

Gästeführung heute und morgen

Chancen und Herausforderungen in einer globalisierten Welt

Der Einsatz des BVGD für berufliche Anerkennung, Qualifizierung, Rechts- und Vertragssicherheit hat sich gelohnt: Anlässlich des 20-jährigen Jubiläums des BVGD trafen sich erstmals Spitzenvertreterinnen aus Tourismuspolitik und Verbänden zu einem berufspolitischen Symposium mit dem BVGD – ein bislang einmaliges Gespräch zum Berufsbild des Gästeführers mit beachtlichen Erkenntnissen und Ergebnissen: Petra Hedorfer (Vorstandsvorsitzende der Deutschen Zentrale für Tourismus), Claudia Gilles (Hauptgeschäftsführerin des Deutschen Tourismusverbands), Gabriele Hiller-Ohm (MdB SPD, Mitglied im Ausschuss für Tourismus), Roswitha Schlesinger (Referentin für Tourismuspolitik der Fraktion DIE LINKE), Dr. Ute Jäger (Vorsitzende des BVGD), Georg Reichlmayr (BVGD, Moderation). Den Impulsvortrag hielt Dr. Wolther von Kieseritzky, stellvertretender Vorsitzender des BVGD. Ihm gelangen eine bemerkenswerte Analyse und ein Ausblick auf die nächsten Ziele des BVGD. CICERONE zitiert die Kernpunkte der Rede.

Im riesigen Geschäft der globalisierten Märkte erfüllt der Gästeführer eine Querschnittsaufgabe für die regionale Wirtschaft und Kultur: In direktem Austausch mit den Besuchern vermitteln Gästeführer das Profil von urbanem oder ländlichem Raum, verknüpfen die unterschiedlichen wirtschaftlichen, kulturellen und ökologischen Bedürfnisse und tragen erheblich dazu bei, die Potenziale einer Region zu stärken. Das Verstehen und Vermitteln von Lebensgefühl und Lebensfreude ist geradezu ihr berufliches Lebenselixier. Wenn der BVGD früher davon sprach, dass Gästeführer die „Botschafter der Region“ seien, so geht der Anspruch heute weit darüber hinaus: Der Gästeführer selbst wird zum „Ereignis“ und somit zum Grund der Wiederkehr des Gastes. Die Aufgabe der Gästeführer geht aber noch weiter: Sie entfalten die Qualitäten ihrer Region nämlich nicht nur für die Besucher, sondern auch für die Bewohner. Sie stärken die Bindung der Bewohner an eine Region und tragen zur Identitätsbildung bei. Damit ist eine weitere Kernaufgabe von Gästeführungen in der globalisierten Welt angesprochen: die Nachhaltigkeit. Moderner Tourismus, der auf Kategorien wie Lebensgefühl und Wohlfühlqua-

lität und Heimat setzt, gestaltet sich als eine Gratwanderung. Damit auf dieser Gratwanderung der Gast oder die Region nicht abzustürzen, bedarf es eines kundigen Gästeführers. Formulieren wir es eindeutig: Wenn moderner Tourismus für alle auch künftig noch funktionieren soll, benötigt es heute eine sachkundige und einfühlsame Gästeführung. Diese Entwicklungen stellen an alle Beschäftigten im Tourismus hohe Anforderungen. Wie reagieren speziell die Gästeführer auf die veränderten Bedingungen? Die erste Antwort der Gästeführer ist eine ganz konkrete – vor Ort, in der Region: Mit einer Vielzahl neuer Führungsformate, Themen und direkter Zielgruppenansprache erweisen sich Gästeführer als überaus innovationsfreudig und flexibel. Die zweite Antwort ist grundsätzlicher und betrifft nicht nur den einzelnen Gästeführer, sondern auch die Berufsorganisationen wie den Bundesverband der Gästeführer in Deutschland (BVGD) und die European Federation of Tourist Guide Associations (FEG): Es ist ein Leitbild entwickelt worden, das Gästeführer auf einen verantwortungsvollen Tourismus der Zukunft verpflichtet: Mit dem Grundsatz des „Fair Deal Contracts“ werden Prinzipien des fairen Vermitteln und Wettbewerbs zwischen Gästeführern, Mittelagenturen und Tourismusinstitutionen festgelegt. Sie sind Bestandteil eines umfangreichen Ansatzes der „Corporate Social Responsibility“ der im Bundesverband zusammengeschlossenen Vereinigungen. Und schließlich verpflichtet der „Code of Conduct“ jeden einzelnen Gästeführer einerseits auf einen sorgsamen und fairen Umgang untereinander, andererseits auf eine serviceorientierte Dienstleistung der Willkommenskultur gegenüber Gast und Kunden. Doch um die beruflichen Risiken bestehen zu können, bedarf es vielfältiger Unterstützung aus Politik und Tourismuswirtschaft. Erstens: Die Anstrengungen, den europäischen Binnenmarkt durch einheitliche Regelungen im Bereich der Dienstleistungen auszugestalten, sind hilfreich auch für Gästeführer. Die Öffnung des Marktes und die Rahmensetzung dafür dürfen jedoch nicht auf Kosten der Qualität gehen. Die geltenden europäischen Standards EN 13809 (Terminologie und Berufsbild) und EN 15565 (Ausbildung und Qualifikation) müssen in allen beruflichen Regelungen beachtet werden. Grundlage jeder qua-



Dr. Wolther von Kieseritzky: „Heimat ist da, wo ich mich wohlfühle, wo ich bleiben will oder wohin ich gerne zurückkomme. Hier kommt nun der Gästeführer ins Bild.“

lifizierten Tätigkeit sind zweitens faire Arbeits- und Wettbewerbsbedingungen. Gegen „Schwarze Schafe“ und unlaute Wettbewerb – egal in welchem Segment der Tourismuswirtschaft – kann nur erfolgreich bestehen, wer gemeinsam handelt: Kommunen wie TIs, Gästeführer, Hotellerie u.a. Wenn für Lebensmittel oder Restaurants die „Ampel“ eingeführt wird, für Unterkünfte und Wanderwege dem Gast die Sterne gute Qualität signalisieren, so besteht ein solches System auch bei Gästeführungen – und es ist, wie erwähnt, sogar in europaweiter freiwilliger Übereinkunft der Branche erzielt worden. Im Sinne des Verbraucherschutzes und der Qualitätssicherung wäre es – dies jetzt drittens – notwendig, dass öffentliche Institutionen bei Finanzierungszusagen bzw. Förderprojekten diese Übereinkunft verbindlich machen. Willkommenskultur ist mittlerweile ein häufig verwendetes Schlagwort. In der Tourismuswirtschaft hat dies einen besonderen Klang – es ist dann aber auch erforderlich, dies nun viertens, alles Erdenkliche zu tun, um diese Kultur überall zu fördern. Tourismus, auch Gruppen- und Massentourismus, darf nicht als lästig wahrgenommen werden. Dazu gehört die Schaffung nötiger Infrastruktur, um Belastungen vor Ort zu mindern; hier lässt sich schon mit sehr konkreten Maßnahmen eine überaus große Wirkung erzielen. Beispielhaft nenne ich die Schaffung ausreichender Parkmöglichkeiten für Busse, Serviceangebote für Besucher, Orientierungs- und Leitsysteme in mehreren Sprachen, größtmögliche Barrierefreiheit. In vielen Regionen sind die Gästeführer bereits in die Diskussionen der tourismuswirtschaftlichen Entwicklung einbezogen – in Gesprächen oder Tourismusausschüssen. Warum aber gibt es nicht einen „Runden Tisch“ aller Verantwortlichen in den jeweiligen Regionen, an dem auch die Gästeführer ihre Expertise in die Entscheidungsprozesse einbringen können?