DIN EN 15565:2008-05 (D)

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

Inhalt

Seite

Vorwort 4

Einleitung 6

1 Anwendungsbereich 7

2 Normative Verweisungen 7

3 Begriffe 7

4 Fähigkeiten 7

5 Rahmen von Ausbildungsprogrammen 8
5.1 Allgemeines 8
5.2 Zeitlicher Rahmen 8
5.3 Methodik 9

6 Allgemeine Themen 9
6.1 Theoretisches Wissen 9
6.2 Führungstechniken und -fertigkeiten 10
6.2.1 Allgemeines 10
6.2.2 Präsentationstechniken 10
6.2.3 Kommunikationstechniken 10
6.2.4 Umgang mit Gruppen 10
6.2.5 Führung von Personen mit besonderen Bedürfnissen 11
6.3 Unternehmerische Kenntnisse und Fertigkeiten 11

7 Gebietsspezifische Themen 11
7.1 Theoretisches Wissen 11
7.1.1 Allgemeines 11
7.1.2 Geschichte 12
7.1.3 Natur und Umwelt 12
7.1.4 Kultur 12
7.1.5 Wirtschaft 12
7.1.6 Aktuelle Lebensverhältnisse 13
7.2 Arbeitsbedingungen 13

8 Praktische Ausbildung 13

9 Beurteilung der Qualifikation 14

10 Anbieter der Ausbildung 14
10.1 Allgemeines 14
10.2 Qualitätskontrolle 15
10.3 Anforderungen an die Ausbilder 15
10.3.1 Allgemeines 15
10.3.2 Qualifikation der Ausbilder für die praktische Ausbildung 15
10.4 Ausbildungseinrichtungen 15

Anhang A (normativ) **Erforderliche Sprachkenntnisse, um Gäste zu führen** 16

Anhang B (normativ) **Erforderliche Sprachkenntnisse zur Kommunikation innerhalb des Qualifikationsbereichs** 17

Anhang C (informativ) **A-Abweichungen** 18

Literaturhinweise 19