

Leitfaden Hygienekonzept Gästeführungen 2021

Gästeführerinnen und Gästeführer sind wie die gesamte Touristikbranche durch die Corona-Pandemie in eine bisher nicht gekannte Situation gebracht und vor neue Herausforderungen gestellt. Gästeführungen müssen an ständig sich ändernde Sachlagen angepasst werden, um die Gesundheit der Gäste, aber auch die der Gästeführerinnen und Gästeführer schützen.

Gästeführungen finden in verschiedenen Formaten statt.

Für ein Hygienekonzept gilt es grundsätzlich zu unterscheiden zwischen

- a) Gästeführungen in Bussen oder PKW, auf Schiffen, in Museen, in Gedenkstätten
- b) Gästeführungen im Außenbereich, wie Rundgänge und Stadtbesichtigungen

Für Gästeführungen in Bussen verweisen wir auf das Hygienekonzept des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer (bdo), des internationalen Bustouristikverbandes RDA und der Gütegemeinschaft Buskomfort (gbk):
[Exit-Konzept der Busbranche - Anforderungen an alle Reisebusunternehmen.pdf \(bdo.org\)](https://www.bdo.org/Exit-Konzept%20der%20Busbranche%20-%20Anforderungen%20an%20alle%20Reisebusunternehmen.pdf)

Das folgende Hygienekonzept gilt für die unter b) genannten Gästeführungen im Außenbereich, sei es als ein Baustein während einer Bus- oder Schiffsreise oder sei es als Rundgang, der von einer Touristinfo oder von dem jeweiligen Gästeführer selbstständig als öffentliche Führung oder Gruppenbuchung organisiert wird.

1. Vorbereitung von Gästeführungen

Planung der Gruppengröße:

- Abhängig von der in dem jeweiligen Bundesland geltenden Verordnung und der jeweils geltenden Stufe der Öffnung gilt es die Teilnehmeranzahl einzuhalten.
- Bitte beachten: Der Guide wird als ein Teilnehmer der Gruppe mitgezählt, bzw. gilt als ein Haushalt.
- Das Tragen einer medizinischen Maske und der Einsatz einer Personenführungsanlage des Gästeführers sichern die Teilnehmer*innen einer Gruppe gegen das Infektionsrisiko und ermöglichen ein völlig entspanntes Einhalten des Abstandes auch bei größeren Gruppen!
- Maßgeblich bei der Festlegung der Gruppengröße ist die Einhaltung des erforderlichen Mindestabstands zwischen den Teilnehmer*innen untereinander und zum Guide. Durch den Einsatz von akustischen Personenführungsanlagen kann der Mindestabstand auch bei einer höheren Teilnehmerzahl problemlos eingehalten

werden. Der Einsatz der Personenführungsanlagen ermöglicht daher eine flexible Zahl an Teilnehmer*innen einer Führung.

Startpunkte der Führung:

- Treffpunkte für den Start der Führung umsichtig aussuchen: Treffpunkte müssen sowohl leicht zu finden sein als auch Abstand sichern, d.h. es sollten sich dort nur wenige Personen aufhalten.

Hygiene:

- Es gilt die Maskenpflicht vor Ort.
- Stellen Sie sicher, dass die Gäste am besten schon im Vorfeld (auf der Webseite bzw. auf der Bestätigung der Aufträge) über die Situation in Ihrem Ort informiert sind, das erleichtert den Beginn der Führung.).
- Gästeführer sollten ein/zwei FFP2 oder FFP3 -Masken und ggf. andere Schutzausrüstung für evtl. nötige 1. Hilfe-Maßnahmen mit sich führen.

Bezahlung bei Gruppenbuchungen

- Bei Gruppenbuchungen sollte die **Bezahlung vorher online** erfolgen,
- Bei Zahlung vor Ort: kontaktlos mit EC-Karte; Bargeldzahlungen mit Handschuhen

Bezahlung bei öffentlichen Führungen

- der Ticketverkauf bei öffentlichen Führungen sollte ebenfalls online im Vorhinein erfolgen.
- Bei großer Nachfrage können zusätzliche Termine angeboten bzw. zusätzliche Guides eingesetzt werden.
- Die verkauften Tickets dürfen **nur für eine bestimmte Führung** gültig sein, damit die max. Teilnehmerzahl nicht überschritten wird. Datum/Uhrzeit/Thema müssen gut sichtbar sein. Die Teilnahme an anderen Führungen als der angegebenen sollte nicht möglich sein.

Kontaktverfolgung im Nachhinein bei Gruppenbuchungen

- bei geschlossenen Gruppen sollte der Gruppenleiter bekannt sein. Der Gruppenleiter muss zusichern, dass er über die Kontaktdaten der Teilnehmer seiner Gruppe informiert ist.

Kontaktverfolgung bei öffentlichen Führungen

- Beim Onlineticketing/Onlinebuchung sollen alle Namen bekannt sein
- Bei der Buchung müssen die Gäste ihr Einverständnis geben, dass der Guide ihre Daten zu dem Zwecke der Verfolgung eventueller Infektionsketten vorhalten darf.

- Vor Ort wird vom Gästeführer eine **Anwesenheitsliste** geführt, Namen/ Anschrift/Telefonnummer der Gäste, so dass Kontakte im Infektionsfall eines Gruppenteilnehmers zurückverfolgt werden können. Diese wird beim Veranstalter aufbewahrt und wird nach der jeweils nötigen Aufbewahrungsfrist (vier Wochen) datenschutzgerecht vernichtet.
- Es ist vor allem dafür Sorge zu tragen, dass die Daten an niemanden weitergegeben werden. Nur der Guide führt die Liste. Dies alles ist zu protokollieren (Datum einer Liste, wer die Liste erstellt hat, wer sie eingesehen hat, wann sie durch wen vernichtet wurde).

Besondere Regelungen bei der Tourplanung

- Im Vorfeld sollten Zugangsvoraussetzungen von Liegenschaften und Gebäuden geklärt werden. Sprechen Sie im Vorfeld zu der Führung mit den Eigentümern (z.B. kommunale Liegenschaften, oder Kirchen, Schlösser-/Burgenverwaltung etc.), ob es Beschränkungen bei dem Betreten dieser Liegenschaften gibt.
- Die Wege, die bei Führungen gewählt werden, müssen wegen der Abstandsregelungen gut durchdacht sein.

2. Ablauf der Führung

Besondere Herausforderung: Die Gäste herzlich willkommen heißen und alles dafür tun, dass sie sich - trotz der Umstände - wohl fühlen!

Schutz- und Hygieneregeln

- Abstand einhalten: Gäste, die zu verschiedenen Hausständen gehören, halten Abstand von 1,5 Meter. Der Abstand von Gästeführer/in zur Gruppe sollte eher zwei Meter betragen (wegen der vermehrten Aerosole beim Sprechen)
- kein Körperkontakt, kein Händeschütteln, kein Schulterklopfen im Vorbeigehen, kein Nebeneinanderstehen und Smalltalk halten (das Virus wird über die Atemwege verteilt)
- bei Verhaltensauffälligkeiten: Verhaltensregeln klar kommunizieren (in Armbeuge husten/ niesen, häufiges gründliches Händewaschen)
- Entsprechend den Empfehlungen des RKI im öffentlichen Raum sind Masken zu tragen.
- Die Wegeführung kann ggfs. auch spontan geändert werden, wenn sonst Abstandsregeln nicht eingehalten werden können. Das kann auch bedeuten, ein touristisches Highlight nicht zu zeigen.
- Das Herumreichen von Gegenständen ist untersagt, ebenso das Berühren von Tastmodellen etc.

- Auf kulinarische Proben muss verzichtet werden. Unter den Teilnehmenden darf kein Austausch von Verpflegung, Getränke, etc. erfolgen.
- Neuralgische Punkte (Türgriffe, Handläufe) meiden, bzw. Türen öffnen mit Handschuh
- Gästeführer öffnet die Türen und wendet sich weitgehend ab, während die Gäste durch die Tür gehen.
- Die Nutzung des öffentlichen WCs nur dort, wo die Hygiene durch ausreichend Desinfektionsmittel - und Reinigungspersonal gewährleistet ist.
- Wenn Teilnehmer/innen der Gruppe die Hygiene- und Abstandsregeln nicht einhalten sollten, dann sollte der Gästeführer zum Schutz der anderen Gäste und sich selbst, die entsprechenden Teilnehmer/innen zu bitten, die Gruppe zu verlassen.

Abstandsregelungen sichern durch Akustik

Um ein längeres Sprechen und das Erkennen von Mimik bei Führungen zu ermöglichen, ist zu überlegen, dass Guides nur zu Beginn und zum Ende der Führung Masken tragen und ansonsten mit anderen Mitteln Abstand halten.

Die Verwendung von Sprachverstärkern ist nicht zu empfehlen, da diese von der Umwelt durchweg als Belästigung empfunden werden.

Wenn während der Führung durch den Einsatz von technischen Hilfsmitteln, wie z.B. **Personenführungsanlagen**, einen ausreichend großer Abstand gewährleistet werden kann, kann u.U. auf das Tragen einer Maske verzichtet werden.

Audio Guide Systeme können das Akustikproblem lösen!

(Bei einer Reise ist es am sinnvollsten, Geräte für die komplette Dauer anzuschaffen und diese jeweils fest einem Gast zuzuordnen. Miet- oder Anschaffungskosten, Transport, Wartung und regelmäßige Desinfektion liegen beim jeweiligen Veranstalter.

Von Mitgliedern genannte Beispiele sind: meder-commtech oder bmsaudio.

<https://www.meder-commtech.de/vermietung/tourguidesystem-mieten.html>

<https://www.bmsaudio.de/vermietung/tom-audio-tg-200.html#c3942>

Es gibt mittlerweile auch app-basierte Audio-Systeme für die eigenen Smartphones.

(Die erforderlichen Technikvoraussetzungen sind nicht bei allen Gästen gegeben)

Besonders wichtig ist bei diesen Systemen eine geringe Latenz, d.h. die Laufzeit eines Signals in einem technischen System.

Die Erfahrungen zeigen, dass diese bei der Firma itour am geringsten ist:

<https://itour.de/audio-multimediaguides>

Ansprechpartner:
Herr Ulrich Berger
Telefon: 030 440 40 740
Mail: ulrich.berger@itour.de

Rechtlicher Hinweis:

Der BVGD übernimmt trotz sorgfältiger Kontrolle keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Angaben. Der folgende Leitfaden stellt eine Handlungsempfehlung dar und dient der Orientierung.

Es besteht weder ein Anspruch auf Vollständigkeit noch stellt er eine Rechtsgrundlage dar. Es handelt sich ausdrücklich nicht um eine Rechtsberatung.

Der Bundesverband der Gästeführer in Deutschland (BVGd) weist auf die geltenden Verordnungen der 16 Bundesländer hin. Darüber hinaus soll im Zweifelsfall die zuständige Behörde vor Ort (Ordnungs-/Gesundheitsamt) zur Abstimmung hinzugezogen werden.

BVGd Geschäftsstelle Nürnberg

Gustav-Adolf-Straße 33 | D-90439 Nürnberg
Telefon +49 911 6564675 | Telefax +49 911 6564746
www.bvqd.org | info@bvqd.org