

# Rahmencurriculum für die sprachliche Qualifizierung von Touristenführer/inne/n

---

(Stand: 05/2016)

Michael Seyfarth

## Vorwort

---

In Zeiten, in denen die Rolle der englischen Sprache als *lingua franca* den Tourismus als einen der wichtigsten Wirtschaftszweige in vielen Regionen dieser Welt prägt, stellt sich die Frage danach, welche Rolle aktuell und in Zukunft der deutschen Sprache zukommt. Obgleich Reisende aus Deutschland immer häufiger Situationen in Restaurants oder Hotels in englischer Sprache bewältigen können, weisen Touristenführungen eine inhaltliche und sprachliche Komplexität auf, die dazu führt, dass Reisende sie selbst mit guten Fremdsprachkenntnissen bevorzugt in ihrer Muttersprache erleben.

Dies wirft für die Fremdsprachendidaktik die Frage danach auf, wie aktive und zukünftige Touristenführer/innen auf die kommunikativen Anforderungen des Berufes vorbereitet werden können. Diese beschränken sich nicht nur auf die Führung deutschsprachiger Reisender, sondern beziehen sich - etwa, wenn eine Muttersprachlerin des Japanischen eine Gruppe japanischer Reisender durch Berlin führt - auch auf zahlreiche Situationen sprachlichen Handelns, die sich um die Führung entwickeln.

Das vorliegende *Rahmencurriculum für die sprachliche Qualifizierung (zukünftiger) Touristenführer/innen* richtet sich an Lehrende des Faches Deutsch als Fremdsprache, die vor die Herausforderung gestellt sind, aktive und zukünftige Touristenführer/innen sprachlich auf ihre Arbeit vorzubereiten. Ihnen soll es in einem ersten Teil des Dokuments die Hintergründe erklären, die dem Rahmencurriculum zugrunde liegen, und in einem zweiten Teil Lernziele zur Entwicklung der kommunikativen Kompetenz bereitstellen. Diese Lernziele sind als eine Art Werkzeugkoffer zu verstehen, aus dem sich Lehrende bei der Planung konkreter Angebote zur sprachlichen Qualifizierung (zukünftiger) Touristenführer/innen bedienen können.

Das Rahmencurriculum richtet sich aber auch an Akteure aus der Wissenschaft, denen es Anregungen für weitere Untersuchungen (z.B. im Bereich gesprächsanalytischer Forschung) geben und als Grundlage für Diskussionen dienen soll.

Das Dokument ist ein erster Schritt auf dem Weg zu einer sprachlichen Qualifizierung (zukünftiger) Touristenführer/innen, die auf empirischen Grundlagen basiert. Es erhebt dabei nicht den Anspruch, ein endgültiges und vollständiges Inventar an sprachlichen Handlungen von Touristenführer/innen widerzuspiegeln, sondern versteht sich als Beitrag zum wissenschaftlichen Diskurs und zur Entwicklung praxisdienlicher Instrumente.

## Inhalt

---

Vorwort .....	2
Teil 1 Berufsbild, Entstehung, Benutzung .....	4
1    Berufsbild „Touristenführer/in“ .....	4
2    Entstehung des Rahmencurriculums .....	7
3    Benutzung des Rahmencurriculums .....	8
Teil 2 Situationen sprachlichen Handelns .....	10
Situation I:    Vorbereitung der Führung .....	10
Szenario:    Auftragsbesprechung mit dem Veranstalter .....	10
Szenario:    thematische Vorbereitung der Führung .....	10
Situation II:    Ankunft am Arbeitsort .....	12
Szenario:    eine Reisegruppe von anderen TF übernehmen .....	12
Szenario:    Arbeitsbesprechung mit dem Busfahrer oder Begleitpersonen .....	12
Szenario:    fernbleibende Reisende .....	12
Situation III:    Touristenführung .....	13
Szenario:    die Führung beginnen .....	13
Szenario:    Objekte besuchen .....	14
Szenario:    die Reisenden zum nächsten Objekt führen .....	16
Szenario:    die Führung beenden .....	17
Szenario:    Konfliktsituationen bewältigen .....	18
Szenario:    mit medizinischen Zwischenfällen und kriminellen Übergriffen umgehen .....	19
Szenario:    Reisende beraten .....	20
Situation IV:    Nachbereitung der Führung .....	24
Szenario:    Nachbesprechung mit dem Veranstalter .....	24
Literatur .....	25

## Teil 1

### Berufsbild, Entstehung, Benutzung

---

#### 1 Berufsbild „Touristenführer/in“

##### Terminologische Abgrenzung und Aufgabenspektrum

Touristenführer/innen fungieren als Bindeglied zwischen Reisenden und den von diesen bereisten Regionen. Sie sind ein Fenster, durch das Reisende blicken und in eine ihnen unbekanntere Welt schauen. Da der Beruf im deutschen Sprachraum nicht geschützt ist und nicht zu den Ausbildungsberufen zählt, kursieren in der deutschen Sprache verschiedene Berufsbezeichnungen. Wenn in diesem Dokument von Touristenführer/inne/n die Rede ist, so müssen diese von folgenden Bezeichnungen abgegrenzt werden:

- Reiseführer: schriftliches Dokument, das über das Reiseziel informiert;
- Reiseleiter/in: Person, die eine Reisegruppe begleitet und dabei administrative, betreuende und Informationen vermittelnde Aufgaben wahrnimmt;
- Reisebegleiter/in: Person, die eine Reisegruppe begleitet und dabei administrative und betreuende Aufgaben wahrnimmt, jedoch keine Informationen vermittelnden;
- Gästeführer /in: Berufsbezeichnung, die als synonym zu „Touristenführer/in“ zu betrachten ist;
- Fremdenführer/in: veraltetes Synonym, das nur noch selten anzutreffen ist und kritisch gesehen wird, da er nicht in ausreichendem Maße ein *willkommen sein* ausdrückt.

4

Die Aufgaben, die von Touristenführer/inne/n in der hier beschriebenen Form wahrgenommen werden, umfassen dabei ausschließlich die Vermittlung von Informationen. Dieser Vermittlungskontext liegt dabei auf einem Kontinuum, das von einer Objektführung, z.B. einer Führung durch das Schloss Neuschwanstein, über eine Stadtführung, z.B. im Zentrum der italienischen Hauptstadt Rom, bis hin zu einer Länderführung, z.B. durch die baltischen Staaten, reicht (vgl. Abb. 1). Der häufigste und in diesem Dokument prioritär repräsentierte Führungstyp ist dabei die Stadtführung.



Abb. 1: Spektrum der Kontexte von Touristenführungen

##### Berufliche Kompetenzen

Damit Touristenführungen gelingen können und ein möglichst authentisches Bild in den Köpfen der Reisenden zurückbleibt, muss ein/e Touristenführer/in einem vielschichtigen Kompetenzmodell gerecht werden. Dieses setzt sich aus vier Säulen (vgl. Abb. 2) zusammen, die in wandelnder Anordnung, Benennung und Abgrenzung bereits auf Roth (1971) zurückgehen und an dieser Stelle für den vorliegenden Kontext definiert werden sollen.

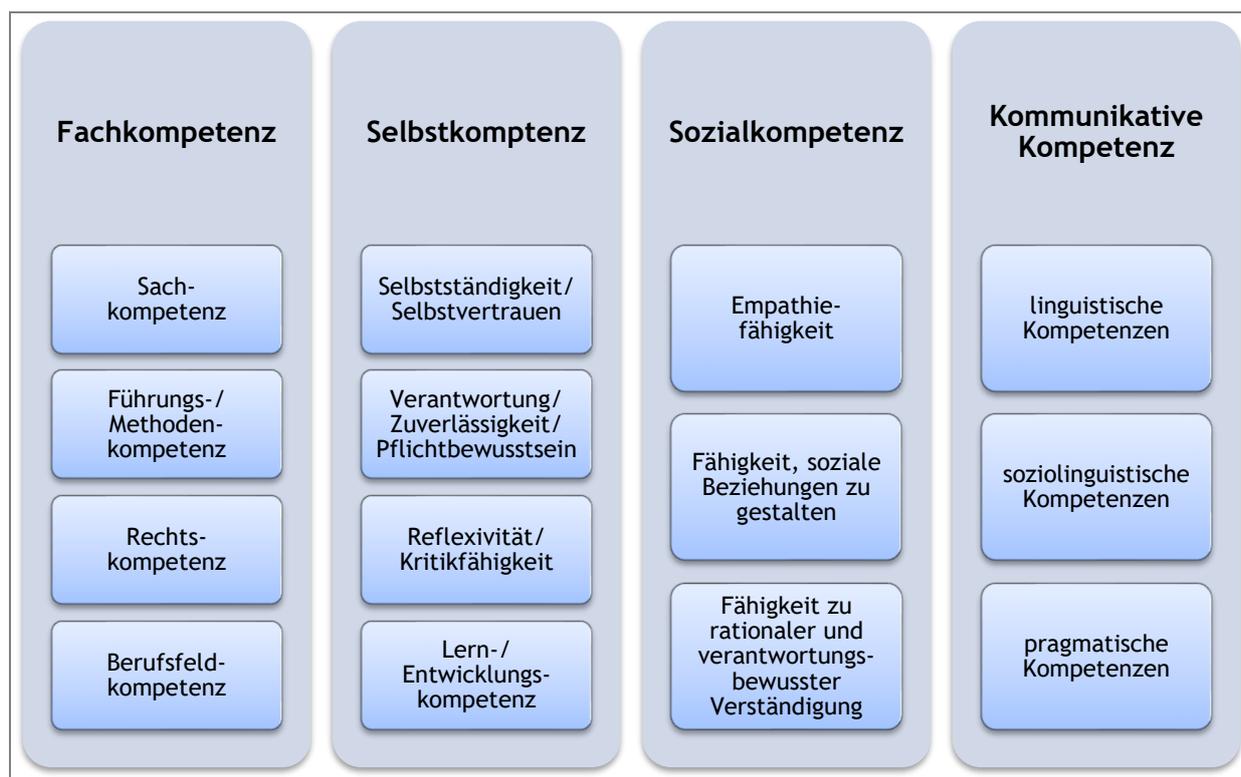


Abb. 2: Modell zur Handlungscompetenz von Touristenführer/inne/n

### Fachkompetenz<sup>1</sup>

Die berufsbezogene Fachkompetenz von Touristenführer/inne/n spiegelt sich primär in vier Teilkompetenzen wider. So umfasst die *Sachkompetenz* gebietsspezifisches Wissen und die Fähigkeit, dieses wiederzugeben. Die *Führungs-/Methodenkompetenz* beschreibt das Wissen um Techniken des Führens sowie die Fähigkeit, diese so einzusetzen, dass die Wiedergabe des gebietsspezifischen Wissens gelingt. Parallel zur diesen führungsrelevanten Teilkompetenzen formuliert der BVGD<sup>2</sup> mit der *Rechtskompetenz* das Wissen um rechtliche Rahmenbedingungen sowie die Fähigkeit, diese mit Blick auf die berufliche Selbstverwirklichung zu nutzen. Als *Berufsfeldkompetenz* lässt sich die vom BVGD umschriebene Anforderung danach verstehen, Wissen zum Dienstleistungssektor Tourismus aufzubauen und die Fähigkeit zu besitzen, das eigene berufliche Handeln vor dem Hintergrund dieses Wissens zu gestalten.

### Selbstkompetenz

*Selbstkompetenz* ist die „Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu verfassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte“ (KMK 2011: 15).

<sup>1</sup> hierzu sei an dieser Stelle auch auf Schmeer-Sturm (2011) verwiesen.

<sup>2</sup> vgl. <http://www.deutschertourismusverband.de/index.php?id=583>

## Sozialkompetenz

Unter *Sozialkompetenz* ist die Bereitschaft und Fähigkeit zu verstehen, „soziale Bindungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität“ (KMK 2011: 15).

## Kommunikative Kompetenz

Die kommunikative Kompetenz lässt sich mit Blick auf den Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen (Europarat 2001: 109-128) in vier Kompetenzbereiche untergliedern:

Die *linguistischen Kompetenzen* beschreiben dabei das Wissen in den Bereichen Lexik, Grammatik, Semantik, Phonetik/Phonologie, Orthografie und Orthoepik sowie die Fähigkeit, dieses im kommunikativen Handeln anzuwenden. Die *soziolinguistischen Kompetenzen* umfassen das Wissen um Sprachvarietäten, Höflichkeitskonventionen, Phraseologismen und Register sowie die Fähigkeit zu deren Anwendung. Die *pragmatischen Kompetenzen* untergliedern sich wiederum in Diskurskompetenz und funktionale Kompetenz. *Diskurskompetenz* besteht in der Fähigkeit der Sprachverwendenden/Lernenden, eine Satzsequenz so zu arrangieren, dass kohärente sprachliche Textpassagen entstehen. *Funktionale Kompetenz* umfasst dabei die Kenntnis sowie die Fähigkeit der Nutzung von Kategorien für die funktionale Verwendung von:

- einzelnen (meist kurzen) Äußerungen;
- gesprochener Rede oder geschriebenen Texten, die aus einer (manchmal längeren) Reihe von Sätzen bestehen;
- von Schemata (soziale Interaktionsmuster), die der Kommunikation zugrunde liegen.

## Ausgangslage für die Entwicklung des Rahmencurriculums

6

Zur Entwicklung der Fachkompetenz gibt es vielerorts Schulungsangebote. So führen Museen Seminare durch, die darauf abzielen, Touristenführer/innen dafür zu qualifizieren, in ihrem Haus Führungen anzubieten; in Städten bestehen entsprechende Angebote für die Schulung der Fachkompetenz im Hinblick auf objektübergreifende Stadtführungen. Für die Entwicklung der Selbst-, Sozial- und kommunikativen Kompetenz fehlt es zumeist jedoch an Angeboten. Für die Fremd- und Zweitsprachendidaktik ergibt sich daraus vor allem hinsichtlich der Entwicklung einer berufsbezogenen kommunikativen Kompetenz ein vielseitiges Arbeitsfeld, das bislang nur wenig Beachtung gefunden hat (vgl. Seyfarth 2013).

Dabei ist der berufliche Alltag von Touristenführer/inne/n, in dem es eine Vielzahl unterschiedlicher Situationen zu bewältigen gilt, sprachlich komplex. Das berufliche Handeln von Touristenführer/inne/n ist ein zweisprachiges - so muss einerseits die Sprache der Reisenden bedient werden, andererseits die Verkehrssprache der bereisten Region. Das Niveau der sprachlichen Handlungen, die im Kontext des beruflichen Alltags von Touristenführer/inne/n vorkommen, liegt dabei weitestgehend im Bereich der Stufen B1 und B2 des GeR. Für eine effektive sprachliche Qualifizierung (zukünftiger) Touristenführer/innen erscheint es dabei empfehlenswert zu sein, das Niveau B1 vorauszusetzen.

Das vorliegende Curriculum versteht sich als Zusammenstellung von Lernzielen für die Entwicklung berufsbezogener kommunikativer Kompetenz. Dabei gilt es jedoch, zwei Kontexte zu unterscheiden, die am Beispiel vergegenwärtigt werden sollen:

- Kontext Deutsch als Fremdsprache

Prototypisch für Touristenführungen im Kontext des Deutschen als Fremdsprache ist der Fall, dass ein/e Muttersprachler/in des Italienischen in Rom für Reisende aus den deutschsprachigen Ländern Touristenführungen anbietet. Dabei liegt es auf der Hand, dass die Führung in der Sprache der Reisenden durchgeführt wird. Im Zuge der Kommunikation mit dem örtlichen Busfahrer, der die Gruppe an den Standort bringt, an dem die Führung beginnt, erfolgt die Kommunikation jedoch auf Italienisch. Gleiches betrifft die Kommunikation mit Rettungskräften bei medizinischen Zwischenfällen, die Kommunikation mit weiteren Touristenführer/inne/n an vielbesuchten Orten mit wenig Platz und ähnliche Situationen.

- Kontext Deutsch als Zweitsprache

Umgekehrt verhält es sich, wenn ein/e Muttersprachler/in des Russischen in Leipzig Touristenführungen für russischsprachige Reisende anbietet. Hier spielt Deutsch für die Führung selbst keine Rolle, dominiert jedoch in der Kommunikation mit örtlichen Akteuren.

## 2 Entstehung des Rahmencurriculums

Die Grundlage für die Erstellung dieses Rahmencurriculums stellt eine Sprachbedarfserhebung dar, die 2012 in Estland durchgeführt wurde (vgl. Seyfarth 2013). Ziel dieser Sprachbedarfserhebung war es, die empirischen Grundlagen für die Konzipierung eines Angebotes zu schaffen, das (zukünftige) Touristenführer/innen sprachlich für ihr berufliches Handeln qualifizieren sollte.

Um zu einer möglichst vollständigen Erfassung dessen zu kommen, was das sprachliche Handeln der Zielgruppe ausmacht, wurde auf verschiedene Ressourcen zurückgegriffen. Ausgangspunkt und Grundlage für alle weiteren Betrachtungen war eine Analyse von Schulungsmaterialien, Berufsbeschreibungen und weiterer Dokumente. In diesen wurden Situationen sprachlichen Handelns identifiziert und in einer Übersicht zusammengefasst, die durch die Erkenntnisse von der audiografischen Begleitung einer Führung sowie mithilfe von Experteninterviews erweitert und validiert wurde.

7

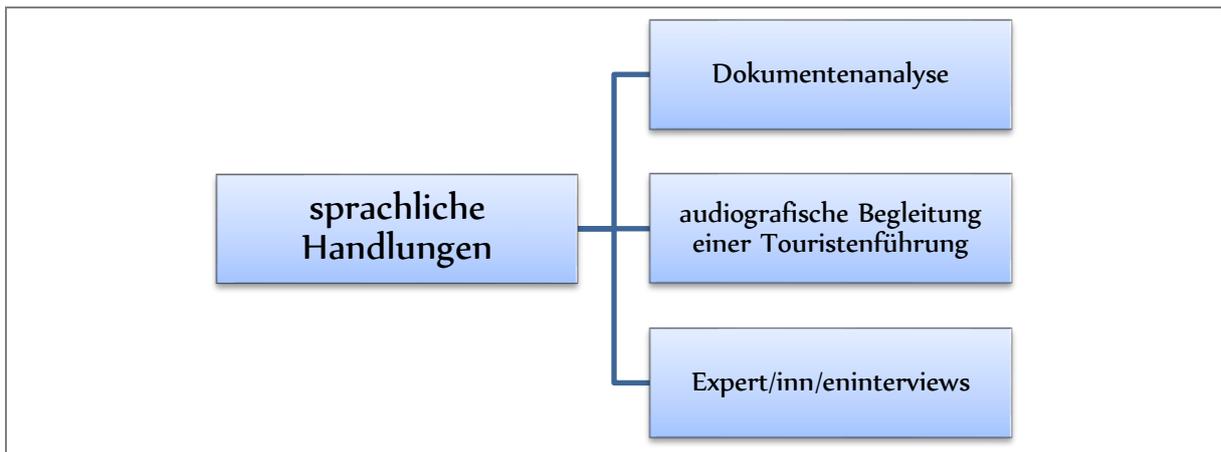


Abb. 3: Empirische Fundierung der Lernziele zur Entwicklung der kommunikativen Kompetenz

Die auf der Grundlage entsprechender Ressourcen vollständige Erfassung von Situationen sprachlichen Handelns bildete die Basis für die Formulierung der Lernziele für die Entwicklung der kommunikativen Kompetenz.

Das vollständige Rahmencurriculum erfuhr einen Validierungsprozess durch die Rezeption und Kommentierung von Expert/inn/en, die sich linguistisch motiviert mit Touristenführungen auseinandersetzen.

gesetzt haben, und Expert/inn/en, die Touristenführungen anbieten und Touristenführer/innen ausbilden. Die aus Wissenschaft und Praxis kommenden Anregungen wurden im Zuge einer Überarbeitung des Dokuments umgesetzt und begünstigen die Übertragbarkeit der Ergebnisse aus der zugrundeliegenden Untersuchung auf vergleichbare Kontexte.

### 3 Benutzung des Rahmencurriculums

Das vorliegende Rahmencurriculum wendet sich primär an Sprachlehrende. Für diese soll es ein praktisches Instrument darstellen, auf dessen Grundlage Kurse zur sprachlichen Qualifizierung (zukünftiger) Touristenführer/innen sowie hierfür notwendige Lehrmaterialien konzipiert werden können.

Hierfür stellt das Rahmencurriculum in seinem zweiten Teil zehn Situationen sprachlichen Handelns vor, die für das berufliche Handeln von Touristenführer/inne/n charakteristisch sind. Die Situationen I bis VII folgen dabei dem chronologischen Ablauf eines Auftrages, die Situationen VIII bis X stellen Situationen dar, die zu jedem Zeitpunkt der Führung auftreten können. Zu jeder der Situationen werden Kompetenzen formuliert (vgl. Abb. 4). Hierbei wird davon ausgegangen, dass sich Kompetenzen darin widerspiegeln, dass Touristenführer/innen über

- das Können verfügen, gewisse Handlungen auszuführen (Abb. 4, linke Spalte);
- das Wissen verfügen, das zur Ausführung dieser Handlungen notwendig ist (Abb. 4, mittlere Spalte); und
- die Einstellungen oder auch Einsichten verfügen, die zur Bereitschaft führen, entsprechende Handlungen zu realisieren (Abb. 4, rechte Spalte).

#### Situation III: Touristenführung

8

##### Szenario: Die Führung beginnen

Kompetenz: Reisende angemessen begrüßen und sich ihnen vorstellen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Reisende ihrer soziokulturellen Eigenschaften entsprechend begrüßen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt sprachliche Mittel und Strukturen, die für eine kreative und aktivierende Begrüßung verschiedener Arten von Reisenden adäquat sind</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• versteht es als wichtig für eine gelungene Führung, sich auf die Spezifik der Reisegruppe einzustellen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Reisende in aktivierender Weise sowie der thematischen Ausrichtung der Führung entsprechend begrüßen</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann beurteilen, welche Arten sich vorzustellen zielgruppenadäquat sind und zur Art der Führung passen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt sprachliche Mittel und Strukturen, die dabei helfen, sich im Kontext einer Touristenführung angemessen vorzustellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ist sich der Informationen bewusst, die er/sie über sich preisgeben möchte</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann sich der Zielgruppe und dem Führungskontext entsprechend vorstellen</li> </ul>		

Abb. 4: Beispiel für die Darstellung der Lernziele im Rahmencurriculum

Bei der Arbeit mit dieser Grundlage kann wie folgt vorgegangen werden:

1. Reflexion über die potentiellen Teilnehmer/innen und deren mögliche Arbeitskontexte;
2. Reflexion über die Rahmenbedingungen der Schulung (zeitliche oder finanzielle Restriktionen, etc.);
3. Auswahl der relevanten Situationen sprachlichen Handelns im Rahmencurriculum;
4. Reflexion über die formulierten Kompetenzen sowie das Können, das deklarative Wissen und die Einstellungen und Haltungen, die den zu schulenden Kompetenzen zugrunde liegen;
5. Konzipieren von Schulungsangeboten und -materialien auf der Grundlage der Beschreibungen zu den entsprechenden Situationen (auf der Basis einer ständigen Reflexion darüber, inwieweit diese für den eigenen Kontext anzupassen und ggf. zu erweitern sind).

Bei der Arbeit mit dem Rahmencurriculum bleibt dabei zu berücksichtigen, dass dieses für eigene Kontexte adaptiert werden muss. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund kultureller Vielfalt - sowohl in soziokultureller Hinsicht als auch im Hinblick auf eine global zu sehende Distanz zu kulturell mehr oder weniger homogenen Eigenschaften deutschsprachiger Reisender.

## Teil 2

### Situationen sprachlichen Handelns

#### Situation I: Vorbereitung der Führung

**Szenario:** Auftragsbesprechung mit dem Veranstalter

**Kompetenz:** sich beim Veranstalter über das Programm informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann in kurzen Gesprächen, die durch mündliche Interaktion mit kurzen Gesprächsbeiträgen geprägt sind, im direkten Kontakt oder per Telefon organisatorische und inhaltliche Rahmenbedingungen für die Führung erfragen und verstehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt organisatorische und inhaltliche Aspekte, die bei einer Führung von Relevanz sind</li> <li>kennt Techniken zur Verständnissicherung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht Wissen zu organisatorischen und inhaltlichen Aspekten als notwendige Grundlage für die Planung einer qualitativ hochwertigen Führung</li> </ul>

**Kompetenz:** sich zu organisatorischen Aspekten informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann gezielt nach Informationen zu potentiellen Störfaktoren (Demonstrationen, Festivals, ...) für die Führung suchen und dabei auf längere informierende Texte sowie Nachrichtenmeldungen zurückgreifen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt Informationsquellen zu potentiellen Störfaktoren für die Führung</li> <li>kennt potentielle Störfaktoren für die Führung</li> <li>kennt Lesestrategien, die bei der Erschließung längerer informierender Texte und Nachrichtenmeldungen helfen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht, dass potentielle Störfaktoren während der Führung zu Stress führen und damit negativen Einfluss auf die fremdsprachliche Performanz haben und dies durch eine entsprechende Vorbereitung umgangen werden kann</li> </ul>

10

**Szenario:** thematische Vorbereitung der Führung

**Kompetenz:** sich über für die Führung relevante Themen informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann das Internet und relevante Publikationen für die Recherche zu führungsrelevanten Themen verwenden und deren Inhalte verstehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt typische Internetseiten und Publikationen, die sich mit den Themen der Führung und deren Rahmen (kulturelle Aspekte, Geschichte, ...) auseinandersetzen</li> <li>kennt Lesestrategien, die bei der Erschließung längerer informierender und publizistischer Texte helfen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht die Nutzung sekundärer Quellen als Bereicherung für die inhaltliche Vorbereitung einer Führung</li> </ul>

Kompetenz: sich zu kulturellen Diskursen und dem Tagesgeschehen in der Herkunftsregion der Reisenden informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann sich selbstständig Zugang zu einer Vielzahl an Medien verschaffen und diese dafür nutzen, das eigene Wissen zu kulturellen Diskursen sowie zum Tagesgeschehen in der Herkunftsregion der Reisenden weiterzuentwickeln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt eine Vielzahl an Medien, mit deren Hilfe TF das eigene Wissen zu kulturellen Diskursen und dem Tagesgeschehen in der Herkunftsregion der Reisenden weiterentwickeln kann</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht es als wichtige Grundlage für das Gelingen von Touristenführungen, Kenntnisse zu kulturellen Diskursen und dem Tagesgeschehen in der Herkunftsregion der Reisenden zu besitzen</li> </ul>

Kompetenz: Notizen zu organisatorischen und inhaltlichen Aspekten anlegen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann wesentliche Informationen zu organisatorischen und inhaltlichen Aspekten, die für die Führung relevant sind, strukturiert und sprachlich minimiert zusammenfassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt Möglichkeiten, eigene Notizen in einer für die Führung praktikablen Weise vorzubereiten (z.B. regenfest)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht das gut durchdachte Anlegen von Notizen zu organisatorischen und inhaltlichen Aspekten der Führung als Möglichkeit, während des Führens unnötigen Stress zu vermeiden</li> </ul>

## Situation II: Ankunft am Arbeitsort

### Szenario: eine Reisegruppe von anderen TF übernehmen

Kompetenz: Informationen zum bisherigen Reiseprogramm erfragen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann sich zum bisherigen Reiseprogramm, dessen Inhalten und Themen sowie zu besonderen Vorfällen informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur präzisen Beschreibung von Routen und Orten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht eine sichere sprachliche Bewältigung der Kommunikation mit weiteren TF und Begleitpersonen als Teil der professionellen Außenwirksamkeit</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann die Begleitperson über die Route sowie über den Anfangs- und Endpunkt der Führung informieren</li> </ul>		

### Szenario: Arbeitsbesprechung mit dem Busfahrer oder Begleitpersonen

Kompetenz: sich zu der technischen Ausstattung in einem Reisebus erkundigen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Fragen nach der technischen Ausstattung des Busses und deren Benutzung stellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt verschiedene Arten technischer Ausstattung in Bussen</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung der technischen Ausstattung von Bussen sowie deren Funktionsweise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht die kompetente Nutzung der technischen Ausstattung von Bussen als Teil des professionellen Handelns</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Erklärungen zur technischen Ausstattung des Busses und deren Benutzung verstehen</li> </ul>		

12

Kompetenz: zum weiteren Reiseverlauf informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann den Busfahrer oder eine Begleitperson über die Route sowie über den Anfangs- und Endpunkt der Führung informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur präzisen Beschreibung von Routen und Orten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht eine sichere sprachliche Bewältigung der Kommunikation mit Busfahrern und Begleitpersonen als Teil der professionellen Außenwirksamkeit</li> </ul>

### Szenario: fernbleibende Reisende

Kompetenz: sich im Hotel über fernbleibende Reisende erkundigen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann mit dem Reisenden (ggf. telefonisch) oder Rezeptionisten Gespräche über die Gründe für ein Fernbleiben von der Führung führen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt mögliche Gründe für das Fernbleiben Reisender</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen, um sich auf höfliche (nicht vorwurfsvolle) Weise nach den Gründen für das Fernbleiben von Reisenden zu erkundigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht es als Serviceleistung, sich nach den Befindlichkeiten Reisender zu erkundigen</li> <li>versteht es als Teil des Auftrags, Gründe dafür zu erfragen, dass Reisende das Angebot der Führung nicht wahrnehmen</li> </ul>

### Situation III: Touristenführung

#### Szenario: die Führung beginnen

Kompetenz: Reisende angemessen begrüßen und sich ihnen vorstellen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende ihrer sozio-kulturellen Eigenschaften entsprechend begrüßen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen, die für eine kreative und aktivierende Begrüßung verschiedener Arten von Reisenden adäquat sind</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht es als wichtig für eine gelungene Führung, sich auf die Spezifik der Reisegruppe einzustellen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende in aktivierender Weise sowie der thematischen Ausrichtung der Führung entsprechend begrüßen</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann beurteilen, welche Arten sich vorzustellen zielgruppenadäquat sind und zur Art der Führung passen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen, die dabei helfen, sich im Kontext einer Touristenführung angemessen vorzustellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist sich der Informationen bewusst, die er/sie über sich preisgeben möchte</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann sich der Zielgruppe und dem Führungskontext entsprechend vorstellen</li> </ul>		

Kompetenz: für die Führung relevante Technik erklären, Sicherheitshinweise geben und über Verhaltensregeln informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann den Reisenden die Funktionsweise und Benutzung der technischen Ausstattung, die im Kontext der Führung verwendet wird, anschaulich und nachvollziehbar erklären</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt die Funktionsweise der verwendeten technischen Ausstattung</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung der technischen Ausstattung sowie deren Funktionsweise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>weiß um die Bedeutung einer einfachen und nachvollziehbaren Erläuterung der für die Führung relevanten Technik</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende über potentielle Gefahren und Verhaltensregeln während der Führung aufklären</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Formulierung und Begründung von Warnungen und Verhaltensregeln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist sich potentieller Gefahren und Verhaltensregeln während der Führung bewusst</li> <li>ist sich dessen bewusst, dass sich die Sicherheitslage im bereisten Land von der im Herkunftsland der Reisenden unterscheiden kann und Reisende hierauf gezielt hingewiesen werden müssen</li> </ul>

Kompetenz: das Führungsprogramm vorstellen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann in einem zusammenhängenden Monolog zu Aspekten wie Route, zeitlichem Umfang und Etappen der Führung informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Strukturierung längerer monologischer Redebeiträge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist sich der organisatorischen Rahmenbedingungen und der Rolle, die diese für Reisende spielen, bewusst</li> </ul>

Kompetenz: über den Standort informieren und einen Überblicksvortrag halten

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende zu inhaltlichen Aspekten des Standorts informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt historische, gesellschaftliche, wirtschaftliche (...) Rahmenbedingungen der Reiseregion</li> <li>kennt historische, gesellschaftliche, wirtschaftliche (...) Rahmenbedingungen der Herkunftsregion der Reisenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist sich dessen bewusst, dass Informationen über die Reiseregion vor allem dann sinnvoll vermittelt werden können, wenn es gelingt, an das Vorwissen der Reisenden anzuknüpfen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann einen inhaltlichen Überblick über die Führung geben und dabei über zentrale Aspekte (historische, gesellschaftliche, wirtschaftliche, ...) der bereisten Region informieren</li> </ul>		

Kompetenz: sich nach Interessen/Bedürfnissen der Reisenden erkundigen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann sich bei Reisenden nach besonderen Umständen (z.B. eingeschränkte Mobilität) erkundigen, die für die Führung relevant sein können</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt potentielle Umstände auf Seiten der Reisenden, die eine Anpassung der Führung notwendig machen (z.B. Bewegungsprobleme älterer Reisender)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht es als Grundprinzip einer gelungenen Führung, sich nach Möglichkeit auf die besonderen Bedürfnisse Reisender einzulassen</li> </ul>

14

**Szenario: Objekte besuchen**

Kompetenz: Reisende aktiv in die Führung einbinden

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann interaktive Phasen initiieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen, mit deren Hilfe interaktive Phasen initiiert und moderiert werden können</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist sich des didaktischen Mehrwerts bewusst, der sich aus interaktiven Phasen für die Führung ergibt</li> </ul>

Kompetenz: sich mit weiteren TF zu organisatorischen Aspekten besprechen und Mitarbeiter besuchter Objekte über die Führung informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann sich mit weiteren TF an vielbesuchten Objekten zu organisatorischen Aspekten besprechen, um für die notwendigen Rahmenbedingungen zu sorgen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zum Aushandeln von Lösungen für organisatorische Probleme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist sich dessen bewusst, dass das Verstehen seitens der Reisenden durch ungünstige Rahmenbedingungen gestört wird</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Mitarbeiter an besuchten Objekten über die Führungserlaubnis, den zeitlichen Umfang der Führung und die Größe der Gruppe informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt sprachliche Mittel und Strukturen, um Mitarbeiter/innen eines Besichtigungsobjekts höflich und in effektiver Weise zu Führungserlaubnis, zeitlichem Umfang der Führung und der Größe der Gruppe zu sprechen</li> </ul>	
---	---	--

Kompetenz: auf ein Besichtigungsobjekt vorbereiten

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann die Reisenden thematisch vorentlasten, sodass diese auf den Input zum Objekt vorbereitet sind</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt Techniken, mit deren Hilfe Reisende für die Inputphase aktiviert werden können</li> <li>• kennt sprachliche Mittel und Strukturen, um Reisende zu aktivieren und vorzuentlasten</li> <li>• kennt sprachliche Mittel und Strukturen, um eine Referenz im Raum eindeutig herzustellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• weiß um die Bedeutung einer guten Vorbereitung der Reisenden auf ein Besichtigungsobjekt - besonders, wenn in der weiteren Phase zu vermittelnde Inhalte die kognitive Leistung der Reisenden fordern</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Reisende für die Inputphase aktivieren</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann so auf ein Besichtigungsobjekt verweisen, dass Reisende dieses identifizieren können</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Reisende in einem zusammenhängenden Monolog über den Hintergrund eines Objekts informieren</li> </ul>		

15

Kompetenz: über inhaltliche Aspekte des Objekts informieren/ein Besichtigungsobjekt beschreiben

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann in längeren Monologen über inhaltliche sowie architektonische Aspekte eines Objekts referieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt inhaltliche Aspekte zum besuchten Objekt (historische Entwicklung, aktuelle Bedeutung, ...)</li> <li>• kennt sprachliche Mittel und Strukturen, um zu Aspekten wie historischer Entwicklung, aktueller Bedeutung sowie architektonischen Eigenschaften zu sprechen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• versteht die Rolle des Beschreibens und Informierens zu einem Besichtigungsobjekt als von den Reisenden erwartete Kernaufgabe der Führung und erkennt in diesem Zusammenhang die besondere Bedeutung einer ansprechenden sprachlichen Realisierung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann längere und kürzere Texte mit informierendem oder anekdotischem Charakter wirkungsvoll vorlesen</li> </ul>		

Kompetenz: Reisende zu standortspezifischen Verhaltensregeln und zur Sicherheit informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Warnungen und Verhaltensregeln formulieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt objektbezogene Verhaltensregeln und Sicherheitsrisiken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• versteht, dass ortsspezifische Verhaltensregeln und die Sicherheitslage nicht automatisch von Reisenden verstanden und richtig eingeschätzt werden können</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Sicherheitshinweise und Verhaltensregeln begründen</li> </ul>		

Kompetenz: Anekdoten erzählen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann objekt- und personenbezogene Anekdoten erzählen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt objekt- und personenbezogene Anekdoten</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen, um Anekdoten wirkungsvoll zu realisieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht Anekdoten als ein den Führungsvortrag auflockerndes, aktivierendes Element</li> </ul>

Kompetenz: bei Veranstaltungen dolmetschen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann zentrale Inhalte komplexer Gesprächsbeiträge in der Sprache der Reisenden wiederholen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist thematisch und sprachlich mit den Inhalten der zu übersetzenden Gesprächsbeiträge vertraut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist sich verschiedener Kontexte bewusst, in denen er/sie zu dolmetschen bereit ist</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann an Orten, an denen selbst aus rechtlichen Gründen nicht geführt werden darf, die inhaltlichen Ausführungen des Ortsführenden in der Sprache der Reisenden wiederholen</li> </ul>		

Kompetenz: Fragen der Reisenden beantworten

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann objektbezogene Fragen der Reisenden verstehen und beantworten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt potentielle objektbezogene Fragen</li> <li>kennt Techniken zur Verständnissicherung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht es als integralen Bestandteil der Führung, auf Fragen der Reisenden einzugehen</li> </ul>

16

Kompetenz: über die Fortsetzung des Programms informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende zu organisatorischen Aspekten hinsichtlich der Fortsetzung der Führung informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen, um das aktuelle Objekt im Gesamtarrangement der Führung zu kontextualisieren und einen Ausblick auf weitere Führungsinhalte zu geben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>weiß um die führungsdidaktische Bedeutung dessen, das aktuelle Besichtigungsobjekt zu kontextualisieren und einen Ausblick auf die weitere Führung zu geben</li> </ul>

**Szenario: die Reisenden zum nächsten Objekt führen**

Kompetenz: die Gruppe geschlossen halten

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Aufforderungen formulieren, um die Gruppe geschlossen zu halten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt mögliche Ursachen dafür, dass Reisende bei der Führung zurückfallen</li> <li>kennt verbale und nonverbale Möglichkeiten, die Gruppe geschlossen zu halten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht es als ihre/seine Aufgabe, die Gruppe Reisender geschlossen zu halten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann sich nach Gründen Reisender erkundigen, der Gruppe nur langsam zu folgen</li> </ul>		

Kompetenz: sich über Lebensbedingungen unterhalten

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann sich mit Reisenden zu den Lebensumständen in der besuchten Region sowie zu eigenen Lebensumständen unterhalten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung der Lebensumstände in der Reiseregion sowie zu eigenen Lebensumständen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist sich der Informationen bewusst, die er/sie von sich preisgeben möchte</li> </ul>

Kompetenz: sich über das aktuelle Tagesgeschehen unterhalten

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann sich mit Reisenden über das aktuelle Tagesgeschehen der bereisten Region sowie der Herkunftsregion der Reisenden unterhalten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt zentrale Themen, Diskussionen und Positionen im aktuellen Tagesgeschehen (Wirtschaft, Politik, Gesellschaft) der Herkunftsregion der Reisenden sowie der bereisten Region</li> <li>kennt Strategien, die dabei helfen, unangenehme oder wenig bekannte Themen zu umgehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht es als Teil des eigenen professionellen Handelns, sich bezüglich aktueller Themen im Herkunftsland der Reisenden sowie im eigenen Land auf dem Laufenden zu halten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Themen umgehen, die ihm/ihr unangenehm sind bzw. die ihm/ihr thematisch nicht vertraut sind</li> </ul>		

Kompetenz: sich nach dem Befinden erkundigen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann sich bei Reisenden nach besonderen Umständen erkundigen, die für die Führung relevant sein können</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt potentielle Umstände auf Seiten der Reisenden, die eine Anpassung der Führung notwendig machen (z.B. Bewegungsprobleme älterer Reisender)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht die Berücksichtigung besonderer Umstände seitens der Reisenden als integralen Bestandteil bei der Erbringung einer Serviceleistung</li> </ul>

17

### Szenario: die Führung beenden

Kompetenz: einen zusammenfassenden Rückblick auf die Führung geben

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann in einem zusammenhängenden Monolog zentrale Aspekte der Führung zusammenfassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen, um kohärente Zusammenfassungen zu formulieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>weiß um die didaktische Bedeutung einer Zusammenfassung am Ende der Führung</li> </ul>

Kompetenz: offene Fragen der Reisenden beantworten

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende dazu ermutigen, Fragen zu stellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt Techniken, mit denen Reisende dazu ermutigt werden können, offene Fragen zu stellen</li> <li>kennt Techniken zur Verständnissicherung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht das Beantworten offener Fragen der Reisenden als wichtiges Element der Kundenorientierung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Fragen Reisender verstehen und beantworten</li> </ul>		

Kompetenz: Hinweise zu zur Freizeitgestaltung geben

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Empfehlungen zu Möglichkeiten der Freizeitgestaltung formulieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt lokale Möglichkeiten für die Freizeitgestaltung</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen für das Aussprechen von Empfehlungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht das Aussprechen von Empfehlungen zur Freizeitgestaltung als Beitrag zur Kundenzufriedenheit</li> </ul>

Kompetenz: Reisende zum Fortgang ihrer Reise informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende zu organisatorischen Aspekten im Hinblick auf den Fortgang ihrer Reise informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt zentrale organisatorische Aspekte zum weiteren Reiseverlauf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sieht die erbrachte Leistung als Teil eines Gesamtpakets für die Reisenden an und erachtet es daher für sinnvoll, diese Leistung zu kontextualisieren</li> </ul>

Kompetenz: sich verabschieden

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisenden für ihre Aufmerksamkeit danken und sich von ihnen verabschieden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen, mit denen er/sie sich bei den Reisenden für ihre Aufmerksamkeit bedanken und von ihnen verabschieden kann</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht es als Wertschätzung den Reisenden gegenüber, sich für deren Interesse zu bedanken</li> </ul>

Kompetenz: Visitenkarten/Geschenke/Trinkgeld entgegennehmen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Visitenkarten/Geschenke/ Trinkgeld höflich und respektvoll entgegennehmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt Redemittel, um Visitenkarten/Geschenke/Trinkgeld höflich und respektvoll entgegennehmen zu können</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht Visitenkarten u.ä. als Geste der Höflichkeit und beurteilt sie daher nicht nach dem monetären Wert</li> </ul>

**Szenario: Konfliktsituationen bewältigen**

Kompetenz: auf Kritik und Unzufriedenheit sowie auf Reklamationen Reisender eingehen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reklamationen, kritische Anmerkungen sowie Äußerungen, mit denen Reisende ihre Unzufriedenheit ausdrücken, wohlwollend und wertschätzend aufnehmen und auf diese reagieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt Charakteristika deeskalierende Formulierungen</li> <li>kennt verbale und nonverbale Merkmale des Aktiven Zuhörens</li> <li>kennt Strategien zur Beschwichtigung emotional erregter Reisender und Möglichkeiten zu deren sprachlichen Realisierung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht, dass er/sie nicht als Person kritisiert wird und evtl. selbst nicht verantwortlich für Unzufriedenheiten ist</li> <li>ist sich des Rahmens bewusst, in dem er/sie zur Verbesserung der Situation beitragen kann und will</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann über die eigenen Befugnisse und deren Grenzen informieren</li> </ul>		

Kompetenz: Nichtmitreisende um das Verlassen der Gruppe bitten

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Nichtmitreisende höflich, aber bestimmt auffordern, die Gruppe zu verlassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen, um Aufforderungen formulieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht die Reisenden als zahlende Kunden, die einen Anspruch darauf haben, dass die Leistung exklusiv für sie erbracht wird</li> </ul>

**Szenario: mit medizinischen Zwischenfällen und kriminellen Übergriffen umgehen**

Kompetenz: Einsatzkräfte anfordern/vor Ort instruieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Fragen zu medizinischen Zwischenfällen und kriminellen Übergriffen in kurzen Telefonaten und beim Eintreffen von Einsatzkräften verstehen und beantworten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt zentrale Inhalte von Notfallmeldungen</li> <li>kennt im Notfall zu wählende Telefonnummern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>weiß um die Bedeutung einer sicheren Sprachverwendung in Notfallsituationen</li> </ul>

Kompetenz: Reisende über Zwischenfall und Fortgang der Reise informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisenden kurz und verständlich erklären, was passiert ist und wie sich dies auf den Verlauf der Führung auswirkt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung von medizinischen Zwischenfällen und kriminellen Übergriffen</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung des Reiseverlaufs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht, dass bei medizinischen Zwischenfällen und kriminellen Übergriffen auch die nicht betroffenen Reisenden Orientierung brauchen und deren Bedürfnis nach Informationen Rechnung getragen werden muss, indem sie über den Einfluss des Vorfalls auf den weiteren Verlauf der Führung unterrichtet werden</li> </ul>

Kompetenz: zwischen Einsatzkräften und Reisenden dolmetschen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann längeren Beschreibungen zum Vorgehen von Einsatzkräften folgen und diese in nachvollziehbarer Form versprachlichen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt typische Inhalte von Gesprächen zwischen Einsatzkräften und Reisenden bei medizinischen Notfällen und kriminellen Übergriffen</li> <li>kennt Techniken des Dolmetschens von Vorgangsbeschreibungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht um die Bedeutung des Dolmetschens bei medizinischen Zwischenfällen und kriminellen Übergriffen und akzeptiert, dass er/sie in entsprechenden Situationen eine wichtige Rolle spielt, auch wenn das Dolmetschen nicht zu den originären Aufgaben eines/einer TF zählt</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann situationstypische Fragen verstehen und diese in die Zielsprache übertragen</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Antworten auf situationstypische Fragen verstehen und diese übertragen</li> </ul>		

Kompetenz: sich nach medizinischen Kenntnissen der Reisenden erkundigen und einen ggf. mitreisenden Arzt um Unterstützung bitten

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende nach ihren medizinischen Kenntnissen fragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt Möglichkeiten zum Formulieren von Aufforderungen</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung von medizinischen Kenntnissen</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung von medizinischen Notfällen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>weiß, dass die Aufmerksamkeit aufgrund einer Vielzahl neuer Eindrücke bei den Mitreisenden ggf. auf den Zwischenfall gelenkt werden muss, um herauszufinden, inwieweit diese über Kenntnisse verfügen, die für die Lösung medizinischer Zwischenfälle von Bedeutung sind</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann einen ggf. mitreisenden Arzt um Unterstützung bitten</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann einen medizinischen Notfall beschreiben</li> </ul>		

Kompetenz: erste Hilfe leisten

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann im Zuge von Erste-Hilfe-Maßnahmen eigene Handlungen verbalisieren, um den Reisenden zu informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung von Handlungen im Zuge von Erste-Hilfe-Maßnahmen</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beruhigung emotional erregter Reisender</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>weiß um die Bedeutung beruhigender Kommunikation bei medizinischen Zwischenfällen, in denen Reisende ggf. besorgt über die medizinische Versorgung in der unbekanntenen Reiseregion sind</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann emotional erregte Reisende beruhigen</li> </ul>		

20

**Szenario: Reisende beraten**

Kompetenz: zu Einkaufsmöglichkeiten informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende zu Öffnungszeiten verschiedener Einrichtungen informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zum Benennen verschiedener Einrichtungen und dem Beschreiben von deren Öffnungszeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht, dass Reisende sie/ihn als Informationsquelle zu regional üblichen Öffnungszeiten sehen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende zur Nutzung des Service lokaler Postdienstleister informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zum Beschreiben von Öffnungszeiten, Postdienstleistungen und deren Preisen</li> <li>kennt typische Öffnungszeiten lokaler Postdienstleister</li> <li>kennt das Angebotsspektrum lokaler Postdienstleister</li> <li>kennt die Preise für das Versenden von Postkarten und Standardbriefen ins Herkunftsland der Reisenden im Falle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht, dass Reisende sie/ihn als Informationsquelle zur Nutzung lokaler Postdienstleistungen sehen</li> </ul>

Rahmencurriculum für die sprachliche Qualifizierung von Touristenführer/inne/n  
Teil 2: Situationen sprachlichen Handelns

<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende zu Aspekten des Einkaufens informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt den Standort von Supermärkten, Souvenirläden und Apotheken</li> <li>kennt Öffnungszeiten von Supermärkten, Souvenirläden und Apotheken</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Wegbeschreibung und Beschreibung von Öffnungszeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht, dass Reisende sie/ihn als Informationsquelle zu Einkaufsmöglichkeiten in der Reiseregion sehen</li> </ul>
--	---	--

Kompetenz: zu Restaurantbesuchen informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende zu Restaurantbesuchen informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung von Verhaltenskonventionen, regionalen Spezialitäten, der Lage bestimmter gastronomischer Einrichtungen</li> <li>kennt gastronomische Einrichtungen mit speziellen Angeboten für Vegetarier, an regionaler Küche Interessierte und Reisende mit anderen typischen Wünschen</li> <li>kennt Verhaltenskonventionen in Restaurants</li> <li>kennt evtl. bestehende besondere Rahmenbedingungen gastronomischer Einrichtungen in der Reiseregion</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen und Strukturen zum Aussprechen von Empfehlungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist sich dessen bewusst, dass Restaurantbesuche in der Reiseregion anderen Konventionen und Rahmenbedingungen unterliegen können als in der Herkunftsregion der Reisenden</li> </ul>

21

Kompetenz: zu öffentliche Verkehrsmittel informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann Reisende zur Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt Zahlungsmodalitäten für öffentliche Verkehrsmittel</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung von Zahlungsmodalitäten für öffentliche Verkehrsmittel</li> <li>kennt Möglichkeiten zur Beschaffung von Fahrplanningformationen (z.B. über mobile Endgeräte)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht, dass Reisende sie/ihn als Informationsquelle zur Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in der Reiseregion sehen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt wichtige Rahmenbedingungen für die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel</li> </ul>	
--	--	--

Kompetenz: zu Auslandsvertretungen informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Reisende zum Standort ihrer Auslandsvertretung informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt sprachliche Mittel und Strukturen für Wegbeschreibungen</li> <li>• kennt den Standort von Auslandsvertretungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• versteht, dass das Wissen um den Standort der nächsten Auslandsvertretung u.U. wichtig für das Sicherheitsempfinden von Reisenden ist</li> </ul>

Kompetenz: zu Aspekten der Sicherheit informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Reisende zur öffentlichen Sicherheit informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt zentrale Aspekte der Sicherheitslage in der Herkunftsregion der Reisenden</li> <li>• kennt zentrale Aspekte der Sicherheitslage in der Reiseregion</li> <li>• kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung der Sicherheitslage der Reiseregion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ist sich dessen bewusst, dass sich die Sicherheitslage im bereisten Land von denen im Herkunftsland der Reisenden unterscheiden kann und Reisende hierauf gezielt hingewiesen werden müssen</li> </ul>

Kompetenz: zu Geldbeschaffung informieren

22

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Reisende zur Geldbeschaffungsmodalitäten informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung der Funktionsweise von Geldautomaten</li> <li>• kennt die Funktionsweise von Geldautomaten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• versteht, dass Reisende sie/ihn als Informationsquelle zu den Geldbeschaffungsmodalitäten in der Reiseregion sehen</li> </ul>

Kompetenz: Telefone und Notruf

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Reisende zur Nutzung von Telefonen und Notruf informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt die Modalitäten zur Nutzung von öffentlichen und Mobiltelefonen</li> <li>• kennt die verschiedenen Notrufnummern</li> <li>• kennt sprachliche Mittel und Strukturen zur Beschreibung von Nutzungsmodalitäten von öffentlichen und Mobiltelefonen sowie des Notrufs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• versteht, dass Reisende sie/ihn als Informationsquelle zur Benutzung von Telekommunikationsdiensten in der Reiseregion sehen</li> </ul>

Kompetenz: zu Freizeitangeboten informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"><li>kann Reisende zu Freizeitangeboten am Reiseort informieren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>kennt Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung in der Reiseregion</li><li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen und Strukturen zum Aussprechen von Empfehlungen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>versteht, dass Reisende sie/ihn als Informationsquelle zu Freizeitangeboten in der Reiseregion sehen</li></ul>

## Situation IV: Nachbereitung der Führung

### Szenario: Nachbesprechung mit dem Veranstalter

Kompetenz: eine Rechnung stellen

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann eine schriftliche Rechnung über die erbrachte Leistung stellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt die schriftliche Textsorte „Rechnung“ und ihre Eigenschaften</li> </ul>	

Kompetenz: den Veranstalter über Planabweichungen informieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann den Veranstalter schriftlich und mündlich über Planabweichungen während der Führung sowie über das Fernbleiben von Reisenden und Leistungsmängel informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen zum mündlichen und schriftlichen Berichten über Planungsabweichungen, das Fernbleiben von Reisenden und Leistungsmängeln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht die Informationen über Planabweichungen und Leistungsmängel als wichtige Entscheidungsgrundlage für den Veranstalter</li> </ul>

Kompetenz: die Führung evaluieren

Können	Wissen	Einstellung
<ul style="list-style-type: none"> <li>kann in längerer Form schriftlich oder mündlich darüber berichten, wie die Führung verlief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt zentrale Inhalte eines Evaluierungsberichtes</li> <li>kennt sprachliche Mittel und Strukturen, um schriftliche oder mündliche Berichte zu strukturieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>versteht das Evaluieren der Führung als wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung</li> </ul>

## Literatur

---

Europarat (2001): *Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen*. Berlin, München: Langenscheidt.

KMK (=Sekretariat der Kultusministerkonferenz). (2011): *Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsberufen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe*. Berlin.

Roth, Heinrich (1971). *Pädagogische Anthropologie. Band 2: Entwicklung und Erziehung*. Hannover: Schroedel.

Schmeer-Sturm, Marie-Louise (2011): *Reiseleitung und Gästeführung: Professionelle Organisation und Führung*. München: Oldenbourg.

Seyfarth, Michael (2013): Sprachliche Handlungen von Touristenführerinnen. Empirische Grundlagen für die Implementierung sturkturierter Fortbildungsangebote. *Informationen Deutsch als Fremdsprache* (=info DaF), 4/2013, 375-406.