

Fachverband Freizeitbetriebe

Positionspapier Fremdenführer



*Positionspapier, 16. Dezember 2009
(Langfassung)*

Positionspapier Fremdenführer

Präambel

Die zentralen Aufgaben einer Branchenvertretung liegen in der Qualitätssicherung, der laufenden Verbesserung der Aus- und Weiterbildung, der Mitgestaltung an den beruflichen Rahmenbedingungen, der nationalen wie internationalen Interessenvertretung sowie der Öffentlichkeitsarbeit.

Diese Aufgaben werden von den Repräsentanten der Berufsgruppe mit Engagement und Konsequenz wahrgenommen. Zur Darstellung der Ziele und Forderungen hat die Berufsgruppe der Fremdenführer vorliegendes Positionspapier erarbeitet. Es soll einerseits das politische Lobbying unterstützen und andererseits gegenüber der Allgemeinheit dokumentieren, wie wichtig die Tätigkeit der Fremdenführer ist.

Allgemeines

Die Berufsgruppe der Fremdenführer hat österreichweit 1.554¹ Mitglieder und zählt zu den größten Berufsgruppen des Fachverbandes der Freizeitbetriebe in der Wirtschaftskammer Österreich, die unter der gemeinsamen Marke „austriaguides“ erkennbar ist.

¹ Mitgliederstatistik; Fachverband der Freizeitbetriebe, Stand: 31.12.2008

Gewerblich selbstständige Fremdenführer² üben ein reglementiertes Gewerbe im Sinne der Bestimmungen der §§ 94 Z 21 und 108 GewO 1994 aus und haben im Rahmen einer staatlichen Prüfung einen umfangreichen Befähigungsnachweis zu erbringen. Der Befähigungsnachweis bestätigt, dass die erforderlichen fachlichen und kaufmännischen Kenntnisse vorliegen, um die dem Fremdenführergewerbe eigentümlichen Tätigkeiten auszuführen.

Das Tätigkeitsfeld der Fremdenführer in Österreich umfasst, Gästen aus dem In- und Ausland die historischen Reichtümer, das künstlerische und kulturelle Erbe Österreichs, die gesellschaftlichen, sozialen und politischen Zusammenhänge sowie sportliche und gesellschaftliche Veranstaltungen zu zeigen und zu erklären.

Die Europäische Norm CEN 13809 definiert den Fremdenführer als Person, die Besucher in der Sprache ihrer Wahl führt und das kulturelle und natürliche Erbe eines Gebietes erläutert, und normalerweise über eine gebietsspezifische Qualifikation verfügt, die üblicherweise von der zuständigen Behörde ausgegeben und/oder anerkannt wird. Fremdenführer sind Repräsentanten der Länder, Regionen und Städte, und es hängt in hohem Maße von ihnen ab, ob sich Besucher in unserem Land willkommen fühlen, länger bleiben möchten oder die Entscheidung treffen, Österreich wieder zu besuchen. Sie spielen einerseits eine besondere Rolle bei der Vermittlung des kulturellen und natürlichen Erbes und helfen andererseits, dessen Nachhaltigkeit sicherzustellen, indem die Besucher auf dessen Bedeutung hingewiesen werden.

Fremdenführer sind oftmals der erste, manchmal gar der einzige Kontakt des Besuchers und tragen daher beträchtlich zum Ansehen eines Reisezieles bei. Als Schlüsselpersonen zwischen Gast und Gastgeber sind sie gleichzeitig „lebendige Werbeträger“ und somit auch ein Marketingtool der Inlandswerbung. Fremdenführer tragen wesentlich zum Verständnis eines Landes, einer Region und dessen Selbstwahrnehmung bei. Die fachliche Kompetenz, die besondere Kenntnis lokaler Gegebenheiten und die persönliche, situativ angepasste Führung steigern das Reiseerlebnis des Gastes.

² Die Gewerbeordnung kennt nur den Begriff „Fremdenführer“ und unterscheidet somit nicht zwischen männlichen und weiblichen Fremdenführern. Wenn sowohl in der Überschrift als auch in den folgenden Erläuterungen von Fremdenführern gesprochen wird, dann fallen darunter sowohl die männlichen als natürlich auch die weiblichen Fremdenführer.

Tätigkeitsfelder und Forderungen der Berufsgruppe der Fremdenführer

1. Aus- und Weiterbildung

Vereinheitlichung der Ausbildung

Eine qualitativ hochwertige Ausbildung der Fremdenführer ist ein wesentlicher Faktor für ein Tourismusland wie Österreich. Mit der Europäischen Norm EN 15565:2008³ ist es gelungen, europaweit einen einheitlichen Ausbildungsstandard für Fremdenführer auf hohem Niveau festzulegen. Die CEN-Norm stellt die Basis der Europäisierung dar, die nun national mit Leben zu erfüllen ist.

Bislang⁴ wurde in den Bundesländern Kärnten, Salzburg, Tirol, und Wien die Ausbildung auf Basis der CEN-Norm erweitert. Zur Schaffung einer einheitlichen Ausgangslage und Stärkung der Ausbildung wird eine koordinierte Vorgangsweise bei Implementierung der CEN-Norm von allen Bundesländern unterstützt.

- **Eine Vereinheitlichung der Ausbildung in Österreich durch Implementierung der CEN-Norm in die Ausbildungslehrgänge wird angestrebt.**

Die Eckpunkte der Vereinheitlichung:

- Ausbildung durch die WIFI, BFI oder andere
- Neben der regionalen Vielfalt ein einheitliches Basismodul mit
- aufbauenden Bundesländermodulen
- Praxiserweiterung

Argumente für eine Vereinheitlichung der Ausbildung:

- Dient der Qualitätssicherung & Stärkung der Ausbildung. Der Befähigungsnachweis berechtigt bereits jetzt zur Ausübung der gewerblichen Tätigkeit im gesamten Bundesgebiet und EU/EWR-Raum. Und zwar unabhängig davon, in welchem Bundesland der Befähigungsnachweis erbracht wurde.

³ Anforderungen an Ausbildungsdienstleistungen und Qualifikationsprogramme von Gäste-/Fremdenführern EN 15565:2008

⁴ Stand: Juli 2009

- Die Bedeutung der Reglementierung des Fremdenführer-Gewerbes wird durch eine bundesweite und europäisch ausgerichtete Ausbildung sowie den Stellenwert reglementierter Gewerbe nach der EU-Richtlinie über Anerkennung von Berufsqualifikationen unterstrichen.

Fremdenführer-Befähigungsprüfungsordnung

Die Fremdenführer-Befähigungsprüfungsordnung (BGBI I Nr. 48/2003) trat mit 1.2.2004 in Kraft und regelt das Prozedere sowie die Inhalte der abzulegenden Befähigungsprüfung. Die Harmonisierung der Ausbildung auf Basis der CEN-Norm macht auch die Adaptierung der Prüfungsverordnung erforderlich.

- **Eine Anpassung der Fremdenführer-Befähigungsprüfungsordnung an die CEN Norm wird angestrebt.**

Die Eckpunkte der Anpassung:

- Basismodul als Zwischenprüfung (beinhaltend z.B: Rechtskunde, Rechnungswesen, Rhetorik, Marketing)
- Beruflich fachliche Abschlussprüfung (regionale Vielfalt)
- Adaptierungen basierend auf den praktischen Erfahrungen der letzten Jahre (Dolmetscher, Prüfung der zusätzlichen Fremdsprache)

Weiterbildung für Fremdenführer

Aktualität ist kein leeres Schlagwort, sondern unumgänglich für den beruflichen Erfolg der Fremdenführer, und wird auch von der EU als Bestandteil ihrer Lissabon-Strategie explizit propagiert. Laufend wechselnde Schwerpunkte, Ausstellungen oder Jubiläen in Städten und Regionen - wie zum Beispiel 2009 das Andreas Hofer-Jahr in Innsbruck, das Haydn-Jahr im Burgenland oder Linz 09 - machen eine regelmäßige Weiterbildung erforderlich. Gäste kommen vielfach aufgrund von Veranstaltungen oder Spezialthemen und stellen dabei hohe Anforderungen an den Guide. Diese „Schnelllebigkeit“ stellt einerseits eine große Herausforderung für die Organisation der Weiterbildung dar, zeigt aber auch andererseits die enorme Bedeutung einer guten Weiterbildung auf.

Beispiel: Die Weiterbildungsakademie für Fremdenführer in Wien (WAF)

Die Weiterbildungsakademie für Wien wurde 1995 gegründet und setzt sich zum Ziel, auf freiwilliger Basis das Wissen des geprüften Fremdenführers auf dem aktuellen Stand zu halten. Dafür sind 250 Lehreinheiten zu je einem Schwerpunkt vorgesehen, die sich aus Spezialthemen zusammensetzen. Der WAF-Pass legitimiert den Besitzer zur Teilnahme an den ausgeschriebenen Veranstaltungen und dient gleichzeitig als Bestätigung des Besuches. Mit jeder Veranstaltung werden Punkte gut geschrieben. Sind 250 Punkte gesammelt und im WAF-Pass bestätigt, wird das WAF-Diplom verliehen. Die Auszeichnung mit dem WAF-Diplom ist im Fremdenführerverzeichnis ersichtlich. Auch andere Bundesländer haben dieses Modell bereits umgesetzt.

- **Bundesweite akkordierte, kundenorientierte Weiterbildungsmaßnahmen**
Angelehnt an das Modell in Wien wird eine zentrale Schnittstelle vorgeschlagen, die in Zusammenarbeit beispielsweise mit den WIFI's Weiterbildungsmaßnahmen koordiniert und darüber informiert. Die Weiterbildungsmaßnahmen sollen allen Fremdenführern zu den gleichen Bedingungen zugänglich sein.

- **Weiterbildung ist für den Kunden erkennbar zu machen**
Absolvierte Weiterbildungsmaßnahmen sollen als Qualitätskriterium für die Kunden ersichtlich sein. Das fördert den Wettbewerb und die Motivation an Weiterbildungsmaßnahmen teilzunehmen.

2. Die Europäische und weltweite Interessenvertretung

FEG - Federation of European Tourist Guide Associations

Die europaweite Vernetzung der Fremdenführer in diesem paneuropäischen Forum ist heute von enormer Bedeutung. Im Verband der FEG finden die österreichischen Fremdenführer ein Forum zur Kommunikation mit Kollegen, Beobachtung von Trends, Entwicklung gemeinsamer Werbestrategien und Maßnahmen vor allem im Ausbildungsbereich, um auch in Zeiten globaler Veränderungen erfolgreich bestehen zu können.

<http://www.feg-touristguides.org/>



Common Platform

Ein Hauptthema der FEG ist die Auseinandersetzung mit den konkreten Auswirkungen der EU-Richtlinien für den Fremdenführerberuf, insbesondere der Berufsanerkenntnisrichtlinie⁵, in den verschiedenen Mitgliedsländern. Aktuell wird die Frage untersucht, ob es für die Berufsgruppe sinnvoll wäre, eine Common Platform zur Ausglei chung von substantiellen Unterschieden in der Ausbildung anzustreben. Eine Harmonisierung in diesem Bereich würde zu größerer Rechtssicherheit führen und auch Kontrollmaßnahmen wesentlich vereinfachen.

- **Die Berufsvertretung unterstützt die Bestrebungen der FEG**, insbesondere
 - die Schaffung von Rechtssicherheit in Europa darüber, welche Personen mit welcher Ausbildung im EU/EWR-Raum Fremdenführungen ausführen dürfen;
 - die Erarbeitung und Umsetzung von einheitlichen europäischen Standards im Berufsbild;
 - sowie gemeinsame Marketing- und Imagemaßnahmen (wie z.B: die Schaffung einer europaeinheitlichen Fremdenführerplakette).

WFTGA - World Federation of Tourist Guide Associations

Die WFTGA setzt stark auf Qualitätsverbesserung. Sie verfügt über ein eigenes, international anerkanntes

Ausbildungszentrum auf Zypern, wo laufend Trainingsveranstaltungen und Kurse stattfinden. Die österreichischen Vertreter im Vorstand dieses Weltverbandes wirken intensiv an den vom Verband angebotenen internationalen Weiterbildungsmaßnahmen („train the trainer“) mit.

<http://wftga.org/>



⁵ Richtlinie 2005/36/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen

3. Verbesserung der Rahmenbedingungen für die Berufsausübung der Fremdenführer

Die gewerblichen Fremdenführer in Österreich sind sehr gut ausgebildet und genießen durch ihr umfassendes Know-how national wie international einen hervorragenden Ruf bei unseren Gästen. Auch sind für die Tätigkeit spezielle Kenntnisse über die Region oder die Geschichte des Landes unbedingt erforderlich, was nur durch eine fundierte Ausbildung sichergestellt werden kann. Leider sind das Ausbildungsniveau und die Berufsbilder in Europa sehr unterschiedlich.

Fremdenführer-Reiseleiter-Gästeführer-etc.?

Die unterschiedlichen Begrifflichkeiten in Europa erschweren dem Gast die Meinungsbildung. Welche Qualifikation sich genau hinter der Bezeichnung verbergen, ist oft nur bei genauerem Hinschauen erkennbar, was folgendes Beispiel zum Ausdruck bringt:

Beispiel⁶

- *Fremdenführer/Gästeführer: Person, die Besucher in der Sprache ihrer Wahl führt und das kulturelle und natürliche Erbe eines Gebietes erläutert, und normalerweise über eine gebietsspezifische Qualifikation verfügt, die üblicherweise von der zuständigen Behörde ausgegeben und/oder anerkannt wird.*
- *Reiseleiter: Person, die im Auftrag des Reiseveranstalters den Reiseablauf leitet und beaufsichtigt und dabei sicherstellt, dass das Programm gemäß dem Vertrag zwischen Reiseveranstalter und Reisenden durchgeführt wird, und die örtliche praktische Information gibt.*

Führungen von unqualifizierten Personen ohne Ausbildung bzw. fehlenden Kenntnissen über die Besonderheiten eines Landes schaden sowohl dem Image der Branche als auch dem Image des Landes. Es liegt daher im Interesse aller, dass unsere Gäste während ihres Aufenthaltes in Österreich von Fachkräften

⁶ Quelle: Europäische Norm CEN 13809 („Standardisiertes Wörterbuch Tourismus“), veröffentlicht von Holger Mühlbauer, Verlag Beuth, Berlin-Wien-Zürich (2004)

betreut werden. Das macht auch Kontrollen durch die Behörden erforderlich, die in regelmäßigen Abständen und mit viel Augenmaß durchzuführen sind.

Aus diesen Gründen fordert und forciert die Berufsvertretung folgende Maßnahmen:

- **Bessere Zusammenarbeit aller Verwaltungsbehörden bei „Schwarzführerkontrollen“ (Gewerbebehörden, Polizei, BMWFJ, Finanzbehörden, KIAB, Sozialversicherungsträger);**
- **Informationen für Auftraggeber und Gewerbebetriebe (z.B. Hotels, Pensionen, Tourismusverbände, Reisebüros, etc), die Leistungen der Fremdenführer in Anspruch nehmen oder vermitteln.**
- **Informationen für ausländische Auftraggeber, Reiseleiter und Fremdenführer, die im Rahmen der Dienstleistungsfreiheit vorübergehend in Österreich führen wollen, oder sich hier als Fremdenführer niederlassen möchten.**

Mit der Berufsankennungsrichtlinie⁷ hat die EU einen einheitlichen Rahmen für die wechselseitige Anerkennung von Berufsqualifikationen geschaffen. Im Falle der gelegentlichen (fallweise und vorübergehenden) grenzüberschreitenden Dienstleistung sind nunmehr - mit wenigen Ausnahmen - Qualifikationen aus dem Herkunftsland im Aufnahmeland anzuerkennen. Die Richtlinie hat für diesen Fall eine Dienstleistungsanzeige (jährliche Notifizierung der vorübergehenden Tätigkeit) vorgesehen, mit der jeder Fremdenführer aus der EU/EWR beim Bundesministerium für Wirtschaft seine Qualifikation anzuzeigen hat.

In der Praxis hat sich als problematisch herausgestellt, dass der Fremdenführer aus der EU nicht verpflichtet ist, eine Bestätigung über die positiv erledigte Dienstleistungsanzeige mit sich zu führen, was im Falle von Kontrollen nachteilig ist.

Die Berufsvertretung fordert daher:

- **Strengere Maßstäbe bei der Erteilung der Berechtigung durch das Bundesministerium für Wirtschaft.**
- **Das Bundesministerium für Wirtschaft spricht eine Empfehlung aus, dass die Bestätigung über die positive Erledigung der Dienstleistungsanzeige für allfällige Kontrollen mitzuführen ist.**

⁷ Richtlinie über die Anerkennung von Berufsqualifikationen 2005/36/EG

- **Das beim Bundesministerium für Wirtschaft geführte Dienstleistungsregister ist in der Weise auszugestalten, dass jene Personen, die ihre Tätigkeit erfolgreich notifiziert haben, namentlich ersichtlich sind.**

4. Öffentlichkeitsarbeit & Imagewerbung

Mit der Gestaltung der Homepage (<http://www.austriaguides.at>), der Registrierung der Marke „austriaguides“ und der Anfertigung von einheitlichen Plaketten wurde ein gutes Fundament für Öffentlichkeitsarbeit und Imagewerbung gebaut. „Austriaguides“ spricht für Qualität. Eine Qualität, die in der Öffentlichkeit noch verstärkt bekannt gemacht werden muss.

Die Berufsvertretung setzt sich ein für:

- **Bekanntheitsgrad der Marke und der Homepage erhöhen**
 - Marke in allen Lebenslagen verwenden (Briefpapier, Visitenkarten, Autoaufkleber, Logotaschen)
 - Kommunikation der Marke u.a. auch in Wirtschaftskammer-Medien
- **Imagefilm, Imagefolder**
 - Kurzversion des Positionspapiers als Folder
- **Veranstaltungen**
 - Welttag der Fremdenführer am 21. Februar
 - Fremdenführer-Kongress jeweils jährlich in einem anderem Bundesland
 - Trainings durch FEG & und Weltverband
- **Netzwerkaufbau, Multiplikatoren**
 - Österreich Werbung
 - TV in den Ländern
 - Verkehrsbetriebe, Transportunternehmer, Gastronomiebetriebe etc.

Rückfragehinweis⁸:

Astrid Legner | Berufsgruppensprecherin der Fremdenführer
Mag. Matthias Koch | Mag. Claudia Weiß
Fachverband Freizeitbetriebe
Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: freizeitbetriebe@wko.at
H: www.austriaguides.at | www.wko.at/freizeitbetriebe

Wien, am 16. Dezember 2009

⁸ Dieses Positionspapier wurde von der Berufsgruppe der FremdenführerInnen im Rahmen des Fremdenführerkongresses 2009 (Innsbruck, 3. - 6. November 2009) verabschiedet. Die inhaltliche Koordinierung und redaktionelle Aufbereitung erfolgte über den Fachverband der Freizeitbetriebe.