. Es ist vielmehr seine Spezialisierung: Der Gästeführer ist Experte für Kultur und Natur, Lebensstile und Mentalitäten in seiner Region – er ist für den Gast der erste Ansprechpartner und Repräsentant der besuchten Landschaft oder Stadt.

Zu einem guten Gästeführer gehören demnach viele Eigenschaften. Sie lassen sich zusammenfassen als

- fachliche Expertise auf verschiedenen Feldern,
- ausgeprägte Dienstleistungsmentalität,
- Servicebereitschaft,
- Moderationskompetenz,
- Selbständigkeit.

Wer diese Kompetenzen in einer ausgewogenen Mischung vereinigt, besitzt die besten Voraussetzungen, um den Beruf erfolgreich auszuüben.

Was einen idealen „Cicerone“ – wie es zu Goethes Zeiten noch hieß – ausmacht, hat Goethe selbst in einem Brief an Schiller 1798 elegant zusammengefasst:

„Übrigens ist mir alles verhasst, was mich bloß belehrt, ohne meine Tätigkeit zu vermehren oder unmittelbar zu beleben.“

Dies ist so knapp wie zutreffend: Ein bisschen „Belehrung“ gehört schon dazu...nur muss diese zum Erleben des Gastes beitragen und – das ist das Ideal – ihn zur eigenen Aktivität und Auseinandersetzung mit dem Erfahrenen motivieren. In der trockenen Sprache der Didaktik heißt das, neben der kognitiven muss auch die affektive Seite des Besuchers berührt werden – und rückübersetzt in die tägliche Praxis: Führungen dürfen weder langweilen noch überlasten. Wenn sie Kopf, Herz und Hand erreichen, beleben sie alle Sinne.

In den strategischen Handlungsfeldern des Incoming-Tourismus besitzt der Gästeführer eine wichtige Funktion: Der Gästeführer

- stärkt die Imagebildung und das Profil der touristischen Region,
- trägt zum Wachstum bei, weil der Gast sich wohl fühlt und wiederkommt,
- fördert die Vernetzung touristischer Angebote,
- entfaltet die kulturellen und natürlichen Denkmäler als besonderes Merkmal der Region,
- greift Trends auf und entwickelt sie kreativ weiter,
- praktiziert nachhaltigen und sanften Tourismus und fördert damit modernes und angemessenes Reisen.

Seine Tätigkeit kann der Gästeführer unter vielen Bezeichnungen ausüben: In Österreich ist auch heute noch „Fremdenführer“ der gebräuchliche Ausdruck; es gibt Touristenführer, Stadtführer, Landschaftsführer, Park- und Wanderführer, Limesführer, Museumsführer, Dom- und Kirchenführer – um nur einiges herauszugreifen. Die Differenzierung erweitert sich fast täglich mit der wachsenden Segmentierung des Marktes und der zielorientierten Werbung für bestimmte Spezialführungen.

Die Berufsbezeichnung, unter die alle diese Begriffe fallen, ist in Deutschland der „Gästeführer“ (englisch: tourist guide). Mit ihm sind qualifiziert ausgebildete und selbständig tätige Gästeführer im tourismuswirtschaftlichen Incoming-Markt gemeint.

Um die Tätigkeit eindeutig als touristische Dienstleistung abzugrenzen hat das *Committee for European Standardization* (CEN) der EU eine Terminologiekklärung durchgeführt, die nunmehr für alle Mitgliedsländer verbindlich ist. Diese 2003 wirksam gewordene Bestimmung betont die regionalspezifische Expertise als entscheidende Kompetenz des Gästeführers.

Tourismus-Dienstleistungen — Reisebüros und Reiseveranstalter — Terminologie (EN 13809-2003, Standardisiertes Wörterbuch Tourismus)

„Gäste-/Fremdenführer

Person, die Besucher in der Sprache ihrer Wahl führt und das kulturelle und natürliche Erbe eines Gebiets erläutert, und normalerweise über eine gebietsspezifische Qualifikation verfügt, die üblicherweise von der zuständigen Behörde ausgegeben und/oder anerkannt wird.“

Tourism services - Travel agencies and tour operators – Terminology (EN 13809:2003)**“tourist guide**

person who guides visitors in the language of their choice and interprets the cultural and natural heritage of an area, which person normally possesses an area-specific qualification usually issued and/or recognised by the appropriate authority.”

Von 2004 bis 2008 führte die CEN – auf dieser Bestimmung aufbauend – ein weiteres Projekt durch und klärte die Anforderungen an Ausbildungssysteme für Gästeführer (► Kap. 3.1). Diese Ausbildungsnorm – in Deutschland DIN EN 15565 – ist Grundlage der Ausbildungsbeschreibung in dieser Broschüre. Sie ist auf europäischer und deutscher Ebene die einzige verbindliche Übereinkunft zu Kriterien einer qualifizierten Berufsausbildung für Gästeführer.

2.2 Berufliche Situation des Gästeführers

Über die berufliche Situation des Gästeführers liegt eine Enquete *Zur beruflichen Lage und Einstellung der Gästeführer in Deutschland* vor, die der *Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V.* 2006 abgeschlossen hat. Sie zeigt einen Beruf, der starken Wandlungen unterworfen ist. Einige Ergebnisse seien hervorgehoben:

Haupt- und Nebenberuf

- Über 80 % aller Gästeführer haben ein Studium oder eine Berufsausbildung abgeschlossen und erst als Zweitberuf die Tätigkeit der Gästeführung aufgenommen.
- Fast die Hälfte der Gästeführer (43 %) behält den ersten Beruf weiterhin aktiv bei.
- Für zwei Drittel haben Gästeführungen eine erhebliche finanzielle Bedeutung: Nur 10 % bestreiten zwar den Lebensunterhalt allein aus dieser Arbeit, für ein weiteres Viertel (24 %) ist es aber Hauptanteil und für ein knappes Drittel (30 %) ein spürbarer Teil des Einkommens (Schaubild 1).
- Ein gutes Drittel der Gästeführer (36 %) übt diese Tätigkeit – auch im eigenen Selbstverständnis – nicht als Beruf aus (Schaubild 1).

In den letzten Jahren verstärkt sich – stark regional abhängig – der Trend zur hauptberuflichen Tätigkeit und größeren finanziellen Bedeutung. Das heißt nicht, dass Gästeführer mehr verdienen, sondern sie sind vielmehr stärker als früher auf diese Tätigkeit für ihren Lebensunterhalt angewiesen.

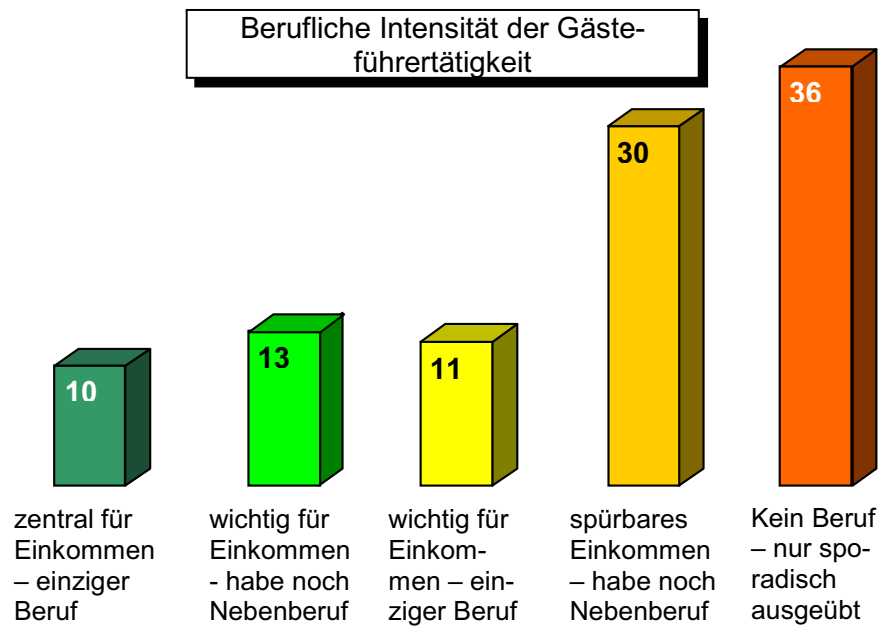


Schaubild 1: Einkommen, Haupt- und Nebenberuf (Quelle: Enquete Gästeführer BVDG)

Zu diesem Ergebnis passt, dass mit zunehmendem Lebensalter die Bedeutung von Gästeführungen für den Lebensunterhalt wächst. Während für die Hälfte der 36-45jährigen (55 %) dieser Beruf große oder teilweise finanzielle Bedeutung besitzt, sind es bei den über 65jährigen fast alle Gästeführer (90 %, Schaubild 2).

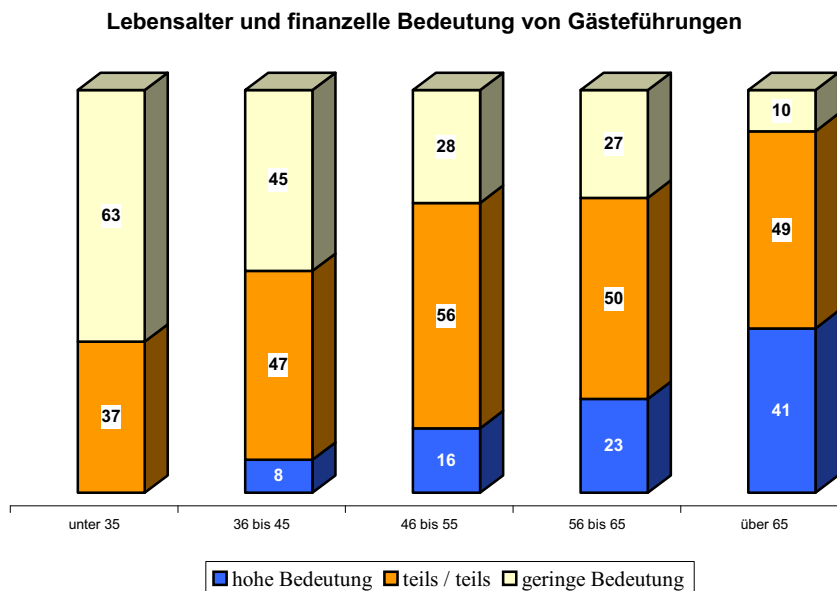
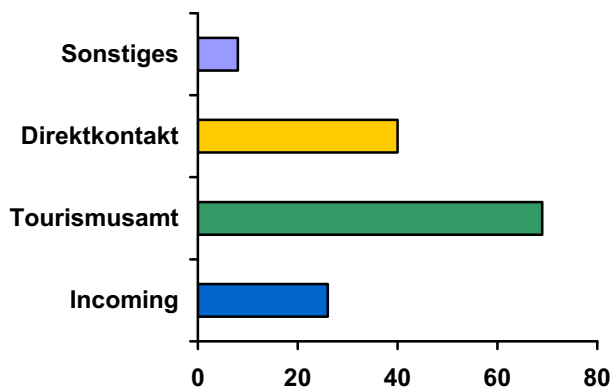


Schaubild 2: Lebensalter und Einkommen (Quelle: Enquete Gästeführer BVDG)

Der Gästeführer und seine Aufträge

Die Gästeführer in Deutschland sind im Regelfall selbständig tätig, nur wenige sind angestellt. Die Tätigkeit gehört zu den freien Berufen. Dabei unterliegen die Gästeführer allen auch sonst üblichen vertrags- und haftungsrechtlichen, steuer- und gewerberechtlichen Regeln. Sie gelten als Unternehmer bzw. Kleinunternehmer (in diesem Fall können sie sich nach § 19 UStG von der Umsatzsteuerpflicht befreien lassen). Ob sie ihre Tätigkeit als Gewerbe anmelden müssen, ist unterschiedlich geregelt und hängt von den örtlichen Bedingungen ab.

Über zwei Drittel der Gästeführer erhalten ihre Aufträge von regionalen Tourismusinstitutionen (siehe Schaubild 3), knapp die Hälfte auch im direkten Kontakt mit Kunden (Reiseveranstalter, Gäste), ein Drittel von Incoming-Agenturen am Ort. Diese Verteilung zeigt das starke Gewicht, das örtliche Tourismusämter bzw. -vereine besitzen.



(in Prozent, Mehrfachnennung möglich)

Schaubild 3: Herkunft der Aufträge (Quelle: Enquete Gästeführer BVGD)

Das Vertragsverhältnis bei den Direktkontakten ist sehr klar geregelt: Der Gästeführer ist Auftragnehmer, der Kunde Auftraggeber, zwischen diesen beiden Parteien kommt der Vertrag über die zu leistende Gästeführung zustande. Dagegen ist das Vertragsverhältnis zwischen Tourismusinstitution und Gästeführer häufig Anlass für Missverständnisse, denn hier gibt es zwei verschiedene Rechtsmöglichkeiten:

- Die Tourismusinstitution tritt als *Auftraggeber* auf und schließt mit dem Gästeführer einen Vertrag über eine Stadtführung. Dies entspricht dem Vertragsverhältnis beim Direktkontakt.
- Die Tourismusinstitution tritt als *Vermittler* auf. Sie vermittelt (makelt) einen Auftrag zwischen dem Gästeführer und dem Kunden (Auftraggeber). In diesem Fall erhält die Tourismusinstitution eine Gebühr oder Provision für die Vermittlung; den Vertrag über die zu leistende Stadtführung schließen der Gästeführer als Auftragnehmer und der Kunde als

Auftraggeber. Honorar und Rechnung ist eine Angelegenheit zwischen diesen beiden Parteien (siehe Schaubild 4).

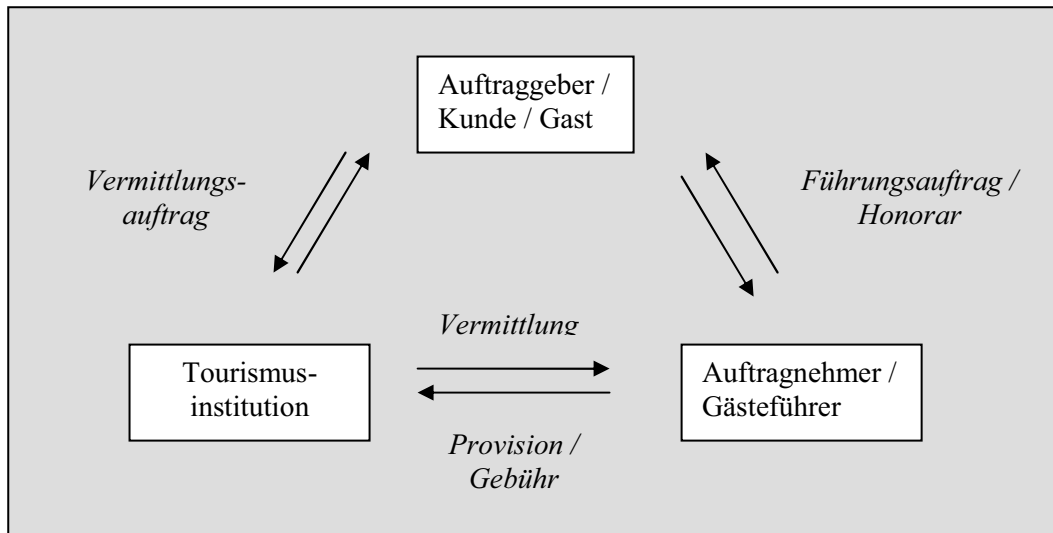


Schaubild 4: Vertragsverhältnis Kunde / Gästeführer / Tourismusstelle

In jedem Fall muss der Gästeführer auf die Herkunft seiner Aufträge achten: Erhält er fast alle seine Führungsaufträge von einem einzigen Auftraggeber (z.B. Touristinformation), wäre dies ein Kriterium einer in Wirklichkeit nicht-selbständigen Tätigkeit, also einer *Scheinselbständigkeit*, was sozialversicherungspflichtig anders behandelt wird.

Jeder Gästeführer benötigt, sofern er seine Tätigkeit beruflich ausübt, eine *Berufshaftpflichtversicherung*. Diese sollte Personenschäden, Umweltschäden, Sachschäden und Vermögensschäden abdecken. Auch eine Abdeckung von Schlüsselverlustrisiken wird empfohlen, weil der Verlust von z.B. Schloss- oder Museumsschlüsseln für den Gästeführer sonst sehr kostspielig sein kann. Der Berufsverband BVGD hat für seine Mitglieder eine derartige Haftpflichtversicherung vereinbart.

Diese vorgenannten Stichworte sollten zentrale Elemente jeder Gästeführerausbildung im Bereich Recht / Steuer / Versicherung sein.

Berufsverbände

Der einzige Berufsverband ist der Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V. Die meisten Gästeführer sind in ihm organisiert. Derzeit vertritt der BVGD als Dachverband über 150 Regionen, Städte und Gemeinden mit Gästeführerorganisationen, in denen wiederum ca. 5.000 Gästeführer zusammengeschlossen sind. Der BVGD bietet seinen Mitgliedern:

Angebot des BVGD (www.bvgd.org):

- Information und Beratung
- Sicherung der beruflichen Anerkennung
- politische Vertretung auf deutscher und europäischer Ebene
- Qualitätssicherung und Fortbildung
- Ausbildungskonzept nach DIN EN
- Vertragsvorlagen Gästeführer / Tourismusinstitution
- Automatische Berufshaftpflichtversicherung
- Mitgliederzeitschrift CICERONE
- Freier bzw. ermäßigter Eintritt in 400 Museen an über 180 Orten.

Der Berufsverband hat den europäischen Standard DIN EN für Deutschland umgesetzt und ein zertifiziertes Ausbildungsprogramm entwickelt.

Auf europäischer Ebene bildet die Föderation Europäischer Gästeführerverbände (FEG - European Federation of Tourist Guide Associations) den Dachverband der nationalen Verbände. Die FEG wurde 1984 begründet; heute gehören ihr neben Deutschland noch Dänemark, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Island, Italien, Kroatien, Malta, Österreich, Portugal, Russland, Slowakei, Spanien, Schweden, Tschechische Republik, Türkei und Zypern an; assoziiert sind Lettland und die Niederlande (www.feg-touristguides.org).

Die an wechselnden Orten stattfindende jährliche Tagung ist mit einem Studienprogramm und Fortbildungsseminaren zur Vertiefung der Gästeführerkenntnisse verbunden (Modul B und C, ► Kap. 4.7, 4.8). Die Gästeführerorganisationen der einzelnen Kontinente sind wiederum in der Weltorganisation zusammengeschlossen, dem Weltverband der Gästeführer (WFTGA – World Federation of Tourist Guide Associations, www.wftga.org).

Seitens dieser Verbände wird jedes Jahr am 21. Februar der *Welttag des Gästeführers*[®] organisiert, eine der zentralen Marketingmöglichkeiten für Gästeführer (► Kap. 2.4.2).

2.3 Zielgruppen und Einsatzfelder

Woher kommen die potentiellen Gäste des Gästeführers?

Von den 2008 in Deutschland registrierten 313 Mio. Übernachtungen stammen 56 Mio. von Besuchern aus dem Ausland. So wichtig Besucher aus dem Ausland sind, für den Gästeführer stellt der einheimische Markt mit 81 % der Gäste die zentrale Quelle für Führungsaufträge dar, zumal noch die Tagestouristen als wichtige Zielgruppe dazu kommen.

Blickt man dennoch auf die stärker wachsende Zahl der aus dem Ausland anreisenden Gäste liegt Bayern als deutsches Zielland mit 12 Mio. an der Spitze der Liste, an deren Ende Sachsen-Anhalt (464.000 Übernachtungen), das Saarland und Bremen rangieren. Schaubild 5 zeigt die Hauptquellmärkte:

Hauptquellmärkte Deutschland	in	Anteil in %	Veränderung 2007 zu 2008
Niederlande		9,7	- 7,7
USA		4,4	- 4,6
Großbritannien		4,2	- 4,3
Schweiz		3,7	+ 2,2
Italien		3,1	+ 1,1
Es folgen Österreich (2,5), Belgien (2,5), Frankreich (2,4), Dänemark (2,3), Spanien (1,8), Schweden (1,5)			

Schaubild 5: Hauptquellmärkte für den deutschen Inlandtourismus (*Quelle: DZT 2009*)

Während die wichtigsten Wachstumsmärkte der letzten Jahre (Niederlande, USA, Großbritannien) derzeit also einen Rückgang erleben, weisen Staaten aus Osteuropa und dem früheren Ostblock gewaltige Zuwächse auf (Schaubild 6), wenn auch von niedriger Ebene ausgehend. Mit diesen Herkunftsgebieten sind auch die bevorzugten Sprach- und Zielgruppen der Gästeführer benannt – sofern man auf die Trends setzen will.

Stärkste Zuwächse (in %) aus	
Russland	+ 19,4
Tschechische Republik	+ 12,2
Polen	+ 9,6

Schaubild 6: größte Zuwachsquellmärkte (*Quelle: DZT 2009*)

Was sind Gründe für das Verweilen des Gastes an einem Ort?

Bei der Frage nach der Motivation von Reisen nach und innerhalb Deutschlands liegen klassische Städtereisen (22 %) und Rundreisen (14 %) vorn, gefolgt vom Erholungsurlaub auf dem Land (12 %) und den Eventreisen (5 %). Zu letzteren gehört vom Besuch des Zoos über den Loksuppen und das Museum bis zum Oktoberfest jegliche Form von gestalteter Unterhaltung. Auch wenn Event- und Geschäftsreisen derzeit schnell wachsende Segmente bilden, ist die typische Reise in Deutschland noch immer ein kulturorientierter Aufenthalt mit Urlaubsmotivation. Dies wird durch die Frage nach den liebsten Beschäftigungen des Besuchers in deutschen Regionen bestätigt (Schaubild 7):

Ranking (in %, Mehrfachantworten möglich)	
Sightseeing	55
Atmosphäre genießen	48
Einkaufen	48
Essen / Trinken	48
Museen	39
Parks / Gärten	20
Nachtleben	14
Konzert	10

Schaubild 7: Beschäftigung der Reisenden (Quelle: DZT 2009)

Für Gästeführer ist dies ein außerordentlich erfreuliches Ergebnis, denn auf den Spitzenplätzen landen die zentralen Einsatzfelder des Gästeführers. Die traditionellen Bereiche der Stadtführung kann er ohnehin qualifiziert anbieten und die anderen Gebiete erschließt er sich gezielt, indem er ein Angebot entwickelt, das neue Nachfrage weckt.

Zu allen genannten Daten über Herkunftsländer, Sprachgruppen und Reisearten kommt noch ein unschätzbare Vorteil des Gästeführers hinzu: Aufgrund seiner regionalen Spezialisierung vermag er – besser als Hotellerie oder Reiseveranstalter – auch den in der Region Ansässigen ein interessantes Angebot zu machen. Schließlich wollen auch die Einheimischen Stadt und Land entdecken, wollen ihre Region auf vielfältige Weise erleben.

Führungs- und Veranstaltungstypen für den Einsatz des Gästeführers:

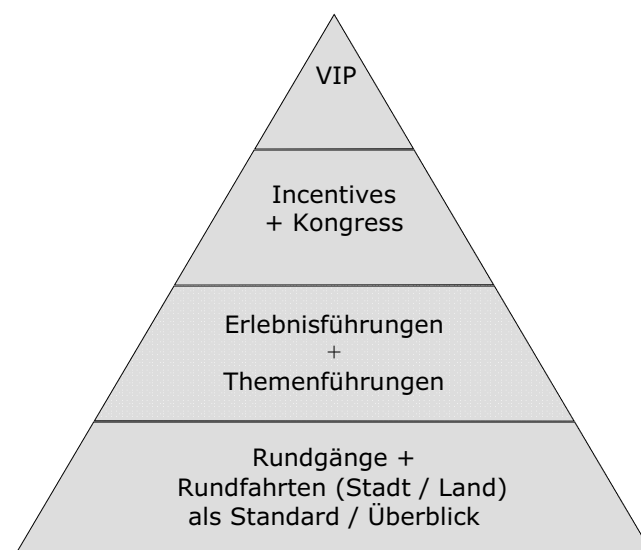


Schaubild 8: Einsatzfelder von Gästeführern (nach ihrer Häufigkeit)

Die Aufteilung ist schematisch, in der Praxis gibt es zumeist Schnittmengen, die dem Gästeführer individuelle Gestaltungsmöglichkeiten für sein Führungsangebot bieten.

- Rundgang oder Rundfahrt als Überblick

Dies ist die Form der touristischen Dienstleistung, die der Gästeführer in allen Orten und Regionen anbietet – ob als Überblick zu den Sehenswürdigkeiten der Stadt oder zu Naturdenkmälern im ländlichen Bereich. Es ist die häufigste Auftragsform. Dieser Führungstyp wird selbständig von Gästeführern angeboten, öffentlich von Tourismusämtern organisiert oder von privaten Agenturen vermittelt. Je konzentrierter das Zentrum eines Ortes, desto eher handelt es sich um eine Rundgangsführung, je größer oder weitläufiger die Region, desto mehr kommen ergänzend oder hauptsächlich Rundfahrten hinzu.

- Themen- und Fachführungen

Dies ist ebenfalls ein sehr häufiger Führungstyp. Die Bandbreite ist enorm, sie reicht vom allgemeinen Thema („Historische Stadt“, „Kirchen in der Region“, „Sportstadt“) über speziellere – häufig vom Gästeführer selbst entwickelte – Perspektiven („Frauenleben“, „Jüdische Entwicklung“, „Bauhaus-Architektur in der Region“, „Kriminalfälle“) bis hin zu Fachthemen, für die auch ein spezielleres Studium erforderlich gewesen sein kann („Ökologisches Bauen in der Region“, „Tagebau und Landschaftswandlung“). Häufig finden diese Veranstaltungen im Rahmen von Bildungs- und Studienreisen, öffentlich geförderten Informationsfahrten, Fachgruppen oder Vereinen statt. Der Gästeführer kann dieses Angebot aber auch sehr gut selbst in der Region vermarkten, denn ein wichtiger Adressat dieser vertiefenden Stadt- und Landschaftserkundungen sind die Einheimischen.

- Erlebnisführungen

Diese stellen ein derzeit stark wachsendes Einsatzfeld des Gästeführers dar. Im Vordergrund steht hier nicht die alleinige Information über das Sachthema oder die Region, sondern sie bindet das Erleben des Gastes ein, um ihm einen Eindruck einer historischen Zeit, früherer Lebensweisen oder Persönlichkeiten der Region zu geben. Methodisches Kernelement dieser Führungen ist die auf sachgerechter Information basierende unterhaltende Darbietung der Führung. Beispiele dieses mittlerweile klassisch gewordenen und in vielen Regionen organisierten Veranstaltungstyps sind Nachtwächterführungen, Kostümführungen, „Leben am Hofe“ (der Kammerdiener oder die Hofdame erzählen...). Dies wird gerne zu kleinen szenischen Spielen – auch unter Beteiligung mehrerer Gästeführer – erweitert. Besonders beliebt ist dieser Führungstyp bei Zielgruppen, für die ein spezielles Programm gestaltet werden kann, z.B. Kinder.

Eine weitere Form der Erlebnisführungen bilden die *interaktiven Führungen*, die sinnliche Formen der Vermittlung mit Erkenntnis und eigenem Erleben verknüpfen. Hierunter fallen Stadtrallyes mit unterschiedlichen Themen, kriminalistische Suchspiele, Rollenspiele. Im ländlichen Bereich sind diese Führungen besonders weit verbreitet: „Mit der Kräuterhexe unterwegs...“, „Kochen wie die Wilden...“, „Waldführungen“. Gemeinsam ist allen Themen die Mischung von Information, Aktivität des Gastes und der praktischen Beteiligung aller Sinne.

In diesem Bereich gibt es so viele Themen wie Ideen: Auch „unspektakuläre“ Regionen verwandeln sich mittels interaktiver und Erlebnisführungen in kleine Sensationen.

- Kongress- und Tagungsprogramme

Hierbei handelt es sich um eine wachsende Zahl von Führungen, die als Begleitprogramm zu Kongressen stattfinden. Die Bandbreite umfasst Standardführungen zu den wichtigsten Sehenswürdigkeiten, Kultur- und Museumsbesichtigungen, aber auch speziellere Führungen, die mit dem Kongressthema verbunden sind („Von Wundheilern und Quacksalbern“ als Thema bei einem Fachkongress zur Medizin u.ä.).

- Incentives

Darunter versteht man spezielle Programme, die von Unternehmen zur Motivation ihrer Mitarbeiter, Kunden oder Interessenten veranstaltet werden. Die Palette der Veranstaltungen reicht von der Bonusführung für besonders erfolgreiche Mitarbeiter bis zur begleitenden Erlebnisgestaltung zur Einführung neuer Produkte. Ziel ist hier – wie im Fall der Erlebnisführungen – die Einbettung der Informationsvermittlung in eine besonders interaktive, unterhaltende Form der Führung. Häufig verschränken sich hier verschiedene Führungstypen ineinander (Stadtrallye, Erlebnisführung, Fachthema etc.).

Ein Unternehmen der Pharmabranche lancierte ein neues Produkt zur Haarbehandlung. Eingeladen zur mehrtägigen Fachveranstaltung waren Mediziner, Mitarbeiter, Verkäufer, Pharmazeuten. Das Programm lautete „Haarige Stadt“. Unter diesem Motto wurden die Teilnehmer in kleinen Teams durch die Stadt geschickt und erhielten die Aufgabe, im Team ein kreatives Video zu übertragenen Themen zu drehen (Friseure, Haar in der Suppe, Haarkunst usw.). Der Gästeführer fungierte als Begleiter und Experte, um spezielle Orte zu entdecken, als „location scout“. Die Veranstaltung war als gruppenspezifische Aktion ein voller Erfolg, wie die zum Schluss gezeigten Filme bewiesen.

- VIPs und Zielgruppenbetreuung

Hierunter fällt der kleine, in seiner Bedeutung stark regional abhängige Bereich der Programme für „besondere“ Personen und Gruppen: Dies betrifft zum einen Entscheidungsträger aus Politik und Wirtschaft wie z.B. Führungen im Rahmen des politischen Protokolls, eingeladene Persönlichkeiten, aber zum anderen auch Gruppen, die besondere Aufmerksamkeit und Kompetenz benötigen, wie z.B. Personen mit Behinderungen oder Sinneseinschränkungen.

Welcher dieser Veranstaltungs- und Führungstypen den größten Auftragsmarkt für Gästeführer bietet, hängt von der regionalen Situation ab – in Bundes- oder Landeshauptstädten wird die Repräsentation stärker sein, in mittelalterlichen Städten die Möglichkeit zur Kostüm- und Erlebnisführung, in ländlichen Regionen besonders die interaktiven Führungen verbreitet und erfolgreich sein.

Generell gilt:

- Je vielfältiger die Führungen verschiedene Sinne ansprechen und interaktiv arbeiten, desto mehr Spielraum besteht für die Kreativität des Gästeführers – zugleich ist er aber auch in sehr unterschiedlichen Fähigkeiten gefordert.
- Je mehr Kompetenzen ein Gästeführer erworben hat, desto mehr Einsatzfelder stehen ihm offen.

Entscheidend ist, sich – gerade in einem dicht besetzten Markt mit großer Konkurrenz – mit einem besonderen Angebot abzuheben. Dieses Angebot muss allerdings den eigenen Fähigkeiten und Kompetenzen entsprechen – ob es sich um Programme für besondere Zielgruppen oder um spezifische Sprachen (z.B. Gebärdensprache) handelt. In der Praxis hängt der Erfolg an der Kombination des Angebotes und der Tatsache, dass nicht alle anderen das gleiche vermarkten.

Dabei kommt dem Gästeführer ein immer noch anhaltender Trend in der Tourismusindustrie zugute: die zunehmende Individualisierung der Interessen und Gäste. Motivation und Bedürfnisse differenzieren und wandeln sich, dem Gästeführer eröffnet sich damit die Chance, auch kurzfristig auf veränderte Wünsche zu reagieren oder diese selbst am Ort zu lenken, indem er durch ein besonderes Angebot überhaupt erst die Nachfrage weckt und stimuliert.

Es ist ein entscheidender Vorteil des Gästeführers, dass er den direkten Kontakt mit dem Gast hat und sich dadurch ein unverfälschtes Bild der Wünsche und Bedürfnisse des Reisenden verschaffen kann.

2.4 Gestaltung von Gästeführungen

2.4.1 Neue Trends

„Guten Tag, was können wir denn hier machen?“, so lautet meist die erste Frage in der Touristinformation Halberstadt, wenn der Gast bereits die Domschatzausstellung besucht hat.

Nicht nur der Reiseveranstalter, der eine festgelegte Tagestour für den Gast organisiert, ist entscheidend, vielmehr haben sich die Gäste „individualisiert“. Sie planen nicht vorher, sondern sind offen für das, was kommt – wenn etwas kommt, das sie interessiert.

Dies ist die Chance für den Gästeführer: Bietet er ein entsprechendes Programm, mit dem er den „Nerv“ des Gastes trifft, so wird der Gast länger verweilen – mit Wirkung für die gesamte touristische Leistungskette (Führung, Restaurant, Museum etc.).

In Halberstadt hatten die vereinten Anstrengungen Erfolg: Von 2007 bis 2008 hat sich die Zahl der gebuchten Führungen um 50 % gesteigert. Das Angebot umfasst Programme für Bildungshungrige genauso wie für Familien, reicht von Straßenbahnführungen bis zu Genussstouren, die dazu animieren, die Stadt mit allen Sinnen zu entdecken.

Besondere Beachtung verdienen die Wachstumsmärkte im Tourismus. Gerade für den Gästeführer ist die Beobachtung der neuen Trends von großer Bedeutung, denn er kann sein Angebot – leichter und schneller als andere im Tourismus – darauf einstellen. Je größer die Flexibilität, desto größer die Erfolgchancen im Markt.

Es sind nicht nur die Themen, die das Interesse des Gastes wecken – Trend ist, was interaktiv, erlebnisreich und multimedial inszeniert ist. Da kann es um Führungen für Kinder oder Ausflüge für Menschen mit Behinderungen gehen, um szenische Führungen, integrierte kleine Schauspiele oder um den eigenen kreativen Umgang der Gäste mit dem Ort (experimentelle Stadtführungen „Städtebabuschka“, Stadtspiele, Spurensuche usw.). Ausgefallene Orte und Zeiten wecken die Neugier des Gastes (Gruselführung zur mitternächtlichen Stunde) ebenso wie Reisen „durch die Zeit“ (Videobustour oder Bilderführung in der Geschichte), ausgefallene Themen oder Themen mit Gag-Effekt, z.B. die schmalsten Häuser, die dunkelsten Höfe, die Stadt von oben (Besichtigung von Türmen) – den Ideen und Möglichkeiten sind keine Grenzen gesetzt.

Manchmal mag ein neuer Trend auch nur eine Mode sein, die in ganz anderen Bereichen kreiert wurde – dennoch lohnt es sich, diese zum eigenen Nutzen kurzfristig für die Gästeführungen zu vermarkten:

- *Segway, sightjogging* oder *sightrunning, nordic walking*: Informationen und Routen abseits des dichten Verkehrs finden und dem Gast eine ungewöhnliche Entdeckungstour bieten.
- Multimedial: Audioguides nicht nur als Gegner sehen, sondern als Verbündete – sie können Originalton bei Musikführungen oder bei zeithistorischen Führungen ermöglichen.
- Ereignisse von damals und Technologie von heute: Über moderne Technik können Bilder in die Führung eingebaut werden.
- Aufgreifen von Themen wie Nachhaltigkeit, Naturparkführungen, „Grüne“ Führungen (zur Ökologie einer Region)

Diesen unterschiedlichen Trends – und manchmal Gags – ist gemeinsam, dass sie dem Gast einen Perspektivenwechsel bieten: So wie im Kino ähnliche Themen in unzähligen Filmen immer wieder neu präsentiert werden können, möchte der Gast Stadt und Region auf neue Weise erleben. Auch die Änderung der Präsentationsform kann neue Zielgruppen erschließen (z.B. Bike-Touren).

Für Trends und Moden gilt eine Regel: Sie unterliegen dem ständigen Wandel. Deshalb darf sich der Gästeführer nicht auf die Beständigkeit seines Erfolges verlassen. Gästeführer, die nur einige Kompetenzen beherrschen, können hier in Not geraten. Deshalb ist eine umfassende Ausbildung entscheidend, die dazu befähigt, auf unterschiedlichen Einsatzfeldern qualifiziert tätig zu werden.

Marketing und Kooperation

Will der Gästeführer mit seinem Führungsangebot am Ort erfolgreich sein, muss er den Markt beobachten und versuchen, neue Trends zu erfassen und zu gestalten.

Zum mit Abstand wichtigsten Instrument der Vermarktung hat sich das Internet entwickelt. 56 % der Buchungen im Incoming-Bereich bei Reisen und Dienstleistungen erfolgen über das Internet, nur noch 27 % über das Reisebüro, die anderen Buchungswege sind weit abgeschlagen. Kenntnis der Multi-Channeling-Strategien ist zentral für den gewerblichen Erfolg des Gästeführers.

Die Basis jeder Strategie bildet ein partnerschaftliches Verhältnis mit anderen Tourismusinstitutionen und Gästeführern in der Region. Gute Zusammenarbeit der Tourismusträger ist am ehesten in der Lage, die Verweilquote des Gastes zu erhöhen. Gemeinsames Marketing, Bewerben verschiedener, aber sich ergänzender Führungen, gemeinsame Website, Vermittlung und Datenbanken befördern den wirtschaftlichen Erfolg aller. Vereinzelung hilft selten!

2.4.2 Weltgästeführertag[©]

Der *International Tourist Guide Day* wird seit 1990 weltweit von zahlreichen Gästeführerorganisationen jährlich am 21. Februar durchgeführt. In Deutschland ist der Weltgästeführertag[©] eine Veranstaltung des *Bundesverbandes der Gästeführer in Deutschland e.V.* mit dem Ziel, die Öffentlichkeit über die Qualität und Vielseitigkeit der Gästeführungen zu informieren.

Der bundesweite Aktionstag steht jedes Jahr unter einem neuen Thema, das von der Mitgliederversammlung festgelegt wird. 2010 lautet das Motto: „Es riecht nach Arbeit...“[©]

Themen der letzten Jahre

- 2009 Die Zeit verrinnt...
- 2008 Brücken schlagen – Brücken bauen
- 2007 Frauengeschichte(n)
- 2006 Die Welt zu Gast bei Freunden
- 2005 Oasen der Ruhe

(für alle Themen © BVGD)

Die regionalen Gästeführerverbände beteiligen sich mit einem breit gefächerten Angebot und organisieren jeweils eigene Aktions- und Führungsprogramme, zum Teil in Kooperation mit weiteren Institutionen am Ort. Auch überregional gibt es gemeinsame Projekte: So arbeiteten 2006 die Deutsche Zentrale für Tourismus und der BVGD anlässlich der Fussball-WM und des Welttags zusammen.

Die Führungen sind für die Öffentlichkeit an diesem Tag kostenlos; sie geben Besuchern und Einheimischen die Möglichkeit, Städte und Regionen neu und immer wieder anders zu erleben. Auch Entscheidungsträger und Mitarbeiter im Tourismus- und Kulturbereich, in Politik und Medien erfahren die Qualität und Kreativität der beruflichen Arbeit der Gästeführer.

Die Veranstaltungen werden bundesweit über die Medien angekündigt und von diesen begleitet. Plakate und Broschüren mit dem bundesweiten Aktionsprogramm flankieren das Er-

ernis. Somit bietet dieser Tag auch eine Chance für die Berufsverbände im BVGD, in den eigenen Regionen über ihre Arbeit aufzuklären. Für die organisierten Gästeführer im BVGD ist der *Welttag des Gästeführers*® eine einmalige Gelegenheit, in gemeinsamer Aktion am Anfang der Saison neue Führungen zu bewerben und am Markt zu etablieren.

Ansprechpartner ist der BVGD, der auf seiner Website auch das Veranstaltungsprogramm von 2009 als Download verfügbar hat (www.bvgd.de).

3. Ausbildung von Gästeführern

Der ideale Gästeführer beherrscht viele Rollen: Er ist Botschafter seiner Region, er ist Experte für alle Besonderheiten von Kultur und Natur in seiner Region, er ist Regisseur, Spurenleser und Interpret dessen, was der Gast an Ort und Stelle erlebt.

Eine qualifizierte Ausbildung ist die Grundlage jeder erfolgreichen Tätigkeit als Gästeführer. Da das Anforderungsprofil vielfältig ist, muss auch die Ausbildung dieser Unterschiedlichkeit genügen. Sie darf nicht einseitig die Rolle des Gästeführers als Fachexperten für Kultur und Geschichte der Region betonen, sie darf ihn aber auch nicht nur als Moderator und Unterhalter sehen. Die regionalen Bedürfnisse müssen ebenso in der Ausbildung berücksichtigt werden wie die heterogenen kulturellen und beruflichen Hintergründe der Auszubildenden.

Für diese besonderen Ausbildungserfordernisse wurde der europäische Standard DIN EN 15565 entwickelt und von den Mitgliedsländern 2008 verabschiedet. Das bisher einzige Ausbildungsprogramm, das den neuen Kriterien genügt und in Deutschland zertifiziert ist, wurde vom *Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V.* entwickelt. Es greift die unterschiedlichen Anforderungen an den Beruf des Gästeführers auf und ermöglicht dem Veranstalter durch die Flexibilität der Lehrgangsmodule, den regionalen Bedürfnissen zu entsprechen und zugleich übergreifende thematische Zusammenhänge abzubilden.

3.1 Grundlagen: Neuer europäischer Standard (DIN EN 15565)

Bisherige Regelungen

Das Berufsbildungsgesetz beschreibt die Zugänge und Regeln für Berufe. In Deutschland wird – anders als in vielen europäischen Ländern – die Tätigkeit des Gästeführers rechtlich nicht als Ausbildungsberuf betrachtet. Vielmehr ist der Gästeführer ein freier Beruf, der durch Fortbildung erlernt und somit zumeist als Zweitberuf ergriffen wird.

Diesen Befund hat die vom BVGD in Auftrag gegebene Enquete *Zur beruflichen Lage und Einstellung der Gästeführer in Deutschland* (► Kap. 2.2) bestätigt: Fast 80 % der Gästeführer haben einen anderen Beruf ausgeübt, bevor sie im Bereich Gästeführungen tätig wurden und knapp die Hälfte dieser Gästeführer übte den Erstberuf auch weiterhin aus. Über 75 % aller Gästeführer sehen in Fort- und Weiterbildungen das wesentliche Kriterium für den Zugang und die Befähigung zum Beruf. Dieses Ergebnis ist heute noch weitgehend zutreffend, auch wenn sich seit Abschluss der Enquete 2006 das Bild in der Frage der Berufsausübung wandelt: Die Tendenz zur Gästeführung als Hauptberuf nimmt stetig zu.

Für die Tätigkeit des Gästeführers gibt es bisher diverse Schulungen von sehr unterschiedlicher Dauer und Qualität. Private Tourismusschulen und einige Kammern bieten Schulungen als Touristikfachkraft mit Schwerpunkt Gästeführung/Reiseleitung (IHK) an. In vielen Regionen organisieren Bildungsträger, manchmal auch Tourismusämter, Grundschulungen für ihren Bedarf – häufig auch mit spezialisierter Ausrichtung (Naturparkführer u.ä.).

Um in diese zersplitterte Weiterbildungslandschaft mehr Transparenz zu bringen, entwickelte der BVGD ein regional übergreifendes Modell für eine spezielle Gästeführerausbildung. Diese seit 1997 bestehende Schulung mit Abschluss besteht aus einer zweistufigen Qualifizierung, die eine längere Phase der Berufspraxis einschließt: An eine umfangreiche Grundausbildung als erster Stufe fügen sich Fortbildungen und vertiefende Seminare an, die – nach dreijähriger Berufspraxis – zum Abschluss des Fortbildungszertifikats mit Qualitätssiegel führen. Mit über 1000 Absolventen in den letzten Jahren ist dieses Modell das am weitesten verbreitete Bildungszertifikat im Rahmen von Gästeführerschulungen in Deutschland. Das Qualitätssiegel wird weiterhin ein Erkennungszeichen für qualifiziert ausgebildete und erfahrene Gästeführer bleiben, auch wenn dieses Schulungsmodell vom BVGD nach Einführung des neuen europäischen Standards nicht mehr angeboten wird.

Für Sachsen-Anhalt hatte der Tourismusverband Sachsen-Anhalt mit einem Expertenteam, basierend auf den Erfahrungen der Träger der Gästeführerausbildung 2003, einen „Geprüften Gästeführer Sachsen-Anhalt“ als Ausbildungsmodell entwickelt, eine Fortsetzung des 1998 entwickelten Kulturlandschaftsführers Sachsen-Anhalt. Mit einem *Letter of Intend* haben die Ausbildungsträger sich diesem Standard verpflichtet. Zugleich wurden ein Fortbildungspass und ein Badge eingeführt, um dem Gästeführer den Nachweis für seine Fortbildungen zu ermöglichen und ihn als geprüften Serviceleister nach außen kenntlich zu machen. Diese Ausbildungsgänge orientierten sich an den Mindeststandards des BVGD und wurden in diesem Rahmen anerkannt.

Künftiger Rahmen: Gästeführer-Qualifizierung nach DIN EN 15565

Nach der Einigung über die Definition der Tätigkeit des Gästeführers in der Norm EN 13809 („Standardisiertes Wörterbuch Tourismus“, ► Kap. 2.1) hat sich die Europäische Normungskommission (CEN) von 2004 bis 2008 nochmals mit den Gästeführern befasst und die Mindestanforderungen an die Berufsausbildung festgelegt. Der 2008 wirksam gewordene Standard beschreibt Anforderungen an Ausbildungssysteme für Gästeführer („Tourismus-Dienstleistungen – Anforderungen an Ausbildungsdienstleistungen und Qualifikationsprogramme von Gäste- /Fremdenführern (EN 15565-2008) – engl.: „Tourism Services — Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes“). Als DIN EN 15565 des *Deutschen Instituts für Normung e.V.* ist sie in Deutschland gültig geworden (in Druckform erwerbbar beim Beuth-Verlag: www.beuth.de).

Damit besteht erstmals für den Gästeführerberuf eine europaweit anerkannte Einigung über die zentralen Elemente des Berufsbildes – die Beschreibung der Tätigkeit und die Regelung der Ausbildung.

Der *Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V.* hat an der Erarbeitung des Standards mitgewirkt und seine Richtlinien zur Qualifizierung entsprechend reformiert. Im Jahr 2008 überprüfte die DIN CERTCO Gesellschaft für Konformitätsbewertung mbH (TÜV Rheinland) die Qualität des Ausbildungssystems des BVGD und vergab ihr Prüfsiegel „Tourist Guide Training“. Es ist damit das erste Ausbildungsmodell in Deutschland, das dem neuen

europäischen Standard entspricht und zertifiziert worden ist. Ein Auszug aus den Richtlinien des BVGD ist im Anhang abgedruckt.

Berufsqualifikation und Dienstleistungsrichtlinie der EU

Den Hintergrund für die Anstrengungen, einen europaweit einheitlichen Qualitätsstandard zu formulieren, bildete die europäische Richtlinie zur Dienstleistungsfreiheit in der EU (2006/123/EG). Die Richtlinie umfasst einen breiten, aber nicht abschließend beschriebenen Bereich selbständiger Tätigkeiten, die in der Regel gegen Entgelt und im Wettbewerb erbracht werden. Sie zielt darauf, den grenzüberschreitenden Dienstleistungsverkehr zu fördern, um zum einheitlichen Binnenmarkt beizutragen. Bürokratische Hemmnisse in den einzelnen Ländern sollen abgebaut werden. Verbunden ist dies mit der EU-Richtlinie über die Anerkennung von Berufsqualifikationen (RL 2005/36/EG). Die Anerkennung ist Voraussetzung für die *vorübergehende* und *gelegentliche* Erbringung von grenzüberschreitenden Dienstleistungen (Informationen: www.dienstleistungsrichtlinie.de).

Dienstleistungsfreiheit liegt dann vor, wenn das wirtschaftliche Hauptgewicht der Tätigkeit des Gästeführers eindeutig im Heimatland liegt. Im Zielland ist jedoch der Betrieb einer standortgebundenen Einrichtung zur auftragsbezogenen organisatorischen Abwicklung der Dienstleistung erlaubt, einschließlich der Betreuung des Auftraggebers (z. B. Kontaktbüro). Letzteres dürfte von Bedeutung sein, wenn der Gästeführer auch selbständig im Bereich Incoming tätig ist.

Ist der Gästeführerberuf im Herkunftsstaat gesetzlich reglementiert (was in Deutschland nicht der Fall ist), muss der im EU-Raum erbrachte Befähigungsnachweis anerkannt werden. Ist die Tätigkeit im Herkunftsland gesetzlich jedoch – wie in Deutschland – nicht reglementiert, muss der Gästeführer im Zielland nachweisen, dass er den betreffenden Beruf innerhalb der letzten zehn Jahre zumindest zwei Jahre lang im Heimatland befugt ausgeübt hat. Eine Ausbildung nach DIN EN entspricht diesem Prinzip der Berufsqualifikation.

Österreich als Vorreiter:

Bisher haben noch nicht alle Länder entsprechende Regelungen erlassen. Als exemplarisch kann das österreichische Verfahren zur Anerkennung gelten.

Erforderlich ist der Nachweis der

- Berufshaftpflicht-Versicherung,
- mindestens zweijährigen Ausübung des Berufs in den letzten 10 Jahren,
- Berufsqualifikation.

Als Berufsqualifikation gilt die zertifizierte Ausbildung nach DIN EN 15565.

Information: http://www.freizeitbetriebe-wien.at/guides/download/FF_EURichtlinie.pdf

Da die europäische Norm die bisher einzige und gültige Einigung über die Berufsausbildung im Bereich Gästeführung ist, liegt sie der folgenden Beschreibung einer Qualifizierung von Gästeführern zugrunde.

3.2 Welche Fähigkeiten sollen Gästeführer erwerben?

3.2.1 Ausbildungsziele

Das Ausbildungsprogramm soll die Gästeführer befähigen, innerhalb ihrer Region (also innerhalb des Gebiets der Qualifikation),

- das Gebiet (Stadt, Region oder Land) zu repräsentieren („Botschafterfunktion“);
- Gruppen oder einzelne Besucher (einschließlich jener mit besonderen Bedürfnissen) durch die natürlichen und die von Menschen gestalteten Sehenswürdigkeiten eines Gebietes zu führen;
- sich Kenntnisse zu erarbeiten, um umfassend zutreffende und angemessene Erläuterungen zu geben;
- den Besuchern sowohl das kulturelle und natürliche Erbe als auch die Umwelt nahe zu bringen;
- die Besucher das Gesehene und Besichtigte erleben und verstehen zu lassen;
- die Besucher über sämtliche für dieses Gebiet maßgeblichen Lebensaspekte zu informieren;
- Führungen in ihrem Gebiet zu organisieren und zu entwickeln;
- in der gewünschten Sprache angemessen und verständlich zu sprechen;
- die Interessen und Anforderungen ihres Publikums einzuschätzen und die dafür geeigneten Informationen auszuwählen;
- die geeigneten Informationen in umfassender und kommunikativer Art und Weise zu präsentieren;
- eine selbständige Tätigkeit zu ausüben, die den rechtlichen, steuerlichen und versicherungstechnischen Bestimmungen entspricht.

3.2.2 Sprachanforderungen

Für Gästeführer ist das Beherrschen sowohl von Fremdsprachen als auch der eigenen Sprache, einschließlich der deutschen, zentral. Von dieser Kompetenz hängt die Umsetzung aller anderen Ziele ab. Sie ist somit die Voraussetzung für eine gute Gästeführung und das Entwickeln spannender Konzepte.

Im Folgenden sind die Sprachanforderungen angegeben, die im europäischen Standard gefordert werden. Sie entsprechen den Kriterien, die von der EU üblicherweise für Sprachanforderungen festgelegt werden. Da diese sehr genau bestimmt werden und in der DIN EN 15565 breiten Raum einnehmen, sind sie hier etwas ausführlicher wiedergegeben, unterteilt in die Anforderungen für die Verkehrssprache (also Deutsch) und die vom Gast gewünschte Führungssprache.

Sprachanforderung für die allgemeine Kommunikation

Der Gästeführer verfügt über einen ausreichenden Sprachumfang, um unter Verwendung komplexer Satzformen eindeutige Beschreibungen zu geben und Gesichtspunkte zu den meisten allgemeinen Themen auszudrücken, ohne allzu auffallend nach Worten zu suchen.

Der Gästeführer zeigt ein relativ hohes Niveau grammatikalischer Beherrschung. Er macht keine Fehler, die Missverständnisse verursachen könnten und kann die meisten seiner Fehler verbessern. Er kann in einem recht gleichmäßigen Tempo sprechen, auch wenn er nach Strukturen und Worten sucht. Es entstehen kaum auffällig lange Pausen.

Er kann ein Gespräch beginnen, im Gespräch die Sprecherrolle übernehmen und das Gespräch, wenn er es möchte, beenden, auch wenn das möglicherweise nicht immer elegant gelingt. Er kann auf vertrautem Gebiet zum Fortgang eines Gesprächs beitragen, indem er das Verstehen bestätigt, andere einlädt, sich am Gespräch zu beteiligen usw. Er kann eine begrenzte Anzahl von Verknüpfungsmitteln verwenden, um seine Äußerungen in ein klares, verständliches Gespräch einzubringen, längere Beiträge sind möglicherweise etwas „sprunghaft“.

Anforderungen für die Sprache, in der die Gästeführung geleistet wird

Der Gästeführer verfügt in umfassender Weise über Redegewandtheit. Er kann eine Formulierung in angemessenem Stil auswählen und sich dadurch in einem großen Bereich von allgemeinen, akademischen, beruflichen und die Freizeit betreffenden Themen verständlich ausdrücken. Er muss sich nicht hinsichtlich des Gesagten einschränken und kann sich fließend und spontan ausdrücken, beinahe mühelos. Nur ein begrifflich schwieriges Thema kann dem natürlichen, leichten Sprachfluss hinderlich sein. Er kann beständig ein hohes Maß an grammatikalischer Korrektheit beibehalten. Fehler sind selten und schwer zu bemerken.

Der Gästeführer kann aus einem schnell verfügbaren Repertoire von Diskursmitteln eine geeignete Wendung auswählen und den eigenen Äußerungen voranstellen, um das Wort zu ergreifen oder zu behalten und seine eigenen Beiträge kenntnisreich zu denen der anderen Sprecher zu leisten. Er kann klar, sehr fließend und gut strukturiert sprechen und zeigt, dass er die Mittel der Gliederung sowie der inhaltlichen und sprachlichen Verknüpfung beherrscht.

Qualitätskontrolle der Sprachkompetenz

Zur Überprüfung der Anforderungen gibt es verschiedene Möglichkeiten, die idealerweise miteinander kombiniert werden:

- Nachweis durch Zertifikate anerkannter Sprachschulen
- Persönliches Auswahlgespräch bei der Bewerbung
- Unterrichtssprache während der Ausbildung ist Deutsch
- Praktische Prüfung erfolgt in allen Sprachen, in denen der Absolvent Gruppen führen will (► Kap. 4.9).

3.3 Aufgaben des Veranstalters

Der Anbieter der Ausbildung übernimmt die Vorbereitung und verantwortliche Durchführung des Kurses. Die Ausbildung sollte in enger Abstimmung mit den regionalen Tourismuseinrichtungen stattfinden, insbesondere in Absprache mit den regionalen und lokalen Berufsvereinigungen der Gästeführer. Zum einen erleichtert dies die notwendige Markt- und Kostenanalyse, zum anderen befördert dies eine praxisorientierte Schulung, die sich auf dem neuesten fachlichen und didaktischen Stand befindet.

Wird nach den vom *Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V.* erarbeiteten Ausbildungs-Richtlinien DIN EN ein Ausbildungsprogramm konzipiert und durchgeführt, erhalten die Teilnehmer am Ende vom BVGD das Zertifikat DIN EN. Dies ist zusammen mit dem Schulungsnachweis die Bestätigung über eine erfolgreiche Ausbildung nach europäischem Standard. Zusammen mit dem Zertifikat wird den Absolventen das Qualitätssiegel (Button, ► Kap. 4.9) verliehen, an dem der Gast / Kunde sie bei Führungen als ausgebildete Gästeführer nach DIN EN erkennt. Vor und während des Ausbildungskurses berät der BVGD den Veranstalter und beteiligt sich am Qualitätsmanagement sowie der Abschlussprüfung. Für die Nutzung des Ausbildungsmodells und die damit verbundenen Leistungen berechnet der BVGD dem Veranstalter eine Gebühr (abhängig von der Zahl der Teilnehmer).

Als Veranstalter sind Sie verpflichtet, die Qualität des Ausbildungskurses zu überwachen. Die Qualitätsprüfung bezieht sich auch auf die Unterrichtsräume, in denen die Auszubildenden angemessene Arbeitstische und – soweit erforderlich – entsprechende technische Hilfsmittel (OH-Projektor, Beamer, Metaplan u.ä.) vorfinden sollen. Dass die in der Schulung eingesetzten Referenten und Ausbilder für die von ihnen unterrichteten Gebiete nachweisbar qualifiziert sind und ihr Wissen dem neuesten Stand entspricht, sollte selbstverständlich sein. Wichtig ist, dass die mit der praktischen Ausbildung befassten Dozenten sowohl fachlich qualifiziert sind, als auch *eigene berufliche Erfahrung* als Gästeführer besitzen.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements empfiehlt der BVGD eine Evaluation des Kurses und der Referenten durch schriftliche oder mündliche Befragung der Teilnehmer. Dazu kann bereits während des Kursverlaufes zur Zwischenauswertung, vor allem aber am Ende einer je-

den Kursphase ein Fragebogen an die Teilnehmer ausgegeben werden. Der Fragebogen sollte den Teilnehmern die Möglichkeit geben, jeden in der Schulung eingesetzten Referenten, die Ausbilder, Räumlichkeiten, Organisation und Hilfsbereitschaft des Ausbildungsträgers zu bewerten sowie weitere qualitative Hinweise für Kritik oder Verbesserungen zu geben (► Kap. 6).

Wenn die Teilnehmer die Schulung mit dem Abschluss BVGD-Zertifikat DIN EN als geprüfte Gästeführer beenden wollen, so muss die Schulung rechtzeitig angemeldet werden. Der Bundesverband sieht derzeit eine Anmeldefrist von wenigstens zwei Monaten vor Beginn der Schulung vor, um die Beratung und Begleitung der Seminare sicherstellen zu können:

Unterlagen für die Anmeldung beim BVGD:

- ausgefülltes Antragsformular
- Entwurf bzw. Programm des Ausbildungskurses
- Information über die Referenten und deren Qualifikation

Ausführliche Informationen, Richtlinien und Antragsformulare erhalten Interessenten bei der Geschäftsstelle des BVGD (info@bvgd.de)

4. Neun Schritte zum Erfolg: Praxis der Gästeführerausbildung

4.1 Voraussetzung: Markt- und Kostenanalyse

Bedarfsorientierte Ausbildung

Am Anfang steht die Feststellung des Bedarfs. Denn die Ausbildung neuer Gästeführer ist nur dann sinnvoll, wenn die Qualifizierung marktgerecht ist. Sind ohnehin Überkapazitäten vorhanden, bliebe die Schulung weiterer Gästeführer ohne Erfolg, weil sie auf dem Arbeitsmarkt relativ chancenlos wären. Die erste Frage muss also lauten:

- ▶ Wie groß sind die Chancen, dass die Absolventen auf dem regionalen Gästeführermarkt Aufträge erhalten?

Daran anschließend ist zu klären, in welchem Segment des Führungsmarktes der Spielraum für Berufseinsteiger am größten ist. Welche fachlichen und sprachlichen Kompetenzen werden von Kunden besonders nachgefragt? Welche Themen und Führungsarten (Erlebnisführungen, Kongress, Incentives usw.) gewinnen Marktanteile? Gibt es neue Trends, die Chancen für künftige Absolventen bieten?

NUR EINE MARKT- UND BEDARFSORIENTIERTE GÄSTEFÜHRERSCHULUNG KANN EINE QUALIFIZIERTE UND ERFOLGREICHE AUSBILDUNG SEIN.

Daraus ergeben sich vor Beginn einer Ausbildung drei Aufgaben für den Veranstalter:

- Der Veranstalter sollte sondieren, wie sich der regionale touristische Markt entwickeln wird.
- Der Veranstalter sollte mit Tourismuseinrichtungen und Incoming-Agenturen am Ort kooperieren.
- Der Veranstalter sollte mit den örtlichen Vertretern der Gästeführer (Berufsorganisation) zusammenzuarbeiten.

Die Analyse kann ergeben, dass zwar eine Ausbildung von neuen Gästeführern *nicht* erfolgversprechend ist, dagegen aber eine Weiterqualifizierung der aktuell tätigen Gästeführer durchaus sinnvoll und notwendig ist. Eine Fortbildung erhöht die fachliche und didaktische Qualifikation, sie kann die Kompetenz schulen, das Führungsangebot gezielt an die Marktlage anzupassen und zu bewerben. Der Gästeführer wird somit in die Lage versetzt, auch künftig die Tätigkeit erfolgreich auszuüben.

Aus der Perspektive regionaler Institutionen und Tourismusämter bietet sich eine regelmäßige Weiterqualifizierung der Gästeführer an – mit erweiterten Kenntnissen und zusätzlichen Spezialqualifikationen der touristischen Dienstleister schafft man ein neues Angebot und erhöht die Attraktivität der Region für den Gast wesentlich. Dies gilt insbesondere, weil mit dem europäischen Standard DIN EN erstmals ein anerkannter Abschluss im Bereich der Gästeführung existiert, der entsprechende Vermarktungsmöglichkeiten eröffnet.

Kostenrahmen

Neben dem Faktor der bedarfsorientierten Ausbildung ergeben sich Art und Dauer der Schulung aus der möglichen Kostenstruktur am Ort. Ein Lehrgang von 600 Stunden Umfang (DIN EN) benötigt eine genaue Kalkulation der Kosten und Erträge.

Die Aufgabe, bei neuen Ausbildungen den Kostenrahmen einzuhalten, kann auf verschiedene Weise gelöst werden:

- Einwerben von Drittmitteln: Für Zuschüsse von öffentlichen Institutionen kommen im Regelfall bestimmte Regional-Fonds der EU und der Bundesministerien für Arbeit sowie für Bildung infrage. Bei der EU kann es sich lohnen, das seit 2007 aufgelegte Programm „Social Tourism“ (Tourismus für alle) auf Fördermöglichkeiten auszuwerten.
- Im Land Sachsen-Anhalt sind mögliche Unterstützungsprogramme bei Ausbildungsträgern aktuell anzufragen.

Ist dies nicht erfolgreich oder mit zu hohen Hürden verbunden, lässt sich der Spielraum der DIN EN Ausbildung selbst nutzen. Die Richtlinien des BVGD lassen erkennen, dass die Frage der Kosten bei der Gestaltung des Ausbildungsmodells mitbedacht wurde. Muss der Kostenrahmen sehr knapp kalkuliert werden oder erreicht die Zahl der Teilnehmer nicht die Grenze der Kostendeckung, so muss man den Schulungsaufwand möglichst effizient umsetzen:

- Durch Aufteilung der Ausbildung in mehrere Phasen – statt eines Kompaktkurses – werden die Kosten auf einen längeren Zeitraum verteilt. Beispielsweise kann der Lehrgang auf mehrere Semester verteilt werden.
- Teile der Schulung lassen sich berufsbegleitend durchführen, so dass während der Ausbildung bereits gearbeitet werden kann. Diese Phasen der Berufstätigkeit als Gästeführer können als Berufserfahrung im Bereich „Praktisches Training“ für die Ausbildung anerkannt werden und den dortigen Stundenaufwand entsprechend reduzieren.
- Besonders für Selbstorganisatoren der Ausbildung oder für Regionen mit geringerer Teilnehmerzahl empfiehlt sich die Ausweisung eines Teils der Schulung in Sach- und Fachwissen als Studienaufgaben. Diese sind in selbständiger Arbeit zu bewältigen und fallen daher nicht als kostenträchtiger Unterricht an. Ein Nachweis über geleistete Arbeit ist allerdings in jedem Fall erforderlich.
- Als größter finanzieller Einzelposten wird regelmäßig die Schulung des Bereichs „Führungstechnik / Führungsfertigkeiten“ verbleiben. Um hier Kosten zu reduzieren oder höhere Teilnehmerzahlen für die Seminare zu erreichen, ist rechtzeitig nach Kooperationspartnern zu suchen – in der eigenen Region, aber auch in anderen Gebieten, denn viele Inhalte lassen sich in diesem Bereich überregional schulen.
- Der Schulungswunsch sollte dem BVGD mitgeteilt werden: Der Bundesverband unterhält auf seiner Website und in seinen Publikationen eine Plattform für derartige Seminaranfragen, so dass es leichter zu Kooperationen kommen kann.

4.2 Gut geplant...

Kompakter Lehrgang oder Aufteilung in mehrere Phasen?

Ein Ausbildungsprogramm, das dem europäischen Standard DIN EN entspricht, besteht aus 600 Stunden Schulung à 60 Minuten. Diese gliedern sich im Einzelnen in:

- Sach- und Fachwissen zu allgemeinen und regionalen Themen im Umfang von 252 Stunden. Von diesen Stunden können bis zu 126 Stunden in Form von Studienaufgaben geleistet werden, die von den Teilnehmern selbständig erarbeitet werden.
- Methodik und Didaktik einer Gästeführung – Führungsfertigkeiten und Führungstechnik – im Umfang von 108 Stunden.
- Praktisches Training im Umfang von 240 Stunden.

In welcher Form die Ausbildung veranstaltet wird – ob als kompakter Lehrgang oder in einzelne Abschnitte unterteilt – kann der Bildungsträger frei entscheiden. Die Vorschriften der DIN EN 15565 sind in dieser Hinsicht flexibel, solange sichergestellt ist, dass am Ende alle Inhalte der Qualifizierung in den 600 Stunden geschult wurden. Dies ist ein unschätzbare Vorteil des neuen Standards, weil die Ausbildung damit ganz unterschiedlichen Bedürfnissen und Möglichkeiten in der Region gerecht werden kann.

Welche Veranstaltungsform gewählt wird, sollte abhängen von

- der Teilnehmerzusammensetzung,
- dem Kostenrahmen
- und den Qualifikationsbedürfnissen am Ort.

Teilnehmerzusammensetzung:

Wenn die Teilnehmer des Lehrgangs während der Schulung überwiegend berufstätig sind, muss die Ausbildung entsprechend berufsbegleitend organisiert werden. Statt eines Kompaktkurses empfiehlt sich hier eher die Aufteilung in mehrere Module mit Unterricht vor allem an den Abenden und am Wochenende.

Auch wenn die Teilnehmer bei Beginn der Schulung bereits als Gästeführer arbeiten, ist eine phasenweise Ausbildung über einen längeren Zeitraum als Fortbildung sinnvoll.

Handelt es sich bei den Teilnehmern dagegen um Umschüler bzw. Personen ohne Haupterwerb während der Schulung, ist ein intensiver kompakter Lehrgang möglich und vorzuziehen.

Kostenrahmen:

Werden die Kosten des Lehrgangs von den Teilnehmern allein getragen, ist die Ausbildung in Modulen und über einen Zeitraum von mehreren Semestern finanziell sicher leichter zu bewältigen als bei einem Kompaktkurs mit einer einmaligen, aber hohen Ausgabe.

Bei anderen Kostenträgern oder öffentlichen Zuschüssen richtet sich dies nach dem Zuwendungsgeber und dessen Regelsätzen. Dies muss vor Planung des Kurses in Erfahrung gebracht werden.

Qualifikationsbedürfnisse am Ort:

Intensive kompakte Lehrgänge sind besonders geeignet, wenn der Kurs für Berufseinsteiger in Regionen mit einem großen touristischen Markt und vielfältigen Möglichkeiten gedacht ist. Diese Zielgruppe muss in ihrer Region mit unterschiedlichsten Anforderungen umgehen und will Gästeführungen mit eher hauptberuflicher Perspektive machen. Ihr ist mit einer möglichst breiten Qualifikation bereits beim Berufseinstieg am besten gedient.

In anderen Regionen mit höherem Anteil an Nebenberuflern und klarer begrenztem touristischen Markt kann eine Ausbildung in mehreren Phasen geeigneter sein. Die Motivation zur Schulung in kleineren Abschnitten dürfte bei den Interessenten größer sein. Das Risiko einer Fehlinvestition der Ausbildungskosten ist geringer. Zudem ermöglicht eine Schulung in mehreren Phasen Quereinsteigern und bereits berufserfahrenen Gästeführern die Kursteilnahme auf einem höheren Ausbildungsniveau. Dadurch lassen sich mehr Teilnehmer gewinnen, was die Finanzierung erleichtert.

Die Schulungsmaßnahme kann auch als Weiterqualifizierung erfahrener Gästeführer geplant werden, wobei sich Teilnehmer unterschiedlicher Ausbildungsniveaus in bestimmte Seminarabschnitte – Themenseminare, Fachvorträge – integrieren lassen.

Zusammengefasst:

Kompaktkurs

- | | |
|--|---------------------------------------|
| + intensive Schulung | - hoher zeitlicher Aufwand |
| + geschlossenes Konzept | - Gesamtkosten sind auf einmal fällig |
| + anerkannter Abschluss bereits bei Aufnahme der Tätigkeit | - nicht berufsbegleitend möglich |
| + homogener Teilnehmerkreis von Berufseinsteigern | |

Mehrphasige Ausbildung

- | | |
|---|--|
| + berufsbegleitend möglich | - längere Ausbildungsdauer |
| + Quereinstieg möglich | - Abschluss DIN EN erst am Ende |
| + als Fortbildung für bereits beruflich tätige Guides möglich | - heterogener Teilnehmerkreis: Berufseinsteiger und Erfarene |
| + Kostenstreckung | |
| + leichter organisierbar | |

Das hier vorgestellte Ausbildungsmodell geht von drei Modulen aus und folgt den Empfehlungen des *Bundesverbandes der Gästeführer in Deutschland e. V.*

Ausbildung gemäß DIN EN 15565 (BVG D)		
▶ Modul A:	Grundkenntnisse	240 Stunden
▶ Modul B:	Vertiefungswissen	240 Stunden
▶ Modul C:	Spezialkenntnisse	120 Stunden
BVG D-Zertifikat DIN EN		600 Stunden insgesamt

TIPP:

Da bekanntlich „viele Wege nach Rom führen“, können Sie das Modell ihren Bedürfnissen entsprechend anpassen: Wenn bei Ihnen in der Region bisher beispielsweise Grundkurse von 160 Stunden üblich waren statt der hier genannten 240 Stunden und Sie dies beibehalten wollen, können Sie die hier jeweils angegebene Stundenzahl um ein Drittel reduzieren. Sie sollten dann allerdings zu einem anderen Zeitpunkt der Ausbildung „draufsatteln“, da die Teilnehmer für den Abschluss DIN EN am Ende die gesamten 600 Stunden inhaltlicher Schulung und beruflicher Praxis nachweisen müssen. Gleiches gilt, falls Sie die Ausbildung in mehr als drei Module unterteilen wollen.

Eine andere – von uns empfohlene – Möglichkeit, die Zahl der Unterrichtsstunden an die örtlichen Gegebenheiten anzupassen, besteht in der Zuweisung von *Studienaufgaben*, die die Teilnehmer selbstständig erarbeiten (▶ Kap. 4.3). In der gesamten Ausbildung gemäß DIN EN dürfen dies bis zu 126 Stunden sein (dies entspricht der Hälfte der Stunden im Bereich Sach- und Fachwissen), dabei im Modul A und B jeweils bis zu 48 Stunden, im Modul C bis zu 30 Stunden.

4.3 Fachwissen, praktisches Training, Wirtschaft und Recht:

Auf die richtige Mischung kommt es an!

Entscheidend für das Gelingen eines Kurses ist – unabhängig davon, welchen Umfang er besitzt und ob kompakt oder in mehreren Teilen veranstaltet – die richtige Mischung und Abfolge der Schulungsinhalte und Methodik.

Die Ausbildung nach DIN EN setzt sich wie folgt zusammen:

Lehrgangsinhalt	Stunden
Sach- und Fachwissen unterteilt in:	(252):
Allgemeine Themen	54
Regionalspezifische Themen	162
Unternehmerische Kenntnisse	18
Arbeitsbedingungen Gästeführer	18
Führungsfertigkeiten / Führungstechnik	108
Praktisches Training	240
Prüfung (mündlich, schriftlich, praktisch)	
(BVGD – Zertifikat DIN EN) Insgesamt:	600

Der europäische Standard DIN EN 15565 gibt diese Stundenzahlen jeweils als Mindeststunden in der Ausbildung an.

Bei der Planung einer Ausbildung ist generell zu beachten, dass die Teilnehmer ausreichend Zeit zum Festigen des Wissens, zur Einübung der Führungstechniken und zur Prüfungsvorbereitung haben.

Unterrichtsformen:

Die Ausbildungseinheiten können aus Vorträgen, Teilnehmerbeiträgen, kürzeren oder längeren Seminaren, Exkursionen, praktischen Demonstrationen und Übungsführungen bestehen. Am besten ist eine abwechslungsreiche und produktive Mischung dieser Formen.

Studienaufgaben:

Ein Teil der Schulungseinheiten im Bereich Sach- und Fachwissen sollte von den Teilnehmern in Form von Studienaufgaben als eigene Leistung erbracht werden. Die Inhalte dieser Studienaufgaben (Hausaufgaben, Themenarbeit u.ä.) sind durch eine entsprechende Ausarbeitung zu belegen. Der Anteil an derartigen Aufgaben darf bis zu 126 Stunden betragen, d.h. bis zur Hälfte der im Bereich Sach- und Fachwissen zu erbringenden Schulungsstunden. Beispiele für derartige Arbeiten sind: Erstellen eines Führungskonzeptes, Referat über geschichtliches oder kulturelles Sachthema, Erstellen eines Marketingkonzeptes, Entwürfe für einen Flyer usw.

Best Practice:

In Berlin erhalten die Kursteilnehmer die Aufgabe zentrale historische Ereignisse topographisch im Stadtraum zu recherchieren: Schauplätze der Revolution 1848/49; Schauplätze und Ablauf des Aufstandes 17. Juni 1953, Ereignisse der friedlichen Revolution 1989 u.ä. Dadurch werden die „abstrakten“ geschichtlichen Prozesse mit konkreten Orten verknüpft, die auch im Rahmen von Standardführungen für die Gruppe erlebbar gemacht und vermittelt werden können. Das Ergebnis ihrer Recherche – Gruppenarbeit ist hier empfehlenswert – präsentieren die Teilnehmer im Seminarraum oder bei einer Übungsführung und halten es für die anderen Teilnehmer schriftlich fest. Diese Aufgabe kann mit z.B. 20 Stunden als Studienaufgabe gewertet werden.

Sach- und Fachwissen:

- Die Inhalte und Themen, die zur Schulung in den jeweiligen Teilgebieten gehören, sind bei der Beschreibung der einzelnen Ausbildungsmodule aufgeführt.

Während die Themen für die Bereiche *Unternehmerische Kenntnisse* und *Arbeitsbedingungen Gästeführer* durch die Richtlinien DIN EN genau festgelegt sind (► Kap. 4.6), besteht in den Bereichen *Allgemeine Themen* und *Regionalspezifische Themen* ein größerer Spielraum, um unterschiedliche regionale Bedürfnisse berücksichtigen zu können. Es sind zwar 20 Inhalte – von Geschichte, Kunst, Architektur über Sprache und Sitten bis zu Umwelt und Natur – obligatorisch mit jeweils mindestens zwei Stunden zu schulen (► Kap. 4.6). Jedoch bleibt die Gewichtung der Themen (oder die Ergänzung weiterer Wissensgebiete) den regionalen Veranstaltern überlassen. Diese können also rund 200 Stunden Schulung auf die genannten Themen verteilen, um eigene inhaltliche Schwerpunkte in der Ausbildung zu setzen.

Hier sind also Sie gefordert:

Was ist wichtig in Ihrer Region? Welches sind die zentralen Charakteristika – eher die Kultur- und Architekturgeschichte oder Natur, Flora und Fauna? Werden in Ihrer Region mehr landschaftliche Führungen veranstaltet oder eher Rundgänge durch die städtischen Quartiere? Werden bestimmte Führungsarten, z.B. Erlebnis- oder Kostümführungen, besonders nachgefragt? Dann sollten auch die dafür notwendigen Sachkenntnisse vermittelt werden.

Die thematische Gewichtung des Lehrgangs muss diesen lokalen und regionalen Gegebenheiten entsprechen. In jedem Fall ist die Kenntnis der Lebenssituation der Bevölkerung wichtiger Bestandteil der Gästeführerschulung.

Falls die Ausbildung in zeitlich auseinander gerückten Modulen stattfindet, ist es sinnvoll, die vorgegebenen Inhalte nicht aufzuteilen, sondern in mehreren Modulen – mit unterschiedlichem Vertiefungsgrad – zu schulen.

Da zum entscheidenden Profil des Gästeführers die regionalen Spezialkenntnisse gehören, sollen gemäß DIN EN die allgemeinen Themen in der Schulung einen Umfang von 25 % der Stunden, die regionalspezifischen Inhalte 75 % der Stunden erreichen. Bei vielen Themen (Kunst, Architektur etc.) ist diese Trennung sicher zu schematisch und das Schulungsthema wird in beide Bereiche fallen.

TIPP:

Bei zwei Stunden Vortrag über „Kunststile und Architektur in der Region“ ist die Aufteilung: ½ Stunde allgemein, 1 ½ Stunden regional.

Die Bereiche *Unternehmerische Kenntnisse* und *Arbeitsbedingungen Gästeführer* sind – auch wenn sie hier lediglich einen Umfang von 36 Stunden haben – von größter Bedeutung für die beruflich selbständige Tätigkeit des Gästeführers. Deshalb wird empfohlen, zumindest die rechtlichen Grundlagen (Verträge, Rechtsbeziehungen) in Form eines intensiven halb- oder ganztägigen Seminars zu schulen (► Kap. 4.6 und 4.7).

Führungstechniken und Führungsfertigkeiten:

Zentrales Ziel jeder Gästeführerausbildung ist das Erlernen und Einüben der Kunst des Führens. Auch wenn persönliches Charisma und Begabung die Aufgabe des Gästeführers erleichtern – „Führen und Vermitteln“ ist ein Handwerk, das auf klassisch Weise erlernbar ist: durch Anleitung und Übung.

Neben dem Angebot eines breit gefächerten Wissens ist also der Erwerb von Kenntnissen und Fähigkeiten zur Vermittlung dieses Wissens an die Gäste ein wesentlicher Bestandteil der Ausbildung. Die Teilnehmer sollen im Verlauf der Schulung Gelegenheit erhalten, erworbenes Wissen und methodisch-didaktische Kenntnisse in lebendige Präsentation umzusetzen. Videogestützte Praxisübungen geben dem Teilnehmer die Möglichkeit zur Selbstkontrolle.

► Die Inhalte und Themen, die zum Bereich „Führungstechnik / Führungsfertigkeiten“ gehören, sind bei der Beschreibung der einzelnen Ausbildungsmodule aufgeführt.

Da die genannten Inhalte zum großen Teil miteinander zusammenhängen, wird empfohlen, diesen Bereich in Form von halb- oder ganztägigen Seminaren zu unterrichten. Größere Schulungseinheiten sind auch deshalb sinnvoll, weil die Lehrgangsinhalte jeweils mit praktischen Übungen verbunden sein müssen. Beides – Theorie und Praxis – muss aufeinander bezogen sein und den gleichen zeitlichen Umfang haben.

TIPP:

Ein Wochenendseminar „Kommunikationstechniken“ mit den Bestandteilen Methodik, Didaktik, Dramaturgie einer Führung umfasst 12 Stunden Schulung unter Abrechnung der Pau-

senzeiten (1. Tag 10-17 Uhr, 2. Tag 10-17 Uhr). Grundlagen der Führungstechnik werden vorgetragen, demonstriert und von den Teilnehmern selbst geübt. Das Seminar deckt dann 6 Stunden im Bereich „Führungstechniken“ ab und 6 Stunden im Bereich „praktisches Training“).

Lediglich drei Seminare sind obligatorisch mit Inhalt und Umfang vorgegeben (jeweils 6 Stunden Theorie, 6 Stunden Praxis = 12 Stunden pro Seminar):

- Sprechtraining
- Nonverbale Kommunikation
- Konfliktmanagement

Alle anderen Seminarthemen können frei gewählt werden, müssen allerdings auch die theoretische Schulung mit dem praktischen Training verbinden. Vorschläge für Seminarthemen sind bei der Beschreibung der einzelnen Module zu finden (► Kap. 4.6 bis 4.8).

Praktisches Training:

Nach „Sach- und Fachwissen“ mit 252 Stunden Schulung ist der Bereich des „Praktischen Trainings“ mit 240 Stunden der umfangreichste im Ausbildungsprogramm DIN EN. Dies entspricht der von Berufsverbänden wie Tourismuswirtschaft geteilten Auffassung, dass die Vermittlung der Fachkenntnisse und das Einüben der Führungstechniken für eine erfolgreiche berufliche Tätigkeit des Gästeführers erhebliche praktische Erfahrung voraussetzen.

Mit den – halb theoretischen, halb praktischen – Seminaren im Bereich „Führungstechniken / Führungsfertigkeiten“ (siehe oben) haben die Teilnehmer einen Teil des „Praktischen Trainings“, nämlich 108 von insgesamt 240 Stunden, absolviert. In den verbleibenden 132 Schulungsstunden sollen die Teilnehmer mit Übungen und Demonstrationstouren ihre praktischen Fähigkeiten trainieren. Für dieses Training gibt es zahlreiche Möglichkeiten: Übungstouren, Hospitation und betreuter Einsatz als Gästeführer, erste eigenständige Leitung von Standardführungen u.ä..

Findet die Ausbildung in Modulen statt, ist eine berufliche Praxisphase zwischen den Ausbildungsabschnitten sinnvoll, etwa vor Modul C, da die Fortbildung mit Fachthemen und Spezialseminaren vor dem Hintergrund beruflicher Erfahrung noch gezielter erfolgen kann. Im Ausbildungsmodell des BVGD wird eine derartige berufliche Erfahrung als Gästeführer für das praktische Training mit 34 Stunden für ein aktives Jahr als Gästeführer anerkannt.

Rahmenplan:

Um den Überblick über eine sinnvolle, abwechslungsreiche und für die Teilnehmer motivierende Mischung von Themen und Schulungsmethoden in der Ausbildung zu erhalten, empfiehlt sich die Erstellung eines Rahmenplanes. Dieser kann nach dem folgenden Schema aufgebaut sein – entscheidend ist, dass im Rahmenplan Termine, Dozenten, Themen, Lerninhalte und Veranstaltungsart erfasst und übersichtlich angeordnet sind:

Zeit / Ort Dozent	Sachgebiet	Lerninhalte	Kategorie	Stunden
Sa 15.12. 10-17 Uhr N.N.	Dramaturgie, Erlebnisgestaltung, Gesprächsführung, Stimme und Sprache	Grundlage der Gesprächsführung, Ablaufplanung bei Führungen, Sprechen vor der Gruppe	Seminar Praxis, Führungstechnik	6
So 16.12. 9 – 13 Uhr N.N.	Exemplarische Stadtrundfahrt	Praxis der Rundfahrt, themenspezifische Rundfahrt	Praxis Führungstechnik	3,5
Mi 19.12. 18 – 20 Uhr N.N.	Kunststile und Architektur Teil I	Stilistische Entwicklung von Malerei, Kultur, Architektur von der Antike bis heute	Sachwissen Allgemein Regional	2
Mo 21.01. 18 – 20 Uhr N.N.	Der Gästeführer und das Recht Teil I	Rechtsgrundlagen aus der Praxis	Sachwissen Unternehmen, Recht	2
usw.	usw.	usw.	usw.	usw.

4.4 Auswahl der Dozenten

Besondere Sorgfalt ist auf die Auswahl der Dozenten zu richten. Sie sind die Experten für die einzelnen Fachgebiete, ihr Wissen und ihre methodischen und didaktischen Fertigkeiten müssen dem neuesten Stand entsprechen. Zur Auswahl der Dozenten empfiehlt es sich, mit möglichst vielen Institutionen am Ort zusammenzuarbeiten.

Im Bereich der *allgemeinen und regionalen Themen* (Sach- und Fachwissen) – also zum Beispiel Geschichte, Geologie etc. – sollten die Referenten ausgewiesene Fachleute auf ihrem Gebiet sein. Durch eine Kooperation mit kulturellen Einrichtungen (Museen, Gedenkstätten u.ä.) in der Region gelingt es leichter, Experten der jeweiligen Institutionen für das Sachgebiet zu gewinnen. Häufig sind diese bereit, zu einem vertretbaren Honorar zu schulen, zumal es sich bei den künftigen Gästeführern um Multiplikatoren handelt. Die lokalen Institutionen haben im Regelfall ein eigenes Interesse, selbst fachkundig repräsentiert zu sein.

Im Bereich der *unternehmerischen Kenntnisse / Arbeitsbedingungen* (Sach- und Fachwissen) sollten sich die Dozenten – vorzugsweise Juristen, Steuerberater u.ä. – mit dem speziellen Profil des Gästeführerberufs beschäftigen: z.B. Fragen der Scheinselbständigkeit, Vertragsrecht, spezifische Rechtsbeziehungen zwischen Gästeführer, Vermittler und Auftraggeber. Es ist erforderlich, dass den Dozenten die Tätigkeit des Gästeführers vertraut ist.

Von besonders großer Bedeutung ist die Kenntnis der praktischen Tätigkeit des Gästeführens bei der Schulung der Bereiche *Führungstechnik / Führungsfertigkeiten* und der *praktischen Ausbildung*. Die Dozenten sollten neben ihrer fachlichen Expertise in Rhetorik, Kommunikations- und Präsentationstechniken auch Erfahrungen im Gästeführungsbereich besitzen. In der praktischen Ausbildung ist der teilweise Einsatz von Gästeführern in jedem Fall erforderlich, um eine praxisnahe und alltagsgerechte Schulung zu gewährleisten.

Wie lassen sich kompetente Referenten in diesen Bereichen finden?

Die Referenten sollten ein Konzept über das geplante Seminar erstellen, aus dem hervorgeht, dass – und in welcher Form – die Schulungsthemen unterrichtet werden. Handelt es sich beim Bereich *unternehmerische Kenntnisse / Arbeitsbedingungen* um neue Dozenten, so ist die Mitbeteiligung eines erfahrenen Gästeführers von großem Nutzen, um eine Behandlung der Themen zu bewirken, die möglichst konkret auf die regionale Situation der Gästeführer eingeht.

Der BVGD begutachtet Seminarkonzepte neuer Dozenten auf ihre Eignung zur Ausbildung von Gästeführern und unterhält eine Referentenplattform. Für die Bereiche Recht / Steuer / Versicherungen, Führungstechniken / Führungsfertigkeiten ist bei der Geschäftsstelle des BVGD eine aktuelle Liste erfahrener und begutachteter Dozenten erhältlich.

4.5 Auswahl der Teilnehmer

Keine Schulung ohne Auswahl der Teilnehmer!

Diese stellt sicher, dass die Absolventen tatsächlich die Möglichkeit zur Beschäftigung haben, weil sie dem regionalen Anforderungsprofil an Gästeführer entsprechen. Es ist nicht sinnvoll, Hoffnungen zu wecken, die später nicht erfüllt werden können, weil die jeweiligen Kompetenzen gar nicht nachgefragt werden oder die Bewerber über bestimmte geforderte Fähigkeiten nicht verfügen.

Wenn anhand der Marktanalyse (► Kap. 4.1) das Profil der künftigen Gästeführer festgelegt wurde, bevorzugte Sprachen und Fachkenntnisse bekannt sind, kann die Ausschreibung des Kurses erfolgen. Ob die Ausschreibung öffentlich über Anzeigen oder Prospekte erfolgt, oder ob eine interne Bewerberliste ausreichend ist, hängt von den regionalen Gegebenheiten ab.

In jedem Fall sollte der Veranstalter ein Auswahlverfahren durchführen, um sicherzustellen, dass

- die Teilnehmer persönlich und fachlich die nötigen Voraussetzungen besitzen, um dem Unterricht in allen Bestandteilen folgen können;
- die Zusammensetzung des Teilnehmerkreises (z.B. Sprachen, fachliche Schwerpunkte) den späteren Absolventen günstige Chancen auf dem Arbeitsmarkt eröffnet.

Die Auswahl der Teilnehmer sollte gemeinsam mit erfahrenen örtlichen Gästeführern und dem regionalen Gästeführerverein erfolgen. Aufgrund ihrer schriftlichen Bewerbung finden Vorstellungsgespräche mit den Bewerbern statt. Dafür sind folgende Kriterien maßgeblich:

- Auftreten und Erscheinungsbild
- sprachlicher Ausdruck und Kommunikationsfähigkeit
- Ausstrahlung
- Flexibilität
- Kenntnis des aktuellen Zeitgeschehens
- fundierte Allgemeinbildung
- Beherrschung von Fremdsprachen

Best Practice:

Innerhalb des Vorstellungsgesprächs empfiehlt sich ein Rollenspiel, um Kommunikationsfähigkeit, Rhetorik und Belastbarkeit der Bewerber zu testen: Versetzen Sie den Bewerber in eine typische Erfahrungssituation des Gästeführers: „Sie stehen als Gästeführer mit uns am Marktplatz (oder ...) und wollen uns überzeugen, auf den Kirchturm (den Rathausturm ...) zu steigen, weil das Panorama so einmalig ist. Bitte legen Sie los...“.

Der Veranstalter sollte im Auswahlgespräch auch die Motivation des Bewerbers und die Kenntnis über den Beruf erfragen, um sicherzugehen, dass keine falschen Vorstellungen darüber bestehen. Insbesondere empfiehlt es sich, den Bewerbern vor Beginn der Ausbildung eine realistische Einschätzung der späteren Tätigkeit zu vermitteln. Dies kann z.B. durch eine Einführungsveranstaltung oder ein Orientierungsseminar geleistet werden. Die Interessenten sollen informiert werden über

- die berufliche Praxis (Einsatzformen u.ä.),
- Verdienstmöglichkeiten,
- die rechtlich-soziale Absicherung,
- Anforderungen an Sprache, Wissen und Kommunikationsfähigkeit

Beste Practice:

Berlin Guide e.V. veranstaltet in Verbindung mit der Berlin Akademie für Beruf, Bildung und Kultur „Schnupper-Kurse“. In vier Veranstaltungen (je drei Stunden) erhalten die Interessenten einen Einblick in die Tätigkeit und Ausbildung: Vortrag zur Geschichte, exemplarische kurze Rundgangsführung, Führungsübung der Teilnehmer mit Auswertung, Gespräch zur beruflichen Situation der Gästeführer. Der Orientierungskurs hat zwei Vorteile: Die Bewerber können feststellen, ob sie für die Tätigkeit geeignet und motiviert sind, der Veranstalter lernt die Kandidaten kennen und kann die Auswahl aufgrund genauerer Kenntnis treffen.

4.6 Modul A – Vermittlung von Grundkenntnissen

Ablauf und Ziel

Die Schulung von Grundkenntnissen in Modul A zielt darauf, die Teilnehmer zur professionellen Führung von Gästen zu befähigen: Am Ende dieses ersten Ausbildungsabschnittes sind die Teilnehmer in der Lage, Stadtrundgänge und / oder Stadtrundfahrten selbständig für ein allgemeines Publikum zu gestalten, das keine besonderen Bedürfnisse besitzt und keine speziellen Themen voraussetzt. Die Teilnehmer lernen die unterschiedlichen Führungstechniken für Stadtrundgänge zu Fuß und für Rundfahrten im Bus mit Einsatz des Mikrophons kennen. Sie erarbeiten die theoretischen und praktischen Grundlagen für die Gestaltung eigener Führungen und erwerben rechtliche und betriebswirtschaftliche Grundkenntnisse des Berufes.

Der Unterricht besteht aus Vorträgen, Präsentationen, Übungen und Exkursionen, im praktischen Ausbildungsteil aus Demonstrationsführungen und Übungsführungen unter Einsatz von Video zur anschaulichen Schulung.

Eine Zusammenarbeit mit den Gästeführern und ihren regionalen Berufsvertretungen erhöht die Praxisnähe der Ausbildung erheblich und ist daher erforderlich. Den Teilnehmern sollte die Möglichkeiten der Hospitation bei erfahrenen Gästeführern geboten werden. Die Vermittlung von Kontakten zu Agenturen und Tourismusinstitutionen der Region ist wünschenswert.

Schulungsübersicht

Das Modul A (Grundkenntnisse) umfasst insgesamt 240 Stunden, von denen die Teilnehmer beim Sach- und Fachwissen bis zu 48 Stunden in Form von Studienaufgaben selbständig leisten können. Die Tabelle gibt einen Überblick über die Anforderungen an Schulungsstunden und Inhalten (siehe Tabelle A).

INHALTE UND THEMEN

1. Inhalte im Bereich „Allgemeines und regionalspezifisches Sachwissen“

Die folgenden Themen sind alle angemessen zu berücksichtigen, mindestens jedoch mit je zwei Stunden. Welche Gewichtung sinnvoll ist, hängt von den regionalen Bedürfnissen ab (siehe Kap. 4.3).

HINWEIS: *Diese Liste gilt sowohl für Modul A wie für Modul B. Es können also alle Themen bereits in Modul A unterrichtet werden; die Themen können aber auch auf beide Module aufgeteilt werden.*

TIPP: Je weiter die Ausbildung in den Modulen A und B zeitlich auseinander liegt, desto sinnvoller ist es, die Themen nicht aufzuteilen, sondern zur Auffrischung und Vertiefung jeweils in beiden Modulen zu berücksichtigen.

MODUL A – Grundkenntnisse	Stunden
<p><i>Allgemeine und regionalspezifische Inhalte (Sach- / Fachwissen)</i> Themen aus der vorgegebenen Liste (siehe unter Inhalte 1.) Gewichtung der Inhalte nach örtlichen Bedürfnissen frei bestimmbar, aber</p> <ul style="list-style-type: none"> • mindestens 21 Stunden allgemeine Inhalte (25 %) • mindestens 62 Stunden regionalspezifische Inhalte (75 %) <p>TIPP: schriftliche Konzepte für Standardführungen (oder Teile davon) erarbeiten lassen und als <i>Studienaufgabe</i> anrechnen</p>	83
<p><i>Unternehmerische Kenntnisse / Arbeitsbedingungen (Sach- / Fachwissen)</i> Inhalte der Schulung müssen sein (Details siehe unter Inhalte 2.):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beruf des Gästeführers und seine Position in der Tourismusindustrie • Bedeutung des Tourismus • touristische Infrastruktur <p>Form ist frei wählbar (Vorträge, kurzes Seminar oder Wochenendseminar) TIPP: ein Tagesseminar (7 h) und zwei kurze Seminare (à 3 h)</p>	13
<p><i>Führungsfertigkeiten und Führungstechnik + Praxistraining</i> Inhalte der Schulung müssen sein (Details siehe unter Inhalte 3.):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Präsentationstechniken • Rhetorik und Körpersprache • Kommunikationstechniken, Methodik, Didaktik • Umgang mit Gruppen • Führung von Personen mit besonderen Bedürfnissen <p>Gewichtung der Inhalte und Unterrichtsformen sind frei wählbar: Theorie und Praxis müssen jedoch gleich verteilt und thematisch einander zugeordnet sein (42 h Theorie + 42 h Praxis) z.B. vier Wochenendseminare à 14 Stunden und vier Tagesseminare / Exkursionen à 7 Stunden usw.</p>	84
<p><i>Praktisches Training</i> Demonstrations- und Übungsführungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ dies kann <i>teilweise</i> durch den Nachweis von praktischer Führungstätigkeit ersetzt werden, sofern bereits Berufserfahrung besteht 	60
<p><i>zusätzlich zu den Stunden:</i> Ausbildung in Erster Hilfe (siehe unter Inhalte 4.)</p>	
Gesamt	240

TABELLE A: Modul A – Grundkenntnisse

Geschichtliche und kulturelle Grundlagen:

- Weltgeschichte und Kultur
- Politische Geschichte, Sozial- und Wirtschaftsgeschichte der Region
- Religionen und Philosophische Bewegungen (z.B.: Aufklärung, Liberalismus, Humanismus)
- Allgemeine Kunstgeschichte und Architektur
- Archäologie, Kunstgeschichte und Architektur in der Region
- Kunst (Darstellende und Bildende Kunst sowie Musik) allgemein und in der Region
- Literatur allgemein und in der Region
- Sprachwissenschaft (z.B. Mundart, Dialekt)
- Brauchtum: Sitten und Gebräuche, Folklore, Traditionen und Mythologie (z.B.: Feste, Liedgut, Essen und Trinken)
- Bedeutende Persönlichkeiten und Berühmtheiten der Region

Geographische, ökologische und ökonomische Grundlagen

- Geographie und Geologie der Welt
- Geographie und Geologie der Region
- Natürliches Erbe (z. B.: Ökosysteme und geschützte Gebiete), Flora und Fauna, Wetter und Klima in der Region
- Ökologie, Umwelteinwirkungen von Industrie und Landwirtschaft in der Region
- Regionale Wirtschaft (z.B.: Landwirtschaft, Industrie, Gewerbe, Dienstleistungen, Verkehr)

Aktuelle Lebensverhältnisse in der Region:

- Juristisches und politisches System, Bildungssystem und Wissenschaft, Sozial- und Gesundheitssystem
- Gesellschafts- und Bevölkerungsentwicklung, interkulturelle Fragen
- Freizeit, Erholung, Unterhaltung, Sport

2. Inhalte im Bereich „Unternehmerische Kenntnisse, Arbeitsbedingungen“

In den Bereich „Beruf des Gästeführers und seine Position in der Tourismusindustrie“ fallen folgende grundlegenden Inhalte:

- Einsatzbesprechung, Qualitätskontrolle und Berufsethik
- Organisation, Planung, Entwicklung und Aktualisierung von Führungen
- Geschichtliche, kulturelle und wirtschaftliche Bedeutung des Tourismus
- Touristische Infrastruktur

3. Inhalte im Bereich „Führungsfertigkeiten, Führungstechniken“

- *Präsentationstechniken (Rhetorik und Körpersprache):*

Stimmeinsatz, Aussprache, Atemtechnik, Gebrauch des Mikrophons, Stil und Wortschatz, Körpersprache (Augenkontakt, Gestik, Körperhaltung). persönliches Erscheinungsbild und Verhalten

- *Kommunikationstechniken (Kommunikationstraining, Methodik, Didaktik):*

Anpassung an Anforderungen des Publikums und an Umgebungsbedingungen, Interaktionsfähigkeit, Stressbewältigung, Zeitmanagement, Auswahl, Strukturierung und Verknüpfung von Informationen, Aufbau und Dramaturgie einer Führung, Priorität des Visuellen - Erklärung besonders augenfälliger Objekte, pädagogische Grundregeln einer Führung, Einsatz von Anschauungsmaterialien, Handhabung und Einsatz von Fragen

- *Umgang mit Gruppen:*

Positionierung des Gästeführers und der Gruppe, korrekte Umgangsformen und Unvoreingenommenheit, Gruppenpsychologie und Gruppendynamik, Risikoeinschätzung, Krisen- und Konfliktbewältigung

4. Erste Hilfe

Auch wenn die DIN EN 15565 über den Zeitpunkt des Erste-Hilfe-Trainings nichts vorschreibt, sollte diese Schulung im ersten Ausbildungsabschnitt stattfinden, denn mancher Teilnehmer wird bereits am Ende dieses Moduls erste Erfahrungen in der beruflichen Gästeführung erwerben wollen.

Der Hinweis auf früher erworbene oder zusammen mit dem Führerschein (Straßenverkehr) absolvierte Schulungen sollte nicht ausreichen. Vielmehr empfiehlt sich ein Tagesseminar beim Deutschen Roten Kreuz, Malteser Hilfsdienst oder anderen Organisationen, weil sich die Gefahrensituationen und Maßnahmen in Notfällen in den letzten Jahren teilweise erheblich verändert haben.

Prüfung

Wenn das Modul A im hier vorgeschlagenen Umfang unterrichtet wird, empfiehlt es sich, den Ausbildungsabschnitt mit einer schriftlichen und / oder mündlichen Prüfung abzuschließen, Diese kann aus einer Klausur mit Fragen zu allen Unterrichtsbereichen und einer mündlichen Darstellung in Form der Präsentation eines Führungskonzeptes oder Themenreferates bestehen. Die absolvierten Prüfungsteile werden als Teilprüfung für das Zertifikat DIN EN anerkannt (► Kap. 4.9).

Wenn Modul A und B im Zusammenhang unterrichtet werden, empfiehlt es sich, diese Teilprüfung eher als Abschluss an das Ende von Modul B (statt Modul A) zu setzen.

Auch eine praktische Demonstration der Teilnehmer kann als Zwischenprüfung eingefügt werden. Sinnvoll ist sie, um den Teilnehmern ein Feedback über ihre erworbenen Fähigkeiten zu geben und sie zur Fortsetzung der Ausbildung zu motivieren. Diese Demonstration ersetzt allerdings nicht die praktische Prüfung, die am Ende der gesamten Ausbildung abgelegt wird, um den Abschluss zum zertifizierten Gästeführer nach DIN EN zu erhalten (► Kap. 4.9).

Fortgang der Ausbildung

Der im nächsten Kapitel beschriebene zweite Ausbildungsabschnitt (Modul B) kann sich zeitlich direkt an Modul A anschließen. Der Ausbildungsgang kann aber auch durch eine Phase der ersten beruflichen Praxis unterbrochen werden. In diesem Fall sollte darauf geachtet werden, dass die beiden Lehrgangsmodule zeitlich nicht zu weit auseinanderrücken, damit der inhaltliche und methodische Zusammenhang gewahrt bleibt.

4.7 Modul B – Vertiefung von Sachwissen und Führungsfertigkeiten

Ablauf und Ziel

In diesem Abschnitt sollen die in Modul A erworbenen Grundkenntnisse vertieft werden. Die Teilnehmer sollen befähigt werden, selbständig neue Führungen zu gestalten, die über den Standard hinausgehen. Sie erwerben die Kompetenz, Marktlücken zu entdecken und zu nutzen sowie umfangreichere Führungen und Tagesprogramme zu konzipieren. Im Zentrum stehen die methodische und didaktische Schulung und das praktische Training für Rundfahrten und Rundgänge. Die Erarbeitung von Führungstechniken wird gegenüber Modul A um weitere Arten der Gästeführung erweitert, z.B. Radtouren und Schiffsfahrten.

Bei Bedarf kann die Schulung im Bereich Sach- und Fachwissen auch als kontinuierliche Weiterbildung der Gästeführer erfolgen. Individuell besuchte Vorträge sowie speziell auf den Schulungsbedarf der Teilnehmer zugeschnittene Seminare werden in einen „Fortbildungspass“ eingetragen. Der Veranstalter kann hier den Teilnehmern eigenen Gestaltungsraum geben, jedoch müssen am Ende die geforderten Inhalte geschult sein.

Schulungsübersicht

Das Modul B (vertiefte Kenntnisse) umfasst insgesamt 240 Stunden, von denen die Teilnehmer beim Sach- und Fachwissen bis zu 48 Stunden in Form von Studienaufgaben selbstständig leisten können. Die Tabelle gibt einen Überblick über die Anforderungen an Schulungsstunden und Inhalten (siehe Tabelle B).

Auch hier sei darauf hingewiesen, dass die Stundenzahlen bei kürzerer Ausbildungsdauer entsprechend proportional angepasst werden können.

MODUL B – Vertiefung	Stunden
<p><i>Allgemeine und regionalspezifische Themen (Sach- / Fachwissen)</i> Themen aus der vorgegebenen Liste (siehe Kap. 4.6, Modul A, 1. Inhalte) Gewichtung der Inhalte nach örtlichen Bedürfnissen frei bestimmbar, aber</p> <ul style="list-style-type: none"> - mindestens 21 Stunden allgemeine Inhalte (25 %) - mindestens 62 Stunden regionalspezifische Inhalte (75 %) <p>TIPP: schriftliche Konzeption von Führungen als <i>Studienaufgabe</i> stellen und je ausgearbeitetem Führungskonzept 10 Stunden anrechnen</p>	83
<p><i>Unternehmerische Kenntnisse / Arbeitsbedingungen (Sach- / Fachwissen)</i> Inhalte der Schulung müssen sein (Details siehe unter 1.):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbständigkeit des Gästeführers • Vertragsrecht und Vertragsarten • Rechtsbeziehung zwischen Gästeführer, Gast und Tourismusstelle • Haftung und Versicherung <p>Form ist frei wählbar (Vorträge, kurzes Seminar oder Wochenendseminar) TIPP: ein Tagesseminar (7 h) und zwei kurze Seminare (à 3 h)</p>	13
<p><i>Führungsfertigkeiten und Führungstechnik + Praxistraining</i></p> <p>▶ drei obligatorische Seminare à 12 Stunden (6 h Theorie + 6 h Praxis):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sprechtraining und Stimmbildung • Nonverbale Kommunikation • Konfliktmanagement <p>▶ weitere Schulungen von 48 Stunden, wobei Inhalte und Formen frei wählbar sind – Theorie und Praxis müssen jedoch gleich verteilt und thematisch einander zugeordnet sein (24 h Theorie + 24 h Praxis)</p> <p>z.B. drei Wochenendseminare à 16 Stunden oder sechs Tagesseminare à 8 Stunden usw. (Beispiele für Themen siehe unter 2.)</p>	12 12 12 48
<p><i>Praktisches Training</i> Demonstrations- und Übungsführungen</p> <p>▶ dies kann <i>teilweise</i> durch den Nachweis von praktischer Führungstätigkeit als Gästeführer ersetzt werden (Berufserfahrung)</p>	60
Gesamt	240

TABELLE B: Modul B - Vertiefung

INHALTE UND THEMEN

1. Inhalte im Bereich „Unternehmerische Kenntnisse, Arbeitsbedingungen“

In diesem Abschnitt geht es um die rechtlichen, organisatorischen, steuerlichen und versicherungstechnischen Aspekte der Berufsausübung.

In den Bereich „Selbständigkeit des Gästeführers“ fallen:

- Voraussetzungen der gewerblichen bzw. freiberuflichen Tätigkeit
- Probleme der Selbständigkeit / Scheinselbständigkeit
- Fragen der Umsatzsteuerpflicht, Einnahme-/Überschussrechnung und Rechnungslegung
- Versicherungsfragen, insbesondere die Berufshaftpflichtversicherung

In den Bereich „Vertragsrecht“ fallen:

- Vertragsfreiheit / Formfreiheit
- Deliktsrecht: Widerrechtliches und / oder schuldhaftes Handeln, Verkehrssicherungspflichten
- Haftungsfragen: Schlechtleistung des Gästeführers, Nichterscheinen usw.
- Unterscheidung von Leistungsträger, Reisevermittler und Reiseveranstalter

Mit dem Bereich „Rechtsbeziehungen“ sind gemeint:

- Gästeführer als Anbieter touristischer Leistungen
- Tourismusstelle als Auftraggeber
- Tourismusstelle als Vermittler
- Tourismusstelle als Reiseveranstalter – Gästeführung als Bestandteil einer Pauschalreise

2. Führungsfertigkeiten, Führungstechniken:

a) Hinweise zu den obligatorischen Seminaren

- *Seminar Sprechtraining und Stimmbildung*

Mögliche Inhalte: Atmung, Stimmkraft, Modulation, Verständlichkeit, Sprechübungen u.ä.

- *Seminar nonverbale Kommunikation*

Mögliche Inhalte sind Körpersprache, Gestik, Mimik, Selbst- und Fremdbild, Zusammenhang mit verbaler Kommunikation, Zugänglichkeit u.ä.

- *Seminar Konfliktmanagement*

Akustische und optische Störungen, Besucherandrang, Stressfaktoren, Gruppeninterne Kommunikation, soziale Interaktion, Psychodynamik, Konfliktwahrnehmung und Konfliktvorbeugung u.ä.

b) Beispiele für weitere Seminarthemen

- Methodik und Didaktik von Führungen im Innenraum (Museum, Schloss, Kirche)
- Methodik und Didaktik von Führungen im Außenraum (Garten, Park, Natur)
- Führungen für Zielgruppen: Senioren oder Kinder und Jugendliche
- Konzeption einer Tagestour
- Besonderheiten von Busführungen, Buskunde
- Präsentationstechniken: Roter Faden, Dramaturgie, Entschleunigung, Inhalt-Duktus-Ziel, Umgang mit Ermüdung und Erwartung
- *Führung von Personen mit besonderen Bedürfnissen:*
Wahrnehmung besonderer Bedürfnisse, Gestaltung von Führungen, um Teilnahme von behinderten oder älteren Menschen zu ermöglichen, Gestaltung von Führungen unter Berücksichtigung der Sicherheit von Kindern

Prüfung

Wenn das Modul B im hier vorgeschlagenen Umfang unterrichtet wird, empfiehlt es sich, den Ausbildungsabschnitt mit einer praktischen Demonstration der Teilnehmer als Zwischenprüfung abzuschließen. Sinnvoll ist sie, um den Teilnehmern ein Feedback über ihre erworbenen Fähigkeiten zu geben und sie zur Fortsetzung der Ausbildung zu motivieren. Diese Demonstration ersetzt allerdings nicht die praktische Prüfung, die am Ende der gesamten Ausbildung abgelegt wird, um den Abschluss zum zertifizierten Gästeführer nach DIN EN zu erhalten (► Kap. 4.9).

Falls das vorherige Modul A nicht mit einer schriftlichen und / oder mündlichen Prüfung beendet wurde, ist es sinnvoll, diese Prüfung hier einzufügen. Diese kann aus einer Klausur mit Fragen zu allen Unterrichtsbereichen und einer mündlichen Darstellung in Form der Präsentation eines Führungskonzeptes oder Themenreferates bestehen. Die absolvierten Prüfungsteile werden als Teilprüfung für das Zertifikat DIN EN anerkannt (► Kap. 4.9).

TIPP:

Wird im Bereich „Unternehmerische Kenntnisse / Arbeitsbedingungen“ ein Tagesseminar veranstaltet mit Themen wie Recht, Steuer, Versicherungen u.a., kann die schriftliche Prüfung mit diesem Seminar verbunden werden: Die Teilnehmer erhalten am Ende des Seminars einen Aufgabenbogen mit Haftungs-, Rechts- und Steuerfällen aus dem beruflichen Alltag des Gästeführers. Die Fälle sind innerhalb einer Woche selbständig schriftlich zu lösen. Bei Erfolg gilt die schriftliche Prüfung als absolviert. Der Vorteil dieser Lösung liegt in einer intensiveren Beschäftigung der Teilnehmer mit der wichtigen Problematik der Rechts- und Vertragsfragen.

Fortgang der Ausbildung

Der im nächsten Kapitel beschriebene dritte Ausbildungsabschnitt (Modul C) kann sich zeitlich direkt an Modul B anschließen. Der Ausbildungsgang kann aber auch durch eine Phase der ersten beruflichen Praxis unterbrochen werden. Dies ist durchaus empfehlenswert, denn in Modul C werden Fachthemen und Spezialseminare unterrichtet, die bei Kenntnis der beruflichen Alltagspraxis noch zielgerichteter von den Teilnehmern ausgewählt und absolviert werden können.

4.8 Modul C – Fortbildung durch Fachthemen und Spezialseminare

Ablauf und Ziel

Fachthemen und Spezialseminare bilden das Abschlussmodul der Ausbildung nach den BVGD - Richtlinien DIN EN 15565. Der Absolvent dieses Ausbildungsabschnitts hat die Befähigung zur professionellen Ausübung seines Gewerbes erworben. Er ist in der Lage, auf jeweilige Veränderungen des touristischen Marktes kreativ zu reagieren und sein Angebot weiter zu entwickeln. In der Gestaltung seiner Gästeführungen kann er auf unterschiedlichste Zielgruppen fachkundig eingehen und Gruppen auch unter erschwerten Bedingungen mit Erfolg führen.

In seinem Wissen, seinen beruflichen Fähigkeiten und seiner Kompetenz in der Menschenführung kommt er dem am Anfang dieses Ratgebers gezeichneten Idealbild des Gästeführers mit vielfältigen Einsatzfeldern und Chancen nah. Im Regelfall wird dieser Gästeführer bereits über erhebliche berufliche Erfahrung verfügen, die durch Erwerb des Zertifikates DIN EN vervollständigt und mit dem erfolgreichen Abschluss nach außen dokumentiert wird.

Seine berufliche Qualifikation ist damit der Ausbildung in anderen europäischen Ländern mindestens vergleichbar. Er ist ein repräsentativer Botschafter seiner Region.

Das Seminarangebot sollten die Veranstalter möglichst konkret auf die Einsatzfelder und Entwicklungstrends der Gästeführungen in der Region beziehen – sind z.B. Stadtführungen „on bike“ oder szenische Führungen und Kostümführungen wie „Nachtwächter-Touren“ zentraler Bestandteil des regionalen Serviceangebots und touristisch nachgefragt, sollten die Gästeführer hierzu ein Schulungsangebot erhalten. Für den Teilnehmer steht in diesem Modul die weitere Professionalisierung seiner Tätigkeit und seines Angebots auf dem touristischen Markt im Vordergrund. Die Perspektive richtet sich auf die Gästeführung als beruflich und gewerblich ausgeübte Tätigkeit.

Sinnvoll ist es, die Schulung im Bereich Sach- und Fachwissen als kontinuierliche Weiterbildung der Gästeführer zu veranstalten. Individuell besuchte Vorträge sowie speziell auf den Schulungsbedarf der Teilnehmer zugeschnittene Seminare werden in einen „Fortbildungspass“ eingetragen. Der Veranstalter kann hier den Teilnehmern eigenen Gestaltungsraum geben, jedoch müssen am Ende die geforderten Inhalte geschult sein.

Schulungsübersicht

Das Modul C (Spezialkenntnisse) umfasst insgesamt 120 Stunden, von denen die Teilnehmer beim Sach- und Fachwissen bis zu 30 Stunden in Form von Studienaufgaben selbständig leisten können. Die Tabelle gibt einen Überblick über die Anforderungen an Schulungsstunden und Inhalten (siehe Tabelle C).

Auch hier sei darauf hingewiesen, dass die Stundenzahlen bei kürzerer Ausbildungsdauer entsprechend proportional angepasst werden können.

INHALTE UND THEMEN

1. Sach- und Fachwissen: Beispiele für Vortragsthemen

Ziel dieser Vorträge und Veranstaltungen ist es, die komplexen Zusammenhänge zwischen regionalen, nationalen und europäischen Strukturen angemessen zu präsentieren und den Teilnehmern ein tiefes Verständnis dieses Gefüges und seiner Funktionsweise zu ermöglichen. Deshalb sind zwei Themen obligatorisch in allen Qualifizierungen:

- Rechtliches und politisches System der Europäischen Union
- Föderalismus in Deutschland

Alle weiteren Themen sind so auszuwählen, dass sie für die Teilnehmer eine sinnvolle Ergänzung und Vertiefung der vorherigen Ausbildungsabschnitte darstellen. Die Themenwahl und Gewichtung sollte sich somit nach dem regionalen Führungsprofil und Bedürfnis richten.

Beispiele für die Art der Themen aus Politik, Geschichte, Umwelt, Volkskunde, Sprache etc.:

- Kommunalverfassung: Haushalt und Finanzen
- Förderungsstrukturen der EU
- Verfassungsstruktur: Verhältnis von Legislative, Exekutive, Judikative
- Struktur und Wirkungsweise der sozialen Marktwirtschaft
- Gesellschaftliche und soziale Brennpunkte: Arbeitslosigkeit / Familienstruktur
- Einwanderungsgesellschaft: Probleme der Integration von Migranten
- Ost-West-Konflikt / Deutsche Teilung
- Geschichte und Struktur der DDR
- Christliche Symbolik
- Brauchtum und Alltagskultur
- Dialekte
- Umweltentwicklung / wirtschaftsgeografische Entwicklung
- Grundlagen der historischen und kulturgeschichtlichen Entwicklung im deutschen Raum / Wechselwirkung mit der europäischen Geschichte, Beispiele:
 - Kelten und Römer im mitteleuropäischen Bereich
 - Entstehung des Deutschen Reiches

MODUL C – Spezialkenntnisse	Stunden
<p><i>Allgemeine und regionalspezifische Themen (Sach- / Fachwissen)</i></p> <p>Zwei obligatorische Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rechtliches und politisches System der Europäischen Union ● Föderalismus in Deutschland <p>Weitere Inhalte frei wählbar (Beispiele siehe unter 1.)</p> <p>TIPP: schriftliche Konzipierung von zweistündigen Spezialführungen am Ort als <i>Studienaufgabe</i> stellen und je ausgearbeitetem Führungskonzept 15 Stunden anrechnen</p>	50
<p><i>Unternehmerische Kenntnisse / Arbeitsbedingungen (Sach- / Fachwissen)</i></p> <p>Inhalte der Schulung müssen sein (Details siehe unter 2.):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nachhaltiger Tourismus ● Weltweite Tourismusindustrie ● Gästeführerorganisationen ● Bewältigung von Notfallsituationen ● Gesetzgebung ● Soziale Sicherheit und Steuerrecht <p>Form ist frei wählbar (Vorträge, kurzes Seminar oder Wochenendseminar)</p> <p>TIPP: zwei Tagesseminare à 5 Stunden (Beispiele unter 2.)</p>	10
<p><i>Führungsfertigkeiten und Führungstechnik</i></p> <p>Inhalte und Formen sind frei wählbar (siehe unter 3.):</p> <p style="padding-left: 20px;">z.B. vier Tagesseminare à 6 Stunden oder zwei Wochenendseminare à 12 Stunden oder ein Seminar Schauspiel à 24 Stunden</p>	24
<p><i>Praktisches Training</i></p> <p>Demonstrations- und Übungsführungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ dies kann durch den Nachweis von praktischer Führungstätigkeit als Gästeführer ersetzt werden (Berufserfahrung) 	36
Gesamt	120

TABELLE C: Modul C – Spezialkenntnisse

- Städtebündnisse, z.B. die Hanse
- Reformation und Gegenreformation
- Dreißigjähriger Krieg
- Prozesse der Industrialisierung, Demokratisierung und Urbanisierung
- Entwicklung von Handelswegen
- Verkehrs- und Infrastruktur
- Holocaust

2. Unternehmerische Kenntnisse, Arbeitsbedingungen: Beispiele für Seminarthemen

- *Seminar deutsches und europäische Recht für Gästeführer*
Zivil-, Handels- und Arbeitsrecht, Gesundheit und Sicherheit, Gästeführerorganisationen
- *Seminar Marketingstrategien*
Produktdesign und Preisgestaltung, Internet als Werbeort – der Nutzen von Blogs und Twittern, Kenntnis und Einübung von Multi-Channeling-Strategien.
- *Seminar Nachhaltiger Tourismus*
Begriff Nachhaltigkeit, die ökologische Diskussion, Tourismus als Verursacher und Betroffener, Agenda 21 und Lösungsansätze.
- *Seminar Neue Trends: Gästeführung interaktiv und multimedial*
Entwicklungen und Chancen mobiler und digitaler Medien im Gästeführerbereich, Gruppenführungssysteme, Rechtsfragen beim multimedialen Einsatz, Motto: Ereignisse von damals mit der Technologie von heute inszenieren und dem Gast nahe bringen.

3. Führungsfertigkeiten, Führungstechniken: Beispiele für Seminarthemen

Die Teilnehmer sollen das erworbene Wissen selbständig transferieren und in eigene Führungskonzepte gestalterisch umsetzen können.

- *Seminar Führungen für Menschen mit körperlicher oder geistiger Einschränkung*
Grundsätze des barrierefreien Tourismus, Behinderungen, Vortragstechnik.
- *Seminar Interkulturelle Kompetenz*
- *Seminar Erlebnisführung*
Techniken und Formen, Konzept und Dramaturgie
- *Seminar Rad- / Wanderführung / Sight-Running / Segway*

TIPP: Kombinierte Studienaufgabe aus allen drei Bereichen:

Entwerfen eines Führungskonzeptes mit Markt- / Kostenanalyse und Vermarktungskonzept.

Best Practice:**Seminar Schauspiel**

Zur Schulung szenischer und kommunikativer Aspekte einer Erlebnis-Gästeführung organisierte die Berlin Akademie für berufliche Bildung in Verbindung mit dem Verband der Berliner Stadtführer e.V. ein Schauspiel-Seminar. Bei fünf Terminen (insgesamt 24 Stunden) mit einer Fachdozentin der Schauspielschule lernten die Teilnehmer den zielgerichteten Einsatz von Mimik, Gestik, Körper für eine intensivere Ausdruckskraft. Höhepunkt war die Aufführung eines Rollenspiels „Szenen aus dem Leben eines Gästeführers“ nach einem Drehbuch des Akademieleiters Roland Wirth.

4.9 Am Ziel: Prüfung für den Abschluss DIN EN Prüfungskommission und Prüfungsteile

Jede Qualifizierung nach DIN EN schließt mit einer mündlichen, schriftlichen und praktischen Prüfung ab. Ob alle drei Prüfungsteile am Ende der Ausbildung abgenommen werden oder die mündliche und schriftliche Prüfung bereits zu einem früheren Zeitpunkt, hängt vom jeweiligen Kurs ab. Wird die Schulung in Form eines Kompaktkurses veranstaltet, können alle Prüfungen am Ende stattfinden. Bei einer Ausbildung in mehreren Abschnitten, die sich vielleicht noch über einen längeren Zeitraum erstreckt, sollten einzelne Prüfungsteile bereits nach den Ausbildungsphasen stattfinden oder im Zusammenhang mit den Seminaren.

Solche „Zwischenprüfungen“ sind zu empfehlen, weil sie dem Teilnehmer das Gefühl eines tatsächlichen Abschlusses eines Teiles geben; sie bedeuten zusätzliche Motivation und können zugleich als sinnvolles Feedback für den Erfolg und die Entwicklung des Teilnehmers genutzt werden.

Mündliche Prüfung

Die mündliche Prüfung geschieht üblicherweise in der Form einer Befragung der Kandidaten zu einem vereinbarten Thema. Die Dauer ist nicht festgelegt, als ausreichend kann aber ein Zeitraum von ca. 15 Minuten angesehen werden. Eine sehr sinnvolle Alternative ist es, die Befragung durch eine Präsentation während des Ausbildungskurses zu ersetzen. Dies kann geschehen durch

- die Vorstellung eines Führungskonzeptes in der Ausbildungsgruppe oder durch
- das Referat zu einem Sach- oder Fachthema.

Auf diese Weise profitieren auch die anderen Teilnehmer von der Erarbeitung des Themas.

Schriftliche Prüfung

Die schriftliche Prüfung besteht aus einer mindestens dreistündigen Klausur. Empfohlen wird eine Mischung von Multiple-Choice-Fragen und Themen, die eine ausformulierte Textantwort verlangen. In dieser Form gibt die schriftliche Prüfung zugleich einen Eindruck von den notwendigen Sprachkenntnissen. Alternativ kann statt der Klausur die Prüfung auch durch eine

- mehrseitige Studienarbeit zu einem vorgegebenen bzw. frei gewählten Thema

erfolgen. Findet die Ausbildung in mehreren Abschnitten – wie im hier vorgestellten Modell – statt, kann die schriftliche oder mündliche Prüfung den Abschluss des ersten Kursteiles bilden.

Eine andere Möglichkeit ist, sie auf eine produktive Weise mit einem Seminar zu den unternehmerischen und rechtlichen Grundlagen (Recht / Steuer / Versicherung) zu verknüpfen. Hier kann die Erörterung und Lösung typischer Probleme aus der Praxis des Gästeführerberufs zur schriftlichen Aufgabe gemacht werden (► Kap. 4.7). Die Referenten des BVGD haben damit sehr gute Erfahrungen gemacht.

Praktische Prüfung

Die praktische Prüfung im Beisein der Prüfungskommission besteht aus einer praktischen Demonstration während eines Rundgangs oder / und einer Rundfahrt. Empfehlenswert ist eine Dauer von wenigstens 15 Minuten. Die Prüfung findet in deutscher Sprache statt. Zusätzlich sollte die Prüfung auch in den Sprachen stattfinden, in denen die Kandidaten künftig die Gäste führen werden. Im Schulungsnachweis des Zertifikats werden die Sprachen vermerkt, für die eine Prüfung stattgefunden hat.

Möchten die Gästeführer später weitere Führungssprachen ergänzen, so kann dies in ähnlicher Form in einer kurzen praktischen Demonstration während eines Rundgangs oder einer Rundfahrt geschehen.

Best Practice

Sprachkenntnisse

Die praktische Prüfung durch das Tourismusamt München in Verbindung mit dem Münchner Gästeführerverein e.V. erfolgt während einer Rundfahrt im Bus. Die Kandidaten moderieren in zufälliger Reihenfolge jeweils einen Abschnitt der Stadtrundfahrt von ungefähr 15 Minuten Dauer, wobei sie in jeder Sprache, in der sie führen möchten, einen Abschnitt demonstrieren. Die Prüfungskommission besteht aus Vertretern der beiden Veranstalter, Dozenten sowie weiteren erfahrenen Gästeführern, die als Muttersprachler jeweils die Sprachkenntnisse der Kandidaten beurteilen. Am Ende erhalten die erfolgreichen Absolventen Bestätigungen für die geprüften Sprachen. War das Ergebnis „wacklig“, so gibt es zu einem späteren Zeitpunkt eine Nachprüfung.

BEWERTUNGSBOGEN FÜR DIE PRAKTISCHE PRÜFUNG:**Veranstalter, Ort & Datum:****Kandidat(in):****Thema:****Vorbereitung (ohne Bewertung):**

Der Kandidat / die Kandidatin sollte die Aufgabenstellung (Präsentationsziel), das Thema, die Zielgruppe und ggf. den Medieneinsatz nennen.

Präsentation	Anmerkungen		Wertung
Eröffnung: (20 %) ➤ Vorstellung, Begrüßung ➤ Thema und Präsentationsziel genannt ➤ Schaffung einer positiven / persönlichen Atmosphäre			
Darstellung: (40 %) ➤ adäquater und motivierender Einstieg ➤ objekt- u. situationsgerechte Positionierung ➤ inhaltlich / method. sinnvoll strukturiert ➤ überzeugend dargestellt, verständlich ➤ Umgang mit Fragen, Zwischenrufen, unerwarteten Situationen, Flexibilität ➤ sinnvolle, adäquate Abschlussgestaltung ➤ Ziel innerhalb des zeitlichen Rahmens erreicht			
Gesamtverhalten: (40 %) ➤ Stimme (Lautstärke, Stimmlage) ➤ Artikulation (Ausdruck, Sprechtempo) ➤ Körpersprache (Blickkontakt, Gestik, Mimik, Haltung) Ein Teil der Führung in Fremdsprache?			
<i>Wertungen</i>	Prüfer 1	Prüfer 2	Prüfer 3

Ergebnis = (1+2+3):3: Von max. 100% wurden % erreicht.

Weitere Anmerkungen:

Prüfungskommission:

(Vertreter Berufsverband)_____
(Vertreter des Veranstalters)_____
(Referent)

Die praktische Prüfung, die zur Verleihung des Qualitätssiegels BVGD - Zertifikat DIN EN führt, steht immer am Ende der gesamten Ausbildung. Unabhängig davon können auch am Ende eines jeden Kursabschnitts praktische Demonstrationen der Teilnehmer erfolgen, was hinsichtlich des Feedbacks und der Motivation sehr zu empfehlen ist.

Die Kandidaten sollen nach folgenden Kriterien beurteilt werden:

- Erscheinungsbild
- Sprachlicher Ausdruck
- Wissen
- Präsentation des Wissens / Vortrag
- Umgang mit der Gruppe

Für die Prüfungskommission empfiehlt sich ein Bewertungsbogen, in den die Prüfer ihre Beurteilung eintragen. Das hier vorgeschlagene und vom BVGD verwendete Formular enthält noch eine weitere Präzisierung der Bewertungskriterien. Auf diese Weise wird die Beurteilung der Prüfungskandidaten nachvollziehbar und vergleichbar. Als Beispiel eines Bewertungsbogens siehe Schaubild 9. Prüfungen, die vom BVGD für eine Ausbildung nach DIN EN anerkannt werden, laufen nach dieser Form ab.

Prüfungskommission

Die Kommission besteht bei Ausbildungen nach DIN EN aus mindestens drei Mitgliedern:

- Dozent bzw. Kursleiter
- Vertreter des Veranstalters
- Vertreter des Bundesverbandes der Gästeführer in Deutschland e.V.

Sehr empfehlenswert ist aber die Einbeziehung regionaler touristischer und politischer Institutionen in die Kommission: die örtliche Tourismusinstitution, Vertreter der Stadt und ihrer Wirtschaftseinrichtungen oder -kammern. Dies bedeutet eine Anerkennung des regionalen Qualitätsmanagements und betont die Bedeutung qualifizierter Gästeführer am Ort.

Nach erfolgreicher Prüfung in allen drei Teilen bestätigt der Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V. den Absolventen die erfolgreiche Teilnahme an einer Ausbildung zum Gästeführer nach den Richtlinien DIN EN und verleiht ihnen das Qualitätssiegel „BVGD - Zertifikat DIN EN“:



5. Kann ich den Schulungsumfang verändern?

Anerkennung von Vorleistungen der Teilnehmer

Die Schulung nach DIN EN 15565 beruht auf einer Gesamtausbildung von 600 Stunden (à 60 Minuten). Sowohl die absolvierten Stunden als auch die Inhalte müssen vollständig nachgewiesen werden, um das Zertifikat für eine Ausbildung nach europäischem Standard zu erhalten.

Eine Erweiterung dieser Anforderungen – sowohl in zeitlicher als auch in inhaltlicher Sicht – ist jederzeit möglich. Die Richtlinie DIN EN beschreibt lediglich Mindestanforderungen.

Darüber hinaus besteht für den Veranstalter die Möglichkeit, bestimmte Leistungen, die der einzelne Teilnehmer außerhalb des Kurses – sei es vor Beginn der Ausbildung oder während der Ausbildung – erworben hat, als gleichwertig anzuerkennen.

Damit können unterschiedliche Niveaus der beruflichen Erfahrung und Bildungsvoraussetzungen der Teilnehmer berücksichtigt werden.

Zum Beispiel ist berufliche Praxis ein wesentlicher Bestandteil einer jeden Gästeführerausbildung und -tätigkeit. Daher kann beim Ausbildungsmodell des *Bundesverbandes der Gästeführer in Deutschland der Gästeführer* seine berufliche Erfahrung als Teil der geforderten praktischen Schulung anerkennen lassen. Dies kann die tatsächlich zu leistenden Stunden in der Gästeführerausbildung verringern.

Der BVGD hat einen Katalog von Vorleistungen der Gästeführer benannt, die im Rahmen von Fortbildungen zum Zertifikat DIN EN anerkannt werden können. Die wichtigsten darunter sind:

- Berufserfahrung als Gästeführer
- Studium an (Fach-) Hochschulen
- Berufsausbildung (andere als Gästeführer)
- Schulungen im Bereich Gästeführung
- Fortbildungen im Bereich Sach- und Fachwissen, Wirtschaftskennnisse

Der BVGD stärkt damit in exemplarischer Weise die Perspektive eines kontinuierlichen Lernens und Fortbildens, zumal

- die Tätigkeit des Gästeführers vielfältige Kompetenzen und Kenntnisse umfasst – unterschiedliche Berufswege sowie breite Lebenserfahrung entsprechen der Praxis eines Quereinsteiger-Berufs;
- ein akademisches Studium eine fundierte fachliche Kompetenz bedeutet;
- unterschiedliche Berufserfahrungen das Verständnis für heterogene Zielgruppen bei der Gästeführung erleichtert;
- regelmäßige Fortbildung zentral für die Berufsausübung ist.

Der europäische Standard soll nicht nur in einer punktuellen Schulung bestehen, sondern auch als begleitend erworbene Qualifikationserweiterung für den erfahrenen Gästeführer sinnvoll und attraktiv sein.

Für den Veranstalter kann diese Vielfalt eine logistische Herausforderung bedeuten. Auf der anderen Seite ermöglicht ihm dies aber, heterogene Teilnehmerkreise in die Qualifizierungsmaßnahme einzubeziehen: Neue Gästeführer werden ausgebildet, während bereits tätige Gästeführer für ihre Fortbildung profitieren und das BVGD – Zertifikat DIN EN erwerben.

Erleichtern kann sich der Veranstalter die Organisation mit einem vorgefertigten Formular, mit dem die Teilnehmer schnell erkennen können, welche Anforderungen sie bereits erfüllt haben und was noch fehlt. So behält der Teilnehmer zu jedem Zeitpunkt selbst den Überblick, welches Stadium der DIN EN Ausbildung er bereits erreicht hat und auf welche Schulungsinhalte noch zu achten ist.

1. TIPP:

Dies ist besonders geeignet für Organisatoren, die Schulungen als Fortbildung für bereits berufserfahrene Gästeführer veranstalten wollen. Schaubild 10 zeigt ein Beispiel, wie das Formular aufgebaut sein kann.

In dieses Formular trägt jeder Teilnehmer die Inhalte ein, die er absolviert hat. Dieses Muster ist sowohl verwendbar für Fortbildungen, die der Teilnehmer während der Ausbildung absolviert hat, als auch für Schulungen, die er bereits zu einem früheren Zeitpunkt besucht hat.

Auf diese Weise ist zu jedem Zeitpunkt der DIN EN Ausbildung erkennbar, welche Themen und Inhalte noch zu absolvieren sind.

2. TIPP:

Auch andere Vorleistungen des Teilnehmers lassen sich bei Bedarf mit einem Musterbogen erfassen – z. B. Berufserfahrung, Schulungen, Studium und Berufsausbildungen. Schaubild 11 zeigt ein Beispiel, wie das Formular aufgebaut sein kann.

Bei Anmeldung zum BVGD-Ausbildungsmodell sind die Formulare Teil der ausgegebenen Unterlagen.

Leistungen des Teilnehmers: Inhalte

Name:

A. Sach- und Fachwissen

1. Allgemeine und gebietspezifische (regionale) Themen

In den folgenden allgemeinen sowie gebietspezifischen Themen habe ich mich nachweislich jeweils mindestens zwei Stunden (120 Minuten) fortgebildet:

Geschichtliche und kulturelle Grundlagen:

1) Weltgeschichte und Kultur (allgemein)

[...und so fort...]

2. Unternehmerische Kenntnisse und Arbeitsbedingungen

Im Bereich unternehmerische Kenntnisse und Arbeitsbedingungen bin ich zu den nachfolgenden Themen nachweislich geschult worden:

Beruf des Gästeführers und seine Position in der Tourismusindustrie:

1) Einsatzbesprechung, Qualitätskontrolle und Berufsethik, Gästeführerorganisationen

(Unternehmerische Kenntnisse / Arbeitsbedingungen)

[...und so fort...]

B. Führungsfertigkeiten und Führungstechnik

Im Bereich Führungsfertigkeiten und Führungstechnik wurde ich in den folgenden Themen nachweislich geschult. Die genannten Schulungsinhalte wurden jeweils durch praktische Übungen im mindestens gleichen Stundenumfang ergänzt:

a) Theorie und Praxis zu

1) Präsentationstechniken (Rhetorik und Körpersprache)

[...und so fort bis zum Ende]

SCHAUBILD 10: Formular - Leistungen der Teilnehmer: Inhalte

Leistungen des Teilnehmers: Vorleistungen

HINWEIS: Für alle im Folgenden angegebenen eigenen Leistungen sind die entsprechenden Nachweise – Zeugnisse, Kurskonzepte, Urkunden, Bescheinigungen etc. – dem Antrag beizulegen.

A. Folgende Gästeführerschulungen kann ich nachweisen:

Art und Umfang	Bemerkungen des Teilnehmers	Nachweis durch
Berufliche Tätigkeit als Gästeführer seit:		
a) Grundkurs (BVG D) Zeitraum:		
b) andere Schulungen Zeitraum:		
Fortbildungszertifikat (BVG D) abgeschlossen am:		

B. Folgende andere Ausbildungen kann ich nachweisen:

Art und Umfang	Bemerkungen des Teilnehmers	Nachweis durch
(Fach-) Hochschulstudium mit Abschluss am:		
Berufsausbildung als mit Abschluss am:		

C. Folgende *Fortbildungen als Gästeführer* kann ich schriftlich nachweisen:

Weiterbildungen und Führungslizenzen		
Erste-Hilfe-Kurs am		

SCHAUBILD 11: Formular – Leistungen der Teilnehmer: Vorleistungen

6. Qualitätsmanagement und Erfolgskontrolle

Veranstalter von Gästeführer-Qualifizierungen nach DIN EN gehen die Verpflichtung zu einem Qualitäts-Monitoring ein. Damit soll die kontinuierliche Qualität einer – auch längerfristigen – Schulungsmaßnahme gesichert werden. Der Anbieter einer Ausbildung führt eine ständige Qualitätskontrolle des Ausbildungskurses durch.

Um dieses konkret leisten zu können, empfiehlt der *Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V.* im Rahmen des Qualitätsmanagements eine Reihe von Maßnahmen:

- regelmäßige Überprüfung der Unterrichtsräume, ausreichende Größe entsprechend der Zahl der Teilnehmer
- Überprüfung der Technik sowie der Unterrichtsmaterialien
- Auswahl der Ausbilder nach überprüfbaren Kriterien: Ausbildungseignung, Erfahrung und Konzepte
- Auswahl der Referenten nach überprüfbaren Kriterien: fachliche Eignung im Unterrichtsfeld, Erfahrung als Gästeführer
- Dokumentieren der Überprüfung und Auswahl in geeigneter Form
- Evaluation des Kurses, des eingesetzten Personals, der Referenten, Räume, Technik und Organisation mittels schriftlicher Befragung aller Teilnehmer. Diese soll neben der Möglichkeit zur qualitativen Stellungnahme ein Skalensystem (Noten oder Punkte) umfassen, in das der Teilnehmer seine Bewertung einträgt. Qualität ist messbar.

Die Fragebögen sind auszuwerten und das Ergebnis der Evaluation ist den Veranstaltern, weiteren Kooperationspartnern und den Teilnehmern zugänglich zu machen. Verbesserungsmöglichkeiten sind festzuhalten. Darüber hinaus sollte den Teilnehmern die Möglichkeit gegeben werden, Bewertungen, Kritik und Vorschläge auch mündlich in einem Gruppengespräch am Ende des Kurses vorzutragen.

Wird die Gästeführer-Ausbildung nach dem BVGD - Modell DIN EN durchgeführt, so sichert der BVGD die Einhaltung der Qualitätsstandards ab und dokumentiert dies auch für den Veranstalter nach außen:

- Beratung und Begleitung der Schulung
- Konzeptanalyse
- Referentenplattform (siehe Kap, 4.4 und 7.)
- Begleitung der Themen-Seminare und Angebot geprüfter Referenten
- Auswahl neuer Dozenten durch Begutachtung
- Prüfungsbeteiligung

Für die Absolventen besteht die Verpflichtung zur kontinuierlichen Fortbildung, um den Qualitätsstandard DIN EN zu erhalten.

Für das Qualitätsmanagement hat der BVGD eine eigene Kommission eingerichtet: Die *Kommission für berufliche Bildung* gehört zum Referat Berufliche Bildung und Qualitätsmanagement.

7. Wo erhalte ich kompetente Beratung?

Ansprechpartner und Adressen

Wird eine Ausbildung zum Gästeführer nach DIN EN 15565 geplant, wendet man sich am besten an den *Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V.* Dieser hält viele Informationen, Hinweise und die hier vorgestellten Formulare bereit. Die Verwendung des zertifizierten Schulungsmodells ist gebührenpflichtig. Die Gebühr schließt Beratung, Begleitung und Begutachtung sowie die Reisekosten für die Prüfungsabnahme ein. Der Ausbildungsträger und die Absolventen erhalten nach erfolgreicher Schulung mit dem BVGD - Zertifikat DIN EN einen Nachweis über die Ausbildung nach europäischem Standard. Derzeit ist das Modell des BVGD das einzige in Deutschland, das nach DIN EN zertifiziert ist.

Der BVGD unterhält eine Referentenplattform für Dozenten und Unterrichtsleiter in den Bereichen

- Methodik und Didaktik einer Gästeführung
- Rhetorik und nonverbale Kommunikation
- Konfliktmanagement
- Vertrags- und Haftungsrecht für Gästeführer
- Steuer- und Versicherungsrecht für Gästeführer
- Fachdozenten für Führungstechniken

Die Referenten für gästeführerorientierte Schulungsseminare werden vom BVGD fortlaufend evaluiert und deren Konzepte auf Aktualität und Angemessenheit geprüft. Interessierte Dozenten werden nach Begutachtung ihrer Seminarkonzepte und praktischer Überprüfung in die Liste aufgenommen.

Die Kontaktlisten sind auf Anfrage für alle Interessenten – unabhängig von einer Anmeldung zur DIN EN Ausbildung – beim BVGD erhältlich.

Ausführliche Informationen über Gästeführer, Gestaltung von Gästeführungen, berufliche Situation und rechtliche Regelungen sind bei Berufsverbänden und ihren Websites abrufbar:

Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V. (BVGd)

Geschäftsstelle: Gustav-Adolf-Str. 33, 90439 Nürnberg

Tel.: 0911 – 65 64 675, Fax: 0911 – 65 64 746

E-Mail: info@bvgd.org Internet: www.bvgd.org

European Federation of Tourist Guide Associations (FEG)

E-Mail: secretariat@feg-touristguide.org Internet: www.feg-touristguides.org

World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA)

Internet: www.wftga.org

Praktische Erfahrungen mit der zertifizierten Ausbildung nach DIN EN 15565 (BVGD) haben unter anderem folgende Vereine und Bildungsträger in unterschiedlicher Anwendung des BVGD-Modells:

Berlin Guide – Verband der Berliner Stadtführer e.V.

Geschäftsstelle: Holsteinische Str. 59, 10717 Berlin

Tel.: 030 - 864 22 074, Fax: 030 – 864 22 075

E-Mail: verband@berlin-guide.org Internet: www.berlin-guide.org

Berlin Akademie – Gesellschaft zur Förderung von Bildung, Beruf und Kultur mbH

Mommsenstr. 51, 10629 Berlin

Tel.: 030 – 324 27 25, Fax: 030 – 324 27 25

E-Mail: berlin.akademie@berlin.de Internet: www.berlin-akademie.de

Münchner Gästeführerverein e.V.

info@munich-guides.de Internet: www.mgv-muenchen.de

Regio Colonia e.V., Marienplatz 4, 50676 Köln

Tel.: 0221 – 96 54 595, Fax: 0221 – 96 54 599

info@regiocolonia.de Internet: www.regiocolonia.de

Verein Kölner Stadtführer e.V.

Internet: www.koelner-stadtfuehrer.de

Für Informationen und Erfahrungsberichte wenden Sie sich an die jeweiligen Institutionen (Stand August 2009).

In Sachsen-Anhalt ist Ansprechpartner für ServiceQualität, Qualitätsmanagement und das Kompetenzteam Gästeführerausbildung:

Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V.

Postfach 15 18, 39005 Magdeburg, Danzstr.1, 39104 Magdeburg

Tel.: 0391 – 738 43 00, Fax: 0391 – 738 43 02

E-Mail: info@ltvlsa.de Internet: www.tourismusverband-sachsen-anhalt.de

Die Touristinformationen, Museen und Freizeiteinrichtungen geben Auskunft zu Einsatzmöglichkeiten für Gästeführer und stimmen ihren Ausbildungsbedarf mit Vertretern des Kompetenzteams ab.

Informationen über DIN EN sowie zu den europarechtlichen Fragen erhält man bei folgenden Adressen:

Deutsches Institut für Normung e.V., Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin

Tel.: 030 – 2601 – 0, Fax: 030 - 2601-1260

Internet: www.din.de

DIN CERTCO – Gesellschaft zur Konformitätsbewertung mbH, Alboinstr. 56, 12103 Berlin

Internet: www.dincertco.de

Beuth – Verlag: www.beuth.de (hier ist die DIN EN 15565 käuflich zu erwerben)

www.dienstleistungsrichtlinie.de (mit umfangreichen Downloads der Richtlinien)

Hilfreiche Informationen und Netzwerke bieten folgende Tourismusverbände:

Deutscher Reiseverband (DRV): Internet: www.driv.de

Deutscher Tourismusverband (DTV): Internet: www.deutschertourismusverband.de

Deutsche Zentrale für Tourismus e.V. (DZT), Internet: www.deutschland-tourismus.de

8. Impressum

Recherche und Text: Wolther von Kieseritzky, BVGD e.V. (August 2009)



Träger der Qualitätsoffensive:

