

**Mag. Lisa Zeiler**  
*FEG-Repräsentantin für Österreich*

## **Neues aus Europa – Kurzbericht der FEG-Aktivitäten**

*Liebe Kolleginnen und Kollegen,*

*Vor kurzem habe ich die österreichische Vertretung bei der FEG (Federation of European Tourist Guide Associations), dem Dachverband der europäischen Fremdenführerverbände, von Kollegin Erika Olga Jirasko übernommen. Ich freue mich sehr auf diese Aufgabe, und werde ein bis zwei Mal jährlich über Neuigkeiten und interessante Entwicklungen berichten.*

Von **19. – 23. November 2008** findet auf Mallorca das von FEG und CEFAPIT (Spanische Vereinigung der FF-Verbände) veranstaltete **1st European Forum of Tourist Guides** statt, zu dem alle Kolleginnen und Kollegen sehr herzlich eingeladen sind. Das Programm wird sich vor allem mit den Zukunftsperspektiven für unseren Beruf befassen, aber auch ein tolles Rahmenprogramm zur Kultur, Geschichte und Gastronomie der Balearen bieten! Es wird eine interessante Gelegenheit sein, KollegInnen aus Europa zu treffen und Erfahrungen auszutauschen. Ein "Draft Programme" gibt es schon (s. pdf-Dokument), und auch die Preise sind bereits kalkuliert (s. pdf-"Budget"). Beide Dokumente sind auch online auf der Website der FEG zu finden:

[www.feg-touristguides.org](http://www.feg-touristguides.org)

Ein Anmeldeformular gibt es allerdings leider noch nicht, daher würde ich Interessierte ersuchen, sich direkt bei mir zu melden (Email: lisa.zeiler@gmx.at), und ich lasse euch weitere Informationen zukommen sobald sie mich erreichen.

Die seit 2008 geltende neue europäische Norm EN 15565:2008 betreffend die **Anforderungen an Ausbildungsdienstleistungen und Qualifikationsprogramme von Fremdenführern** ist mittlerweile auch vom österreichischen Normungsinstitut als ÖNORM umgesetzt. Sie regelt die FF-Ausbildung und enthält u.a. Anforderungen und Empfehlungen zu wichtigen Bereichen wie: theoretisches Wissen, Präsentations- und Kommunikationstechniken, Umgang mit Gruppen, aber auch Kriterien wie Strukturieren und Verknüpfen von Informationen, Zeitmanagement, Konfliktbewältigung, sowie die Fähigkeit das kulturelle Erbe und die Umwelt unseres Landes umfassend zu präsentieren.

Die Norm kann uns FF helfen, die Bedeutung von gebietsspezifischen Qualifikationen zu betonen, auch wenn innerhalb der EU ein freier Dienstleistungsmarkt herrscht. Qualitativ hochwertige Führungen sind nur durch FF mit einer gebietsspezifischen Ausbildung möglich.

Auf die **Quality Charter der FEG**, die seit 2004 besteht, soll ebenfalls noch einmal hingewiesen werden: Sie ist ein Katalog von freiwilligen Qualitätskriterien betreffend die Dienstleistung von Fremdenführern. In vielen Ländern wurde diese oder ähnliche Quality Charters bereits von den FF-Verbänden ratifiziert. Auch für Österreich wäre so eine freiwillige „Qualitätsdeklaration“ (tut mir leid, ich weiß keine bessere Übersetzung) wünschenswert, die alle FF im Sinne unserer Kunden anerkennen und nach bestem Wissen und Gewissen beachten. Anbei das Dokument mit der Übersetzung der Quality Charter (auch auf der FEG-Website, [www.feg-touristguides.org](http://www.feg-touristguides.org) zu finden)

Für Fragen und Anregungen stehe ich gerne zur Verfügung! Ich wünsche allen Kolleginnen und Kollegen einen erfolgreichen, aber auch erholsamen Sommer!

Lisa Zeiler

Mag. Lisa Zeiler  
Schöffelgasse 38/3  
1180 Wien

T + F: 01 4023688  
M: [lisa.zeiler@gmx.at](mailto:lisa.zeiler@gmx.at)