

BUNDESVERBAND DER GÄSTEFÜHRER
IN DEUTSCHLAND E.V.
GERMAN NATIONAL
TOURIST GUIDE ASSOCIATION



Handbuch Gästeführer-Qualifizierung

BVG D-Qualifizierung nach europäischem Standard DIN EN 15565

Die Kunst des Führens · The Art of Guiding



**EN 15565 ist heute der Maßstab
für die Gästeführerausbildung, auch weit
über die Europäische Union hinaus.
Sie hat sich als sehr erfolgreich erwiesen und
ist derzeit der beste Standard weltweit.**

*Maria Aristidou, Zypern,
WFTGA (World Federation of Tourist Guide Associations) – Vorstandsmitglied
WFTGA Lead International Trainer, 2015*

Vorreiter für Deutschland ... Die Gästeführerausbildung des BVGD

Das vom Bundesverband der Gästeführer in Deutschland entwickelte Modell der Gästeführerausbildung war europaweit das erste Ausbildungssystem, das dem europäischen Standard DIN EN 15565 entsprach. Inzwischen wurden mehr als 1000 Gästeführer in über 50 Regionen in Deutschland und darüber hinaus nach diesen Richtlinien ausgebildet. Seit seiner Markteinführung 2008 wurde es mehrfach zertifiziert.

Dieses Handbuch informiert in knapper Form über die Tätigkeit des Gästeführers und die Ausbildung für diesen Beruf. Die Qualifizierung gemäß DIN EN 15565 schließt mit dem BVGD-Zertifikat DIN EN ab. Dieses garantiert dem Gast, aber auch dem Reiseveranstalter und den Tourismusverantwortlichen in Kultur, Wirtschaft und Politik profunde Qualität in den vielfältigen Angeboten und Einsatzformen der Gästeführung.

Es hilft damit, den notwendig hohen Standard touristischer Dienstleistung in achtsamer und nachhaltiger Perspektive zu sichern und zu stärken. Gästeführer, die in dieser Weise ausgebildet sind, verstehen sich als verantwortungsbewusste Repräsentanten ihrer Regionen, Städte und Landschaften.

Wir wünschen gutes Gelingen!
Kommission für Berufliche Bildung des BVGD e.V.

Impressum

BVGD-Qualifizierung nach europäischem Standard DIN EN 15565

© 2020

Ausschließlich zur BVGD-internen Nutzung; Weitergabe an Dritte untersagt.

Herausgeber:

Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V.

Gustav-Adolf-Straße 33

90439 Nürnberg

Text:

Kommission für Berufliche Bildung des Bundesverbandes der Gästeführer in Deutschland e.V.

Christiane Brannath M.A. (BVGD-Zertifikat DIN EN)

Christiane Haack M.A. (BVGD-Zertifikat DIN EN)

Dipl.-Kffr. Antje Kahnt M.A. (BVGD-Zertifikat DIN EN)

Dr. Wolther von Kieseritzky (BVGD-Zertifikat DIN EN)

Dr. Christina Linger (BVGD-Zertifikat DIN EN)

Markus Müller-Tenckhoff Staatl. Gepr. Betriebsw. (BVGD-Zertifikat DIN EN)

Monika Wolf M.A. (BVGD-Zertifikat DIN EN)

Titelfoto © Congress · Tourismus · Würzburg

Gestaltung: formfinder.de

Druck: Flyermeyer, Nürnberg – Auflage: 5000 – Stand: Januar 2020

Hinweis: Die Sprachform „Gästeführer“ bezeichnet Personen jeglichen Geschlechts (generisches Maskulinum).

Vorwort	6
I. Was es heißt, Gästeführer zu sein	7
1. Beruf Gästeführer – in Europa selbstverständlich nur mit Ausbildung	9
2. DIN EN – ein Gewinn	10
3. Die Marktsituation bei Gästeführungen	11
4. Akquise: Der Guide als Unternehmer	13
5. Gästeführung: Digitale und technische Hilfsmittel	13
II. Die Ausbildung – Best Practice	15
1. Gut planen: Mehrere Kurse oder ein kompakter Lehrgang?	16
2. Ein Stern folgt dem anderen – Qualifikation in mehreren Schritten	17
3. Fachwissen und Training: Auf die richtige Mischung kommt es an!	18
4. Schauen, was passt: Auswahl der Dozenten und Teilnehmer	22
5. Nichts war umsonst: Anerkennung von Vorleistungen der Teilnehmer	23
6. Fast am Ziel: Prüfung und Prüfungskommission	24
7. Ziel erreicht: Die Kunst des Führens – BVGD-Zertifikat DIN EN	26
8. Auch das gehört dazu: Fristen und Gebühren	26
9. Qualitätsmanagement und Erfolgskontrolle	27
III. Der Start – Sieben Schritte zum BVGD-Zertifikat DIN EN	29
1. In sieben Schritten zum Erfolg – Die Übersicht	30
2. Wo erhalte ich kompetente Beratung?	31



Gästeführer sind oft die Einzigen, mit denen die Besucher einer Region intensiv in Kontakt kommen. Sie prägen das Bild, das die Gäste mit nach Hause nehmen. Mit ihrem Sachverstand, ihrer Vermittlungsfähigkeit und ihrer Authentizität tragen die Gästeführer entscheidend zum touristischen Erfolg einer Region bei.

In einem freier gewordenen europäischen Dienstleistungsmarkt gibt es heute vielerorts ein gewachsenes Angebot an Führungen unterschiedlichster Qualität. Ob ein gebuchter Gästeführer tatsächlich geübt darin ist, gleichermaßen akkurat wie unterhaltsam zu erzählen und zu informieren, zeigt sich den Gästen jedoch erst während der Führung. Das Gütesiegel, das BVGD-Zertifikat DIN EN, erleichtert es potentiellen Kunden zu erkennen, welcher Gästeführer nach dem europäischen Standard qualifiziert ist – mit der Garantie, dass die Führung auch hält, was sie verspricht.

Dieses Handbuch richtet sich sowohl an interessierte Gästeführer als auch an Bildungsträger, Tourismuseinrichtungen und Gästeführervereine, die eine Schulung ausrichten wollen.

Es besteht aus mehreren Teilen:

Während Kapitel I über das Berufsbild und die Berufsanforderungen informiert, bilden Kapitel II und III mit dem Leitfaden für die Gästeführerausbildung nach europäischem Standard den Hauptteil. Das Regelwerk mit allen für die Zertifizierung wichtigen Dokumenten und Formularen ist Teil der Gesamtausgabe, die gegen Gebühr bei der BVGD-Geschäftsstelle erhältlich ist.



Ein guter Gästeführer wird den Touristen selbst zum Ereignis und damit oft zum Motiv für die Wiederkehr des Gastes.

Marion Walsmann, MdL, Ministerin für Bundes- und Europaangelegenheiten (2010 – 2013), Europapolitische Sprecherin der CDU im Thüringer Landtag, 2017

Ein „Hobby-Gästeführer“ wurde nach dem Unterschied seiner Rundgänge zu einer professionellen Führung gefragt und ließ sich vor einigen Jahren zitieren: „Ich versuche die Leute nicht mit Zahlen zu langweilen, sondern erzähle lieber Geschichten“.

Gerade die fachlich und methodisch ausgebildeten Gästeführer sind aber Erzähler par excellence. Die Geschichte ist voller spannender Geschichten, die die Gästeführer mit ihrem Hintergrundwissen in den historischen Kontext setzen können. So ermöglichen sie ihren Gästen nicht nur eine unterhaltsame Zeit, sondern auch ein tieferes Verständnis für die „kulturelle DNA“ eines Ortes.

Gästeführer sind jedoch vor allem Jongleure – weniger mit Jahreszahlen, sondern vielmehr mit einer großen Bandbreite an Kompetenzen in verschiedenen Funktionen (vgl. Abb. 1).

Sie können sich auf die Erwartungen von Stadtplanern oder die Bedürfnisse von Schülern einstellen, können Kunststile oder Kräuter bestimmen. Gästeführer begleiten Ortsfremde in deren Sprachen zu den Schätzen ihrer Region, Einheimischen öffnen sie die Augen für Besonderheiten „am Wegesrand“.

Die Arbeit der Gästeführer umfasst aber nicht nur die tatsächliche Führung. Als fürsorgliche Gastgeber versorgen sie ihre Kunden mit Stadtplänen und Tipps für den weiteren Aufenthalt. Sie wissen über „In-Lokale“ oder aktuelle Ausstellungen Bescheid, moderieren bei Interessenskonflikten in der Gruppe und manövrieren als Lotse ihre Gäste auch mal aus Notsituationen heraus.

Bei jeder Führung gehen geschulte Gästeführer differenziert auf die Bedürfnisse der jeweiligen Kunden und deren Lebenssituation ein. Sie beantworten ad hoc auftkommende Fragen und treten mit ihren Gästen in einen Dialog, der beide Seiten bereichert.

Das Europäische Komitee für Normung (CEN) hat für das Berufsbild der Gästeführer eine offizielle Sprachregelung erarbeitet. In den Mitgliedsstaaten der Europäischen Union ist unter einem Gästeführer (engl. = tourist guide) ein **regionalspezifischer Experte** zu verstehen, „der 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“ (DIN EN 13809). Die Hauptaufgabe eines Gästeführers grenzt sich damit deutlich von der eines Reiseleiters (engl. = tour manager) oder eines Reisebegleiters (engl. = tour escort) ab.

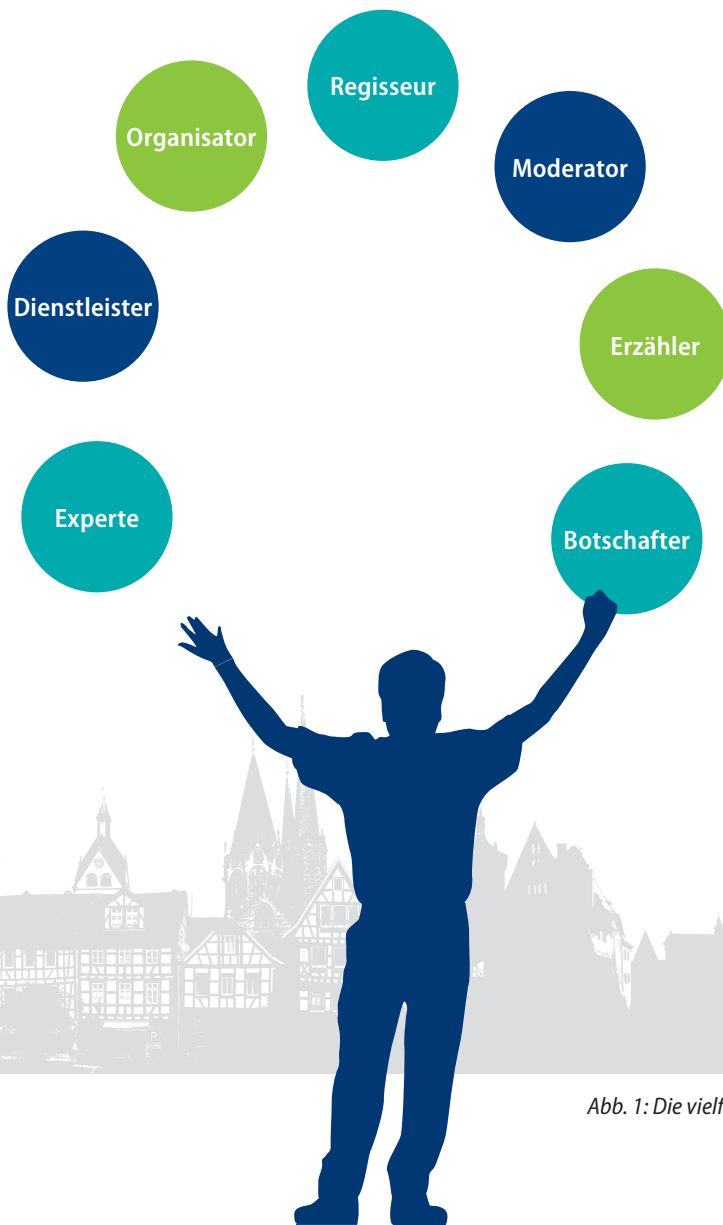


Abb. 1: Die vielfältigen Funktionen von Gästeführern

1. Beruf Gästeführer – in Europa selbstverständlich nur mit Ausbildung

„Gästeführer – das ist ein Beruf? Ich dachte, das ist nur etwas für Studenten, Hausfrauen oder Rentner.“ Mit diesem Vorurteil werden Gästeführer in Deutschland häufiger konfrontiert. Einheimische Gäste erkundigen sich auch gern nach dem „richtigen Beruf“ neben dem Hobby. In der Tat ist es noch nicht bei jedem angekommen, dass das professionelle Führen von Gästen nicht nur Passion, sondern für den Gästeführer vor allem eine Profession ist.

Ein Grund für diese Wahrnehmung ist, dass es in Deutschland im Vergleich zu einigen anderen europäischen Ländern keine staatliche Ausbildung und Lizenzierung von Gästeführern gibt (vgl. Abb. 2). Deshalb hat sich der BVGD in den mehr als 25 Jahren seines Bestehens mit großem Elan für die Klärung des Berufsbildes eingesetzt und die Initiative zur Abstimmung von europäischen Mindeststandards bei Gästeführerschulungen ergriffen.

Ob nun angehende „guide conférenciers“ in Frankreich einen Universitätskurs besuchen oder sich Gästeführer in Deutschland unter der Ägide des BVGD qualifizieren – der zugrunde liegende Rahmenplan basiert seit 2008 auf der Europäischen Norm EN 15565 (in Deutschland DIN EN). Das vom BVGD zusammen mit der Wirtschaftskammer Wien initiierte Projekt hat erfolgreich einen Mindeststandard für die bis dahin disparaten Gästeführerausbildungen in Europa geschaffen.

Damit bestehen nun erstmals Kriterien für die Vergleichbarkeit der Ausbildungen und Abschlüsse, was auch besonders in den deutschen Grenzregionen wertvoll ist, da bei grenzüberschreitenden Einsätzen die jeweiligen Abschlüsse der Nachbarländer in einer Region als gleichwertig akzeptiert werden können. Gästeführer aus Lothringen, Luxemburg und dem Saarland sind sogar noch einen Schritt weitergegangen und haben sich gemeinsam für die länderübergreifende Großregion „SaarLorLux“ nach EN 15565 qualifiziert.

Mit der DIN EN-Zertifizierung können in Deutschland tätige Gästeführer ihre Qualifikation dokumentieren. Dass es für die berufliche Anerkennung keiner staatlichen Regulierungen bedarf,



Abb. 2: Staatlich regulierter („R“) vs. freier („F“) Berufszugang von Gästeführern innerhalb Europas

9

zeigt das seit Jahrzehnten etablierte britische Modell der „Blue Badge Guides“. Deren Ausbildung ist in Großbritannien längst zu einem eigenen Standard geworden, der breite Akzeptanz in der Tourismuswirtschaft findet. Auch in Deutschland haben es die Gästeführer selbst in die Hand genommen, ihr Berufsbild zu stärken und den Maßstab für eine solide Ausbildung zu etablieren. Durch ihre Bereitschaft, sich zu qualifizieren, unterstreichen sie ihren Anspruch, als professionelle Dienstleister im Tourismus wahrgenommen zu werden.



Das Zertifikat zeigt, dass Gästeführung für mich kein Hobby, sondern ein ernstzunehmender Beruf ist und wir uns mit unserer Ausbildung im Vergleich zu Gästeführern in den Nachbarländern nicht verstecken müssen.

Silke Fritz, Gästeführerin der Stadt Passau (BVGD-Zertifikat DIN EN),
Mitglied des BVGD-Vereins Passauer StadtFührer e.V., 2017

2. DIN EN – ein Gewinn

Wie viele Gästeführer es in Deutschland geben mag, ist schwer zu schätzen. Der Bundesverband der Gästeführer in Deutschland geht von mehr als 10 000 aus, von denen sich über 7000 in ca. 240 Regionalverbänden dem BVGD angeschlossen haben. Voraussetzung für die Mitgliedschaft im BVGD ist eine örtliche Grundschulung, die jedoch je nach regionaler Situation in Umfang und Anspruch variiert. Viele frisch gebackene Gästeführer bleiben nach ihrer Grundschulung wissbegierig und bilden sich kontinuierlich weiter. Mit der DIN EN-Zertifizierung können sowohl Berufsstarter als auch langjährige Gästeführer ihre Qualifikation dokumentieren.

Bei dem Umfang von 600 Ausbildungsstunden für das DIN EN-Zertifikat schrecken einige Interessenten zurück:

- „Das dauert ja viel zu lange, das schaffe ich nie!“
- „Ich habe einen Hochschulabschluss, der ist doch viel mehr wert als das Zertifikat.“
- „Ich bin schon 20 Jahre Gästeführer, ich brauche die Zertifizierung gar nicht mehr.“


Wie Kurt Tucholsky schon wusste, kann man „eine Sache auch 20 Jahre falsch machen“; lebenslanges Lernen und aktives Wissen sind gerade für Gästeführer essentiell.

Um sowohl Berufsanfängern als auch erfahrenen Gästeführern gerecht zu werden, ist die DIN EN-Schulung neben einigen Pflichteinheiten sehr flexibel aufgebaut. Bisherige Abschlüsse in relevanten Fachgebieten, bereits absolvierte Gästeführerschulungen sowie nachweisbare Berufserfahrung können auf die abzuleistenden Mindeststunden angerechnet werden und damit den Weg bis zum Zertifikat verkürzen.

Bis zur Abschlussprüfung ist trotzdem von allen Zertifizierungswilligen einiges an Aufwand und Durchhaltevermögen zu leisten. Die meisten Kandidaten benötigen bis zur Einreichung ihrer Fortbildungsunterlagen ca. zwei Jahre. Dass sich die Mühe lohnt, belegt ein Stimmungsbild aus einer BVGD-Umfrage unter DIN EN-Absolventen, die ihre Qualifizierung mehrheitlich positiv bewerten:

- gestiegene Professionalität und Selbstsicherheit
- professionelleres Berufsverständnis
- profunderes Wissen auch in Randdisziplinen
- größere Sicherheit bei rechtlichen Fragen und wertvolle Erkenntnisse zur Vermarktung der eigenen Leistung
- ein größeres Spektrum an Vermittlungsmethoden und Verbesserung der kommunikativen Fähigkeiten

Einen zusätzlichen Gewinn sehen viele Zertifizierte im intensiven kollegialen Austausch und im Knüpfen neuer Kontakte zu Tourismuswirtschaft, Kulturinstituten, Politik und Medien, die auch über die Dauer der Fortbildung Bestand haben.



**Wir legen Wert auf
Zertifizierung und Qualifizierung,
denn der Gast will Qualität.**

*Franz Josef Pschierer, Staatsminister im Finanzministerium
und Mitglied der bayerischen Staatsregierung, 2014*

3. Die Marktsituation bei Gästeführungen

Mit einer Stadtführerin über die Brühlsche Terrasse flanieren, bei einer Kirchenführung die Frauenkirche erleben, mit einem Wanderführer im Elbsandsteingebirge kraxeln, bei einer Museumsführung den Geheimnissen der Sixtini- schen Madonna auf die Spur kommen ...

Wie die Dresdner Beispiele zeigen, gibt es vielfältige Möglichkeiten, mit geschulten Experten eine Stadt und ihr Umland zu entdecken.

Es gibt viele Wege, eine Region zu erkunden. Durch die wachsende Digitalisierung, neue Fortbewegungsmittel und eine generell zunehmende Lust auf Events und Abenteuer ist eine Fülle an neuen Führungsarten entstanden, die das klassische Angebot ergänzen (vgl. Abb. 3).

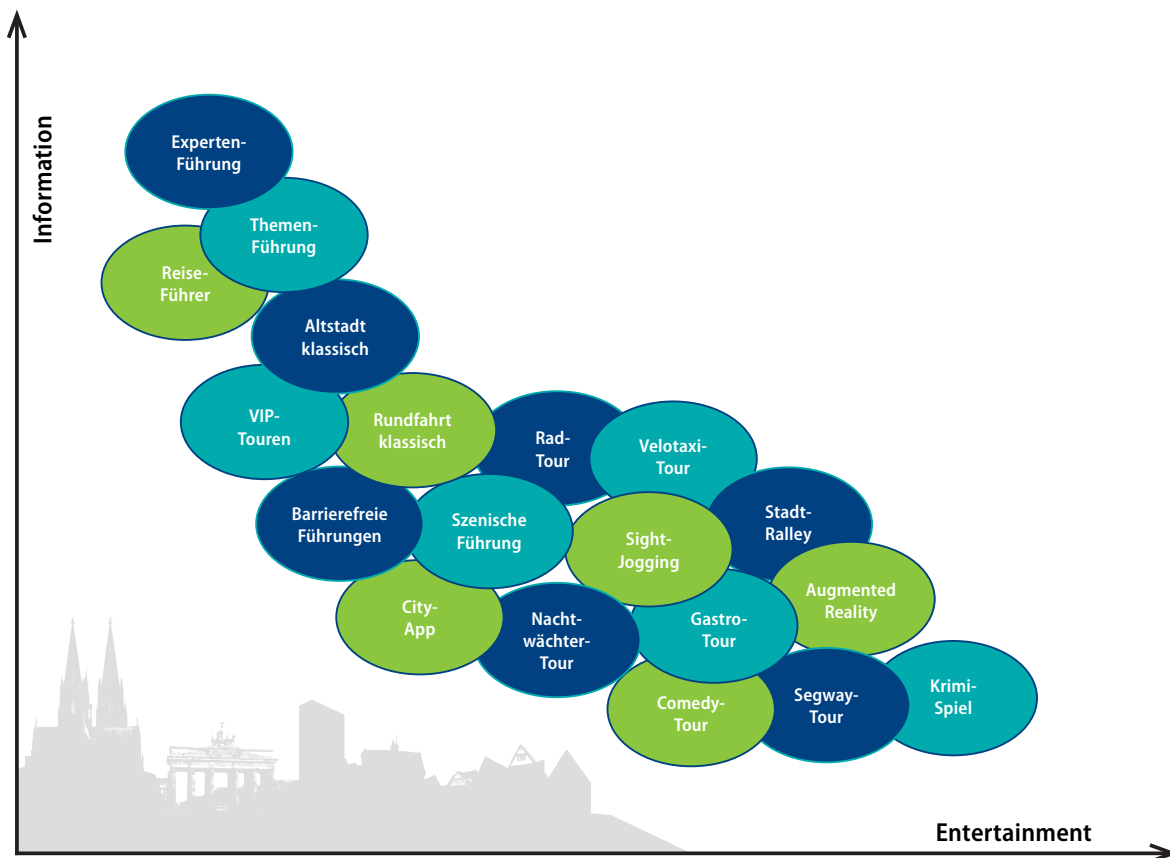


Abb. 3: Angebotsvielfalt bei Führungen, Spagat zwischen Informationsgehalt und Animation

Themenführungen

Ein großer Teil der Führungen entfällt nach wie vor auf standardisierte Rundfahrten oder Rundgänge durch historische Ortskerne, die einen Überblick über die „Top-Sehenswürdigkeiten“ eines Reiseziels geben. Ebenfalls zu Klassikern haben sich die vielerorts angebotenen Themenführungen entwickelt. Einen noch höheren Informationsgehalt bieten Expertenführungen, die auf bestimmte Fachkreise zugeschnitten sind. Auch bei barrierefreien Führungen steht oft solides Fachwissen im Vordergrund, das mit geeigneten Methoden vermittelt wird.

Die Nachfrage nach eher informativen Führungen ist ungebrochen. Dies bestätigen auch die Erhebungen der Reiseanalyse, die für Kultur- und Studienreisen seit Jahren einen konstanten Anteil nachweisen. Da Kultur- und Bildungsmotive mit zunehmendem Alter für Touristen an Bedeutung gewinnen, ist aufgrund der derzeitigen Bevölkerungsentwicklung zukünftig sogar mit einer tendenziell steigenden Nachfrage zu rechnen.

Kulturtouristen sind oft auf der Suche nach einzigartigen Eindrücken fern einer Massenbewegung. Interessieren sie sich für Führungen, gehören diese immer seltener zum Leistungspaket einer organisierten Reise. Immer mehr Individualreisende buchen heutzutage einzelne Reisebausteine online. Außerdem sinkt die Nachfrage nach Beratung in den Reisebüros. Auch ältere Menschen rufen aktuelle Informationen zu einem Reiseziel mittlerweile gerne digital ab. Persönliche Empfehlungen und subjektive Erlebnisberichte in Onlineportalen und Blogs werden oft als authentisch und vertrauenswürdig wahrgenommen und bieten den Kunden zumindest eine Orientierung.

Kulturorientierte Führungsangebote werden sowohl von Gruppen als auch von anspruchsvollen Individualreisenden nachgefragt. Hier bietet sich ein wachsendes Feld für selbständige Gästeführer, mit kreativen Konzepten erfolgreich zu sein.

Interaktive Führungen

Führungs- bzw. Freizeitangebote mit einem hohen Unterhaltungs- und Aktivitätsanteil erfreuen sich in den letzten Jahren ebenfalls einer wachsenden Beliebtheit. Mit jüngeren Menschen und Gästen, die für klassische Führungen weniger empfänglich sind, haben Anbieter von Erlebnisführungen und -aktivitäten ein neues Marktsegment erschlossen.

Erlebnisführungen und aktive Führungen

- Führungen in Kostümen (z. B. szenische Führungen, Theaterführungen zu berühmten Persönlichkeiten, Nachtwächterführungen)
- Führungen für verschiedene Sinne (Gastro-Touren, Führungen mit verbundenen Augen)
- Führungen zu geheimen oder „verbotenen“ Orten (Touren durch Rotlichtviertel, Kanalisation, unterirdische Gänge)
- Interaktive Führungen (Rallyes, Krimispiele)
- Besondere Fortbewegungsarten (Rad, Rikscha, Segway, Oldtimer, „Seifenkiste“, Jogging)

Neben einigen offiziellen Incoming-Agenturen oder einzelnen Gästeführern sind die Anbieter häufig Agenturen, die teilweise auch überregional aktiv sind. Bei Kunden, die weniger Wert auf regionale Informationen legen, können die Anbieter mit standardisierten Tour-Konzepten arbeiten. Diese lassen sich auf verschiedene Orte übertragen und werden häufig nur von Scouts begleitet, die keine Gästeführerschulung absolviert haben.

Mit kreativen Ansätzen können sich professionelle Gästeführer aber auch in diesem wachsenden Marktsegment positionieren. Neben ihrem Wissens- und Kompetenzfundus sind dabei die im Rahmen der BVGD-Qualifizierung vermittelten Kenntnisse zur Vermarktung und zu Haftungsfragen besonders hilfreich. Anlässlich der Jahresthe-

men des vom BVGD initiierten Weltgästeführertages oder des Denkmaltages, auf den Tagungen des BVGD oder des Deutschen Tourismusverbandes sowie im kollegialen Austausch lassen sich Führungsideen finden, die innerhalb des regionalen Netzwerks der Gästeführer fundiert umgesetzt werden können.

4. Akquise: Der Guide als Unternehmer

Die Gästeführer in Deutschland sind im Regelfall selbständige Unternehmer und unterliegen allen üblichen vertrags- und haftungsrechtlichen, steuer- und gewerberechtlichen Regeln.

Wie eine Berufsstudie des BVGD belegt, erhalten über zwei Drittel der Gästeführer Aufträge von regionalen Tourismusinstitutionen, 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 Tourismusinstitutionen besitzen. Entscheidend ist die Eigeninitiative, wenn der Gästeführer erfolgreich auf dem Markt tätig sein möchte. In jedem Fall muss er auf die Herkunft seiner Aufträge achten: Erhält er einen wesentlichen Teil seiner Führungsaufträge

von einem einzigen Auftraggeber, wäre dies ein Kriterium für Scheinselbständigkeit.

Rasant wachsende Bedeutung erhält inzwischen die Vermittlung von Aufträgen über diverse Internetportale; Werbung und Akquise in den sozialen Medien ist zunehmend unerlässlich. Gästeführer benötigen heute Kenntnisse über Datenschutz und digitale Verwaltung genauso wie Buchhaltung. Ebenso unerlässlich sind Informationen über eine Berufshaftpflichtversicherung, wie sie der BVGD für seine Mitglieder abgeschlossen hat.

Die vorgenannten Stichworte machen deutlich, wie zentral die Bereiche Marketing, Recht, Steuern und Versicherungen für die Gästeführerausbildung sind.

5. Gästeführung: Digitale und technische Hilfsmittel

Es sind nicht nur die Themen, die das Interesse eines Gastes wecken – Trend ist, was interaktiv, erlebnisreich und multimedial inszeniert ist. Da kann es um Führungen für Kinder oder um Ausflüge für Menschen mit speziellen Bedürfnissen gehen, um szenische Führungen, integrierte kleine Schauspiele oder um den eigenen kreativen Umgang der Gäste mit dem Ort (experimentelle Stadtführungen, Spurensuche u.a.). Ausgefallene Orte und Zeiten wecken die Neugier des Gastes ebenso wie Reisen „durch die Zeit“ (Videobus-tour) – den Ideen und Möglichkeiten sind keine Grenzen gesetzt.

Die Digitalisierung ersetzt den Guide nicht, sondern bietet ihm im Gegenteil zahlreiche Chancen, das Führungsangebot attraktiv und innovativ zu halten: Von multimedialen Führungen über unterstützende Apps und Zeitreisen bis zu GPS und Geocaching – für den Gast wird die Führung zum interaktiven Erlebnis. Voraussetzung ist, dass der Gästeführer kompetent und „auf der Höhe der Zeit“ mit den Medien umgeht. In Gästeführerausbildungen erhält dies folgerichtig einen zentralen Platz.

„Gästeführer sind Botschafter ihrer Region“

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. Seit Jahren wird sowohl in politischen wie auch in touristischen Gremien die Notwendigkeit qualifizierter, informierter und serviceorientierter Menschen im Dienstleistungsbereich des Tourismus betont.

Gästeführer haben mit ihrer persönlichen und fachlichen Leistung einen erheblichen Anteil an der Erhaltung des „Standortes Deutschland“ – in der Bewahrung des kulturellen Erbes genauso wie in der Unterstützung der regionalen Wirtschaft. Ihre 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

Eine qualifizierte Aus- und Fortbildung ist dafür unerlässlich. Erst sie garantiert dem Gast einen versierten Gästeführer, der die Kunst des Führens beherrscht.

Im Folgenden wird das Schulungsmodell zum zertifizierten Guide nach europäischem Qualitätsstandard erläutert. Absolventen dieses Programms erhalten das BVGD-Zertifikat DIN EN, mit dem Gästeführungen als qualitativ hochwertiger touristischer Service vermarktet werden können.

1. Gut planen: Mehrere Kurse oder ein kompakter Lehrgang?

Die Ausbildung nach europäischem Standard (DIN EN 15565) besteht aus 600 Zeitstunden Schulung. Die Stunden verteilen sich auf unterschiedliche Themenbereiche des *Sach- und Fachwissens* (unter anderem *Unternehmerische Kenntnisse und Arbeitsbedingungen*), auf *Führungsfertigkeiten und Führungstechnik* und *Praktisches Training*.

In welcher Form die Ausbildung veranstaltet wird – ob als kompakter Lehrgang oder gestreckt über einen längeren Zeitraum – kann der Veranstalter frei entscheiden. Das BVGD-Ausbildungsprogramm ist sehr flexibel, solange sichergestellt ist, dass am Ende alle erforderlichen Themen in 600 Stunden unterrichtet wurden. Welche Lehrgangsform gewählt wird, hängt von der Teilnehmerzusammensetzung, dem Kostenrahmen und den Qualifikationsbedürfnissen am Ort ab.

1.1 Teilnehmerzusammensetzung:

Wenn die Teilnehmer des Lehrgangs während der Schulung überwiegend berufstätig sind, muss die Ausbildung entsprechend berufs begleitend orga-

nisiert werden. Statt eines mehrmonatigen Kompaktkurses in Vollzeit 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.

1.2 Kostenrahmen:

Werden die Kosten des Lehrgangs von den Teilnehmern allein getragen, ist die Ausbildung 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.

1.3 Qualifikationsbedürfnisse am Ort:

Intensive kompakte Lehrgänge sind besonders geeignet, wenn der Kurs für Berufseinsteiger in Regionen mit einem großen touristischen Markt gedacht ist. Diese angehenden Gästeführer müssen in ihrer Region mit unterschiedlichsten Anforderungen umgehen und werden Gästeführungen mit eher hauptberuflicher Perspektive anbieten. Hier ist eine möglichst breite Qualifikation bereits beim Berufseinstieg am sinnvollsten.

In anderen Regionen mit höherem Anteil an Nebenberuflern und enger begrenztem touristischen Markt kann eine Ausbildung in mehreren Phasen geeigneter sein. Außerdem ist das Risiko einer Fehlinvestition der Ausbildungskosten bei einer Schulung in kleineren Abschnitten geringer. Zudem ermöglicht eine modulare Schulung bereits berufserfahrenen Gästeführern und Quereinsteigern den Einstieg in den Kurs auf ihrem jeweiligen Ausbildungsniveau. Dadurch lassen sich mehr Teilnehmer gewinnen, was die Finanzierung erleichtert.

Die Schulungsmaßnahme kann auch als Weiterqualifizierung im Baukastensystem für erfahrene Gästeführer geplant werden. Teilnehmer mit umfangreicheren Vorbildungen besuchen dann nur die Themenseminare, Fachvorträge und Blockveranstaltungen, die ihnen bis zur Erlangung des DIN EN-Zertifikates noch fehlen.

Um unterschiedlichen Ausbildungsniveaus gerecht zu werden, ermöglicht der BVGD eine schrittweise Qualifizierung in drei Stufen.

Tipp: Meilensteine

Es erhöht die Motivation der Teilnehmer, sich dem großen Ziel des BVGD-Zertifikats DIN EN über kleinere Meilensteine zu nähern – über die Qualifizierung für *einen* oder *zwei* Sterne.



2. Ein Stern folgt dem anderen – Qualifikation in mehreren Schritten

Die **erste Stufe der Gästeführerausbildung** besteht aus einer regionalen Grundschulung, die auf den Richtlinien DIN EN beruht. Diese Grundschulung bildet den Einstieg in die Tätigkeit als Gästeführer und in das BVGD-Zertifikat DIN EN. Sie kann inhaltlich und im zeitlichen Umfang an die regionalen Bedürfnisse angepasst werden. Die konkrete Ausgestaltung und Durchführung liegt in der Verantwortung des örtlichen Veranstalters/Vereins.

Die Grundschulung muss Basiswissen aus allen Bereichen vermitteln: allgemeine, regionale und unternehmerische Kenntnisse, Führungstechniken und praktisches Training.

Die **zweite Stufe der Gästeführerausbildung** erreicht, wer zusätzlich noch folgende Schulungen absolviert:

- Zwei der drei Kompaktseminare, die für die DIN EN-Qualifikation vorgeschrieben sind (Sprechtraining/Atemtechnik, Nonverbale Kommunikation/Körpersprache, Konfliktmanagement; siehe 3.5 Kompaktseminare)

- Seminar im Bereich *Führungsfertigkeiten* und *Führungstechnik* zum Thema „Personen mit besonderen Bedürfnissen“ (siehe 3.4 Führungsfertigkeiten und Führungstechnik)
- Schulungen im Bereich *Unternehmerische Kenntnisse (Sach- und Fachwissen)* zu den Themen „Wirtschaftliche Bedeutung des Tourismus“ und „Rechtsbeziehungen zwischen Gästeführer, Gast und Tourismusstelle“ (siehe 3.3 Sach- und Fachwissen)

Die „Sterne“ werden auf dem BVGD-Qualifizierungsausweis dokumentiert – für den zweiten Stern gibt es zudem eine Urkunde.

Dieses schrittweise Vorgehen mit dokumentiertem „Zwischenergebnis“ motiviert zum Weitermachen und ist deshalb besonders empfehlenswert.

3. Fachwissen und Training: Auf die richtige Mischung kommt es an!

Entscheidend für das Gelingen eines Lehrgangs ist die richtige Mischung und Abfolge der Schulungsinhalte und Methodik.

Die 600 Schulungsstunden (à 60 Minuten) des europäischen Standards gliedern sich im Einzelnen in:

- *Sach- und Fachwissen zu allgemeinen und regionalen Themen* im Umfang von 252 Stunden
- *Methodik und Didaktik einer Gästeführung – Führungsfertigkeiten und Führungstechnik* – im Umfang von 108 Stunden
- *Praktisches Training* im Umfang von 240 Stunden

Der europäische Standard DIN EN 15565 gibt diese Stundenzahlen jeweils als Mindeststunden in der Ausbildung an. Bei der Planung einer Ausbildung sollte berücksichtigt werden, dass die Teilnehmer ausreichend Zeit zum Festigen des Wissens, zur Einübung der Führungstechniken und zur Prüfungsvorbereitung erhalten.

Lehrgangsinhalt	Stunden
<i>Sach- und Fachwissen</i> unterteilt in:	(252):
<i>Allgemeine Themen</i>	54
<i>Gebietsspezifische (regionale) Themen</i>	162
<i>Unternehmerische Kenntnisse</i>	18
<i>Arbeitsbedingungen</i>	18
<i>Führungsfertigkeiten und Führungstechnik</i>	108
<i>Praktisches Training</i>	240
Prüfung (schriftlich, mündlich, praktisch)	
BVGD-Zertifikat DIN EN insgesamt:	600

Zusätzlich der Nachweis eines Tagesseminars in Erster Hilfe

3.1 Unterrichtsformen:

Die Ausbildungseinheiten können aus Vorträgen, Präsentationen der Teilnehmer, kürzeren oder längeren Seminaren, Exkursionen, praktischen Demonstrationen und Übungsführungen bestehen. Eine Kombination verschiedener Unterrichtsformen macht die Schulung lebendiger.

3.2 Studienaufgaben:

Ein Teil der Schulungseinheiten im Bereich *Sach- und Fachwissen* sollte von den Teilnehmern eigenständig in Form von Studienaufgaben erbracht werden. Die Inhalte dieser Studienaufgaben sind durch eine entsprechende Ausarbeitung (Hausaufgaben, Themenarbeit u.a.) zu belegen.

Der Veranstalter legt hierbei fest, wie viele Stunden für die einzelnen Aufgaben veranschlagt werden. Der Anteil an derartigen Aufgaben darf bis zu 126 Stunden betragen, d.h. maximal die Hälfte der im Bereich *Sach- und Fachwissen* zu erbringenden Schulungsstunden.

Beispiele für derartige Arbeiten sind: Erstellen eines Führungskonzeptes, Referat über ein geschichtliches oder kulturelles Sachthema, Erstellen eines Marketingkonzeptes u.a.

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 vom 17. Juni 1953, Ereignisse der friedlichen Revolution 1989 u.a.

Dadurch werden die „abstrakten“ geschichtlichen Prozesse mit konkreten Orten verknüpft, die auch im Rahmen von Führungen 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.

3.3 Sach- und Fachwissen:

Die Themen in den Bereichen *Allgemeine und gebietspezifische (regionale) Themen* werden durch die DIN EN-Richtlinien nur zu einem Teil festgelegt. Dies gibt dem Veranstalter die Möglichkeit, regionale Bedürfnisse zu berücksichtigen.

Festgelegt sind lediglich Schulungen zu 20 Themen (von Geschichte, Kunst, Natur bis Sprache und lokalem Brauchtum) im zeitlichen Umfang von jeweils mindestens 2 Stunden. Darüber hinaus bleiben die Gewichtung der Themen und der zeitliche Umfang dem Veranstalter überlassen.

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.

Da die regionalen Spezialkenntnisse zum entscheidenden beruflichen Profil des Gästeführers gehören, sollen gemäß DIN EN 15565 diese regionalspezifischen Inhalte 75% der Schulungsstunden umfassen, die allgemeinen Themen 25%. Bei vielen Themen (Kunst, Architektur etc.) ist diese Trennung manchmal eher schematisch und das Schulungsthema wird in der Praxis in beide Bereiche fallen.

Tipp:

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



Die Themen für die Bereiche *Unternehmerische Kenntnisse und Arbeitsbedingungen* sind durch die DIN EN-Richtlinien des BVGD genau festgelegt. Sie sind – auch wenn der Umfang insgesamt lediglich 36 Stunden beträgt – 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. Der BVGD hat für diese Themen eine Reihe anerkannter Dozenten. Die aktuelle Liste ist bei der BVGD-Geschäftsstelle erhältlich.

3.4 Führungsfertigkeiten und Führungstechnik:

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 sind ein „Handwerk“, das auf klassische Weise erlernbar ist: durch Anleitung und Übung.

Die Teilnehmer sollen im Verlauf der Schulung Gelegenheit erhalten, erworbenes Wissen und methodisch-didaktische Kenntnisse in lebendige

Präsentation umzusetzen. Die folgenden Themen gehören zum Bereich *Führungsfertigkeiten und Führungstechnik*: Präsentations- und Kommunikationstechniken, Umgang mit Gruppen, Führung von Personen mit besonderen Bedürfnissen, Führungsdramaturgie u.a.

Da diese Inhalte zum großen Teil miteinander zusammenhängen, wird empfohlen, diesen Be-

reich in Form von halb- oder ganztägigen Seminaren zu unterrichten. Dabei können videogestützte Praxisübungen und kollegiales Feedback den Teilnehmern die Möglichkeit zur Selbstkontrolle geben. 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.

3.5 Kompaktseminare:

Drei Kompaktseminare sind obligatorisch sowie von Inhalt und Umfang her vorgegeben (jeweils 6 Stunden Theorie im Bereich *Führungsfertigkeiten und Führungstechnik* und 6 Stunden Praxis im Bereich *Praktisches Training* = 12 Stunden pro Seminar):

1. Sprechtraining/Atemtechnik

Inhalte u. a.: Atmung, Stimmkraft, Modulation, Verständlichkeit, Sprechübungen, Stimmpflege

2. Nonverbale Kommunikation/ Körpersprache

Inhalte u. a.: Körpersprache, Gestik, Mimik, Selbst- und Fremdbild

3. Konfliktmanagement

Inhalte u. a.: Akustische und optische Störungen, Besucherandrang, Stressfaktoren

Die Teilnehmerzahl beträgt maximal 15 Personen pro Seminar. In Ausnahmefällen können gegen einen zeitlichen Ausgleich bis zu zwei Personen zusätzlich teilnehmen.

Zur Qualitätssicherung müssen diese Kompaktseminare von Trainern durchgeführt werden, die beim BVGD akkreditiert sind. Die aktuelle Trainerliste mit weiteren Informationen erhalten Sie in der BVGD-Geschäftsstelle oder auf der Webseite im mitgliedergeschützten Bereich.

Tipp:

Ein Wochenendseminar „Kommunikationstechniken“ mit den Bestandteilen Methodik, Didaktik und Führungsdramaturgie umfasst 12 Stunden Schulung unter Abrechnung aller Pausenzeiten (1. Tag 10 – 18 Uhr, 2. Tag 10 – 18 Uhr). Grundlagen der Führungstechnik werden theoretisch vermittelt, demonstriert und von den Teilnehmern geübt. Das Seminar deckt dann 6 Stunden im Bereich *Führungsfertigkeiten und Führungstechnik* ab und 6 Stunden im Bereich *Praktisches Training*.



3.6 Praktisches Training:

Nach *Sach- und Fachwissen* mit 252 Stunden Schulung ist der Bereich *Praktisches Training* mit 240 Stunden der umfangreichste im Ausbildungsprogramm zum BVGD-Zertifikat DIN EN. Berufsverbände wie Tourismuseinrichtungen teilen die Meinung, dass praktische Erfahrung die Voraussetzung für eine erfolgreiche Tätigkeit als Gästeführer ist.

Mit den abzudeckenden Themen im Bereich *Führungsfertigkeiten und Führungstechnik*, die je zur Hälfte Theorie und Praxis beinhalten (siehe Kap. 3.4), haben die Teilnehmer bereits 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, betreuter Einsatz als Gästeführer u.ä.

4. Schauen, was passt: Auswahl der Dozenten und Teilnehmer

4.1 Auswahl der Dozenten:

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

Im Bereich der *Allgemeinen und gebietsspezifischen (regionalen) Themen (Sach- und Fachwissen)* – also zum Beispiel Geschichte, Geologie etc. – sollen die Referenten ausgewiesene Fachleute auf ihrem Gebiet sein. Durch eine Kooperation mit kulturellen Einrichtungen (Museen, Gedenkstätten u.a.) in der Region gelingt es leichter, Experten der jeweiligen Institutionen für das Sachgebiet zu gewinnen. Eine Zusammenarbeit ist schon allein deshalb sinnvoll, weil die künftigen Gästeführer Multiplikatoren der jeweiligen Institutionen sein werden.

Im Bereich der *Unternehmerischen Kenntnisse und Arbeitsbedingungen (Sach- und Fachwissen)* sollen sich die Dozenten – vorzugsweise Juristen, Betriebswirte, Steuerberater oder Marketingexperten - mit den speziellen Anforderungen des Gästeführerberufs beschäftigt haben. Sie sollen sich z.B. in den Themen Scheinselbständigkeit, Vertragsrecht, spezifische Rechtsbeziehungen zwischen Gästeführer, Vermittler und Auftraggeber auskennen.

Besonders wichtig ist neben der nachweislichen Kompetenz die Kenntnis der praktischen Tätigkeit des Gästeführens bei allen Schulungen, die *Führungsfertigkeiten und Führungstechnik* zum Thema haben. Im Bereich *Praktisches Training* ist teilweise der Einsatz von versierten Gästeführern erforderlich, um eine praxisnahe und alltagsgerechte Schulung zu ermöglichen.

Kompetente Trainer für die obligatorischen Kompaktseminare finden Sie auf der aktuellen Trainerliste des BVGD. Wenn Sie ein Kompaktseminar (Bereich *Führungsfertigkeiten und Führungstechnik* und *Praktisches Training*) mit einem nicht akkreditierten Trainer durchführen wollen, nehmen Sie bitte Kontakt mit dem BVGD auf. In diesen Fällen ist eine kostenpflichtige Begutachtung durch den BVGD erforderlich.

4.2 Auswahl der Teilnehmer:

Keine Schulung ohne Auswahl der Teilnehmer!
Der Veranstalter muss sicherstellen, dass

- die Teilnehmer persönlich und fachlich die nötigen Voraussetzungen besitzen, um dem Unterricht in allen Teilen folgen zu können
- die Zusammensetzung des Teilnehmerkreises so beschaffen ist, dass den Absolventen der Schulung günstige Chancen auf dem Arbeitsmarkt eröffnet werden (betr. Sprachen, fachliche Schwerpunkte u. a.)

Die Auswahl der Kursteilnehmer sollte in jedem Fall gemeinsam mit erfahrenen örtlichen Gästeführern und dem regionalen Gästeführerverein erfolgen. Folgende Kriterien sind bei der Auswahl zu beachten: fundierte Allgemeinbildung, Auftreten, sprachlicher Ausdruck, Ausstrahlung, Flexibilität, Beherrschung von Fremdsprachen u.a.

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 darauf achten, 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

Best Practice:

Ein Verein organisiert „Schnupper-Kurse“: In vier Veranstaltungen (je drei Stunden) erhalten die Interessenten einen Einblick in die Tätigkeit und die Ausbildung: Vortrag zur Geschichte; exemplarischer kurzer Rundgang; 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. Gleichzeitig lernt der Veranstalter die Kandidaten kennen und kann die Auswahl aufgrund genauerer Kenntnis treffen.



5. Nichts war umsonst: Anerkennung von Vorleistungen der Teilnehmer

Es besteht die Möglichkeit, bestimmte Leistungen, die die Teilnehmer außerhalb des Kurses – sei es vor Beginn oder während der Ausbildung – erworben haben, anzuerkennen.

Der BVGD hat einen Katalog von Vorleistungen der Gästeführer erarbeitet, die inhaltlich und stundenmäßig anerkannt werden, und die so den Erwerb des Zertifikates unter Umständen sehr erleichtern.

Dazu gehören beispielsweise:

- Berufserfahrung als Gästeführer
- Eigenständig erarbeitete thematische Spezialführungen
- Geeignetes Studium an (Fach-) Hochschulen
- Berufsausbildungen (andere als Gästeführer)
- Besuch von Weiterbildungen

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 erleichtern
- regelmäßige Fortbildungen und Aktualisierungen des Wissens elementar für eine erfolgreiche Berufsausübung sind

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

Best Practice:

Ein Gästeführerverein meldet Mitglieder, die bereits seit längerem berufstätig sind, zur Qualifizierung an. Diese Gästeführer können einen größeren Teil der für die Erlangung des DIN EN-Zertifikats geforderten Inhalte und Stunden vermutlich mit individuellen Aus- und Fortbildungen abdecken. In diesen Fällen kann sich der Verein, der die Qualifizierung veranstaltet, hauptsächlich auf die Organisation und Durchführung der drei geforderten Kompaktseminare sowie des einen oder anderen Seminars im Bereich *Unternehmerische Kenntnisse und Arbeitsbedingungen* oder *Führungsfertigkeiten und Führungstechnik* konzentrieren.



In Ausnahmefällen und gegen Gebühr ist es möglich, dass sich einzelne Gästeführer zur Qualifizierung beim BVGD anmelden (sogenannte „Einzelfallprüfung“).

Für den Nachweis erbrachter Schulungsinhalte hat der BVGD spezielle Formulare entwickelt, die im Anschluss an die Schulung von den Teilnehmern ausgefüllt und nach Vorabprüfung durch den Verein/Veranstalter beim BVGD zur Prüfung eingereicht werden (siehe Kap. III).

6. Fast am Ziel: Prüfung und Prüfungskommission

Jede Qualifizierung nach DIN EN schließt mit einer schriftlichen, mündlichen 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 stattfinden, hängt vom jeweiligen Kurs ab.

Wird die Schulung in Form eines Kompaktkurses veranstaltet, können alle Prüfungen am Ende abgehalten werden. Bei einer Ausbildung in mehreren Abschnitten, die sich vielleicht noch über einen längeren Zeitraum erstreckt, sollten einzelne Prüfungsteile bereits nach den Ausbildungsphasen oder im Zusammenhang mit den Seminaren stattfinden.

Solche „Zwischenprüfungen“ sind zu empfehlen, weil sie den Teilnehmern signalisieren, dass sie eine Ausbildungsphase abgeschlossen haben. Neben zusätzlicher Motivation kann die Zwischenprüfung zugleich als sinnvolles Feedback für die Entwicklung des Teilnehmers genutzt werden.

6.1 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 Thema erfolgen. Hierbei ist es empfehlenswert, die Erörterung und Lösung typischer Probleme aus der Praxis des Gästeführerberufs in die schriftliche Aufgabe zu integrieren.

6.2 Mündliche Prüfung:

In der mündlichen Prüfung werden die Kandidaten üblicherweise zu einem vereinbarten Themengebiet befragt. Die Dauer ist nicht festgelegt, als ausreichend kann aber ein Zeitraum von ca. 15 Minuten angesehen werden. Eine sinnvolle Alternative zur Befragung ist eine Präsentation zu einem vorgegebenen Themengebiet, beispielsweise

- die Vorstellung eines Führungskonzeptes in der Ausbildungsgruppe oder
- ein Referat zu einem Sach- oder Fachthema

Bei Vorträgen während des Ausbildungskurses profitieren auch die anderen Teilnehmer von der Erarbeitung der Themen.

Findet die Ausbildung in mehreren Abschnitten statt, können schriftliche und mündliche Prüfungen den Abschluss eines Kursteiles bilden.

6.3 Praktische Prüfung:

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

Die praktische Prüfung für den Abschluss der Schulung nach DIN EN 15565 besteht aus einer Demonstrationsführung während eines Rundgangs oder/und einer Rundfahrt. Empfehlenswert ist eine Dauer von wenigstens 15 Minuten pro Kandidat. Die Prüfung findet in deutscher Sprache statt. Zusätzlich sollte die Prüfung auch in den Sprachen stattfinden, in denen die Kandidaten künftig Gäste führen werden. Im Schulungsnachweis des Zertifikats werden die Sprachen vermerkt, für die eine Prüfung stattgefunden hat.

Die Bewertung der Prüfung erfolgt anhand der vom BVGD ausgearbeiteten Bewertungskriterien. Dazu gehören u.a. Erscheinungsbild und Körpersprache, sprachlicher Ausdruck, Wissen, Präsentation/Führungsdramaturgie und der Umgang mit der Gruppe.

6.4 Prüfungskommission:

Die Kommission besteht bei der praktischen Prüfung für das BVGD-Zertifikat DIN EN aus mindestens drei Mitgliedern:

- Lehrgangsdozent oder -trainer
- Vertreter des Veranstalters/Vereins
- Vertreter des BVGD/KBB (Kommission für Berufliche Bildung)

Bei Prüfungsteilen in einer Fremdsprache werden erfahrene Gästeführer hinzugezogen, die als Muttersprachler jeweils die Sprachkenntnisse der Kandidaten beurteilen.

Empfehlenswert ist die Einbeziehung von regionalen touristischen und politischen Institutionen in den Prüfungsablauf – etwa der örtlichen Tourismusinstitution – oder von Vertretern der Stadt und ihrer Wirtschaftseinrichtungen oder -kammern. Dies bedeutet eine Anerkennung des regionalen Qualitätsmanagements und betont die Bedeutung qualifizierter Gästeführer am Ort.

7. Ziel erreicht: Die Kunst des Führens – BVGD-Zertifikat DIN EN

Nach erfolgreicher praktischer Prüfung geben die Absolventen die ausgefüllten Unterlagen über ihre Aus- und Fortbildung inklusive aller Teilnahmebestätigungen an ihren Verein bzw. Veranstalter. Dieser sichtet die Dokumentation der Fortbildungen und reicht sie nach Prüfung auf Vollständigkeit beim BVGD ein, wobei bestimmte Fristen zu berücksichtigen sind (siehe 8.1 Fristen).

Sofern alle Teile der Ausbildung erfüllt wurden, bestätigt der BVGD den Absolventen die erfolgreiche Ausbildung zum Gästeführer gemäß DIN EN 15565 und verleiht ihnen das Qualitätssiegel „BVGD-Zertifikat DIN EN“. Die Absolventen sind berechtigt, das folgende Zeichen als zertifizierter Guide zu tragen und damit zu werben:



Bei Mitgliedern des BVGD werden auf dem Qualifizierungsausweis der Status als DIN EN-zertifizierter Guide sowie drei Sterne eingetragen.

8. Auch das gehört dazu: Fristen und Gebühren

8.1 Fristen:

- Mitteilung über die geplante Zertifizierungsmaßnahme: vor Beginn der Schulung formlos bei der Geschäftsstelle des BVGD
- Anmeldung und Terminvereinbarung der praktischen Prüfung: mindestens drei Monate vor dem gewünschten Termin bei der Geschäftsstelle
- Anmeldung der Kompaktseminare: mindestens 2 Monate vor Durchführung bei der Geschäftsstelle
- Wahl eines bisher nicht beim BVGD akkreditierten Trainers für die Kompaktseminare: Anmeldung durch den Veranstalter mindestens drei Monate vor dem gewünschten Termin bei der Geschäftsstelle
- Abgabe der vom Verein geprüften Unterlagen für das BVGD-Zertifikat DIN EN bei der Geschäftsstelle des BVGD: derzeit dreimal im Jahr, jeweils zum 15.01., 15.05., 15.09. (Posteingang)

8.2 Gebühren:

Für Mitgliedsvereine des BVGD ist die Zertifizierung durch den Bundesverband kostenfrei (Ausnahmen: nicht fristgemäße Absage von Prüfungsterminen; Einzelprüfungen von Unterlagen; erforderliche Begutachtung im Fall nicht akkreditierter Trainer bei Kompaktseminaren). Die aktuellen Gebührensätze sind bei der BVGD-Geschäftsstelle erhältlich.

Für Veranstalter und Vereine, die nicht Mitglied des BVGD sind, entstehen Gebühren, die von der Teilnehmerzahl des Lehrgangs abhängig sind. Bitte erfragen Sie die aktuellen Gebührensätze bei der BVGD-Geschäftsstelle.

9. Qualitätsmanagement und Erfolgskontrolle

Für **Veranstalter** von Gästeführer-Qualifizierungen nach DIN EN 15565 ist eine ständige Qualitätskontrolle des Ausbildungskurses verpflichtend. Damit soll die kontinuierliche Qualität einer – auch längerfristigen – Schulungsmaßnahme gesichert werden.

Folgende Maßnahmen gehören dazu:

- Regelmäßige Überprüfung der Unterrichtsräume: Ist die Raumgröße der Zahl der Teilnehmer angemessen?
- Überprüfung der Technik sowie der Unterrichtsmaterialien
- Auswahl der Ausbilder nach überprüfbaren Kriterien: Qualifikation und Ausbildungseignung, Erfahrung und Schulungskonzeption
- Auswahl der Trainer und Dozenten nach überprüfbaren Kriterien: Qualifikation im unterrichteten Fachgebiet, Erfahrung als Gästeführer und Trainer, Seminarkonzeption
- Feedback der Teilnehmer zu den eingesetzten Dozenten und Trainern, zu Räumen, Technik und Organisation mittels schriftlicher Befragung. Das Ergebnis der Auswertung 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

Bei der Gästeführer-Ausbildung zum BVGD-Zertifikat DIN EN sichert der **BVGD** die Einhaltung der Qualitätsstandards ab und dokumentiert dies auch für den Veranstalter nach außen:

- Beratung und Begleitung der Schulung
- Konzeptanalyse
- Akkreditierte Trainer und Dozenten
- Begleitung der Themen-Seminare und Angebot geprüfter Referenten
- Auswahl neuer Dozenten durch Begutachtung
- Prüfungsbeteiligung

Für das Qualitätsmanagement hat der BVGD eine eigene Kommission eingesetzt: Die Kommission für Berufliche Bildung (KBB) gehört zum vorstandsgeführten Referat Berufliche Bildung und Qualitätsmanagement.

Um den Qualitätsstandard DIN EN auch langfristig zu erfüllen, sind die **Absolventen** zur kontinuierlichen Fortbildung verpflichtet. Fortbildungsmaßnahmen werden sowohl von den Mitgliedsvereinen als auch vom BVGD angeboten.



III. Der Start – Sieben Schritte zum BVGD-Zertifikat DIN EN

1. In sieben Schritten zum Erfolg – Die Übersicht

1 – Kontakt aufnehmen

Erster Schritt: Formlose Mitteilung über die geplante Zertifizierungsmaßnahme an die Geschäftsstelle des BVGD. Der BVGD stellt Ihnen gerne einen Berater zur Seite, mit dem Sie direkt alle Details besprechen können, und der Sie bis zum Zertifikat begleitet.

2 – Unsere Checkliste für die BVGD DIN EN-Ausbildung

Besonders wichtig ist:

- Geschäftsstelle informieren, dass Sie eine Schulung planen
- Kursplan erstellen mit Terminen und Örtlichkeiten der Schulung, mit Themen und Dozenten
- Liste aller Dozenten/Trainer mit Angabe ihrer Qualifikation erstellen
- Termine der drei Kompaktseminare festlegen: Sprechtraining/Atemtechnik, Nonverbale Kommunikation/Körpersprache, Konfliktmanagement
- Termin der praktischen Abschlussprüfung planen
- Mitglieder der Prüfungskommission benennen

Bitte vor allem achten auf:

- Auswahl der Teilnehmer (Bewerbung, Vorstellungsgespräch, ggf. Fremdsprachen)
- Gesamtumfang der Schulungen: mindestens 600 Zeitstunden
- Abdeckung aller geforderten Themen
- Durchführung der drei Kompaktseminare à 12 Stunden:
 - Sind die Trainer vom BVGD anerkannt? (Trainerliste in der Geschäftsstelle erhältlich)

- Max. 15 Teilnehmer bei den Kompaktseminaren. In Ausnahmefällen können gegen einen zeitlichen Ausgleich bis zu zwei Personen zusätzlich teilnehmen

- Angemessene Schulungsräume (Größe, Bestuhlung, Licht, Klima, Medientechnik)

- Haben alle Teilnehmer einen Nachweis der Schulung in Erster Hilfe?
- Ablauf der schriftlichen, mündlichen und praktischen Prüfung planen
- Nach Abschluss die Aus- und Fortbildungsdokumentation der Teilnehmer zwei Jahre aufbewahren (Nachprüfungsfrist für das Zertifizierungsinstitut)

3 – Versicherung und AGBs

Für Organisatoren eines Ausbildungskurses:

Schulungen und Seminarräume sind gegen mögliche Schäden abzusichern. Dies reicht von der Insolvenzabsicherung (betr. Kursgebühren, Mietverträge) über die Veranstalterhaftpflicht bis zur Beachtung der Brandschutzvorschriften und Fluchtwege bei Seminarräumen.

4 – Anerkennung beruflicher Aus- und Fortbildungen

1. Anerkennung früherer Schulungen (Vorleistungen)
2. Hinweis über absolvierte Schulungsthemen (Inhalte)
3. Hinweis über den Umfang der Schulungen (Stunden)

Für alle drei Bereiche, die zusammen als Nachweis für das BVGD-Zertifikat DIN EN dienen, hat der BVGD entsprechende Formulare entwickelt.

5 – Gästeführer-Prüfung

Erforderlich sind eine schriftliche, eine mündliche und eine praktische Prüfung.

Für die praktische Prüfung gibt es eine Prüfungs-

ordnung und einen Bewertungsbogen. Wichtig ist die korrekte Zusammensetzung der Prüfungskommission: ein Vertreter des Vereins oder Trägers der Schulung, ein Trainer bzw. Dozent der Schulung, ein Vertreter des BVGD/KBB.

6 – Prüfung der Unterlagen

Die Teilnehmer stellen ihre Unterlagen anhand der vom BVGD ausgearbeiteten Formulare zusammen.

Wenn die Schulung und alle Prüfungsteile absolviert sind, werden die Unterlagen der Teilnehmer vom Veranstalter/Verein auf Vollständigkeit geprüft und anschließend vom BVGD für die Zertifikatsvergabe gesichtet. Einreichungsfristen: jeweils 15.01., 15.05., 15.09. (Posteingang).

7 – Urkunde: Die Kunst des Führens

Die erfolgreiche Qualifizierung wird den Teilnehmern mit einer Urkunde des BVGD bescheinigt. Die Urkunde besteht aus zwei Teilen:

- Teil 1 wird vom BVGD persönlich ausgestellt und unterschrieben
- Teil 2 („Schulungsnachweis“) wird vom Veranstalter/Verein gestaltet und bescheinigt den konkreten Ablauf der Schulung/die geschulten Inhalte

8 – Feedback & Evaluierung

Jeder Kurs- und Seminarteilnehmer muss die Möglichkeit zum Feedback haben. Dafür gibt es Fragebögen des BVGD.

Für Organisatoren von Ausbildungen: Das Feedback der Teilnehmer muss ausgewertet werden; auch dafür stellt der BVGD einen Auswertungsbogen bereit. Dieser ist auf Anfrage bei der Geschäftsstelle erhältlich.

2. Wo erhalte ich kompetente Beratung?

Ansprechpartner für alle Fragen zur beruflichen Tätigkeit des Gästeführers, zur Qualifizierung, zu Gästeführerschulungen und Fortbildungen ist der Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V. (BVGd) und seine Kommission für Berufliche Bildung (KBB).

Die Mitglieder der KBB beraten Sie gerne und stellen Ihnen bei Schulungen zum BVGD-Zertifikat DIN EN auch – falls gewünscht – einen direkten Ansprechpartner zur Seite. Bitte wenden Sie sich zuallererst an die Geschäftsstelle: qualifizierung@bvgd.org

Auf Anfrage kommt die KBB mit ihrer Roadshow vor Ort, um über die DIN EN Qualifizierung zu informieren.

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

- Sprechtraining/Atemtechnik
- Nonverbale Kommunikation/Körpersprache
- Konfliktmanagement
- Methodik und Didaktik einer Gästeführung
- Vertrags- und Haftungsrecht für Gästeführer
- Steuer- und Versicherungsrecht für Gästeführer
- Fachdozenten für Führungstechniken

Erfolgreiche Schulungen und Lehrgänge gibt es in zahlreichen Vereinen, z. B. in Berlin, Hamburg, Köln, Frankfurt a.M. oder München. Auf den jeweiligen Webseiten (verzeichnet auf www.bvgd.org) finden Sie die Ansprechpartner der Vereine.

Kontakt zum 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
Webseite: www.bvgd.org

