

Torsten H. Kirstges

Christian Schröder

Destination Reiseleitung

**Ein Leitfaden für Reiseleiter –
aus der Praxis für die Praxis**

3. vollständig überarbeitete Auflage



Destination Reiseleitung

**Ein Leitfaden für Reiseleiter –
aus der Praxis für die Praxis**

**von
Prof. Dr. Torsten H. Kirstges
und
Christian Schröder**

Online-Version / Textauszüge

**Eine vollständige und gedruckte Version
mit besserer Bildqualität ist erhältlich (s. letzte Seite)**

3., vollständig überarbeitete Auflage
Dr. Kirstges' Buch- und Musikverlag
Wilhelmshaven
2012

Kirstges, Torsten / Schröder, Christian
Destination Reiseleiter
Leitfaden für Reiseleiter – aus der Praxis
für die Praxis
3., vollständig überarbeitete Auflage
Dr. Kirstges' Buch- und Musikverlag
Wilhelmshaven 2012
ISBN: 978-3-935923-18-7

3. Auflage 2012

2. Auflage 2001 (Kirstges/Schröder/Born, Oldenbourg-Verlag, München)
1. Auflage 1993 (Born, FSR, Hagen)

Copyright by Prof. Dr. Torsten Kirstges.

Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Nachdruck, Bearbeitung bzw. Vervielfältigung, gleich durch welche Medien, auch auszugsweise, die nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung durch Prof. Dr. Torsten Kirstges zulässig sind.

Das vorliegende Buch ist mit großer Sorgfalt erarbeitet, sein Inhalt sorgfältig erwogen und geprüft worden. Alle Angaben erfolgen jedoch ohne Gewähr. Eine Haftung für Personen-, Sach- oder Vermögensschäden, insbesondere aus der Beherzigung von in diesem Buch erteilten Handlungsempfehlungen, ist ausgeschlossen. Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Gedruckt auf umweltfreundlichem, chlorfrei gebleichtem Papier.

Dr. Kirstges' Buch- und Musikverlag
Wilhelmshaven 2012

ISBN 978-3-935923-18-7

Weitere Informationen, insbesondere Publikationen von Prof. Dr. Kirstges, siehe:

www.Kirstges.de

VORWORT zur dritten Auflage **1**

1. Teil **PRAKTISCHER LEITFADEN FÜR REISELEITER** **LÄNDERKUNDLICHER ERLEBNISREISEN**

EINLEITUNG, Gruppenreisearten, Reiseleiterbegriff und Reiseleitungs-
philosophie 5

1. REISEKUNDSCHAFT **18**

1.1. Die Zielgruppe	19
1.2. Die Reisegruppe	23
1.2.1. Erstkontakt und Begrüßung	23
1.2.2. Gruppendynamische Konstellationen und Gruppenkonflikte	27
1.3. Der Reisegast	33
1.3.1. Alleinreisende	34
1.3.2. Akademiker	36
1.3.3. Verbucher	38
1.3.4. Fotomaniaks	39
1.3.5. Nörgler	40
1.3.6. Sparstrümpfe	41
1.3.7. Unterscharführer	42
1.3.8. Mieslinge	43

2. DER REISELEITER **44**

2.1. Persönlichkeitsprofil	45
2.1.1. Die Persönlichkeit	45
2.1.2. Das Können	48
2.1.2.1. Menschenführung	48
2.1.2.2. Allgemeinbildung	50

VI

2.1.2.3. Benehmen	51
2.1.2.4. Rhetorische Gewandtheit	53
2.1.2.5. Fremdsprachen	53
2.1.2.6. Animation	54
2.1.2.7. Organisieren/Improvisieren	55
2.1.2.8. Technisches	56
2.1.2.9. Recherche	57
2.1.3. Aus- und Fortbildung	58
2.1.3.1. Übersicht: Angebote zur Reiseleiterausbildung in Deutschland	61
2.1.3.2. Ausgewählte Ausbildungsangebote im Detail	64
2.1.3.3. Fazit zu Ausbildungsmöglichkeiten für Reiseleiter	67
2.2. Anforderungsprofil	69
2.2.1. Veranstalter-Erwartung	69
2.2.2. Kunden-Erwartung	70
2.2.3. Reiseleiter-Selbstverständnis	75
2.3. Reise-Pädagogik	77
2.3.1. Reisen und Umwelt	78
2.3.2. Landeskunde	79
2.3.2.1. Landschaft und Mensch	79
2.3.2.2. Land und Leute kennenlernen	85
2.3.2.3. Völkerverständigung! Im Urlaub?	89
2.4. Arbeit an der Tour	94
2.4.1. Tourplanung	95
2.4.2. Tourvorbereitung	95
2.4.3. Tourenvorbereitung	100
2.4.3.1. "Drehbücher"	101
2.4.3.2. Kundenpflege	104
2.4.3.3. Kundenkritik	104
2.4.3.4. Fototreffen	106
3. ON THE ROAD	108
3.1. Programmablauf	108
3.1.1. Startphase	108
3.1.1.1. Begrüßung	108
3.1.1.2. Programm-Einweisung	114

VII

3.1.2. Hauptphase	116
3.1.2.1. Solidarität	117
3.1.2.2. Pünktlichkeit	118
3.1.2.3. Informieren	118
3.1.2.4. Gruppenmitarbeit	120
3.1.2.5. Gruppenvorschläge	121
3.1.2.6. Kurzvorträge	121
3.1.2.7. Tourverwaltung	124
3.1.2.8. Service überprüfen	126
3.1.2.9. Reiseleiter-Selbstpflege	127
3.1.2.10. Gefahren beim Paaren	129
3.1.3. Schlussphase	131
3.1.3.1. Gruppenresonanz: Das Urlaubs-Feedback	132
3.1.3.2. Abschied	133
3.2. Gruppen-Coaching	136
3.2.1. Führungsstil	136
3.2.2. Problemmanagement	139
3.2.3. Konfliktmanagement	140
3.2.3.1. Unpünktlichkeit	141
3.2.3.2. Gruppenspaltung	145
3.2.3.3. Strategische Verfahrensfragen zur Initiierung gruppenspezifischer Prozesse	152
3.2.4. Katastrophen	154
3.2.5. Busfahrer	155
3.2.6. Wetter	158
3.2.7. Gruppenkoller	158
3.2.8. Erkrankung	159
3.3. Tourführung	162
3.3.1. Kulturlandschaft	162
3.3.2. Naturlandschaft	166

2. Teil**VERTIEFUNG AUSGEWÄHLTER ASPEKTE DER REISELEITUNG**

1. WISSENSVERMITTLUNG AUF REISEN	169
1.1. Verbale und erlebnisgestützte Wissensvermittlung	169
1.2. Aufbau eines Vortrages	173
1.3. Thematisierte Wissensvermittlung	175
1.4. Tipps & Tricks	178
2. FLUGKUNDE FÜR REISELEITER	184
2.1. Bedeutung der Flugleistung	184
2.2. Charter, Linie und „Billigflieger“	185
2.3. Rückbestätigung	187
2.4. Verspätetes oder verloren gegangenes Gepäck	189
2.5. Gruppen-Check-In	190
3. REISEVERSICHERUNGEN	191
3.1. Überblick	191
3.2. Die Reiserücktrittskostenversicherung	191
3.3. Die Reisekrankenversicherung	193
3.4. Die Reisegepäckversicherung	194
4. RECHTLICHE GRUNDLAGEN DER REISELEITUNG	196
4.1. Zugesicherte Eigenschaften	198
4.2. Fehler und Mängel	200
4.3. Kündigung des Reisevertrages und weitere Rechte	201
4.4. Schriftliche Bestätigung	203
4.5. Verhalten des Reiseleiters bei Reklamationen	204
4.6. Der Reiseleiterbericht	206
4.7. Die Frankfurter Tabelle zur Reisepreisminderung	208
4.8. Die Fürsorgepflicht des Reiseleiters	209

5. PROBLEME DER REISELEITERORGANISATION BEI VERANSTALTERN	212
5.1. Probleme der Reiseleitung im Ausland: Dienstleistungsfreiheit versus Reiseleiterbehinderungen	212
5.2. Reiseleiterausbildung und Reiseleiterzertifikate	216
5.3. Akquisition und Auswahl von Reiseleitern	219
5.4. Ausgewählte Veranstalterbeispiele zur Reiseleiterorganisation	222
5.4.1. Studiosus	222
5.4.1.1. Ausbildung	222
5.4.1.2. Verträge und Honorare	223
5.4.1.3. Weiterbildung und Nachschulung	223
5.4.2. Wikinger Reisen	224
5.4.2.1. Auswahl und Ausbildung	224
5.4.2.2. Verträge und Honorare	225
5.4.2.3. Reiseleiter-Ausbildung und -Fortbildung	226
5.4.3. RUF-Jugendreisen	226
5.4.3.1. Ausbildung	226
5.4.3.2. Besonderheiten bei Jugendreisen	227
5.4.3.3. Vertragsgestaltung und Honorare	227
5.4.4. ITS Reisen	228
5.4.4.1. Ausbildung	228
5.4.4.2. Verträge und Honorare	228
5.5. Schlussbemerkung	229
6. STEUERRECHTLICHE UND SOZIALVERSICHERUNGS- RECHTLICHE PROBLEME BEI VERANSTALTERN	230
6.1. Allgemeine Vorbemerkung	230
6.1.1. Steuer- und sozialversicherungsrechtliche Fragestellungen bei Entsendung ins Ausland	230
6.1.2. Arbeitsrechtliche Grundlagen einer Auslandstätigkeit	231
6.2. Rechtsgrundlagen für die Erhebung von inländischen Steuern	232
6.2.1. Allgemeines	232
6.2.2. Inländische Einkommenssteuerpflicht	233
6.3. Rechtsgrundlagen für die Befreiung von der Einkommenssteuerpflicht im Inland	235
6.4. Abkommen zur Vermeidung einer Doppelbesteuerung	235
6.4.1. Definition und Anwendungsvoraussetzungen	235
6.4.2. Abkommensländer	236
6.5. Grundsätze der 183-Tage-Regelung	237

6.6. Steuerfreiheit von Lohnzuschlägen bei Reiseleitern	238
6.7. Beispiel	240
6.8. Sozialversicherungsrechtliche Aspekte und Grundlagen	241
6.8.1. Grundproblematik und internationale Sozialversicherungsabkommen	241
6.8.2. Relevanz der Entsendungsdauer	242
6.8.3. Anwartschaftsversicherung in der gesetzlichen Krankenversicherung	242
6.8.4. Rentenversicherung auf Antrag	243
6.8.5. Gesetzliche Unfall- und Pflegeversicherung	243
6.9. Besonderheiten bezüglich der Umsatzsteuer	244
6.9.1. Grundlagen der Margenbesteuerung	244
6.9.2. Reisevorleistungen und Eigenleistungen	244
6.9.3. Berechnung der Reiseleiteraufwendungen	245
6.10. Fazit	246
7. FORDERUNGEN EINES NACHHALTIGEN, "SANFTEN" TOURISMUS	248
7.1. Grundzüge der Tourismuskritik	248
7.2. Das Problem: Rahmenbedingungen der Realisierung eines sanfteren Tourismus	254
7.2.1. Die Struktur des touristischen Systems	254
7.2.2. Entwicklung der touristischen Nachfrage	258
7.2.3. Paradoxie eines "sanften Massentourismus"	259
7.3. Die Chance: Wertewandel in der Bevölkerung	260
7.4. Erste Antworten: Maßnahmen zur Förderung eines sanfteren Tourismus durch Tourismusunternehmen und ihre Reiseleiter	262
7.4.1. Schaffung der strategischen und organisatorischen Rahmen- bedingungen	262
7.4.2. Umweltorientierte Leistungsgestaltung	264
7.4.3. Möglichkeiten der Beeinflussung des Reisendenverhaltens	267
7.4.4. Finanzielle Maßnahmen zur Erhaltung oder Wiederherstellung der Umwelt	269
7.5. Das „Gefangenendilemma“: Zur Notwendigkeit und Problematik einer branchenweiten Umweltstrategie	269
7.6. Corporate Social Responsibility (CSR)	272
7.7. Weitergehende ethische Fragestellungen der Reiseleitung	274
Anhang:	
☐ Verwendete und weiterführende Literatur	281
☐ Reisevertragsgesetz - § 651 a - m BGB	283
☐ Frankfurter Tabelle	290
☐ Auszüge Reiseleiterzertifikat	294

VORWORT ZUR DRITTEN AUFLAGE

Als 1993 „**Destination Reiseleitung**“ erstmals und unter der Autorenschaft von Volker Born erschien, stellte das Buch eine Novität im Bereich der bestehenden Fachliteratur zum Thema Reiseleitung dar. Im Gegensatz zu den bereits erhältlichen Veröffentlichungen war „Destination Reiseleitung“ kein Lehrbuch im herkömmlichen Sinne, sondern eher die **Reflexion eines Praktikers zu den Aspekten erlebter Reiseleitungen**, die ihm ganz persönlich erwähnenswert schienen und von denen er sich einen größeren Lerneffekt versprach als von der rein theoretischen Weitergabe von Fachwissen.

Damals verlegt vom „Fachinstitut für Schulungen in der Reisebranche“ (FSR) erfreute sich das Buch schnell großer Beliebtheit bei Reiseveranstaltern, die die Publikation als Hilfsmittel und Ergänzung zur Ausbildung ihrer Reiseleiter verstanden. Gleichzeitig bot das Buch dem interessierten Laien einen ersten Überblick über Aufgaben, Rechte und Pflichten einer qualifizierten Reiseleitung, gab aber auch den Blick frei auf Herausforderungen, Visionen und Gestaltungsfreiräume eines anspruchsvollen Animateurs, der, nach dem Wunsch des Autors, dem Ideal eines Reisepädagogen entsprechen sollte.

Verwirklicht sah der Autor Volker Born dieses Ideal in der Führung **länderkundlicher Erlebnisreisen**. Dieser von ihm geprägte Begriff gab der Führung anspruchsvoller Rundreisen ein neues Niveau, das einigen Kritikern derart anspruchsvoll erschien, dass sie den bloßen Versuch, sich diesem Ideal anzunähern, von vornherein als gescheitert ansahen. Volker Born hat diese Kritik zu entkräften versucht, indem er angemerkt hat, dass eine ernstzunehmende Reflexion gerade zum Thema Reiseleitung höchsten Ansprüchen gerecht werden muss, auch, wenn diese niemals zu hundert Prozent erreicht werden können.

Der viel zu frühe **Tod des Autors Volker Born** nach langer, schwerer Krankheit im Alter von nur 40 Jahren verhinderte zunächst eine **Überarbeitung und Aktualisierung** von „Destination Reiseleitung“. Zwar gab es vielfältige Überlegungen, das Skript den neuen Prämissen eines in den letzten Jahren geradezu dramatisch geänderten touristischen Umfeldes anzupassen, nur stand diesem Vorhaben der gerade für eine Fachpublikation ungewöhnlich persönliche, eloquente, witzige und gleichzeitig hoch professionelle Stil des Autors entgegen. Jede Überarbeitung schien Gefahr zu laufen, die Einmaligkeit des Buches zu verwässern. Andererseits kristallisierte sich immer mehr heraus, dass eine Aktualisierung von „Destination Reiseleitung“ schon

deshalb geboten war, weil das Buch ohne eine Anpassung an die geänderten Rahmenbedingungen dem Vergessen anheim fallen würde.

Die Co-Autoren der **Neuaufgabe von 2001 der „Destination Reiseleitung“**, damals erschienen im Oldenbourg-Verlag, haben sich bemüht, dieses Dilemma zu lösen, indem sie den Kern des ursprünglichen Buches erhalten haben. Es wurden Passagen gestrichen, die acht Jahre nach der Erstveröffentlichung nicht mehr der touristischen Realität entsprachen. Außerdem wurden, in dem Bestreben dem Buch zu einer breiteren Öffentlichkeit zu verhelfen, Kapitel gekürzt, die sich sehr stark mit touristischen Nischenprodukten beschäftigen. Die ursprüngliche Konzentration auf klar definierte Reiseformen erklärt sich durch die starke Professionalisierung des Autors Volker Born im Bereich von Reiseleitungen in den Segmenten Wander-, Trekking- und Abenteuer-tourismus. Zwar kommt diesen Nischenprodukten weiterhin eine gewisse Bedeutung im Tourismus zu, andererseits werden sie mehr und mehr dem übergeordneten Segment der modernen **Studien- und Erlebnisreise** zugeordnet. Dieser Entwicklung musste bei der Überarbeitung Rechnung getragen werden.

Der Leser der nunmehr vorliegenden **dritten und erneut komplett redigierten Version** von „Destination Reiseleitung“ findet im **ersten Teil die überarbeitete, gekürzte Originalversion**, während im **zweiten Teil Aspekte angeführt** werden, **die in der ursprünglichen Fassung in dieser Form nicht thematisiert** waren. So entstand ein Lehr- und Arbeitsbuch für Menschen, die sich für das Reiseleiterhandwerk insgesamt interessieren oder das Buch kaufen, um die **Grundlagen einer modernen Reiseleitung** vermittelt zu bekommen. Dieses umfasst nun, neben den von Born gelegten Grundlagen, u. a. folgende Themenbereiche:

- rechtliche Grundlagen der Reiseleitung.
- Grundlagen des **Flugverkehrs** und daraus resultierende Probleme für Reiseleiter.
- Wissensvermittlung auf Reisen** und Grundzüge der **Reisedidaktik**.
- Grundfragen zu **Reiseversicherungen**.
- Neu aufgenommen wurden auch **organisatorische, steuerliche und sozialversicherungsrechtliche Fragen**, die insbesondere das Verhältnis Reiseveranstalter – Reiseleiter betreffen.
- Einige grundlegende Gedanken zu den Problemen und Chancen eines nachhaltigen, **sanften Tourismus**, bei dessen Realisierung gerade der Reiseleiter eine nicht unbedeutende Rolle spielt, runden dieses Buch ab.

Die Autoren der vorliegenden 3. Auflage von „Destination Reiseleitung“ danken den vielen aktiven Reiseleitern, die ihre Erfahrungen mit dem Buch in Bezug auf die Realität vor Ort konkretisiert und Anregungen für Aktualisierungen gegeben haben.

Wilhelmshaven und Hagen, im Dezember 2011



Torsten H. Kirstges



Christian Schröder

Die Autoren:

Prof. Dr. Torsten H. Kirstges, geb. am 26.8.1962. Studium der BWL an der Universität Mannheim; 1984 - 2001 Gründung, Aufbau und Leitung eines mittelständischen Tourismusunternehmens inkl. eigener Reiseleitertätigkeiten; Wissenschaftlicher Mitarbeiter von 1988 bis 1992 und Promotion am Institut für Marketing der Universität Mannheim; diverse Lehraufträge an Berufsakademien und Fachhochschulen; seit 1992 Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre und Tourismuswirtschaft, speziell für das Management der Reiseveranstalter und Reisemittler, an der heutigen Jade-Hochschule in Wilhelmshaven; diverse Forschungsprojekte und Publikationen; Direktor des Instituts für innovative Tourismus- und Freizeitwirtschaft (ITF); diverse Beratertätigkeiten.

weitere Informationen im Web: www.Kirstges.de www.itf-whv.de www.serieu.de

Christian Schröder, geboren am 16.10.1961. Nach dem Studium der Philosophie Arbeit als Gästebetreuer für die Europäische Union auf den Weltausstellungen in New Orleans, Vancouver und Brisbane. Erste Erfahrungen als Stadtführer in New Orleans. Mehrjähriger Einsatz als Reiseleiter in Europa, Südamerika und Asien. Anschließend Leiter der Abteilung Reiseleitung & Qualitätsmanagement bei Wikinger Reisen GmbH. Nebenberufliche Tätigkeiten in touristischer Beratung, als Autor und Dozent. Letzteres insbesondere in den Bereichen Reiseleitung und Gästeführung.

1. Teil

PRAKTISCHER LEITFADEN FÜR REISELEITER LÄNDERKUNDLICHER ERLEBNISREISEN

EINLEITUNG, Gruppenreisearten, Reiseleiterbegriff und Reiseleitungsphilosophie

Reiseleiter.

Ein Traumberuf?

Vielleicht. Oder je nachdem, wie man die Sache angeht. Eines jedenfalls ist klar: Rundreiseleitung heute ist alles andere als ein Tummelplatz für Amateure.

Der Reisekunde erwartet längst nicht mehr nur perfekte Organisation. Häufig enorm reiseerfahren, setzt er bei seinem Tourleiter ein Höchstmaß an Flexibilität, freizeitpädagogische Kompetenz, ein profundes landeskundliches Wissen und dessen urlaubsadäquate Vermittlung voraus. Veritable Allgemeinbildung ist selbstverständlich. Das positive Gruppenerlebnis darf kein Zufallsergebnis sein, sondern ist über einen sozialintegrativen Führungsstil souverän sicherzustellen.

Die Sozialstruktur der Rundreisegruppe ist komplexer und komplizierter geworden. Es dominiert der selbstbewusste kritische Einzelreisende, es wächst der Anteil alleinreisender Frauen. Eine Altersspanne zwischen 35 und 80 Lebensjahren unter den Teilnehmern ist nicht die Ausnahme. Wachsende Umweltsensibilität und Empfindlichkeit auch in der Reisekundschaft, nicht selten in Verbindung mit einem erstaunlichen Maß an tourismuskritischer Reflexion, können den Reiseleiter (im folgenden: RL) und sein Tun schnell in die Schusslinie von Angriffen und Protesten katapultieren.

Gleichzeitig ist der RL Repräsentant eines Unternehmens, das ihm Arbeit gibt, das vom Verkauf von Reisen lebt und von ihm geschäftsfördernden Einsatz und werbewirksames Engagement erwarten kann.

Kein Zweifel, Reiseleitung heute und morgen verlangt Profis, verlangt das belastbare Organisationstalent in Personalunion mit dem freizeitpsychologisch versierten Landeskenner.

Man kommt nicht mehr aus mit dem talentierten Dilettanten oder dem begeisterten Amateur, jedoch:

„Der Rundfahrtreiseleiter, den man haben müsste, ist vorläufig eine Rarität: Er ist der gegenwartsorientierte Länderkundler, ein Gruppenleiter, der sich nicht als Museumsführer versteht, sondern als Vermittler einer lebendigen Kultur, der sozioökonomische Phänomene für nicht unwichtiger hält als ästhetische und religiöse, und der Wechselbeziehungen zwischen diesen und jenen erklären kann. Der Einsichten vermittelt und Einblicke, Kontakte und Erlebnisse. Der nicht der Versuchung erliegt, mit der Fülle seines Wissens zu brillieren... Der sich um eine urlaubsgemäße Didaktik bemüht, um Erzeugung von Freude und Befriedigung, um Aktivierung, um Animation“¹

Der RL ist fraglos das wichtigste Scharnier zwischen Veranstalter, Programm und Kundenzufriedenheit. Und die Branche ist sich einig, die Fachpresse dokumentiert es, der Markt sucht ihn: den ausgebildeten Freizeitpädagogen mit definiertem Berufsbild und Reiseleiter-Diplom. Den aber gibt es bislang in Deutschland noch nicht.

Die defizitäre Gesamtlage hat auch in der Fachliteratur ihr Echo und Lösungsversuche gefunden. Fehler vermeiden zu helfen, Praxiswissen weiterzugeben, Fortbildung und Anregungen zu bieten zur individuellen Programmführung und Erfolgssicherung sind die Ziele der jüngsten Veröffentlichungen zum Thema.

Wer nun mit einer Theorie und Praxis zur Reiseleitung das gesamte Spektrum von Reiseveranstaltern und Kundenprofilen in den Griff bekommen möchte, bleibt notgedrungen zu allgemein. Beschränkungen auf ein bestimmtes Marktsegment jedoch und die zugehörige Zielgruppe können das Fragenprofil, die speziellen Konturen eines Veranstalterprogramms eindeutiger und damit effektiver für die Vermittlung von Handlungskompetenzen, um die es hier geht, herausarbeiten.

Bereits 1988 haben die Teilnehmer einer Mitarbeiterfortbildung für VHS-Reiseleiter in Hannover die folgende Resolution verabschiedet. Wir ersetzen den "Studienreiseleiter" der Originalversion auf der Grundlage des oben Ausgeführten durch "länderkundlichen Reiseleiter" und stellen diese sogenannte "Acht-Punkte-Verpflichtung" in programmatischer Absicht voran:

¹ H.-M. Müllenmeister: Animation durch Information, in Freizeitpädagogik 8/1986, S. 131.

1. *Wir sehen uns als länderkundliche Reiseleiter umfassenden Erwartungen und Anforderungen gegenübergestellt. Die Reiseteilnehmer, die Reiseveranstalter, die Bevölkerung des Gastlandes und die Beschäftigten der heimischen Tourismusindustrie haben jeweils eigene Ansprüche an uns. Wir wollen diese Situation verantwortungsbewusst wahrnehmen. Dabei betrachten wir es als unsere Aufgabe, zu einem Ausgleich der unterschiedlichen Interessen dieser Gruppen beizutragen.*
2. *Wir sind uns unserer verantwortungsvollen Rolle im Vermittlungsprozess zwischen dem Gastland und seinen Bewohnern einerseits und den Reiseteilnehmern andererseits bewusst. Wir versuchen, uns dabei zunächst unsere eigene Perspektive, unsere Urteile und Vorurteile bewusst zu machen. Wir nehmen auch die Einstellungen und Meinungen der Reiseteilnehmer ernst und bemühen uns, intolerante Haltungen abzubauen.*
3. *Wir informieren die Reiseteilnehmer sachlich und ernsthaft über das Gastland und seine Bewohner. Über Daten und Fakten hinaus wollen wir uns bemühen, zu einem besseren, grundlegenden Verständnis der kulturellen Identität des Gastlandes und seiner Menschen beizutragen. Dabei verzichten wir nicht auf eine kritische Auseinandersetzung mit Vergangenheit und Gegenwart des Gastlandes.*
4. *Wir respektieren die einheimische Bevölkerung in ihrem Alltagsleben und in ihren Sitten und Gebräuchen. Auf ihre religiösen und kulturellen Traditionen nehmen wir Rücksicht. Wir dringen nicht in die private Lebenssituation ein. Die Reiseteilnehmer machen wir darauf aufmerksam, dass sie als Touristen nur zu Gast sind.*
5. *Wir fordern die Reiseteilnehmer zu einem umweltverträglichen und ressourcenschonenden Verhalten auf und informieren sie über die Bedeutung der natürlichen Lebensgrundlagen für die Bevölkerung des Gastlandes*
6. *Wir kennen unsere wichtige soziale Rolle als ReiseleiterIn in einer Teilnehmergruppe. Über das notwendige fachliche Maß hinaus werden wir jedoch weder Entscheidungsbefugnisse beanspruchen noch die Gruppe dominieren. Stattdessen werden wir auf die Teilnehmer eingehen, ihre Anregungen aufgreifen und eine Atmosphäre des offenen Gesprächs schaffen.*
7. *Wir betrachten die Beschäftigten der einheimischen Tourismusindustrie - Rezeptionisten, Busfahrer, Kellner, Gästeführer u.a. - als gleichberechtigte Partner. Wir lehnen jede Form der Übervorteilung und der Überheblichkeit ab. Stattdessen sind wir an kollegialer Kooperation und Erfahrungsaustausch interessiert.*

8. *Wir kennen unsere Aufgaben und Pflichten gegenüber dem Reiseveranstalter. Gleichzeitig wissen wir, dass unser Beitrag zu einem sozialverantwortlichen und umweltverträglichen Tourismus auch von der Unterstützung durch den Reiseveranstalter abhängig ist. Dazu zählt zum einen seine soziale Verantwortung gegenüber den Reiset Teilnehmern, der einheimischen Bevölkerung, den lokalen Leistungsträgern und gegenüber uns als Beschäftigten. Zum anderen bedarf es seiner Unterstützung im Engagement zum Schutz der natürlichen Ressourcen des Gastlandes. Wir sehen unsere Tätigkeit in diesem Handlungszusammenhang und werden den Reiseveranstalter auf seine Verpflichtungen aufmerksam machen.¹*

und in eigener Sache:

9. *Wir sollten bei alledem als länderkundliche RL nicht vergessen, dass wir es bei unseren Teilnehmern auch mit sinnbegabten Menschen zu tun haben, die ihren Urlaub genießen und Freude und Befriedigung darin finden möchten. So gut es geht und vor allen Beteiligten verantwortbar ist, werden wir uns für einen lustvollen Reiseverlauf einsetzen, der Körper, Geist und Seele gleichermaßen anspricht und auf größtmögliche Urlauberzufriedenheit ausgerichtet ist.*

Ein solcher Reiseleiter leitet also eine **Gruppenreise**. Eine solche länderkundliche Rundreise zeichnet sich i.d.R. durch folgende Elemente aus:

- gereist wird mit häufigem Ortswechsel, meist in Form einer Rundreise, so dass oft oder gar täglich an einem anderen Ort übernachtet wird
- das meist genutzte Verkehrsmittel ist der Bus, wobei die Anreise bei weiter entfernten Reisezielen mit Bahn oder Flugzeug erfolgt
- die Dauer liegt meist zwischen einer Woche und drei Wochen
- die Reisegruppe umfasst eine überschaubare Teilnehmerzahl (i.d.R. 10 bis 30 Teilnehmer)

Was ist also eine Gruppenreise?

Kurzdefinition: **Reise, die mehrere Personen bewusst gemeinsam unternehmen.**

¹ aus: Animation März/April 1989, S. 43.

Synonym: **Gesellschaftsreise** („Gesellschaft“ i.S.v. „Gruppe“; daher spricht die Bahn auch von „Gesellschaftswagen“ für Eisenbahnwaggons mit speziellen Einrichtungen für gesellige Anlässe, z.B. Tanzwagen). Dieser relativ „alte“ Begriff wird jedoch heute kaum mehr gebraucht.

Verwandte Reiseformen: Incentive-Reisen, Sondergruppenreisen, Klassenfahrten, Studienreisen, Rundreisen, Wandergruppenreisen, Kreuzfahrten, Busrundreisen, Familienreisen; IT-Reisen (FIT (Flight Inclusive Tour) / GIT (Group Inclusive Tour) der Linienfluggesellschaften zu Gruppentarifen).

Erläuterungen zu dieser Definition:

Reise: Eine Reise umfasst mindestens eine Übernachtung (ansonsten wäre es ein Gruppenausflug) sowie – im engeren Sinne einer Pauschalreise – mindestens zwei aufeinander abgestimmte Hauptleistungen. Gleichwohl können (Gruppen-)Reisen auch nur lediglich eine Leistung (z.B. nur Bahnfahrt) umfassen. In der Regel handelt es sich um eine Urlaubsreise (inkl. Bildungs-, Kultur- oder Pilgerreise), doch können auch Geschäftsreisen von Gruppen hierunter fallen (z.B. verschiedene Führungskräfte einer Unternehmung, die zu einer Verhandlung reisen; Vertreter unterschiedlicher Unternehmen bei einer von einer IHK organisierten Sondierungsreise in ein anderes Land). Die Reise wird entweder auf spezielle Anforderung einer Gruppe gestaltet, oder aber im Vorhinein konzipiert und ausgeschrieben – in der Hoffnung, dass sich dann genügend Teilnehmer für die Durchführung der Reise finden.

Mehrere Personen / Personenzahl: Um von einer Gruppenreise zu sprechen, müssen mindestens drei Personen als „Kleingruppe“ gemeinsam verreisen, doch dürfte diese geringe Reisedenzahl noch keinen echten Gruppencharakter bewirken. Dieser stellt sich erfahrungsgemäß erst ab einer Teilnehmerzahl von mindestens sechs, besser acht oder zehn Reiseteilnehmern ein, wobei diese nicht ausschließlich zu einer Familie gehören (ansonsten würde man eher von einer Familienreise sprechen).

Bestimmte touristische Anbieter zielen alleine auf die Personenzahl ab. So bietet die *Deutsche Bahn AG* einen Gruppenfahrtschein ab 6 Personen an; Studien- und Wanderreiseveranstalter führen ihre Gruppenreisen ab einer gewissen Mindestteilnehmerzahl (z.B. bei *Wikinger Reisen* meist 16, gelegentlich auch 10 oder 12 Personen) durch. Nach oben ist die Personenzahl einer Reisegruppe im Prinzip nicht begrenzt; Studienreiseveranstalter geben aber aus Qualitätsgründen schon in ihrer Programmausschreibung, also meist im Reisekatalog, eine Obergrenze vor (z.B. bei *Wikinger Reisen* meist 24 Teilnehmer).

Bewusst & gemeinsam: Die Reisegruppe führt die Reise in dieser Gruppenkonstellation bewusst durch. Hierbei gibt es zwei Varianten:

1. **Geschlossene Gruppe:** Die Teilnehmer melden sich geschlossen zu einer Reise an; somit besteht die Gruppenreise aus Sicht des Veranstalters quasi aus einer einzelnen Buchung. Manche touristischen Anbieter beschränken ihre Definition von Gruppenreise, die dann ggf. mit finanziellen Vorteilen für die Buchungen verbunden ist („Gruppenrabatt“, „Mengenrabatt“), auf diese Variante (so z.B. die Deutsche Bahn).

Jeder Anbieter, der in dieser Art Gruppenreisen im Programm hat und für Gruppenbuchungen ggf. mit Preisermäßigungen lockt, muss also klar definieren, was er unter „Gruppe“ versteht. Hierbei spielen u.a. folgende Fragestellungen eine Rolle:

- Teilnehmerzahl, ab der ein Gruppentarif gelten soll?
- Anforderungen an die Person und Festlegung der Verantwortlichkeit des Buchenden, der für die Gruppe den Vertrag zeichnet?
- Wie werden Kinder berechnet? Als vollwertige Gruppenmitglieder? Nur anteilig, z.B. zu 50%?
- Wie werden mitreisende Haustiere gezählt? Kostenlos? Zum Kinderpreis? Zum vollen Preis?
- Flexibilität des Gruppentarifs? Umbuchungsmöglichkeit, Austausch von Reiset Teilnehmern? Änderung von Reisezeitraum und Reiseweg?

Bei vielen touristischen Anbietern werden solche Gruppen als „**Sondergruppen**“ bezeichnet, für die sie ggf. auch individuell Angebote zusammenstellen (so z.B. bei DERTour, bei Wikinger Reisen oder bei der Österreich Werbung), andere Reiseveranstalter (z.B. ZiK-Gruppenreisen) konzentrieren sich ganz auf diese geschlossenen Gruppen.

2. **Offene Gruppe:** Die Teilnehmer melden sich einzeln, zu zweit oder in Teilgruppen an. Der Veranstalter fasst diese Einzelanmeldungen dann zu einer größeren Gruppe zusammen, die zumindest weitgehend – einzelne Teilnehmer können ggf. vor- oder nachgelagert zur Gruppenreise abweichende Reiseelemente buchen - zur gleichen Zeit an denselben Ort reist. Aus Sicht des Veranstalters setzt sich die Reisegruppe somit also aus mehreren Buchungen zusammen. In diesem Fall melden die einzelnen Teilnehmer(gruppen) sich zwar nicht bewusst gemeinsam mit und zu den anderen Teilnehmern an, doch gehen sie davon aus, sich gemeinsam mit anderen Personen, die sie zum Zeitpunkt der Reisebuchung i.d.R. noch nicht kennen, auf die Reise zu begeben, um so zusammen eine (größere) Reisegruppe zu bilden. Die typischsten Varianten solcher Gruppenreisen sind **Rundreisen** (mit Flugzeug, Schiff (Kreuzfahrt), Bus, Fahrrad, zu

Fuß, ...), bei denen die Reisegruppe unter der Führung eines Reiseleiters im Verlauf der Reise gemeinsam verschiedene Orte bereist.

Aufgrund dieses definitorischen Kriteriums begeht also eine Personenmehrheit, die sich z.B. in einem Linienbus oder einem Bahnabteil zufällig zusammenfindet, keine Gruppenreise.

Motive für eine Gruppenreise:

In einer Reisegruppe treffen ganz unterschiedliche Persönlichkeitstypen aufeinander. Positive wie negative Eigenheiten mischen oder verstärken sich, konkurrieren oder dominieren. Ebenso variieren die Motive, an einer (offenen) Gruppenreise teilzunehmen:

- Lust auf Urlaub,
- Wunsch, nicht alleine reisen zu müssen,
- Lust, neue und interessante Menschen kennen zu lernen, Kontakte und auch Freundschaften (ggf. sogar Partnerschaften) zu finden,
- Motivation und Bereitschaft, abseits der üblichen Touristenpfade die Welt zu entdecken,
- Suche nach außergewöhnlichen Erlebnissen und Begegnungen, bei bestimmten Reiseformen (z.B. Wandergruppenreise) verbunden mit der Bereitschaft zum Komfort-Verzicht,
- Bereitschaft zu umweltbewusstem, dem Reiseland angepassten Handeln.

Ein Quäntchen Ungewissheit, ein gewisses Maß an Herausforderung, ein "Hauch von Abenteuer" sind bei den Studien-, Wander- oder Radreise-Kunden durchaus erwünscht, sie setzen in der Urlauber-Phantasie und Vorfreude nicht unwesentliche Spannungszentren ...

Die Interessenten an solchen Gruppenreisen finden sich vor allem in den gut verdienenden Berufsschichten und dort in einer breiten Altersspanne. Die 20jährige Angestellte als untere, der rüstige Pensionär um das 70. Lebensjahr als die obere Altersgrenze, ein breites Mittelfeld der Um-Vierzigjährigen, ein dominanter Anteil an Alleinreisenden: Mit solchem Profil präsentieren sich zahlreiche Reisegruppen. Je nach Schulferienzeiten werden die Gruppen von Akademikern majorisiert, von Lehrern insbesondere zur Oster- und Herbstferienzeit auf den Europareisen.

In aller Regel bedarf es, damit sich die o.g. Motive und Ziele realisieren lassen, bei einer Gruppenreise eines offiziellen oder zumindest inoffiziellen Führers. Insbesondere bei offenen Gruppen inkludiert der touristische Anbieter einen Reiseleiter in sein Programm, der die „zusam-

mengewürfelte“ Reisegruppe ab dem Tag des offiziellen (Rund-) Reisebeginns bis zum Ende der Reise begleitet.

Der Umfang und der Inhalt der Reiseleitung hängen vom Konzept und der Größe des Veranstalters ab. Bei klassischen Badereisen, bei denen die Gäste i.d.R. weitgehend selbständig ihren Urlaub verbringen, werden meist nur Standortreiseleiter (synonym: Zielortreiseleiter, Zielgebietsreiseleiter, Aufenthaltsreiseleiter) beschäftigt, wohingegen bei Studien(rund)reisen eine wissenschaftliche Reiseleitung einen wesentlichen Bestandteil der Reise darstellt.

Neben den in diesem Buch betrachteten Rundreise-Reiseleiter benötigt die Tourismusbranche also weitere „Typen“ von Reiseleitern, so z.B.:

Standort-Reiseleiter (Zielortreiseleiter, Zielgebietsreiseleiter, Aufenthaltsreiseleiter):

- hat seinen Arbeitsplatz und damit seinen Tätigkeitsbereich in einem festen, räumlich eingegrenzten Bereich
- arbeitet vor allem für große Tourismusunternehmen
- wird gelegentlich für einige Wochen, meist jedoch für die gesamte Saison oder ganzjährig angestellt
- beginnt seine eigentliche, gästebezogene Tätigkeit mit der Ankunft der Gäste am Zielflughafen im Urlaubsgebiet
- geleitet („verteilt“) die Reiseteilnehmer auf die Busse für den Transfer zu den Hotels
- begleitet die Gäste zum Hotel und übermittelt ggf. während der Fahrt oder beim Informationstreffen im Hotel noch wichtige Informationen wie Hinweise zum Einchecken an der Rezeption, Uhrzeitverschiebungen, Kurzinformation zu Land & Leuten, Ausflugsangeboten etc.
- organisiert i.d.R. ein Begrüßungs-/Informationstreffen, bei dem z.B. ein Begrüßungscocktail gereicht wird
- bietet feste Sprechzeiten in der Hotelhalle an
- pflegt weitere Informationsmöglichkeiten wie Info-Mappen oder Info-Tafeln
- hat neben dem direkten Gästekontakt einen hohen Anteil an Verwaltungs- und Büroarbeit (Informationsmappen, Transferlisten, Abrechnungen, Berichte etc.)
- trägt oft eine Dienstkleidung mit Firmenemblem o.ä.



Transferbusse und Reiseleiter warten am Flughafen auf ihre Gäste. (Fotos: Kirstges)

Schiffs-Reiseleiter:

- arbeitet auf einem Hochsee- oder Flusskreuzfahrtschiff
- wird, je nach Aufgabenbereich, durch verschiedene Reiseleiterrollen verkörpert: Cruise Director (zuständig für den gesamten Programmablauf), Entertainment Officer (Organisation von Shows, Zuständigkeit für Künstler und deren Darbietungen etc.), Show Exkursion Manager (zuständig für das Ausflugsprogramm), Hostessen etc.

Kinder- und Jugend-Reiseleiter:

- spezieller Reiseleiter für Reisegruppen, die aus Kinder bzw. Jugendlichen bestehen
- haben ihren Ursprung in vielen gemeinnützigen Jugendorganisationen (Pfadfinder, Messdiener), die Kinder-/Jugendfahrten anbieten; kommerzielle Anbieter haben dieses Konzept übernommen, erweitert und professionalisiert
- haben, neben den üblichen Reiseleitertätigkeiten, insbesondere auf die Einhaltung des Jugendschutzgesetzes zu achten, die Sicherheit der Minderjährigen zu garantieren und für Spaß und tolle Gruppenerlebnisse zu sorgen

Reiseleiter für Gruppen von Senioren oder Behinderten oder medizinisch betreute Reisen:

- spezieller Reiseleiter für die genannten Zielgruppen bei auf dieses Segment spezialisierten Reiseveranstaltern (z.B. Mediplus, Tour Vital, Videlis, TUI-Vitalissimo u.a.)
- müssen vertraut bzw. ausgebildet sein bezüglich der Probleme von ältern/behinderten/kranken Menschen (wie z.B. eingeschränkte Mobilität und körperliche Leistungsfähigkeit, eingeschränkte Seh- und Hörfähigkeit, eingeschränktes Kurzzeitgedächtnis etc.)
- müssen über vertiefte medizinische Grundkenntnisse verfügen, sind teilweise auch ausgebildete Ärzte

Animateur in Hotel- und Club-Anlagen:

- arbeiten als Gästebetreuer bei z.B. Club Robinson, Club Aldiana, Club Med etc. sowie in speziellen Club-Hotels
- sind aktiv als Gastgeber, Gesprächspartner, Moderatoren, Entertainer, Sporttrainer, Abendprogrammgestalter etc. und nicht mehr – wie noch in den 1970er/1980er-Jahren – als „Bespäßer“ oder „Krawallanimateure“
- entsprechend sind hohe Emotionalität, Einfühlungsvermögen und psychologisches Geschick neben einer hohen fachlichen Qualifikation gefordert
- nennen sich je nach Arbeitgeber unterschiedlich (bei Club Med z.B. GOs“ = gentile organisateur)

City-Guide / Stadtführer

u.v.m.

Deren Besonderheiten hinsichtlich Tätigkeit, Ausbildung etc. sollen im vorliegenden Buch jedoch nicht vertieft werden.

rüstige Pensionär um das 80. Lebensjahr als die obere Altersgrenze, ein breites Mittelfeld der um-die-Fünfzigjährigen, ein dominanter Anteil an Alleinreisenden: Mit solchem Profil präsentieren sich zahlreiche Reisegruppen auf den Europa- und Fern-Rundreisen. Majorisiert werden die Gruppen von Akademikern, von Lehrern insbesondere zu den Ferienzeiten.

Aus der soziologischen Verbraucherforschung kommend, hat sich die Unterscheidung in Lebensstil-Gruppen, die "Lifestyle-Segmentierung" auch in der Tourismuswirtschaft als Mittel der Zielgruppendefinition etabliert.¹ Man meint erkannt zu haben, dass für den Kauf von Marken oder Dienstleistungen persönliche Werthaltungen, Konsum- und Lebensstile sowie die zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel eine ganz erhebliche Rolle spielen.

Aus dem Typologie-Vokabular der Lifestyle-Forschung:

Online-Version / Textauszüge

**Eine vollständige und gedruckte Version
mit besserer Bildqualität ist erhältlich (s. letzte Seite)**

¹ Vgl ausführlich: Kirstges, Expansionsstrategien, Kapitel 6.1.

darin wohlfühlen, auch Kenntnisse sammeln, sich von mir als RL dabei helfen und führen, keinesfalls aber schulmeisterlich belehren oder oberlehrerhaft gängeln lassen.

- Sie erwarten von mir, dass ich das Programm angebotsgerecht durchführe. Und wenn sie merken, dass ich mir dabei Mühe gebe, meine Arbeit gern mache und eine persönliche Atmosphäre anstrebe, werden sie mir helfen, Pannen durchzustehen und den organisatorischen Ablauf zu erleichtern.
- Die Reisenden haben bis jetzt ja auch von mir noch keine Vorstellung, außer, dass sie einen wissenschaftlich-trockenen RL ebensowenig wie einen clownesken Animateur erwarten dürfen, sondern das, was ihnen im Katalog zugesagt ist: einen landeskundigen, freundlichen, gut vorbereiteten Tourleiter, Reisepartner, Berater und Vermittler der landschaftlichen sowie kulturellen Vielfalt des Zielgebietes.

Solche Überlegungen erleichtern die Strukturierung der Vor- und Selbstdarstellung bei der Gruppe. Sie sind der eigentliche Beginn eines sozial-integrativen Führungsstils.

1.2. Die Reisegruppe

1.2.1. Erstkontakt und Begrüßung

Wenn der RL erstmals vor seinen Urlaubern steht, tut er dies vor einer zufallsbestimmten Ansammlung fremder Mitmenschen. Was erwartet die Gruppe von ihm? Wie sollte er sich präsentieren? Wo liegen Fußangeln?

Vor allem für RL-Anfänger ist die Phase des Erstkontaktes beim Empfang einer neuen Reisegruppe mit Unsicherheiten belastet:

Existenziell gesehen stellt sich die Situation folgendermaßen dar: Der Einzelne (Reisegast, Reiseleiter) tritt aus seinem vertrauten Lebensraum mit gewohnten Ordnungs- und Orientierungsbezügen heraus, bereit, diese für bestimmte Zeit hinter sich zu lassen. Er ist auf etwas Neues gerichtet... Diese Situation wird vom Reisegast jedoch gewöhnlich nicht reflektiert, sondern mehr gefühlsmäßig wahrgenommen. Das Verlassen der bisherigen Vertrautheit und das Eintreten in die Fremdheit der neuartigen Situation - Bedingungen, denen sich

Hintergrund Formen von ängstlicher Zurückhaltung über solche von ambivalenten Reaktionen bis hin zu übersteigelter Affektiertheit annehmen kann."

Der RL wird in dieser Situation zwangsläufig zu einer Art Katalysator für widersprüchliche Gruppenerwartungen. Erste Aufgabe wäre, die Atmosphäre zu entspannen, wozu ein lockeres Gespräch immer geeignet ist, z.B. bei einem gemeinsamen Kaffee, bei welchem erste Informationen zum weiteren Reisegeschehen gegeben werden können. Er sollte sich darüber klar sein, dass er für jedes Gruppenmitglied anfänglich die Bezugsperson darstellt, die den Ablauf der Reise maßgeblich bestimmt. Man erwartet den "ruhenden Pol"!

Es hat sich bewährt, frühzeitig damit anzufangen, die Reisegruppe als "Solidargemeinschaft auf Zeit" anzusprechen, und dabei sein eigenes Rollenverständnis als RL in geeigneter Weise offenzulegen. Wenn ich mich als "primus inter pares", als "erster unter gleichen" verstehe, werde ich das "wir" in der Anrede bevorzugen:

"Ich freue mich wie Sie auf unser Urlaubsziel. Ich bin zuversichtlich, dass wir eine schöne Zeit dort haben werden, und zusammen mit Ihnen werde ich mein Möglichstes tun, unserer kleinen Gemeinschaft spannende, erholsame und abwechslungsreiche Urlaubstage zu gestalten. Das

Online-Version / Textauszüge

Eine vollständige und gedruckte Version mit besserer Bildqualität ist erhältlich (s. letzte Seite)

Gegebenenfalls ist auch folgender Aspekt zu erwähnen:

¹ B. Schmidt: Auf dem Weg zu einer Psychologie der Studienreisegruppe. In: Handbuch für Studienreiseleiter, Starnberg 1991, S. 141.

Die Gruppe erwartet unbeschwerten Urlaub, frei von den Reglementierungen und Zwängen des gewohnten Alltags. Der Wunsch nach "Freiheit vom Alltag" lässt sich im Urlaub aber nicht

Online-Version / Textauszüge

**Eine vollständige und gedruckte Version
mit besserer Bildqualität ist erhältlich (s. letzte Seite)**

1.3. Der Reisegast

Banal aber nicht bedeutungslos: Jeder Reisekunde ist ein mit einer Psyche ausgestattetes menschliches Individuum. Daraus folgt, dass in einer Reisegruppe ganz unterschiedliche Typen aufeinandertreffen. Positive wie negative Eigenheiten mischen oder verstärken sich, konkurrieren oder dominieren.

1.3.1. Alleinreisende

Die Zahl der alleinreisenden Gruppen-Urlauber steigt unaufhaltsam, auch in der Aktivurlauber-Klientel.

Der Anteil alleinreisender Frauen ist dabei bisweilen so dominant, dass fast reine Frauengruppen zusammenkommen. Verständlich also der gelegentliche Aufschrei der Unterrepräsentierten nach Verstärkung: *"Wo bleiben die Männer ... ???"*

Auch die alleinreisenden Frauen selber wünschen sich i. d. R. gemischte Gruppen, wollen also keine reinen "Frauenreisen" machen, so dass sich der Veranstalter oft verzweifelt fragt, wie er (alleinreisende) Männer - und nicht nur Pfarrer - zum Buchen bewegen kann. Doch dies ist ein anderes, ein Marketing-Problem...

Unter solchen Konstellationen wird die Reiseleitung mitunter zur Gratwanderung. Minoritäten-Probleme tauchen auf; die Zuschrift eines "unterlegenen" Reisekunden zeigt das mit drastischer Deutlichkeit:

"Was mich persönlich doch sehr genervt hat waren die vielen langweiligen Single-Damen, die dabei waren! Ihnen fehlte doch meist die gewisse körperliche und seelische Belastungsfähigkeit, die für so einen Aktiv-Urlaub einfach nötig ist! Was von ihnen als Gesprächsstoff kam, waren meist nur die typischen Frauenthemen, die dann doch immer wieder aufs neue geäußert wurden! Ansonsten, wusste ich mit diesen doch ziemlich schwunglosen Frauen nichts anzufangen!"

Machismo-Gehabe oder nicht, der RL hat in solchen ungünstigen Geschlechter-Verteilungen ein Problem, das die Gruppenatmosphäre trüben kann. Der reiseleitende Umgang mit weiblichen Majoritäten ist zudem nicht ohne Fußangeln.

In den Unterhaltungen mit alleinreisenden Frauen auf Gruppenreisen fallen immer wieder die sozialbiographischen Übereinstimmungen auf. Meist zwischen dem vierten und fünften oder auch höheren Lebensjahrzehnt stehend, beruflich gut situiert und wirtschaftlich abgesichert, finanziell oft unabhängig, manchmal verwitwet, vielfach noch oder wieder allein lebend, häufig erfahren als Alleinerziehende oder Mutter von bereits erwachsenen Kindern - so ließe sich das gegenwärtig typische Sozialprofil des weiblichen Einzelreisenden umreißen. Im Hintergrund stehen nicht selten lebensgeschichtlich bedeutsame Partnerbeziehungen, die nicht nach Wunsch verliefen und in Trennung endeten. In vielen Gesprächen stellte sich heraus, dass dieses - mehr oder weniger weit zurückliegende - Ereignis der Anstoß war für die erhöhte Reiseaktivität und der Einstieg in die Urlaubsform "Gesellschaftsreise". Urlaub ist zudem eine bekannt gute Gelegenheit, von den Alltagsproblemen Abstand zu gewinnen und das Leben neu zu ordnen.



Gerade alleinstehende Damen genießen das Reisen in der Gruppe. (Foto: ZiK- Grupperreisen)

Frau genießt ihre späten oder wieder gewonnenen oder auch alten Freiheiten, nicht zuletzt eben auf Reisen, und weil man aus Gründen der Reiseerfahrung, des Alters, mangelnder gleichgesinnter Partner, überwiegend aber aus Furcht vor Übergriffen und Belästigungen nicht allein reisen will, entscheidet man sich für die Gruppenreise. Hier kann man gewissermaßen "behütet" im Schutz der Gemeinschaft allein sein oder, was weit wichtiger ist, auch Anschluss finden. Die Gruppe bietet Gelegenheit zu neuen Kontakten, Freundschaften, und auch neue Partnerschaften werden geschlossen, wie die entsprechenden Anzeigen an die Adresse des RL oder des Veranstalters durchgängig belegen.

Insbesondere Frauen wählen die Gruppenreise, weil sie dem Alleinreisenden Sicherheit und neue Begegnungsmöglichkeiten gibt. Die Lust auf neue Bekanntschaften ist bei den "Singles" ein ganz zentrales Entscheidungsmotiv. An den RL ergeht somit die Aufforderung, Programminhalte so aufzubereiten oder Zeit-Einheiten im Programmablauf zu reservieren, dass das persönliche Kennenlernen überhaupt möglich werden kann.

Solche Kundinnen beanspruchen den RL weit weniger als Problem-Frauen, die im Gruppenreise-Alltag leider auch immer wieder auftauchen. Plötzlich gibt es in der Gruppe einen Fall von ansteckender Übelnartigkeit, Desinteresse, Gereiztheit, depressiver Verstimmung, Rückzug in Volltrunkenheit oder einen unstillbaren Weinkrampf. Die Gruppe ist verstört, und alles guckt auf den RL. Der muss handeln und fragt behutsam nach. Oft genug gerät er dabei unversehens

2.1.3. Aus- und Fortbildung

Das Thema der RL-Ausbildung unter den "Ausgangsvoraussetzungen" zu behandeln, hat seinen guten Grund. Im Unterschied zu fast allen EU-Staaten ist in Deutschland der Beruf "Reiseleiter" immer noch ein Phantom. Niemand kann heute mehr die fachliche und wirtschaftliche Bedeutung der RL-Tätigkeit ernsthaft leugnen. Dennoch gibt es hierzulande noch kein anerkanntes, institutionalisiertes Berufsbild mit entsprechender Ausbildung. Es ist derzeit also von dem Tatbestand auszugehen, dass ein RL-Aspirant seine tätigkeitsorientierte Aus- und Fortbildung selbst in die Hand nehmen muss, und eben das sollte man von vornherein können.

RL wird man in Deutschland also vorläufig noch als Autodidakt. Dem "learning by doing" sind aber inzwischen etliche Hilfen und Handreichungen beigegeben, von denen die wichtigsten im Hinblick auf eine individuelle Lern- und Stoff-Strukturierung im folgenden ausgeleuchtet werden sollen.

Vorab eine kurze Reflexion: Kann Reiseleitung ein Beruf sein? Gemessen an den etablierten Berufen im Dienstleistungssektor muss man diese Frage derzeit realistischerweise verneinen. Die länderkundliche Erlebnisreise verlangt z.B. als RL einen noch jungen, gesunden, belastungsfähigen, sozial und räumlich unabhängigen Menschen. Wie lange ist man jung, gesund, unabhängig? Hinzu kommt die Saisonalität der Tätigkeit bzw. die hohe konjunkturelle Anfälligkeit des Reisemarktes, mithin der Auftragslage. Altersvorsorge, Partnerschaft, Familiengründung: Die Erfahrung lehrt, dass mancher RL, der mehr als fünf Jahre dauernd im Volleinsatz arbeitet, psychosozial aus dem Gleis gerät. Die Gefahr der Entwurzelung, der allmählichen menschlichen Erosion und Vereinsamung sollte nicht unterschätzt werden. Der Absturz eines im Dienst verbrauchten RL in soziale Not und psychisches Elend ist kein Grusel-Szenario, sondern die Kehrseite der Medaille, wenn der Absprung oder Umstieg in andere Erwerbsgrundlagen verpasst wird. Das Argument berufsbildender Institutionen, Reiseleitung könne kein erwerbssolider Beruf mit allen Sicherheiten und Ansprüchen sein, die heute zum Standard eines Arbeitnehmers in Deutschland zählen, hat zumindest unter den Versorgungsaspekten und der Verweildauer der in der Reiseleitung Tätigen sein Gewicht.

Die Situation lässt sich derzeit etwa so charakterisieren:

- Der Bedarf an hochqualifizierten RLn ist vorhanden.
- RL-Arbeit als Vollerwerbsgrundlage verlangt ein Maximum an physischer und psychischer Dynamik und Belastbarkeit, die in der Regel nur von jüngeren Menschen über längere Zeit erwartet werden kann.
- Reiseleitung ist für die meisten Arbeitnehmer Nebenerwerb oder Durchgangsphase.

- Reiseleitung wirft tätigkeitsbedingte Besonderheiten auf, die einer Institutionalisierung als Beruf derzeit massiv entgegenstehen.

Reiseleitung wird das Image von "Berufung" behalten, in seiner quasi-beruflichen Bedeutung durch Kunden- und Veranstalter-Ansprüche (Erlebnisgestaltung, Umweltverantwortung) jedoch bedeutend aufgewertet. Faktisch handelt es sich um hochqualifizierte Dienstleistung auf Honorarbasis in den Sektoren Freizeitpädagogik, Erwachsenenbildung und Touristik-Management.

Weil demzufolge einerseits die Arbeit des RL so unverzichtbar ist wie sie qualifiziert werden muss, der Mangel eines anerkannten Berufsbildes aber zugleich der Mangel einer einheitlichen und koordinierten RL-Ausbildung ist, greifen Veranstalter wie diverse Institutionen zur Selbsthilfe und bieten vermehrt Schulungskurse an.

Es melden sich Universitäten ebenso zur Stelle wie Fachschulen, Seminare, Privatschulen und auch weniger seriöse Kleinunternehmen, die gern Fördermittel abschöpfen wollen und sich deshalb, berufen oder nicht, vornehmlich an die Arbeitslosen wenden. Die Angebotspalette ist bunt und wird immer bunter.

Offenbar gibt es einen Kuchen aufzuteilen, doch steht der ernsthaft interessierte RL-Aspirant und Autodidakt diesem Verteilungsgerangel und der sich daraus ergießenden Angebotsflut eher irritiert gegenüber. Wofür und für wen soll er sich entscheiden? Sichten und sortieren tut Not, und dafür ist am Anfang die Frage zu klären, wo der ganz persönliche Bedarf liegt, den es durch Aus- oder Fortbildung zu decken gilt.

Unter dem Qualifizierungsaspekt lässt sich in der Frage der Kompetenzen die leitende Tätigkeit z.B. auf der länderkundlichen Erlebnisreise dreiteilen in die Blöcke "Menschen- und Gruppenführung", "Reisetechnik und Organisation" sowie "Länderkunde".

Das Wissen zu diesen Blöcken stammt aus Bereichen der Pädagogik, der Kultur- und Freizeitwissenschaften, der Betriebswirtschaft, der Rechtswissenschaft, aus Psychologie, Philologie, Geschichte und Geographie, um die wichtigsten der Hilfswissenschaften anzuführen. Ganz allgemein darf man für die derzeitigen Bildungsmöglichkeiten in Deutschland festhalten, dass wir eher über- als unterversorgt sind. Und ein RL-Autodidakt, der seine Bildungsdefizite kennt und deshalb genau weiß, wo er ansetzen muss, kann vor diesem breiten Angebotshintergrund seine Aus- und Weiterbildung gut selbst gestalten, wenn er sich nur mit offenen Augen umzusehen weiß.

Manche Universitäten bieten eigene Studiengänge zur RL-Qualifizierung (Studienreiseleiter, Reisepädagoge, Reisemanager) an. Mit einem Gasthörer-Schein stehen die für Reiseleitung relevanten Hochschul-Lehrangebote auch Nicht-Studenten offen. Man nehme das Vorlesungsverzeichnis und stelle sich sein Menu zusammen. Alles Weitere hängt von der individuellen Arbeitslust und - im Lernerfolg - von der zugrunde liegenden Motivation ab.

Der einzige derzeit erkennbare Vorteil eines universitären Studienganges "Reiseleitung" wäre das Abschluss-Diplom, das Wettbewerbsvorteile bringen könnte. Doch wer sich seine auf dem vorgeschlagenen Weg selbst erarbeiteten RL-Fachkenntnisse per Zeugnis bescheinigen lassen möchte, hat die Möglichkeit, sich beim Präsidium der Deutschen Touristikwirtschaft und der Hochschule Bremen zur Prüfung zu melden.¹ Der Autodidakt kann seine Kenntnisse unter Beweis stellen und die Prüfung mit dem RL-Zertifikat des Präsidiums beschließen. Dieses Diplom weist ihm die wirklich praxiswichtigen Fertigkeiten für den angestrebten Einsatz nach.

2.1.3.1. Übersicht: Angebote zur Reiseleiterausbildung in Deutschland

Wer Schulungsangebote mit dem Anspruch eines umfassenden RL-Trainings sucht, findet dafür ebenfalls Anbieter. Die nachfolgende Tabelle der Schulen und Seminare zur Reiseleiterausbildung soll dem Leser einen ersten Überblick verschaffen. Die Tabelle erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, umfasst aber einen Großteil der Ausbildungsmöglichkeiten. Sie gibt auch einen Überblick über die breite Kostenstruktur der Ausbildungen; diese reicht von 98€ bis 5600€. Auch die Dauer der Ausbildung ist sehr variabel, wobei der Großteil der Ausbildungen 3-5 Tage dauert (Informationsstand: November 2011).



Christian Schröder schult angehende Reiseleiter (Foto: Schröder)

¹ Prüfungsordnung und Einzelheiten dazu auch in: Deutscher Reiseverband (DRV) unter www.driv.de

2.4.3.4. Fototreffen

Das Verlangen danach fördern einige Unternehmen traditionell mit einem Getränkezuschuss pro Teilnehmer, gebunden an die Anwesenheit des zugehörigen RL. Natürlich ist das Treffen auch ein geschätztes Werbeforum für den Veranstalter. Gar nicht selten wünscht die Gruppe bei solchen Anlässen, dass der RL Bilder aus seinen bisherigen Einsatzgebieten mitbringt. Diesen Wunsch darf man durchaus als Appetitmacher realisieren.

Von den Kunden selbst organisiert, sind diese Treffen ein ganz wichtiges Indiz für den Erfolg des Programms und des RL. Der kann, wenn er will, hier lernen: Er begegnet seinen Urlaubern in deren Alltagswelt, erfährt etwas über ihre Freizeitvorstellungen und -wünsche, hört und sieht, was von der Tour an Ereignissen, positiv wie negativ, in Erinnerung geblieben ist, kann Trends an der Basis, also auf Kundenebene registrieren und zur Verbesserung oder Angleichung des Programms - auch im eigenen Interesse - an den Veranstalter weitergeben.



Beliebtes Fotomotiv: Gruppenfoto mit werbewirksamen Firmenbanner des Veranstalters.
(Foto: Horizonte Reisen)

Wie aber arbeitet man einem Bilder- bzw. Powerpoint-Marathon mit vorzeitigem Tiefschlaf entgegen? Spätestens beim Abschiedsessen am letzten Reisetag wird der Termin zum Fototreffen konkretisiert. Bei dieser Gelegenheit sollte der RL darauf hinweisen, dass vermutlich alle Teilnehmer Fotos von denselben Motiven haben, mithin das Besondere aus der Masse gerettet werden müsste und man sich doch besser gleich auf dieses konzentrieren sollte, also auf Bilder etwa, die die Gruppe in action on tour zeigen (Achtung bei solchen Fotos: die Firma sucht und kauft gute Gruppenmotive zur Katalog-Illustration).

Die Gruppe versteht normalerweise den Appell und übt Zurückhaltung. Und eigentlich geht es ja den wenigsten Teilnehmern um die Vorführung ihrer tollen Fotos, viel wichtiger ist ihnen das Zusammentreffen und Wiedersehen mit der Gruppe. Und selten bleibt es bei dem einen Fototreffen. Es gibt das Foto-Nachtreffen, und das Nachtreffen-Treffen.

3. ON THE ROAD

3.1. Programmablauf

3.1.1. Startphase

3.1.1.1. Begrüßung

Begrüßung ist Weichenstellung. Eine gelungen inszenierte "Antrittsrede" nimmt die Gruppe nachhaltig für den RL ein, und was er hier falsch macht oder versäumt, wird ihm zum Klotz am Bein. Über die psychologischen Klippen des Erstkontaktes ist im Kapitel "Reisegruppe" weiter oben schon einiges gesagt worden. Die mehr praktisch-rhetorischen Aspekte wären jetzt zu durchdenken.

Bevor die Gruppe begrüßt werden kann, muss sie beisammen sein. Als RL trifft man sich mit den Teilnehmern an vereinbarten Sammelpunkten am Flughafen oder Bahnhof, bei eigener Anreise mitunter auch erst im Standortquartier, oder man steigt irgendwo in den Reisebus zu oder nimmt seine Gruppe erst bei deren Ankunft im Zielgebiet in Empfang. Immer aber entstehen Wartezeiten, bis schließlich alle Teilnehmer vollzählig als Gruppe versammelt sind und man seine offizielle Begrüßung starten kann.



Reiseleiter warten am Flughafen auf ihre Gäste (Foto: Kirstges)

Vor dieser allgemeinen Begrüßung liegt aber zwangsläufig die individuelle, mit der man die jeweils neu eintreffenden Teilnehmer ansprechen und zusammenführen muss. Diese wissen zwar aus ihren Reiseunterlagen, wie und wo sie sich sammeln sollen, ihren RL haben sie aber noch nie gesehen. Also müssen sie ihn irgendwie erkennen. Wenn meine Gruppe sich beispielsweise am Frankfurter Flughafen, Abflughalle B, Lufthansaschalter Nr. x in der Zeit von/bis einfinden soll, erwarte ich die Teilnehmer dort mit meinem gut sichtbaren Unterlagenordner oder Klemmbrett, auf dessen Außenseiten das Firmenemblem prangt. Entsprechende Aufkleber auf Gepäckstücken erfüllen denselben Zweck. Umgekehrt halte ich Ausschau nach Kofferaufklebern des Reiseveranstalters bei Reisenden. Mancher Reisekunde aus der Provinz ist vom Airportbetrieb schlicht überwältigt und verläuft sich. Man sollte deshalb mitdenken und darauf achten, dass die Teilnehmer zueinander finden.

Bin ich nicht der erste am vereinbarten Treffpunkt und erwartet mich dort schon ein Häuflein Reisender, versichere ich mich zuerst, ob ich auch die richtige Gruppe vor mir habe und stelle mich dann kurz als der zugehörige RL vor. Ich erkundige mich nach der Befindlichkeit, nach der Anreise, ob alles geklappt hat, dass man vielleicht schon in der Nacht aufbrechen musste und jetzt sicherlich etwas müde ist, ob man die Toiletten hier schon ausfindig gemacht hat und wo man einen Kaffee trinken könnte, wenn alle Formalitäten erledigt sind. Ich frage, ob man sich schon ein wenig miteinander bekanntgemacht hat und leite über, dass wir das ab jetzt gemeinsam tun können, weil ich nämlich auf meiner Teilnehmerliste abhaken muss, wer anwesend ist. Außerdem benötige ich für das bevorstehende Check-in die Flugbuchungsnummern

und Ausweispapiere, die man bitte schon einmal bereitlegen möge. Dabei könne man gleichzeitig nachprüfen, ob alle für die Reise benötigten Dokumente, Bankkarte, Devisen etc. auch wirklich vollständig vorhanden sind.

Die nachfolgend eintreffenden Reiseteilnehmer begrüße ich dann als RL auch im Namen der Gruppe und weise sie gleichfalls auf die nächsten Schritte und Notwendigkeiten hin. Im Übrigen kündigt ich weitere Informationen für die Wartezeit nach dem Check-in an.



Auch beim Check-in am Flughafen sollte der Reiseleiter behilflich sein, denn nicht alle Gäste sind flugreiseerfahren. (Foto: Kirstges)

Bei Bus-Fundreisen steige ich zumeist an einem der mittleren Abholpunkte zu, treffe also auf eine noch nicht vollständige Gruppe. Auch hier stelle ich mich zunächst als der zugehörige RL vor, erkundige mich kurz nach dem allgemeinen Befinden, frage nach akuten Problemen und bitte dann um Verständnis, dass ich weitere und ausführliche Details zum Reiseverlauf sinnvollerweise erst dann mitteilen möchte, wenn die Gruppe vollzählig ist. Die Überprüfung der Teilnehmerliste gestalte ich so, dass alle Anwesenden laut mit Namen genannt werden. Dabei erfährt man schnell, dass die Ulrike mit Uli, der Georg mit Schorsch angesprochen werden möchte.

Bei Eigenanreise der Kunden zum Standorthotel finden diese auf ihrem Zimmer ein Begrüßungskärtchen, auf dem ich sie als RL und im Namen des Unternehmens und der Gastgeber willkommen heiße und zu einem gemeinsamen Abendessen/Begrüßungsumtrunk um so-und-soviel Uhr im Gästeraum erwarte.

Bei einer Fernreisegruppe, die ich am Zielgebietsflughafen abhole, ist je nach Flugdauer mit mehr oder weniger ausgeprägten Stresserscheinungen unter den Kunden zu rechnen. Die Aufnahmefähigkeit oder Zuhörlust ist entsprechend gemindert, und ein allzu rededeifriger RL wirkt dann wie eine Nervensäge. Auch die eleganteste Begrüßungsansprache wird Reisegäste, die nach zwanzig Flugstunden aus dem Flieger gewankt kommen, nicht aufrichten können. Weit wichtiger ist in diesem Fall die elementare Erstversorgung zur persönlichen Wiederinstandset-

Das Grundmuster einer offiziellen Begrüßungsansprache sieht beispielsweise so aus:

„Liebe Mitreisende, unsere kleine Gruppe ist nun komplett, Zeit also, Sie jetzt alle ganz offiziell auch im Namen von ... -Reisen zu unserem Programm willkommen zu heißen.

Mein Name ist ..., und Ihre Namen bemühe ich mich so schnell wie möglich in mein Gedächtnis zu bekommen, aber in dieser Hinsicht bin ich leider etwas lahm. Ich bitte Sie also

um Mithilfe und Nachsicht, wenn es dauert und wenn ich anfangs noch in Verlegenheit gerate.

Als Geograph reise ich gern und schaue mich dabei ausführlich um: Landeskunde, Landschaften, damit beschäftige ich mich besonders, und ich denke, ich werde Ihnen einiges von unserem Reiseland erzählen können in den nächsten Tagen.

Dies ist übrigens meine xte Reise für ... und meine xte Tour in dieses Land. Ich freue mich nicht weniger als Sie auf unser Urlaubsziel, und eigentlich möchte ich dabei nicht Ihr Gruppenhüptling sein, sondern mehr Ihr Partner und Berater für unterwegs.

Die meisten von uns kennen

Online-Version / Textauszüge

Eine vollständige und gedruckte Version mit besserer Bildqualität ist erhältlich (s. letzte Seite)

Und je nach Zielgebiet eventuell noch der Hinweis:

In dem Land, in das wir reisen, müssen wir damit

wie vor nicht integrierbar und hing der Gruppe wie ein Appendix an, zumindest aber sabotierte es nicht mehr den zeitlichen Reiseablauf.

Solche "maßregelnden" Schritte der Erziehung zu Pünktlichkeit bei Problemkunden wollen gut überlegt sein. Leider hat man im konkreten Reisevollzug selten die Zeit für psychologisch ausgeklügelte Überzeugungsversuche. Der RL steht unter Entscheidungsdruck und eigentlich immer unter dem Diktat pragmatischen Handelns, wobei das Gruppenwohl vor Einzelinteressen zu stellen ist. Wenn sich, was die Ausnahme sein dürfte, ein Konflikt so zuspitzt wie im geschilderten Beispiel, hätte man auch bei dem zu erwartenden späteren Beschwerdegang des Kunden mit dem Anspruch der Reisegruppe auf reguläre Reisedurchführung als RL die gewichtigeren Argumente auf seiner Seite.

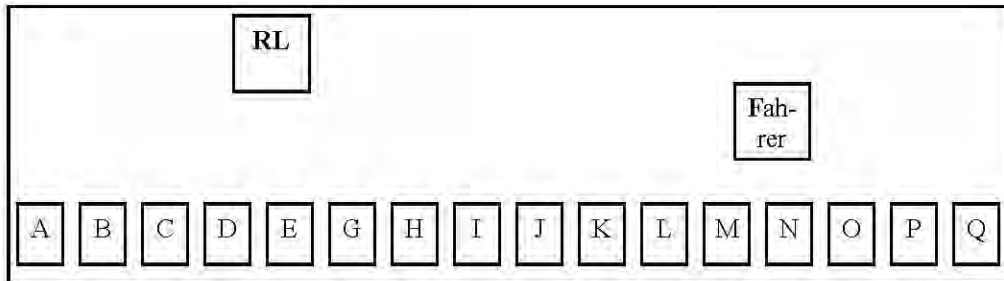
Bei notorischer und vermeidbarer Unpünktlichkeit von Reisekunden ist eine klare Sprache, sind sachlich-höfliche Ermahnungen seitens des verantwortlichen RL erforderlich, die dieser ebenso im Repertoire haben sollte wie den kritisch-versöhnlichen Tonfall, mit dem man ja meistens auskommt, um das Problem abzustellen.

3.2.3.2. Gruppenspaltung

Auf einer Neuseeland-Rundreise fuhr eine 16 Teilnehmer starke Gruppe, begleitet vom RL sowie einem zusätzlichen Fahrer, wie üblich auf zwei Fahrzeuge verteilt durch das Programm.

Die Fahrzeugbesatzungen hatten sich selbst zusammengefunden und platzmäßig arrangiert. Im täglichen Wechsel tauschte der zweite Fahrer mit mir den Chauffeursplatz. Auf diese Weise sollte gewährleistet werden, dass der RL auf den teilweise sehr langen Transferfahrten zu etwa gleichen Anteilen mit den Fahrgruppen in Kontakt blieb. Die reisetechmisch bedingte Verteilung der Reisekunden auf zwei Fahrzeuge ist von sich aus schon ein Konfliktpotential, das der RL unbedingt im Blick behalten muss.

Gruppendynamische Ausgangssituation:

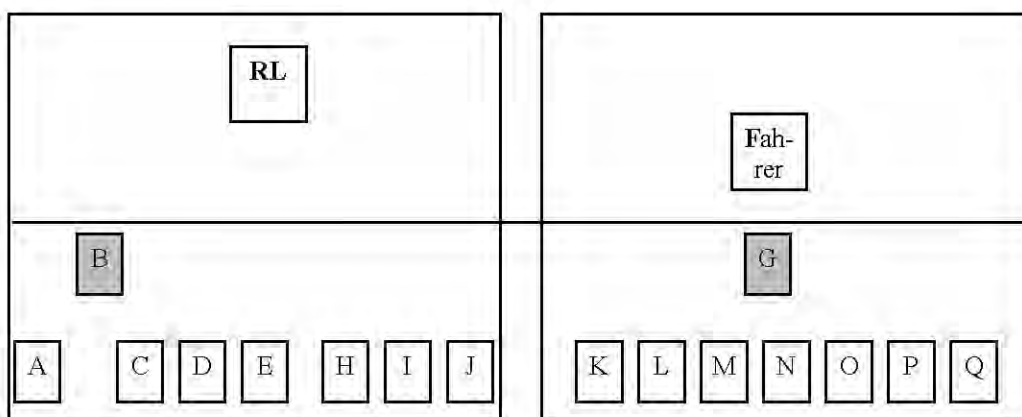


Gleich zu Reisebeginn fielen zwei Teilnehmer auf. Der junge Herr G. trat als Einzelgänger auf, der sich mit seinen 'Adventure'-Erfahrungen

u anderen Reisenden etc. Dies beeinträchtigte den Reiseverlauf jedoch in keiner Weise.

Erste gruppendynamische Entwicklung:

B und G zeigen sich als gruppendynamisch starke Persönlichkeiten, die miteinander konkurrieren und Gefolgsleute suchen:



Als für einen etwas anstrengenderen Treck zwei gegenläufig gehende Gruppen eingeteilt werden mussten und der RL darauf achtete, die schwächeren Geher in seiner Gruppe zu haben (die außerdem noch einen Tag eher mit der Wanderung beginnen würde), protestierte der der anderen Gruppe zugeteilte G. Im Übrigen wollte er nicht mit den Frauen in seiner Teilgruppe wandern, die seiner Meinung nach nicht richtig ausgerüstet seien und auf dem Treck ohnehin schlapp machen würden. G. fand zudem im Mitreisenden Herrn K. einen labilen Menschen, den er unter seinen Einfluss zu bringen verstand und der ihm in allem willfährig war. Mit ihm zusammen attackierte er

Online-Version / Textauszüge

**Eine vollständige und gedruckte Version
mit besserer Bildqualität ist erhältlich (s. letzte Seite)**

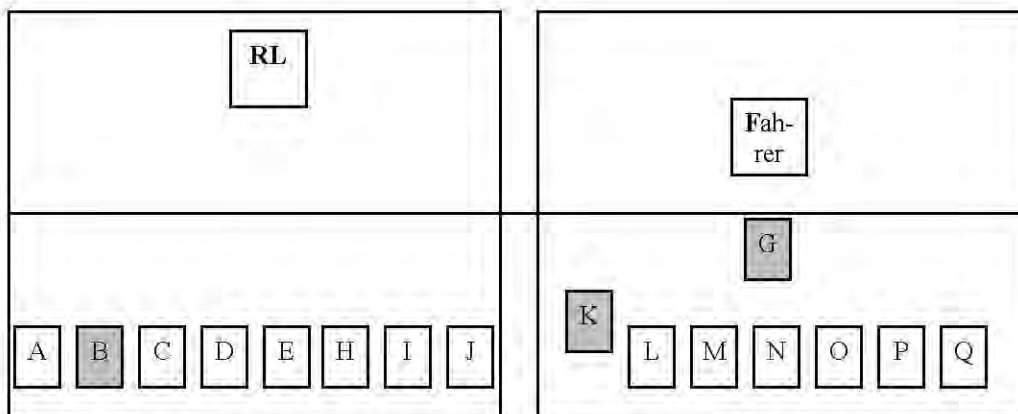
ndrucksvolle Leistungen sie in ihrem hohen Alter noch zu erbringen in der Lage sei - zumal sie den Anforderungen des Trekkings

faktisch nicht mehr gewachsen war -, addierte sich diese Frustration mit der persönlichen Erfahrung altersbedingten Kräfteabbaus und ihrer individuellen Art, solche Erfahrungen zu verarbeiten, zu einem aggressiven Verhaltens-Habitus.

Da ich merkte, wie Frau B. allmählich von den anderen gemieden wurde, habe ich an einem Verfügungstag die Gelegenheit zu einem Gespräch unter vier Augen mit ihr gesucht und die Entwicklung reflektiert. Dabei bot ich ihr Alternativen der Selbstgestaltung anstelle des kräftezehrenden noch bevorstehenden Trekkings an, was sie offensichtlich als persönliche Beleidigung aufnahm. Für sie lag das Problem im Programm und bei den „ungeduldigen jungen Leuten“ in der Gruppe, nicht aber bei ihrer eigenen Kondition. Das Gespräch endete ergebnislos.

Zweite gruppensdynamische Entwicklung:

- G findet in K einen ersten Gefolgsmann
- B findet keine Gefolgsleute und unterliegt somit G



Einige Tage später im Fahrtverlauf zog Frau B. plötzlich um

en
müssen, dass immer nur wenige aus der Gruppe für das Wohl aller sorgten, womit ich als Leiter der Gruppe gerechterweise nicht einverstanden sein kann. Schließlich sind alle Teilnehmer gleichberechtigt, folglich sind auch die reiseorganisatorisch anfallenden Belastungen auf alle gleichmäßig zu verteilen. Dies wurde zur Kenntnis genommen, und die Runde löste sich auf.

Als ich am nächsten Morgen wie üblich den Fahrerwechsel vornehmen und meinen Platz im Wagen der "A-Gruppe" einnehmen wollte, sagte Herr G., er spreche im Namen der Fahrbesatzung, wenn er mir jetzt mitteile, dass der Fahrerwechsel nicht mehr erwünscht sei und man ab sofort nur noch von Herrn F. gefahren werden wolle. Auf meine Rückfrage in die Teilgruppe wurde dieses Ansinnen, wie zu erwarten, von drei Teilnehmern voll unterstützt. Den indifferenten sechs übrigen Mitfahrern war das egal, sie wollten 'keinen Ärger' und schlossen sich den Wünschen der "A-Gruppe" an. Von diesem Zeitpunkt an hatte ich zwei Gruppen.

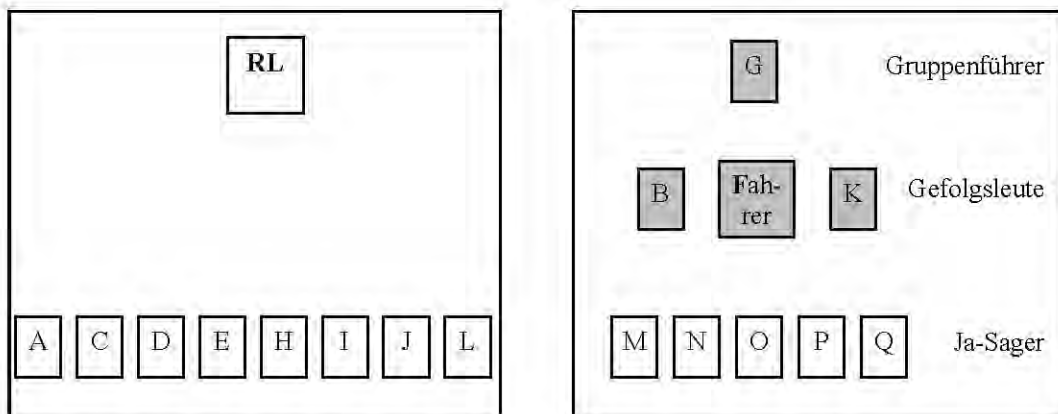
Bei den "Verschwörern" stieß ich mit allen weiteren Versuchen, ein klärendes Gespräch herbeizuführen, auf schroffe Ablehnung. Diese Ablehnung übertrug sich auch auf die restlichen Mitreisenden, die es sich trotz dieser unerfreulichen Entwicklung nicht nehmen ließen, ihren Urlaub zu genießen, wenngleich das Gebaren der "A-Gruppe" mehr und mehr auf bewusste Betriebsstörung hinauslief. Es war deshalb verständlich, dass die brüskierte "B-Gruppe" nun

ihrerseits mit den vier Mieslingen nichts mehr zu tun haben wollte und ihnen aus dem Weg ging.

Damit war die Gruppenspaltung perfekt. Weder die "A-" noch die "B-Gruppe" hatten ein Interesse daran, dass der RL

Dritte gruppensdynamische Entwicklung:

- B wird zur Gefolgsfrau des gruppensdynamisch stärkeren G
- F wird Gefolgsmann von G
- fünf weitere Teilnehmer zeigen sich als gruppensdynamisch schwache Ja-Sager
- die übrigen Teilnehmer formieren eine eigene Teilgruppe unter Leitung von RL
- die Gruppenkonstellation ist gespalten, aber stabil



Dennoch nahmen die fünf Indifferenten weiterhin zusammen mit der "B-Gruppe" am normalen Reiseprogramm und auch an den meisten vom RL angebotenen Extras teil. Der Kontakt mit ihnen blieb normal, der Umgangston freundlich.

Diese Spaltung in zwei Gruppen mit verhärteten Fronten belastete den Reiseverlauf mit Beginn der zweiten Reise-Halbzeit. Ich musste nüchtern bilanzieren, dass ich auf der einen Seite eine Gruppe motivierter Urlauber, auf der anderen eine Gruppe Stinkstiefel zu versorgen hatte, die die andere angiftete.

Weder Gespräche, noch Appelle,

Online-Version / Textauszüge
Eine vollständige und gedruckte Version mit besserer Bildqualität ist erhältlich (s. letzte Seite)

rogrammablauf vereinbar war, und mich vorzugsweise in jener aufgehalten, in der ich nicht die persona non grata war. Diese Mitreisenden ließen sich bis zuletzt die Urlaubsfreude nicht trüben und bedauerten die Abspaltung von den Stinkstiefeln nur anfänglich.

Vorleseabende mit belletristischen Werken, die im Zielgebiet entstanden sind oder die Region zum Thema haben, sind bei Reisegästen beliebt. Diese Form der verbalen Wissensvermittlung hat natürlich den Vorteil, dass sich der Reiseleiter auf die „Lesestunden“ kaum vorbereiten muss, den Reisegästen aber dennoch ein weiterer Einblick in die Kultur des Urlaublandes gegeben wird. Vorlesestunden sind nicht nur am Abend, sondern zu jeder Zeit einsetzbar. Ein Kapitel aus dem „Decamerone“ während einer Pause auf einem toskanischen Weingut, eine Saga inmitten der rauen Atmosphäre des isländischen Hochlandes, eine Geschichte über Trolle am Kaminfeuer einer norwegischen Pension oder eine Episode aus dem Leben Buddhas in einem thailändischen Tempel intensivieren das Gefühl für das besuchte Land.

Immer wieder beliebt für Vorlesestunden sind historische Reisebeschreibungen. Der beste Reiseführer für Schottland ist und bleibt „Jenseits des Tweed“, Autor Theodor Fontane. Unschlagbar als Reiseschriftsteller über Italien ist natürlich Johann Wolfgang von Goethe.

Es versteht sich von selbst, dass der Reiseleiter seiner Vorleseinheit ein paar einleitende Worte zum Autor und seinem Werk voranstellt.

Vom Ablesen aus zeitgenössischen Reiseführern ist abzuraten, es sei denn, das betreffende Kapitel ist besonders originell. In diesem Fall sollte ausdrücklich erklärt werden, warum sich der Reiseleiter entschließt, den Abschnitt vorzulesen. Häufig beginnen nämlich Beschwerden von Reisenden über die Reiseleitung mit den Worten: „Die so genannte Reiseleitung beschränkte sich darauf, aus dem Polyglott vorzulesen...“

1.3. Thematisierte Wissensvermittlung

Von besonderem Reiz ist die Möglichkeit, die Reiseleitung zumindest teilweise einem Thema unterzuordnen. Der Verfasser hat dies einmal bei einer Schottlandreiseleitung mit den Reisebeschreibungen Theodors Fontanes getan. Wann immer möglich wurde aus „Jenseits des Tweed“ zitiert. Ein roter Faden garantiert zudem, dass die Vermittlungsmethoden einen gemeinsamen Aufhänger haben und von den Zuhörern in den vorgegebenen Zusammenhang eingeordnet werden können. Somit ist ein urlaubsadäquater Lerneffekt gewährleistet. Aufhänger für einen roten Faden sind zumeist in der Katalogausschreibung des Veranstalters zu finden. Steht eine Toskanareise im Katalog unter dem Motto „Wein, Kunst und italienische Lebensart“, hat der Reiseleiter genügend Aufhänger für Themen, die sich durch „seine“ Reise ziehen können. Es ist erstaunlich festzustellen, dass sich beinahe alle Themen einem roten Faden unterordnen lassen. In einem Seminar für Gästeführer aus dem Eifelbezirk Bitburg/Prüm erhielten die Teil-

nehmer die Aufgabe, alle Aspekte ihrer Führung unter das Motto „Die Kunst, Bier zu brauen, im Wandel der Zeiten“ zu stellen. Der Aufhänger ergab sich durch die allgemeine Assoziation, die Reisende mit der Region Bitburg verbinden, nämlich die berühmte Bierbrauerei. Zunächst skeptisch, später mit zunehmendem Enthusiasmus begannen die angehenden Gästeführer den Gerstensaft in den Mittelpunkt ihrer Führungsideen zu stellen. Da schon die Römer die Kunst des Bierbrauens kannten, war hier der erste Aufhänger gefunden, über den sich die römische Kultur den Gästen nahe bringen ließ. Dieser Grundgedanke konnte ins Mittelalter übertragen werden und ebenso auf die Gegenwart. Neben kulturellen und botanischen Aspekten entwickelten die Teilnehmer einen Exkurs über die Landwirtschaft der Region, ermuntert doch die Brauerei in Bitburg die Bauern des Umlandes Hopfen und Malz für die heimische Bierproduktion anzupflanzen. Zudem gehört der Bitburger Brauerei das bekannte Gerolsteiner Mineralwasser. Als die Brauerei sich „Gerolsteiner“ in ihr Firmenimperium einverlebte, war dieser Aufkauf bei den Gerolsteinern heftig umstritten. Eine gute Möglichkeit für einen versierten Reiseleiter auf die historisch bedingten, lokalen Abneigungen benachbarter Eifelregionen einzugehen. Für den Reisenden lassen sich so historische, kulturelle und lokale Besonderheiten einordnen; sie bleiben im Gedächtnis. Der Reisegast gewinnt das Gefühl, tatsächlich etwas dazugelernt zu haben und gleichzeitig bestens unterhalten worden zu sein. Genau das ist das Ziel moderner Wissensvermittlung auf Reisen.

Der Reiseleiter tut gut daran, ein spinnwebartiges Netz von Vor- und Rückbezügen aufzubauen, die sich, wann immer möglich, an dem zuvor beschriebenen roten Faden orientieren. Angenommen auf einer Toskanarundreise wird zuerst Siena und später Florenz besucht, kann der Reiseleiter vorausschauend arbeiten, indem er die Spannung in Bezug auf die kommenden Höhepunkte steigert, gleichzeitig aber durch eine vorsichtige persönliche Wertung die aktuellen Besichtigungsobjekte aufwertet. Bezug nehmend auf unser Toskanabeispiel könnte dies durch eine Formulierung geschehen wie: „Ohne Frage hat Florenz in Bezug auf die Großartigkeit seiner Architektur Siena überflügelt, und wir werden in den kommenden Tagen Höhepunkte der europäischen Renaissance in Florenz kennen lernen. Gleichzeitig festigt sich in mir nach mehreren Reiseleitungen in dieser Region die Erkenntnis, dass der architektonische Gesamteindruck hier in Siena einfach gelungener ist. Ich bin daher sehr gespannt, wie Sie dies empfinden werden.“ Eine solche scheinbar beiläufige Bemerkung hat zwei Effekte: Zum einen sind die Gäste gespannt auf ihre ganz persönliche florentinische Erfahrung, zum anderen hat der Reiseleiter signalisiert, dass er seine Führung nicht nur abspult, sondern Interesse an den Reaktionen seiner Gäste hat und zudem auch bereit ist, seinen eigenen Blickwinkel zur Disposition zu stellen. Er hat geradezu seine Gäste eingeladen, sich ein eigenes Bild zu machen und eine eventuelle abweichende Einschätzung dem Reiseleiter kundzutun und in der Gruppe zur Diskussion zu stellen. Damit werden über die Wissensvermittlung positive gruppenspezifische Prozesse angestoßen, die auf einer Rundreise mit einem kulturellen Schwerpunkt ausgespro-

chen belebend wirken können. Dieses Beispiel zeigt überdies, wie wichtig es ist, seine Gäste zumindest in Teilen den Vortrag mit gestalten zu lassen. Eine sehr einfache Möglichkeit diesen Effekt zu erreichen ist, sein Publikum über geschickte Fragestellungen einzubeziehen. Beliebt sind didaktische Fragen, die als Einstieg in einen Vortrag genutzt werden können. Steht dem Reiseleiter bei einem Besichtigungsobjekt kein „Palio“ oder ähnliches zur Verfügung, kann er die Aufmerksamkeit seiner Zuhörer auch über eine solche didaktische Frage gewinnen, z.B.: „Wie hoch, glauben Sie, ist der Turm dieser Kirche? Zur Erinnerung: Vor kurzem haben wir die St. Eugenius Kirche besichtigt, deren Turm war xx Meter hoch“.

Rhetorische Fragen erzielen übrigens einen ähnlichen Effekt, nur, dass der Fragesteller keine Antwort von seinen Zuhörern erwartet. Eine rhetorische Frage in Bezug auf Sakralbauten könnte lauten: „Welche Anstrengungen und Entbehrungen mussten nun die Menschen auf sich nehmen, die bei dem Bau dieser Kirche eingesetzt waren?“ Der Effekt einer rhetorischen Frage ist, dass der Zuhörer meint, er sei direkt angesprochen und müsse sich nun eine Antwort überlegen.

Meist hat es der Reiseleiter mit zwei Arten von Zuhörern zu tun. Die einen wirken außerordentlich interessiert, stellen Detailfragen und reagieren an den richtigen Stellen. Andere hören nur zu und scheinen die Äußerungen des Reiseleiters ausschließlich zu konsumieren. Dieser flüchtige Eindruck ist häufig falsch. Auch ein eher schüchterner Gast kann sehr interessiert sein, es liegt nur nicht in seiner Natur, sich in den Mittelpunkt zu stellen. Daher wäre es ein großer Fehler, sich als Reiseleiter nur auf die fragenden Reisegäste zu konzentrieren. Wird ihm eine Frage gestellt, gibt der Reiseleiter die Frage an die gesamte Gruppe weiter und bezieht somit die ruhigeren Teilnehmer ein.

„Gerade wurde mir eine interessante Frage von Frau y gestellt, die ich gerne an die Gruppe weitergeben möchte: ...“

Wissensvermittlung auf Reisen ist niemals Selbstzweck und unterstützt erst recht nicht die Selbstbeweihräucherung des Reiseleiters. Sie dient einzig dazu, beim Reisenden Begeisterung und Verständnis für die bereiste Region zu wecken. Hält man sich diese Maxime vor Augen, ergeben sich einige rhetorisch-didaktische Gesetzmäßigkeiten, die ein engagierter Reiseleiter einüben und mit der Zeit verfeinern kann. Begeisterung wird sich nur dann beim Gast einstellen, wenn er das Gefühl hat, der Reiseleiter berste geradezu selbst vor Liebe zu „seinem“ Zielgebiet. Um diese eigene Begeisterung rüberzubringen, muss der Reiseleiter, so banal das auch klingen mag, zunächst einmal sicherstellen, dass ihn seine Gäste auch verstehen und zwar intellektuell, emotional und akustisch. Dies bedeutet konkret, dass sich der Reiseleiter unentwegt auf sein Publikum einstellen muss. Es zeugt von Ignoranz oder einer gewissen Berufsmü-

digkeit, wenn der Reiseleiter vor jeder Gruppenzusammensetzung denselben Vortrag zu einem bestimmten Objekt abspult. Ebenfalls eine der großen Herausforderungen anspruchsvoller Reiseleitung besteht darin, eine Art Grundton in seiner Gruppe auszumachen, auf den die unterschiedlichen Individuen in der Gruppe positiv reagieren. Dies setzt eine sehr hoch entwickelte Sensibilität für Menschen unterschiedlicher sozialer Herkunft und mit breit gefächerten Interessenschwerpunkten voraus. An diesem Punkt lässt sich wieder an die Technik des „roten Fadens“ anschließen. Zumindest haben alle Gäste gemeinsam, dass sie sich von der Ausschreibung im Katalog angesprochen gefühlt haben. Gruppen, die eine Toskanareise unter dem Motto „Wein, Delikatessen und italienische Lebensart“ gewählt haben, werden eine Erwartungshaltung haben, die nur bedingt mit den Vorstellungen Reisender in Einklang zu bringen ist, die sich für die Toskanareise „Höhepunkte der europäischen Renaissance“ entschieden haben.

1.4. Tipps & Tricks

Steht der Reiseleiter vor einem Außenobjekt, etwa einer Kirche, einem Denkmal oder einem bedeutenden Profanbau, muss er sich zunächst im wahrsten Sinne des Wortes Gehör verschaffen. Die mannigfaltige Geräuschkulisse europäischer Großstädte zu übertönen, ist manchmal gar nicht so einfach. Ein einfacher Trick besteht darin, solche Standorte auszuwählen, die dem Reiseleiter die Möglichkeit geben, etwas erhöht zu stehen, z.B. auf einer niedrigen Mauer oder auf den Stufen zum Aufgang einer Kathedrale, oder aber umgekehrt die Gruppe erhöht (z.B. sitzend auf einer Treppe) zu platzieren. Dies hat außerdem den Vorteil, dass jeder Gast den Reiseleiter ohne Probleme sehen kann.



Eine Gästeführerin erläutert – in „passender“ historischer Kleidung einer Dienstmagd und aus erhobener Position – ihrer Reisegruppe ein historisches Gebäude.
(Fotos: Kirstges)





Ein Gästeführer erläutert bei einer abendlichen Stadtbefichtigung – in „passender“ historischer Kleidung – seiner auf den Stufen einer Treppe versammelten Reisegruppe Geschichte und Geschichten der Stadt. (Foto: Kirstges)

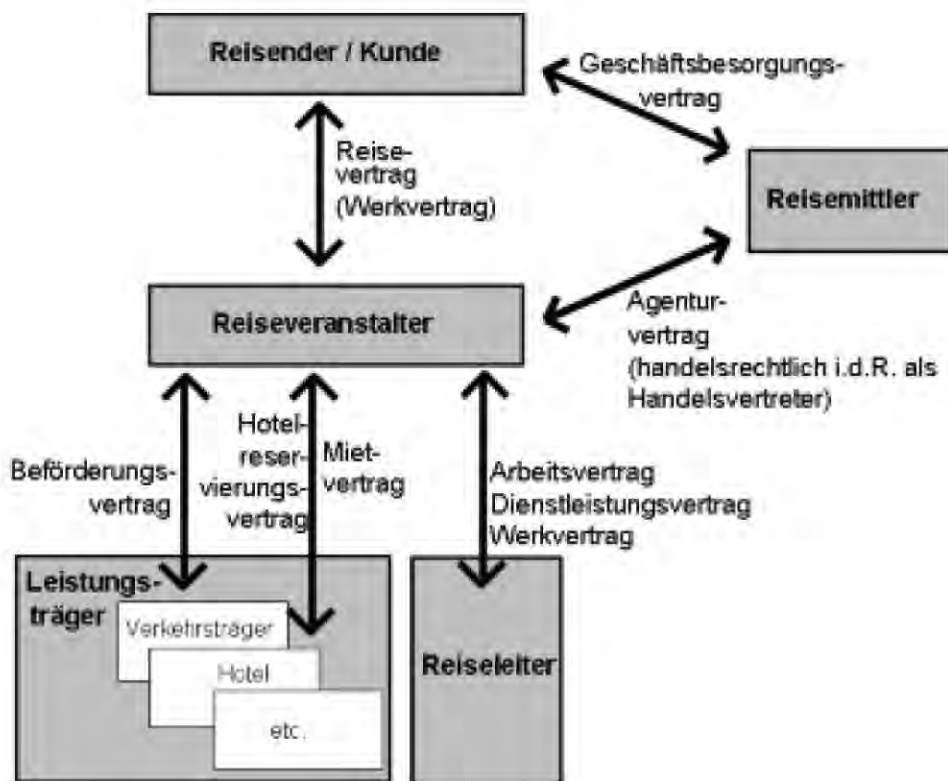
Bietet sich eine solche Örtlichkeit nicht, bitten erfahrene Reiseleiter ihre Gäste, einen engen Kreis zu bilden, um besser verstanden zu werden. Eine Todsünde ist, den Vortrag zu beginnen, wenn der Reiseleiter sich zwar selbst bereits vor dem Objekt positioniert hat, aber einige seiner Zuhörer noch auf dem Weg sind. Andererseits sollte es kein Reiseleiter persönlich nehmen, wenn sich Mitglieder seiner Reisegruppe absondern, um beispielsweise zu fotografieren.

Wir alle tendieren dazu

Online-Version / Textauszüge

**Eine vollständige und gedruckte Version
mit besserer Bildqualität ist erhältlich (s. letzte Seite)**

Die nachfolgende Abbildung verdeutlicht nochmals die **Rechtsbeziehungen** zwischen den einzelnen „Akteuren“ im Rahmen einer typischen Pauschalreise. Wir beschäftigen uns im folgenden ausschließlich mit ausgewählten Problemen, die aus dem Reisevertrag zwischen Kunde und Veranstalter entstehen können.



4.1. Zugesicherte Eigenschaften

Bevor wir zur Reklamationsbearbeitung durch den Reiseleiter kommen, sollten wir zunächst festlegen, was der Reisekunde nun eigentlich gekauft hat. Kaum ein Produkt ist schließlich mit so viel Hoffnungen, Idealen und Erwartungen überfrachtet wie eine Pauschalreise. Das beginnt damit, dass für viele Urlauber Unwägbarkeiten wie z.B.

6. STEUERRECHTLICHE UND SOZIALVERSICHERUNGSRECHTLICHE PROBLEME BEI VERANSTALTERN¹

6.1. Allgemeine Vorbemerkung

6.1.1. Steuer- und sozialversicherungsrechtliche Fragestellungen bei Entsendung ins Ausland

Neben der Ausweitung der internationalen Unternehmenstätigkeit und der dadurch zunehmenden Anzahl an befristet im Ausland tätigen Mitarbeitern sehen sich Reiseveranstalter mit immer neuen Rahmenbedingungen in der Gestaltung der Auslandstätigkeiten ihrer Mitarbeiter konfrontiert. Durch die Vielzahl von sich ständig ändernden Bestimmungen ist die Abwicklung von Auslandsentsendungen nicht leicht, so dass eine ständige Überprüfung der Entsendepraxis im Unternehmen erfolgen muss. Viele Unternehmen gehen bei einer Auslandstätigkeit immer noch von der „klassischen“ Entsendung gemäß § 4 SGB IV² aus („...Entsendung infolge der Eigenart der Beschäftigung oder vertraglich im voraus begrenzt“). Doch mit dem Urteil des Bundessozialgerichtes, das bereits am 7.11.1996 erging, ist diese Vorgehensweise grundsätzlich in Frage gestellt worden.

Darüber hinaus ergeben

¹ Alle Angaben in diesem Kapitel erfolgen nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr. Sie ersetzen insbesondere keine steuerliche Beratung.

² SGB IV = Sozialgesetzbuch, Viertes Buch; Gemeinsame Vorschriften für die Sozialversicherung.

6.1.2. Arbeitsrechtliche Grundlagen einer Auslandstätigkeit

Bei Auslandstätigkeiten unterscheidet man drei Formen.

1. Dienstreise:

Eine Dienstreise ist ein

2. Auslandsabordnung oder Delegation

Abordnung:

Wenn ein Arbeitnehmer für die

Online-Version / Textauszüge

**Eine vollständige und gedruckte Version
mit besserer Bildqualität ist erhältlich (s. letzte Seite)**

7. FORDERUNGEN EINES NACHHALTIGEN, "SANFTEN" TOURISMUS¹

7.1. Grundzüge der Tourismuskritik

Der Touristikmarkt gilt weltweit als *der* Wachstumsmarkt schlechthin. Über Jahrzehnte wuchsen nicht nur in Deutschland die Teilnehmerzahlen, die Umsätze und die Gewinne deutscher Tourismusunternehmen mit oftmals zweistelligen Wachstumsraten. "Augen zu und durch" lautete während dieser Zeit die Expansionsdevise vieler Unternehmen und Tourismusregionen. Wenngleich die wirtschaftlichen, insbesondere arbeitsmarktpolitischen Chancen des Tourismus nicht zu negieren sind, befürchten viele Tourismuskritiker jedoch, dass letztlich die vielfach erst langfristig erkennbaren **negativen Konsequenzen** eines "harten" Tourismus überwiegen. Als solche sind zu nennen:

- **Ökonomische und soziokulturelle Probleme:**
 - Es entstehen vielfach nur Saisonarbeitsplätze; auf Einheimische entfallen nur die weniger qualifizierten Tätigkeiten; dispositive Aufgaben werden von zugereisten Ortsfremden übernommen. Selbst für die Führung von Touristengruppen schicken deutsche Reiseveranstalter ihr eigenes Personal, nämlich Reiseleiter, ins Gastgeberland.
 - Es kommt zu touristischen Monostrukturen, die zu gefährlichen, da einseitigen Abhängigkeiten führen.
 - Tourismus induzierte Inflation: Das Preisniveau in den Tourismuszentren erhöht sich, so dass viele Güter für Einheimische, die nicht an der durch den Tourismus ausgelösten Einkommensentwicklung teilhaben können, unerschwinglich werden. Grundstücks- und Immobilienpreise steigen rapide an.
 - Förderung von Landflucht: Insbesondere Jugendliche wandern aus agrarischem Hinterland in die touristischen Zentren ab.
 - Die Oberflächlichkeit der touristischen Begegnung führt - insbesondere in Entwicklungsländern - zur Verfestigung von Vorurteilen.
 - Vielfach kommt es zu einer Kommerzialisierung der Kultur. So werden religiöse Zeremonien zugunsten photographierender Urlauber aus ihrem überlieferten Kontext gerissen.

¹ Vgl. zu den nachfolgenden Ausführungen ausführlich das Buch von Kirstges, Torsten, Sanfter Tourismus.

- Bettelei, Kriminalität, Prostitution und Alkoholismus steigen an, da das Konsumverhalten der Touristen bei der einheimischen Bevölkerung den Wunsch nach Nachahmung weckt.



Beispiel für die Auswirkung des Tourismus auf den Grundstücksmarkt – und die daraus resultierenden Folgen ... (Beitrag aus der FVW vom 23.6.2000)

- **Ökologische Probleme:**
 - Die Landschaft wird zu Erholungszwecken zersiedelt; Naturlandschaft wird in Freizeitgelände gewandelt.
 - Die permanente ökologische Belastung steigt direkt durch das Verhalten der Urlauber (Abfälle, Abwasser, Abgase, Zertreten und Überfahren von Pflanzen und Tieren, Lärm, etc.).

Ungeklärt ins Mittelmeer

Nur noch wenige Küstenstraßen des Mittelmeers sind intakt. Dies ist laut der Europäischen Umweltagentur (EEA) bedauerlich. Das rapide Bevölkerungswachstum in der Türkei und Ägypten sowie ein hohes Touristenandrängensniveau in Spanien und Griechenland lösen das größte Problem. Dort fließen nach Angaben der in Kopenhagen ansässigen Umweltagentur immer noch 60 Prozent der abfallreichen Abwässer ungeklärt ins Meer, obwohl Kläranlagen vorhanden sind. In der Türkei seien steigende Urlaubszahlen wieder das Problem nach wie vor. Die EEA schätzt für das Jahr 2020 auf 350 Millionen Touristen rund ums Mittelmeer, mehr als doppelt so viele wie 1990, als 150 Millionen kamen.

Beispiel für Umweltverschmutzung (auch) durch den Tourismus.

Fandnotiz aus der Süddeutschen Zeitung vom April 2000.

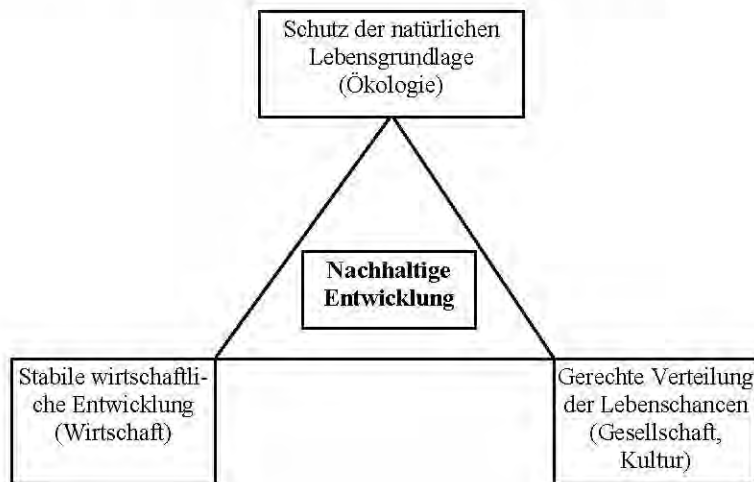
"Hart" reist demnach, wer z.B. wenig Zeit in den Urlaub mitbringt, schnelle Verkehrsmittel benutzt, Sehenswürdigkeiten "knipst", sich nicht geistig auf die Reise vorbereitet und seinen eigenen Lebensstil in das Gastland zu importieren versucht. Ein harter Tourismus zeichnet sich also keineswegs nur durch eine **Schädigung der natürlichen Umwelt** aus; er hat vor allem auch **negative Auswirkungen auf den individuellen Erholungswert** des Urlaubs sowie auf die **soziale Umwelt** des Gastlandes.

Der abgeleitete **nachhaltige Tourismus** stellt einen Versuch dar, die problematischen Auswirkungen des Tourismus zu vermeiden. Mit dem **Rio-Gipfel**, der ersten internationalen Umwelt- und Entwicklungskonferenz der Vereinten Nationen in Rio de Janeiro 1992, wurde dieses Konzept der „nachhaltigen Entwicklung“ als ein globales und auf alle Sektoren übergreifendes Entwicklungsmodell vorgestellt und unter dem Namen „**Agenda 21**“ bekannt. Ein nachhaltiger Tourismus ist gekennzeichnet durch ethische und soziale Gerechtigkeit, kulturelle Anpasstheit, ökologische Tragfähigkeit sowie wirtschaftliche Bedeutung und Effizienz. Voraussetzung für einen nachhaltigen Tourismus ist die Integration der Ziele

- ökologisch verträglich¹
- wirtschaftlich profitabel und
- ethisch und sozial förderlich und kulturell angepasst.

¹ Oft wird damit auch das Ziel der **Biodiversität**, also der biologischen Vielfalt, verbunden. Vgl. z. B. Bundesamt für Naturschutz, Biodiversität, S. 2 u. S. 18.

Abbildung: Das „magische Dreieck“ der nachhaltigen Entwicklung



Die Bewahrung lebenserhaltender ökologischer Prozesse und Naturkreisläufe, die Erhaltung der Artenvielfalt und die schonende Nutzung natürlicher Ressourcen sind ebenso Ziele wie die Achtung und Bewahrung traditioneller Lebensweisen und kultureller Identitäten der Bevölkerung.¹ Dies bedeutet, dass es zu einem verantwortungsbewussten Reisen in naturnahen Regionen kommt, dass negative

¹ Vgl. Umwelterklärung der deutschen Tourismuswirtschaft, ((Öko-) Tourismus), S. 131.

7.4.3. Möglichkeiten der Beeinflussung des Reisendenverhaltens

Oftmals verletzen Touristen aus Unkenntnis einheimische Sitten, Gebräuche und Normen. Ebenso wird die natürliche Umwelt vielfach aus Unachtsamkeit geschädigt. Durch eine **Aufklärung der Reisenden** können Tourismusunternehmen und Zielgebietsorganisationen bereits zur Schadensvermeidung bzw. Schadensbegrenzung beitragen. Konkret sind zur Beeinflussung des Verhaltens von Reisenden folgende Maßnahmen denkbar:

- Die allgemeinen **Reisezielbeschreibungen** in einem Katalog werden ausgeweitet; anstelle von austauschbaren Urlaubsklischees werden realistische und typische Informationen gegeben. Denkbar wäre jeweils eine Rubrik "Sie passen in dieses Land/diesen Ort, wenn Sie" bzw. "Dieses Land/dieser Ort ist nichts für Sie, wenn Sie ...". Dadurch wird überzogenen Ansprüchen von Kunden entgegengesteuert, was sich letztlich auch positiv in der Reklamationsrate niederschlagen dürfte.
- Bei den **Reiseunterlagen** kann

- Ebenso werden die Reisenden sowie die allgemeine Öffentlichkeit mittels **Aufklärungskampagnen über die Probleme** informiert, **mit denen Tourismusunternehmen in den Zielgebieten konfrontiert sind**. Insbesondere könnten die beschränkten Möglichkeiten des Einflusses von (mittelständischen) Unternehmen auf die (politischen) Entscheidungsträger in den Zielgebieten sowie Ansatzpunkte und bereits ergriffene Maßnahmen einer Einflussnahme durch das eigene Unternehmen aufgezeigt werden. Dadurch wird bei den Kunden und Nicht-Kunden ein besseres Verständnis für die Komplexität der Sachlage “sanfter Tourismus” erreicht und überzogenen Anforderungen entgegengewirkt.



Beispiel für ein sog. SympathieMagazin des Studienkreises für Tourismus und Entwicklung e.V.

Verwendete und weiterführende Literatur:

- Freyer, Walter und Pompl, Wilhelm, Reisebüromanagement; 2. Auflage, München 2008
- Friedrich, Cornelia, Steuer- und sozialversicherungsrechtliche Fragestellung bei Entsendung ins Ausland; Lohn und Gehalt Fachzeitschrift für die Entgeltabrechnung, Personalvergütung und Zeitwirtschaft- Frechen im März 2000
- Günther, Ursula, Reiseleiterinnen und Reiseleiter als Kulturdolmetscher, Für Toleranz und Dialog, in: EED TourismWatch, Heft 59/60 – 09/2010, S. 17 – 19
- Hässel, Günter und Rummel, Jörg, Besteuerung, Buchführung und Vertragsrecht der Reisebüros, 4. Auflage 2008
- Heims, Hans-Jörg, Bitte draußen warten – Deutsche Reiseleiter werden im Ausland schikaniert, in: Süddeutsche Zeitung vom 1.4.2010
- Henkel, H. Jürgen, Die Umsatzsteuer der Reisebüros und Reiseveranstalter, 3. Auflage, Neuwied 2010
- Kirstges Torsten, **Sanfter Tourismus** - Chancen und Probleme der Realisierung eines ökologieorientierten und sozialverträglichen Tourismus durch deutsche Reiseveranstalter, Oldenbourg-Verlag, 3. Auflage, München 2003 (ISBN: 3-486-25756-0; ca. 400 Seiten)
- Kirstges, Torsten / Lück, Michael (Hrsg.), **Global Ecotourism Policies and Case Studies**, Perspectives and Constraints, Channel View Publications, Clevedon/New York/Ontario 2003 (ISBN: 1-873150-40-7; ca. 200 Seiten)
- Kirstges, Torsten / Lück, Michael (Hrsg.), **Umweltverträglicher Tourismus - Fallstudien** zur Entwicklung und Umsetzung Sanfter Tourismuskonzepte, Meßkirch 2001 (Buch im Armin Gmeiner-Verlag; 190 Seiten; ISBN 3-926633-50-6)
- Kirstges, Torsten, **Expansionsstrategien** im Tourismus: **Marktanalyse** und **Strategiebausteine**, unter besonderer Berücksichtigung mittelständischer Reiseveranstalter, 4. Auflage, Wilhelmshaven 2010 (ISBN: 978-3-935923-14-9; ca. 620 Seiten)
- Kirstges, Torsten, Grundlagen des **Reisemittler- und Reiseveranstaltermanagements** - Marktüberblick, Geschäftsmodelle, Marketingmanagement, rechtliche Grundlagen, Oldenbourg-Verlag, München 2010 (ISBN: 978-3-486-59716-5, ca. 130 Seiten)
- Kirstges, Torsten, Grundlagen des **Reisemittler- und Reiseveranstaltermanagements** (Modul 4), in: Schulz, Axel / Berg, Waldemar / Gardini, Marco A. / Kirstges, Torsten / Eisenstein, Bernd (Hrsg.), Grundlagen des Tourismus, Oldenbourg-Verlag, München 2010, S. 423 - 550 (ISBN: 978-3-486-59725-7)
- Kirstges, Torsten, **Gruppenreise** sowie **Standortreiseleiter**, in: Mundt, Jörn W. / Zollondz, Hans-Dieter (Hrsg.), Lexikon Tourismus, S. 331 – 335 bzw. S. 656 - 657, Oldenbourg-Verlag, München 2008 (ISBN 978-3-486-25069-5)
- Kirstges, Torsten, **Klimagerechtigkeit und Ferntourismus**: (k)ein Widerspruch?! Substantielle und methodologische Probleme eines **nachhaltigen Reiseverhaltens**. Können Veranstalter ebenso wie Reisende (fern-)reisen und gleichzeitig nachhaltig wirken?, in: Egger, Roman / Herdin, Thomas, Tourismus im Spannungsfeld von Polaritäten, Münster/Wien 2010, S. 97 - 110 (ISBN: 978-3-643-50159-2)
- Kirstges, Torsten, **Management von Tourismusunternehmen**: Organisation, Personal- und Finanzwesen bei Reiseveranstaltern und Reisemittlern, 3. Auflage, Mün-

- chen/Wien 2011 (Buch Oldenbourg-Verlag; ca. 280 Seiten; ISBN 978-3-486-58806-4)
- Kirstges, Torsten, **Sanfter Tourismus**: Modetrend oder strategische Herausforderung für Reiseveranstalter und Reisemittler?, in: Durlacher, Dagmar / ÖGAF (Hrsg.), Pauschalreisemarkt im neuen Europa - Trends, Regulative, Umweltaspekte, Wien 1993, S. 36 - 64
- Kirstges, Torsten, **Skifahren und Umweltschutz** – (k)ein Widerspruch, in: Bausch, Thomas / Schmölzer, Andrea (Hrsg.), Tourismus Forum 1998, Beiträge aus Forschung und Praxis des Wissenschaftszentrums der ITB Berlin, Verlag TourCon/Nieddecken, Hamburg 1998, S. 135 – 141
- Kirstges, Torsten, **Strategiealternativen von Reiseveranstaltern**, in: Gewalt, Stefan (Hrsg.), Handbuch des Touristik- und Hotelmanagement“, München/Wien 1999 (ISBN: 3-486-25132-5, S. 345 – 348)
- Kirstges, Torsten, Tourismus im Zeitalter der **Globalisierung** – Fünf Thesen zu **Trends im Tourismusmarketing** des ausgehenden 20. Jahrhunderts und **Konsequenzen für die Tourismuspolitik**, in: Tourismus Jahrbuch, Heft 1/1999, S. 139 - 143
- Müller, Leo A. und Weichler Kurt, Arbeitsfeld Freizeit; 1. Auflage, Hamburg 1990
- Mundt, Jörn W., Reiseveranstaltung; 7. Auflage, München 2011
- Schulz, Axel / Berg, Waldemar / Gardini, Marco A. / **Kirstges, Torsten** / Eisenstein, Bernd (Hrsg.), **Grundlagen des Tourismus**, Oldenbourg-Verlag, München 2010 (ISBN: 978-3-486-59725-7, ca. 720 Seiten)
- SteuerBrief Touristik, Abgabenordnung- Die Reiseleiter- Betriebsstätte im Zielgebiet, Ausgabe 11/1999
- SteuerBrief Touristik, Einkommen-/ Lohnsteuer- Steuerfreiheit von Lohnzuschlägen auch bei Reiseleitern, Ausgabe 10/1999
- SteuerBrief Touristik, Umsatzsteuer- Gruppenreisen mit selbständigen Reiseleitern, Ausgabe 5/2000
- SteuerBrief Touristik, Umsatzsteuer- Umsatzsteuerliche Behandlung einer selbständig tätigen deutschen Reiseleiterin, Ausgabe 04/1999
- Thurau, Horst, Aktuelles zur Auslandsabrechnung; Lohn und Gehalt Fachzeitschrift für die Entgeltabrechnung, Personalvergütung und Zeitwirtschaft, Ausgabe 03/2000
- Thurau, Horst, Auslandsabrechnung; Sonderbeilage; Lohn und Gehalt Fachzeitschrift für die Entgeltabrechnung, Personalvergütung und Zeitwirtschaft, Ausgabe 06/1998 und 03/1996

Anhang

Reisevertragsgesetz - §651 a – m BGB:

§ 651a Vertragstypische Pflichten beim Reisevertrag

(1) Durch den Reisevertrag wird der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Reisenden eine Gesamtheit von Reiseleistungen (Reise) zu erbringen. Der Reisende ist verpflichtet, dem Reiseveranstalter den vereinbarten Reisepreis zu zahlen.

(2) Die Erklärung, nur Verträge mit den Personen zu vermitteln, welche die einzelnen Reiseleistungen ausführen sollen (Leistungsträger), bleibt unberücksichtigt, wenn nach den sonstigen Umständen der Anschein begründet wird, dass der Erklärende vertraglich vorgesehene Reiseleistungen in eigener Verantwortung erbringt.

(3) Der Reiseveranstalter hat dem Reisenden bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss eine Urkunde über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zur Verfügung zu stellen. Die Reisebestätigung und ein Prospekt, den der Reiseveranstalter zur Verfügung stellt, müssen die in der Rechtsverordnung nach Artikel 238 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche bestimmten Angaben enthalten.

(4) Der Reiseveranstalter kann den Reisepreis nur erhöhen, wenn dies mit genauen Angaben zur Berechnung des neuen Preises im Vertrag vorgesehen ist und damit einer Erhöhung der Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, die Hafengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse Rechnung getragen wird. Eine Preiserhöhung, die ab dem 20. Tage vor dem vereinbarten Abreisetermin verlangt wird, ist unwirksam. § 309 Nr. 1 bleibt unberührt.

(5) Der Reiseveranstalter hat eine Änderung des Reisepreises nach Absatz 4, eine zulässige Änderung einer wesentlichen Reiseleistung oder eine zulässige Absage der Reise dem Reisenden unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungs- oder Absagegrund zu erklären. Im Falle einer Erhöhung des Reisepreises um mehr als fünf vom Hundert oder einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Er kann stattdessen, ebenso wie bei einer Absage der Reise durch den Reiseveranstalter, die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise verlangen, wenn der Reiseveranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten.

Der Reisende hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung durch den Reiseveranstalter diesem gegenüber geltend zu machen.

§ 651b Vertragsübertragung

(1) Bis zum Reisebeginn kann der Reisende verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Der Reiseveranstalter kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen.

(2) Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so haften er und der Reisende dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten.

§ 651c Abhilfe

(1) Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, die Reise so zu erbringen, dass sie die zugesicherten Eigenschaften hat und nicht mit Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Nutzen aufheben oder mindern.

(2) Ist die Reise nicht von dieser Beschaffenheit, so kann der Reisende Abhilfe verlangen. Der Reiseveranstalter kann die Abhilfe verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

(3) Leistet der Reiseveranstalter nicht innerhalb einer vom Reisenden bestimmten angemessenen Frist Abhilfe, so kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn die Abhilfe von dem Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe durch ein besonderes Interesse des Reisenden geboten wird.

§ 651d Minderung

(1) Ist die Reise im Sinne des § 651c Abs. 1 mangelhaft, so mindert sich für die Dauer des Mangels der Reisepreis nach Maßgabe des § 638 Abs. 3. § 638 Abs. 4 findet entsprechende Anwendung.

(2) Die Minderung tritt nicht ein, soweit es der Reisende schuldhaft unterlässt, den Mangel anzuzeigen.

§ 651e Kündigung wegen Mangels

(1) Wird die Reise infolge eines Mangels der in § 651c bezeichneten Art erheblich beeinträchtigt, so kann der Reisende den Vertrag kündigen. Dasselbe gilt, wenn ihm die Reise infolge eines solchen Mangels aus wichtigem, dem Reiseveranstalter erkennbarem Grund nicht zuzumuten ist.

(2) Die Kündigung ist erst zulässig, wenn der Reiseveranstalter eine ihm vom Reisenden bestimmte angemessene Frist hat verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist oder vom Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrags durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt wird.

(3) Wird der Vertrag gekündigt, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Er kann jedoch für die bereits erbrachten oder zur Beendigung der Reise noch zu erbringenden Reiseleistungen eine nach § 638 Abs. 3 zu bemessende Entschädigung verlangen. Dies gilt nicht, soweit diese Leistungen infolge der Aufhebung des Vertrags für den Reisenden kein Interesse haben.

(4) Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, die infolge der Aufhebung des Vertrags notwendigen Maßnahmen zu treffen, insbesondere, falls der Vertrag die Rückbeförderung umfasste, den Reisenden zurückzubefördern. Die Mehrkosten fallen dem Reiseveranstalter zur Last.

§ 651f Schadensersatz

(1) Der Reisende kann unbeschadet der Minderung oder der Kündigung Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen, es sei denn, der Mangel der Reise beruht auf einem Umstand, den der Reiseveranstalter nicht zu vertreten hat.

(2) Wird die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt, so kann der Reisende auch wegen nutzlos aufgewandeter Urlaubszeit eine angemessene Entschädigung in Geld verlangen.

§ 651g Ausschlussfrist, Verjährung

(1) Ansprüche nach den §§ 651c bis 651f hat der Reisende innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. § 174 ist nicht anzuwenden. Nach Ablauf der Frist kann der Reisende Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist.

(2) Ansprüche des Reisenden nach den §§ 651c bis 651f verjähren in zwei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Tage, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.

Auszüge aus den Informationen des DRV/der Hochschule Bremen zum**Reiseleiterzertifikat:****Reiseleiterzertifikat
des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft
und der Hochschule Bremen**

Einführende Erläuterungen

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

Bisher waren deutsche 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 des Fremdenführers dort von dem erfolgreichen Besuch längerer Schulungskurse bzw. einer Fachhochschule abhängig gemacht wird, während die Berufsbezeichnung 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 Reiseleitern abzudecken. Der Abschluss eines einschlägigen Ausbildungsberufs (analog dem des Reiseverkehrskaufmanns / der Reiseverkehrskauffrau) oder eines speziellen Studiums entspricht daher weder den Bedürfnissen der Reiseleiter (speziell der bereits langjährig als Reiseleiter tätigen Praktiker) noch den Interessen der Kunden und der Branche.

Für den Reiseleiter und dabei insbesondere auch für den erfahrenen Reiseleiter stellte sich bisher daher die Situation so dar, dass er keinen formalen Nachweis seiner Qualifikation

erbringen konnte, einer Qualifikation, die in vielen Fällen mindestens dem Niveau seiner ausländischen 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.

Der Reiseleiter muss über ein interdisziplinäres Wissen zu diesen Bereichen verfügen. Um dem deutschen Reiseleitern 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

Der Reiseleiter ist Vermittler zwischen Urlaubsgast und Urlaubsland. Er befriedigt das Bedürfnis des Touristen nach Informationen und Orientierungen, er gibt Anregungen und erteilt Auskünfte, er erklärt und erläutert Aspekte fremder Kulturen, und er trägt damit zur Bereicherung des Weltbildes, zum Abbau von Vorurteilen und zum Verständnis zwischen den Nationen bei.

Um diesen Aufgaben gerecht zu werden, benötigt er 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 Reiseleitern zusätzliche Qualifikationen verlangen, z.B. ein kunsthistorisches Studium, dient der unternehmerischen Profilierung und ist in diesem Zusammenhang nicht relevant.

len 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 der Reiseleiter beherrschen muss, sind allgemeiner Natur trotz des hohen Maßes an betriebspezifischen Organisationsabläufen.

Speziell durch die Übernahme organisatorischer Aufgaben hebt sich der Reiseleiter vom Gästeführer/Fremdenführer ab, der lediglich Informationen über das Zielgebiet und dessen Sehenswürdigkeiten abgibt, aber keine Verantwortung trägt. Der Reiseleiter ist der "verlängerte Arm" des Reiseveranstalters unterwegs und offizieller Ansprechpartner des Kunden.

Recht, Reiserecht und Reklamationsbearbeitung

Der Reiseleiter soll nicht einen aus rechtlichen Fehlern resultierenden Prozess führen können - vielmehr soll er durch seine Tätigkeit dies zu vermeiden helfen durch vorbeugende Maßnahmen, Qualitätskontrolle und -sicherung sowie durch qualifizierte Reklamationsbearbeitung. Dazu muss er (Haftungs-) Risiken erkennen und die Folgen mangelhafter Leistungserstellung beurteilen können. Der Reiseleiter steht 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 des Reiseleiters gegenüber Kunden, Mitarbeitern, 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 Form der Präsentation. Zur sozialen Kompetenz des Reiseleiters gehören auch die Motivation der Reisenden sowie der Abbau von Konflikten und Spannung innerhalb von Reisegruppen, die Förderung der Kommunikation und die Betreuung beim Erleben der Urlaubsregion. Eine wichtige Aufgabe ist die Förderung des Umweltbewusstseins, des Respekts gegenüber Menschen, Natur und Kultur des Gastlandes.

Tourismuskunde

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

Die Prüfung

1. Schriftliche Prüfung

Die Prüfung zum Reiseleiterzertifikat besteht aus fünf schriftlichen Teilen und einem mündlichen Teil.

<u>Prüfungsteil</u>	<u>Gewichtung</u>	<u>verfügbare Zeit</u>
Länderkunde	30,0 %	70 Minuten
Organisation	30,0 %	70 Minuten
Methodik, Didaktik, soziale Kompetenz	15,0 %	30 Minuten
Recht	12,5 %	20 Minuten
Tourismuskunde	12,5 %	20 Minuten
	100 %	210 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 210 Minuten) und mündliche Prüfung (Dauer 30 bis 45 Minuten) finden an zwei aufeinanderfolgenden Tagen statt.

2. Mündliche Prüfung

- Die mündliche Prüfung kann sich auf alle Bereiche beziehen, der Schwerpunkt liegt auf methodisch-didaktischem Gebiet.
- Die mündliche Prüfung gibt darüber Auskunft, ob der Kandidat eine der wichtigsten Reiseleiterqualifikationen besitzt: das Geschick, klare und verständliche Informationen zu vermitteln, folglich die Fähigkeit, Wesentliches auszuwählen, Sachverhalte zu begründen, Zusammenhänge herzustellen und seinen Vortrag zu strukturieren.

Prüfungsordnung

§ 1 Aufgabenstellung

(1) Die Einführung eines Reiseleiterzertifikats und eines darauf basierenden, zeitlich befristeten Reiseleiterausweises, einer Prüfung, die die Befähigung zur Tätigkeit des Reiseleiters nachweist und einer Prüfungsordnung haben das Ziel, die Qualität der Dienstleistung Reiseleitung zu fördern, objektive Vorgaben für die Reiseleitung zu schaffen und das Tätigkeitsfeld sowie die Aufgabengebiete des Reiseleiters zu umreißen.

(2) Der Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft bemüht sich um Anerkennung des auf dem Zertifikat basierenden Reiseleiterausweises in- und außerhalb der Bundesrepublik Deutschland und führt die entsprechenden Verhandlungen mit den zuständigen Stellen im In- und Ausland.

§ 2 Aufgaben und Fähigkeiten des Reiseleiters

Zu den Aufgaben und Fähigkeiten eines Reiseleiters gehören u. a.

- organisatorische Fachkenntnisse
- landeskundliche Kenntnisse
- rechtliche Kenntnisse, speziell zum Reiserecht
- Grundkenntnisse der Touristik
- Kenntnisse der Organisationen und Einrichtungen des Fremdenverkehrs und der Touristik
- soziale Kompetenz, Methodik -Didaktik.

§ 3 Prüfungszweck

Die Prüfung hat den Zweck, die Eignung des Kandidaten für die Tätigkeit als Reiseleiter im In- und Ausland festzustellen.

§ 4 Zulassungsvoraussetzungen

Zur Prüfung sind Kandidaten zuzulassen, sofern sie folgende Voraussetzungen erfüllen:

- (1) Der Bewerber muss das 18. Lebensjahr vollendet haben.
- (2) Der Bewerber muss Abitur, Fachhochschulreife oder eine vergleichbare Schulausbildung und fachpraktische Reiseleitererfahrungen durch Vorlage geeigneter Belege nachweisen.

(3) Ersatzweise können Bewerber aufgrund langjähriger touristischfachspezifischer Tätigkeit, die durch Vorlage geeigneter Belege nachgewiesen werden muss, zur Prüfung zugelassen werden. Auch hierbei müssen fachpraktische Reiseleitererfahrungen nachgewiesen werden.

(4) Ebenfalls zugelassen werden können Studenten des Internationalen Studienganges Angewandte Freizeitwissenschaft der Hochschule Bremen mit dem Schwerpunkt Reiseleitung/Gästepflege.

§ 5 Zulassungsverfahren

(1) Die Anmeldung zur Prüfung hat schriftlich, nach den von der zuständigen Stelle bestimmten Anmeldefristen und Formularen, durch den Prüfungsbewerber zu erfolgen.

(2) Für Prüfungsbewerber nach § 4 (2) und (3) ist die vom Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft eingerichtete Stelle zuständig.

(3) Die Zulassungsstelle gibt die Prüfungstermine einschließlich der Anmeldefristen mindestens drei Monate vorher bekannt.

(4) Bei Prüfungen für geschlossene Gruppen von Prüfungsbewerbern kann diese Frist verkürzt werden.

(5) Der Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft behält sich in Abstimmung mit der Hochschule Bremen vor, die Teilnehmerzahl zu begrenzen. Die Vergabe der Prüfungsplätze erfolgt in der Reihenfolge der eingehenden Anmeldungen.

§ 6 Prüfungsinhalte

(1) Die Prüfungsunterlagen werden jährlich durch ein Gremium des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft und der Hochschule Bremen zusammengestellt.

(2) In dieses Gremium sind geeignete und ausgewiesene Personen der Tourismuswirtschaft und der Hochschule Bremen zu berufen, die mit Fragestellungen der Reiseleitung befasst sind und die in der Lage sind, Fragenkataloge und Anforderungen zusammenzustellen.

§ 7 Prüfungsausschuss

(1) Zur Durchführung der Prüfungen wird vom Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft ein Prüfungsausschuss gebildet, in dem Fachleute der Hochschule Bremen mitwirken.

(2) Der Prüfungsausschuss besteht aus mindestens zwei Vertretern des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft und zwei Vertretern der Hochschule Bremen.

(3) Der Prüfungsausschuss beruft die Prüfer.

(4) Der Prüfungsausschuss wählt einen Prüfungsvorsitzenden und einen Stellvertreter.

- (5) Der Prüfungsvorsitzende leitet die Prüfung. In Streitfällen entscheidet die Mehrheit des Ausschusses, bei Stimmgleichheit zählt die Stimme des Prüfungsvorsitzenden doppelt.
- (6) Der Prüfungsausschuss ist beschlussfähig, wenn 2/3 der Mitglieder mitwirken.
- (7) Die Prüfungsprotokolle sind vom Protokollführer und dem Vorsitzenden zu unterzeichnen.
- (8) Die schriftlichen Prüfungsarbeiten und die Berichte über den mündlichen Teil sind zwei Jahre, die Anmeldungen und Niederschriften vier Jahre aufzubewahren.
- (9) Die Mitglieder des Prüfungsausschusses und die Prüfer haben über alle Prüfungsvorgänge gegenüber Dritten Verschwiegenheit zu bewahren.
- (10) Hat ein Prüfungsbewerber die Prüfung nicht bestanden, so kann sich der Kandidat an den Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft wenden und um eine Anerkennung ersuchen. Diese Eingabe muss innerhalb einer Ausschlussfrist von einem Monat nach Bekanntgabe des Prüfungsergebnisses schriftlich per Einschreiben bei den zuständigen Stellen eingegangen sein.
- (11) Der Prüfungsausschuss bestimmt eine zuständige Stelle, dessen Geschäftsführung insbesondere Einladungen, Protokollführung und Durchführung der Beschlüsse regelt.

§ 8 Prüfung

- (1) Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil.
- (2) Beide Prüfungsteile sollen an zwei aufeinanderfolgenden Tagen stattfinden.
- (3) Die schriftliche Prüfung ist anhand der Prüfungsunterlagen innerhalb der festgesetzten Zeit zu absolvieren. Die Prüfungszeit wird vom Prüfungsausschuss bestimmt.
- ...
- ...
- (8) Die mündliche Prüfung wird von mindestens jeweils zwei Prüfern durchgeführt. Sie beträgt mindestens 30, höchstens 45 Minuten. Die mündliche Prüfung kann sich auf alle in § 2 angegebenen Bereiche beziehen. Der Schwerpunkt liegt auf methodisch-didaktischem Gebiet.
- (9) Kandidaten, die die erforderlichen Kenntnisse für eine qualifizierte Reiseleitung in schriftlicher und mündlicher Prüfung nicht nachweisen konnten, haben die Prüfung nicht bestanden. Jeder schriftliche Prüfungsteil muss mit mindestens 50 % der Punkte bestanden werden. Die schriftliche Prüfung ist bestanden, wenn insgesamt mindestens 60 % der Punkte erreicht wurden.
- ...

§ 9 Reiseleiterzertifikat

(1) Kandidaten, die die Prüfung erfolgreich bestanden haben, erhalten das Reiseleiterzertifikat und einen Reiseleiterausweis des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft und der Hochschule Bremen.

(2) Der Reiseleiterausweis hat drei Jahre Gültigkeit. Er bleibt Eigentum des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft.

(3) Die Verlängerung des Reiseleiterausweises kann beantragt werden. Voraussetzung ist der Nachweis einer einschlägigen Tätigkeit während dessen Gültigkeitsdauer. Ansonsten hat der Reiseleiter in einer gesonderten Prüfung die Qualifikation erneut nachzuweisen. Über deren Gestaltung beschließt der Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft. In besonderen Ausnahmefällen kann der Bundesverband die Benutzung des Ausweises untersagen sowie seine Rückgabe verlangen oder eine Verlängerung verweigern.

§ 10 Widerspruchsausschuss

...

§ 11 Anerkennung durch die Kandidaten

...

§ 12 Prüfungsgebühren

(1) Die Prüfungsgebühren für Bewerber nach § 4 (2) und (3) werden vom Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft festgesetzt und bei Ausschreibung bekanntgegeben.

(2) Bewerber nach § 4 (4) sind von den Prüfungsgebühren befreit.

§ 13 Fristen

Die Anmeldung zur Prüfung muss mindestens 30 Tage vor dem Prüfungstermin auf den vorgeschriebenen Formularen zusammen mit den vorgesehenen Unterlagen bei der zuständigen Stelle eingegangen sein.

§ 14 Änderungen

...

Berlin/Bremen November 2001

europa 
tour-guide-akademie



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

**Ausbildung auf hohem Niveau
 mit e-Learning Phase
 zum IHK - Zertifikat
 Info: www.euro-tga.de**

Viele Menschen träumen davon, ferne Länder zu bereisen,
 neue Dinge zu erleben, mit anderen Menschen
 zusammenzuarbeiten
 und sind selber voller Wissensdrang über die Kulturen
 anderer Länder.
 Manche machen daraus
 Ihren Traumjob und werden:

europa 
tour guide-akademie www.euro-tga.de



Reiseleiter IHK



Animateur IHK



Gästebetreuer IHK



Destination Reiseleitung

Reiseleitung ist heute alles andere als ein Tummelplatz für Amateure. Der Rundreisekunde ist vielfach höchst reiseerfahren und sachkundig, so dass er längst mehr von seinem Reiseleiter erwartet als eine perfekte Organisation.

Wie reagiert man als Reiseleiter auf die veränderte Bedürfnislage, auf die verschiedenen Lebensstile, auf den steigenden Anteil Alleinreisender, auf die Wünsche nach Selbsterfahrung und individualisierter Programmgestaltung? **Pädagogische und psychologische Kompetenzen** des Betreuers sind mehr denn je gefragt. Führungsstil, Erlebnisdramaturgie, Gruppenatmosphäre, Konfliktmanagement, Gesprächsführung, urlaubsgemäßes **Edutainment**, Beratung und souveränes **Gruppencoaching** stehen dabei im Vordergrund. Nicht weniger wichtig ist die Verantwortung des Reiseveranstalters und seines Reiseleiters für die Umwelt- und Sozialverträglichkeit des Reisens.

„Destination Reiseleitung“ greift diese Fragen und Herausforderungen aus der Sicht des Praktikers auf und versucht, mit **Anregungen und konkreten Tipps** sowohl dem Anfänger als auch dem lernbereiten Profi unter den Reiseleitern Hilfen zur Erfolgssicherung an die Hand zu geben. So entstand ein Lehr- und Arbeitsbuch für Menschen, die sich für das Reiseleiterhandwerk insgesamt interessieren oder das Buch nutzen, um die Grundlagen einer modernen Reiseleitung vermittelt zu bekommen bzw. als Unternehmer vor der Herausforderung stehen, ihre **Reiseleiter kundenorientiert zu schulen**. Dieses Buch umfasst, neben den psychologischen und soziologischen Grundlagen der Reiseleitung, u.a. folgende Themenbereiche:

- rechtliche Grundlagen der Reiseleitung.
- Grundlagen des Flugverkehrs und daraus resultierende Probleme für Reiseleiter.
- organisatorische, steuerliche und sozialversicherungsrechtliche Fragen, die insbesondere das Verhältnis Reiseveranstalter – Reiseleiter betreffen.
- grundlegende Gedanken zu den Problemen und Chancen eines nachhaltigen, sanften Tourismus.

ISBN 978-3-935923-18-7

Erhältlich in jeder Buchhandlung

oder direkt beim Verlag über www.Kirstges.de

Dieses Buch kann **in einer vollständigen, gedruckten Form**, mit Fotos in **besserer Bildqualität**, zum Preis von **29.- EUR** direkt bei Herrn Prof. Dr. Kirstges oder über den Buchhandel bezogen werden
(ISBN: 978-3-935923-18-7; Kontakt: Kirstges@aol.com).

Beachten Sie auch folgende umfangreiche Publikation von Prof. Dr. Torsten Kirstges zum Tourismusmarketing:

Expansionsstrategien im Tourismus: **Marktanalyse** und **Strategiebausteine**, unter besonderer Berücksichtigung mittelständischer Reiseveranstalter, 4. Auflage, Wilhelmshaven 2010
(ISBN: 978-3-935923-14-9; ca. 620 Seiten; 49.-EUR)

Auf mehr als 600 Seiten werden Studierenden und Entscheidungsträgern in der Unternehmenspraxis **konkrete Ansatzpunkte für ein Unternehmenswachstum** in der Branche der Reiseveranstalter und Reisemittler, auch in der momentan schwierigen Marktsituation, aufgezeigt.

Gleichzeitig liefert das Buch **umfangreiches Datenmaterial** aus der touristischen Marktforschung und dient als „**Gedächtnis**“ der Branche, denn Fehlentwicklungen und Flops der letzten 30 Jahre werden schonungslos aufgezeigt und einer Analyse unterzogen. So können heute anstehende unternehmerische Entscheidungen aus den **Erfahrungen der Vergangenheit** heraus **optimiert** werden.

Expansionsrelevante Strategien wie **Vertikale Integration**, **Marktsegmentierung**, **Individualisierung** oder **Yield Management** werden detailliert behandelt. Kurz: Ein Buch voller Substanz, das in die Tiefe geht!
