

Dr. Wolther von Kieseritzky, Stellv. Vorsitzender BVGD e.V.

REDE ANLÄSSLICH VERLEIHUNG DER ZERTIFIKATE BVGD DIN EN

29. JUNI 2009 Berlin Rathaus

Sehr geehrter Herr Staatssekretär Heuer, sehr geehrter Herr Wiesenhütter, liebe Vorstandsmitglieder von BVGD und Berlin Guide, liebe Kolleginnen und Kollegen,

Eines der bei uns am häufigsten zitierten Worte ist sicherlich das folgende, das sich bereits seit 1994, dem Gründungsjahr des BVGD, in unseren Texten findet:

Gästeführer sind Botschafter ihrer Region.

Hinter dieser leicht gesagten und wie eine Losung der Marketingabteilung wirkenden Schlagzeile verbirgt sich eine facettenreiche und anspruchsvolle Tätigkeit von hoher Verantwortung: Gästeführer prägen das Bild des Gastes von der besuchten Region in entscheidender Weise; sie können tieferes Verständnis wecken und sie sind Mittler zwischen Land und Leuten und Mentalitäten.

In den 2009 veröffentlichten „Tourismuspolitischen Leitlinien“ der Bundesregierung wird die Notwendigkeit qualifizierter, informierter und serviceorientierter Menschen im Dienstleistungsbereich des Tourismus vielfach betont. In dieser Hinsicht ist auch der Gästeführer Teil der touristischen Servicekette: Mit seiner persönlichen und fachlichen Leistung hat er einen nicht geringen Anteil an der Erhaltung des „Standortes Deutschland“ – in der Bewahrung des kulturellen Erbes genauso wie in der Unterstützung der regionalen Wirtschaft. Seine Tätigkeit ist der Inbegriff eines modern verstandenen, also *sanften* und *sozialen* Tourismus, weil die Tätigkeit

- Qualität – nicht Quantität – befördert,
- auf Nachhaltigkeit – nicht Ausbeutung – zielt,
- die Teilhabe aller – nicht den Ausschluss von Gruppen – intendiert,
- beruflich die internationale Verständigung – nicht den Konflikt – praktiziert.

Zu den Zeiten, als der Gästeführer noch „Cicerone“ genannt wurde, hat man den Kern der Tätigkeit so zusammengefasst: (Goethe an Schiller 1798)

„Übrigens ist mir alles verhasst, was mich bloß belehrt, ohne meine Tätigkeit zu vermehren oder unmittelbar zu beleben.“

Dies ist so knapp wie zutreffend: Ein bisschen „Belehrung“ gehört schon dazu...nur muss diese zum Erleben des Gastes beitragen und – das ist das Ideal – ihn zur eigenen Aktivität und Auseinandersetzung mit dem Erfahrenen motivieren.

In der trockenen Sprache der Didaktik heißt das, neben der kognitiven muss auch die affektive Seite des Besuchers berührt werden – und rückübersetzt in die tägliche Praxis: Führungen dürfen weder langweilen noch überlasten.

Dieses Paradigma der Vermittlung und Übersetzung gilt auch heute noch. Gästeführer sind

- Experten für Kunst und Geschichte,
- Interpreten von Kultur und Mentalitäten,
- Spurenleser der historischen und gegenwärtigen Topographie,
- Regisseure der Erlebnisse des Gastes,
- Ratgeber in allen touristischen Lebenslagen,
- Erzähler über den örtlichen Lebensraum und seine Bewohner,
- Organisatoren des Aufenthaltes in der Region

– und wahrscheinlich ist das noch nicht alles...

Wem das zu idealistisch klingt, der kann es auch profaner in den ökonomischen Kategorien der heutigen Incoming-Tourismuswirtschaft formulieren: In dessen strategischen Handlungsfeldern besitzt der Gästeführer eine wichtige Funktion: Der Gästeführer

- stärkt die Imagebildung und das Profil der touristischen Region,
- trägt zum Wachstum bei, weil der Gast sich wohl fühlt und wiederkommt,
- fördert die Vernetzung touristischer Angebote,
- entfaltet die kulturellen und natürlichen Denkmäler als besonderes Merkmal der Region,
- greift Trends auf und entwickelt sie kreativ weiter,

Wenn das Anforderungsprofil vielfältig ist, muss auch die Ausbildung dieser Unterschiedlichkeit genügen.

Für diese besonderen Ausbildungserfordernisse wurde der europäische Standard DIN EN 15565 entwickelt und von den Mitgliedsländern 2008 verabschiedet. Das Ausbildungsprogramm des BVGD greift die unterschiedlichen Anforderungen an den Beruf des Gästeführers auf und ermöglicht durch die Flexibilität der Lehrgangsmodule, den jeweiligen Bedürfnissen gerecht zu werden.

Die innovative Struktur erlaubt sowohl die Erstausbildung von Berufseinsteigern als auch die Fort- und Weiterbildung bereits berufserfahrener Gästeführer. Da je nach Region und Ausbildungsort unterschiedliche Schwerpunkte bei den Themen und Präsentationsformen gesetzt werden können, eignet sich das Modell für den ländlichen Raum ebenso wie für Großstädte.

Die Ausbildung reagiert auch auf den Trend zur Individualisierung im Reisen: Sie befähigt die Gästeführer zur Gestaltung von Rundgängen und Rundfahrten, zur Entwicklung und Vermarktung von Erlebnis- und Themenführungen, Incentives und Kongressprogrammen.

Die Schulung umfasst 600 Stunden in einem modularen System, das durch Phasen praktischer Berufserfahrung unterbrochen werden kann. Ihr Kennzeichen ist die intelligente Mischung von allgemeinem und regionalem Sachwissen, Vermittlung von Führungstechniken (Präsentation, Kommunikation, Umgang mit Gruppen), intensivem praktischen Training „on tour“ und unternehmerischen Fertigkeiten, die zur selbständigen beruflichen Existenz befähigen.

Das neu etablierte Qualitätssiegel signalisiert der Öffentlichkeit und dem Verbraucher, genauso wie dem Reiseveranstalter und den Tourismusinstitutionen, den nach europäischem Standard ausgebildeten Gästeführer.

Das Modell lebt von der Forderung nach Qualität: Dies fängt bei der Auswahl der Teilnehmer für die Ausbildung an, reicht über die festen, überprüfbaren Kriterien für die Ausbilder und Referenten bis zur Evaluation des Kurses durch die Teilnehmer.

Überhaupt misst der BVGD dem Qualitätsmanagement große Bedeutung bei: Der Verband begleitet als Träger des Ausbildungssystems die gesamte Ausbildung: Beratung vor Beginn der Schulung, Konzeptanalyse, Referentenplattform, Begutachtung der zentralen Themenseminare, Abnahme der Prüfung, um nur einiges zu nennen. Für das Qualitätsmanagement der Ausbildung hat der BVGD eine eigene Kommission, die „Kommission für berufliche Bildung“.

Und natürlich verpflichten sich auch die Absolventen zur Qualität, nämlich zur kontinuierlichen Fortbildung. Insofern bedeutet die Einführung dieser einheitlichen Gästeführerschulung mit Abschluss (DIN EN) überprüfbare Qualität in einem Bereich, der bisher keine verbindli-

chen Kriterien kannte. Auch zur Anerkennung der Berufsqualifikation (Dienstleistungsfreiheit innerhalb der EU) steht somit ein geeignetes Instrumentarium zur Verfügung.

Da es sich um die europaweit erste Zertifizierung und Umsetzung des Standards auf nationaler Ebene handelt, übernimmt mit diesem Leuchtturm „Gästeführerausbildung“ der Standort Deutschland auf einem bisher stark vernachlässigten Gebiet die Vorreiterrolle.

Das neue Modell beendet die bisherige Zersplitterung der Gästeführer-Schulungen, die für den Kunden Unsicherheit bedeutete und unterschiedliche Qualitätskriterien zur Folge hatte.

Der BVGD hat ein großes Ziel erreicht:

Denn mit der Beschreibung der Tätigkeit und der Regelung der Ausbildung sind zugleich erstmals die zentralen Elemente des Berufsbildes beschrieben. Und dieses Berufsbild – oder die berufliche Anerkennung – war von Beginn an das wesentliche Ziel des Berufsverbandes.

Der BVGD hat eine Weile gebraucht – und verschiedene Wege verfolgt, um dieses Ziel zu erreichen. Daran, dass es zu diesem Erfolg kam, haben deshalb auch viele Anteil, die zu der Gründergeneration des BVGD gehören, darunter besonders Urs Lehmann und Emmy Beuks.

Ideen fallen nicht vom Himmel – deshalb ist ein zweiter Dank abzustatten: Das Bildungsmodell des BVGD – und insofern auch der europäische Standard – hat Vorläufer und Vorbilder, das wichtigste darunter ist ein Berliner Projekt gewesen, das nun 14 Jahre zurückliegt: Der Verband der Berliner Stadtführer e.V. und die Berlin Akademie mit ihrem Leiter, Dr. Roland Wirth, haben mit ihrem von der EU und dem Senat von Berlin unterstützten Qualifizierungsprojekt 1995/96 die Weichen gestellt.

Dieses Modellprojekt gab wesentliche Kriterien für die Struktur der beruflichen Qualifizierung, wie sie im BVGD mit der zweistufigen Qualifizierung bis vor kurzem existierte: An eine umfangreiche Grundausbildung als erster Stufe fügen sich Fortbildungen und vertiefende Seminare an, die – nach dreijähriger Berufspraxis – zum Abschluss des Fortbildungszertifikats mit Qualitätssiegel führen. Mit über 1000 Absolventen in den letzten Jahren ist dieses Modell das am weitesten verbreitete Bildungszertifikat im Rahmen von Gästeführerschulungen in Deutschland geworden.

Und nun geht es einen Schritt weiter, weil an dieses Modell auch der Europäische Standard anknüpft.

Der Markt hat das neue Ausbildungssystem schnell aufgegriffen: In mehreren Regionen laufen Qualifizierungen nach DIN EN. Die Schulungen werden von unterschiedlichen Veranstal-

tern getragen und finden in enger Kooperation mit Tourismusämtern und Berufsverbänden statt. Dabei erweist die bisherige Praxis und das Feedback, dass die flexible Struktur des Modells und das begleitende Qualitätsmanagement des BVGD die Ausbildungsbedürfnisse in den Regionen befriedigen.

NUR EINE MARKT- UND BEDARFSORIENTIERTE GÄSTEFÜHRERSCHULUNG KANN EINE QUALIFIZIERTE UND ERFOLGREICHE AUSBILDUNG SEIN.

Meine abschließenden Worte gelten ganz konkret den jetzigen Anstrengungen von Berlin Guide, die wir heute mit dem Zertifikat und der großen Veranstaltung würdigen:

Bei der Ausarbeitung des Verfahrensprocedere mit allen Formularen etc. gab es die Befürchtung, dass eine ganz wesentliche Eigenschaft hoch qualifizierter Gästeführer gar nicht geprüft würde, gar nicht zum Tragen käme – die Kreativität.

Da ich selbst manche Anträge auf Anerkennung des DIN EN-Schulungsstandes gesehen habe, ist mein Fazit aber: Ich teile die Befürchtung nicht – im Gegenteil: man könnte den Eindruck gewinnen, in Wirklichkeit handelte es sich um einen Test für die Kreativität der Gästeführer: Jedenfalls waren dieser keine Grenzen gesetzt: „Lässt sich die Erste-Hilfe-Schulung durch intensives Studium der Methoden des Dr. House ersetzen?“ Oder „vermag die erfolgreiche Geburt eines Kindes den Kurs Atemtechnik, Sprechtraining und Konfliktmanagement zu ersetzen?“

Zweierlei wurde mir klar, als ich die Anträge sah:

Zum einen wie erfindungsreich Gästeführer sind;

zum anderen wie *viel* Gästeführer an Schulungen, Fortbildungen etc. absolviert haben.

Aus meiner Sicht war dies der größte Erfolg: Dass viele von Euch, liebe Kolleginnen und Kollegen, gesagt haben, „wir haben ja gar nicht gewusst, was *alles* wir gemacht haben...“.

Herzlichen Dank und herzlichen Glückwunsch!