

Reiseleiterzertifikat des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft und der Hochschule Bremen

Grundsätzliche Informationen

Der Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft mit den darin zusammengeschlossenen Verbänden und die Hochschule Bremen fördern mit dem Reiseleiterinnen- und Reiseleiterzertifikat die Qualität der Dienstleistung Reiseleitung. Sie schaffen objektive Vorgaben für die Reiseleitung und umreißen damit das Tätigkeitsfeld sowie das Aufgabengebiet des Reiseleiters/der Reiseleiterin.

Bisher waren deutsche Reiseleiterinnen und Reiseleiter in mehreren Ländern Behinderungen durch Behörden (häufig auf Veranlassung ortsansässiger Fremdenführerorganisationen) ausgesetzt. Das widerspricht dem Recht der freien Berufsausübung in der EU. Allerdings wird in den betreffenden Ländern darauf verwiesen, dass der Zugang zur Tätigkeit der Fremdenführung dort von dem erfolgreichen Besuch längerer Schulungskurse bzw. einer Fachhochschule abhängig gemacht wird, während die Berufsbezeichnung Reiseleiterin bzw. Reiseleiter in der Bundesrepublik nicht geschützt ist.

Es gibt in der Bundesrepublik Deutschland weder ein anerkanntes Berufsbild noch entsprechende Berufszugangsvoraussetzungen für den Bereich Reiseleitung. Es ist zu bedenken, dass die Touristik ein vielfältiges Spektrum umfasst, das bezüglich der Reiseleitung von der Gästebetreuung in einem Ferienort bis zur Studienreiseleitung reicht. Darüber hinaus gilt es, auch in Saisonspitzen den Bedarf an Reiseleiterinnen und Reiseleitern abzudecken. Der Abschluss eines einschlägigen Ausbildungsberufs (analog dem der Reiseverkehrskauffrau/des Reiseverkehrskaufmanns) oder eines speziellen Studiums entspricht daher weder den Bedürfnissen der Reiseleiterinnen und Reiseleitern (speziell der bereits langjährig als Reiseleitung tätigen Praktikerinnen und Praktikern) noch den Interessen der Kunden und der Branche.

Für die Reiseleitung – und dabei insbesondere auch für die erfahrenen Reiseleiterinnen und Reiseleiter – stellte sich bisher daher die Situation so dar, dass sie keinen formalen Nachweis ihrer Qualifikation erbringen konnten, einer Qualifikation, die in vielen Fällen mindestens dem Niveau ihrer ausländischen Kolleginnen und Kollegen entspricht.

Die einschlägigen Studiengänge im Ausland konzentrieren sich meist auf die Informationen über Sehenswürdigkeiten, Kunst, Kultur und Geschichte. Der Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft und die Hochschule Bremen erachten jedoch die Bereiche Organisation, Qualitätssicherung und Kontrolle, qualifizierte Reklamationsbearbeitung, didaktisch richtige Führung von Gruppen bzw. die Vermittlung von Wissen, den Abbau von Konflikten – somit die soziale Kompetenz – sowie die zielgruppenorientierte Länderkunde als gleichrangig. In den Anlagen sind

die für den Qualifikationsnachweis erforderlichen Schwerpunkte dieser Bereiche aufgeführt.

Reiseleiterinnen und Reiseleiter müssen über ein interdisziplinäres Wissen zu diesen Bereichen verfügen. Um deutschen Reiseleiterinnen und Reiseleiterin eine Gelegenheit zu geben, diese Qualifikation nachzuweisen, wurde das Reiseleiterzertifikat des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft geschaffen. Es ist eine freiwillige Qualifikation der deutschen Touristikwirtschaft.

Schwerpunkte für den Qualifikationsnachweis

Länderkunde

Reiseleiterinnen und Reiseleiter sind Vermittler zwischen Urlaubsgast und Urlaubsland. Sie befriedigen das Bedürfnis der Reisenden nach Informationen und Orientierungen, sie geben Anregungen und erteilen Auskünfte, sie erklären und erläutern Aspekte fremder Kulturen, und sie tragen damit zur Bereicherung des Weltbildes, zum Abbau von Vorurteilen und zum Verständnis zwischen den Nationen bei.

Um diesen Aufgaben gerecht zu werden, benötigen Reiseleiterinnen und Reiseleiter ein nicht unbeträchtliches Wissen über das bereiste Land, seine Bevölkerung und seine Kultur.

Dieses Wissen muss mehr gegenwartsbezogen sein als vergangenheitsbezogen, mehr universell als fachspezifisch, eher auf konkrete Phänomene als auf wissenschaftliche Theorien gerichtet. Erforderlich sind umfangreiche landeskundliche Kenntnisse. Dass verschiedene Reiseveranstalter von ihren Reiseleiterinnen und Reiseleitern zusätzliche Qualifikationen verlangen, z.B. ein kunsthistorisches Studium, dient der unternehmerischen Profilierung und ist in diesem Zusammenhang nicht relevant.

Die geforderten Kenntnisse beziehen sich auf das Land als Lebensraum, sie betreffen ein Volk und seine Umwelt. Einbezogen sind folglich alle Bereiche menschlicher Organisation, die miteinander in Wechselbeziehung stehen: also sowohl Wirtschaft, Gesellschaft und Politik als auch Kunst, Religion und Bildung. Das heißt, die Reiseleiterinnen und Reiseleiter müssen die grundlegenden Daten und Fakten wissen über Geographie, Bevölkerung und ihre Struktur, Wirtschaft, Politik, Sozial- und Bildungswesen, Geschichte, Kunst- und Kulturgeschichte.

Dabei geht es weniger um die Quantität als um die Qualität der Kenntnisse. Die Fähigkeit, Wesentliches auszuwählen, Sachverhalte zu begründen und die Zusammenhänge herzustellen, ist höher zu bewerten als die Anhäufung von ungeordneten Einzelinformationen.

Er soll diese aber auch in Beziehung setzen können zu Daten und Ereignissen in Deutschland bzw. der Bundesrepublik Deutschland und Vergleiche damit anstellen können.

Ebenso werden Grundkenntnisse über die Europäische Union von Reiseleiterinnen und Reiseleitern erwartet.

Die Prüflinge können aus der Reihe folgender Länder ein Prüfungsgebiet benennen:

- Belgien
- Deutschland
- Frankreich
- Italien
- Niederlande
- Österreich
- Polen
- Schweden
- Schweiz
- Spanien
- Tschechien

Nach Rücksprache ist es auch möglich, ein anderes europäisches Land als Prüfungsgebiet zu benennen. Dies muss durch den RDA genehmigt werden.

Es ist davon auszugehen, dass Reiseleiterinnen und Reiseleiter, die die hier gestellten Anforderungen erfüllen, in der Lage sind, sich den notwendigen Wissensstoff bei Bedarf auch für andere Länder zu erarbeiten.

Organisation

Der organisatorisch einwandfreie Ablauf ist eine Grundvoraussetzung für die erfolgreiche Reise. Dies setzen moderne Verbraucher voraus. Fehler im organisatorischen Bereich strahlen negativ auf die gesamte Reise aus. Meist führen sie zu teuren Abhilfemaßnahmen und Kundenreklamationen.

Der organisatorische und abwicklungstechnische Bereich ist ein Kern der Reiseleitung. Eine Vielzahl der Tätigkeiten, Aufgaben und Abläufe, die die Reiseleiterinnen und Reiseleiter beherrschen müssen, sind allgemeiner Natur trotz des hohen Maßes an betriebsspezifischen Organisationsabläufen.

Speziell durch die Übernahme organisatorischer Aufgaben heben sich die Reiseleiterinnen und Reiseleiter von Gästeführerinnen bzw. Gästeführern und Fremdenführerinnen bzw. Fremdenführern ab, die lediglich Informationen über das Zielgebiet und dessen Sehenswürdigkeiten abgeben, aber keine Verantwortung tragen. Die Reiseleiterinnen und Reiseleiter sind der "verlängerte Arm" des Reiseveranstalters und offizielle Ansprechpartner für die Kunden.

Recht, Reiserecht und Reklamationsbearbeitung

Die Reiseleiterinnen und Reiseleiter sollen nicht einen aus rechtlichen Fehlern resultierenden Prozess führen können – vielmehr sollen sie durch ihre Tätigkeit dies zu vermeiden helfen- durch vorbeugende Maßnahmen, Qualitätskontrolle und -sicherung sowie durch qualifizierte Reklamationsbearbeitung. Dazu müssen sie (Haftungs-)Risiken erkennen und die Folgen mangelhafter Leistungserstellung beurteilen können. Die Reiseleiterinnen und Reiseleiter stehen dabei stellvertretend für den Reiseveranstalter im Verhältnis zu Kunden, Leistungsträgern und Behörden. Grundkenntnisse werden benötigt u.a. zu den folgenden Bereichen:

Reiserecht, Hotelreservierungsvertrag, Beförderungsrecht zu den jeweils eingesetzten Verkehrsmitteln, Haftungs- und Versicherungsfragen sowie Grundzüge des allgemeinen Rechts (Strafrecht, Zivilrecht, Arbeitsrecht), soweit sie die Aufgaben der Reiseleiterinnen und Reiseleiter gegenüber Kunden, Mitarbeitenden, Leistungsträgern und Behörden betreffen.

Didaktik, Methodik, soziale Kompetenz

Die Vermittlung von Informationen über ein Zielgebiet und über Besichtigungsobjekte an Reisende, die sich während eines Urlaubs erholen wollen, erfordert eine besondere erlebnisdidaktische Form der Präsentation. Zur sozialen Kompetenz der Reiseleiterinnen und Reiseleiter gehören auch die Motivation der Reisenden sowie der Abbau von Konflikten und Spannungen innerhalb von Reisegruppen, die Förderung der Kommunikation und die Betreuung beim Erleben der Urlaubsregion. Eine wichtige Aufgabe ist die Förderung des Umweltbewusstseins, des Respektes gegenüber Menschen, Natur und Kultur des Gastlandes.

Tourismuskunde

Die Kenntnis der Grundzüge der Tourismuskunde ist ein unabdingbares Muss für die Tätigkeit der Reiseleiterinnen und Reiseleiter. Hierunter fällt zum Beispiel das Wissen um die Arbeit von Reisebüros, Reiseveranstaltern, Fluggesellschaften, Hotels, Busunternehmen, Schifffahrtsagenturen, Fremdenverkehrsämtern u.a. In den Zielgebieten sollen die Reiseleiterinnen und Reiseleiter über Beherbergungsarten, touristische Einrichtungen jeder Art, touristische Infrastruktur und Umweltschutzmaßnahmen informiert sein.

Literaturempfehlungen

Das Tourismus-Lexikon

Schroeder, Günter; 2007; 5. Auflage; Verlag: TourCon; ISBN: 978-3-9808-5855-7

Destination Reiseleitung

Kirstges, Torsten & Schröder, Christian; 2012; 3. Auflage; Verlag: Dr. Kirstges' Buch- und Musikverlag; ISBN: 978-3-935923-18-7

Geographie: Physische Geographie und Humangeographie

Gebhardt, Hans et al.; 2019; 3. Auflage; Verlag: Springer; ISBN: 978-3-662-58378-4

Gesichter der Erde: Weltvademecum, Geographisches Hand- und Lesebuch für Reise, Schule und erdkundliche Weiterbildung

Eichler, Horst; 1999; 2. Auflage; Verlag: Touristbuch; ISBN: 978-3-9244-1523-5

Marketing in Tourismus und Freizeit

Hartmann, Rainer; 2018; 2. Auflage; Verlag: UVK Verlag; ISBN: 978-3-8252-4993-9

Nachhaltiger Tourismus

Rein, Hartmut & Strasdas, Wolfgang; 2017; 2. Auflage; Verlag: UVK Verlag; ISBN: 978-3-8252-4713-3

Reiseleitung und Gästeführung: Professionelle Organisation und Führung

Schmeer-Sturm, Marie-Luise; 2011; Verlag: De Gruyter Oldenbourg ; ISBN: 978-3-486-71215-5

Tourismusgeographie

Schmude, Jürgen & Namberger, Philipp; 2015; 2. Auflage; Verlag: wbg Academic; ISBN: 978-3-534-26385-1

Weitere online abrufbare Empfehlungen:

- www.spektrum.de/lexikon/geographie/regionale-geographie/6527
- <http://reiseanalyse.de/downloadbereich/erste-ergebnisse/>
- www.unwto.org/tourism-data/unwto-tourism-dashboard

Empfohlen wird auch die Lektüre einer Fachzeitschrift.

Die Prüfung

Die Prüfung zum Reiseleiterzertifikat besteht aus fünf schriftlichen Teilen unter Aufsicht (Klausur) und einem mündlichen Teil. Die schriftliche Prüfung erfolgt elektronisch (Erstellung, Durchführung und Auswertung mittels elektronischer Medien).

1. Schriftliche Prüfung

Prüfungsteil	Gewichtung	verfügbare Zeit
Länderkunde	32 %	60 Minuten
Organisation	32 %	60 Minuten
Methodik, Didaktik		
soziale Kompetenz	12 %	20 Minuten
Recht	12 %	20 Minuten
Tourismuskunde	12 %	20 Minuten
	100 %	180 Minuten

- Jeder schriftliche Prüfungsteil muss mit mindestens 50 % der Punkte bestanden werden.
- Die Gesamtprüfung ist erst bestanden bei insgesamt mindestens 60 % der Punkte.
- Schriftliche Prüfung (Dauer: 180 Minuten) und mündliche Prüfung (Dauer: ca. 30 Minuten) finden an zwei aufeinanderfolgenden Tagen statt.

2. Mündliche Prüfung

- Die mündliche Prüfung in Präsenz hat eine Dauer von ca. 30 Minuten.
- Die mündliche Prüfung kann sich auf alle Bereiche beziehen.
- Notwendig ist die Vorbereitung einer 10-minütigen Präsentation eines Führungsgegenstandes. Danach liegt der Schwerpunkt auf dem methodisch-didaktischem Gebiet.
- Prüfungsrelevant sind u.a. die folgenden Punkte:
 - Aufbau und Ablauf einer Gruppenführung
 - Präsentation einer Gruppenführung nebst Führungsgegenständen (z.B. Denkmälern)
 - Verhalten bei Standard- und Extremsituationen
- Die mündliche Prüfung gibt darüber Auskunft, ob der Kandidat/die Kandidatin eine der wichtigsten Reiseleitungsqualifikationen besitzt: das Geschick, klare und verständliche Informationen zu vermitteln, folglich die Fähigkeit, Wesentliches auszuwählen, Sachverhalte zu begründen, Zusammenhänge herzustellen und seinen Vortrag zu strukturieren und abwechslungsreich zu gestalten.