

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