

**DIN EN 15565**

ICS 03.080.30; 03.200

**Tourismus-Dienstleistungen –  
Anforderungen an Ausbildungsdienstleistungen und  
Qualifikationsprogramme von Gäste-/Fremdenführern;  
Deutsche Fassung EN 15565:2008**

Tourism services –  
Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification  
programmes;  
German version EN 15565:2008

Services touristiques –  
Exigences relatives aux programmes de formation professionnelle et de qualification des  
guides touristiques;  
Version allemande EN 15565:2008

Gesamtumfang 19 Seiten

Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN

## **Nationales Vorwort**

Dieses Dokument (EN 15565:2008) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 329 „Tourismus-Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom DIN (Deutschland) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Spiegelgremium ist der Arbeitsausschuss NA 039-04-21 AA „Gästeführer“ im Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

Diese Norm legt die Mindestanforderungen bezüglich der Bereitstellung von beruflichen Ausbildungs- und Qualifizierungsprogrammen von Gäste-/Fremdenführern fest.

**Deutsche Fassung**

**Tourismus-Dienstleistungen —  
Anforderungen an Ausbildungsdienstleistungen und  
Qualifikationsprogramme von Gäste-/Fremdenführern**

Tourism services —  
Requirements for the provision of professional tourist guide  
training and qualification programmes

Services touristiques —  
Exigences relatives aux programmes de formation  
professionnelle et de qualification des guides touristiques

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 7. Februar 2008 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum des CEN oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG  
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION  
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Management-Zentrum: rue de Stassart, 36 B-1050 Brüssel

## Inhalt

|                                                                                                                    | Seite |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Vorwort .....                                                                                                      | 3     |
| Einleitung.....                                                                                                    | 4     |
| 1 Anwendungsbereich .....                                                                                          | 5     |
| 2 Normative Verweisungen.....                                                                                      | 5     |
| 3 Begriffe .....                                                                                                   | 5     |
| 4 Fähigkeiten .....                                                                                                | 5     |
| 5 Rahmen von Ausbildungsprogrammen .....                                                                           | 6     |
| 5.1 Allgemeines.....                                                                                               | 6     |
| 5.2 Zeitlicher Rahmen.....                                                                                         | 6     |
| 5.3 Methodik .....                                                                                                 | 7     |
| 6 Allgemeine Themen .....                                                                                          | 7     |
| 6.1 Theoretisches Wissen.....                                                                                      | 7     |
| 6.2 Führungstechniken und -fertigkeiten .....                                                                      | 8     |
| 6.2.1 Allgemeines.....                                                                                             | 8     |
| 6.2.2 Präsentationstechniken .....                                                                                 | 8     |
| 6.2.3 Kommunikationstechniken.....                                                                                 | 8     |
| 6.2.4 Umgang mit Gruppen .....                                                                                     | 8     |
| 6.2.5 Führung von Personen mit besonderen Bedürfnissen .....                                                       | 9     |
| 6.3 Unternehmerische Kenntnisse und Fertigkeiten.....                                                              | 9     |
| 7 Gebietsspezifische Themen .....                                                                                  | 9     |
| 7.1 Theoretisches Wissen.....                                                                                      | 9     |
| 7.1.1 Allgemeines.....                                                                                             | 9     |
| 7.1.2 Geschichte.....                                                                                              | 10    |
| 7.1.3 Natur und Umwelt .....                                                                                       | 10    |
| 7.1.4 Kultur .....                                                                                                 | 10    |
| 7.1.5 Wirtschaft .....                                                                                             | 10    |
| 7.1.6 Aktuelle Lebensverhältnisse .....                                                                            | 11    |
| 7.2 Arbeitsbedingungen.....                                                                                        | 11    |
| 8 Praktische Ausbildung.....                                                                                       | 11    |
| 9 Beurteilung der Qualifikation .....                                                                              | 12    |
| 10 Anbieter der Ausbildung.....                                                                                    | 12    |
| 10.1 Allgemeines.....                                                                                              | 12    |
| 10.2 Qualitätskontrolle .....                                                                                      | 13    |
| 10.3 Anforderungen an die Ausbilder.....                                                                           | 13    |
| 10.3.1 Allgemeines.....                                                                                            | 13    |
| 10.3.2 Qualifikation der Ausbilder für die praktische Ausbildung.....                                              | 13    |
| 10.4 Ausbildungseinrichtungen .....                                                                                | 13    |
| Anhang A (normativ) Erforderliche Sprachkenntnisse, um Gäste zu führen .....                                       | 14    |
| Anhang B (normativ) Erforderliche Sprachkenntnisse zur Kommunikation innerhalb des<br>Qualifikationsbereichs ..... | 15    |
| Anhang C (informativ) A-Abweichungen .....                                                                         | 16    |
| Literaturhinweise .....                                                                                            | 17    |

## **Vorwort**

Dieses Dokument (EN 15565:2008) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 329 „Gästeführer-Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom DIN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis September 2008, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis September 2008 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Texte dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN [und/oder CENELEC] sind nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

## **Einleitung**

Gäste-/Fremdenführer sind Repräsentanten der Städte, Regionen und Länder, für die sie qualifiziert sind. Es hängt in hohem Maße von Ihnen ab, ob sich Besucher willkommen fühlen, länger bleiben möchten oder die Entscheidung treffen, wiederzukehren. Sie tragen daher beträchtlich zum Ansehen eines Reiseziels bei. Gäste-/Fremdenführer sind in der Lage, bei Reisenden Verständnis für die Kultur der besuchten Region und die Lebensweise der Einwohner zu wecken. Sie spielen einerseits eine besondere Rolle bei der Vermittlung des kulturellen und natürlichen Erbes und helfen andererseits, dessen Nachhaltigkeit sicherzustellen, indem sie Besucher auf dessen Bedeutung und Gefährdung aufmerksam machen.

Diese Europäische Norm unterstützt die Anstrengungen der Europäischen Union zur Erleichterung der freien Verfügbarkeit von Dienstleistungsangeboten innerhalb ihrer Mitgliedsländer und betont außerdem nachdrücklich die Bedeutung von gebietsspezifischen Gäste-/Fremdenführern für qualitativ hochwertige Angebote von Tourismus-Dienstleistungen. Dies wird durch einen gemeinsamen hohen Standard der Qualifikation von Gäste-/Fremdenführern in allen europäischen Ländern erreicht.

Diese Europäische Norm stellt den Ländern, Regionen und Städten frei, den Grad, Umfang und die Hauptbereiche ihrer Ausbildungsprogramme festzulegen, vorausgesetzt, diese Programme erfüllen diese Mindestvorgaben und -anforderungen hinsichtlich der Ausbildung und Schulung von Gäste-/Fremdenführern, die eine Grundvoraussetzung für qualitativ hochwertige Dienstleistungen von Gäste-/Fremdenführern in sämtlichen Mitgliedsländern sind.