

IFKA

Regisseure des Reiseglücks

Berufsfeld Reiseleitung: Rahmenbedingungen,
Erfahrungen und Perspektiven

Eine qualitative Studie im Kontext des Reiseleiterzertifikats

Renate Freericks
Dieter Brinkmann
Heike Theile
Sandra Heidenreich

Bremen 2006

IFKA-Dokumentation

Institut für Freizeitwissenschaft und Kulturarbeit (IFKA) e.V.
an der Hochschule Bremen
Neustadtswall 30
28199 Bremen
Internet: www.ifka.de

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-926499-73-8

Hochschule Bremen: Qualitative Studie für den Internationalen Studiengang Angewandte Freizeitwissenschaft und den Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft (2006), online verfügbar über die Staats- und Universitätsbibliothek Bremen (Open Access 2025).

Bearbeitung: Dr. Dieter Brinkman, Annika Schäfer

© Institut für Freizeitwissenschaft und Kulturarbeit e.V.
Bremen 2025 - Rechte vorbehalten

Vorwort

Es gibt Berufsfelder, die altern nicht. Dazu gehört offenbar auch das Feld der Reiseleitung. Trotz aller Digitalisierungsprozesse in den letzten 20 Jahren ist die Begegnung mit Menschen, die einem die Kulturlandschaft einer Region, die Geschichte und Eigenheiten der bereisten Gemeinschaften näherbringen, auch heute noch attraktiv und erstrebenswert. Zugleich lässt sich jedoch festhalten, hat sich an der beruflichen Absicherung der hier Tätigen und der Schaffung eines strukturierten Qualifikationsrahmens wenig getan. Reiseleitung ist immer noch mehr Berufung als Beruf, und die „Regisseure des Reiseglücks“ sind nicht selten auf prekäre Beschäftigungsverhältnisse verwiesen. Sie sind auch Reisemanager:innen, Weiterbildner:innen und selbstständige Kleinveranstalter:innen für alle möglichen Unternehmungen. Die beruflichen Nischen der Reiseleitung sind vielfältig wie die Reiseziele und Reiseformen in einer entwickelten Erlebnisgesellschaft.

Studierende des Internationalen Studiengangs „Angewandte Freizeitwissenschaft“ an der Hochschule Bremen können nach wie vor in einem eigenen Modul im Studienverlauf, erste praktische Erfahrungen in der Gästeführung erwerben und Grundkenntnisse zu den Rahmenbedingungen der Reiseleitung gewinnen. Dies alles hat uns bewogen, die vor gut 20 Jahren entstandene Studie zum Berufsfeld Reiseleitung als Open-Access-Publikation herauszugeben und der interessierten Fachwelt zugänglich zu machen. Auch potenzielle Reiseleiterinnen und Reiseleiter finden in den „Erzählungen“ der Praxis sicher viele Anregungen.

Kontext der qualitativen Interviewstudie ist das Angebot eines „Reiseleiterzertifikats“ an der Hochschule Bremen zusammen mit dem „Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft“ und dem Bustouristikverband RDA in Köln. Viele Hundert Reiseleiterinnen und Reiseleiter haben seit 2001 die Prüfung bestanden und sind weiter erfolgreich auf Bustouren unterwegs oder begleiten Reisegruppen bei der Erkundung einer Urlaubsregion. Die Sichtweisen der Akteure auf das Feld und die Nützlichkeit eines Hochschulzertifikats spiegelt sich in den Antworten der Befragten. Die Auswertung mit Blick auf eine Optimierung der berufsbegleitenden Weiterbildung ist nicht zuletzt ein Zeitdokument, das sich auch mit ziemlichem Abstand noch einmal zu lesen lohnt. Ein zweitägiges Reiseleiterseminar zur Weiterbildung aber auch zur Vorbereitung auf die Prüfung wird seit 2023 an der Hochschule Bremen in Kooperation mit dem RDA angeboten. Und nach wie vor wünschen wir „Gute Reise!“

Dieter Brinkmann und Renate Freericks im Februar 2025

Inhalt

1	Einleitung.....	1
2	Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse.....	2
3	Gegenstand, Ziel und Untersuchungsdesign.....	4
3.1	Gegenstand: Berufsfeld Reiseleitung.....	4
3.1.1	Stichwort Reiseleitung.....	4
3.1.2	Reiseleitung als Freizeitdienstleistungsberuf.....	5
3.1.3	Umfang des Berufsfeldes.....	5
3.1.4	Diffuses Berufsbild und Professionalisierungstendenzen.....	6
3.1.4.1	Wissenspool Reiseleitung.....	6
3.1.5	Analyse von Berufsfeldstrukturen.....	6
3.1.6	Das Reiseleiterzertifikat.....	7
3.2	Zielsetzung der Studie.....	7
3.2.1	Aktuelle Bestandsaufnahme.....	7
3.2.2	Grundlegende Hypothesen.....	8
3.3	Untersuchungsdesign.....	8
3.3.1	Qualitative Interview-Studie.....	8
3.3.1.1	Stichprobe der Studie.....	8
3.3.2	Methodik der Datenerhebung.....	9
3.3.3	Aufbereitung und Darstellung der Interview-Materialien.....	9
3.3.4	Repräsentativität und Validität.....	10
4	Rahmenbedingungen.....	10
4.1	Ehrenamt und Studentenjob: Einstieg in die Reiseleitertätigkeit.....	10
4.2	Hauptberuf oder Nebentätigkeit?.....	11
4.2.1	Freiberufliche Reiseleitertätigkeit.....	11
4.2.2	Touristische Kombinationstätigkeit.....	11
4.2.3	Nebentätigkeit als Reiseleiter.....	12
4.3	Strukturmerkmale der Berufstätigkeit.....	13
4.3.1	Arbeit in der Reisesaison.....	13
4.3.2	Abrechnung nach Tagessätzen als Standard.....	13
4.3.3	Reiseleitung als prekärer Beruf.....	14
4.4	Reiseleitertyp, Reiseart und Reiseländer.....	14
4.4.1	Spezialisierung der Reiseleiter.....	14
4.4.2	Busreiseleiter als Schwerpunkt der Studie.....	15
4.4.3	Bereiste Länder: Deutschland und Europa.....	15
4.5	Aufgaben der Reiseleiter.....	15
4.5.1	Gesamtverantwortung.....	15
4.5.2	Verantwortung für die atmosphärische Gestalt einer Reise.....	16
4.5.3	Reiseorganisation: vor, während und nach der Reise.....	16
4.5.4	Gruppenleitung.....	18
4.5.5	Umfassende Dienstleistung.....	19
4.5.6	Informations- und Kulturvermittlung.....	19
4.5.7	Psychologische Betreuung und Seelsorge.....	20
4.5.8	Sonstige Anforderungen für spezielle Reisearten.....	21
4.6	Zwischenbilanz.....	21
5	Motivation und Arbeitsumfeld.....	21
5.1	Hobby oder Broterwerb? Traumberuf und Arbeit zum Lebensunterhalt.....	22
5.1.1	Einstellungen zum Beruf.....	22

5.1.2	Zufriedenheit mit der Reiseleitertätigkeit.....	22
5.1.2.1	Die Gruppe der erfahrenen Reiseleiter.....	22
5.1.2.2	Die Gruppe der „Hobby-“ und Teilzeitreiseleiter.....	23
5.1.2.3	Die Gruppe der reiseleitenden Reiseunternehmer.....	23
5.1.2.4	Die Gruppe der Reiseleiter – aus der Not heraus.....	24
5.2	Die positiven Seiten der Reiseleitertätigkeit.....	24
5.2.1	Reiselust: andere Länder sehen und das eigene Wissen erweitern.....	24
5.2.2	Der Umgang mit Menschen.....	25
5.2.3	Der Reiseleiter als Organisationstalent.....	26
5.2.4	Begeisterter Vermittler: Information, Wissen, Bildung.....	26
5.2.5	Positives Feedback der Reisegäste als Arbeitsmotivation.....	26
5.3	Belastungen im Reiseleiteralltag.....	27
5.3.1	Die mitreisenden Gäste als Belastung.....	27
5.3.1.1	Ständiger Kontakt und die Suche nach Ruhe.....	27
5.3.1.2	Anstrengende und missgünstige Reisegäste.....	28
5.3.1.3	Hohes Anspruchsdenken und Regresse.....	29
5.3.1.4	Kollegen und Teamwork.....	29
5.3.2	Die Arbeitszeiten.....	29
5.3.2.1	Saisonale Gebundenheit und unregelmäßige Arbeitstage.....	30
5.3.2.2	Lange Arbeitstage und wenig Schlaf.....	30
5.3.3	Allgemeine Probleme vor und auf Reisen.....	31
5.3.3.1	Probleme bei der Vorbereitung für die Reise.....	31
5.3.3.2	Kurzfristige Änderungen im Programm und im Zeitplan.....	31
5.3.3.3	Nicht und schlecht erbrachte Leistungen der Leistungsträger vor Ort.....	32
5.3.3.4	Personenschäden.....	32
5.3.4	Belastungen durch die beruflichen Rahmenbedingungen.....	33
5.3.4.1	Die berufliche Unsicherheit.....	33
5.3.4.2	Soziale Kontakte und Hobbys am Heimatort.....	33
5.3.4.3	Wenn die Routine einsetzt.....	34
5.4	Umgang mit den beruflichen Belastungen.....	34
5.4.1	Stressresistenz und Gelassenheit.....	34
5.4.2	Freiräume und Stresskompensation auf Reisen.....	34
5.4.2.1	Ritualisierte Stressbewältigung.....	35
5.4.3	Erholung in der Heimat.....	35
5.4.4	Änderung der Arbeitsbedingungen.....	36
5.5	Zwischenbilanz.....	36
6	Persönliche Berufsperspektive und Berufsfeldentwicklung.....	37
6.1	Persönliche Berufsperspektiven.....	37
6.1.1	Optimistisch: „weiter-so“.....	37
6.1.2	Vertrauen in die Entwicklung der Reisebranche.....	37
6.1.3	Ausbau der beruflichen Tätigkeit.....	38
6.1.4	Kombinationstätigkeit und Abwägung von Perspektiven.....	38
6.1.5	Lebensabschnitt „Jugendreiseleiter“.....	39
6.1.6	Soziale Absicherung.....	39
6.2	Entwicklung des Berufsfeldes.....	40
6.2.1	Allgemeine Tendenzen des Reisemarktes.....	40
6.2.2	Sinkender Wohlstand und individualisierte Reiseformen.....	40
6.2.3	Reiseleitung als Qualitätsmerkmal für eine aktive Rentnergeneration.....	41
6.2.4	Unklares Berufsbild und Entwicklung von Qualitätsstandards.....	42
6.2.4.1	Dequalifizierung des Studienreiseleiters.....	42
6.2.4.2	Qualitätsstandards als Ziel.....	42
6.2.4.3	Internationale Anerkennung.....	44

6.3	Veränderung der Anforderungen an Reiseleiter.....	44
6.3.1	Didaktik der Reiseleitung.....	44
6.3.2	Veränderung bei den Reisenden.....	46
6.3.3	Erwartungen und Ansprüche der Reisenden.....	46
6.3.4	Tendenz: überzogene Ansprüche.....	47
6.4	Netzwerkbildung.....	48
6.5	Zwischenbilanz.....	49
7	Aus- und Fortbildung.....	49
7.1	Individuelle Kompetenzprofile.....	50
7.2	Fachliche Qualifikation durch ein Studium.....	50
7.3	Gezielte Ausbildung zur Reiseleitung.....	51
7.4	Ausbildungen der Reiseveranstalter als Qualifizierung.....	51
7.5	Training on the job / Learning by doing und informelles Lernen.....	52
7.6	Fort- und Weiterbildungen.....	53
7.7	Die Vorbereitung einzelner Reisen.....	54
7.8	Zwischenbilanz.....	54
8	Einschätzungen zum Reiseleiterzertifikat.....	54
8.1	Stellenwert des Reiseleiterzertifikats in der Befragungsgruppe.....	55
8.1.1	Woher ist das Zertifikat bekannt?.....	55
8.2	Vorbereitung auf die Reiseleiterprüfung.....	55
8.2.1	Effekte der Teilnahme am Vorbereitungsseminar des RDA.....	56
8.2.2	Effekte der Beschäftigung mit den Seminarinhalten.....	57
8.3	Der formale Nutzen des Reiseleiterzertifikates.....	57
8.3.1	Das Zertifikat als Legitimation für die Berufsausübung im Ausland.....	57
8.3.1.1	Praktische Erfahrungen mit dem Zertifikat im Ausland.....	58
8.3.2	Nachweis der Reiseleiter-Qualifikation gegenüber dem Kunden.....	58
8.3.3	Berufsqualifikationsnachweis für Bewerbungen bei Reiseveranstaltern.....	59
8.4	Kritik am Reiseleiterzertifikat.....	59
8.5	Verbesserungsvorschläge für das Reiseleiterzertifikat.....	60
8.5.1	Mögliche inhaltliche Verbesserungen.....	61
8.5.2	Verbesserungsvorschläge für das Vorbereitungsseminar.....	61
8.5.3	Verbesserung des formalen Rahmens.....	62
8.6	Zwischenbilanz.....	62
9	Demographische Daten zur Stichprobe.....	63
9.1	Geschlecht, Alter, Wohnort und Bildungsabschluss.....	63
9.2	Berufliche Einordnung der Reiseleitertätigkeit und Reiseart.....	63
9.3	Berufliche Stellung der Reiseleiter.....	64
9.4	Abrechnung und Verdienstmöglichkeiten.....	64
9.5	Teilnahme an der Prüfung zum Reiseleiterzertifikat.....	65
10	Schlussfolgerungen für das Reiseleiterzertifikat.....	65
10.1	Ausrichtung auf Berufsfeldstrukturen mit Perspektiven.....	65
10.2	Stärkung der Bedeutung des Zertifikats.....	66
10.2.1	Ansatzpunkte auf unterschiedlichen Ebenen.....	66
10.2.2	Differenzierung und Vertiefung.....	66
10.2.3	Bilanzierung von Kompetenzen.....	67
10.2.4	Netzwerkbildung und Aufbau von Vermittlungsstrukturen.....	67
10.2.5	Politische Anerkennung der Qualifikation.....	67

11	Literatur.....	68
12	Anhang.....	69
12.1	Übersicht: Interviews im Rahmen der Studie.....	70
12.2	Frageleitfaden für die Interviews.....	71

1 Einleitung

Vor fünf Jahren entstand die Idee, das Reiseleiterzertifikat der Deutschen Tourismuswirtschaft gemeinsam mit der Hochschule Bremen herauszugeben und eine aktualisierte Prüfungsordnung hierfür zu entwerfen. Damit wurde eine neue Qualität in der Entwicklung von Standards für die inhaltliche und formale Qualifizierung von deutschen Reiseleitern erreicht. Die Hoffnungen richteten sich auf eine auch internationale Anerkennung der Reiseleitertätigkeit und eine fachliche Grundlegung für diesen Bereich der Reisepädagogik.

Die vorliegende Studie versucht nun eine Bestandsaufnahme auf qualitativer Basis zur Situation von Reiseleitern im Kontext der Reiseleiterprüfung zu leisten. Sie wurde mit Mitteln der Hochschule Bremen durchgeführt und basiert auf 30 intensiven Gesprächen mit Reiseleiterinnen und Reiseleitern aus ganz unterschiedlichen Bereichen. Gemeinsam ist den meisten, dass sie an der Reiseleiterprüfung teilgenommen haben. Viele haben außerdem ein vorbereitendes Seminar zur Qualifizierung besucht.

Die Ergebnisse zeigen das vielgestaltige Bild des Berufs Reiseleitung und weisen auf die nach wie vor unsichere Berufsfeldentwicklung hin. Reiseleitung als Beruf erscheint auch 25 Jahre nach den ersten größeren Studien zur Lage der Reiseleiter als ein noch wenig abgesicherter und durch Mindestanforderungen geregelter Dienstleistungsbereich. Ein Spektrum an Tätigkeitsmodellen, individuelle Kompetenzprofile und unterschiedliche berufliche Nischen prägen das Bild. Erkennbar ist jedoch auch die Faszination Reiseleitung: Reiselust, Spaß am Umgang mit Menschen und am Organisieren sowie eine Teilhabe an der Reisefreude der Gäste markieren die positive Seite des Berufs und motivieren jüngere wie ältere Reiseleiter.

Eine auch international erfolgreiche Anerkennung der Qualifikation und eine schrittweise Anhebung des Qualifikationsstandards ist nach wie vor anzustreben. Netzwerke für eine Vermarktung und einen Austausch der Reiseleiter gilt es zu stärken. Das Reiseleiterzertifikat trägt hierzu bei. Es ist ein erster Schritt, dem weitere folgen sollten. Wir hoffen, dass die Ergebnisse in diesem Sinne zu einer positiven Entwicklung des Berufsfeldes beitragen und die Diskussion über die Zukunft der Reiseleitung in der Dienstleistungsgesellschaft des 21. Jahrhunderts anregen.

Für die Unterstützung bei der Realisierung der Studie und die Gewinnung von Gesprächspartnern danken wir ganz herzlich dem RDA und dem Verband der StudienreiseleiterInnen e.V. Allen beteiligten Reiseleitern danken wir für die Mitwirkung an der Befragung.

Prof. Dr. Renate Freericks
(IFKA)

2 Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Aktuelle Bestandaufnahme zum Berufsfeld Reiseleitung

Ziel der Untersuchung ist eine aktuelle Bestandaufnahme zum Berufsfeld Reiseleitung. Auf der Basis einer qualitativen Interviewstudie mit 30 deutschen Reiseleiterinnen und Reiseleitern¹ wird dabei ein komplexes Bild der Rahmenbedingungen und Anforderungen, der Motive und Perspektiven gezeichnet. Subjektive Einschätzungen zu den schönen Seiten und den Belastungen des Berufs werden dokumentiert. Im Mittelpunkt stehen die Tätigkeitsbereiche Busreisen und Studienreisen.

Feedback zum Reiseleiterzertifikat

Die Studie ist im Kontext des Reiseleiterzertifikats der Deutschen Tourismuswirtschaft und der Hochschule Bremen entstanden. Die meisten Interviewten haben die Reiseleiterprüfung abgelegt und berichten über ihre Erfahrungen mit dem Zertifikat in inhaltlicher und formaler Hinsicht. Deutlich werden die Erwartungen an eine Professionalisierung des Berufs Reiseleiter. Ebenso werden die individuellen Nischen und Perspektiven erkennbar.

Freiberufliche Tätigkeit, Kombinationsberuf oder Nebentätigkeit

Unterschiedliche Modelle bestimmen die Rahmenbedingungen für eine berufliche Tätigkeit von Reiseleitern. Die Festanstellung bei einem Reiseveranstalter ist dabei nur eine Variante in einem Spektrum von Tätigkeitsmodellen. Es entwickeln sich Kombinationsberufe mit verschiedenen Standbeinen im und auch außerhalb des Tourismus, und viele Reiseleiter arbeiten heute formal als freiberuflich Tätige für einen oder mehrere Reiseanbieter. Darüber hinaus gibt es Reiseleitung auch als Tätigkeitsmodul neben dem Studium, der Rente oder einem anderen Hauptberuf und Lebensschwerpunkt. Eine eingeschränkte soziale Absicherung, schwankendes Einkommen durch die Saisonabhängigkeit, begrenzte Planbarkeit und eine Tätigkeit in individuellen Nischen weisen die Reiseleitung eher als einen prekären Beruf aus.

Vielfältige Aufgaben und umfassende Verantwortung

Die Aufgaben, die Reiseleiter zu erfüllen haben, sind dagegen vielfältig. Erwartet wird eine umfassende Dienstleitung für die Reisenden. Dies betrifft die organisatorische Reisebegleitung vom Beginn der Reise bis zum Ende, die Steuerung der Gruppendynamik und die unterhaltsame Wissensvermittlung im Sinne eines Infotainments. Reiseleiter haben eine Gesamtverantwortung für das Gelingen der Reise. Sie moderieren das Erlebnis der Reise und sind so etwas wie die Regisseure des Reiseglücks. Entsprechend hoch sind die Erwartungen der Gäste. Sie sind nach ihrem eigenen Selbstverständnis Informations- und Kulturvermittler und wollen die Gäste für ein Land, eine Region und ihre Menschen begeistern. Reiseleiter sind aber auch gefragt bei Krisen und in Konfliktfällen. Sie müssen beraten und Reisende individuell begleiten.

Faszination Reiseleitung

Reiselust, Spaß am Organisieren und am Umgang mit Menschen sowie ein hohes emotionales Feedback des Publikums markieren die positive Seite des Berufs Reiseleitung und kennzeichnen die herausragenden Motive der Interviewpartner. Reiseleitung ist für viele eine faszinierende Tätigkeit, die mit hoher subjektiver Zufriedenheit einhergehen kann.

¹ Die Studie berücksichtigt Reiseleiterinnen und Reiseleiter gleichermaßen. Um dem Text eine bessere Lesbarkeit zu geben, wird die weibliche Form aber zumeist nicht zusätzlich aufgeführt.

Es gibt aber auch einzelne, die sich aufgrund fehlender Alternativen mit den beruflichen Bedingungen der Reiseleitung arrangieren mussten. Sehr zufrieden scheinen Reiseleiter zu sein, die neben einem anderen beruflichen „Standbein“ im Tourismus, ein „Spielbein“ Reiseleitung für sich realisieren können und in einem begrenzten Umfang Reiseleitertätigkeiten übernehmen.

Rund-um-die-Uhr-Dienstleistung

Zu den belastenden Seiten des Reiseleiterberufs gehören die ständige Verfügbarkeit für die Gäste und, damit verbunden, das Fehlen von Auszeiten und Rückzugsmöglichkeiten von der Reiseleiterrolle. Organisationsstress, manchmal überzogene Ansprüche der Gäste und die allgemeinen Rahmenbedingungen können als belastende Faktoren hinzukommen. Reiseleiter versuchen, durch Alltagsrituale, kleine selbst geschaffene Freiräume auf einer Tour und längere Erholungsphasen in den reiseschwachen Zeiten damit umzugehen. Insgesamt überwiegen die positiven Seiten des Berufs Reiseleitung die Belastungen.

Positive persönliche Perspektive: weiter so

Bezogen auf ihre individuelle berufliche Perspektive sind die meisten Reiseleiter optimistisch. Sie setzen auf eine weitere Entwicklung der Reiseleiterbranche und den Erfolg „ihres Reiseunternehmens“. Sie möchten die subjektiv befriedigende Tätigkeit als Reiseleiter gerne noch lange fortführen, sofern die persönliche Leistungsfähigkeit im höheren Alter dies erlaubt. Anders ist die Perspektive bei Jugendreisen. Hier zeigt sich eher ein Lebensabschnitt Jugendreiseleiter.

Skeptische Einschätzung zum Berufsfeld

Entgegen dem optimistischen individuellen Bild sind die Einschätzungen zur Entwicklung des Berufsfeldes eher skeptisch. Auch nach etlichen Jahrzehnten, in denen eine Klärung und Absicherung des Berufsfeldes angestrebt wurde, erscheint der Beruf Reiseleiter wenig gesichert. Ein diffuses Berufsbild ohne verbindliche Zugangswege und Qualitätsstandards ist unverändert gegeben, und die Unsicherheiten in der internationalen Anerkennung sind keineswegs gelöst. Fehlende Netzwerke für die Vermarktung und Interessenvertretung von freiberuflichen Reiseleitern verstärken zudem den Eindruck, „Einzelkämpfer“ zu sein und sich gegen einen Qualifikationsabbau in Richtung „Job“ behaupten zu müssen.

Wandel der Reisedidaktik: Infotainment und Dienstleistung

Eine Tendenz zum Infotainment und eine gestiegene Bedeutung der Dienstleistung Reisebegleitung gegenüber der klassischen Wissensvermittlung bei Studienreisen kennzeichnen einen Wandel in der Reisedidaktik. Zugleich wird jedoch über eine Aufnahme von Informations- und Lernelementen in die klassische Busreise berichtet. Mit der Veränderung des Publikums (höherer Bildungsstand, größere Reiseerfahrung) und wachsenden Ansprüchen an den sinnlichen Erlebnisgehalt einer Reise geht offenbar eine Veränderung in der Reisedidaktik einher. Vermittlungskonzepte müssen überdacht werden, und der Reiseleiter muss sich in seiner Kommunikation auf ein anderes Publikum einstellen. In diesem Zusammenhang wird ebenfalls über stark steigende Ansprüche der Reisenden berichtet. Die Mentalität „alles und zwar sofort“ richtet sich auch an den Reiseleiter, führt zu Verdruss und Demotivation.

Individuelle Kompetenzprofile

Was ein Reiseleiter kann, lässt sich weder an einer formalen Qualifikation ablesen, noch wird es in einer vergleichbaren Form dokumentiert oder bilanziert. Typisch erscheinen individuelle Kompetenzprofile. Unterschiedliche Zugänge zum Berufsfeld Reiseleitung, eine mögliche Spezialisierung auf bestimmte Reiseformen, die freiwillige Teilnahme an betriebsinternen Fortbildungen sowie informelle Lernprozesse tragen dazu bei. Dies macht ein einheitliches Berufsbild schwierig und eine unternehmensübergreifende Vermarktung der Dienstleistung Reiseleitung nicht einfach. Bezogen auf die Gruppe der interviewten Reiseleiter lässt sich feststellen, dass sie an einer beruflichen Weiterbildung und damit an einer Entwicklung ihres Kompetenzprofils interessiert sind. Nicht zuletzt hat sie diese Einstellung zu einer Teilnahme an der Reiseleiterprüfung bewogen.

Reiseleiterzertifikat: formale und inhaltliche Qualifizierung

Das Reiseleiterzertifikat ist aus der Sicht der befragten Reiseleiter ein erster Schritt zu einer formalen und inhaltlichen Qualifizierung. Es reicht in der jetzigen Form aber noch nicht aus, um einen vergleichbaren Ausbildungsstand zu garantieren und hat als größtes Problem immer noch mit der nur teilweise gelungenen Anerkennung zu kämpfen. Daher wird von einigen Reiseleitern nur ein begrenzter Nutzen festgestellt. Die Anerkennung betrifft zum einen die Unternehmen in Deutschland, zum anderen aber den Einsatz im Ausland und die Reaktion der örtlichen Behörden. Die internationale Anerkennung gilt es politisch weiter voranzutreiben. Inhaltlich könnte die Reiseleiterprüfung durch eine Vertiefung von Modulen und durch eine Differenzierung nach unterschiedlichen Arten der Reiseleitung noch gewinnen. Die erkennbaren positiven Effekte für eine Präsentation gegenüber den Kunden, bei Bewerbungen und für die selbstgesteuerte Kompetenzentwicklung könnten noch stärker herausgestrichen werden.

3 Gegenstand, Ziel und Untersuchungsdesign

3.1 Gegenstand: Berufsfeld Reiseleitung

Gegenstand dieser qualitativen Studie ist das Berufsfeld Reiseleitung. Ziel ist eine aktuelle Bestandsaufnahme mit Blick auf die Rahmenbedingungen, die subjektiven Sichtweisen der Akteure und die Situation der Aus- und Fortbildung. Die Untersuchung ist angesiedelt im Kontext des „Reiseleiterzertifikats“ des Verbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft und der Hochschule Bremen. Ein Schwerpunkt liegt daher auf den Rückmeldungen der Absolventen zu Lerneffekten und Veränderungen bei der formalen Anerkennung ihrer Berufstätigkeit. Darüber hinaus werden die Einschätzungen der Reiseleiter zur Veränderung der an sie gestellten Anforderungen, ihre individuellen beruflichen Perspektiven und die von ihnen vermuteten Entwicklungen des Berufsbildes insgesamt dokumentiert.

3.1.1 Stichwort Reiseleitung

Der Begriff Reiseleitung, wie er für diese Studie verwendet wird, meint die Begleitung einer Gruppe von Touristen auf einer ein- oder mehrtätigen Reise in Deutschland oder im Ausland. Dabei werden organisatorische, serviceorientierte und wissensvermittelnde Funktionen wahrgenommen.

Differenziertes Bild der Reiseleitertätigkeit

Reiseleitung ist ein Oberbegriff für ein Spektrum unterschiedlicher Tätigkeitsfelder. Dies macht eine Schwierigkeit bei der Analyse des Berufsfeldes aus. Die Art der Reisemobilität, die Zielgruppe, die Bedeutung einer Wissensvermittlung auf Reisen und weitere Aspekte des Angebotsprofils spielen für den Charakter der Reiseleitung eine Rolle:

- Busreisereiseleitung
- Rundreiseleitung allgemein (auch Flug- und Schiffsreisen)
- Studienreiseleitung
- Jugendreiseleitung
- Standortreiseleitung

Die Studie berücksichtigt hier die unterschiedlichen Formen der Reiseleitung, und differenziert an geeigneter Stelle zwischen den verschiedenen Typen. Gleichwohl liegen Schwerpunkte der Untersuchung aufgrund der Stichprobe in den Bereichen Busreiseleitung und Studienreiseleitung. Ein systematischer Vergleich unterschiedlicher Typen wird nicht angestrebt.

Abzugrenzen ist die Reiseleitung von einer „Gästeführung“. Hierunter ist die Tätigkeit von lokalen Führern und Wissensvermittlern zu verstehen, die Reisende mit den Besonderheiten eines Zielortes, einer Stadt oder einer Sehenswürdigkeit, seinen historischen oder alltagskulturellen Zusammenhängen, vertraut machen. Diese Form der Reisebetreuung durch speziell vorgebildete Personen wird in der vorliegenden Studie nicht betrachtet. Eine berufsfeldbezogene Analyse erscheint jedoch durchaus lohnenswert.

3.1.2 Reiseleitung als Freizeitdienstleistungsberuf

Reiseleitung ist ein relativ junger Dienstleistungsberuf im Freizeitsektor, der mit der Entwicklung des Reisens zu einem Massenphänomen entstanden ist. Daher kann vermutet werden, dass die Strukturen der Berufstätigkeit noch weiter in Veränderung sind und auch durch den Wandel des Reisens selbst und die Umbrüche in der Tourismuswirtschaft beeinflusst werden.

Reiseleiter bzw. Reiseleiterinnen sind Menschen, die zumindest in einem bestimmten Umfang Reisen begleiten und im Auftrag für Reiseorganisationen oder im Rahmen eigener touristischer Angebote tätig sind. Reiseleitung ist eine berufliche Tätigkeit, die neben anderen beruflichen Tätigkeiten oder aber als Hauptberuf für den eigenen Lebensunterhalt ausgeübt werden kann. Beide Varianten sind in dieser Studie vertreten.

3.1.3 Umfang des Berufsfeldes

Wie viele Reiseleiter gibt es in Deutschland? Diese Frage erscheint einfach, aber sie ist nicht ohne weiteres zu klären. Ein diffuses Berufsbild, unterschiedliche Typen der Reiseleitung und eine fehlende unternehmensübergreifende Dokumentation machen die Aussagen vage oder fast unmöglich. Schätzungen im Vorfeld dieser qualitativen Studie gemeinsam mit Verbandsvertretern aus der Tourismuswirtschaft zufolge beläuft sich die Größenordnung auf etwa 10.000 Reiseleiter in Deutschland.

In ihrer Broschüre „Berufe im Tourismus“, herausgegeben von der Bundesanstalt für Arbeit, nennen Klemm und Steinecke eine Schätzung von 3000 Reiseleitern und beziehen sich auf die großen Reiseveranstalter (vgl. Klemm/Steinecke 1994, S. 126). Zu vermuten

ist jedoch, dass die Zahl der Reiseleiter bei kleineren Unternehmen und die Gruppe der freiberuflichen Reiseleiter, die unterschiedliche Tätigkeiten kombinieren, unterschätzt werden.

3.1.4 Diffuses Berufsbild und Professionalisierungstendenzen

Die Berufsfeldsituation wird allgemein als „ungesichert“ beschrieben. Es gibt kein „anerkanntes Berufsbild“ und keine Regelungen für den Zugang oder entsprechende Bildungsvoraussetzungen. In diesem Kontext gab es seit etlichen Jahren Überlegungen und Initiativen, eine Professionalisierung des Berufs Reiseleitung voranzutreiben und einen auch international anerkannten Qualifikationsnachweis zu schaffen (vgl. Schmidt/Nahrstedt 1993). Hierzu zählt das „Reiseleiterzertifikat“ des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft und der Hochschule Bremen.

3.1.4.1 Wissenspool Reiseleitung

Als Versuche, einen minimalen Qualifikationsstandard zu definieren und durch Vermittlung von Wissen abzusichern sind auch die in den 80er und 90er Jahren publizierten Anleitungen und Handbücher für Reiseleiter zu sehen (vgl. Gauf 1999, Schmeer-Sturm 1990). Auch dieser Pool von Handlungswissen dient der Klärung und Absicherung des Berufsfeldes. Entsprechende Weiterbildungsangebote und Prüfungen bauen darauf auf und tragen dazu bei, die Tätigkeit von Reiseleitern zu professionalisieren. Eine Aktualisierung in diese Richtung gab es zuletzt von Kirstges der praxisrelevantes Wissen zusammenzufassen versucht (vgl. Kirstges u.a. 2001).

3.1.5 Analyse von Berufsfeldstrukturen

Die Höhen und Tiefen des Reiseleiter-Daseins beschreibt bereits Guy Abécassis in seinem Büchlein „100 Koffer auf dem Dach“ und stellt für seine Generation von Reiseleitern in den 50er und 60er Jahren des letzten Jahrhunderts fest, dass die meisten wohl durch Zufall zu ihrem Beruf gekommen sind und ursprünglich etwas ganz anderes im Sinn hatten.

„Ich weiß nicht, ob es wirklich so erstrebenswert ist, diesen Beruf zu ergreifen. Ich weiß auch von keinem, der ihn sozusagen *ergriffen* hätte. Meistens merkt man erst, dass man Reiseleiter ist, wenn es schon zu spät ist“ (Abécassis 2006 (1960), S. 24).

Für viele mag dies auch heute noch zutreffen. Dennoch lässt sich fragen: Hat sich die Situation verändert? Ist Reiseleitung heute ein Beruf? Ist der Zugang anders? Ändern sich auch die Voraussetzungen und die Bedingungen der Reiseleitertätigkeit, und welche Erfahrungen machen Reiseleiter mit ihrem Publikum heute?

Die erste größere Studie zur Tätigkeit von Reiseleitern wurde 1981 von Datzer und Lohmann vorgelegt. Sie macht deutlich, dass es insbesondere bei größeren Reiseveranstaltern eine Gruppe von Spezialisten für Betreuung der Reisenden im Rahmen von Pauschalangeboten gibt. Der Beruf Reiseleiter, vor allem verstanden als Standortreiseleiter in touristisch relevanten Zielgebieten, zeichnete sich ab (vgl. Datzer/Lohmann 1981).

Mit der Entwicklung des Berufsfeldes zu Beginn der 90er Jahre befassen sich Bestandsaufnahmen an der Universität Bielefeld im Umfeld des „Weiterbildenden Studiums Tourismuswissenschaft“. Die Defizite der Berufsfeldentwicklung im zusammenwachsenden Europa wurden herausgearbeitet. Deutlich wurde: Um im zusammenwachsenden Europa nicht beruflich ins Hintertreffen zu geraten, muss eine anerkannte Qualifizierung

für Reiseleiter geschaffen und durchgesetzt werden. Erste Ansätze für eine Qualifizierung im Rahmen des Weiterbildenden Studiums Tourismuswissenschaft an der Universität Bielefeld und durch Modelversuche zur Reisepädagogik und zur Professionalisierung der Reiseleitertätigkeit in anderen Zusammenhängen wurden dokumentiert (vgl. Nahrstedt 1992, Schmidt/Nahrstedt 1993). Im Rückblick betrachtet, erscheint der Reformschwung verebbt, und viele Initiativen wurden wieder eingestellt oder abgebrochen.

In ihrer Untersuchung „Faszination Studienreiseleitung“ zeichnet Almut Nonnenmann das bisher aktuellste Bild der Situation (vgl. Nonnenmann 2004). Die berufliche Situation ist nach wie vor durch ein unklares Berufsbild und eine fehlende soziale Absicherung geprägt. Gleichwohl, so ihr Fazit, ist die Studienreiseleitung für viele Aktive eine interessante und faszinierende Tätigkeit und kann eine Lebensgrundlage darstellen. Man muss sich nur auf die spezifischen Bedingungen einlassen und damit leben lernen. Die Aus- und Weiterbildung und die damit verbundene europaweite Anerkennung des Berufs erscheinen weiter als ein ungelöstes Problem.

3.1.6 Das Reiseleiterzertifikat

Das Reiseleiterzertifikat wurde vor über 10 Jahren als ein Angebot des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft ins Leben gerufen und hat sich inzwischen zu einem öffentlich anerkannten freiwilligen Qualifikationsnachweis für Reiseleiter entwickelt. Seit 2002 wird das Reiseleiterzertifikat in Kooperation mit der Hochschule Bremen angeboten.

Die Teilnahme an den Prüfungen ist für jeden aktiven Reiseleiter gegen Entrichtung eines Prüfungsentgeltes möglich. Für Interessierte wird der Besuch eines vorbereitenden Seminars angeboten. Die bestandene Prüfung wird durch einen Ausweis mit Lichtbild nachgewiesen. Organisiert werden die Prüfungen durch den RDA (Internationaler Bustouristik Verband), Mitglied des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft. Durchgeführt werden die Prüfungen an der Hochschule Bremen.

Ziele des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft und der Hochschule Bremen sind es, mit dem Zertifikat „die Qualität der Dienstleistung Reiseleitung zu sichern“, eine Anerkennung des Reiseleiterberufes in Deutschland voranzutreiben und die Qualifikation für den europäischen Markt auszuweisen (vgl. RDA 2006: Basisinformation zum Reiseleiterzertifikat).

Die Gültigkeit des Reiseleiterzertifikats beträgt jeweils drei Jahre und wird mit Nachweis der Berufsausübung entsprechend verlängert. Seit Beginn der Kooperation mit der Hochschule Bremen wurde der Ausweis optisch verändert und hinsichtlich der europäischen Anerkennung neu gestaltet. Für Reiseleiter im Besitz eines älteren Ausweises bedeutet dies, dass sie für den Erhalt des überarbeiteten Reiseleiterzertifikates eine Wiederholungsprüfung ablegen müssen. Diese Prüfung umfasst einen Vortrag im Bereich der Landeskunde.

3.2 Zielsetzung der Studie

3.2.1 Aktuelle Bestandsaufnahme

Ziel dieser Studie ist eine aktuelle Bestandsaufnahme zur Entwicklung des Berufsfeldes „Reiseleitung“. Ausgangspunkt für die Analyse waren die folgenden Fragen zur Situation von Reiseleitern in Deutschland:

- Wer sind die Reiseleiter?
- Welche Motive bewegen sie?
- Welche Aktivitäten und Tätigkeiten bestimmen das Berufsbild?
- In welchen Positionen sind sie tätig?
- Wie entwickeln sich Strukturen für die Beschäftigung von Reiseleitern?
- Welche Anforderungen stellen sich an Reiseleiter?
- Wie haben sich die Anforderungen durch neue Rahmenbedingungen entwickelt?
- Welche Veränderungen ergeben sich durch veränderten Bildungsstand, demografische Veränderungen oder die Medienentwicklung?
- Wie ist die soziale Situation der Reiseleiter einzuschätzen?
- Welche Vorstellungen haben Reiseleiter von ihren beruflichen Perspektiven?
- Welche Probleme und Konflikte bestimmen den Alltag von Reiseleitern?

Angestrebt wurde die Erstellung einer praxisnahen Untersuchung für einen breiten Interessentenkreis: Interessierte am Berufsfeld, Tourismusverbände, Tourismuspolitik, Aus- und Weiterbildung, Hochschulen mit einschlägigen Studienangeboten u.a.

Die Studie soll darüber hinaus einen Anstoß zu einer neuen Diskussion über die Entwicklung von Freizeitberufsfeldern im 21. Jahrhundert geben. Sie kann dabei als qualitative Studie mit einem geringen Umfang von Befragten keine statistisch repräsentative Übersicht geben. Sie kann aber durch eine differenzierte Darstellung ein komplexes Bild der beruflichen Wirklichkeit von Reiseleitern entwerfen und Ansatzpunkte für eine Berufsfeldentwicklung kenntlich machen.

3.2.2 Grundlegende Hypothesen

Bei der Umsetzung und Analyse wurde von folgenden Grundhypothesen ausgegangen:

- Reiseleitung ist ein Berufsfeld mit Perspektive.
- Das Reiseleiterzertifikat ist bedeutsam für die berufliche Tätigkeit von Reiseleitern.

3.3 Untersuchungsdesign

3.3.1 Qualitative Interview-Studie

Die Studie basiert auf einem qualitativen Untersuchungsdesign mit insgesamt 30 Einzelinterviews. Einbezogen wurden dabei unterschiedliche Typen der Reiseleitung. Der Schwerpunkt der Untersuchung liegt in den Bereichen Busreiseleitung und Studienreiseleitung. Beteiligt waren aber auch Rundreiseleiter mit einem breiten Einsatzgebiet und einige Jugendreiseleiter.

3.3.1.1 Stichprobe der Studie

Insgesamt wurden 30 Interviews durchgeführt.

Angesprochene Gruppen:

- alle Teilnehmer an der Reiseleiterprüfung an der Hochschule Bremen Ende Januar 2006
- Absolventen früherer Reiseleiterprüfungen (Adressen-Pool des Tourismusverbandes RDA)
- Mitglieder bzw. Kontakte des „Verbandes der StudienreiseleiterInnen“ (Reaktionen auf ein elektronisches Rundschreiben mit der Bitte um Teilnahme an der Studie)

- Kontakte zu Reiseleitern im Umfeld des Studiengangs Angewandte Freizeitwissenschaft an der Hochschule Bremen

Übersicht: Größe der Adressatenkreise und Zuordnung der erzielten Interviews

Tabelle 1: Adressatenkreis der Reiseleiter	angesprochen	Interviews
Teilnehmer bzw. Absolventen der Reiseleiterprüfung: (persönliche Ansprache und Anschreiben)	315	20
Kontaktdaten des Verbandes der StudienreiseleiterInnen (Anfrage per E-Mail)	unklar	6
Andere Kontakte (Studiengang Angewandte Freizeitwissenschaft) (persönliche Ansprache)	50	4
Gesamtstichprobe		30

3.3.2 Methodik der Datenerhebung

Die qualitativen Interviews wurden teilweise persönlich und teilweise telefonisch durchgeführt. Die meisten Interviews mit Teilnehmern der Reiseleiterprüfung erfolgten vor Ort an den beiden Prüfungstagen in Bremen (vor bzw. nach einzelnen Prüfungsteilen im Januar 2006). Die Gespräche mit weiter entfernt lebenden Interviewpartnern wurden telefonisch in der Zeit von Februar bis Mai 2006 durchgeführt. Die Dauer der Interviews schwankte zwischen 20 und 50 Minuten. Die Gesprächspartner waren in der Regel sehr auskunftsbereit und zeigten sich interessiert an den Ergebnissen der Studie.

Grundlage für alle Interviews war ein gemeinsamer Frageleitfaden (s. Anhang) mit insgesamt sechs Teilbereichen:

- Formale Rahmenbedingungen
- Motivation und Arbeitsumfeld
- Perspektive
- Aus- und Fortbildung
- Zertifikat
- Demographische Zusatzangaben

Die Interviews wurden von den Projektmitarbeitern selbst durchgeführt. Die Gespräche wurden auf Tonband aufgezeichnet und anschließend protokolliert. Teilweise erfolgte eine wortwörtliche Transkription (z.B. bei Fragen der Motivation). Die Protokolle bildeten die Grundlage für eine thematische Analyse und die Zusammenfassung der Einschätzungen.

3.3.3 Aufbereitung und Darstellung der Interview-Materialien

Die gesamte Studie ist entsprechend den Leitfragen in sechs Themenkomplexe gegliedert. In die zusammenfassende Analyse sind Fallbeispiele aus den Interviews integriert, und es wird dabei jeweils auf das konkrete Interview (1-30) verwiesen. Die Textauszüge der mit Ziffern codierten und damit weitgehend anonymisierten Interviews enthalten komprimierte und paraphrasierte Aussagen der Befragten zu den jeweiligen thematischen Aspekten und teilweise auch wörtliche Zitate. Die demographischen Angaben der Interviewten werden summarisch in den Tabellen des letzten Themenkomplexes dargestellt. Wichtige Aspekte des Tätigkeitsprofils der Befragten werden in einer Übersichtstabelle zusammengefasst. Soweit möglich, werden Bezüge zu früheren Studien hergestellt und Differenzen deutlich gemacht.

3.3.4 Repräsentativität und Validität

Die qualitative Studie mit 30 Befragten erhebt nicht den Anspruch einer repräsentativen Untersuchung für alle Reiseleiter in Deutschland. Dafür erscheint die Stichprobe zu klein, und das Feld ist insgesamt zu segmentiert. Die quantitative Bedeutung der beschriebenen Tätigkeitsmodelle (Freiberufliche Reiseleitertätigkeit, Kombinationsberuf, Hobby) ist noch genauer zu bestimmen, ebenso die Verteilung anderer Merkmale bzw. Einstellungen.

Es wird jedoch angenommen, dass die Interviews wichtige Kategorien für eine aktuelle Beschreibung des Berufsfeldes liefern und insbesondere die Situation von Busreiseleitern zutreffend wiedergeben. Die Befragten Reiseleiter haben offen über schöne Seiten und Belastungen in ihrem Beruf berichtet. Ebenso wurden sowohl positive als auch negative Anmerkungen zum Reiseleiterzertifikat aufgenommen und dokumentiert. Insgesamt kann daher davon ausgegangen werden, dass die Befragten ein für sie zutreffendes Bild ihrer beruflichen Lage entworfen haben. Die Anmerkungen dazu und auch die Kommentare zum Reiseleiterzertifikat können als Ausgangspunkte für eine Weiterentwicklung der Qualifizierungskonzepte herangezogen werden.

4 Rahmenbedingungen

In diesem Abschnitt der Auswertung werden die Rahmenbedingungen für die Tätigkeit der interviewten Reiseleiter analysiert. Im Mittelpunkt stehen Fragen nach der beruflichen Position der Reiseleiter, nach der Bedeutung der Tätigkeit für den Lebensunterhalt und der sozialen Situation der Reiseleiter.

Beschrieben werden für die Gruppe der Interviewpartner auch die Art der unternommenen Reisen, die Reiseveranstalter und Zielländer sowie die typischen Aufgaben als Reiseleiter.

4.1 Ehrenamt und Studentenjob: Einstieg in die Reiseleitertätigkeit

Eine typische Berufsbiographie als Reiseleiter gibt es sicherlich nicht, zu unterschiedlich sind die Lebenswege, Bedingungen und Möglichkeiten. Erkennbar ist jedoch bei einigen Interviewpartnern ein Einstieg über Ehrenamt und Nebenjob im Tourismus.

Fallbeispiel 20, männlich:

Herr 20 arbeitet nebenberuflich seit drei Jahren als Reiseleiter. Seine Reiseleitertätigkeit hat sporadisch angefangen und ist nach dem Erwerb des Reiseleiterzertifikats mehr geworden. Er hat für eine „Besucherorganisation“, angegliedert an das lokale Stadttheater, zunächst Tagesfahrten zu Theaterveranstaltungen und Opern betreut, daraus sind dann weitere Kontakte für die Übernahme mehrtätiger Fahrten entstanden. Er ist Schritt für Schritt hineingewachsen und hat immer mehr Begeisterung für die Sache entwickelt. Zunächst war die Reiseleitung eine ehrenamtliche Tätigkeit. Im Laufe der Jahre ist sie zu einer Honorartätigkeit geworden. Herr 20 ist ansonsten hauptberuflich außerhalb des touristischen Sektors beschäftigt. Er ist jedoch dabei, sein „Reiseleiterstandbein“ auszubauen, so dass er die andere Berufstätigkeit nicht mehr braucht.

Fallbeispiel 12, weiblich:

Frau 12 ist Studentin und arbeitet als Jugendreiseleiterin. Sie hat damit 1997 bei einem kirchlichen Veranstalter angefangen (Jugendfreizeitmaßnahme) und dort ehrenamtlich

mitgemacht. Später hat sie als Honorarmitarbeiterin bei einem großen Jugendreiseveranstalter und bei Spezialveranstaltern für Sportreisen gearbeitet.

Fallbeispiel 22, männlich:

Herr 22 arbeitet seit 1993 als Reiseleiter. Er hat Kunstgeschichte sowie Sprachen studiert und als Student begonnen, bei der Firma Studiosus zu arbeiten. Er hat nebenamtlich angefangen und seine Tätigkeit dann zum Hauptberuf gemacht. Nach etlichen Jahren hat er zu einem anderen Veranstalter für Studienreisen gewechselt und war zuletzt als freiberuflicher Studienreiseleiter tätig.

Eine ehrenamtliche Tätigkeit im Bereich der Reiseleitung bei einem Non-Profit-Veranstalter ist ein möglicher Einstieg in das touristische Berufsfeld. Andere Reiseleiter sind über eine Nebentätigkeit während ihres Studiums (z.B. neben einem Fachstudium des Tourismusmanagements oder der Kunstgeschichte) zum Beruf Reiseleiter gekommen. Für wiederum andere spielten zufällige Ereignisse oder fehlende alternative Möglichkeiten eine Rolle. Sie machten ihr Hobby zum Broterwerb oder fanden Gefallen am Reisen und blieben dabei.

Die Reiseleitertätigkeit muss dabei nicht zwangsläufig zum Hauptberuf Reiseleiter führen. Sie kann auch eine Nebentätigkeit oder ein Hobby neben einer anderen beruflichen Stellung bleiben. Im höheren Alter (60+) ist darüber hinaus ein „Zurückfahren“ des Umfangs an Reisen erkennbar. Hier schließt sich möglicherweise der Kreis: aus der beruflichen Tätigkeit zum Lebensunterhalt wird primär eine sinngebende und anregende Freizeitbeschäftigung, und die Reiseleitertätigkeit wird in kleinerem Umfang als lieb gewonnenes Hobby weiter gepflegt. Auch eine weitgehende Distanzierung vom ehemaligen Beruf kommt vor.

4.2 Hauptberuf oder Nebentätigkeit?

Drei Modelle zeichnen sich auf der Grundlage der Interviews für eine Tätigkeit als Reiseleiter ab. Diese Modelle lösen möglicherweise eine klassische Festanstellung ab. Reiseleiter arbeiten heute als Freiberuflicher, sie üben die Tätigkeit Reiseleitung als „Teilmodul“ eines komplexeren Berufsbildes in der Tourismuswirtschaft aus, und sie sind neben einem anderen Hauptberuf, dem Studium oder auch in der nachberuflichen Lebensphase in begrenztem Umfang als Reiseleiter aktiv.

4.2.1 Freiberufliche Reiseleitertätigkeit

Die meisten interviewten Reiseleiter sind freiberuflich tätig. Nur wenige berichten über einen Zeitvertrag oder eine Festanstellung. Zu unterscheiden ist dabei eine unterschiedliche Bindung an einzelne Veranstalter. Ein Teil der Reiseleiter arbeitet über viele Jahre mit einem Veranstalter zusammen. Andere arbeiten für mehrere ähnliche Veranstalter im selben Touristik-Segment (z.B. Busreiseveranstalter). Dies hängt mit dem realisierbaren Auftragsvolumen an Reisen zusammen, den Regelungen der einzelnen Veranstalter und den Interessen der Reiseleiter.

4.2.2 Touristische Kombinationstätigkeit

Ein Teil der Interviewpartner integriert die Reiseleitertätigkeit in einen komplexeren Tourismusberuf und realisiert für sich ein gemischtes Berufsbild aus Reisemanagement und Reiseleitung. Dabei werden in der Regel die Reisen des eigenen Unternehmens selbst

begleitet. Es ist ein Modell für kleine Selbständige mit einem eigenen Betrieb. Es kommt aber auch bei etwas größeren Firmen im Angestelltenverhältnis vor.

Fallbeispiel 15, männlich:

Herr 15 ist bei einem mittelständischen Busunternehmen beschäftigt (10 Fahrzeuge). Er arbeitet die Reisen selbst aus, und begleitet diese Reisen dann als Reiseleiter. Er plant, verkauft und begleitet die Reisen. Er ist fest angestellt, und inklusive Vorbereitung und Durchführung umfasst die Reiseleitertätigkeit etwa 10 % der Arbeit.

Fallbeispiel 13, männlich:

Herr 13 hat seit 10 Jahren zusammen mit seiner Lebenspartnerin eine eigene Firma und bietet Gruppenreisen an (Sportvereine, kirchliche Organisationen bis hin zu Firmen-Incentives). Er und seine Frau legen Wert darauf, dass sie alle Gruppen selbst als Reiseleiter begleiten. Teilweise übernehmen sie auch die Führungen vor Ort.

Auch eine Kombination aus freiberuflicher Tätigkeit für andere Veranstalter und Arbeit in einem Kombinationsberuf erscheint im Einzelfall möglich.

4.2.3 Nebentätigkeit als Reiseleiter

Ein dritter Typ definiert sich durch einen anderen Lebensmittelpunkt. Hier liegt der Lebensmittelpunkt nicht im Bereich der Reiseleitertätigkeit und auch nicht primär im touristischen Sektor. Klassisch erscheint in diesem Sinne der Studienrat, der nebenbei als Reiseleiter tätig ist, andere durch seine didaktischen Fähigkeiten begeistern kann und sich damit ein besonderes Hobby kultiviert. Aber es gibt weitere Varianten der Nebentätigkeit Reiseleitung. Eine Variante ist die Reiseleitertätigkeit neben dem Studium (z.B. als Jugendreiseleiter). Ein interessanter Studentenjob, Erfahrungsmöglichkeiten und der Einstieg in ein touristisches Berufsfeld spielen dabei eine Rolle. Einzelne Interviewpartner sind aktuell in Berufen außerhalb der Touristik tätig, und die Reiseleitung dient hierbei offenbar der Erweiterung ihres Erfahrungshorizonts und der Stärkung sozialer Kompetenzen.

Interessant ist in dieser Hinsicht auch ein Bericht eines Reiseleiters, der schon zu Zeiten der DDR als Reiseleiter tätig war. Hier war die Nebentätigkeit das Standardmodell für die Organisation der Reiseleitung bei Auslandsreisen. Die Reiseleitung war eine Vergünstigung für gesellschaftlich privilegierte Gruppen. Ein akademischer Beruf war die Zugangsvoraussetzung.

Fallbeispiel 21, männlich:

Herr 21 kommt aus den neuen Bundesländern und hat zur Zeit der DDR neben seinem Hauptberuf als Ingenieur nebenamtlich als Reiseleiter gearbeitet, etwa seit 1969. „Für Reisen ins Ausland, sagen wir mal Polen, Sowjetunion, Bulgarien usw., da musste man denn Urlaub nehmen und hat denn im Jahr so zwei, drei Mal, und wenn man viel Urlaub hatte und Überstunden auch öfter, so eine Auslandsreise gemacht. Das war das wie gesagt nebenbei, und man hat dafür auch kein Honorar bekommen. Man hat die Reise umsonst gehabt.“

„Standbein – Spielbein“ oder Patchworkberuf?

Während für die meisten Interviewten klar zwischen beruflichem Schwerpunkt und einer Nebentätigkeit als Reiseleiter zu unterscheiden ist, zeichnet sich bei anderen ein Wandel zwischen „Standbein und Spielbein“ ab, und für einzelne scheint sich eine patchworkarti-

ge Zusammenstellung verschiedener beruflicher Elemente zu ergeben: Reiseleitung, Gästeführung, Dozententätigkeit in der Weiterbildung, Journalismus.

Fallbeispiel 2, weiblich:

Frau 2 ist Kunsthistorikerin und arbeitet als Studienreiseleiterin bei einem Spezialreiseveranstalter. Dies ist eins von drei beruflichen Standbeinen. Sie übernimmt außerdem „PR-Aufträge“ und arbeitet als freie Journalistin.

Fallbeispiel 11, weiblich:

Frau 11 arbeitet als Freiberuflerin für verschiedene Busreiseveranstalter und übernimmt Studienreisen nach Frankreich und Großbritannien. Sie arbeitet außerdem als Dozentin in der Weiterbildung (VHS), ist als Gästeführerin tätig. Sie hat als Journalistin gearbeitet und organisiert zwei bis drei eigene Reisen pro Jahr.

4.3 Strukturmerkmale der Berufstätigkeit

4.3.1 Arbeit in der Reisesaison

Ein Strukturmerkmal für die Tätigkeit von Reiseleitern ist die ausgesprochene Saisonabhängigkeit. Die meisten Interviewten sind überwiegend in den Sommermonaten tätig. Hinzu kommen die Feiertage. Eine breitere Auslastung übers Jahr ist schwierig zu erreichen. Dies könnte auch das Interesse nach einer Kombination der Reiseleitung mit anderen Tätigkeiten mit bedingen. Auf der anderen Seite betonen einzelne Interviewpartner auch das Bedürfnis nach einer Zeit der eigenen Regeneration und eine Pause in den Wintermonaten kommt ihnen entgegen.

4.3.2 Abrechnung nach Tagessätzen als Standardmodell

Üblich erscheint eine Abrechnung der Reiseleitertätigkeit nach Tagessätzen. Pro Einsatztag einer Reise werden die freiberuflichen Reiseleiter mit einem bestimmten Betrag entlohnt. Die Spanne reicht von 15 bis 170 EUR. Im Mittel werden etwa 93 EUR gezahlt. Die Höhe der Tagessätze ist abhängig vom Typ der Reiseleitung. Für eine einfache Reisebegleitung ist der Ansatz niedriger. Höhere Sätze werden bei einer qualifizierten Studienreiseleitung veranschlagt. Hinzukommen können ein Satz für Spesen und eine Beteiligung an den Umsätzen an Getränken und Speisen auf einer Busreise.

Ein anderes Modell der Abrechnung ergibt sich bei touristischen Kombi-Berufen. Hier werden die Stunden des Einsatzes angerechnet, oder die Reiseleitertätigkeit ist ein Teil der selbstständigen Arbeit als Reiseveranstalter.

Ein drittes Modell der Abrechnung gibt es bei Zeitverträgen oder einer Festanstellung. Hier werden von den Interviewten eine pauschale Vergütung pro Einsatzwoche oder auch eine Kombination aus Grundvergütung und Tagespauschalen genannt. Nur zwei Interviewpartner berichteten über eine langjährige Festanstellung bei einem großen Reiseveranstalter mit regelmäßigen Gehaltszahlungen. Eine weitere Interviewpartnerin berichtet von einem „lockeren Anstellungsverhältnis“ und einer Abrechnung nach Fahrten.

Insgesamt gesehen erscheint eine Abrechnung nach Tagessätzen bei einem formellen Status als „Freiberufler“ das Standardmodell für eine Reiseleitertätigkeit zu sein. Vergleicht man dies mit früheren und aktuellen quantitativen Studien wird erkennbar, dass der Anteil der freiberuflichen Reiseleiter in dieser qualitativen Studie wesentlich höher liegt. In ihrer Untersuchung zu Studienreiseleitern nennt Nonnenmann einen Anteil von 56 % Freiberufler an den insgesamt 243 Befragten. Viele Studienreiseleiter im Angestell-

tenverhältnis haben außerdem Einzelverträge über jeweils eine Reise (vgl. Nonnenmann 2004, S. 89). In der Studie von Datzler/Lohmann ergab sich noch ein Anteil der Festangestellten von 76,6 %. Viele davon waren Standortreiseleiter (vgl. Datzler, Lohmann 1981). Zu vermuten ist, dass je nach Typ der Reiseleitung Unterschiede im Anstellungsverhältnis bestehen und dass es einen generellen Trend hin zu Modellen der freiberuflichen Tätigkeit im Berufsfeld Reiseleitung gibt.

4.3.3 Reiseleitung als prekärer Beruf

Insgesamt sind die Modelle für eine Reiseleitertätigkeit sehr unterschiedlich. Reiseleitung kann ein Tätigkeitsmodul innerhalb eines komplexeren touristischen Berufs sein. Dies ist für die Beteiligten offenbar eine sehr befriedigende Lösung. Auf der anderen Seite gibt es freiberufliche Konstruktionen, die ein wirtschaftliches Auskommen ermöglichen (z.B. als freiberuflicher Studienreiseleiter). Schwieriger von den Rahmenbedingungen her ist eine Tätigkeit als Reisebegleiter mit niedrigen Tagessätzen für unterschiedliche Veranstalter.

Die Strukturmerkmale einer freiberuflichen Tätigkeit bei begrenztem und schwankendem Arbeitsanfall, die Befristung von Verträgen und Tendenz zur Nebentätigkeit oder zum Tätigkeitsmodul weisen die Reiseleitung jedoch insgesamt als „prekären Beruf“ aus. Begrenzte Verdienstmöglichkeiten, Abhängigkeit von bestimmten Veranstaltern, schwankendes Einkommen oder auch eine unsichere Position im Konfliktfall geben den Reiseleitern kaum eine Berufsperspektive mit sozialer Absicherung. Es überwiegt eher die Unsicherheit - ein Moment, was bei einer Nebentätigkeit in jungen Jahren oder einem Tätigkeitsmodul nicht so stark von Bedeutung sein dürfte wie bei einer existenzsichernden Berufstätigkeit im mittleren Lebensalter mit Familie.

Auch das von einem Interviewpartner geschilderte „Pendeln“ zwischen Arbeitslosigkeit und Reiseleitertätigkeit für eine bestimmte Fahrt oder die Anrechnung des Honorars als „Zuverdienst“ unter den aktuellen Bedingungen von „Hartz IV“ verstärkt den Eindruck eines „prekären Berufs“. „Man kommt über die Runden“ ist daher auch die etwas resignative Haltung eines Interviewpartners. Angesichts der Abzüge lohnt sich die Nebentätigkeit Reiseleitung für ihn als Langzeitarbeitslosen kaum. Für ihn „macht es eigentlich keinen Sinn mehr“ (Interview 12, männlich).

4.4 Reiseleitertyp, Reiseart und Reiseländer

4.4.1 Spezialisierung der Reiseleiter

Wie in früheren Studien bereits hervorgehoben, gibt es ein unterschiedliches Spektrum spezialisierter Formen der Reiseleitung. Dies hängt mit den geforderten Kompetenzen, dem Anteil der Wissensvermittlung an der Reiseleitung und den Zielgruppen zusammen.

Studienreiseleiter: Gestaltungskompetenz für die gesamte Reise, relativ hoher Anteil der Wissensvermittlung

Reiseleiter: Gestaltungskompetenz für die gesamte Reise, teilweise Wissensvermittlung

Reisebegleiter: Gestaltungskompetenz für Teile der Reise, kaum Wissensvermittlung

Jugendreiseleiter: zusätzliche Spezialkompetenzen für pädagogische Angebote

Reiseleiter für einen Standort bzw. eine Region: Gestaltungskompetenz für bestimmte Angebotselemente einer Reise (Rundtouren, Ausflüge), spezialisierte Wissensvermittlung

Von den Interviewten selbst werden die unterschiedlichen Anforderungen für verschiedene Reiseleiterspezialisierungen hervorgehoben, und es werden teilweise auch Konsequenzen daraus für die Ausbildung abgeleitet (z.B. ein modulartiger Aufbau).

4.4.2 Busreiseleiter als Schwerpunkt der Studie

Die größte Teilgruppe der Interviewpartner sind die Busreiseleiter. Sie arbeiten für einen oder mehrere Busreiseveranstalter und begleiten Busreisen in Deutschland und im europäischen Ausland. Dieser Schwerpunkt hängt mit der Kontaktaufnahme über die Reiseleiterprüfung bzw. den Adressenpool des RDA von früheren Prüfungen zusammen. Ein Viertel der Interviewten ist den Studienreiseleitern zuzurechnen (Beschäftigung bei einem Studienreiseveranstalter, Begleitung von Studienreisen). Sie wurden z.T. über den Verband der Studienreiseleiter gewonnen. Ein weiteres Viertel hat ein breites Spektrum unterschiedlicher Reisen begleitet und geleitet (Busreisen, Flugreisen, Schiffsreisen). Einige wenige Interviewpartner sind im Spezialbereich Jugendreisen tätig oder können als Reiseleiter für eine feste Region angesehen werden. Der „Standortreiseleiter“ mit Betreuungsaufgaben für wechselnde Gruppen in einem Zielgebiet spielt anders als in früheren Studien in dieser qualitativen Studie kaum eine Rolle. Eine in Spanien lebende Interviewpartnerin, eine Interviewpartnerin in Finnland und ein befragter Reiseleiter in Sachsen haben Tätigkeitsprofile, die im weiteren Sinne hierunter fallen können. Sie kombinieren ihre Tätigkeit aber mit anderen Formen (Rundreisen).

4.4.3 Bereiste Länder: Deutschland und Europa

Die meisten interviewten Reiseleiter haben verschiedene Länder in Europa bereist. Nur einige wenige reisen überwiegend in deutschsprachige Länder oder nur in verschiedene Regionen innerhalb Deutschlands. Ein kleiner Teil der interviewten Reiseleiter war schon weltweit im Einsatz. Dies hängt wahrscheinlich auch mit der Ausrichtung der Studie auf Teilnehmer der Zertifikatsprüfung zusammen (vielfach Reiseleiter bei Busreiseveranstaltern mit Zielgebieten in Deutschland und dem europäischen Ausland).

4.5 Aufgaben der Reiseleiter

Die Aufgaben für Reiseleiter sind vielfältig. Sie umfassen die Reiseorganisation, psychologische und pädagogische Aspekte der Gruppenleitung und die Vermittlung von Kenntnissen über das Gastland. Betont wird von den Reiseleitern eine Gesamtverantwortung für die Reise. Dies betrifft zum einen den Reiseablauf und die Umsetzung des Reisekonzeptes, zum anderen spielt die Ausbalancierung unterschiedlicher Aspekte und Anforderungen eine Rolle.

4.5.1 Gesamtverantwortung

Aus Sicht vieler Reiseleiter sind sie auf der Fahrt für „alles“ verantwortlich. Ihr Aufgabenbereich umfasst ein weites Spektrum von einfachen Serviceleistungen, organisatorischen Aspekten und anspruchsvolleren Aufgaben der Kulturvermittlung und der Gruppenbegleitung.

Fallbeispiel 19, männlich:

Für Herrn 19 gibt es eine Gesamtverantwortung für die Reise. "Wenn ich für eine Agentur fahre, bin ich der Vollzugsgehilfe der Agentur, und bin für alles verantwortlich. Alles, was in die Hose gehen kann, ist mein Job. (...) Und entsprechend die Vorbereitung, dass es nicht in die Hose geht.

Der Reiseleiter sieht sich dafür verantwortlich, dass nichts schief läuft, und es womöglich zu Reklamationen der Kunden kommt. Er ist bei längeren Fahrten vielfach auf sich allein gestellt und ist Ansprechpartner für die Reisenden bei allen möglichen Problemen und Fragen. Er muss im Konfliktfall Regelungen treffen und angemessene Lösungen finden.

4.5.2 Verantwortung für die atmosphärische Gestalt einer Reise

Der Reiseleiter erscheint in einem anderen, nicht juristischem Sinne auch verantwortlich für die „atmosphärische Gestalt“ einer Reise. Er kann in Grenzen die Stimmung auf der Reise steuern, kann für eine Balance unterschiedlicher Elemente und einen Ausgleich sorgen. Er trägt damit auch Sorge für ein gelungenes Erlebnis und ist gewissermaßen ein Regisseur des Reiseglücks.

Fallbeispiel 15, männlich:

"Ich persönlich versuche bei einer Reise drei Sachen zu kombinieren: das eine ist der Tourismus. Ich kann nicht durch Scotland gefahren sein, ohne am Loch Ness gewesen zu sein, d.h. ich muss so ein paar Highlights haben. Gleichzeitig sind die Gäste im Urlaub, ich möchte die nicht überstrapazieren, müssen also auch ein paar Freiräume haben. Und Studium ist natürlich auch noch dabei."

Fallbeispiel 16, weiblich:

Erstrebenswert erscheint Frau 16 ein organisatorisches Gesamtbild, bei dem die Gäste den Aufwand kaum merken. "Wie eigentlich alles das, was man zu Hause macht, wenn man ein geordnetes Leben haben möchte, nur dass es die Gäste nicht merken möchten, dass es Arbeit ist, sondern dass es alles irgendwo nen Sinn hat und schön für sie ist."

Fallbeispiel 13, männlich:

"Man startet mit der Gruppe, man nimmt die Gäste in Empfang, die Gäste wissen noch nicht, was sie erwartet, man stimmt die Schritt für Schritt auf das Reiseziel ein, und man merkt im Lauf der Reise, wie die Gäste auf das Land oder die Stadt eingehen, dass es denen halt Spaß macht, die auch begeistert sind..."

4.5.3 Reiseorganisation: vor, während und nach der Reise

Viele genannte Aspekte betreffen die Reiseorganisation. Zu unterscheiden sind die Planung und Vorbereitung einer Reise, die Begleitung der Tour und die darauf bezogene Nachbereitung.

Vorbereitung einer Reise

Zu den wichtigsten vorbereitenden Aufgaben zählt die Abstimmung mit dem Reiseveranstalter. Für viele Busreiseleiter gehört in diesem Zusammenhang die Feinplanung der Reiseroute bzw. die Überprüfung der Unterlagen des Veranstalters dazu. Startpunkt, Zeitplanung, Pausen, Streckenführung und Informationen während der Fahrt sind Einzelaspekte eines „Reiseplans“. Werden von den Reiseleitern als Angestellte oder Freiberufler eigene Touren entworfen und organisiert, sind sie auch in einem weiteren Sinne für die

Reiseplanung (Buchung usw.) verantwortlich. Hier gibt es eine unscharfe Grenze zum Reisemanagement.

Fallbeispiel 19, männlich:

Als erfahrener Reiseleiter weiß Herr 19, dass er bestimmte Angaben zur Reisegruppe auch überprüfen muss und sich nicht allein auf die Agentur verlassen kann. Beispiel: Verwechslung des Abfahrtsortes durch die Agentur. „Das Büro kann noch so gut sein, es kann Probleme geben.“ Seine Strategie ist daher, am Tag vor der Abreise auf jeden Fall die Unterlagen in der Firma in Ruhe durchsehen. „Damit kann ich 50 Prozent aller Probleme abfangen.“

Für Studienreiseleiter und Busreiseleiter mit umfangreicheren Aufgaben der Kulturvermittlung stellt auch die inhaltliche Vorbereitung auf Vorträge, Führungen und Erläuterungen während der Fahrt und an bestimmten Sehenswürdigkeiten einen wichtigen Teil ihrer Arbeit dar.

Organisatorische Reisebegleitung

Die Bewältigung von organisatorischen Aspekten der Reisebegleitung ist einer der Arbeitsschwerpunkte für viele Reiseleiter.

Auf einer Busreise gehören dazu die Abstimmung mit dem Busfahrer, die Sitzplatzverteilung, die Überwachung des Zeitplans, Ansagen und vieles mehr. Viele Reiseleiter übernehmen auch den „Bord-Service“, d.h. die Ausgabe von Getränken und Essen an die Reisenden während der Fahrt bzw. in den Pausen. Die Unterstützung des Busfahrers bei der Fahrt kann für einige Busreiseleiter noch darüber hinausgehen: Ablösung des Busfahrers auf längeren Touren, Unterstützung bei der Streckenführung, Parkplatzsuche usw. Bei anderen Reiseformen spielen weitere logistische Aspekte eine Rolle: Einchecken am Flughafen, am Schiffsterminal.

Am Zielort gehören in der Regel die Unterstützung der Gäste beim „Check-in“ im Hotel und die Zimmerverteilung dazu. Darüber hinaus ist der Reiseleiter generell als Vermittler zwischen dem Reiseveranstalter und den Leistungsträgern vor Ort tätig. Er muss auf Änderungen reagieren und sie mit dem Reiseplan abstimmen, Beschwerden der Gäste bearbeiten und auftretende Probleme nach Möglichkeit beseitigen.

Controlling: Der Reiseleiter übernimmt für den Veranstalter damit auch ein Teil des „Controlling“ der eingekauften Leistungen (z.B. der Qualität des Hotels, der Zimmer, der einheimischen Gästeführer usw.).

Als Studienreiseleiter muss er sein inhaltliches Angebot mit den lokalen Gästeführern abstimmen und insgesamt für eine stimmige Kulturvermittlung sorgen. Auch Reiseleiter mit reduzierten Vermittlungsaufgaben müssen sich um die Organisation von Ausflügen und ihre Abrechnung oder die Abwicklung lokaler Führungen kümmern.

Es gibt eine unterschiedliche subjektive Gewichtung je nach Reiseleitertyp für die organisatorischen Aspekte der Reisebegleitung. Für Rundreise- oder Busreiseleiter stellen diese Aufgaben einen Arbeitsschwerpunkt dar. Aus ihrer Sicht übernehmen sie „auch“ Aufgaben der Führung und Vermittlung. Bei Studienreiseleitern scheint es subjektiv eher umgekehrt zu sein. Sie tragen „auch“ die Verantwortung für die organisatorischen Aspekte wie Abstimmung, Controlling sowie Serviceleistungen für die Reisenden.

Fallbeispiel 10, weiblich:

(Reisebegleitung auf Rundreisen im europäischen Ausland)

Als ihre Aufgaben würde sie „sehr viel Organisatorisches“ (Check-Ins, Transfers, Programmabstimmungen, Absprachen mit örtlichen Führern, Ablauf, Betreuung von den Gästen), manchmal Erklärungen, wenn keine einheimischen Reiseführer dabei sind und „alle Probleme lösen“ zählen.

Fallbeispiel 1, männlich (Studienreiseleiter):

Zu seinem Arbeitsbereich gehört nach eigenen Angaben „alles“, was auf Reisen anfällt. Er muss vor Ort allgemeine organisatorische Aufgaben, wie z.B. die Zimmerverteilung in den Hotels, Absprachen mit dem Busfahrer oder die Streckenplanung anhand der Straßenkarten übernehmen.

Fallbeispiel 22, männlich (Studienreiseleiter):

Jeder Studienreiseleiter bereitet dies selbst vor und macht seine Stadtrundfahrten für sich alleine. Hinzu kommt das Management: Hotelbetreuung, Busfahrerbetreuung, Controlling, Übersetzung, Dolmetschen. Controlling heißt, die Leistungen, die ein Reiseunternehmen mit seinen Partnern im Ausland für eine Reise abschließt, zu kontrollieren, z.B. Qualität der Hotels, der Zimmer, der Busse und der einheimischen Fremdenführer. „Das kontrolliert man als Studienreiseleiter auch noch.“

Nachbereitung und Abrechnung

Zur Nachbereitung wird die eigene Abrechnung und Buchführung gezählt. Hinzu kommt aber auch die Rückmeldung an den Reiseveranstalter und die individuelle Auswertung der Reiseerfahrungen.

4.5.4 Gruppenleitung

Der Reiseleiter ist nicht nur organisatorisch, sondern auch im sozialpsychologischen Sinne als Leiter einer Gruppe anzusehen. Diese Rolle wird neben den praktischen Aspekten der Reisebegleitung in vielen Äußerungen der Interviewpartner angesprochen. Die damit verbundenen Aufgaben sind nicht immer einfach zu bewältigen. Sie erfordern soziale Kompetenz und Geschick im Umgang mit unterschiedlichen Typen von Reisenden, mit zwischenmenschlichen Konflikten und der sozialen Dynamik einer Reisegesellschaft. Damit verknüpft können spezifische Belastungen und psychischer Stress für die Reiseleiter auftreten. Kleine Dinge, die Reiseleiter im Gespräch mit den Gästen erfahren können, erleichtern das gemeinsame Reiseunternehmen und ein Eingehen auf die Reisenden beugt Problemen vor. Eine richtige Einschätzung der Gruppe und ihrer Interessen kann für den Reiseleiter manchmal „überlebenswichtig“ sein.

Fallbeispiel 30, weiblich (Busreiseleiterin)

Sie bezeichnet sich als Vermittlerin zwischen Unternehmen und Gast. „Ich muss dafür sorgen, dass die Gäste glücklich aussteigen.“ Wichtig findet sie, mit jedem Gast in Kontakt zu treten und sich mit ihnen zu unterhalten; besonders am Anfang einer Reise umso kleinere Besonderheiten (Medikamenteneinnahme, Lebensmittelallergien, Vegetarier,...) der Gäste zu kennen, und diese evtl. mit dem Hotel absprechen zu können. Wichtig für ihre Arbeit findet sie eine gute Menschenkenntnis.

Fallbeispiel 16, weiblich (Busreiseleiterin): „Wenn ich jetzt Großbritannien habe, weiß ich, dass ich alles drin haben kann. Habe ich jetzt ‚Pop und Musical‘, weiß ich, dass ich jetzt nicht so sehr auf die Geschichte einzugehen brauch. Da ist es schon interessant, zu Musicals allgemein was zu wissen. Und man muss differenzieren, ob man eine Sondergruppe

hat, so nennen wir geschlossene Gruppen, die zum Feiern sind, die trotz allem vielleicht eine Reise gebucht haben, die bei uns im Katalog mit drin ist, oder ob sie noch ein paar Extras haben wollen."

Fallbeispiel 20, männlich:

Neben der fachlichen Kompetenz erscheint Herrn 20 eine „soziale Kompetenz“ für die Tätigkeit als Reiseleiter sehr wichtig. Es ist wichtiger für den Reiseleiter, der eine Gruppe über mehrere Tage über 24 Stunden betreut als für den Gästeführer vor Ort. „Kein Mensch kann sich so viele Tage nur verstellen und von seiner besten Seite zeigen, und so lernt man dummerweise auch die Macken seiner Gäste kennen.“ Nach einigen Tagen ist dies auch von Vorteil, und man kann die Gäste ganz gut einschätzen, am ersten Tag muss der Reiseleiter sich jedoch „sein dickstes Mäntelchen“ anziehen, um problematische Situationen zu meistern.

Der Reiseleiter als Gruppenleiter muss auf die Anerkennung seiner Rolle bedacht sein. Auf der anderen Seite werden an ihn als Leiter alle Kritik an der Reise und manchmal auch persönliche Sorgen herangetragen.

4.5.5 Umfassende Dienstleistung

Die Rolle des Gruppenleiters steht in der Spannung mit einer zweiten Rolle als „Dienstleister“. Diese Funktion entspringt den Erwartungen der Teilnehmer an eine „umfassende Dienstleistung“. Freundlichkeit und Ausgeglichenheit, gute Laune und animative Ausstrahlung sind Persönlichkeitsmerkmale, die von einem Reiseleiter erwartet werden. Er soll immer ansprechbar und immer verfügbar sein.

Fallbeispiel 7, männlich:

„Der Reiseleiter ist ein Mädchen für alles“, „So eine Art Butler, aber nicht stationär und auf eine Familie begrenzt, sondern für eine ganze Gruppe“ und bietet nach seiner Ansicht eine gehobene Dienstleistung.

Fallbeispiel 21, männlich:

„Man ist von früh bis abends für die Gruppe verantwortlich, muss der Gruppe zur Verfügung stehen, organisatorisch, aber auch inhaltlich.“

Die Anforderungen an Reiseleiter in diesem Zusammenhang werden von den Aktiven als hoch oder auch als steigend empfunden. Die Ansprüche der Gäste wachsen, und der Rollenschwerpunkt verschiebt sich: vom Leiter zum Dienstleister.

4.5.6 Informations- und Kulturvermittlung

Insbesondere Studienreiseleiter sehen ihren Arbeitsschwerpunkt in der „Kulturvermittlung“. Hierbei ist heute von einem weiten Kulturbegriff auszugehen, der auch Aspekte der Alltagskultur, der Begegnung mit den Menschen und der sinnlichen Erlebnisse einschließt. Reiseleiter sind in einem weiten Sinne Informationsvermittler, sie versuchen, ihr Wissen über Land und Leute, Sehenswürdigkeiten und kulturelle Besonderheiten, Historie und Sprachen an ihre Mitreisenden weiterzugeben. Sie vermitteln dabei nach eigenem Selbstverständnis zwischen verschiedenen Kulturen und werben für das bereiste Land und seine Menschen. Mehr Verständnis, Abbau von Vorurteilen oder auch ästhetische Erlebnisse und emotionale Nähe sind dabei mögliche (Lern-)Ziele.

Die Vermittlung kann unterschiedliche Aspekte der Landeskunde umfassen:

- Information auf der Strecke unterwegs
- Führungen an den Zielorten
- Spezielle Führungen zu Sehenswürdigkeiten
- Besonderheiten der Landschaft und der Natur
- Einführung in Geschichte, Kultur und Sprache
- Sinnliche Erlebnisse wie kulinarische Besonderheiten

Der Umfang an Vermittlungstätigkeit ist unterschiedlich je nach Typ des Reiseleiters und der Konzeption der Reise. Einfache Informationen zur Landschaft entlang der Strecke und zu besonderen Höhepunkten geben fast alle Reiseleiter. Spezielle Führungen vor Ort werden zumeist von lokalen Gästeführern übernommen. Es gibt aber auch Studienreiseleiter, die alles selbst übernehmen. In manchen Fällen (z.B. in Italien) könnten Reiseleiter auch lokal Führungen übernehmen. Sie werden jedoch durch Beschränkungen in der Berufsausübung in den Zielgebieten daran gehindert und die Reiseveranstalter reagieren im Vorgriff darauf und buchen lokale Gästeführer.

Fallbeispiel 13, männlich:

Hauptaufgabe und Hauptziel bei der Reiseleitung ist es, den Gästen eine fremde Stadt oder ein neues Reiseziel zu vermitteln, „also Inhalte zu vermitteln zu Geschichte, Kultur, Land und Leute, Mentalität, aber auch vor allem praktische Hinweise zu geben. Was wir uns immer als Ziel setzen, ist, egal bei welchem Reiseziel, die Gäste von dieser Reise, von diesem Ziel, dieser Stadt zu begeistern, dass die nach Hause kommen mit möglichst positiven Eindrücken und auch sagen: wir haben jetzt was Besonderes erlebt, das war besonders schön. Da versuchen wir jetzt, die Highlights herauszuarbeiten.“

Fallbeispiel 20, männlich:

„Ich mache Landschaftsführungen unterwegs, ich mach die...die Atmosphäre der Reise aus, indem ich auf das ReisetHEMA einführe auf der Hinfahrt, sprich: die Komponisten, das Stück, die Epoche, weil diese Theaterreisen meist unter einem Schwerpunkt stehen.“

Fallbeispiel 1, männlich:

Fachlich erläutert er historische Kunstwerke und berichtet während der Fahrten über die Politik, Soziales und Geschichte im jeweiligen Land. Gerne stellt er in diesem Zusammenhang den „Vergleich mit Deutschland“ an. „Manches versteht man nur, wenn man Vergleichsdaten mit Deutschland hat.“

4.5.7 Psychologische Betreuung und Seelsorge

Nicht zu unterschätzen ist die Bedeutung des Reiseleiters für eine psychologische und seelsorgerische Betreuung der Reisenden. Bei Busreisen hängt dies auch mit dem überwiegend älteren Publikum zusammen. Unsicherheit, Einsamkeit, Traurigkeit oder auch einfach das Bedürfnis nach einem Gesprächspartner, der zuhört, spielen eine Rolle.

Fallbeispiel 16, weiblich:

„Viele ältere Herrschaften wollen auch erzählen, wollen sagen, wo sie waren. Also wie gesagt, wirklich Seelsorger an vielen Stellen in allen Bereichen. Und wenn es Polen ist, dann heißt das auch, Seelsorge für verlorenes Land, verlorene Leute, was man halt so alles hat. Die Traurigkeit, wenn man wieder wegfährt, wenn man es erst mal wieder gesehen hat, dass man weiß, wie die Leute drauf reagieren und ob man die Leute drauf anspricht...“

Fallbeispiel 22, männlich:

„Ich war oft, wie viele meiner Kollegen auch, psychologischer Betreuer.“ Eine solche Betreuung betrifft viele Aspekte: private Probleme, viele Witwen. „In diesem Segment der Studienreise sind sehr viele Ältere, ab 60, und da kamen doch sehr viele, die mit Einsamkeit zu tun haben und aus diesem Grund auch ne Reise machen, die Kontakte suchen und Gesprächspartner: die Mitreisenden und vor allem auch der Reiseleiter.“

4.5.8 Sonstige Anforderungen für spezielle Reisearten

Je nach Art der Reise können weitere Aufgaben und Anforderungen auf die Reiseleiter zu kommen:

- Aktivreisen: Anforderungen an die körperliche Fitness
- Jugendreisen: Pädagogische Programmgestaltung, Animation

Insgesamt müssen Reiseleiter ein breites Spektrum von Aufgaben wahrnehmen. Sie haben eine hohe Verantwortung für das Gelingen der Reisen. Sie stehen in unmittelbarem Kontakt mit den Reisenden und sind gefordert als Gruppenleiter, Wissensvermittler und Organisatoren. Darüber hinaus müssen sie wahrscheinlich nicht selten als Seelsorger auf Alltagsprobleme und Stimmungen der Gäste eingehen. Insgesamt ist ein Selbstverständnis als Dienstleister gefordert, der die Wünsche der Gäste bedient und als Leiter der Reise auftretende Probleme aus dem Weg räumt oder Konflikte löst. Ein gelungenes Reiseerlebnis für alle Beteiligten ist dabei das erstrebte Ziel.

4.6 Zwischenbilanz

Die Analyse der Rahmenbedingungen für eine Reiseleitertätigkeit zeigt unterschiedliche berufliche Modelle und Formen der Nebentätigkeit. Unterschiedliche Lebensmodelle und Schwerpunkte der beruflichen Tätigkeit stehen dahinter. Erkennbar ist ein Spektrum verschiedener Tätigkeitsmodelle jenseits der Festanstellung. Reiseleiter arbeiten vielfach freiberuflich oder kombinieren ihre Tätigkeiten mit anderen beruflichen Segmenten im touristischen Management oder außerhalb liegenden Arbeitsfeldern. Reiseleitung kann auch den Status einer Nebentätigkeit haben. Wesentliche Strukturmerkmale des Berufsfeldes sind weiter eine Differenzierung in unterschiedliche Arten der Reiseleitung, die Saisonabhängigkeit der Tätigkeit und eine Abrechnung nach Tagessätzen als Standardmodell. Eine eingeschränkte soziale Absicherung und schwankende Verdienstmöglichkeiten weisen die Reiseleitung insgesamt eher als einen „prekären Beruf“ aus. Die Aufgaben als Reiseleiter sind dagegen umfassend und vielfältig. Sie tragen eine Gesamtverantwortung für das Gelingen einer Reise und haben vielfältige Aufgaben einer organisatorischen Reisebegleitung. Ihre sozialen Kompetenzen sind bei der Gruppenleitung und der Betreuung einzelner Reisender gefordert. Sie sind nicht zuletzt Informations- und Kulturvermittler, die den Reisenden ein Land, eine Region und ihre Menschen näher bringen wollen.

5 Motivation und Arbeitsumfeld

Im folgenden Kapitel sollen Anreize und Motivation für eine Tätigkeit als Reiseleitung dargestellt werden. Neben der Betrachtung der positiven Aspekte dieses Berufs sollen die beruflichen Belastungen zur Sprache kommen und der individuelle Umgang damit aufgezeigt werden. Schließlich wird auch die Frage nach der subjektiven Zufriedenheit mit der Reiseleitertätigkeit behandelt.

5.1 Hobby oder Broterwerb? Traumberuf und Arbeit zum Lebensunterhalt

5.1.1 Einstellungen zum Beruf

Die Einstellung zu dem Beruf ist je nach Reiseleiter sehr unterschiedlich und während der Berufstätigkeit veränderbar. Ein Großteil der Befragten arbeitet sehr gerne als Reiseleitung und vereinzelt sprechen die Interviewpartner davon, ihr „Hobby“ zum Beruf gemacht zu haben. Als Traumberuf wird diese Tätigkeit aufgrund der hohen Belastungen allerdings nur eingeschränkt bezeichnet.

Fallbeispiel 17, weiblich:

„Ich hab praktisch mein Hobby, das Verreisen, zu meinem Beruf gemacht. Dass ich viel mit Leuten zu tun habe; dass ich mich selbst weiterbilden kann; dass ich auch Sachen vermitteln kann; dass ich auch Anteil habe an Urlaubsfreuden der Gäste; dass ich daran teilhabe, dass die sicher nach Hause kommen und was schönes gesehen haben dabei.“ Es ist aus Sicht von Frau 17 ein schöner Beruf.

Fallbeispiel 27, männlich:

Sein Motto ist: „Suche Dir einen Beruf den du liebst, und du brauchst keinen Tag in deinem Leben mehr zu arbeiten.“(Konfuzius).

Die jeweilige Einstellung bedingt sich zum einen aus dem Spaß an der Arbeit und zum anderen aus dem Beweggrund, warum der Interviewpartner diesen Beruf bzw. Nebenjob ausübt. Es muss in diesem Zusammenhang deutlich unterschieden werden zwischen den Reiseleitern, die durch diesen Beruf ihren Lebensunterhalt finanzieren (müssen) und anderen Reiseleitern, für die diese Arbeit nur ein Spielbein oder Standbein neben weiteren darstellt (vgl. Kap. 4.2.3 „Standbein – Spielbein“ oder Patchworkberuf?). Dieser Unterschied drückt sich insbesondere bei der Frage nach der Zufriedenheit mit dem Beruf aus.

5.1.2 Zufriedenheit mit der Reiseleitertätigkeit

Die Reiseleiter, deren Haupteinnahmequelle diese Tätigkeit ist, können anhand der unterschiedlichen Biographien tendenziell in vier Gruppen differenziert werden, die sich in ihrer Einstellung zum Beruf und der entsprechenden Zufriedenheit mit diesem unterscheiden.

5.1.2.1 Die Gruppe der erfahrenen Reiseleiter

Zu dieser sehr qualifizierten Gruppe der etwas älteren Generation (50+) gehören Reiseleiter, die in der Regel während ihres Studiums in diesem Beruf zu arbeiten begonnen haben. Sie arbeiten freiberuflich oder fest angestellt, entweder für einen oder mehrere Veranstalter und finanzieren sich mit dieser Tätigkeit (größtenteils) ihren Lebensunterhalt. Einige erzielen noch Nebeneinkünfte durch Gästeführungen oder VHS-Kurse.

Reiseleiter dieser Personengruppe haben sich für diesen Beruf vor Jahren freiwillig entschieden. Sie mögen ihre Arbeit und können sich keine andere vorstellen, obwohl für sie die Rahmenbedingungen (geringe Anerkennung, fehlende soziale Absicherung) nicht immer einfach und verbesserungswürdig sind. Sie sind im Allgemeinen jedoch zufrieden.

Fallbeispiel 11, weiblich:

Sie möchte in keinem Büro mehr sitzen und liebt die Unabhängigkeit ihres Berufs, obwohl es Momente gibt, „wo man sich sagt, eine Festanstellung wäre schon ganz schön“, insbe-

sondere dann, wenn die Rechnung der Krankenkasse kommt – auch im Winter und zu Zeiten, in denen sie keinen Auftrag hat.

5.1.2.2 Die Gruppe der „Hobby“- und Teilzeitreiseleiter

Angehörige dieser relativ großen Gruppe an Reiseleitern zeichnen sich dadurch aus, dass sie nicht als Reiseleitung arbeiten müssen oder dieses nur zeitlich sehr begrenzt tun bzw. tun werden. Sie haben eine andere Verdienstmöglichkeit, die ihren Lebensunterhalt sichert oder einen anderen Lebensschwerpunkt. Die Hauptquelle für das Haushaltseinkommen dieser Gruppe kann dabei eine gesicherte Dozentenstelle, das Einkommen des Ehemanns oder die Rente sein. Zu dieser Gruppe gehören auch Studenten, die während der Semesterferien als Reiseleitung arbeiten und voraussichtlich nach Abschluss des Studiums diese Tätigkeit aufgeben werden. Die Altersspanne dieser Gruppe reicht von Anfang 20 bis über 70 Jahre. Diese Reiseleiter sind hoch motiviert, haben Spaß an der Arbeit und sind sehr zufrieden mit ihrer Tätigkeit.

Fallbeispiel 5, weiblich:

Insgesamt ist sie sehr zufrieden mit der Arbeit, „sonst würde ich es nicht tun“.

Fallbeispiel 8, weiblich:

Sie ist sehr zufrieden mit ihrer Arbeit. „Weil, wenn ich das nicht wäre, müsste man es aufgeben. Finde ich. Denn nur, wenn man wirklich mit Leib und Seele dabei ist kann man das also wirklich so verkraften, weil man da ja wirklich oft lange Zeiten unterwegs ist und wenig Schlaf auch oft bekommt“.

5.1.2.3 Die Gruppe der reiseleitenden Reiseunternehmer

Aus der Reiseleitertätigkeit heraus haben sich insgesamt vier der Interviewpartner mit Reiseorganisation oder einem eigenen Reiseunternehmen selbständig gemacht (vgl. Kap. 4.2.2 *Touristische Kombinationstätigkeit*). Diese Personen begleiten, ebenso wie einige im touristischen Management angestellte Gesprächspartner, einzelne Reisen des eigenen Unternehmens bzw. Arbeitgebers. Ihnen macht die praktische Arbeit Spaß und schafft einen Ausgleich zur Bürotätigkeit. Als Manager und Unternehmer erhalten sie Einblick in die Umsetzung der entworfenen Reisen und eine direkte Rückmeldung zur Zufriedenheit der Reisetilnehmer. Aus dieser Teilnehmerzufriedenheit schöpfen sie einen Großteil ihrer persönlichen Arbeitsmotivation.

Fallbeispiel 2, weiblich:

Eine Zufriedenheit empfindet sie bei der eigenen Gestaltung von Reisen und wenn diese entsprechend gelingen.

Fallbeispiel 15, männlich:

Herr 15 ist sehr zufrieden mit seiner Arbeit als Reiseleiter, schränkt aber ein, dass er es nicht tagtäglich machen muss. Er betont den direkten Bezug zur „Reisefreude vor Ort“ und sieht Effekte seiner Planungsentscheidungen unmittelbar: „Ich kann sofort reagieren: trifft das den Nerv der Zeit? Trifft das den Geschmack der Gäste?“ Für ihn ist erkennbar, welche Früchte die Arbeit am Schreibtisch trägt, und macht die Arbeit als Reiseleiter sehr gern.

Für Herrn 15 ist die Reiseleitertätigkeit eher ein „Spielbein“ neben dem Standbein des Managements, und es ist eine Art „Barometer“ für Effekte bei den Gästen (z.B. die Erreichung von „Reisefreude“ bei den Kunden). Über die Kombination aus Reiseleitertätigkeit und Management im Busunternehmen ist er „sehr glücklich.“

Fallbeispiel 13, männlich:

Für Herrn 13 ist die Mischung aus der Planung von Reisen im Unternehmen und der eigenen Umsetzung vor Ort ideal. „Das ist die Mischung, die mir persönlich unheimlich Spaß macht. Also nur das Ganze vom Schreibtisch aus zu machen, dass würde gar nicht gehen.“

Fallbeispiel 27, männlich:

Er ist sehr zufrieden mit seiner Arbeit, besonders wenn die Kunden zufrieden sind.

5.1.2.4 Die Gruppe der Reiseleiter - aus der Not heraus

Ein kleiner, aber gesondert zu betrachtender Anteil an Interviewpartnern, hat sich für die Reiseleitertätigkeit „aus der Not heraus“ entschieden. Sie finden in ihrem eigentlichen Beruf keine Anstellung und können nach eigenen Angaben nichts anderes machen. Reiseleitung haben sie bereits ehrenamtlich oder als Nebenbeschäftigung ausgeübt. Das Alter in dieser Gruppe liegt zwischen 38-60 Jahren. Sie arrangieren sich mit dieser neuen Verdienstquelle und sind mit der Arbeit allgemein auch zufrieden. Sie wissen die positiven Seiten, auf die im Folgenden eingegangen wird, zu schätzen.

Fallbeispiel 10, weiblich:

Sie ist insgesamt „schon zufrieden“, hatte aber bereits andere Arbeitsstellen, mit denen sie zufriedener war. „Es ist aber trotzdem schon ein toller Job“, abhängig von den jeweiligen Reisen und Gästen.

5.2 Die positiven Seiten der Reiseleitertätigkeit

Viele Interviewpartner schätzen an der Reiseleitertätigkeit die Vielfalt der Aufgaben, für die sie auf Reisen zuständig sind. Sie können mobil sein und reisen, erleben den Umgang mit anderen Menschen, haben organisatorische Verantwortung und können zudem ihr Wissen an Interessierte weitergeben. Ein großer Teil der Reiseleiter gibt an, sich nicht vorstellen zu können, (nur) am Schreibtisch zu sitzen.

5.2.1 Reiselust: andere Länder sehen und das eigene Wissen erweitern

Bei der Frage danach, was die Interviewpartner an der Reiseleitertätigkeit mögen, wurde in den meisten Fällen das Reisen an sich genannt. Dazu gehören das Kennenlernen fremder Länder, neuer Landschaften, anderer Kulturen oder die Besichtigung historisch und künstlerisch relevanter Sehenswürdigkeiten ebenso, wie der Aufenthalt in der Sonne oder die Erweiterung der eigenen Sprachkenntnisse.

Fallbeispiel 5, weiblich:

Ihre Motivation bedingt sich aus der großen „Reiselust“. (...) Die Reiseleitung ermöglicht ihr „was zu sehen, was man sonst nicht sieht“.

Fallbeispiel 18, männlich.

„Dann mach ich’s weil ich gerne reise, weil ich mir gerne Landschaften anschau, weil ich mir gerne fremde Städte ansehe... das ist eine ganz andere Arbeit als im Büro am Schreibtisch zu sitzen, was ich auch viele Jahre machen musste - auch gerne gemacht habe“.

Für einige Befragte war die Wahl des Berufes dadurch bedingt, dass sie im Ausland leben und arbeiten wollten. Drei der interviewten Reiseleitungen haben bzw. hatten zeitweise ihren Wohnsitz nicht in Deutschland, sondern in einem anderen europäischen Land.

Fallbeispiel 9, männlich:

„Tja, ich wollte so gerne nach Italien“. Er wollte „raus“ und in Italien leben und hat sich einen Job gesucht, der ihm dieses ermöglicht. Italien wurde von ihm als erstes Ziel gewählt, da er dort studiert hat. Ihm war dabei ziemlich egal, was er dort macht „Ich hätte auch Orangen verkauft“.

5.2.2 Der Umgang mit Menschen

Als weitere Berufsmotivation geben einige Befragte an, dass sie den Umgang mit Menschen sehr mögen und aufgrund dessen diesen Beruf gerne ausüben. Dieses erscheint für den Beruf und die Belastungsfähigkeit des Reiseleiters sehr hilfreich, um den mitreisenden Gästen rund um die Uhr zur Verfügung stehen zu können. Sie mögen es, die Gruppe zu begeistern und leiten zu können.

Fallbeispiel 19, männlich:

Herr 19 ist vor allem fasziniert von „den Menschen“ und der Arbeit mit einer Gruppe. „Es fasziniert mich, wenn ich in einen vollen Bus komme. Was ist das wieder für eine Gruppe? Und dann dieses langsame Herantasten. Ich gebe mir große Mühe, dass ich nach spätestens nach 48 Stunden alle Namen kenne.“

Fallbeispiel 20, männlich:

„Da liegt für mich so die Faszination: so die ganz nahe Arbeit am Menschen – mit dem Bewusstsein, in den paar Tagen, in denen man mit den Gästen zusammen ist, für die auch die Verantwortung zu haben, für die was ganz besonderes zu schaffen.“

Fallbeispiel 28, männlich:

Der Spruch von Descartes „Ich denke – also bin ich“ gilt für ihn in einer abgewandelten Form: „Ich leite eine Gruppe – also bin ich“. Bei dem Leiten einer Gruppe „entfaltet sich meine Seele ... also bin ich happy und das springt rüber“.

Fallbeispiel 13, männlich:

Ablauf: „Man startet mit der Gruppe, man nimmt die Gäste in Empfang, die Gäste wissen noch nicht, was sie erwartet, man stimmt die Schritt für Schritt auf das Reiseziel ein, und man merkt im Lauf der Reise, wie die Gäste auf das Land oder die Stadt eingehen, dass es denen halt Spaß macht, die auch begeistert sind...“ Dies ist auch eine wichtige Quelle für die eigene Motivation des Reiseleiters.

Einige Reiseleiter fassen ihren Beruf vor allem als „Dienstleistung“ für den Gast auf und gewinnen aus diesem Teil der umfassenden Aufgaben ihre persönliche Motivation. Sie sehen eine ständige Präsenz für den Gast und umfassenden Service nicht nur als Verpflichtung an. D.h. sie verinnerlichen in besonderer Weise das Bemühen um das Wohl ihrer Gäste und die Zufriedenstellung ihrer Bedürfnisse.

Fallbeispiel 22, männlich:

„Dienstleistungsbereitschaft, Service, das habe ich gerne gemacht. Ich bin ein Dienstleister, von Herzen. Ich glaub, ich habe immer Menschen gerne betreut – jawoll“.

5.2.3 Der Reiseleiter als Organisationstalent

Vielen Reiseleitern, unabhängig davon in welchem Reisesegment sie sich spezialisiert haben, macht es Spaß zu organisieren. Sie empfinden sich selbst als Organisationstalente, die während der Reisen gefordert werden. Für diese Gruppe der Reiseleiter scheint die verantwortliche Organisation und Durchführung der Reise eine Befriedigung und eine Selbstbestätigung mit sich zu bringen.

Fallbeispiel 30, weiblich:

Sie möchte die „Macht“, die sie besitzt, (Beispiel Abfahrzeiten für Ausflüge) im Guten für die Gäste nutzen und im Positiven für die Gäste entscheiden.

5.2.4 Begeisterte Vermittler: Informationen, Wissen und Bildung

Eine Hauptaufgabe, der befragten Reiseleitungen, besteht darin den Reisenden Informationen über das Land zu vermitteln. Dies können allgemein-organisatorische Hinweise, Hintergründe oder fundiertes Expertenwissen sein. Die Wissensvermittlung oder das Reden vor und mit der Gruppe ist für einen Großteil der interviewten Reiseleiter das, was sie an der Arbeit besonders lieben.

Fallbeispiel 4, weiblich:

Sie ist mit ihrer Arbeit sehr zufrieden, wenn der Gast sagt: „Das war toll, das war für mich neu, da werde ich mich jetzt Zuhause weiter informieren, nachlesen oder im Internet mal gucken“.

Fallbeispiel 13, männlich:

„ (...) mein Anliegen von je her war interkulturelles Lernen – aber nicht als Worthülse, sondern im Vollbegriff des Sinnes. Land, Leute, andere Kulturen, Sitten und Gebräuche anderen näher bringen, war mir ein Anliegen.“

Insbesondere Studien- und Rundreiseleiter möchten ihr Expertenwissen zur Kultur, den Menschen, der Geschichte, der Kunst oder der Architektur des bereisten Landes Interessierten vermitteln. Sie möchten den Menschen etwas von der Reise „mitgeben“, indem sie versuchen ihre Begeisterung auf diese zu übertragen und zum Teil daran arbeiten, Vorurteile gegenüber anderen Kulturen abzubauen.

Fallbeispiel 15, männlich:

Aus Sicht von Herrn 15 hat jeder Gast „den Anspruch, das Land optimal kennenzulernen.“ Hierzu zählen „Schattenseiten und helle Seiten.“ Der Anspruch der Vermittlung geht für Herrn 15 aber noch darüber hinaus: „Ich mache Reiseleitung deshalb gerne, weil ich einem Gast nicht nur ein Land zeigen möchte, sondern ich möchte eigentlich darüber hinaus Gäste für etwas begeistern.“

5.2.5 Positives Feedback der Reisegäste als Arbeitsmotivation

Neben der Vermittlung von Wissen und der organisatorischen Durchführung motiviert die interviewten Reiseleiter ein positives (emotionales) Feedback zur eigenen Person und zu den Leistungen von Seiten der Reisegruppe. Reiseleiter empfinden die häufig sehr emotional gestimmten Reaktionen der Gäste als hochgradig befriedigend - vergleichbar vielleicht mit den Reaktionen eines Theaterpublikums auf herausragende Leistungen eines Schauspielers. Sie gewinnen einen wesentlichen Teil ihrer Motivation daraus, den Gästen einen „schönen Urlaub“ zu bereiten und an den Emotionen der Gäste teilzuhaben.

Fallbeispiel 20, männlich:

„Mal abgesehen vom Theater, gibt es keine Tätigkeit, wo ich so unmittelbar Resonanz bekomme für das, was ich tue – positiv wie eben negativ. Also die Gäste sind, selbst, wenn sie es nicht aussprechen, schon in Form ihrer Reaktionen sehr direkt. Man ist halt anfangs, wenn man so unterwegs ist, schon sehr erstaunt, wie viel man da vorne an Stimmungen im Bus mitbekommt. Da liegt für mich so die Faszination: so die ganz nahe Arbeit am Menschen – mit dem Bewusstsein, in den paar Tagen, in denen man mit den Gästen zusammen ist, für die auch die Verantwortung zu haben, für die was ganz besonderes zu schaffen.“

Mit den positiven wie auch negativen Rückmeldungen durch die Reiseteilnehmer, bestimmt sich die Zufriedenheit der Reiseleitenden. So stärken positive Rückmeldungen das Selbstbild und die Arbeitsmotivation, während negative Rückmeldungen für die Reiseleitungen auch als sehr belastend empfunden werden können.

Fallbeispiel 10, weiblich:

„Man gibt viel und bekommt auch ganz viel zurück. Dann macht das auch Spaß“. Die Anerkennung von Seiten der Gäste ist sehr wichtig. Aber es kann auch von einem „erfüllenden Job zum Alptraum“ werden.

Auf diese und weitere Belastungen, die der Beruf mit sich bringt, wird im Folgenden ausführlicher eingegangen.

5.3 Belastungen im Reiseleiteralltag

Der Beruf des Reiseleiters bringt, im Gegensatz zu einem Beruf mit regelmäßigen Arbeitszeiten und geringerer Mobilität, besondere Belastungen und Stressfaktoren mit sich. Neben dem intensiven Umgang mit Menschen, der sehr anstrengend sein kann, und den unregelmäßigen Arbeitszeiten können das plötzlich auftauchende Probleme der Reiseorganisation oder allgemein die Unsicherheit der eigenen beruflichen Existenz sein.

Das Belastungsempfinden scheint dabei bei den Interviewpartnern im Alter und mit zunehmender Häufigkeit der Reisen größer zu werden. Jüngere Reiseleiter (20-35jährige) und Reiseleiter, die diesen Beruf eher als Hobby und nicht ausschließlich für den Lebensunterhalt ausüben, empfinden ihn weniger belastend, während langjährige Reiseleiter angeben, über die Jahre hinweg mehr belastende Seiten des Berufes kennen gelernt zu haben bzw. mehrere Umstände zunehmend als belastend empfinden.

5.3.1 Die mitreisenden Gäste als Belastung

Der Reiseleiter übernimmt ab Beginn der Reise eine Verantwortung für die Reisenden. Er ist nicht nur eine Person, die Informationen über Land und Leute vermittelt, sondern Ansprechpartner und Helfer in allen Belangen des Lebens auf Reisen. Er ist für die Zufriedenheit seiner Kunden – rund um die Uhr - verantwortlich. Dieser intensive zwischenmenschliche Kontakt ist zum einen für viele Reiseleiter das Besondere und Angenehme während der Reisen, es kann aber ebenso als Stressfaktor empfunden werden.

5.3.1.1 Ständiger Kontakt und die Suche nach Ruhe

Reiseleiter, insbesondere Studien- und Rundreiseleiter, stehen den Kunden jederzeit zur Verfügung. Sie stehen mit diesen auf, essen mit ihnen, führen und begleiten sie durch das fremde Land und finden wenig Zeit und Ruhe für persönliche Freiräume. Selbst wenn

sie sich eine kurze Auszeit nehmen und sich beispielsweise auf ihr Hotelzimmer zurückziehen, sind sie dennoch oft auf Abruf in Bereitschaft. Sie sind im ständigen Kontakt mit Menschen und empfinden diesen Zustand zum Teil als sehr belastend. Auffällig ist dabei, dass diese Empfindung und Suche nach Ruhe vor allem ältere, erfahrene Reiseleiter (50+) betrifft, die nach eigenen Angaben den ständigen zwischenmenschlichen Kontakt über die Jahre hinweg als zunehmend anstrengend bezeichnen.

Fallbeispiel 9, männlich:

Anstrengend war für ihn die gesamte Zeit – gerade bei Rundreisen – mit Gästen verbringen zu müssen. „Den Weckruf morgens kontrollieren. Mit den Gästen frühstücken, mit den Gästen Mittagessen, mit den Gästen Abend essen“. Irgendwann muss man Zeit für sich haben.

Fallbeispiel 4, weiblich:

Für die Interviewpartnerin ist vor allem belastend, dass sie immer mit der Reisegruppe zusammen sein muss. „Wenn man mal zwei, drei Tage für sich haben möchte, geht das halt nicht“.

Bei der ständigen Bereitschaft für die Gäste und dem intensiven Kontakt mit diesen kommt hinzu, dass die Reiseleiter in einer „Rolle“ bleiben und stets kommunikativ sein müssen. Sie möchten einen guten Eindruck bei den Reisenden hinterlassen und dürfen sich nicht erlauben, launisch zu sein, sondern müssen stets gut gelaunt und freundlich bleiben. Dieses permanente Vorleben der Rolle „freundlich-hilfsbereiter und kompetenter Reiseleiter“ fällt einigen Reiseleitern leichter als anderen.

Fallbeispiel 16, weiblich:

Freundlich sein müssen. „Ich hab dann nicht mehr die Lust, auf die Leute drauf einzugehen. Dann kann es schon passieren, dass ich sag ‚mit dem möchte ich nicht mehr reden‘, muss es aber dann wieder und muss freundlich sein. Und das ist dann doch eher ‚ne Art falsches Lächeln aufsetzen‘, was man eigentlich nicht möchte, weil man ihn am liebsten zum Teufel wünschen möchte – und nicht darf.

5.3.1.2 Anstrengende und missgünstige Reisegäste

Die Atmosphäre auf Reisen, insbesondere auf Gruppenreisen, wird deutlich geprägt durch die Reisenden selbst. Jeder Reiseleiter hatte sicherlich schon Gäste, die sich als besonders schwierig oder anstrengend herausgestellt haben. Das können zum Beispiel Personen sein, die generell eher misstrauisch sind oder nicht zuhören, sowie Reisende, die eine besonders intensive Betreuung benötigen.

Fallbeispiel 5, weiblich:

Häufig kommt sie sich wie eine Art „Kindermädchen“ vor, da viele Reisende sich nicht in der Lage fühlen, eigenständig etwas zu unternehmen und sehr unselbständig sind.

Hinzu kommen Menschen, die den Reiseleitungen sehr wenig Respekt entgegenbringen und sie vorwiegend als bezahlte Leistung betrachten, die man sich vielleicht auch hätte sparen können. Personen dieser Art beanspruchen die Reiseleiter und können die Gesamtstimmung in der Gruppe negativ beeinträchtigen.

Fallbeispiel 10, weiblich:

Bei „Miesepetern“, „die alles nur negativ sehen wollen“ macht die Arbeit ihr keinen Spaß. Belastend sind Personen die ihr missgünstig gegenüber sind und ihr das Gefühl geben „den haben wir bezahlt, der ist unser Dienstmädchen“ oder andererseits deutlich machen, dass sie die Reise eigenständig günstiger und besser hätten hinbekommen können.

5.3.1.3 Hohes Anspruchsdenken und Regresse

Ebenso, wie besonders anstrengende und missgünstige Gäste, können Reisende mit einem überzogenen Anspruchsdenken den Reiseleiter belasten, da er für die Leistungen des Reiseanbieters vor Ort verantwortlich gemacht wird. Er muss auf die Beschwerden über Leistungen oder zum Programm eingehen und zudem dafür Sorgen, dass dadurch die Grundstimmung in der Reisegruppe nicht beeinträchtigt wird.

Generell wird ein objektiver Blick der Reisenden auf ein angemessenes Preis-Leistungsverhältnis nach Ansicht einiger Reiseleiter seltener (vgl. Kap. 6.2.5.3 Erwartungen und Ansprüche), und es sind immer wieder Kunden dabei, deren Erwartungen auf Reisen nicht erfüllt werden können. Damit muss der Reiseleiter umgehen: die Reklamationen bearbeiten, mit den Leistungsträgern verhandeln und eine positive Gesamtstimmung wieder herstellen. Er ist für ein Reiseunternehmen im Einsatz und diesem gegenüber verpflichtet, den Kunden zufrieden zu stellen.

Fallbeispiel 13, männlich:

Die Beziehung zwischen Reiseleiter und Gast kann auch mal belastet sein, nicht immer sind die Gäste hoch zufrieden. Es gibt auch mal Beschwerden oder Gäste reisen mit falschen Erwartungen an (Unverständnis bei Schlangen vor Sehenswürdigkeiten). „Wo man darauf achten muss, dass solche Gäste nicht die ganze Gruppe nach sich ziehen und aufwiegeln.“

5.3.1.4 Kollegen und Teamwork

Der überwiegende Anteil der interviewten Reiseleiter arbeitet als „Einzelkämpfer“. Diese Einzelkämpfer müssen zwar mit Leistungsträgern verhandeln und sich bei Busreisen beispielsweise mit dem Fahrer arrangieren, letztendlich sind sie jedoch eingeständig und müssen sich mit keinem Team arrangieren. Vereinzelt, dort wo explizit in einem Reiseleiterteam zusammengearbeitet wird, werden Reibungspunkte wahrgenommen. Es erscheint oftmals schwierig, insbesondere bei Unternehmen mit familiärem Betriebsklima in denen längerfristig zusammengearbeitet wird, zwischen Beruf und Privatem zu unterscheiden. Zudem empfinden einzelne Reiseleiter es als belastend, dass es in einem Team häufig Personen gibt, die weniger engagiert sind.

Fallbeispiel 26, männlich:

Auch die Teamarbeit ist ihm wichtig, wobei er es zwischenzeitlich als Belastung empfindet, wenn „sie (die Kollegen) aus der Reihe tanzen“ und sich nicht an bestehende Regeln und an den „Verhaltenskodex“ halten. Belastend findet er daran nicht nur, dass es zu seinen Aufgaben gehört, klärende Gespräche zu führen und im Härtefall Reiseleiter nach Hause zu schicken, sondern auch, dass er zu hohe Anforderungen an sich und an die Kollegen stellt und dann ungeduldig oder ungerecht werden kann, wenn Kollegen nicht den gleichen Enthusiasmus oder Einsatzbereitschaft, wie er selbst, zeigt.

5.3.2 Die Arbeitszeiten

Reiseleiter haben keine regelmäßigen Arbeitszeiten oder Tage. Ihr Arbeitsplan wird in der Regel durch die vorgeschriebenen Terminpläne der Programmplanung und -organisation terminiert. Ihr Einsatz erfolgt nach Bedarf und wenn, dann rund um die Uhr.

Diese Arbeitsbedingungen und -zeiten sind oftmals schwierig zu managen und werden als eine belastende Seite des Reiseleiterberufes empfunden.

5.3.2.1 Saisonale Gebundenheit und unregelmäßige Arbeitstage

Eine Belastung des Reiseleiterberufes ist die saisonale Gebundenheit der Arbeit. Insbesondere selbstständige Reiseleiter ohne festen Auftraggeber und mit Spezialisierung auf ein bestimmtes Segment oder Reiseziel, haben im Sommer einen gefüllten Terminplan und im Winter keine Aufträge. Diese Ruhephasen müssen sie finanziell auffangen. Während der Saison bündelt sich hingegen die Arbeit, so dass sie kaum mehrere Tage zu Hause ausspannen können.

Fallbeispiel 11, weiblich:

Arbeit hat sie „wenn man gut ist“ von Februar bis Oktober. In schlechteren Jahren geht es auch erst im Mai los und nur bis September.

Fallbeispiel 13, männlich:

Eine Belastung ist auch durch die Saisongebundenheit der Arbeit gegeben. Die Hauptsaison geht von Mitte März bis Mitte November. In diesen Zeitraum fallen über 180 Einsatz-tage. „Das ist schon eine extreme Belastung, weil man natürlich dann von der einen Reise gerade zurückkommt und womöglich im Extremfall am nächsten Morgen schon mit der nächsten Reise wieder startet.

Für die wenigen befragten Festangestellten sowie für die Reiseleiter, deren Ausübung des Berufes eher ein Hobby ist, erscheint diese saisonale Gebundenheit als Problematik nicht relevant.

5.3.2.2 Lange Arbeitstage und wenig Schlaf

Reiseleiter sind für den Gast und dessen Wohlergehen verantwortlich. Somit sind sie auf Reisen 24 Stunden lang im Einsatz. Sie ziehen sich oftmals nur zum Schlafen zurück und sind häufig 14-16 Stunden pro Tag für den Gast präsent. Dabei gibt es Unterschiede in den Zielgruppen der Reiseleitungen. Jugendliche müssen beispielsweise in die Diskothek begleitet werden, damit die Aufsichtspflicht gewahrt wird, während ältere Reisende sich am Abend eher eigenständig beschäftigen, aber dennoch manchmal den Reiseleiter als Ansprechpartner suchen.

Fallbeispiel 25, männlich:

Ein weiterer belastender Punkt ist die Arbeitszeit, die manchmal sehr lang ist (mit Disko-begleitung nachts), Minimum zwei Wochen mit 14-20 Stunden täglich.

Diese langen Arbeitstage können jüngere Reiseleiter offensichtlich besser verkraften, während im Alter die Belastbarkeit, nach Angaben der Interviewpartner, immer mehr nachlässt.

Fallbeispiel 19, männlich:

„Glauben Sie, ich bin 58, das geht nicht an einem vorbei. Ich bin nicht mehr um 23 Uhr für dämliche Fragen belastbar.“

Eine Interviewpartnerin hat in Bezug auf die Programmgestaltung den Eindruck, dass der Zeitdruck und Arbeitsstress zunimmt, indem das „Reisetempo“ zunehmend erhöht wird. Die Reiseveranstalter (in diesem Fall ein Busreiseveranstalter) versuchen in ihren Planungen möglichst viele Programmpunkte in tendenziell kürzer werdende Reisezeiträume unterzubringen. Ziel ist es, den Kunden innerhalb kurzer Zeit und damit für einen günstigeren Reisepreis, viel anbieten zu können.

Interview 11, weiblich:

„Die Tage werden gekürzt. Ständig. Das Programm wird aber nicht gekürzt. Wir müssen in immer kürzerer Zeit Punkte abarbeiten“. Das strengt sie und zum Teil auch die Reisegäste an. „Papier ist geduldig“ und die Planung berücksichtigt nicht mehr die Lenkzeiten, sondern vielmehr die Anzahl der Sehenswürdigkeiten. „Ich hatte zum Beispiel auf der letzten Reise konkret den Fall, da wusste ich, ich komme, ich muss morgens um 8 Uhr los fahren und ich komme abends nicht vor 21.30 Uhr ins Hotel“.

5.3.3 Allgemeine Probleme vor und auf Reisen

Reisen müssen auch von Seiten der Reiseleiter vorbereitet werden, obwohl dafür gerade bei kurzfristigen Einsätzen oftmals wenig Zeit bleibt. Trotz guter Vorbereitung, können auf Reisen dennoch immer wieder unvorhersehbare Ereignisse eintreten, die vorab nicht eingeplant werden können. Zu diesen können, sowohl organisatorische Probleme gehören, wie z.B. notwendige Änderungen im Programmablauf, aber auch schwerwiegende Erkrankungen von Reiseteilnehmern. Auf diese hat der Reiseleiter adäquat im Auftrag seines Reiseunternehmens zu reagieren. Dabei ist er vor Ort zumeist auf sich allein gestellt.

5.3.3.1 Probleme bei der Vorbereitung für die Reise

Für einige der Interviewpartner ist es eine enorme Belastung sich immer wieder auf neue Reiseziele vorbereiten zu müssen. Insbesondere dann, wenn die Zeit zwischen den Einsätzen nur kurz bemessen ist und die Reise eigenständig – abgesehen von den ausgeschriebenen Leistungen – vorbereitet werden muss. Dies betrifft vor allem Busreiseleiter, die eigene Fahrtrouten ausarbeiten und nicht zwangsläufig den Zielort gut kennen. Die meisten Studienreiseleiter setzten sich nicht dieser Schwierigkeit der kurzfristigen Vorbereitung aus, da sie sich auf bestimmte Länder und Regionen spezialisiert haben.

Fallbeispiel 18, männlich:

Herr 18 hat an sich selbst hohe Ansprüche bezogen auf die Vorbereitung einer Reise. Eine Unsicherheit in der Vorbereitung gehört daher für ihn auch zu den belastenden Faktoren. „Unsicherheit in der Vorbereitung ist für mich das Schlimmste. Da werde ich nervös. Wenn ich jetzt hier ne Reise kriege - ich bin zu Hause, und es kommt nen Anruf: du musst morgen unbedingt das und das machen... und ich hab gar keine Unterlagen dazu, um mich vorzubereiten. (...) Da hab ich auch schon gesagt: das geht nicht. Da ist die Belastung zu groß, da kann ich keine gute Arbeit abliefern.“

5.3.3.2 Kurzfristige Änderungen im Programm und im Zeitplan

Notwendige, kurzfristige Änderungen im Programm und damit auch im Zeitplan können Reiseleiter auf Reisen ebenfalls treffen. Dazu gehört, wenn das Programm oder der Zeitplan aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse und falscher Abstimmungen zwischen dem Veranstalter und den Agenturen vor Ort nicht eingehalten werden können. Einige Reiseleiter sehen kurzfristige Programmänderungen dieser Art als Herausforderung, während andere Schwierigkeiten haben, mit solchen Situationen umzugehen.

Fallbeispiel 18, männlich:

Belastend sind Momente, wo gravierende Dinge schief laufen. Dies kann z.B. die organisatorische Abstimmung zwischen dem Veranstalter und der Agentur vor Ort sein. (...) „Und wenn man aus irgendwelchen Gründen gezwungen wird, etwas umzuorganisieren, und man weiß, es wird jetzt was völlig improvisiertes, es wird was, das stand so nie im Programm – wird da auch nie so drinstehen können. Es fallen damit auch Punkte aus, die

im Programm waren, und man muss es dann der Gruppe verkaufen als etwas, das jetzt doch viel schöner ist wie das ursprüngliche Programm und dafür sorgen, dass möglichst wenige Leute den ausgefallenen Programmpunkt nachher reklamieren."

Zu den unvorhersehbaren Ereignissen, die Auswirkungen auf das Programm und den Zeitplan haben können, kann – wie von einigen der befragten Reiseleitern bereits erlebt – gehören, dass sie im Ausland Probleme mit den Behörden bekommen. In Italien beispielsweise dürfen nur Führungen durch qualifizierte und ausgewiesene Gästeführer gemacht werden. Wenn deutsche Reiseleiter Gruppen führen, werden diese häufig kontrolliert. Bei einem entsprechenden Vergehen (Führung ohne Reiseleiterausweis) reagiert die Polizei mit Festnahmen und plötzlich kann eine Reisegruppe ohne Leitung dastehen. Diese besondere Situation muss von dem Reiseleiter geregelt werden.

Fallbeispiel 22, männlich:

„Man bringt sie auf eine Polizeibehörde, dort müssen sie zwei Stunden ein Protokoll ausfüllen und anerkennen, dass sie Recht gebrochen haben als Reiseleiter, weil sie ja keine örtliche Lizenz haben. Dann bekommen sie ein Strafticket, das kann sehr hoch ausfallen, das sie aber nicht bezahlen dürfen. Dann gibt es ein Palaver, dann dürfen sie nach zwei Stunden wieder gehen." Die Reisegruppe ist während der Zeit auf sich allein gestellt, und der Reiseleiter versucht, über Handy Kontakt zu halten.

5.3.3.3 Nicht und schlecht erbrachte Leistungen der Leistungsträger vor Ort

Probleme mit den Leistungsträgern empfinden einige Interviewpartner ebenfalls als sehr belastend, da ihre Handlungs- und Verhandlungskompetenzen gefordert werden und sie zwischen dem Gast und Leistungsträger vermitteln müssen. Zu den möglichen nicht oder schlecht erbrachten Leistungen gehören z.B. ein ungenießbares Abendessen, ein nicht reibungsloser Ablauf beim Hotel Check-in, dreckige Zimmer und ähnliches.

Fallbeispiel 16, weiblich:

Als belastend empfindet Frau 16, wenn die Leistungen vor Ort, die sie eingeplant hat, nicht erbracht werden. Beispiel: Abendessen und der Hotelier gibt sich keine Mühe, es ordentlich zuzubereiten. Belastend ist auch, wenn ein Check-in nicht schnell und reibungslos läuft, sondern beispielsweise die Zeiten für das Essen langwierig abgeklärt werden müssen. „...das es zügig geht." Ein anderer Punkt ist die Umsetzung von Ansprüchen der Gäste im Gespräch mit den Hoteliers (Sauberkeit). „... und notfalls mal hinten um die Toilette herumwischt, weil die Gäste da schon angefangen haben da hinten zu gucken. Man entschuldigt sich auch dafür, dass man ihnen das sagen muss, aber wenn man es nicht sagt, wird es nicht geändert."

5.3.3.4 Personenschäden

Eine Extremsituation auf Reisen ergibt sich, wenn ein Reisetilnehmer (schwer) erkrankt oder sogar stirbt. Eine solche Situation kann angesichts des Alters vieler Reisenden durchaus eintreten, und verschiedene Reiseleiter waren bereits mit ihren Gästen in ausländischen Krankenhäusern. Da sie sich für ihre Teilnehmer verantwortlich fühlen, werden solche Situationen als sehr belastend wahrgenommen.

Fallbeispiel 23, männlich:

„Aber schon wie: Wenn sie Heiligabend nen Sargdeckel zumachen müssen." (Beispiel: Mitreisende von 82 Jahren fehlt beim Frühstück und liegt tot im Sessel) Das erscheint nur aus Distanz betrachtet noch „heiter", es ist im Alltag sehr belastend.

5.3.4 Belastungen durch die beruflichen Rahmenbedingungen

Belastungen ergeben sich ebenso aus den Rahmenbedingungen des Berufes, zu denen zum einen die zeitliche Flexibilität und längere Abwesenheit vom Heimatort und zum anderen, für selbständige Reisleiter, die berufliche Unsicherheit gehört. Die Belastungen durch die Rahmenbedingungen beziehen sich nicht direkt auf besondere Beanspruchungen während der Ausübung des Berufs auf Reisen. Sie umfassen vielmehr allgemein ungünstige Folgewirkungen der Reiseleitertätigkeit.

5.3.4.1 Die berufliche Unsicherheit

Eine besondere Belastung der Reiseleitertätigkeit ist die berufliche Unsicherheit die vor allem selbständige Bus- und Studienreiseleiter betrifft, die nicht für einen speziellen Anbieter arbeiten. Diese müssen neben der eigentlichen Arbeit in ihrem Beruf stetig Aufträge anwerben und sich selbst vermarkten. Dazu gehört, dass sie Bewerbungen und Angebote schreiben müssen und intensive Kontaktpflege zu verschiedenen Reiseunternehmern betreiben. Sie bieten ihre Leistung potentiellen Auftraggebern an, ohne die Garantie zu haben (wieder) gebucht zu werden. Hinzu kommt als belastendes Element eine Unbeständigkeit bei den Honoraren. Es gibt keinen einheitlichen Satz, und viele Veranstalter veranschlagen diesen zu gering. Diesen selbständigen Reiseleitern fehlt eine finanzielle und damit auch soziale Absicherung. Dies hängt auch mit fehlenden oder wenig entwickelten Netzwerken des Berufsfeldes zusammen (vgl. Kap. Netzwerke).

Fallbeispiel 11, weiblich:

Des Weiteren belastet sie die ständige Unsicherheit in ihrem Beruf. „Wir haben keinerlei sozialen Schutz“. Die Löhne sind europaweit in Deutschland mit am geringsten und sie ist von den Reiseveranstaltern abhängig. Ein guter Kunde von ihr hat sich beispielsweise in diesem Jahr noch nicht zurückgemeldet. Sie kann diesen Ausfall kompensieren, da sie verschiedene Arbeitgeber hat. Nichts desto trotz „gibt einem das natürlich schon zu denken“.

5.3.4.2 Soziale Kontakte und Hobbys am Heimatort

Ein Hauptbelastungsaspekt für einen Großteil der Interviewpartner ist die häufig längere Abwesenheit von dem eigentlichen Zuhause. Hinzu kommt die Unregelmäßigkeit von intensiven Arbeitsphasen und größeren Freizeitblöcken. Die Abwesenheit betrifft dabei hauptberufstätige Reiseleiter ohne weitere Arbeitsstandbeine in besonderem Maße. Aufgrund der langen Abwesenheit von ihrem Heimatort haben sie häufig Schwierigkeiten, Freundschaften aufrecht zu erhalten, Beziehungen zu führen oder ihren Hobbys nachzugehen. Von Reiseleitern in Beziehungen und vor allem Reiseleiterinnen mit Kindern wird in diesem Zusammenhang ein besonderes Beziehungs- und Zeitmanagement gefordert.

Fallbeispiel 14, weiblich:

„Freunde hat man dann eben nicht so viele zu Hause. Der Freundeskreis lässt nach, weil man ja viel unterwegs ist.“ Die Kontakte im Winter kompensieren dies nicht, es lässt sich nicht zeitlich verschieben wie die Arbeit im Haushalt. Bei den Kindern ist es anders. Die gehören zur Familie, und hier gibt es eine engere Bindung. „Man kann auch kein Hobbys so richtig nachgehen und sagen, ich geh jede Woche ins Kegeln. (...) Einen Terminkalender diesbezüglich für Privat kann man nicht haben.“

Fallbeispiel 24, männlich:

Er empfindet es als Nachteil, dass er soziale Kontakte vernachlässigen muss, da er weder in Deutschland ist, noch ständig in einem einzigen Land, in dem er soziale Kontakte auf-

bauen könnte. (...) Der Interviewpartner hat eine feste Beziehung und meint dazu „ich wunder mich auch, dass sie das mitmacht“.

5.3.4.3 Wenn die Routine einsetzt

Letztendlich kann bei Reiseleitern ebenso wie in anderen Berufen über die Jahre hinweg eine gewisse Routine einsetzen. Diese belastet den beruflichen Alltag. Einige Gesprächspartner sehen darin eine Gefahr für die Qualität der Berufsausübung, da die Betreuung und vor allem engagierte Vermittlung leidet. Von dieser Routine sind in erster Linie hauptberufstätige Reiseleiter betroffen.

Fallbeispiel 9, männlich:

Anfangs hat er „überhaupt Nichts“ in diesem Beruf als belastend erlebt. „Das fand ich ganz toll“. (...) Dann kam irgendwann die Routine „wenn man in Marokko zum 50. Mal die Königsstätte macht, ist das nervig“ und ganz zum Schluss [der Berufstätigkeit] „ich konnte keine Touristen mehr ertragen“.

5.4 Umgang mit den beruflichen Belastungen

Zum Umgang mit den sehr verschieden wahrgenommenen Belastungen haben die Reiseleiter für sich Strategien entwickelt. Dabei ist die Verarbeitung des Stresses sehr individuell und hängt letztendlich von der Persönlichkeitsstruktur und den gegebenen Arbeitsbedingungen ab.

Neben dem Vertrauen einiger Interviewpartner auf die persönliche Konstitution, ist die Schaffung von persönlichen „Freiräumen“ eine durchweg erkennbare Strategie zur Stressbewältigung. Diese Freiräume können zum einen kleinere Auszeiten auf Reisen und zum anderen längere Pausen zu Hause sein. Die grundlegende Änderung der Arbeitsbedingungen wird in Einzelfällen ebenfalls als Ausweg gewählt.

5.4.1 Stressresistenz und Gelassenheit

Ein kleiner Anteil der befragten Reiseleiter gibt an, sich grundsätzlich als stressresistent zu empfinden oder für sich eine „dicke Haut“ und Gelassenheit entwickelt zu haben, um mit den Belastungen umgehen zu können. Zu diesen Belastungen können dabei u.a. unangenehme Mitreisende oder Regresse gehören. Diesen Personen macht der Stress auf Reisen nach eigenen Angaben zum Teil sogar Spaß und Probleme sehen sie lediglich als Herausforderungen, die es zu meistern gilt.

Fallbeispiel 12, weiblich:

„Mir wird immer nachgesagt, dass ich sehr stressresistent bin und auch immer mehr tue als andere. Ich bin damit immer sehr gut mit zurecht gekommen, weil es mir Spaß macht. Für mich ist das positiver Stress, wenn ich mit Jugendlichen oder jungen Erwachsenen zusammenarbeite und für die was organisiere, mir macht es Spaß. Und da wo Stress Spaß macht, ist er nicht belastend.“

5.4.2 Freiräume und Stresskompensation auf Reisen

Fast alle der befragten Reiseleiter schaffen sich als Bewältigungsstrategie ihrer Belastungen Freiräume und nehmen sich während der Reise eine kurze, seltene Auszeit. Diese Auszeit kann aus ein paar positiven Gedanken bestehen und Sekunden, ein paar Minuten

oder auch mal ein paar Stunden und selten sogar einen Tag dauern. Die Gestaltung dieser persönlichen Zeit ist sehr unterschiedlich und individuell verschieden. Der Blick aus dem Fenster gehört ebenso dazu, wie das Entspannen im Hotelzimmer und in der Sauna oder der Ausgleich durch Yoga, Sport im Fitnessstudio und Bewegung allgemein. Wichtig erscheint nur, dass die Gäste während dieser Auszeiten nicht beteiligt sind und die Privatsphäre des Reiseleiters gewahrt wird.

Fallbeispiel 16, weiblich:

„Wenn es gar nicht mehr abgeht, ist es so, dass ich dem Busfahrer wirklich sagen muss: höre jetzt einfach nicht zu, ich schimpfe jetzt einfach vor mich hin. Manchmal ist es so, ich mache einen Spaziergang abends, wenn es geht. Oder ich gehe einfach Einkaufen (...) Also ich versuche unter andere Leute zu gehen, die mich nicht kennen und die nicht wissen, was ich mache, wo ich selber einfach mal Kunde sein darf, wo man mich mal höflich behandeln muss. Oder versuche einfach zu schlafen.“

Fallbeispiel 7, männlich:

Er geht professionell mit so einem Verhalten um und nimmt ein solches Verhalten nicht persönlich. Er schafft sich zudem einen Ausgleich, in dem er schöne Musik auflegt oder ein angenehmes Thema bespricht, einen „Blick aus dem Fenster (wirft). Wunderschöne Landschaft oder eine interessante Burg am Horizont und schon ist der Kopf wieder frei“.

Diese Auszeiten erscheinen als besonders relevant, um mit dem ständigen Kontakt zu anderen oder auch dem Ärger mit einzelnen Menschen umgehen zu können.

5.4.2.1 Ritualisierte Stressbewältigung

Diese Auszeiten sind bei einigen Reiseleitern ritualisiert. Die Entspannung setzt dann zum Beispiel ein, wenn sie sich abends auf das Hotelzimmer zurückziehen können. Dort wird lange geduscht, die Arbeitsuniform wird in Privatkleidung umgetauscht, oder es wird bei guter Musik über Kopfhörer Entspannung und Abstand zum Alltag gesucht.

Fallbeispiel 5, weiblich:

Sie kompensiert den andauernden Stress, indem sie abends im Hotelzimmer ihre Uniform auszieht, lange duscht und anschließend ihre private Kleidung anzieht und somit frei hat.

Diese Rituale ziehen eine Grenze zur Berufsausübung, finden offensichtlich regelmäßig statt und schaffen eine kleine Privatsphäre.

5.4.3 Erholung in der Heimat

Einige Gesprächspartner können sich – trotz kleinerer Auszeiten – erst richtig von den Belastungen ihrer Reiseleitertätigkeit erholen, wenn sie wieder Zuhause bei ihrer Familie, den Freunden und ihren Hobbys sind. Dort schöpfen sie neue Energie, um für die nächsten Fahrten vorbereitet zu sein und gleichen den beruflichen Stress aus.

Fallbeispiel 27, männlich:

Während einer Reise bezeichnet er sich als „schmerzfrei“, zu Hause braucht er dann aber einen oder mehrere Tage eine Pause. Als Ausgleich betätigt er sich aktiv im Verein und macht dreimal die Woche Sport.

5.4.4 Änderung der Arbeitsbedingungen

Der radikalste Umgang mit den Belastungen der Reiseleitertätigkeit ist eine Änderung der Arbeitsbedingungen. Insbesondere langjährig tätige Reiseleiter greifen zu diesem Mittel, damit sie sich in ihrem Beruf nicht aufreiben. Diese Veränderung kann die Wahl eines neuen Einsatzgebiets oder aber die Reduktion der Reisen umfassen.

Fallbeispiel 4, weiblich:

Diese Belastung hat sie für sich reduziert, indem sie nur noch eine ca. 20-tägige Rundreise pro Monat unternimmt und ansonsten nur jeden zweiten Tag Ausflüge anbietet.

Fallbeispiel 9, männlich:

Er hat sich zurückgezogen, indem er die letzten Jahre bei der TUI keine Rundreisen mehr begleitet hat, sondern als Hotelreiseleitung gearbeitet hat. Als Hotelreiseleiter konnte er tun und lassen was er wollte.

In diesem Zusammenhang muss angemerkt werden, dass die Voraussetzungen für Änderungen solcher Art (z.B. die Festanstellung in einem Unternehmen oder eine finanzielle Absicherung durch andere Standbeine) nicht für alle Interviewpartner gegeben sind.

5.5 Zwischenbilanz

Reiseleitung ist eine Tätigkeit mit faszinierenden Seiten, und die meisten befragten Reiseleiter sind offenbar ganz zufrieden mit ihrem Beruf. Je nach Tätigkeitsmodell und Dauer der Reiseleitertätigkeit gibt es jedoch unterschiedliche Motivkomplexe und Einstellungen zum Beruf Reiseleitung. Die Gruppe der „erfahrenen Reiseleiter“ hat sich mit den Bedingungen arrangiert und für sich tragfähige Nischen gefunden. Sehr zufrieden und weniger von den typischen Belastungen und einer alltäglichen Routine betroffen scheinen Reiseleiter, die ihre Tätigkeit nebenberuflich oder als Standbein neben anderen touristischen Aufgaben ausüben. Es gibt aber auch eine Reiseleitertätigkeit aufgrund fehlender Alternativen im erlernten Beruf. Hier scheinen die Betroffenen bedingt zufrieden.

Die positiven Seiten der Reiseleitertätigkeit werden durch Reiselust und Spaß am Umgang mit Menschen, das Erleben der eigenen organisatorischen Kompetenz, Freude an der Vermittlung von Wissen und ein hohes emotional bewegendes Feedback der Gäste umschrieben. Reiseleitung kann eine faszinierende Tätigkeit sein. Belastungen ergeben sich durch die umfassende Dienstleistung und die damit verbundene Ausdehnung der Reiseleiterrolle. Fehlende Auszeiten und manchmal überzogene Ansprüche der Gäste bestimmten das Negativbild der Reiseleitung. Schwierig sind auch plötzlich auftretende organisatorische Probleme, Ärger mit Leistungsträgern vor Ort und kurzfristige Änderungen am Reiseplan. Ebenfalls belasten können die allgemeinen Rahmenbedingungen. Reiseleiter versuchen, mit den Belastungen so gut wie möglich umzugehen. Sie schaffen sich selbst kleine Freiräume des Ausgleichs und nehmen sich Auszeiten zum Luftholen. Individuelle Alltagsrituale und eine Erholung in den schwach ausgelasteten Zeiten sind andere Aspekte des Umgangs mit Belastungen. Insgesamt überwiegen die positiven Seiten des Berufs.

6 Persönliche Berufsperspektiven und Berufsfeldentwicklung

Das folgende Kapitel ist der Darstellung von persönlichen Berufsperspektiven der interviewten Reiseleiter gewidmet und dokumentiert darüber hinaus ihre Sichtweisen auf allgemeine Entwicklungen im Berufsfeld Reiseleitung.

6.1 Persönliche Berufsperspektiven

6.1.1 Optimistisch: „weiter-so“

Die meisten Befragten sind optimistisch, was ihre persönliche Berufsperspektive angeht. Sie haben zumeist für sich eine tragfähige berufliche Nische gefunden, sich eine Existenzmöglichkeit in Kombination mit anderen Berufssegmenten geschaffen bzw. eine anregende und befriedigende Nebentätigkeit gefunden. Daher betonen viele Befragte ein „weiter-so“. Für sie ist diese Perspektive verknüpft mit einer subjektiv befriedigenden Tätigkeit und anhaltender eigener körperlicher und geistiger Leistungsfähigkeit. Besonders für ältere Reiseleiter ist der letzte Aspekt angesichts der Belastungen durch die Tätigkeit wichtig.

Fallbeispiel 30, weiblich:

Die Interviewpartnerin möchte gerne als Reiseleitung arbeiten, solange Fuß und Herz und Kopf noch mitmachen. Auch möchte sie neue Reisen erarbeiten und andere Städte/Regionen kennen lernen.

Für einzelne ergibt sich aber auch keine andere Alternative als weiter als Reiseleiter beruflich tätig zu sein. Dies kann jüngere Reiseleiter mit fehlenden alternativen beruflichen Möglichkeiten aber auch ältere Reiseleiter vor der Verrentung betreffen.

Fallbeispiel 10, weiblich:

Sie wird den Beruf in den nächsten Jahren weiterhin ausüben, da es nicht mehr sehr viele Alternativen für sie gibt. Zumal sie für sich keinen weiteren Bereich sieht, „in dem ich noch hin könnte oder auch wollte.“

Eine mögliche Variante im höheren Alter ist die Verlagerung des Aktivitätsschwerpunktes bei einem Kombinationsberuf und eine Reduzierung der Reiseleitertätigkeit.

Fallbeispiel 2, weiblich:

Sie wird den Beruf der Reiseleiterin wahrscheinlich noch ein paar Jahre bis zur Rente ausüben, allerdings wird sie ihre Zeit in diesem Bereich versuchen „abzubauen“, um journalistisch mehr tätig sein zu können. Das kann sie ohne weiteres tun, da sie in keinem Angestelltenverhältnis steht.

6.1.2 Vertrauen in die Entwicklung der Reisebranche

Reiseleiter setzen bei ihren persönlichen Perspektiven auf eine positive Entwicklung der Reisebranche im Allgemeinen und auf den wirtschaftlichen Erfolg „ihres“ Reiseveranstalters im Besonderen. Reisen wird als Grundbedürfnis angesehen, und betreute Reiseformen werden auch in Zukunft einen gewichtigen Stellenwert haben, so die begründete Hoffnung.

Fallbeispiel 3, weiblich:

Bei ihrem Veranstalter erwartet sie keine Änderungen und könnte sich vorstellen, dass er in den nächsten Jahren aufgrund der außereuropäischen Ziele weitere Zuwächse verzeichnen kann.

Eine Ausweitung des Marktes, erfolgreiche Konzepte, steigende Qualität und größere Bekanntheit sind für die Interviewpartner mit den positiven Einschätzungen verknüpft.

6.1.3 Ausbau der beruflichen Tätigkeit

Für einige Reiseleiter ist die jetzige Tätigkeit ein „Sprungbrett“ zu weiteren beruflichen Möglichkeiten im Berufsfeld Reiseleitung oder im Tourismus allgemein. Sie wollen z.B. Erfahrungen sammeln, um selber vielleicht einmal Spezialreisen anbieten zu können. Ähnlich wie bei der Perspektive „weiter so“ ist die Einschätzung mit der individuellen Lebensphase eng verknüpft und betrifft eher die „Einsteiger“ oder jüngere Reiseleiter.

Fallbeispiel 3, weiblich:

Zukünftig möchte sie als Gruppenleitung auf diese Art und Weise noch mehr Länder und Leute kennen lernen, um „ihr Wissen dadurch zu erweitern“. Die Interviewpartnerin möchte „selber mal Reiseveranstalter werden“ und kann dazu die auf Reisen entstandenen Kontakte nutzen. Sie hat auch bereits eigene Reise zusammengestellt und eigenständig kleinere Gruppenreisen (mit Freunden) durchgeführt. Sie traut sich aber aufgrund der deutschen Gesetze und Steuerregelungen noch nicht sich selbständig zu machen.

Eine Ausweitung der Kontakte zu weiteren Reiseveranstaltern und damit eine Erweiterung der Möglichkeiten als freiberuflicher Reiseleiter in einem speziellen Angebotssegment ist ebenso eine mögliche Berufsperspektive wie die Hoffnung auf eine Festanstellung bei einem Reiseveranstalter.

Grenzen einer Ausweitung der Berufstätigkeit werden deutlich, wenn die „Balance“ mit anderen Lebensbereichen angesprochen wird. Die mögliche Gefährdung von Partnerschaft und Familie kann ein Grund sein, das Tätigkeitsmodul Reiseleitung für sich persönlich auf ein bestimmtes Maß zu begrenzen. Ein anderer Weg der Balance ist die Orientierung auf eine bestimmte Region. Auch hierbei ist das „Zuhause“ immer noch erreichbar und hat entsprechend den eigenen Wertvorstellungen einen hinreichenden Stellenwert.

6.1.4 Kombinationstätigkeit und Abwägung von Perspektiven

Bei einer Kombinationstätigkeit aus verschiedenen beruflichen Segmenten (freiberufliche Reiseleitertätigkeit, eigene Reisen, Journalismus usw.) ist ein Abwägen unterschiedlicher Perspektiven zu beobachten. Eine starke Schwerpunktverlagerung würde mit „Verlusten“ in anderen Bereichen einhergehen. Nicht immer erscheint daher eine Festanstellung als der angestrebte Berufsweg.

Fallbeispiel 11, weiblich:

Ihrer Ansicht nach hat ein Reiseleiter nichts zu tun mit einem Reisebürokaufmann, somit sieht sie keine Chance in einem anderen Beruf zu arbeiten. Sie veranstaltet zwar 2-3 eigene Reisen im Jahr passt aber nach eigener Einschätzung nicht in ein Reisebüro. Eine Festanstellung bei einem Reiseveranstalter sieht sie ebenso als unrealistisch, zumal solche Reiseanbieter wie die TUI nur Standortreiseleiter und keine Studienreiseleiter anstellen. Standortreiseleitung wäre längerfristig nichts für sie, zumal sie, wenn sie für eine

Saison solch eine Position erfüllen würde, ihre Stammkunden los wäre „Das muss man sich dann gut überlegen.“

6.1.5 Lebensabschnitt „Jugendreiseleiter“

Bei den befragten drei Jugendreiseleitern dominiert der Eindruck, dass diese Form der Reiseleitung eine Tätigkeit für einen bestimmten Lebensabschnitt ist.

Fallbeispiel 26, männlich:

Der Interviewpartner kann sich vorstellen, noch 2 Jahre bei dem Veranstalter zu arbeiten, da er in diesem Alter noch attraktiv für die Zielgruppe der Jugendlichen ist. Auch ist diese Arbeit für ihn nur ein Nebenjob, den er aus Spaß in der Saison macht. Generell sieht er die Arbeit bei dem Sprachreiseveranstalter als Nebenjob an, da „man kann ja nicht davon leben.“

Die Begrenzung hängt mit der eigenen Lebensphase und einer Nähe zur Zielgruppe zusammen. Neben dem eigenen Alter spielen aber auch die damit verbundenen Anforderungen und die Rahmenbedingungen der Veranstalter eine Rolle. Eine Umorientierung zu anderen Formen der Reiseleitung und, damit verbunden, älteren Zielgruppen erscheint vorstellbar. Auch ein Wechsel zu mehr lokalen Freizeitangeboten (wie Erlebnispädagogik) ist in den Interviews zu erkennen.

Fallbeispiel 12, weiblich:

„Ich denke, es ist eine Aufgabe, die belastend und kraftraubend sein kann, je nach dem, was man für einen Belastungsgrad hat, und ich kann mir schon vorstellen, dass man irgendwann vielleicht die Kraft nicht mehr hat... dass man vielleicht, wenn man älter wird oder andere Prioritäten hat, die Belastungsgrenze niedriger hat und es dann nicht mehr macht. Oder dass man halt in andere Bereiche geht. Ich bin jetzt auch in einen anderen Bereich gegangen. Genauso kann es ja sein, dass jemand der vorher Jugendreisen gemacht hat, zur Studienreiseleitung geht.“ Frau 12 hat während ihrer Studienzeit als Jugendreiseleiterin gearbeitet und ist dann in den Bereich „Erlebnispädagogik“ gewechselt.

Rekrutierung von studentischen Jugendreiseleitern

Eine Gewinnung von Studierenden für eine Tätigkeit als Jugendreiseleiter könnte angesichts der Strukturveränderungen an vielen Hochschulen und der Umstellung der Studiengänge auf modulare Programme mit Bachelor- und Masterabschlüssen in Zukunft mit größeren Schwierigkeiten verknüpft sein. Kürzere Studienzeiten, feste Prüfungszeiten usw. könnten die Bereitschaft von Studierenden, sich in größerem Umfang oder zu bestimmten Zeiten (z.B. im laufenden Semester) als Jugendreiseleiter zu engagieren, begrenzen. Dementsprechend schwieriger wird die Personalplanung für die Jugendreiseveranstalter. Hierauf weisen die Interviews mit einzelnen Studierenden hin. Die Lebensphase Jugendreiseleiter wird durch die sich wandelnden Rahmenbedingungen verändert.

6.1.6 Soziale Absicherung

Über den Reiseleiterberuf eine „soziale Absicherung“ zu erreichen und eine gesicherte Existenz zu realisieren, erscheint vielen Reiseleitern nicht einfach. Bei einer freiberuflichen Tätigkeit gibt es eine starke Saisonabhängigkeit und eine Planungsunsicherheit. Daher sind die Gesamteinkünfte oft schwer kalkulierbar. Die Perspektive „Festanstellung“ ist weniger greifbar als noch vor Jahren. Auch dies kann ein Argument für einen Rückzug aus dem Berufsfeld sein.

Fallbeispiel 12, weiblich:

„Es ist schwierig in dem Bereich die Sicherheit zu haben, auch genügend Geld zu verdienen. Es ist saisonabhängig. Viele Veranstalter suchen halt billige Reiseleiter, also Studenten, wie auch immer. Man muss hohe Qualifikationen haben, um da auch gut zu verdienen. Also dann bräuchte man vielleicht schon ein Reiseleiterzertifikat, wenn man da wirklich sagen will, das ist der Job, mit dem ich mein Geld verdienen will. Über Honorar ist es schwierig, denn so hoch sind die Honorare nicht. Es gibt auch keine festgesetzten Löhne in dem Bereich, und man ist auf sein eigenes Verhandlungsgeschick angewiesen.“

Andere versuchen sich anzupassen, richten ihr Leben nach den Anforderungen des Berufs aus und versuchen durch Flexibilität (z.B. in den Reisezielen, Vermittlungsformen usw.) ihren Stand abzusichern.

6.2 Entwicklung des Berufsfeldes

Auch nach etlichen Jahrzehnten, in denen eine Festigung des Berufsbildes Reiseleiter angestrebt wurde, erscheint den Akteuren selbst das Berufsfeld noch wenig gesichert. Nicht wenige äußern Zweifel daran, dass es den Beruf Reiseleiter überhaupt gibt. Die notwendige Qualifikation erscheint nicht gesichert. Jeder könnte die Tätigkeit ausüben, und neben Bestrebungen zur Anhebung der Qualitätsstandards gibt es auch Tendenzen zum Billigprodukt Reisebegleitung. Die Bezahlung ist gemessen an den empfundenen Anforderungen zu gering und reicht als Hauptverdienst aufgrund der Rahmenbedingungen oftmals nicht aus für eine Lebensführung. Die folgenden Aspekte kennzeichnen die Sicht der Reiseleiter auf die Tendenzen der Berufsfeldentwicklung und umreißen Einschätzungen zu den Anforderungen, zur Veränderung der Zielgruppen und zur Entwicklung von Qualifikationsstandards.

6.2.1 Allgemeine Tendenzen des Reisemarktes

Die Entwicklung des Berufsfeldes Reiseleitung wird beeinflusst durch allgemeine Tendenzen des Reisemarktes. Aus Sicht der Reiseleiter wird hier neben der generellen wirtschaftlichen Entwicklung vor allem die Tendenz zu Kurz- und Eventreisen angesprochen. Damit verknüpft sind offenbar andere Einsatzmöglichkeiten für Reisebegleiter.

Beobachtbar sind auch Strukturveränderungen der Reisebranche, z.B. eine Zunahme von kleinen Akteuren mit Spezialangeboten, und einige Interviewpartner überlegen selbst, sich mit einem speziellen Reiseangebot zu engagieren.

6.2.2 Sinkender Wohlstand und individualisierte Reiseformen

Eher negative Tendenzen und Risiken für das Berufsfeld werden in einem Rückgang der materiellen Ressourcen für erhebliche Teile der Bevölkerung gesehen. Hinzu kommen die gewachsenen Möglichkeiten für eine individuelle Reiseorganisation und ein gestiegenes Bedürfnis nach individuellen Reiseformen.

Fallbeispiel 10, weiblich:

Die allgemeine zukünftige Berufsfeldentwicklung sieht sie "mit Sorgen". Ihre derzeitigen Gäste sind nach ihren Angaben "jenseits der 50" und die meisten jüngeren Leute planen ihre Reise selber, z.B. über das Internet. Die jüngeren Leute waren nach ihrer Meinung nie Pauschalreisende und in der jetzigen Generation der Älteren ist noch Geld, "aber in-

der Nächsten ist vielleicht nicht mehr soviel. Da bucht man vielleicht eher eine Günstig-reise.“

Fallbeispiel 20, männlich:

Allgemein vermutet er aufgrund der finanziellen Einschränkungen Veränderungen im Reiseverhalten: Sparen in anderen Lebensbereichen für den Urlaub, seltener und kürzer verreisen und steigende Qualitätsansprüche. Er vermutet eine "Scherenentwicklung": auf der einen Seite eine preiswerte Bustouristik, "wo die busfahrenden Kollegen die ganzen organisatorischen Dinge mitmachen müssen. Auf der anderen Seite wird es die qualifizierten Reisen geben, "für das Publikum, das bereit ist, für Reiseerlebnisse etwas mehr Geld auszugeben." Er vermutet, dass wie in anderen Konsumbereichen das Mittelmaß abnimmt.

Fallbeispiel 5, weiblich:

Eine weitere Entwicklung, sie bezeichnet sie als "geiz ist geil"-Tendenz, zeigt, dass insgesamt weniger Geld vorhanden ist und teurere Reisen seltener gebucht werden. Vielmehr sind die "Billigreisen" im kommen, vor allem in Ostländer, wie beispielsweise Kroatien. Dort wird derzeit viel investiert und neu aufgebaut. Dem Reisenden werden neue Hotelanlagen und günstige Programme "All Inclusive" angeboten. Demnach sind die Gäste verwöhnt, wollen "für wenig Geld alles.“

Während die persönliche Perspektive eher optimistisch beschrieben wird, kommen bei der erfragten langfristigen Entwicklung für das Berufsfeld auch skeptische Stimmen und Einschätzungen zu Tage. Tendenzen zu „Billigreisen“ ohne qualifizierte Reiseleitung, stärkere Individualisierung oder ein „Wegsterben“ der älteren Zielgruppe für klassische Studienreisen sind hierbei genannte Aspekte.

6.2.3 Reiseleitung als Qualitätsmerkmal für eine aktive Rentnergeneration

Ihren Optimismus stützt ein Teil der befragten Reiseleiter auf die demographische Entwicklung. Sie setzen weiterhin auf eine aktive Rentnergeneration, die Lust am Reisen hat und den erweiterten Service einer guten Reiseleitung gern in Anspruch nimmt. Die Reiseleitung erscheint in diesem Zusammenhang als Qualitätsmerkmal, das die Reiseangebote auszeichnet und von anderen weniger erfolgreichen oder einfachen Angeboten unterscheiden könnte.

Fallbeispiel 5, weiblich:

Für sie ist die Reiseleitung generell ein Beruf mit Zukunft, da es zunehmend mehr ältere Menschen und somit auch Reisende gibt, die eine Reiseleitung benötigen. Sie denkt, dass dabei insbesondere auch das Qualitätsdenken zunimmt und Reiseleiter auf Busreisen mehr sein müssen als "Würstchenschleudern“.

Fallbeispiel 3, weiblich:

Veränderungen in der Zielgruppe sieht sie bereits heute, da zunehmend mehr Ältere mitreisen und den Austausch mit Jüngeren suchen. Die Teilnehmer haben bei ihr eine Altersspanne von 20 bis 70. Die Älteren waren dabei zuvor meist Individualtouristen, die durch eine organisierte Reise "mehr rausholen wollen", durch weniger Hotelsuche u.ä.

Fallbeispiel 21, männlich:

Die Touren, die Herr 21 geleitet hat, waren mehr oder weniger "Studienreisen", und er ist der Auffassung, dass es diese Form der Reiseleitung weiter geben wird. Die Veranstalter werden dabei immer einen Reiseleiter dabei haben. Bei einfachen Touren übernimmt der

Busfahrer Funktionen des Reiseleiters, weil dies mit geringeren Kosten verbunden ist. Das ist nach Einschätzung von Herrn 21 heute schon so.

Reisen mit einem höheren Anteil an Kulturvermittlung oder Spezialreisen werden zudem einen Reiseleiter als persönlichen Wissensvermittler benötigen.

6.2.4 Unklares Berufsbild und Entwicklung von Qualitätsstandards

Die Sicht auf das Berufsbild Reiseleiter fällt für eine Reihe von Interviewpartnern ernüchternd aus. Für sie ist das Berufsbild unklar, nicht vorhanden oder, bezogen auf ihr Segment als Studienreiseleiter von Dequalifizierung bedroht.

Fallbeispiel 11, weiblich:

Die Berufsfeldentwicklung betrachtet sie als "sehr schlimm", da es dieses Berufsbild in Deutschland eigentlich ja gar nicht gibt. "Dafür kämpfen wir im Verband der Studienreiseleiter." "Dass wir überhaupt mal als Berufsstand anerkannt werden."

Fallbeispiel 16, weiblich:

Frau 16 sieht die Entwicklung als "zu gering" an. Reiseleitung ist aus ihrer Sicht "noch nicht so richtig anerkannt." Jeder kann es machen, und es gibt "viele schwarze Schafe."

Ein konsistentes Berufsbild „Reiseleiter“ müsste erst noch geschaffen werden. Für eine „Profession“ fehlen eine Verständigung über Standards der Ausbildung, ein gewisses Volumen an Wissen und Handlungskompetenzen, das über formale Bildungsangebote vermittelt wird, und eine auch international gültige Anerkennung der Berufsausübung. Das Reiseleiterzertifikat erscheint in diesem Zusammenhang als ein erster Schritt, aber es reicht aus Sicht einiger Interviewpartner bei weitem nicht aus. So bleibt die Einschätzung, dass Reiseleitung eine „angeeignete“ Tätigkeit darstellt, die nicht durch ein klares Berufsbild geprägt ist und in der Öffentlichkeit nur ungenügend gestützt wird.

6.2.4.1 Dequalifizierung des Studienreiseleiters

Ein Interviewpartner berichtet entgegen der Bemühungen der Tourismusverbände von einer Tendenz zum „Reiseleiterjob“ mit dem Risiko einer Dequalifizierung des Berufsbildes.

Fallbeispiel 9, männlich:

Er sieht die heutige Reiseleitung nicht mehr als Beruf, sondern eher als "Job". Die Einstellungen der Reiseleiter und der Arbeitgeber haben sich verändert. "Also ich war einer von 20 die eingestellt wurden. Wir hatten alle eine Hochschulausbildung. Wir haben die Arbeit wirklich ernst genommen". Die jüngeren Reiseleiter heute möchten "mal eben raus" für 2-3 Jahre und irgendwas machen - egal für wie viel Geld. "Sie haben dabei einen Enthusiasmus und eine Freundlichkeit, die wir nach 20 Jahren nicht mehr hatten. Aber dafür auch eine etwas Leck-mich-am-Arsch-Einstellung."

6.2.4.2 Qualitätsstandards als Ziel

Das Berufsbild erscheint vielen Reiseleitern ungefestigt und unscharf. Sie betonen daher die Entwicklung von Qualitätsstandards. Dies betrifft die erwartbaren Kompetenzen und die Schaffung von formalisierten Ausbildungsgängen. Dabei wird in mehreren Fällen auf die Bedingungen im Ausland (Italien, Türkei, Großbritannien) verwiesen. Die hier erfahrenen bzw. vermuteten Standards werden als beispielgebend angeführt.

Fallbeispiel 6, männlich:

Eine Qualifizierung von Reiseleitern empfindet er als sehr wichtig (Beispiel Italien). Zumal der Job sehr „anspruchsvoll“ ist und jeder sich Reiseleiter nennen kann. „Da gehört ein festes Berufsbild, eine feste Ausbildung her“. Das Zertifikat empfindet er als einen ersten Schritt, der jedoch immer noch zu wenig ist.

Fallbeispiel 15, männlich:

Herr 15 hat die Hoffnung, dass es eines Tages das Berufsbild des Reiseleiters auf EU-Ebene geben könnte. Er hat aber die Befürchtung, dass es beim jetzigen Stand stehen bleibt. Wichtig erscheint ihm ein annähernd gleiches „Level“ der Qualifikation für alle, die einen „Reiseleiterführerschein“ gemacht haben. Wünschenswert wäre auch, dass sich diese Entwicklung „beim Kunden niederschlagen“ würde. Sein Vorbild sind die „Blue Badge Guides“ in Großbritannien mit Schulungen verteilt über ein Jahr, hohen Anforderungen an die praktischen Kenntnisse und einer entsprechenden Prüfung. Hier in Deutschland gibt es mehr eine „Heranführung“ an das Reiseleiterwesen und daher auch kein richtiges Berufsbild.

Fallbeispiel 29, weiblich:

Generell sieht sie einen großen Bedarf in der Reiseleiterbranche. Gleichzeitig findet sie eine bessere Ausbildung wichtig, da sich jeder Reiseleiter nennen darf. Sie wünscht sich mehr Ausbildungsgänge, die miteinander vergleichbar sind und dass sich darauf aufbauend die Veranstalter an gewisse Regeln halten, wie zum Beispiel Versicherung, soziale Verantwortung. Jedem, der als Reiseleiter arbeiten möchte, rät sie, sich gut zu informieren.

Fallbeispiel 13, männlich:

Aus Sicht von Herrn 13 ist der Beruf Reiseleiter in Deutschland etwas „schwammig“. Einen fachlichen Nachweis gibt es „zum Glück“ durch das Reiseleiterzertifikat. Aber jeder, der eine Reise begleitet, darf sich im Prinzip Reiseleiter nennen. Dadurch gibt es enorme Qualitätsunterschiede. Viele Veranstalter versuchen, für geringes Geld Reiseleiter zu akquirieren, die dann aber auch eine hohe Verantwortung tragen und eigentlich fachliche Kenntnisse mitbringen müssten. Herr 13 sieht diese Tendenz mit Sorge. Wünschenswert aus seiner Sicht, wäre die Einforderung einer Mindestqualifikation.

Die Festlegung von Standards wird als notwendig angesehen, und der Vergleich mit anderen Ländern macht für die Reiseleiter die Defizite in Deutschland sichtbar. Für einzelne Interviewte zeichnen sich jedoch auch positive Tendenzen ab, die mit einer allmählichen Anerkennung und Absicherung der Reiseleitertätigkeit verknüpft sind.

Fallbeispiel 18, männlich:

Nach Einschätzung von Herrn 18 wird das Berufsfeld „qualifizierter.“ Zwar kann sich jeder als Reiseleiter betätigen, er beobachtet jedoch ein „Umdenken“ bei den Unternehmen: „Man guckt jetzt nicht nur nach dem Preis, sondern auch nach den Inhalten. Man tut sich mit den Leuten schon auseinandersetzen, was können sie, was machen sie... für mich ist er wie wichtig, was kann er noch an Aufgaben übernehmen? Das hat in den letzten Jahren zugenommen, dass die Qualität über der Quantität steht.“ (...) „Ich hab in den letzten Jahren immer mehr Zuspruch von Busunternehmen, von Veranstaltern bekommen, die jetzt in diese Richtung hineingehen und dann auch aufbauen, größer aufbauen, wo ich auch im Vorfeld mit eingebunden bin in die Vorbereitung. Früher hat man nen Katalog gekriegt, das isses und das wird so gemacht. Und jetzt wird man doch schon mehr gefragt: du bist doch vor Ort, du kennst dich doch aus...“.

6.2.4.3 Internationale Anerkennung

Ein großes Problem des jetzigen Standes der Berufsfeldentwicklung ist die fehlende Anerkennung der Reiseleitertätigkeit im Ausland (bzw. in bestimmten Reiseländern wie Italien oder Griechenland). Dies führt nach wie vor zu Konflikten mit örtlichen Gästeführern bzw. den lokalen Behörden. Einige Interviewpartner schildern entsprechende Konfliktfälle oder beschreiben ihre Strategien, wie sie eine direkte Konfrontation vermeiden (vgl. Kap. zum formalen Nutzen des Reiseleiterzertifikats).

Fallbeispiel 23, männlich:

Für Herrn 23 geht es auch um die Durchsetzung eines Rechts auf freie Berufsausbildung. Hier läuft der Streit mit den Italienern, die sich abschotten. „Die helfen sich dadurch, dass sie ganze Städte zum Museum erklärt haben. Die Berufsverbände sollten vor dem Europäischen Gerichtshof erneut massiv klagen. Eine Klage wurde schon zu Gunsten von Deutschland beschieden, aber die Länder halten sich nicht dran.

Fallbeispiel 21, männlich:

Erschwerte Bedingungen gibt es Italien (eingeschränkte Arbeitsmöglichkeiten für deutsche Reiseleiter aufgrund der berufspolitischen Abschottung). Herr 21 hatte selbst Probleme geringerer Art. Der Veranstalter löst die Probleme zumeist im Vorfeld und bucht einen örtlichen Reiseleiter in der jeweiligen Stadt. Inhaltlich könnte ein örtlicher Führer Vorteile bringen, aber die organisatorischen Probleme sind u.U. größer, die Führung ist oft ein Standardprogramm, und die Kosten sind in der Regel höher. Besser wäre, der Veranstalter könnte selbst entscheiden, welche Variante er wählt.

Reiseveranstalter reagieren im Vorfeld auf mögliche Probleme und buchen örtliche Führungen auch dann, wenn der mitfahrende Reiseleiter über eine entsprechende didaktische Kompetenz verfügt. Dies entwertet aus der Sicht einzelner Interviewpartner die in Deutschland erlangten formalen Qualifikationen (z.B. auch ein Reiseleiterzertifikat). Eine internationale Anerkennung muss daher ein Schwerpunkt der berufspolitischen Arbeit im Kontext des Berufsfeldes Reiseleitung bleiben.

6.3 Veränderung der Anforderungen an Reiseleiter

6.3.1 Didaktik der Reiseleitung

Die Didaktik der Reiseleitung insbesondere der Studienreiseleitung ist offenbar im Wandel. Dies hängt mit den sich ändernden Erwartungen des Zielpublikums zusammen. Nach Selbstbeobachtungen der Reiseleiter ändern sich die Vermittlungsformen und wandeln sich zum Infotainment. Die Bedeutung der Wissensvermittlung nimmt im Vergleich mit anderen Faktoren wie allgemein betreuenden Dienstleistungen ab. Gegenläufig könnte eine Entwicklung bei bestimmten Rundreisen oder Busreisen sein. Hier werden Lernelemente möglicherweise verstärkt aufgenommen.

Infotainment

Die Reisenden wollen „Infotainment“, d.h. eine leichte Wissensvermittlung verknüpft mit Unterhaltungselementen und anschlussfähige Erklärungen. Sinnliches Erleben und Alltagskultur spielen eine größere Rolle als früher. Auch das Publikum auf Studienreisen erweist sich als weniger „lernhungrig“ als vielleicht noch vor Jahren. Der Reiseleiter muss sich anpassen, seine Vermittlungsformen variieren und andere Inhalte als die klassischen Bildungsthemen aufgreifen.

Fallbeispiel 9, männlich:

Die profunden Reiseleitungen mit Sachkenntnissen sind seiner Ansicht nach nicht mehr so gefragt. Dr. Tigges Reisen sind beispielsweise mittlerweile ganz anders aufgebaut, als noch vor 20 Jahren. „Es ist mehr unterhaltungsmäßig“. Früher wollten die Leute etwas lernen und heute möchten sie seiner Ansicht nach vorwiegend Spaß haben.

Fallbeispiel 22, männlich:

Als Herr 22 anfing, 1993, war der Studienreiseleiter derjenige, der Wissen vermittelte - „exaktes Wissen“. Das wurde auch kontrolliert. Heute ist es mehr „Infotainment“ geworden. Es ist ein „unterhaltsames Volkshochschulniveau“. „Das wird auch gesucht und gewünscht - dass man plaudert. Man macht mehr sinnliche Eindrücke für ein Land geltend, also das möchte man gerne haben - sinnliche Genüsse, langes Essen gehen, Spaziergänge, Wandern, alles mögliche probieren oder anschnuppern, aber eben nicht mehr so sehr Wissensvermittlung im eigentlichen Sinne wie früher.“ An die Stelle einer begrifflichen Vermittlung oder der Vermittlung von Fakten tritt ein „Plauderton“. „Ich bin ein „sprechendes Feuilleton“, ist für ihn ein passendes Selbstbild.

Anreicherung der Busreiseleitung mit Lernelementen

Die klassische Studienreise ist in Veränderung oder wird vielleicht zu einem Nischenmodell. Auf der anderen Seite wird von einigen Reiseleitern, die im Segment Busreiseleitung tätig sind, eine Erweiterung der Anforderungen an die Kulturvermittlung beschrieben. Hier könnte es einen gegenläufigen Trend geben. Während die klassische Studienreiseleitung mit einem starken Schwerpunkt auf Wissen an Bedeutung verliert, wird das Element Kulturvermittlung entgrenzt und taucht in einfacher Form bei der Reisebegleitung oder der Busreiseleitung auf. Unterhaltsame Lernelemente oder eine Vertiefung der Kulturvermittlung auf Nachfrage könnten eine Rolle spielen. Ein Hintergrund ist aus Sicht der Reiseleiter der allgemein steigende Bildungsstand, und unterschiedliche Mischungen von gesellschaftlichen Gruppen bei einer Busreise könnten ebenfalls eine Rolle spielen.

Fallbeispiel 6, männlich:

Die Anforderungen haben sich seiner Ansicht nach gewandelt. Früher war eher ein „Reisebegleiter“ gefragt. Heute wird mehr Wert auf eine gute Informationsvermittlung gelegt. Eine Veränderung der Reiseleiteranforderungen ist somit, „dass heute bei allen Zielgruppen der Infotainer gefragt ist“, mit ergänzenden Organisationsfähigkeiten.

Höhere Bedeutung der Dienstleistung Reisebegleitung

Während der Aspekt Wissensvermittlung im Rahmen der Didaktik der Reiseleitung offenbar an Gewicht verliert, wird der Aspekt Dienstleistung im Sinne von organisatorischer Reisebegleitung gestärkt. Hier könnte ein Zusammenhang mit dem Bedürfnis nach einem größeren individuellen Spielraum im Rahmen von Gruppenreisen bedeutsam sein. Der Reiseleiter soll als Unterstützer für die eigene Selbstorganisation fungieren und nicht so sehr als Leiter einer Reisegruppe auftreten und agieren.

Fallbeispiel 22, männlich:

Herr 22 ist überzeugt, dass ein Studienreiseleiter „für eine kleine Klientel immer noch gebraucht werden wird.“ Der Reiseleiter erscheint ihm ansonsten sehr wichtig als „Dienstleister“. Er muss nicht „tiefschürfende Erklärungen“ geben. Dies war von 10 Jahren wohl noch der Fall. Jetzt ist der Dienstleister gefragt, der organisiert, managt und die Kunden an die Hand nimmt.

Junge Alte – junge Reiseleiter

Die neue Altengeneration bringt andere Ansprüche als frühere Rentner an den Reiseleiter mit und möchte auf keinen Fall „betüddelt“ werden. Reiseleiter müssen sich in ihrem Auftreten und in der Reisedidaktik umstellen, und die Seniorenreise wandelt sich.

Fallbeispiel 13, männlich:

„Früher waren die Senioren nicht so beweglich und jung und sportlich. Der sportliche Aspekt ist größer geworden.“ Auch für die Zukunft ist zu bedenken, dass das Publikum an jugendlichen Senioren zunimmt. Für die Reiseleitung bedeutet dies nach Herrn 13, dass man die Sprache verändern muss. „Man muss seine Sprache jugendlicher halten und darf nicht in einen Altersslang verfallen, da verletzt man die Leute, also auch so ein bisschen moderne Sprache pflegen. Man muss schnell reden können, man muss auch mal schnell laufen können.“ Als Reiseleiter muss man mit den sportlichen Senioren mithalten können: Langläufer, Skiläufer usw. Sie wollen gefordert werden: lange Wanderungen und nicht rumstehen.

6.3.2 Veränderung bei den Reisenden

Bezogen auf die Zielgruppen der Reisen gibt es je nach Art der Reisen, den individuellen Bindungen an bestimmte Reiseveranstalter und der Dauer der eigenen Reiseleitertätigkeit unterschiedliche Beobachtungen und Perspektiven der Interviewpartner. Relativ übereinstimmend wird jedoch über steigende Erwartungen der Reisenden und z.T. überzogene Ansprüche berichtet. Verwiesen wird auch auf eine höhere formale Bildung der Reisenden bei Busreisen und auf eine steigende Reiseerfahrung. Über die Veränderungen bei der Zusammensetzung der Reisegruppen besteht jedoch keine Einigkeit. Für einzelne Reiseformen gibt es möglicherweise einen Trend zu heterogenen Gruppen (z.B. Busreisen, für die Teilnehmer regional übergreifend akquiriert werden). Andere Reiseleiter sehen aber für ihren Sektor Tendenzen zu einer größeren Homogenisierung (entlang bestimmter Profile der Reiseveranstalter).

6.3.3 Erwartungen und Ansprüche der Reisenden

Allgemein wird über steigende Erwartungen der Reisenden an die Qualität der Reise und die Leistungen des Reiseleiters berichtet. Dies hängt mit steigenden Reiseerfahrungen und anderen gesellschaftlichen Veränderungen zusammen. Im Zuge einer Erlebnisorientierung steigen die Ansprüche an die „Einmaligkeit“ von Reiseerfahrungen, und die Erwartungen an den emotionalen Gewinn von Reisen bekommen einen höheren Stellenwert.

Fallbeispiel 15, männlich:

Herr 15 vermutet, dass der Anstieg mit einer größeren Informiertheit der Gäste und einem gestiegenen Bedürfnis nach besonderen Erlebnissen zu tun hat. „Vielleicht mit mehr Informationen, die die Gäste sowieso schon bekommen und vielleicht auch mit dem Anspruch (...) damals hat man vielleicht zwei oder drei Reisen im Jahr gemacht, und jetzt ist es die Reise, die man sich vornimmt. Die Gäste informieren sich schon im Vorfeld sehr viel darüber. Und dann muss es eigentlich das Reiseerlebnis des Jahres werden, zumeist. Oder es muss was ganz besonderes sein, es kann auch eine Städtereise sein. Es muss dann der Ausflug oder die Reise schlechthin sein. Daher meine ich, dass die Erwartungen höher sind. Und da sollte man schon ein bisschen was vorweisen können und auch was zu sagen haben und was zu vermitteln haben, ansonsten steht man da sehr schnell mit dem Rücken zur Wand.“

Die Erwartungen richten sich auch auf einen größeren Anteil an „Kulturvermittlung“ im Rahmen von Busreisen oder einfachen Rundreisen, wie im Abschnitt Didaktik der Reiseleitung beschrieben. Dies hängt offenbar mit einem eher heterogenen Publikum und einem steigenden Bildungsstand zusammen.

Höherer Bildungsstand und Reiseerwartungen

Mit einem höheren Bildungsstand der Reisenden wachsen auch die Erwartungen an die Begleiter von Busreisen. Eine eindeutige Zuordnung von Reisetyp und sozialer Schichtung der Bevölkerung, wenn es sie je gegeben hat, erscheint weniger möglich. Der Schwerpunkt der Reiseleitertätigkeit verschiebt sich und erweiterte fachliche Kompetenzen werden wichtiger.

Fallbeispiel 14, weiblich:

„Ich hab festgestellt: die Leute, die jetzt mit dem Bus mitreisen und so Anfang 60 sind, die sind intelligent. Das sind nicht mehr wie vor 15 Jahren (...) wo die so ein bisschen verkohlt wurden, weil's die Alten waren. Irgendwo ist die Bildung überhaupt mehr vorangegangen, man hat mehr Allgemeinbildung, und da muss man halt auch drauf achten.“ Als Reiseleiterin muss sie sich daher „wirklich vorbereiten“ auf die Reisen und es „richtig sagen“. Sie bereitet sich mit Internet und Büchern vor oder recherchiert telefonisch, um etwas am Zielort zu klären.

Fallbeispiel 16, weiblich:

Frau 16 hat sich auf „ältere Herrschaften“ eingestellt in ihrer Art der Reiseleitung. Sie stellt fest, dass das Publikum etwas jünger wird. Gleichzeitig treten etwas gebildeterer Reisetilnehmer auf, die zu neuen Qualitätsansprüchen führen.

Steigende Reiseerfahrung in den neuen Bundesländern

Die Beobachtungen von Reiseleitern aus den neuen Bundesländern belegen die Bedeutung der Reiseerfahrungen für die Entwicklung von Ansprüchen an die Qualität der Reisen. Als „alles neu war“ und man überhaupt froh darüber war, reisen zu können, spielten viele Details nicht so eine wichtige Rolle. Heute mit mehr eigenen guten und weniger guten Erlebnissen im Hintergrund ist das Reisepublikum kritischer.

Fallbeispiel 14, weiblich:

„Die Leute sind anspruchsvoller geworden. Die erste Zeit haben sie es irgendwo hingegenommen. Vielleicht ist es auch, weil ich aus Thüringen komme, das da alles neu war, und da haben sie vieles hingegenommen. Aber mittlerweile ist es auch so, dass sie sagen: für unser Geld wollen wir auch was Ordentliches haben. Es muss kein sieben Sterne Dubai-Hotel sein, aber sie wollen sauber und ordentlich wohnen, auch das Essen muss in Ordnung sein.“

6.3.4 Tendenz: überzogene Ansprüche

Davon zu unterscheiden ist die Wahrnehmung von überzogenen Ansprüchen bei den Reisenden. Hierüber berichtet eine Reihe von Reiseleitern. Eine Mentalität von „Schnäppchenjägern“ scheint sich auch im Reisesektor auszubreiten, angeheizt von aggressiver Werbung. Die Folgen sind: überzogene Ansprüche an Service und Leistungen, hohe Kritikbereitschaft und Konflikte. Reiseleiter sehen sich als umfassende Dienstleister für den Gast zunehmend mit Ansprüchen konfrontiert, die sie kaum noch erfüllen können.

Fallbeispiel 20, männlich:

Herr 20 hat beobachtet, dass sich das Anspruchsdenken der Gäste verändert hat. „In dem Sinne, dass die Gäste mit dem Bewusstsein eine solche Reise antreten, ob bewusst oder unbewusst, permanent abzugleichen, wie viel Leistung bekomme ich für mein Geld, welches Leistungsspektrum wird abgedeckt, welche Leistung wird nur so am Rande geliefert, welche Katalogleistung wird vielleicht nicht ganz so erfüllt, wie es meinen Erwartungen entspricht.“

Fallbeispiel 23, männlich:

Immer öfter wollen die Gäste auch „Zugaben“ ohne Aufpreis haben. Beispiel eine längere Reise nach Paris, bei im Leistungsverzeichnis kein Besuch in Versailles vorgesehen ist. „Und dass die dann kommen: ach wir könnten doch mal eben - dieses Wort „mal eben“, zu Deutsch eine Zugabe for nothing. Diese Anspruchshaltung hat sich stabilisiert und erweitert.

Fallbeispiel 1, männlich:

Insgesamt sind die Reisetilnehmer mittlerweile sehr Reiseerfahren, haben schon „diverse Hotelbauten gesehen“ und sind dementsprechend verwöhnt mit überzogenen Ansprüchen und häufig auch „störrisch“ bei alten, europäischen Hotels. Sie haben z.T. kein Verständnis für die Mentalität des bereisten Landes, wie z.B. für die extra Bezahlung des Gedecks und Services in italienischen Restaurants.

Das Nebeneinander von Billigangeboten und „normalen“ Reisen verändert die gesamte Wahrnehmung des PreisLeistungsverhältnisses und beeinflusst auch die Reaktionen auf die Reiseleitung. Einzelnen Reiseleitern erscheinen die „gesättigten“ Reisenden zudem weniger begeisterungsfähig. Der Gruppenzusammenhang geht für sie zurück und ihre Arbeit wird insgesamt schwieriger.

6.4 Netzwerkbildung

Neben einheitlichen Qualitätsstandards fehlen für eine Berufsfeldentwicklung offenbar auch Strukturen für eine Vermittlung von beruflichen Kontakten und Netzwerke für die gemeinsame Interessenvertretung. Vorgeschlagen wird eine Datenbank für die Vermittlung von Reiseleitern für spezielle Zielgebiete, Themen oder Reisegruppen. Interessierte Reiseleiter sollten hierüber die Möglichkeit bekommen, neue Kontakte zu Reiseveranstaltern zu finden. Mitarbeiter im Tourismusmanagement könnte ein solcher „Pool“ von qualifizierten Reiseleitern bei der Zusammenstellung von begleiteten Touren unterstützen. Mehr Transparenz und bessere Chancen für freiberuflich tätige Reiseleiter könnten die Ziele sein. Als ein beispielgebendes Modell wird die Internetseite für britische „Blue Badge Guides“ genannt. Hierüber können Kontakte zu mehr als 2000 lokalen Reiseleitern hergestellt werden.

Fallbeispiel 15, männlich:

Es gibt aus Sicht von Herrn 15 keine beruflichen Netzwerke für Reiseleiter und keine Transparenz bei den Qualifikationen und Schwerpunkten. Dies macht die „Buchung“ von Reiseleitern für bestimmte Angebote sehr schwierig. Die Vermittlung läuft über persönliche Kontakte. Diese Situation entspricht in keiner Weise den wachsenden Kundenansprüchen.

Eine solche Datenbank könnte mit dem Reiseleiterzertifikat verbunden werden und damit auch einen bestimmten Qualitätsstandard aufweisen. Sie könnte auch dazu beitragen, Standortreiseleiter für eine Region in Deutschland zu unterstützen und ihre Vermittlung in einem größeren Rahmen zu ermöglichen.

Eine andere Art von Hilfe könnten berufliche Netzwerke im Konfliktfall bieten. Hierbei geht es um die Vertretung von Interessen gegenüber den Reiseveranstaltern, d.h. den Arbeitgebern im weitesten Sinne - auch bei einer formalen Freiberuflichkeit. Nach Einschätzung einzelner Interviewpartner sind Reiseleiter im Konflikt schnell auf sich allein gestellt. Eine Plattform für den Austausch und eine rechtliche Absicherung fehlt. Auch hierin drückt sich die wenig entwickelte Beruflichkeit der Reiseleitertätigkeit aus. Bestehende Verbände, z.B. im Bereich Studienreiseleitung, werden möglicherweise nicht genügend wahrgenommen oder sind möglicherweise für das ganze Spektrum der Reiseleitung zu eng gefasst.

6.5 Zwischenbilanz

Auffällig ist der Widerspruch zwischen einer überwiegend positiven persönlichen Perspektive und einer eher skeptischen Beurteilung der Berufsfeldentwicklung. Die meisten Interviewpartner würden ihre subjektiv befriedigende Tätigkeit als Reiseleiter gerne weiterführen. Auch für leistungsfähige ältere Reiseleiter trifft dies zu. Die Befragten vertrauen allgemein in die Entwicklung der Reisebranche oder sehen „ihren“ Veranstalter im Aufwind. Anders verhält es sich möglicherweise mit Jugendreiseleitern. Hier zeichnet sich eher ein Lebensabschnitt Reiseleitung ab.

Die Berufsfeldentwicklung erscheint abhängig von allgemeinen Tendenzen im Tourismus, die Chancen und Risiken bergen (demographischer Wandel, sinkendes Einkommen). Sie wird aber auch von einem nach wie vor diffusen Berufsbild und fehlenden Qualitätsstandards für die Tätigkeit geprägt. Damit sind die beschriebenen Unsicherheiten in der internationalen Anerkennung der Tätigkeit verknüpft. Die Entwicklung von beruflichen Netzwerken wird bislang als zu schwach eingeschätzt. Sie können die Entwicklung von Standards und eine Vermarktung der Dienstleistung Reiseleitung noch nicht genügend vorantreiben.

Ein dritter bedeutender Faktor sind Veränderungen auf der Seite der Reisenden, z.B. eine veränderte Zusammensetzung der Reisegruppen und ein Wandel der Erwartungen an die Reise und den Reiseleiter. Eine Änderung der Reisedidaktik in Richtung Infotainment wird von einigen Studienreiseleitern hervorgehoben, aber konträr dazu gibt es offenbar auch eine Anreicherung der klassischen Busreise mit Informations- und Lernelementen. Ein höherer Bildungsstand und steigende Reiseerfahrungen tragen zur Veränderung bei. Eine allgemeine Jagd nach Schnäppchen-Angeboten beeinflusst zudem die Wahrnehmung von Reiseleistungen und führt zu teilweise überzogenen Ansprüchen der Gäste. Dies betrifft auch die Erwartungen an die Reiseleiter.

7 Aus- und Fortbildung der Reiseleiter

Die Berufsbezeichnung des „Reiseleiters“ ist an keine bestimmte Ausbildung oder keinen einheitlichen Qualifikationsnachweis geknüpft, d.h. jede Person, die denkt, in der Lage dazu zu sein, kann diese Bezeichnung annehmen und die Leitung von Reisen übernehmen. Die Vorbereitung für den ersten Berufseinsatz kann dabei sehr unterschiedlich sein.

Im Folgenden soll dargestellt werden, ob und wie sich die Interviewpartner auf ihre erste Reiseleitung vorbereitet haben. Da alle befragten Reiseleiter bereits seit mindestens zwei Jahren Berufserfahrung haben, erscheint zudem die Frage nach Fortbildungen interessant, um ein Qualifikationsprofil erstellen zu können.

7.1 Individuelle Kompetenzprofile

Der fehlende Rechtsschutz für die Berufsbezeichnung des Reiseleiters bedeutet nicht, dass es keine hochqualifizierten Personen in dieser Berufssparte gibt. Viele Reiseleiter sind gut vorbereitet (worden) und besitzen sogar einen Hochschulabschluss. Ihre Ausbildungen sind nicht einheitlich verlaufen, obwohl sie sich im Laufe ihrer Berufsausübung häufig in ähnlichen „Reise“-relevanten Bereichen (Reiserecht, Methodik/Didaktik, Länderkunde usw.) fortgebildet haben. In diesem Zusammenhang sind insbesondere Studienreiseleiter hervorzuheben, aber ebenso angebracht sind Verweise auf qualifizierte Bus- und Jugendreiseleitungen.

Eine Aus- und Fortbildung zum Reiseleiter wird vielfach aufgrund der eigenen Motivation aufgenommen. Dies betrifft auch das Reiseleiterzertifikat. Im Rahmen der Tätigkeit für ein bestimmtes Unternehmen gibt es daneben auch formalisierte Ausbildungsgänge oder die Teilnahme an fachspezifischen Fortbildungen, und eine Zertifizierung wird angeboten und angeregt.

Die Ausbildung der Reiseleiter verläuft nicht einheitlich. Dementsprechend hat jeder Reiseleiter ein individuell geprägtes Kompetenzprofil. Nichts desto trotz lassen sich einige Parallelen in den Lernbiographien wiederfinden.

7.2 Fachliche Qualifikation durch ein Studium

Ein großer Anteil der interviewten Reiseleiter verfügt über einen hohen Bildungsabschluss. Dies kann ein erster akademischer Abschluss oder eine Promotion sein. Häufige Studienfächer sind Geschichte, Kunstgeschichte, verschiedene Künste wie Bildende Kunst und Theaterwissenschaften, Sprachen oder Erziehungswissenschaft. Auch eher fachfremdere Akademiker, wie z.B. Betriebswirte, ein Diplomingenieur und ein Jurist, finden sich unter den Interviewpartnern und üben als Quereinsteiger eine Reiseleitertätigkeit aus. Hinzu kommen Studierende, die während ihres Studiums in den Semesterferien in der Funktion als Reisebegleiter unterwegs sind.

Insbesondere die ältere Generation der Studienreiseleiter ist offenbar über ihr Studium in diesen Beruf gelangt. Dabei bilden ihre Kenntnisse in (Kunst-)Geschichte und in den Sprachen das Fundament ihrer Tätigkeit. Diese Fundament besteht zum einen aus dem jeweiligen Fachwissen und zum anderen aus den Handlungskompetenzen, die während des Studiums erworben wurden, wie z.B. die Übung im freien Vortragen oder bestimmte methodisch-didaktische Fähigkeiten (z.B. bei Lehrern).

Fallbeispiel 2, weiblich:

Sie ist über Kommilitonen während ihres Studiums zu ihrem ersten Einsatz als Reiseleitung gelangt. Dann wurde „es immer mehr“. (...) Da sie Kunstgeschichte studierte, hatte sie theoretisches Fachwissen und hat zudem gelernt, frei Vorträge zu halten.

Fallbeispiel 28, männlich:

Der Interviewte hat im Laufe der Zeit eine riesige Literatur angesammelt und durch seine Tätigkeit als Lehrer entsprechende didaktische, methodische Fähigkeiten und einen fachlichen Hintergrund.

Hinsichtlich der akademischen Vorbildung bleibt anzumerken, dass vor der Wende in der DDR die Ausübung des Reiseleiterberufs dort sogar an einen akademischen Beruf gekoppelt war.

Fallbeispiel 21, männlich:

Zu „Ostzeiten“ war die Voraussetzung für eine Reiseleitertätigkeit ein akademischer Beruf. Dann wurde man geprüft. Und in der Winterpause gab es jedes Jahr kurze Weiterbildungen: Reiserecht, Versicherungsfragen. Dauer: 3-4 Tage, organisiert vom staatlichen Reisebüro.

Interessant ist auch, dass drei der insgesamt 30 interviewten Personen angeben, nicht über ihr Studium sondern über ihre Lehrtätigkeit – entweder in einer Schule oder aber an einer Hochschule – in diesen Beruf hineingelangt zu sein. Durch die Organisation von Fahrten für Schüler und Studierende sind sie auf ihre Fähigkeiten in diesen Bereich gestoßen und wurden von Reiseunternehmern „entdeckt“.

7.3 Gezielte Ausbildung zur Reiseleitung

Von der Gesamtgruppe der Interviewpartner hat lediglich eine Person, wenn man die Ausbildung und Prüfung zum Reiseleiterzertifikat herausnimmt, eine gezielte Ausbildung zur Reiseleitung unternommen. Das (Fern-)Studium und ein entsprechendes Diplom zur staatlich geprüften Reiseleitung dienen ihr im Rahmen der freiberuflichen Tätigkeit als Qualifikationsnachweis für verschiedene Auftraggeber.

Fallbeispiel 10, weiblich:

Die Interviewpartnerin hat ein „Diplom“ als Staatl. geprüfte Reiseleitung in Deutschland gemacht. Dazu hat sie ein halbjähriges Fernstudium zum Reiseleiter (ZFU) der FernAkademie Touristik in Münster belegt. Während dieses Fernstudiums wird allgemeine Tourismuskunde und Zielgebietskunde für europäische Länder und alle Kontinente durchgenommen. Hinzu kommen Themen wie Reise- und Freizeitpsychologie, Reiserecht und Beschwerdemanagement sowie organisatorische Hinweise.

Die anderen Gesprächspartner haben ihr berufsspezifisches Wissen durch direkte praktische Arbeit, durch Kursangebote ihres Auftraggebers oder über diverse andere Ausbildungsquellen bezogen.

7.4 Ausbildungen der Reiseveranstalter als Qualifizierung

Fast jeder größere Reiseveranstalter bietet eine eigene Grundausbildung für seine Reiseleiter an. Diese Grundausbildungen können sehr unterschiedlich sein, obwohl sich die behandelten Themen wiederholen und zumeist folgendes umfassen: Organisatorische Aspekte auf Reisen, Reiserecht, Methodik und Didaktik. Bei der Ausbildung von Busreiseleitern kommen in der Regel die Ausarbeitung von Strecken und eine Schulung für den Bordservice hinzu. Besonderes länderkundliches Wissen und Fremdsprachen werden häufig vorausgesetzt, oder aber es wird erwartet, dass die Reiseleiter sich dieses extern aneignen. Die ersten praktischen Einsätze werden bei einigen Unternehmen begleitet, während andere ihre neuen Reiseleiter gleich eigenständig losschicken.

Die Grundausbildungen dienen größeren Reiseveranstaltern auch dazu, eine Selektion unter den Bewerbern für das Tätigkeitsfeld Reiseleitung nach den geforderten Kompetenzen vorzunehmen.

Fallbeispiel 6, männlich:

Diese Seminarabende haben zugleich dazu gedient, etwas bei den Berufsanwärtern auszusieben. „Heißt halt, man muss schon bestimmte Kompetenzen mitbringen, sonst

braucht man´s gar nicht anfangen". Zu diesen Kompetenzen gehört seines Erachtens Ahnung von Geschichte oder soziale Kompetenzen.

Während die angesprochenen Inhalte sich bei den verschiedenen Reiseunternehmen wiederholen, unterscheiden sich die betriebsinternen Ausbildungen nach Dauer und Intensität. Bei den größten deutschen Studienreiseanbietern wird bis zu einem halben Jahr ausgebildet und „ausgesiebt“, während bei anderen Veranstaltern oft ein Wochenende oder mehrere Seminarabende zur Vorbereitung angesetzt werden.

Fallbeispiel 22, männlich:

Bei Fallbeispiel 22 ist die betriebsinterne Fortbildung nach Einschätzung von Herrn 22 sehr vorbildlich. Es gibt laufende Fortbildungsseminare: Themenseminare, Logistik-Seminare, Management- und Rechtsseminare und praktische Schulungen vor Ort (Wochenendseminare mit Theorie und Praxis).

Fallbeispiel 7, weiblich:

Die Interviewpartnerin ist an fünf Abenden in ihrem Unternehmen ausgebildet worden. Themen des Unterrichts waren Rhetorik, Psychologie (Umgang mit den Reisenden), Streckenausarbeitung, Land und Leute. An einem Samstag wurde nochmals gesondert gezeigt, wie Strecken ausgearbeitet werden. Bei einer Abschlussfahrt übernimmt jeder neue Reiseleiter einen Streckenabschnitt und übernimmt kurzzeitig den Bordservice. Ergänzend gibt es 2-3tägige so genannte „Einweisungsfahrten“ mit Tutoren bei denen zwei bis drei neue Reiseleiter begleitet werden.

7.5 Training on the Job/ Learning by doing und informelles Lernen

Während viele der interviewten Reiseleiter vor ihrem ersten Einsatz eine betriebsinterne Schulung durchlaufen haben und einige sogar auf ihren ersten Einsätzen begleitet wurden, sprangen andere Reiseleitungen nach eigenen Angaben einfach „ins kalte Wasser“. Generell scheinen sich die interviewten Reiseleiter einig zu sein, dass viel ihrer „Kunst“ durch Erfahrungen „on the job“ gewonnen wird. Dabei haben sie sich selbst über die Jahre und ihre Berufstätigkeit hinweg erprobt und durch informelles Lernen autodidaktisch ausgebildet.

Fallbeispiel 1, männlich:

Er hat ohne weitere Ausbildung oder Qualifikationen begonnen in dem Beruf zu arbeiten und wurde ins „kalte Wasser geschmissen“. „Kein Reisebüro fragt nach einer Qualifikation“.

Fallbeispiel 14, weiblich:

Frau 14 hat keine Ausbildung gemacht, sondern ist in die Tätigkeit hineingerutscht („es ist einfach so gekommen“). Eine systematische Schulung erfolgte über die Zertifikatsprüfung (Teilnahme am Vorbereitungsseminar). Sie ist in das Reisebüro ihres Mannes mit eingestiegen und hat dann Busreisen mit übernommen, und hat probiert „ob es geht.“

Während ihrer Praxis haben die Gesprächspartner zum Teil Tipps durch Kollegen bekommen und etwas hinzugelern, indem sie andere beobachten konnten oder sich mit ihnen ausgetauscht haben, z.B. im Verband der Studienreiseleiter. Dieser Austausch untereinander wird jedoch zunehmend – insbesondere für selbständige Reiseleiter – durch die Vielfalt der Auftraggeber seltener und schwieriger. Im Großen und Ganzen bleibt ein Reiseleiter Einzelkämpfer und ist somit für seine Leistungen bei der Arbeit und auch für seine praktische Aus- und Weiterbildung eigenverantwortlich.

Fallbeispiel 11, weiblich:

Hinzu kommen die Erfahrung und der Austausch mit Kollegen, aber „es ist eigentlich so, dass jeder ein bisschen so Einzelkämpfer ist“. Dieser Austausch wird zunehmend schwieriger, da man für mehrere Auftraggeber arbeitet und die häufig auch nicht fördern, dass ein reger Austausch stattfindet um z.B. die gemeinschaftlichen Forderungen nach höheren Löhnen zu unterbinden.

Ein interessantes Beispiel für das Lernen durch Beobachtung sowie für die Entwicklung eines Berufsweges ist das eines Kfz-Mechanikers und ehemaligen Busfahrers. Er konnte während seiner Tätigkeit als Busfahrer Reiseleiter bei der Arbeit beobachten. Dadurch konnte er sich – nach eigenen Angaben – Grundwissen für diese Tätigkeit aneignen und als Quereinsteiger in diesen Beruf überwechseln. Heute ist er selbständiger Reiseveranstalter.

Fallbeispiel 27, männlich:

Der Interviewpartner hat in eine Ausbildung zum Kfz-Mechaniker und seinen Meister bei einem Omnibushersteller gemacht. Er besitzt einen Omnibusführerschein und hat vor 25 Jahren als Fahrer von Reisen angefangen. Er hat einen fließenden Wechsel vom Fahrer zum Reiseleiter gemacht. Als Fahrer hat er viele verschiedene RL [Reiseleiter] beobachten können und hat sich so „die Rosinen herausgepickt“ (und für seine eigene Arbeit übernommen). Er hat sich die Verhaltensweisen bei den Reiseleitern abgeschaut und die Tätigkeit autodidaktisch erlernt.

7.6 Fort- und Weiterbildungen

Viele Reiseunternehmer bieten Fortbildungen für ihre Reiseleiter an. Die Teilnahme kann freiwillig oder verpflichtend sein. Neben diesen betriebsinternen Fortbildungen gibt es, von diversen Anbietern in Deutschland und dem europäischen Ausland organisierte, Möglichkeiten, sich fachspezifisch weiterzuqualifizieren. Dies kann an Hochschulen sein oder bei privaten Weiterbildungsträgern. Die Palette an Anbietern, Inhalten sowie der Vermittlungsqualität ist breit. Dabei sind die nicht betriebsgebundenen Weiterbildungen vor allem für Reiseleiter interessant, die selbständig arbeiten, an kein Unternehmen gebunden sind und sich zugleich auf dem Markt behaupten müssen.

In der interviewten Reiseleitergruppe fällt auf, dass ein hohes Interesse an persönlicher Weiterbildung vorhanden ist und oftmals bereits Erfahrungen mit betriebseigenen oder externen Schulungen gesammelt wurden. Die Schwerpunkte der Fortbildungen variieren nach der jeweiligen Spezialisierung und dem Interesse der Reiseleiter. Es werden im Rahmen von Weiterbildungsangeboten zum Beispiel Kenntnisse zu Reiserecht, Konflikt- und Kommunikationskompetenz, Methodik und Didaktik vertieft bzw. aktualisiert, und es werden Kurse zur Vertiefung der inhaltlichen Spezialgebiete (Geschichte, Länderkunde u.ä.) besucht. Andere Reiseleiter lernen Fremdsprachen für ihre Berufsausübung. Das individuelle Kompetenzprofil ist daher nicht als statisch anzusehen, sondern entwickelt sich im Sinne eines lebenslangen Lernens im Laufe der Zeit weiter und bekommt neue Facetten.

Fallbeispiel 4, weiblich:

Ergänzend wurde sie als Länderkundlerin weiterqualifiziert. In den ersten Jahren hat sie zudem pro Jahr einen Monat lang an Fortbildungen teilgenommen. Während der anschließenden Berufstätigkeit konnte sie des Weiteren alle zwei Jahre einwöchige Fortbildungen zu Themen wie soziale Kompetenz, Umgang mit Reisenden, Kommunikationstechniken u. ä. besuchen.

Fallbeispiel 30, weiblich:

Sie hat während ihrer Tätigkeit als Reiseleiterin ein Fernstudium an der Universität Hagen der Kunstgeschichte absolviert und bildet sich privat weiter: Bücher, Museen, Presse, Touristeninformationsunterlagen.

7.7 Die Vorbereitung einzelner Reisen

Trotz des breiten Hintergrundwissens und der erworbenen Erfahrungen müssen sich die Reiseleiter für ihre Reisen auf die jeweiligen Zielgebiete vorbereiten und ihr Wissen aktualisieren. Dies machen sie in der Regel selbstgesteuert und eigenständig. Dabei wird bei den Bus- und Studienreiseleitern sehr viel Wert auf aktuelle politische und gesellschaftliche Hintergrundinformationen zum Reiseland gelegt. Als die gängigsten Vorbereitungsquellen dienen die Tagespresse, Bücher (Reiseführer und sonstige Literatur), das Fernsehen und vor allem das Internet. Die langjährig berufstätigen Reiseleiter haben ergänzend häufig Kontakt vor Ort und führen vor der Reise Gespräche mit Einheimischen oder es erfolgt ein Austausch mit Kollegen.

Fallbeispiel 8, weiblich:

Sie bereitet sich auf die jeweiligen Reiseziele über persönliche Kontakte z.B. in Großbritannien, oder allgemeine Literatur (z.B. Tagespresse oder Reiseführer) und vor allem über das Internet vor. „Das Internet ist ein großer hilfreicher Bereich, der sich in den letzten Jahren aufgetan hat“.

Fallbeispiel 18, männlich:

Seine Quellen sind Literatur über Land und Leute, Geschichte und Geschichtchen, regionale Zeitungen sowie das Internet für eine Informations-Recherche. Zeitungen und Internet helfen, aktuell zu bleiben. Hinzu kommen Fachsendungen im Fernsehen und das „Sprechen mit Einheimischen“ auf seinen Reisen. Herr 18 erscheint Fortbildung als ständiger Bestandteil seiner Tätigkeit im Sinne eines lebenslangen Lernens.

7.8 Zwischenbilanz

Die Ausbildung zum Reiseleiter verläuft auch heute noch sehr verschieden. Individuelle Kompetenzprofile bestimmen das Bild. Ein Hochschulabschluss in einem relevanten Fachgebiet kann ein Einstieg in das Berufsfeld Studienreiseleitung sein, stellt aber keine zwingende Zugangsvoraussetzung dar. Viele Reiseleiter haben betriebsinterne Schulungen mitgemacht oder trainieren die Kunst der Reiseleitung auf ihren ersten Touren durch eigenes informelles Lernen. Zur Fortbildung werden vielfach Angebote der jeweiligen Unternehmen genutzt. Insgesamt erscheint die Gruppe der im Kontext der Reiseleiterprüfung interviewten Reiseleiter sehr weiterbildungsmotiviert.

8 Einschätzungen zum Reiseleiterzertifikat

Für eine Weiterentwicklung des Reiseleiterzertifikats erschien es interessant, von den Interviewpartnern zu erfahren, woher ihnen das Zertifikat bekannt ist, ob sie an dem Vorbereitungsseminar des RDA teilgenommen haben und was das Zertifikat ihnen formal und inhaltlich bringt bzw. voraussichtlich bringen wird. Des Weiteren wurde gefragt, ob die wichtigsten Aufgabengebiete der Reiseleitung in den Themen der Zertifikatsprüfung enthalten sind und was fehlt bzw. ergänzt werden sollte.

8.1 Stellenwert des Reiseleiterzertifikates in der Befragungsgruppe

Da zum einen während der Reiseleiterzertifikatsprüfungen persönliche Interviews mit einigen Teilnehmern geführt wurden und zum anderen u.a. Personen explizit angeschrieben wurden, die bereits an den Prüfungen teilgenommen oder sich für das Zertifikat interessiert haben, ist der Anteil an Gesprächspartnern, die diesen Nachweis besitzen, in der Befragungsgruppe relativ hoch. Von den insgesamt 30 interviewten Personen, haben lediglich fünf an keiner Prüfung zum Erwerb des Zertifikats teilgenommen. Von diesen fünf Personen haben zwei der Befragten, die jeweils bei einem Sprachreiseanbieter arbeiten, noch nie etwas von diesem Qualifikationsnachweis gehört.

8.1.1 Woher ist das Zertifikat bekannt?

Eine Teilnahme an der Prüfung für das Reiseleiterzertifikat wurde einem Großteil der Prüflinge durch ihren Reiseveranstalter empfohlen. Sowohl Angestellte großer Reisekonzerne wurden auf dieses hingewiesen sowie vor allem Busreiseleiter, deren Auftraggeber Mitglieder im RDA sind. Ebenfalls empfiehlt der Verband der StudienreiseleiterInnen e.V. dieses Zertifikat seinen Mitgliedern als Qualifikationsnachweis.

Fallbeispiel 8, weiblich:

Das Reiseleiterzertifikat hat die Gesprächspartnerin im vorherigen Jahr gemacht. Ihr Unternehmen hat sie auf dieses Zertifikat hingewiesen, „da in unserem Unternehmen viel Wert auf Qualität der Reiseleitung gelegt wird“. Sie hat dazu auch an dem zweitägigen Vorbereitungsseminar teilgenommen.

Vereinzelt wurden weitere Teilnehmer durch Kollegen auf dieses europäische Zertifikat hingewiesen, während andere Reiseleiter über die Fachpresse oder das Internet davon erfahren haben.

Fallbeispiel 27, männlich:

Vom Reiseleiterzertifikat hat der Interviewpartner durch einen Branchenkollegen erfahren. Er fand es gut, dass es eine Ausbildung für Reiseleiter gibt und hat sich dazu angemeldet.

Drei weitere Prüflinge stammen aus den Reihen der Studierenden der Hochschule Bremen und/oder waren Seminarteilnehmer in einem Lehrgang von Herrn Gauf, dem Hauptgeschäftsführer und Pressesprecher des RDA.

8.2 Vorbereitung auf die Reiseleiterprüfung

Zur Vorbereitung auf die Reiseleiterprüfung erhalten die Prüflinge allgemeine Informationen und Literaturangaben. Des Weiteren besteht die Möglichkeit, dass sie an einem zwei bis dreitägigen Vorbereitungsseminar des RDA teilnehmen. Dieses ist, ebenso wie die Teilnahme an der Prüfung, kostenpflichtig und für die Ausbildung zu empfehlen, aber nicht zwingend erforderlich. Verschiedene Busreiseveranstalter übernehmen die Vorbereitungskosten für ihre Reiseleiter, um deren Qualifikation zu stärken.

Fallbeispiel 6, männlich:

Von dem Reiseleiterzertifikat hat der Gesprächspartner über die Firma erfahren. Diese hat großes Interesse daran, dass möglichst viele ihrer Reiseleiter „da mitmachen“ (als Qualitätsmerkmal). Das Vorbereitungsseminar wurde sogar von der Firma bezahlt.

In der Regel muss der Reiseleiter jedoch die Prüfungskosten und Lehrmaterialien eigenständig finanzieren. Da die Prüfungen für den „neuen“ Ausweis wiederholt werden müssen, handelte es sich bei den interviewten Zertifikatsinhabern um Erst- und Wiederholungsprüflinge.

Das offizielle Vorbereitungsseminar wurde dabei aus den Reihen der Interviewpartner in erster Linie von Erstprüflingen besucht. Erstprüflinge können zum einen Berufsneulinge, oder aber bereits erprobte Reiseleiter sein, die in dem Seminar neue Perspektiven gewinnen und ihr Wissen nachkontrollieren möchten.

Fallbeispiel 28, männlich:

Daraufhin hat er sich für das Zertifikat angemeldet und auch an dem Vorbereitungsseminar teilgenommen. Die tourismusspezifischen Inhalte des Seminars fand er sehr interessant und für sich sehr lehr- und hilfreich, da er auf diesem Gebiet keinerlei Kenntnisse hatte.

Die Wiederholungsprüflinge verlassen sich, ebenso wie auch einige der Erstprüflinge mit langjähriger Berufserfahrung, vielmehr auf ihre praktische Erfahrung, ihr Wissen und die schriftlichen Unterlagen. Die Beschäftigung mit letzteren erscheint dabei je nach Lerntyp unterschiedlich intensiv.

Fallbeispiel 2, weiblich:

Sie hat an keinem Vorbereitungsseminar zur Reiseleiterprüfung teilgenommen. Reiseerecht hat sie in den 80er Jahren bei einem größeren Studienreiseanbieter gelernt und sich ansonsten eigenständig für die Prüfungen vorbereitet bzw. auf ihr bereits vorhandenes Wissen gebaut.

Fallbeispiel 30, weiblich:

Zur Vorbereitung hat sie das Buch durchgearbeitet und nicht an dem Seminar teilgenommen. Die Prüfung fand sie gut und hat vieles der Inhalte durch die Arbeit als Reiseleiterin gewusst. Im Buch hat sie nichts Neues erfahren.

8.2.1 Effekte der Teilnahme am Vorbereitungsseminar des RDA

Die Teilnehmer des Vorbereitungsseminars wirken insgesamt sehr zufrieden mit dem Angebot und vertreten die Ansicht, etwas Neues erfahren zu haben oder zumindest einen anderen Einblick in die Aufgaben der Reiseleitung gewonnen zu haben. Dabei war die Seminarteilnahme für die erfahrenen Reiseleiter eine Art „Check“ für das bisherige berufliche Wissen und eine Reflexion der gemachten Erfahrungen. Für sie war es oftmals wichtig herauszufinden, ob ihre Arbeit den Anforderungen eines Qualifikationsnachweises entspricht.

Fallbeispiel 18, männlich:

Herr 18 sieht aber in der Vorbereitung auf die Prüfung auch eine inhaltliche Qualifizierung. „Jetzt im Nachgang, muss ich sagen, mir hat es viel gebracht. Es hat mir meine Lücken aufgezeigt, wo ich unbedingt mal was machen muss. Das hilft natürlich auch weiter, mal so von Profis Tipps zu bekommen, das ist dann natürlich auch ganz wichtig. Das war für mich schon sehr hilfreich die letzten Tage.“ Er sieht seine insgesamt eine gute Gegenleistung für seine Teilnehmergebühren.

Für Berufsanfänger, die noch nicht sehr lange in diesem Bereich arbeiten, war das Seminar eine hilfreiche Vorbereitung für das zukünftige Bestehen in diesem Berufsfeld und eine theoretische Ergänzung des vorhandenen praktischen Wissens. Das Knüpfen neuer

Kontakte zu Kollegen scheint dabei ein positiver Nebeneffekt der Seminarteilnahme zu sein.

Fallbeispiel 7, männlich:

Faktisch bringt es ihm einen Kontakt zu anderen Reiseleitern. Er spricht von „Vernetzung. Es ist gut in allen möglichen Ländern jetzt Ansprechpartner zu haben“. Inhaltlich war es zudem sehr interessant und lehrreich. „Dieser ganze kommerzielle Bereich oder auch der juristische, da habe ich doch viel gelernt“. Mit kommerziell meint er dabei Informationen über die Marktführer.

8.2.2 Effekte der Beschäftigung mit den Seminarinhalten

Auch für die Reiseleiter, die nicht am Vorbereitungsseminar teilgenommen haben, war nach eigenen Angaben die theoretische Beschäftigung mit den Prüfungsinhalten sehr interessant. In diesem Zusammenhang wurde allerdings oftmals betont, dass das meiste Wissen bereits durch die vorherige Praxis und eine Grundausbildung beim Veranstalter vorhanden war.

In der Regel wurden thematische Einzelaspekte von den Interviewpartnern herausgegriffen, wie z.B. Reiserecht, das Voucherhandling im Bus, das Feld unterschiedlicher Denkmäler u.ä. Die intensivere Beschäftigung mit diesen in der Vorbereitung zur Prüfung wurde als für sich persönlich lehrreich wahrgenommen. Ebenso wie im Vorbereitungsseminar wurde während der theoretischen Lernvorbereitung die eigene Berufserfahrung und -arbeit reflektiert.

Fallbeispiel 3, weiblich:

Die inhaltliche Beschäftigung mit den Zertifikatsthemen war für sie eine Reflektion ihrer Arbeit. Des Weiteren empfand sie die Informationen zum Reiserecht als sehr nützlich. Im Allgemeinen erscheinen ihr jedoch die meisten Inhalte als „logisch“.

8.3 Der formale Nutzen des Reiseleiterzertifikates

In Bezug auf die Beurteilung des formalen Nutzens des Reiseleiterzertifikats muss differenziert werden nach dem persönlichen Beweggrund, warum die jeweilige Person an der Prüfung teilgenommen hat. Neben einem persönlichen Selbsttest, geht es in erster Linie darum, sich gegenüber Behörden, Kunden oder Unternehmen als qualifizierter Reiseleiter ausweisen zu können.

8.3.1 Das Zertifikat als Legitimation für die Berufsausübung im Ausland

In vielen europäischen Ländern wie z.B. in Italien, Griechenland, Irland oder auch Tschechien, bedarf es einer Lizenz, um Reisegruppen in Städten oder bei Sehenswürdigkeiten führen zu dürfen. Diese Legitimation versprechen sich die Reiseleiter oder auch Reiseunternehmer von dem Zertifikat.

Fallbeispiel 18, männlich:

Er hat das Bedürfnis nach einer formalen Absicherung. „Ich habe mir dann jetzt gesagt: ich brauch sowas. Dadurch, dass ich viel in Böhmen bin. Ich hab's schon erlebt, in Prag sind wir angesprochen worden: wo ist denn ihr Zertifikat, was können Sie denn nachweisen, sind Sie denn wirklich Reiseleiter? Genauso ist es mir in Salzburg passiert. So, da

habe ich mir gesagt: irgendwas muss passieren, ich brauche mal irgendwo so einen Nachweis."

8.3.1.1 Praktische Erfahrungen mit dem Zertifikat im Ausland

Die Erfahrungen mit der tatsächlichen Anerkennung des Zertifikates in den entsprechenden Ländern sind sehr unterschiedlich. Dies zeigt die Schilderung von Einzelfällen durch die Interviewpartner. Einzelne Reiseleiter konnten durch ein Vorweisen des Zertifikates (Ausweis) einer Verhaftung entgehen. Andere haben die Erfahrung gemacht, dass das Reiseleiterzertifikat im Ausland nicht bekannt ist und nicht umfassend anerkannt wird, da die Ausbildungen in den entsprechenden Ländern im Gegensatz zu den Prüfungsvoraussetzungen für das Zertifikat um einiges höhere Anforderungen mit sich bringen (vgl. Kap. 8.4 Kritik an dem Reiseleiterzertifikat).

In diesem Zusammenhang muss darauf hingewiesen werden, dass die Neuauflage des Zertifikates in Kooperation mit der Hochschule Bremen die beschriebene europäischere und damit vielleicht auch seriösere Gestaltung mit sich bringt.

Fallbeispiel 23, männlich:

Herrn 23 ist enttäuscht vom Reiseleiterzertifikat, da es nicht generell in Italien, Frankreich, Griechenland und Spanien anerkannt wird. Dennoch hat ihm das Zertifikat bei kleineren Schwierigkeiten in Italien geholfen: „Probleme nicht, kleine Schwierigkeiten ja. Beispiel: Verona, eine Italienerin schließt sich an und meldet seine Führungstätigkeit bei einem Polizisten. „Dann geht sie zu nem gut gekleideten jungen Mann, spricht mit dem, dann kommen die beiden auf mich zu, der schlägt das Jackett um, Polizeimarke, und sagt: sie haben gerade geführt. Ich sag ja: mit Begeisterung, sie haben doch mit der Dame gesprochen. Ja, das ist meine Kollegin. Und ja prima, aber sie dürfen nicht. Ich meine, ich dürfte doch, schauen sie mal und zeigte ihm meinen RL. Dann laß der den durch, und auf der Rückseite steht ja auch mehrsprachig, dass man die Ochsentour auch gemacht hat. Darauf trat er drei Schritte zurück, salutierte und sagte: sie ja, sie dürfen.“

In anderen Fällen kam das Zertifikat – auch nach längerer Berufstätigkeit – noch nicht in Einsatz. Dennoch gibt der Besitz ein Gefühl der Sicherheit.

Fallbeispiel 27, männlich:

Mit dem Zertifikat hat der Interviewte ein „ruhigeres Gefühl“, direkt gebraucht oder benutzt hat er es jedoch noch nicht.

Als ein weiterer häufig erfahrener positiver Effekt des Zertifikats kann angeführt werden, dass die Reiseleiter im Besitz dieses Nachweises in einigen Einrichtungen Vergünstigen oder freien Eintritt erhalten haben. Dies scheint jedoch nicht maßgeblich für den Erwerb des Zertifikates, sondern erscheint vielmehr als ein wahrgenommener Nebeneffekt.

8.3.2 Nachweis der Reiseleiter-Qualifikation gegenüber dem Kunden

Das Reiseleiterzertifikat wird ebenfalls als Nachweis einer qualifizierten Reiseleitung gegenüber den Kunden genutzt. Insbesondere (Bus-)Reiseunternehmen finanzieren häufig ihren Angestellten anteilig die Ausbildungskosten für den Zertifikatserwerb. Ebenso nehmen Reiseanbieter, die auch als Reiseleiter in ihrem Unternehmen mitfahren, an den Prüfungen teil. Das Zertifikat dient in diesem Fall auch der positiven Darstellung des Unternehmens gegenüber den Kunden und als Ausweis für Qualität der Reisen. Die Reisenden reagieren auf das Zertifikat mit Interesse und erkennen laut Auskunft der befragten Reiseunternehmer diesen Nachweis als ein Qualitätssiegel an.

Fallbeispiel 13, männlich:

„Gegenüber den Gästen bringt das eine ganze Menge. Ich trage das natürlich auch bei meinen Führungen, und die Gäste sehen das und die stellen auch fest: ach, wir haben aber bei unserer letzten Busreise beim Veranstalter xy... der Reiseleiter hat das aber nicht gehabt, und die fragen auch nach und wir erklären denen das auch, worum es sich handelt und was das für nen Hintergrund hat.“ (...) Bei der Vorstellung zu Beginn der Reise erzählen Herr 13 und seine Partnerin von sich und ihrem Werdegang. Dann kommt auch das Zertifikat zur Sprache, und damit gibt es einen „gewissen Vertrauensbonus“ bei den Gästen. „Weil die wissen, das ist jetzt nicht irgendwer, der da jetzt mal grad ne Reiseleitung macht, sondern der hat eine gewisse Qualifikation. Gerade für den ersten Eindruck zu Beginn der Reise, für das Vertrauen, ist es enorm wichtig.“

8.3.3 Berufsqualifikationsnachweis für Bewerbungen bei Reiseveranstaltern

Freiberuflich tätige Reiseleiter leben mit der Notwendigkeit, ihre Veranstalter je nach Auftragslage wechseln zu müssen und suchen nach Qualifikationsnachweisen, um sich auf dem Markt behaupten zu können. Dies erscheint insbesondere wichtig, da Auftraggeber in der Regel keine Zeugnisse ausstellen.

Fallbeispiel 20, männlich:

(...) er hat Versuche unternommen, bei weiteren Veranstaltern Fuß zu fassen. „Bin aber an dem Problem gescheitert, dass man mir eine gewisse Berufserfahrung, eine gewisse Praxis nicht glaubte oder abkaufte, weil es in dem Sinne ja keine Nachweise gibt.“ Es gibt kein „Arbeitszeugnis“ wie im Angestelltenverhältnis, allerhöchstens einen Tätigkeitsnachweis. Er hat dann nach einer formalen Qualifizierungsmöglichkeit gesucht. (...) Nach dem Erwerb des Zertifikats hat Herr 20 in einem neuen Anlauf bei diversen Reiseveranstaltern beworben. Dies hat nicht sehr viele neue Aufträge ergeben, aber es hat ihm gezeigt, dass seine Bewerbung bei den Veranstaltern mit einem anderen Bewusstsein wahrgenommen wurde. Fast jeder Veranstalter hat geantwortet, und oft mit Bedauern zum Ausdruck gebracht, dass sie genügend Auswahl an Reiseleitern hätten. Teilweise sind auch Kontakte entstanden, die ausbaubar erscheinen. Die Anfrage insgesamt wurde ernster behandelt.

Das Reiseleiterzertifikat ist somit für Bewerbungen ein wichtiger Anhang und dient der Selbstdarstellung. Ebenso schätzen einige Reiseleiter es höher ein, als beispielsweise reine Berufs- und Erfahrungsnachweise.

Fallbeispiel 17, weiblich:

„Einmal macht es mich nicht dümmer. Zweitens ist es für die Unternehmen auch eine gute Sache, wenn sie wissen, ein Reiseleiter bildet sich weiter und hat einen Status, der anerkannt ist in irgendeiner Form. Ist also nicht ne Hausfrau, die irgendwann mal mitfährt und Getränke verteilt. (...) Man möchte sich vielleicht auch ein bisschen abheben von anderen Reisbegleitern. Es ist halt ein Zertifikat.

8.4 Kritik am Reiseleiterzertifikat

Da das Zertifikat seit 2002 in Kooperation mit der Hochschule Bremen durchgeführt wird, müssen langjährige Zertifikatsinhaber Wiederholungsprüfungen ablegen, um die Gültigkeit ihres Ausweises zu verlängern. Diese Neuerung und Verlängerung der Gültigkeit durch die Wiederholung des Prüfungselementes Landeskunde schien die Interviewpartner, die ihren Abschluss bereits in den ersten Jahrgängen erreicht haben, zu überraschen. Sie wurden vom Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft angeschrieben und darauf hingewiesen. Von diesen Zertifikatsinhabern der ersten Jahre haben sich

in unserer Interviewgruppe drei Studienreiseleiter bewusst gegen eine Prüfungswiederholung entschieden. Andere Reiseleiter haben die Prüfung zwar wiederholt, äußern jedoch ebenfalls Kritik. Hauptkritikgrund ist zum einen der empfundene geringe Nutzen und die mangelnde Anerkennung des Zertifikates im Inland durch Reiseorganisationen.

Fallbeispiel 23, männlich:

„Ich bin durchaus dafür, dass es professionalisiert wird, nur es gilt nicht überall. Wenn es nicht überall gilt und gewertet wird, dann ist es keinen Kack wert. Wenn die Firma Deutsche, solche, die das haben [das Reiseleiterzertifikat], mitschickt aber vor Ort noch hoch bezahlt andere haben muss, dann entwertet sich das.“

Zum anderen fehlt den Reiseleitern die Anerkennung im Ausland durch Behörden und Kollegen. Kritisiert wurde in diesem Zusammenhang die kurze, oftmals nur theoretische Vorbereitung, die keinem Vergleich mit den Ausbildungen beispielsweise in Italien oder Griechenland standhält.

Fallbeispiel 11, weiblich:

Sie hat sich mehr davon versprochen. „Nur dazu muss es mehr Anerkennung haben“. Gebracht hat ihr das Zertifikat demnach wenig. Lediglich den Eintritt in einige Einrichtungen kann man sich ihrer Erfahrung nach durch das Zertifikat sparen. (...) „Die Ausbildung war ja gleich null. Wir haben keinerlei Ausbildung bekommen“. Es gab lediglich zwei DIN A4-Seiten mit Lektüre die durchgearbeitet werden sollten und „es wurden nur Zahlen abgefragt“. In anderen Ländern hingegen ist die Ausbildung viel qualifizierter. „Es hat sich auch sehr schnell im Ausland rum gesprochen, dass man das Zertifikat nach zwei Tagen Ausbildung bekommen hat, und da können Sie sich sehr gut vorstellen, was die sich gedacht haben“.

Einige Reiseleiter haben sich für die Wiederholung der Prüfung entschieden, obwohl sie ebenfalls nur einen geringen Nutzen in diesem Zertifikat sehen. Die Verlängerung des Zertifikats bringt für sie nur einen geringen (Lern-)Aufwand mit sich, da sie praktisch im Geschäft sind. Sie erhoffen sich über die nächsten Jahre eine zunehmende Anerkennung.

Fallbeispiel 2, weiblich:

Das Reiseleiterzertifikat ist für sie ein „Formpapier“, dass ihr im Louvre bereits geholfen hat eine Führung durchführen zu dürfen, aber „ansonsten Nichts“ für sie gebracht hat. „Kein Mensch kannte dieses Ding“. (...) Sie wiederholt die Prüfung und lässt damit die Gültigkeit ihres Zertifikates verlängern, da sie hofft „je mehr Reiseleiter dieses Zertifikat haben, desto mehr Anerkennung wird es hoffentlich zukünftig erhalten“.

8.5 Verbesserungsvorschläge für das Reiseleiterzertifikat

Neben dem allgemeinen Problem der Anerkennung des Zertifikates, gibt es weitere Anmerkungen zu möglichen Verbesserungen. Diese Verbesserungsvorschläge kommen vor allem von Personen, deren Prüfung bzw. Wiederholungsprüfung nicht länger als zwei Jahre zurückliegt und diese Vorschläge nicht als Kritik verstehen, sondern als mögliche Aspekte und Inhalte, die im Zusammenhang mit dem Zertifikat vertieft oder ergänzt werden könnten.

Andere Prüfungsteilnehmer sehen häufig keinen Handlungsbedarf, während ein Teil der Reiseleiter vor allem Verbesserungsmöglichkeiten bei der Vorbereitung sehen. Die entsprechenden Vorschläge müssen dabei unterschieden werden nach Prüfungsteilnehmern, die sich eigenständig vorbereitet haben und Teilnehmer am Vorbereitungsseminar, die vorwiegend Vorschläge zur Ergänzung geben.

8.5.1 Mögliche inhaltliche Verbesserungen

Die Reiseleiterprüfungen decken für die interviewten Personen die inhaltlich wichtigsten Themenbereiche, wie Reiserecht, Methodik und Didaktik, Tourismuskunde, Reiseorganisation und Länderkunde gut ab. Als thematische Ergänzungen würde sich ein Teil der Reiseleiter die vertiefende Beschäftigung mit psychologischen und sozialen Aspekten, wie dem Konflikt- und Beschwerdemanagement, wünschen. Dieses Thema scheint hinsichtlich des belastenden Aspektes der Regress- und Beschwerdebearbeitung auf Reisen und dem hohen Konfliktpotential des menschlichen Miteinanders im Umgang mit den Gästen und Leistungsträgern sowie der Gäste untereinander besonders relevant.

Fallbeispiel 3, weiblich:

Eine Verbesserung wäre ihrer Ansicht nach, wenn mehr auf Gruppendynamik und „Stärkerer“ (Soziale Kompetenzen) eingegangen werden würde, damit man den Umgang mit schwierigen Mitreisenden besser lernen kann.

Als weitere Einzelnennungen wurden der allgemeine Aufbau und Ablauf von Reisen, Sprachkompetenz, Werbung und Marketing von Reisen und der Dienstleistungscharakter des Berufes als relevante Prüfungsthemen angegeben, die in die Lernthemen mit einbezogen werden könnten. Ein Reiseleiter aus der ehemaligen DDR merkt zudem an, dass die Fragen der Länderkundeprüfungen sehr „westorientiert“ sind. Ebenso sind die Fragen einer weiteren Gesprächspartnerin zu sehr auf einzelne Fakten bezogen.

Es wird deutlich, dass im Rahmen der Zertifikatsvorbereitung nicht alle Fachkompetenzen vermittelt werden können. Generell würden sich einige Reiseleiter einen stärkeren Theorie-Praxis-Bezug wünschen.

Fallbeispiel 11, weiblich:

Die Zertifikatsprüfung umfasste ihrer Ansicht nach „viel zu viel Theorie“. In erster Linie muss ein Reiseleiter psychologische Grundkenntnisse haben. An zweiter Stelle steht Sprachkompetenz und die Fähigkeit Inhalte zu vermitteln und sich vorzubereiten. Diese Kenntnisse sollten ihrer Ansicht nach in einer Ausbildung zur Reiseleitung gelehrt werden. Dabei sollte zwischen den unterschiedlichen Reisen (Sportreisen, Sprachreisen usw.) nochmals unterschieden werden. „Was ich auch viel brauche ist Kunstgeschichte. Die habe ich da auch nicht gelernt“.

8.5.2 Verbesserungsvorschläge für das Vorbereitungsseminar

Insbesondere der Wunsch danach, mehr über Konfliktmanagement zu erfahren und eine vertiefende Schulung in psychologischen und sozialen Kompetenzen zu erhalten, wurde auch in Verbindung mit dem Vorbereitungsseminar genannt. Einige Teilnehmer würden sich mehr Praxisbezug und Übungen wünschen, die entsprechend didaktisch aufbereitet sind.

Fallbeispiel 7, männlich:

Ihm fehlten etwas mehr praktische Aspekte „in Form von Spielen“, da der Umgang mit den Gästen nur theoretisch besprochen wurde. Er würde zudem den Einsatz von Videotechnik für das Üben von Vorträgen als positive Ergänzung des Vorbereitungsseminars sehen.

Denkbar wäre für einige Semiarteilnehmer auch die Verlängerung der Ausbildung auf mehrere Seminartermine.

8.5.3 Verbesserung des formalen Rahmens

Als Verbesserung, die sowohl inhaltlich als auch formal gesehen werden kann, ist die Anmerkung von Studienreiseleitern, dass das Reiseleiterzertifikat nach den verschiedenen Berufssparten der Reiseleitertätigkeit spezifiziert werden sollte. Ihre Argumentation bezieht sich auf die verschiedenen Arbeitsbereiche und Aufgaben, die je nach Reiseanbieter an den Begleiter der Reisen gestellt werden.

Fallbeispiel 22, männlich:

„Er kann Rundreiseleiter sein, Standortreiseleiter, Schiffsreiseleiter, Expeditionsreiseleiter, da gibt es so viele Spielarten, da werden sie den Begriff nie auf einen Nenner bringen. Ich als Studienreiseleiter bin kein Schiffsreiseleiter, und ein Schiffsreiseleiter ist vielleicht kein Standortreiseleiter in Berlin. Da muss man sehr genau differenzieren.“ Herr 22 schlägt ein Berufsbild „Fremdenführer“ vor und würde dann Untergruppen machen: Schiffsreiseleitung, Flugreiseleitung, Busreiseleitung usw.

Es gab auch eine Diskussion unter den Kollegen: wir wollen nicht in einen Topf geschmissen werden mit allen. Wir sind Studienreiseleiter, keine Schiffsreiseleiter. Und auch die Bezahlung ist unterschiedlich.

Ein Reiseleiter würde sich zudem wünschen, dass die Länderkundeprüfung etwas länger dauert. Ein weiterer merkt an, dass das Alter nicht so offensichtlich auf dem Ausweis aufgeführt werden sollte. Zu der Anmerkung bezüglich der Aufführung des Alters ist zu ergänzen, dass dieser Reiseleiter den Ausweis umhängt, um damit seine Kompetenz zu unterstreichen. Einer weiteren Reiseleiterin war die Anreise zur Prüfung nach Bremen zu teuer.

Fallbeispiel 11, weiblich:

Das Zertifikat hat sie vor ca. 10 Jahren erhalten. Eine Wiederholungsprüfung hat sie nicht unternommen bzw. „abgelehnt“. „Da kann ich eigentlich nur Lachen“, „Das bringt mir nichts“. Für sie wäre der finanzielle Aufwand für diese Wiederholung zu hoch, „für das Geld, was wir verdienen“.

Insgesamt wird jedoch deutlich, dass bei den interviewten Reiseleitern ein anerkannter und qualifizierter Berufsnachweis gewünscht wird. Die Bemühungen um eine breite Anerkennung in Deutschland und im Ausland sollten verstärkt werden.

8.6 Zwischenbilanz

Das Reiseleiterzertifikat wird von den Befragten insgesamt positiv gesehen. Es ist ein erster Schritt zur Qualifizierung und zur Professionalisierung des Berufs Reiseleitung. Aus Sicht der Befragten werden aber die damit geweckten Erwartungen noch nicht eingelöst. Problematisch bleibt die allgemeine Anerkennung bei den Unternehmen in Deutschland und bei Behörden im europäischen Ausland. Hier gibt es positive Erfahrungen mit dem Zertifikat, aber auch Unsicherheit und Enttäuschung. Positive Effekte zeichnen sich ab bei der Präsentation gegenüber dem Kunden (Qualitätsnachweis) und der Absicherung einer freiberuflichen Reiseleitertätigkeit (Bewerbung, Selbstvermarktung).

Inhaltlich wird das Vorbereitungsseminar im Rahmen der Reiseleiterprüfung als sehr positiv gesehen. Gleichwohl meinen viele erfahrene Reiseleiter, dass sie vieles intuitiv schon wussten, und das Seminar wie die Prüfung als Selbsttest für sich verstanden haben. Die wichtigsten Themen für die berufliche Qualifikation werden durch das Zertifikatsprüfung offenbar abgedeckt. Gewünscht wird hier eine Vertiefung zu einzelnen Modulen (z.B.

Kommunikationstechniken). Eine Differenzierung nach unterschiedlichen Typen der Reiseleitung erscheint denkbar.

Viele Teilnehmer an der Reiseleiterprüfung und am Vorbereitungsseminar sind über eine Empfehlung ihres Reiseunternehmens auf das Zertifikat aufmerksam geworden. Dies könnte sicherlich noch weiter ausgebaut werden. Politisch weiter vorangetrieben werden sollte die internationale Anerkennung der Qualifikation.

9 Demographische Daten zur Stichprobe

9.1 Geschlecht, Alter, Wohnort und Bildungsabschluss

Für die Studie wurden 30 Personen befragt. Von der Befragungsstichprobe sind 12 Personen weiblich und 18 Personen männlich. Der jüngste Interviewpartner ist 23 Jahre alt, der Älteste 71 Jahre. Das Durchschnittsalter beträgt 45,12 Jahre. Das Durchschnittsalter der Studienreiseleiter liegt mit 57,6 Jahren deutlich höher als der Mittelwert für alle Befragten.

Tabelle 2: Demographische Übersicht	
Anzahl der Befragten	30
Geschlecht	12 weiblich & 18 männlich
Alter	Durchschnitt: 45,12 Jahre
Wohnort	28 Deutschland, 1 Finnland, 1 Spanien
Bildungsabschluss	6 StudentInnen, 19 Personen mit Hochschulabschlüssen
Berufsausbildung	10 Personen mit Berufsausbildung, davon 7 mit späterem Studium

Die überwiegende Mehrheit der befragten Personen (28 Personen) wohnt in Deutschland, nur zwei Interviewpartner wohnen im europäischen Ausland (Finnland, Spanien).

Auffällig ist das hohe Bildungsniveau der Befragten: 19 Personen haben einen Hochschulabschluss und sechs Personen sind Studenten. Besonders im Bereich der Studienreiseleiter wird dies deutlich: von den 12 befragten Studienreiseleitern besitzen 11 Personen einen Hochschulabschluss, fünf davon einen Abschluss in Kunstgeschichte.

9.2 Berufliche Einordnung der Reiseleitertätigkeit und Reiseart

In der Stichprobe gab die Hälfte der Personen an, dass die Reiseleiterbeschäftigung ihr Hauptberuf ist. Für die andere Hälfte der Befragungsstichprobe ist die Tätigkeit des Reiseleiters eine Nebenbeschäftigung. Zum Beispiel ist für alle befragten Studenten die Reiseleitertätigkeit ein Nebenverdienst in den Semesterferien. Die Jugend- und Sprachreisen werden überwiegend von Studenten als Nebentätigkeit ausgeübt.

Tabelle 3: Was ist für die Reiseleiter ihre Tätigkeit?	
Hauptberuf	15 Personen
Nebentätigkeit	15 Personen

Tabelle 4: In welchen Bereichen sind die befragten Reiseleiter beschäftigt? (Mehrfachnennung möglich)	
Busreisen	18
Studienreisen	13
Flugreisen	5
Sonstiges (Jugend-, Sprach-, Gruppen-, Rundreisen, Standortreiseleiter)	6

Bei den Bus- und Studienreisen überwiegt die hauptberufliche Betätigung leicht (Busreisen: Hauptberuf: 10 Personen, Nebenberuf: 8 Personen; Studienreisen: Hauptberuf: 7 Personen, Nebenberuf: 6 Personen).

9.3 Berufliche Stellung der Reiseleiter

Die meisten befragten Reiseleiter der Befragungsstichprobe sind freiberuflich tätig (20 Personen). Oft sind sie bei mehreren Veranstaltern tätig und werden saisonal und/oder für bestimmte Touren befristet beschäftigt. Nur vier der befragten Personen sind fest angestellt: zwei davon bei großen Veranstaltern als Reiseleiter und die anderen zwei sind bei Veranstaltern im Büro beschäftigt und übernehmen in der Saison Fahrten.

Tabelle 5: Welcher Art ist das Beschäftigungsverhältnis? (Mehrfachnennung möglich)	
freiberuflich tätig, selbständig	20
fest angestellt	4
saisonal befristet	8
Honorar - für Touren befristet	11

9.4 Abrechnung und Verdienstmöglichkeiten

Tabelle 6: Wie erfolgt die Bezahlung von Reiseleitern? (Mehrfachnennung möglich)	
pro Stunde	2
pro Tag	23
pro Woche	2
pro Monat	2
keine Angaben	2

In den Tabellen 6 und 7 geht es um den Verdienst von Reiseleitern. In den meisten Fällen wird ein Tagessatz vereinbart. Andere Abrechnungsformen gibt es bei einer Festanstellung und einer Kombinationstätigkeit.

Tabelle 7: Wie viel verdient ein Reiseleiter?	
Ø Minimum pro Tag	80,61 €
Ø Maximum pro Tag	105,11 €
Ø pro Tag	92,86 €
Minimum Angabe 15 € - Maximum Angabe 170 € (pro Tag)	

Bei dem Verdienst von Reiseleitern gibt es eine große Variationsbreite: die Minimum-Angabe bei der Befragungsstichprobe betrug 15 Euro pro Tag, die Maximum-Angabe betrug 170 Euro pro Tag. Der durchschnittliche Verdienst eines Reiseleiters liegt bei rund 93 Euro pro Tag. Viele Reiseleiter sind bei mehreren Veranstaltern angestellt und erhalten jeweils unterschiedliche Tagessätze. Oft wird daher eine bestimmte Bandbreite der Verdienstmöglichkeiten von den Befragten beschrieben. Der durchschnittliche Höchstverdienst beträgt rund 105 Euro, der durchschnittliche Minimumverdienst beträgt rund 81 Euro pro Tag.

9.5 Teilnahme an der Prüfung zum Reiseleiterzertifikat

Wie man aus der Tabelle 8 ersehen kann, haben 25 der befragten 30 Reiseleiter eine Prüfung zum Erwerb des Reiseleiterzertifikats abgelegt. Fast die Hälfte der Reiseleiter mit Zertifikatsprüfung – 12 Personen – hat an einem Vorbereitungsseminar auf die Prüfung teilgenommen. Fünf der in der Studie befragten Reiseleiter besitzen das Zertifikat nicht.

Tabelle 8: Reiseleiterzertifikat des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft und der Hochschule Bremen	
Nein, ich besitze das Zertifikat nicht	5 Personen
Ja, ich habe die Prüfung abgelegt	25 Personen
Teilnahme am Vorbereitungsseminar	12 Personen

Der hohe Anteil der Personen, die an einer Prüfung zum Erwerb des Zertifikats teilgenommen haben, ergibt sich durch die Kontaktaufnahme zu den Befragten während der Reiseleiterprüfung im Januar 2006 an der Hochschule Bremen und die Ansprache über den Adressenpool des Internationalen Bustouristik Verbandes RDA.

10 Schlussfolgerungen für das Reiseleiterzertifikat

Wie sind die grundlegenden Hypothesen zu beantworten? Und welche Schlüsse lassen sich nun aus der qualitativen Studie für die weitere Entwicklung des Reiseleiterzertifikats ziehen?

10.1 Ausrichtung auf Berufsfeldstrukturen mit Perspektiven

Sinnvoll erscheint eine Ausrichtung des Reiseleiterzertifikats auf das erkennbare Spektrum an Tätigkeitsmodellen für eine Reiseleitung und insbesondere ein Bezug auf eine freiberufliche Tätigkeit und eine Arbeit in Kombinationsmodellen. Die Selbstorganisation der eigenen beruflichen Nische und eine sinnvolle Balance unterschiedlicher Segmente

innerhalb und außerhalb der Tourismuswirtschaft bekommen zukünftig ein noch größeres Gewicht. Eine Orientierung auf eine Festanstellung als alleiniges Modell wäre zu eng gefasst und würde die beruflichen Chancen der Reiseleiter begrenzen.

10.2 Stärkung der Bedeutung des Zertifikats

10.2.1 Ansatzpunkte auf unterschiedlichen Ebenen

Die Teilnehmer an der Prüfung sehen das Zertifikat insgesamt positiv. Es ist ein erster Schritt zu einer Grundqualifizierung für Reiseleiter in formaler und inhaltlicher Hinsicht. Erkennbar ist ein Nutzen auf unterschiedlichen Ebenen:

- **Formale Absicherung:** Nicht generell, aber in Teilbereichen gelingt eine Absicherung der beruflichen Tätigkeit im Ausland. Etwas mehr Sicherheit im Umgang mit Behörden vor Ort wird erreicht.
- **Bessere Anerkennung im Unternehmen:** Die Position als Reiseleiter mit Zertifikat erscheint gefestigter. Die Stellung im Unternehmen wird aufgewertet.
- **Hilfe bei der Bewerbung:** Eine freiberufliche Tätigkeit und die damit verbundene Selbstvermarktung der Reiseleiter wird unterstützt.
- **Positive Imagewirkung für das Unternehmen:** Eine Einbeziehung des Zertifikats in die Darstellung des Unternehmens und den Umgang mit dem Gast, z.B. bei der Begrüßung, wirkt als Qualitätsnachweis für das Produkt insgesamt.
- **Inhaltliche Qualifizierung:** Die Teilnehmer der Vorbereitungsseminare fühlen sich angespornt in ihrem eigenen selbstgesteuerten Lernprozess und haben ihr Wissen zumindest partiell erweitert: Recht, Kommunikation, Länderkunde u.a.
- **Selbstverständnis und Selbstbewusstsein:** Das Zertifikat als Selbsttest gibt den Reiseleitern ein anderes Selbstverständnis ihrer Dienstleistung und stärkt das Selbstbewusstsein.
- **Austausch unter den Reiseleitern:** Im Rahmen des Vorbereitungsseminars und der Reiseleiterprüfung wird ein Austausch von Erfahrungen unter den Reiseleitern angeregt, und es ergibt sich eine Plattform für Vermittlung neuer Kontakte.

Eine Weiterentwicklung könnte auf diesen unterschiedlichen Ebenen ansetzen. Die Vorteile des Zertifikats für die Reiseleiter selbst, aber auch für die Unternehmen, gilt es herauszustreichen. Eine steigende inhaltliche und formale Bedeutung könnte durch eine Differenzierung und Vertiefung der Qualifikation, eine Schaffung bzw. Stärkung von beruflichen Netzwerken im Umfeld der Prüfung und eine weitergehende politische Absicherung der Berufstätigkeit im internationalen Zusammenhang erreicht werden.

10.2.2 Differenzierung und Vertiefung

Denkbar wäre das Zertifikat mit einer zusätzlichen Differenzierung anzubieten:

Grundzertifikat plus:

- Zusatzmodul für bestimmte Zielgruppen: Jugendliche, behinderte Reisende u.a.

- Länderspezifikationen: Studienreiseleiter für bestimmte Schwerpunktländer
- Reiseformen: Reiseleiter für Radreisen, Schiffsreisen usw.

10.2.3 Bilanzierung von Kompetenzen

Als eine weitgreifende Perspektive könnte auch eine Bilanzierung von Kompetenzen angestrebt werden. Hierbei geht es um eine Zusammenführung und Dokumentation ganz unterschiedlicher Qualifikationselemente aus verschiedenen einschlägigen formalen Bildungsgängen und möglicherweise auch informellen Prozessen des selbstgesteuerten Lernens. Hierfür müsste ein „Credit-Transfer-System“ entwickelt und umgesetzt werden, dass zumindest die gängigen Studien- und Weiterbildungsangebote sowie unternehmensinterne Schulungen umfasst und vergleichbar macht.

Ein Vorbild könnte das auf Hochschulebene eingeführte ECTS-System sein, dass unterschiedliche Studienangebote eines Fachgebiets in Europa kompatibel machen soll.

10.2.4 Netzwerkbildung und Aufbau von Vermarktungsstrukturen

Im Umfeld der Reiseleiterprüfung sollte eine Stärkung und Entwicklung von beruflichen Netzwerken erfolgen. Ziel wäre es, die Vermarktung der Dienstleistung Reiseleitung zu unterstützen, Kontakte zwischen Unternehmen und Reiseleitern zu vermitteln und über das Reiseleiterzertifikat einen erkennbaren Qualitätsstandard zu sichern. Dafür könnten moderne IuK-Techniken, sprich Datenbanken und Internetseiten, genutzt werden. Auch diese Rahmung des Reiseleiterzertifikats würde die Bedeutung erhöhen.

Daneben wäre eine Netzwerkbildung für einen gemeinsamen Erfahrungsaustausch und eine Interessenvertretung der Reiseleiter wünschenswert.

10.2.5 Politische Anerkennung der Qualifikation

Die Bedeutung des Reiseleiterzertifikats für die Tätigkeit von Reiseleitern wird heute schließlich vor allem durch die nur teilweise gelungene Anerkennung bei Unternehmen und ausländischen Behörden beeinträchtigt. Eine Schlussfolgerung ist daher, die politischen Anstrengungen, die eine weitere Anerkennung fördern könnten, auf allen erreichbaren Ebenen voranzutreiben. Erst dann könnte das Reiseleiterzertifikat seinen vollen Nutzen entfalten.

11 Literatur

Abécassis, Guy: 100 Koffer auf dem Dach. Auf Gesellschaftsreisen vom Nordcap bis Kairo – Ein Reiseleiter plaudert aus dem Bus. (1. Auflage 1960), Reinbek 2006.

Datzer, Robert / Lohmann, Martin: Der Beruf des Reiseleiters. Eine soziologische Untersuchung. Starnberg 1981.

Gauf, Dieter (Hrsg.): RLT-Reiseleiter-Training. Köln 1999.

Kirstges, Thorsten / Schröder, Christian / Born, Volker (Hrsg.): Destination Reiseleitung: Leitfaden für Reiseleiter – aus der Praxis für die Praxis. München 2001.

Klemm, Kristiane / Steinecke, Albrecht: Berufe im Tourismus. Hrsg.: Bundesanstalt für Arbeit. 3. Aufl. Bielefeld 1994.

Nahrstedt, Wolfgang (Hrsg.): Reiseleiter und Reisemanager. Weiterbildung für den Tourismus von morgen. Bielefeld 1992.

Nonnenmann, Almut: Faszination Studienreiseleitung. Eine kultur- und sozialwissenschaftliche Untersuchung zur Tätigkeit von Studienreiseleitern. Norderstedt 2004.

RDA (Basisinformation zum Reiseleiterzertifikat): Reiseleiterzertifikat des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft und der Hochschule Bremen, PDF-Dokument. <http://www.rda.de/html/modules/Downloads/Reiseleiterzertifikat.pdf>, Stand 02.07.06.

Schmeer-Sturm, Marie-Luise (Hrsg.): Theorie und Praxis der Reiseleitung. Darmstadt 1990.

Schmidt, Martin / Nahrstedt, Wolfgang (Hrsg.): Der Reiseleiter im Europa'93. Arbeitsfeld – Berufsbild – Ausbildung. Bielefeld 1993.

12 Anhang

12.1 Übersicht: Interviews im Rahmen der Studie

Profil der Interviewpartner

Interv.-Nr.	Alter (Jahre)	Geschl.	RL-Sparte - Mehrfachnennung möglich				Dauer der RL-Tätigkeit in Jahren	Arbeitsverhältnis	RL-Zertifikat der DTW (und HS Bremen)
			Studienreisen	Busreisen	Flugreisen	Sonst.			
1	51-60	m	x	x	x		27	Hauptberuf	ja
2	51-60	w	x				26	Hauptberuf	ja
3	31-40	w			x	x	7	Nebentätigkeit	ja
4	51-60	w				x	38	Hauptberuf	ja
5	21-30	w		x			3	Nebentätigkeit	ja
6	31-40	m		x			2	Nebentätigkeit	ja
7	51-60	m	x				20	Nebentätigkeit	ja
8	41-50	w		x			26	Nebentätigkeit	ja
9	51-60	m	x				22	Hauptberuf	ja
10	31-40	w		x	x		5	Hauptberuf	nein
11	51-60	w		x			26	Hauptberuf	ja
12	21-30	w				x	9	Nebentätigkeit	nein
13	31-40	m		x		x	20	Hauptberuf	ja
14	41-50	w		x			k.A.	Hauptberuf	ja
15	31-40	m	x	x			9	Hauptberuf	ja
16	21-30	w		x			6	Nebentätigkeit	ja
17	41-50	w		x			7	Hauptberuf	ja
18	51-60	m		x			17	Hauptberuf	ja
19	51-60	m		x	x		25	Hauptberuf	ja
20	31-40	m		x			3	Nebentätigkeit	ja
21	61-70	m	x	x	x		37	Nebentätigkeit	ja
22	31-40	m	x				13	Hauptberuf	nein
23	71+	m	x	x			34	Nebentätigkeit	ja
24	31-40	m	x				4	Nebentätigkeit	ja
25	21-30	m				x	2	Nebentätigkeit	nein
26	21-30	m				x	8	Nebentätigkeit	nein
27	41-50	m	x	x			25	Hauptberuf	ja
28	61-70	m	x				33	Nebentätigkeit	ja
29	31-40	w	x				11	Hauptberuf	ja
30	61-70	w	x	x			22	Nebentätigkeit	ja

RL: Reiseleiter; k.A.: keine Angaben; DTW: Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft; HS Bremen: Hochschule Bremen; unter „Sonstiges“ fallen: Jugendreisen, Sprachreisen, Gruppenreisen.

12.2 Frageleitfaden für die Interviews

I. Formale Rahmenbedingungen

- Wie lange arbeiten Sie schon als Reiseleiter?
- Ist die Reiseleitertätigkeit Haupt- oder Nebentätigkeit?
- Welcher Art ist das Beschäftigungsverhältnis (selbständig, fest angestellt, saisonal befristet ...)?
- Bei welcher Art von Veranstalter arbeiten Sie als Reiseleitung?
- Wie werden Sie abgerechnet: nach Stunden, Tagen, Wochen o.ä.?
- In welchem Land arbeiten Sie?
- Welche Aufgaben fallen in ihren Arbeitsbereich als Reiseleitung?

II. Motivation und Arbeitsumfeld

- Warum arbeiten Sie als Reiseleitung?
- Was mögen Sie an dieser Tätigkeit?
- Was belastet Sie am beruflichen Alltag als Reiseleitung?
- Wie kommen Sie mit den Anforderungen und Belastungen des Berufs zurecht?
- Wie zufrieden sind Sie mit ihrer Arbeit?

III. Perspektive

- Welche zukünftigen Erwartungen und Hoffnungen verbinden Sie mit Ihrer Arbeit als Reiseleitung?
- Wie sehen Sie die zukünftige Berufsfeldentwicklung im Allgemeinen?
- Sind die Anforderungen an Reiseleiter über die Zeit anders geworden (rechtlich, gesellschaftlich, kulturell, organisatorisch...)?
- Gibt es bemerkbare Verschiebungen in den (potentiellen) Zielgruppen?

IV. Aus- und Fortbildung

- Wie haben Sie sich bzw. wurden Sie auf die Tätigkeit als Reiseleiter vorbereitet?
- Haben Sie sich während Ihrer Zeit als Reiseleitung fortgebildet?

V. Zertifikat

- Woher kennen Sie das Reiseleiterzertifikat?
- Haben Sie an dem Vorbereitungsseminar teilgenommen?
- Was bringt Ihnen das Reiseleiterzertifikat (formal)?
- Was hat Ihnen die inhaltliche Beschäftigung mit den Themen der Reiseleiterprüfung gebracht (Bezug zum praktischen Alltag)?
- Sind für Sie die wichtigsten Aufgabengebiete der Reiseleitung in den Themen der Zertifikatsprüfung enthalten? Was fehlt bzw. sollte ergänzt werden?

VI. Demographische Zusatzangaben

- Wie alt sind Sie? Geschlecht
- Welcher ist Ihr höchster Bildungsabschluss?
- Welche bisherigen Berufsausbildungen haben Sie abgeschlossen? (*Gegebenenfalls: Als was arbeiten Sie Hauptberuflich?*)
- In welchem Land haben Sie Ihren festen Wohnsitz?
- (Was verdienen Sie als Reiseleitung?)
- Sind Sie Erst- oder Wiederholungsprüfling?