

# 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