

KODEX FÜR NACHHALTIG ORIENTIERTE LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER

VELENJE

AUTORINNEN:

Maja Čampelj

Tina Hudnik

EINLEITUNG

Der Kodex für lokale touristische Führer entstand aus dem Bewusstsein heraus, dass gesetzliche Regelungen nicht alle Aspekte der lokalen touristischen Führung abdecken können, da es sich um einen interdisziplinären Beruf im Tourismus handelt. Da der lokale touristische Führer häufig der erste und oft auch der einzige Kontakt der Besucher mit der lokalen Bevölkerung ist und somit maßgeblich zur Wahrnehmung und Meinungsbildung über die Destination und ihre Kultur beiträgt, ist es von besonderer Bedeutung, dass sich der lokale touristische Führer seiner Verantwortung bewusst ist.

Er ist nicht nur sich selbst und den gesetzlichen Rahmenbedingungen gegenüber verantwortlich, sondern in erster Linie der lokalen Gemeinschaft, den lokalen touristischen Anbietern, der Destination als Ganzes sowie allen Einwohnern, die von einer nachhaltigen, grünen Ausrichtung profitieren können, die der lokale touristische Führer durch sein Handeln fördert, lebt und verkörpert.

Wir wünschen uns, dass dieser Kodex von der Mehrheit der lokalen touristischen Führer in Destinationen angenommen wird, die sich bewusst für eine grüne Ausrichtung entschieden haben und nachhaltige Entwicklung als zentrales Ziel verfolgen – eine Entwicklung, die authentische Erlebnisse für Besucher und Wohlstand für die lokale Gemeinschaft schafft.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Kodex die männliche Form verwendet, er gilt jedoch gleichermaßen für weibliche und männliche lokale touristische Führer.

ZWECK

Ziel dieses Kodex für nachhaltig orientierte lokale touristische Führer ist es:

- Professionelle Standards für lokale touristische Führer festzulegen, die durch ihr Handeln wesentlich zur Entwicklung der Destination sowie zum nachhaltigen Wachstum und Wohlstand lokaler Anbieter und der gesamten Gemeinschaft beitragen.
- Die Öffentlichkeit über diese professionellen Standards zu informieren und damit die Sichtbarkeit, Anerkennung und Wertschätzung des Berufs zu erhöhen.
- Nutzern touristischer Dienstleistungen Richtlinien an die Hand zu geben, anhand derer sie die Arbeit lokaler touristischer Führer bewerten können.

Der Kodex dient nicht der fachlichen Beratung, sondern bietet Leitlinien, die die Qualität der lokalen touristischen Führung verbessern.

Jeder lokale touristische Führer ist selbst für seine fachliche Qualifikation sowie seine persönliche und berufliche Weiterentwicklung verantwortlich. Der Kodex setzt ein hohes Maß an persönlicher Integrität und Professionalität voraus.

INHALT DES KODEX

1. Der lokale touristische Führer handelt im Einklang mit der geltenden Gesetzgebung und der Berufsethik.
2. Der lokale touristische Führer arbeitet kompetent und verantwortungsvoll.
3. Der lokale touristische Führer behandelt vertrauliche Informationen und Geschäftsgeheimnisse mit grösster Sorgfalt und Ethik.
4. Der lokale touristische Führer kommuniziert eng mit dem Gruppenbegleiter, um Inhalte bestmöglich an die Zielgruppe anzupassen.
5. Der lokale touristische Führer respektiert kulturelle Unterschiede, Würde, Glauben und Überzeugungen aller Beteiligten.
6. Der lokale touristische Führer vermittelt stets sachliche, korrekte, relevante und aktuelle Informationen.
7. Der lokale touristische Führer agiert als Kommunikator und Botschafter der Destination.

8. Durch sein Auftreten repräsentiert der lokale touristische Führer die gesamte Destination sowie die weitere Region.
9. Der lokale touristische Führer fördert nachhaltiges Verhalten und reduziert negative Auswirkungen des Tourismus.
10. Der lokale touristische Führer verbindet Besucher mit der lokalen Bevölkerung und stärkt so die Gemeinschaft.
11. Der lokale touristische Führer bevorzugt authentische Erlebnisse und schützt Natur- und Kulturerbe.
12. Der lokale touristische Führer wahrt das Ansehen seines Berufs durch öffentliches und privates Handeln.
13. Der lokale touristische Führer behandelt Beschwerden kompetent, zeitnah und stellt ein Gästebuch zur Verfügung.

KODEX FÜR NACHHALTIG ORIENTIERTE LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER

1. DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER HANDELT IM EINKLANG MIT DER GELTENDEN GESETZGEBUNG UND DER BERUFSETHIK.

Der lokale touristische Führer ist verpflichtet, die geltende Gesetzgebung selbstständig zu kennen und deren Änderungen kontinuierlich zu verfolgen. Er ist verpflichtet, bei den zuständigen Behörden eine Lizenz für die Ausübung der touristischen Führung zu erwerben.

Die Tätigkeit als lokaler touristischer Führer darf ausschließlich und nur in dem Gebiet ausgeübt werden, für das die Lizenz erteilt wurde. In keinem Fall darf der lokale touristische Führer seine Tätigkeit außerhalb dieses Gebietes ausüben oder die Unkenntnis der gesetzlichen Bestimmungen seitens der Besucher ausnutzen und sie dadurch in die Irre führen.

Der lokale touristische Führer ist verpflichtet, die Berufsethik zu respektieren und bei seiner Arbeit neben der Gesetzgebung auch diesen Kodex zu beachten, der Leitlinien für das berufliche Handeln festlegt.

Der nachhaltig orientierte lokale touristische Führer verstößt nicht aus Angst vor Sanktionen gegen Gesetze oder Berufsethik, sondern aus dem Bewusstsein heraus, dass ein solches Verhalten die Entwicklung sowie das Wohlergehen der lokalen Gemeinschaft und der Destination negativ beeinflusst.

2. DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER ÜBT SEINE TÄTIGKEIT KOMPETENT UND VERANTWORTUNGSVOLL AUS.

Der lokale touristische Führer ist verpflichtet, sich kontinuierlich weiterzubilden, um die höchste Qualität der angebotenen Dienstleistungen sicherzustellen.

Die Weiterbildungsinhalte sollen alle Aspekte des interdisziplinären Berufs des lokalen touristischen Führers abdecken. Neben fachlichen Inhalten umfassen sie auch Schulungen in Soft Skills, Rhetorik, Fremdsprachen, Psychologie und Tourismus im Allgemeinen. Nur ein breit gebildeter und sprachlich versierter lokaler touristischer Führer ist in der Lage, lokale Inhalte zeitlich und räumlich einzuordnen und sie angemessen zu vermitteln.

Der lokale touristische Führer muss seine Arbeit verantwortungsvoll ausführen und sich bewusst sein, dass sein Handeln langfristige Auswirkungen auf die Wahrnehmung der Besucher hat. Dadurch positioniert er die Destination auf der Wahrnehmungskarte des Einzelnen und beeinflusst somit das Ansehen der Destination als Ganzes.

Die langfristigen Auswirkungen der Arbeit eines lokalen touristischen Führers können sowohl positiv als auch negativ sein. Daher soll er seine Arbeit reflektieren und gegebenenfalls mit Kolleginnen und Kollegen besprechen, die er schätzt und respektiert.

3. DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER BEHANDELT VERTRAULICHE INFORMATIONEN UND GESCHÄFTSGEHEIMNISSE MIT HÖCHSTER SORGFALT UND ETHIK.

Der lokale touristische Führer arbeitet im Rahmen seiner Tätigkeit mit zahlreichen Unternehmen zusammen, die erhebliche Zeit, Mühe, Energie und finanzielle Mittel in ihre Entwicklung, den Aufbau von Wettbewerbsvorteilen, die Ausbildung von Mitarbeitenden sowie die Differenzierung von konkurrierenden Anbietern investieren. Der lokale touristische Führer muss sich dessen jederzeit bewusst sein und sorgfältig darauf achten, Geschäftsgeheimnisse eines Unternehmens weder absichtlich noch unbeabsichtigt an konkurrierende oder andere Unternehmen weiterzugeben.

Geschäftsgeheimnisse werden dem lokalen touristischen Führer anvertraut, damit er seine Arbeit bestmöglich und im Einklang mit den Wünschen und Erwartungen des Auftraggebers sowie dessen Gästen ausführen kann. Der Auftraggeber ist verpflichtet, diese Informationen bereitzustellen, der lokale touristische Führer jedoch verpflichtet, sie zu schützen und ausschließlich im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Unternehmen zu verwenden, dem die jeweilige geistige oder materielle Eigentümerschaft gehört.

Der lokale touristische Führer muss sich bewusst sein, dass es zu Interessenkonflikten kommen kann, und hat diese in seinem Handeln zu vermeiden. Seine geschäftlichen Interessen soll er in Zusammenarbeit mit anderen Auftraggebern verfolgen und nicht im Widerspruch zu ihnen.

4. DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER KOOPERIERT UND KOMMUNIZIERT MIT DEM GRUPPENBEGLEITER, UM SEINE INFORMATIONEN UND INHALTE BESTMÖGLICH AN DIE DEMOGRAFISCHEN MERKMALE, VORKENNTNISSE UND INTERESSEN DER GRUPPE ANZUPASSEN.

Der lokale touristische Führer soll sich bewusst sein, dass seine Erläuterungen in den meisten Fällen nur ein Teil des gesamten Reiseerlebnisses der Gruppe sind. Um eine größtmögliche Zufriedenheit der Besucher zu gewährleisten, ist es daher notwendig, im Vorfeld mit dem Gruppenbegleiter zu kommunizieren, der die Gruppe während der gesamten Reise begleitet.

Der Gruppenbegleiter kennt die Gruppe, ihre Interessen, ihre Reisemotive sowie ihre Besonderheiten. Diese Informationen helfen dem lokalen touristischen Führer, die Inhalte

der Führung an die Vorkenntnisse, Interessen sowie sprachlichen, kulturellen und sonstigen Merkmale der Gruppe anzupassen und die Destination den Besuchern näherzubringen.

Vor der Führung soll der lokale touristische Führer vom Gruppenbegleiter Informationen über den Zeitplan und die für die Besichtigung vorgesehene Zeit einholen. Die vorgesehene Zeit ist strikt einzuhalten. Auch wenn der lokale touristische Führer über umfangreiches Wissen verfügt und gerne mehr zeigen oder erzählen möchte, soll er seine Inhalte so anpassen, dass Besucher den Wunsch verspüren, die Destination künftig erneut zu besuchen und ihr mehr Zeit zu widmen.

Der Gruppenbegleiter ist Leiter der Gruppe und zugleich Vertreter des Auftraggebers. Daher ist der lokale touristische Führer verpflichtet, dessen Anweisungen, Empfehlungen und Wünsche hinsichtlich Inhalt, Vermittlungsform und Schwerpunktsetzung der Führung zu befolgen. Da Besucher häufig bereits über Grundinformationen verfügen, soll sich der lokale touristische Führer auf die Besonderheiten der Destination konzentrieren, wie kulturelle, kulinarische, natürliche, historische oder zeitgenössische Aspekte.

5. DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER IST SICH KULTURELLER UNTERSCHIEDE BEWUSST UND RESPEKTIERT DIE WÜRDE, KULTUR, RELIGION UND ÜBERZEUGUNGEN ALLER BETEILIGTEN.

Das Wesen der Arbeit eines lokalen touristischen Führers liegt in der Begegnung, dem Kennenlernen und der Verbindung verschiedener Kulturen. Daher ist es wesentlich, dass er über kulturelle Unterschiede gut informiert ist, sich ihrer bewusst ist und sie angemessen interpretieren kann.

Ein guter lokaler touristischer Führer passt sein Verhalten so an, dass niemand verletzt wird, und schafft dadurch Vertrauen und gegenseitiges Verständnis. Er vermittelt lokale Bräuche und Besonderheiten so, dass Besucher sie besser verstehen und respektieren können. Auf diese Weise mindert er Kulturschocks und ermöglicht eine angenehme und würdevolle Erfahrung für die lokale Bevölkerung und die Besucher.

Der lokale touristische Führer stellt Überzeugungen, Glaubens- oder politische Ansichten der Besucher nicht infrage und tritt darüber nicht in Diskussionen, da dies dem grundlegenden Motiv des Reisens widerspricht – dem Kennenlernen unterschiedlicher Kulturen, Bräuche, Überzeugungen und Glaubensrichtungen.

6. DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER STELLT STETS UNPARTEIISCHE, KORREKTE, RELEVANTE UND AKTUELLE INFORMATIONEN BEREIT.

Der lokale touristische Führer muss sich seines Einflusses auf das Verhalten und die Kaufentscheidungen der Besucher bewusst sein. Daher ist er verpflichtet, objektive und korrekte Informationen zu vermitteln, die den demografischen Merkmalen, dem Reisezweck, der Aufenthaltsdauer und den geäußerten Wünschen der Besucher entsprechen.

Er muss die Destination nicht nur fachlich, sondern auch hinsichtlich aktueller Ereignisse, Angebote lokaler Anbieter, Öffnungszeiten, Verkehrsregelungen und ähnlicher Aspekte sehr gut kennen.

Aus persönlichem Nutzen oder Vorlieben heraus darf der lokale touristische Führer keine bestimmten Angebote bevorzugen oder bewerben. Er ist verpflichtet, Informationen ausschließlich auf Grundlage der Wünsche und Präferenzen der Besucher zu vermitteln.

7. DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER HANDELT ALS KOMMUNIKATOR UND PROMOTOR DER DESTINATION.

Der lokale touristische Führer muss die Prioritäten, Ausrichtungen und Wettbewerbsvorteile seiner Destination kennen, um sie kompetent zu präsentieren und nach außen zu kommunizieren. In enger Zusammenarbeit mit der lokalen Tourismusorganisation ist er einer ihrer wichtigsten Botschafter.

Er muss über zukünftige Pläne, neue Entwicklungen und Besonderheiten der Destination informiert sein, da er als deren Promotor auftritt. Gleichzeitig ist er Botschafter aller lokalen Anbieter, deren Angebote er kennen und vermitteln soll. Dadurch fungiert er als Bindeglied zwischen lokalen Anbietern und Besuchern, stärkt die lokale Wirtschaft und fördert die Entwicklung der gesamten Gemeinschaft.

8. DURCH SEIN HANDELN UND AUFTRETEN REPRÄSENTIERT DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER DIE GESAMTE DESTINATION UND DAS ZUGEHÖRIGE WEITERE GEBIET.

Da der lokale touristische Führer häufig der erste oder einzige Kontakt der Besucher mit der lokalen Bevölkerung ist, hat diese Interaktion entscheidenden Einfluss auf den Gesamteindruck der Destination. Sein Verhalten wird oft auf die gesamte Bevölkerung übertragen.

Der lokale touristische Führer ist nur ein Teil des gesamten Reiseerlebnisses, sollte jedoch auch über Kenntnisse der weiteren Region oder des Landes verfügen. Empfehlungen für weitere Besuche fördern die Erkundung benachbarter Destinationen und tragen so zur gegenseitigen Entwicklung bei.

9. DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER FÖRDERT DURCH SEINE ARBEIT NACHHALTIGES VERHALTEN UND REDUZIERT NEGATIVE AUSWIRKUNGEN DES TOURISMUS.

Da Besucher den Empfehlungen des lokalen touristischen Führers vertrauen, kann er sie zu nachhaltigem Konsum motivieren und dadurch negative sowie positive Auswirkungen des Tourismus beeinflussen.

Er muss mit den grünen Strategien der Destination vertraut sein und durch Sensibilisierung der Besucher aktiv zu deren Umsetzung beitragen. Dies fördert verantwortungsbewusstes Verhalten und beeinflusst auch lokale Anbieter, nachhaltiger zu wirtschaften.

10. DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER ÜBERNIMMT DIE ROLLE DES VERBINDERS ZWISCHEN BESUCHERN UND DER LOKALEN BEVÖLKERUNG.

Der lokale touristische Führer schafft Kontakte zwischen Besuchern und Einheimischen und unterstützt so den Aufbau von Beziehungen, der für moderne Reisende zunehmend an Bedeutung gewinnt.

Da er beide Kulturen kennt, baut er Brücken zwischen ihnen, erklärt kulturelle Unterschiede und trägt zur gegenseitigen Akzeptanz und zum Abbau von Spannungen bei.

Er übernimmt zudem eine sprachliche Vermittlerrolle, wobei bloße Übersetzung oft nicht ausreicht. Er muss auch kulturelle Feinheiten, Redewendungen und lokale Dialekte vermitteln können.

11. DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER BEVORZUGT AUTHENTISCHE ERLEBNISSE UND SCHÜTZT DAS NATUR- UND KULTURERBE.

Da der lokale touristische Führer Kaufentscheidungen beeinflusst, trägt er eine besondere Verantwortung für die Darstellung und den Schutz des kulturellen und natürlichen Erbes.

Er soll Aktivitäten empfehlen, die auf lokaler kultureller Identität basieren und zum Verständnis der Destination beitragen. Besonderes Augenmerk ist auf Verbote und Einschränkungen in der Natur zu legen, um das Naturerbe zu schützen und Besucher für dessen Erhalt zu sensibilisieren.

12. DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER WAHRT UND STÄRKT DAS ANSEHEN SEINES BERUFS DURCH SEIN ÖFFENTLICHES UND PRIVATES HANDELN.

Das Ansehen des Berufs hängt vom Verhalten seiner Vertreter ab. Jeder lokale touristische Führer ist verpflichtet, seine Tätigkeit ehrenhaft auszuüben und als Vorbild zu wirken.

Durch sein Verhalten fördert er nachhaltige Entwicklung, lokale Wirtschaft und Lebensqualität und macht die Destination für wiederkehrende Besucher attraktiv.

13. DER LOKALE TOURISTISCHE FÜHRER BEHANDELT BESCHWERDEN KOMPETENT, ZEITNAH UND STELLT EIN GÄSTEBUCH ZUR VERFÜGUNG.

Der lokale touristische Führer soll über Kenntnisse der Gruppenpsychologie verfügen, um Unzufriedenheit frühzeitig zu erkennen und diskret zu klären. Viele Probleme lassen sich vor Ort durch angemessene Kommunikation lösen.

Ist die Ursache der Unzufriedenheit nicht die Führung selbst, ist der lokale touristische Führer nicht zuständig, informiert jedoch den Gruppenbegleiter. Eine gut entwickelte Kommunikationskompetenz ermöglicht es, den Besuchern zu vermitteln, dass ihre Beschwerde ernst genommen wird.

Der lokale touristische Führer stellt ein Gästebuch zur Verfügung, auch in elektronischer Form, um eine wechselseitige Kommunikation zu ermöglichen und kontinuierliche Verbesserungen sicherzustellen.

GLOSSAR

Touristischer Führer:

Eine Person, die Besuchern in der gewählten Sprache das Natur- und Kulturerbe eines Ortes interpretiert (WFTGA).

Touristischer Begleiter:

Eine Person, die Reisen im Auftrag des Reiseveranstalters begleitet und organisatorische Informationen bereitstellt (WFTGA).

Nachhaltiger Tourismus:

Tourismus, der ökologische, soziale und wirtschaftliche Auswirkungen berücksichtigt und die Bedürfnisse von Besuchern, Umwelt und lokalen Gemeinschaften wahrt (UNWTO).