



Qualitätssicherung im Inlandstourismus – Die Rolle der Gästeführer

Gästeführer – Repräsentanten ihrer Region

Gästeführer sind entscheidende Akteure für die Stärkung der touristischen Destinationen: Sie vermitteln Image und Profil der Region und fördern die Vernetzung touristischer Angebote. Sie interpretieren Kulturen und Mentalitäten, sind Spurenleser der historischen und gegenwärtigen Topographie – kurz: Sie sind Ratgeber in allen touristischen Lebenslagen.

Zugleich Allrounder und Spezialisten sind Gästeführer oft die einzigen Ansprechpartner des Gastes in der besuchten Landschaft oder Stadt.

Gästeführer verknüpfen die wirtschaftlichen, kulturellen und ökologischen Bedürfnisse urbaner und ländlicher Räume. Sie praktizieren einen modernen und zugleich nachhaltigen Tourismus, der die endogenen Potentiale der Region stärkt.

Die im BVGD e.V. organisierten 6.500 Gästeführer betreuen jährlich über 15 Millionen Besucher in mehr als 200 Regionen und Gemeinden in Deutschland; sie machen einen Umsatz von rund 100 Millionen Euro im Jahr.

Qualitätssicherung durch innovative Aus- und Fortbildung

Das Berufsbild des Gästeführers (tourist guide) wird durch zwei europäische Standards geprägt:

- ▶ Terminologie und Berufsbild (EN 13809:2003) – Definition der Tätigkeit
- ▶ Ausbildung und Qualifikation (EN 15565:2008) – Festlegung von Mindeststandards

Der BVGD hat auf dieser Basis für das Berufsfeld „Gästeführer“ ein Bildungsmodell etabliert, das der Vielfalt des Berufszugangs und der Berufsausübung Rechnung trägt:

- *Potentiale nutzen und Bildungswege durchlässig machen:* Anrechnung von individuellen Leistungen entsprechend dem europäischen Qualifikationsrahmen
- *Initiative wecken:* Soziale Sicherung durch Stärkung unternehmerischer und eigenwirtschaftlicher Kompetenzen
- *Qualitative Vielfalt und chancenreiche Spezialisierung:* Gästeführer sind je nach Region und Markt qualifiziert als Stadtführer, Natur,- Park- und Wanderführer, Limesführer, Weinführer, Museumsführer u.v.m.

Der BVGD kooperiert hier mit zahlreichen Institutionen: DZT, DTV, UNESCO-Weltkulturerbe, DSFT, BANU, Deutscher Wanderverband, VHS, Dienstleistungszentrum Ländlicher Raum etc.

Die Kunst des Führens · The Art of Guiding

Qualitätstourismus aktuell – Was leisten die Gästeführer?

- Leitbild „Die Kunst des Führens“ als Voraussetzung der beruflichen Tätigkeit des Gästeführers in Deutschland
- Weltgästeführertag – Jedes Jahr präsentieren Gästeführer in 100 verschiedenen Städten, und Gemeinden aktuelle Trends und kreative *cross-over*-Projekte. Dies ermöglicht den touristischen Partnern und Verbrauchern die Orientierung.
- Der BVGD initiiert Pilotprojekte, die helfen, den Qualitätstourismus zu stärken, z.B. grenzüberschreitende Ausbildung (Großregion); barrierefreies Reisen für Menschen mit besonderen Bedürfnissen (Leonardo-Projekt *Tourism for all*).
- Selbstverpflichtung der Gästeführer auf kontinuierliche Qualifikation und Zertifizierung, insbesondere auf den Qualitätsstandard DIN EN 15565
- Implementierung der Corporate Social Responsibility und der Prinzipien des Fair Deal in den BVGD-Gästeführerverbänden und der Europäischen Gästeführervereinigung FEG.

Chancen und Herausforderungen – Wo kann die Politik helfen?

- *Willkommenskultur und serviceorientierte Dienstleistung*: Tourismus darf nicht als lästig wahrgenommen werden – die Schaffung von Infrastruktur und die Bindung touristischer Entwicklung an Nachhaltigkeit erleichtern die Akzeptanz. Hier muss erkannt werden, dass dem Gästeführer im Prozess des „glocalise“ eine zentrale Vermittlungsrolle zukommt. Diese wird künftig noch wachsen angesichts zunehmender Quellmärkte mit Gästen aus anderen Kultur- und Lebensbereichen.
- *Verpflichtung auf Qualität*: Im Sinne des Verbraucherschutzes und der Qualitätssicherung sollten öffentliche Institutionen, Bund, Länder und Gemeinden die Vergabe von Fördermitteln an die Einhaltung anerkannter Qualitätskriterien binden und dies entsprechend prüfen.
- *Einbeziehung des Gästeführers*: Die zentrale Funktion des Gästeführers für die Willkommenskultur, die Entwicklung regionaler Wirtschaft und einen verträglichen Tourismus in Städten und ländlichem Raum muss Teil der tourismuspolitischen Planungen werden – in Leitlinien der Bundesregierung, der Tourismusbeauftragten, aber auch der kommunalen Tourismusausschüsse.
- *Öffnung des Binnenmarktes und grenzüberschreitende Tätigkeit*: Die Vorzüge der Öffnung des EU-Binnenmarktes dürfen nicht zur Preisgabe der Qualität der touristischen Dienstleistung führen. Deshalb sind die EU-eigenen Standards (EN 13809 und 15565) einzuhalten.
- *Aktion „Qualitätsorientiertes Reisen“*: Eine konzertierte Aktion aller Tourismusbeteiligten sollte die Qualitätsbindung des Tourismus stärken – und Kriterien wie Transparenz, nachhaltige Dienstleistung, nachhaltiger Umgang mit sozialen und natürlichen Ressourcen, Schutz kulturellen und natürlichen Erbes und der Heimat betonen.

Die Kunst des Führens · The Art of Guiding