

# DIN EN 15565:2008-05 (D)

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

---

| Inhalt                                                                                                          | Seite |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Vorwort .....                                                                                                   | 4     |
| Einleitung .....                                                                                                | 6     |
| 1 Anwendungsbereich .....                                                                                       | 7     |
| 2 Normative Verweisungen .....                                                                                  | 7     |
| 3 Begriffe .....                                                                                                | 7     |
| 4 Fähigkeiten .....                                                                                             | 7     |
| 5 Rahmen von Ausbildungsprogrammen .....                                                                        | 8     |
| 5.1 Allgemeines .....                                                                                           | 8     |
| 5.2 Zeitlicher Rahmen .....                                                                                     | 8     |
| 5.3 Methodik .....                                                                                              | 9     |
| 6 Allgemeine Themen .....                                                                                       | 9     |
| 6.1 Theoretisches Wissen .....                                                                                  | 9     |
| 6.2 Führungstechniken und -fertigkeiten .....                                                                   | 10    |
| 6.2.1 Allgemeines .....                                                                                         | 10    |
| 6.2.2 Präsentationstechniken .....                                                                              | 10    |
| 6.2.3 Kommunikationstechniken .....                                                                             | 10    |
| 6.2.4 Umgang mit Gruppen .....                                                                                  | 10    |
| 6.2.5 Führung von Personen mit besonderen Bedürfnissen .....                                                    | 11    |
| 6.3 Unternehmerische Kenntnisse und Fertigkeiten .....                                                          | 11    |
| 7 Gebietsspezifische Themen .....                                                                               | 11    |
| 7.1 Theoretisches Wissen .....                                                                                  | 11    |
| 7.1.1 Allgemeines .....                                                                                         | 11    |
| 7.1.2 Geschichte .....                                                                                          | 12    |
| 7.1.3 Natur und Umwelt .....                                                                                    | 12    |
| 7.1.4 Kultur .....                                                                                              | 12    |
| 7.1.5 Wirtschaft .....                                                                                          | 12    |
| 7.1.6 Aktuelle Lebensverhältnisse .....                                                                         | 13    |
| 7.2 Arbeitsbedingungen .....                                                                                    | 13    |
| 8 Praktische Ausbildung .....                                                                                   | 13    |
| 9 Beurteilung der Qualifikation .....                                                                           | 14    |
| 10 Anbieter der Ausbildung .....                                                                                | 14    |
| 10.1 Allgemeines .....                                                                                          | 14    |
| 10.2 Qualitätskontrolle .....                                                                                   | 15    |
| 10.3 Anforderungen an die Ausbilder .....                                                                       | 15    |
| 10.3.1 Allgemeines .....                                                                                        | 15    |
| 10.3.2 Qualifikation der Ausbilder für die praktische Ausbildung .....                                          | 15    |
| 10.4 Ausbildungseinrichtungen .....                                                                             | 15    |
| Anhang A (normativ) Erforderliche Sprachkenntnisse, um Gäste zu führen .....                                    | 16    |
| Anhang B (normativ) Erforderliche Sprachkenntnisse zur Kommunikation innerhalb des Qualifikationsbereichs ..... | 17    |
| Anhang C (informativ) A-Abweichungen .....                                                                      | 18    |
| Literaturhinweise .....                                                                                         | 19    |