



TÜVRheinland®

DIN CERTCO

Genau. Richtig.



# Zertifizierungsprogramm

**Ausbildungssystem für Gästeführer**

nach

**DIN EN 15565**

(Stand: Dezember 2012)

**INHALT**

<b>Vorwort</b>	<b>4</b>
<b>1 Anwendungsbereich</b>	<b>6</b>
<b>2 Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen</b>	<b>6</b>
<b>3 Dienstleistungsanforderungen</b>	<b>6</b>
3.1 Management und Personal	6
3.2 Ausbilder	7
3.3 Unterricht	7
3.4 Auszubildende	7
3.5 Ausbildungsort	7
3.6 Beurteilung der Teilnehmer	8
<b>4 Prüfung</b>	<b>8</b>
4.1 Allgemeines	8
4.2 Prüfungsarten	8
4.2.1 Erstprüfung	8
4.2.2 Unterlagenprüfung	8
4.2.3 Vor-Ort-Begutachtung	9
4.2.4 Überwachungsprüfung	9
4.2.5 Ergänzungsprüfung	10
4.2.6 Teilprüfung	10
4.2.7 Sonderprüfung	10
4.3 Gutachten	11
<b>5 Zertifizierung</b>	<b>11</b>
5.1 Antrag auf Zertifizierung	11
5.2 Einteilung in Typen und Untertypen	12
5.3 Konformitätsbewertung	12
5.4 Zertifikat und Zeichennutzungsrecht	12
5.5 Veröffentlichungen	13
5.6 Gültigkeit des Zertifikates	13
5.7 Verlängerung des Zertifikats	13
5.8 Aussetzung	13
5.9 Erlöschen des Zertifikats und des Zeichennutzungsrechts	13
5.10 Änderungen/Ergänzungen	14
5.10.1 Änderungen/Ergänzungen an der Dienstleistung/Informationspflichten	14
5.10.2 Änderung an der Prüfgrundlage	14
5.11 Mängel an der Dienstleistung	15
<b>6 Überwachung</b>	<b>15</b>

6.1	Eigenüberwachung durch den Ausbildungsanbieter für Gästeführer .....	15
6.1.1	Eigene Qualitätssicherung .....	15
6.1.2	Qualitätsmanagement-System.....	16
6.2	Fremdüberwachung durch DIN CERTCO.....	17
<b>7</b>	<b>Verlängerung .....</b>	<b>17</b>

## Vorwort

DIN CERTCO wurde 1972 vom DIN Deutsches Institut für Normung e. V. gegründet, gehört heute zur TÜV Rheinland Gruppe und ist die Zertifizierungsstelle für die Ausstellung der DIN-Zeichen und weiterer Zertifizierungszeichen für Produkte, Personen, Dienstleistungen sowie Unternehmen auf der Basis von DIN-Normen und ähnlichen Spezifikationen. Aufgrund ihrer Unabhängigkeit, Neutralität, Kompetenz und langjährigen Erfahrung genießt DIN CERTCO im In- und Ausland hohes Ansehen.

Um die Funktionalität des Systems und unsere Kompetenz als Zertifizierungsstelle nachzuweisen, haben wir uns sowohl im freiwilligen als auch im gesetzlich geregelten Bereich von unabhängigen inländischen und ausländischen Stellen akkreditieren, zertifizieren bzw. anerkennen lassen. [Unsere Akkreditierungen](#).

Gästeführer sind Repräsentanten der Städte, Regionen und Länder, für die sie qualifiziert sind. Es hängt in hohem Maße von Ihnen ab, ob sich Besucher willkommen fühlen, länger bleiben möchten oder die Entscheidung treffen, wiederzukehren. Sie tragen daher beträchtlich zum Ansehen eines Reiseziels bei. Gästeführer sind in der Lage, bei Reisenden Verständnis für die Kultur der besuchten Region und die Lebensweise der Einwohner zu wecken. Sie spielen einerseits eine besondere Rolle bei der Vermittlung des kulturellen und natürlichen Erbes und helfen andererseits, dessen Nachhaltigkeit sicherzustellen, indem sie Besucher auf dessen Bedeutung und Gefährdung aufmerksam machen.

Um angehenden Gästeführern eine klare Entscheidungshilfe bei der Auswahl eines Ausbildungsanbieters für Gästeführer zu geben, wurde dieses Zertifizierungsprogramm durch DIN CERTCO entwickelt. Innerhalb dieses Programms werden die Anforderungen und Qualitätsmaßstäbe, die zur Vergabe des DIN-Geprüft Zeichens führen, beschrieben.

Das Vertrauen der Kunden wird durch eine Zertifizierung von Ausbildungssystemen für Gästeführer gestärkt. Die Ausbildung wird von unabhängiger und neutraler Stelle sorgfältig geprüft und zertifiziert. Die Qualität des Ausbildungsteams wird durch eine regelmäßige Überwachung sichergestellt.

Mit dem Zertifizierungszeichen DIN-Geprüft „Tourist Guide Training“ erhält der Anbieter ein klares Alleinstellungsmerkmal gegenüber anderen Anbietern. Denn eine unabhängige dritte Stelle hat das Qualitätsversprechen des DIN-Geprüften Ausbildungsanbieters für Gästeführer geprüft und bestätigt.

Alle Zertifikatinhaber können tagesaktuell auf der Homepage von DIN CERTCO ([www.dincertco.de](http://www.dincertco.de)) abgerufen werden.

## Beginn der Gültigkeit

Dieses Zertifizierungsprogramm gilt ab 2013-02-01. Alle DIN-zertifizierten Anbieter von Ausbildungssystemen für Gäste-/Fremdenführer, müssen bis zum 2013-08-01 die Konformität mit den neuen Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen durch eingereichte Dokumente nachweisen.

## Änderungen

Gegenüber dem Zertifizierungsprogramm „Ausbildungssysteme für Gäste-/Fremdenführer“ (2008-05) wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Präzisierung der einzureichenden Unterlagen
- b) Präzisierung der Anforderungen in Bezug auf Qualitätssicherung
- c) Anpassung an neuere Formatvorlage

## **Frühere Ausgaben**

Zertifizierungsprogramm „Ausbildungssystemen für Gäste- /Fremdenführer“ (2008-05)

## 1 Anwendungsbereich

Dieses Zertifizierungsprogramm bildet neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DIN CERTCO die Grundlage für Anbieter von Ausbildungssystemen für Gäste-/Fremdenführer (nachfolgend nur noch als Gästeführer bezeichnet), ihre Dienstleistungen mit dem Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft“ zu kennzeichnen. Sie dokumentieren damit, dass ihre Dienstleistungen alle Anforderungen der DIN EN 15565 erfüllen.

Es enthält in Verbindung mit den unten genannten Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen alle Anforderungen zur Vergabe des Zertifizierungszeichens „DIN-Geprüft“. Schwerpunkt der Zertifizierung ist die Bewertung des Ausbildungssystems in einer Region. Es trifft keine Aussagen über die Qualität von Fremden- und Gästeführern als Personen.

Das vorliegende Zertifizierungsprogramm legt Anforderungen an die Dienstleistung selbst sowie an deren Prüfung, Überwachung und Zertifizierung fest.

## 2 Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen

Die Grundlagen für die Prüfung und Zertifizierung bilden die nachstehend aufgeführten Dokumente in ihrer jeweils gültigen Fassung. Bei undatierten Verweisen gilt die jeweils aktuelle Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments einschließlich aller Änderungen.

DIN EN 15565            Tourismus-Dienstleistungen - Anforderungen an Ausbildungsdienstleistungen und Qualifikationsprogramme von Gäste-/Fremdenführern

- dieses Zertifizierungsprogramm
- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DIN CERTCO
- die dazugehörige Gebührenordnung von DIN CERTCO

## 3 Dienstleistungsanforderungen

Sämtliche in diesem Zertifizierungsprogramm beschriebenen Anforderungen müssen schriftlich, wie nachfolgend beschrieben, bei Antragstellung dokumentiert und belegt werden.

### 3.1 Management und Personal

Der Ausbildungsanbieter muss sicherstellen, dass die Ziele des Ausbildungsprogramms zum Gästeführer von den Auszubildenden erreicht werden. Dazu ist ein Konzept in Form eines Ausbildungsprogramms zu erstellen.

Der Inhalt des Ausbildungsprogramms/Konzeptes muss mindestens folgende Thematiken aufgreifen:

- Informationspaket für die zukünftigen Auszubildenden mit mindestens den nachfolgenden Punkten: Zeitrahmen der Ausbildung, Angabe von Mindestteilnehmerzahlen, Ort und Dauer der Prüfung, Prüfungsdurchführung, Versicherungshinweise
- Zeitrahmen der Ausbildung
- Ansatz und Methodik der Ausbildung
- Berücksichtigung der Bedürfnisse der Tourismusindustrie
- Aktueller Wissensstand der Methodik und Didaktik sowie der angewendeten Technologie
- Definition und Auswahl der Ausbilder oder Dozenten (nachfolgend nur noch Ausbilder genannt)
- Auswahl der Räumlichkeiten
- Art und Durchführung der Abschlussprüfung

### 3.2 Ausbilder

Der Anbieter muss eine Dokumentation über das von ihm eingesetzte Personal wie folgt führen:

- Benennung mindestens eines verantwortlichen Ausbilders/Ansprechpartners für die Auszubildenden
- Liste der Ausbilder mit Name, Geburtsdatum, Ausbildung/Zertifizierungen, Kompetenzen/Erfahrungen
- System zur Auswahl der Ausbilder und/oder Prüfer nach objektiven Kriterien
- Nachweis, dass Ausbilder, die die praktische Ausbildung übernehmen, selbst als Gästeführer tätig sind und entsprechende Erfahrung auf diesem Gebiet besitzen

### 3.3 Unterricht

Die Aufteilung der Stunden auf einzelne Wissensbereiche muss mit der Norm übereinstimmen. Dieses wird durch einen Rahmenplan, der bei Antragstellung einzureichen ist, belegt. Der Rahmenplan ist nicht zu verwechseln mit einem durchgeführten Stundenplan. Der Rahmenplan muss mindestens folgende Themenbereiche enthalten:

- Allgemeine Themen
  - Theorie
  - Führungstechniken und –fertigkeiten
  - unternehmerische Kenntnisse und Fertigkeiten
- Gebietsspezifische Themen
  - theoretisches Wissen
  - Arbeitsbedingungen
- Praktische Ausbildung

Die Befähigung zur Ersten Hilfe bei verunfallten Personen ist durch einen entsprechenden Schulungsnachweis einschlägiger Anbieter der jeweiligen Auszubildenden und Ausbilder zu belegen.

### 3.4 Auszubildende

Der Ausbildungsanbieter muss durch Unterlagen belegte Vorbildung der Auszubildenden anerkennen. Die Auszubildenden müssen ihrerseits Vorkenntnisse durch Urkunden oder Zeugnisse nachweisen. Das angewandte System der Überprüfung seitens des Anbieters der Ausbildung muss, entweder in dem Ausbildungskonzept oder einer Verfahrensanweisung, beschrieben und durch Beispiele der Anerkennung von Vorbildung belegbar sein.

Bei der Beurteilung der Sprachkenntnisse müssen die Auszubildenden entsprechend der Norm ihre Sprachkenntnisse nachweisen. Die Beurteilung muss in der oben genannten Überprüfung Eingang finden.

### 3.5 Ausbildungsort

Der Ausbildungsort muss den Auszubildenden angemessenen Zugang zu einer geeigneten Lernumgebung ermöglichen und damit entsprechende Arbeitsmittel zur Verfügung stellen, wie visuelle, akustische und angemessene technologische Lern- und Lehrmittel.

Weiterhin muss der Ausbildungsort der Tätigkeit angemessen sein und keinerlei Gefahr für Gesundheit und Sicherheit darstellen. Dieses muss durch brandschutz- und/oder bauaufsichtliche oder weitere geeignete Nachweise, wie z. B. einer Hausordnung und/oder ergänzend durch einen Mietvertrag, sichergestellt und nachprüfbar sein.

Ein System zur Auswahl bei verschiedenen Ausbildungsorten/-räumlichkeiten muss vorliegen und dokumentierbar sein.

### **3.6 Beurteilung der Teilnehmer**

Es muss eine unabhängige Beurteilung in schriftlicher, mündlicher und praktischer Form erfolgen. Die Prüfer müssen durch eine angemessene Bandbreite hinsichtlich der Ausbildungsinhalte repräsentiert sein. Die Fähigkeit, der Auszubildenden sich in der Sprache des Zertifizierungsgebietes zu verständigen, muss ebenso geprüft werden wie die Fähigkeit, in der vom Besucher gewählten Sprache fließend zu kommunizieren. Dem Auszubildenden muss die Prüfungsdurchführung schriftlich erläutert werden sowie ein Verfahren zur Prüfungseinsichtnahme bzw. die Möglichkeit einer Wiederholung der Prüfung gegeben werden.

## **4 Prüfung**

### **4.1 Allgemeines**

Für die Durchführung der für die Bewertung und Zertifizierung erforderlichen Prüfungen bezieht sich DIN CERTCO auf die von ihr anerkannten Gutachter.

### **4.2 Prüfungsarten**

#### **4.2.1 Erstprüfung**

Die Erstprüfung besteht aus der Unterlagenprüfung und der Vor-Ort-Begutachtung. Das Ergebnis der Erstprüfung wird in einem Gutachten nach Abschnitt 4.2 festgehalten. Beide Bestandteile der Erstprüfung müssen positiv bewertet werden.

#### **4.2.2 Unterlagenprüfung**

Die Unterlagenprüfung durch einen von DIN CERTCO beauftragten Gutachter dient der Feststellung, ob die Beschreibung der Dienstleistung „Gästeführer“ den Anforderungen nach Abschnitt 2 genügt. Dabei werden unter anderem folgende Punkte überprüft:

- das Ausbildungsprogramm/-konzept, inkl. Rahmen- und ggf. durchgeführtem Stundenplan sowie einem Informationspaket für zukünftige Auszubildende,
- das System zur Anerkennung von Vorbildungen, inkl. mindestens 3 verschiedener Beispiele
- das System zur Auswahl eines entsprechenden Unterrichtsraumes, inkl. der Sicherheits- und Gesundheitsanforderungen der Ausbildungseinrichtung (Hausordnungen etc.)
- ein System zur Bestimmung und Auswahl der Qualität der Ausbilder hinsichtlich der Maßgaben der Norm und den nationalen Mindeststandards wie z. B. der Anzahl der Stunden für einzelne Ausbildungsbereiche
- Liste der eingesetzten Ausbilder/Dozenten
- Mitgeltende Dokumente für die Ausbildung, wie z. B. Prüfungsordnung oder andere die Ausbildung beschreibende Dokumente

- ein Qualitätssicherungssystem mit Verfahrensanweisungen, inkl. Reklamationswesen und Kundenzufriedenheitsauswertung(en) sowie einer Auflistung von im letzten Kalenderjahr durchgeführten Reklamationen und nach Absprache ihre durchgeführten Abstellmaßnahmen

#### 4.2.3 Vor-Ort-Begutachtung

Im Rahmen einer Vor-Ort-Begutachtung überprüft DIN CERTCO oder ein durch sie beauftragter Dritter die in den Unterlagen beschriebenen Strukturen und Abläufe, die Ausbildungseinrichtung selbst sowie die Qualitätssicherungsmaßnahmen (QS-Maßnahmen) dahingehend, ob sie für die normenkonforme und ordnungsgemäße Anwendung der Dienstleistung geeignet sind.

Sind die Ergebnisse der Vor-Ort-Begutachtung nicht ausreichend, so ist der Antragsteller unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen. Zwischen Zertifizierungsstelle und Antragsteller ist dann der Umfang zusätzlicher Maßnahmen zum Erfüllen aller Erfordernisse festzulegen. Ist der Antragsteller zur Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen nicht in der Lage, so wird das Verfahren abgebrochen.

Pro Ausbildungsanbieter muss mindestens eine Vor-Ort-Begutachtung stattfinden. Existieren mehrere Ausbildungsstandorte für ggf. jeweils verschiedene Zielregionen und/oder mit einem gemeinsamen Managementsystem je Ausbildungsanbieter, so wird die Anzahl der zu begutachtenden Einrichtungen gemäß dem Verteilungsschlüssel  $\sqrt{N}$  (N = Anzahl Ausbildungseinrichtungen) berechnet. Hierfür wird in Abstimmung zwischen dem verantwortlichen Gutachter und DIN CERTCO ein Stichprobenplan erstellt. Hierbei gilt der gerundete Wert.

Das gemeinsame Management-/Qualitätssicherungssystem und/oder Ausbildungskonzept muss in allen Ausbildungsstandorten Verwendung finden. Oder zwischen den zusammenarbeitenden Anbietern existieren rechtliche und/oder vertragliche Beziehungen, welche einer zentralen Stelle/Einrichtung die Durchführung von Korrekturmaßnahmen ermöglicht.

Die Vor-Ort Begutachtung bezieht sich dabei auf die unter Punkt 3 Dienstleistungsanforderungen genannten Schwerpunkte:

- Management und Personal
- Unterricht
- Ausbilder
- Ausbildungsort
- Auszubildende
- Prüfung
- Qualitätssicherung

#### 4.2.4 Überwachungsprüfung

Die Überwachungsprüfung wird in wiederkehrenden, festgelegten Abständen durchgeführt und dient der Feststellung, ob die zertifizierte Dienstleistung in der Ausbildungsphase der zertifizierten Dienstleistung entspricht.

Die Überwachungsprüfung ist eine reine Unterlagenprüfung. Sie wird durch DIN CERTCO beauftragt und muss fristgerecht durch ein positives Gutachten nachgewiesen werden.

#### **4.2.5 Ergänzungsprüfung**

Eine Ergänzungsprüfung findet statt, wenn Ergänzungen, Erweiterungen oder Änderungen (siehe Abschnitt 5.10) an der zertifizierten Dienstleistung vorgenommen wurden, die Einfluss auf die Konformität mit den zugrundeliegenden Anforderungen haben.

Art und Umfang der Ergänzungsprüfung werden im Einzelfall von DIN CERTCO in Abstimmung mit dem Gutachter festgelegt.

#### **4.2.6 Teilprüfung**

Sind mehrere Gutachter an der Prüfung beteiligt, ist jeder einzelne für seine Teilprüfung verantwortlich. Ein Gutachter erstellt das Gesamtgutachten. Dies ist vorher zwischen den Beteiligten festzulegen.

#### **4.2.7 Sonderprüfung**

Eine Sonderprüfung findet statt

- bei festgestellten Mängeln
- nach Ruhen der Ausbildung über einen Zeitraum von mehr als 12 Monaten
- auf zu begründende Veranlassung von DIN CERTCO
- auf schriftlichen Antrag Dritter, wenn für diese ein besonderes Interesse an der Aufrechterhaltung eines ordnungsgemäßen Marktgeschehens in wettbewerblicher oder qualitativer Art vorliegt

Art und Umfang einer Sonderprüfung werden dem Zweck entsprechend in jedem Einzelfall von DIN CERTCO in Abstimmung mit dem Gutachter festgelegt.

Werden bei einer Sonderprüfung Mängel festgestellt, oder handelt es sich um eine Sonderprüfung auf Grund des Ruhens der Ausbildung, hat der Zertifikatinhaber die Kosten des Sonderprüfungsverfahrens zu tragen.

Werden bei Sonderprüfungen auf Antrag Dritter keine Mängel festgestellt, gehen die Kosten zu Lasten der antragstellenden, dritten Stelle.

Wird eine Vor-Ort-Begutachtung als Sonderprüfung durchgeführt, dann muss dem Ausbildungsanbieter für Gästeführer oder einem von ihm Beauftragten vom Gutachter Gelegenheit gegeben werden, während der Dauer der Prüfung anwesend zu sein. Er ist unverzüglich über das Ergebnis der Prüfung schriftlich zu unterrichten, um erforderliche Sofortmaßnahmen ergreifen zu können.

Werden bei der Sonderprüfung Abweichungen von der Norm und dem Zertifizierungsprogramm festgestellt, fordert DIN CERTCO den Ausbildungsanbieter für Gästeführer auf, innerhalb einer bestimmten, nach Umfang und Art der Beanstandung angemessenen Frist, die drei Monate nicht überschreiten soll, die Mängel zu beseitigen. Nach dieser Frist führt der Gutachter eine Sonderprüfung durch, deren Art und Umfang im Einzelfall von DIN CERTCO festzulegen ist.

Das Ergebnis der Sonderprüfung teilt der Gutachter DIN CERTCO in einem Gutachten mit.

### 4.3 Gutachten

Der Gutachter teilt DIN CERTCO das Ergebnis der Unterlagenprüfungen und Vor-Ort-Begutachtung in einem Gutachten schriftlich mit. Dieses muss DIN CERTCO im Original vorgelegt werden.

Das Gutachten beinhaltet einen Abgleich des Ist-Zustands des Begutachtungsobjektes (Untersuchung, Beschreibung) mit den Prüfgrundlagen (Normen und ggf. weitere Kriterien) des Zertifizierungsprogramms.

Das Gutachten muss mindestens nachfolgend genannte Punkte enthalten:

- Name und Anschrift des Ausbildungsanbieters
- Name und Anschrift des Antragstellers (sofern abweichend vom Ausbildungsanbieter)
- Prüfgrundlage mit Ausgabedatum
- Art der Prüfung (z. B. Vor-Ort-Begutachtung usw.)
- Datum der Begutachtung
- Ergebnisse und Beurteilung der Begutachtung
- Hinweise und/oder Empfehlungen sind klar von Abweichungen abzugrenzen und zu nummerieren
- Name und Unterschrift des für die Begutachtung Verantwortlichen

## 5 Zertifizierung

Bei der Zertifizierung im Sinne dieses Zertifizierungsprogrammes handelt es sich um die Konformitätsbewertung einer Dienstleistung durch DIN CERTCO auf Grundlage von Gutachten der von ihr anerkannten Gutachter. Hierbei werden die zu zertifizierenden Ausbildungssysteme auf Übereinstimmung (Konformität) mit den im Abschnitt 3 genannten Anforderungen überprüft und nachfolgend überwacht.

Das Nutzungsrecht für das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft“ wird durch Ausstellen eines entsprechenden Zertifikates erteilt.

Die Zertifizierung besteht aus den Komponenten Antragstellung, Prüfung, Bewertung der Prüfergebnisse und Ausstellen des Zertifikats.

### 5.1 Antrag auf Zertifizierung

Das Zertifizierungsverfahren beginnt mit der formellen Antragstellung bei DIN CERTCO. Der Antragsteller erhält eine Auftragsbestätigung mit einer Verfahrensnummer und Hinweise zum weiteren Verfahrensgang und ggf. noch fehlenden Antragsunterlagen.

Folgende Unterlagen sind mindestens vom Antragsteller bei DIN CERTCO einzureichen, damit eine Zertifizierung nach DIN EN 15565 durchgeführt werden kann:

- Antrag auf Zertifizierung im Original und mit rechtsverbindlicher Unterschrift
- Standardinformationspaket für Interessenten
- das Ausbildungsprogramm/-konzept, inkl. Rahmen- und ggf. durchgeführtem Stundenplan,
- das System zur Anerkennung von Vorbildungen, inkl. mindestens 3 verschiedener Beispiele
- das System zur Auswahl eines entsprechenden Unterrichtsraumes, inkl. der Sicherheits- und Gesundheitsnachweise (Hausordnungen etc.)
- ein System zur Bestimmung und Auswahl der Qualität der Ausbilder, wie z. B. der Anzahl der Stunden für einzelne Ausbildungsbereiche.

- Liste der eingesetzten Ausbilder/Dozenten
- Mitgeltende Dokumente für die Ausbildung, wie z. B. Prüfungsordnung oder andere die Ausbildung beschreibende Dokumente
- ein Qualitätssicherungssystem mit Verfahrensanweisungen, inkl. Reklamationswesen und Kundenzufriedenheitsauswertung(en) sowie einer Auflistung von im letzten Kalenderjahr durchgeführten Reklamationen und nach Absprache ihre durchgeführten Abstellmaßnahmen

## 5.2 Einteilung in Typen und Untertypen

Ausbildungsanbietersysteme die sich in wesentlichen zertifizierungsrelevanten Merkmalen voneinander unterscheiden, werden als Typ definiert. Zertifizierungsrelevante Merkmale sind z. B. verschiedene Qualitätssicherungs-/Managementsysteme bzw. Ausbildungskonzepte. Für jeden Typ wird ein eigenständiges Zertifikat ausgestellt.

Als Untertypen werden in der Regel diejenigen Dienstleistungen eines Typs bezeichnet, die sich in formalen oder in nicht zertifizierungsrelevanten Merkmalen voneinander unterscheiden, wie z. B. nur in der Zielregion oder dem Ausbildungsstandort. Sie können auf einem Zertifikat zusammengefasst werden.

Werden mehrere Zielregionen an einem Ausbildungsstandort unterrichtet, können diese auf einem Zertifikat mit einer Registernummer zusammengefasst werden. Existieren mehrere Ausbildungsstandorte für eine Zielregion können auch diese auf einem Zertifikat mit einer Registernummer zusammengefasst werden. Voraussetzung hierfür ist, dass jeweils das gleiche Ausbildungssystem vorliegt.

Dieses muss durch geeignete Dokumente und durch eine Vor-Ort-Begutachtung belegt werden.

## 5.3 Konformitätsbewertung

Auf Basis der eingereichten Antragsunterlagen führt DIN CERTCO die Konformitätsbewertung durch. Hierzu wird insbesondere anhand des Gutachtens bewertet, ob die Dienstleistung die Anforderungen des Zertifizierungsprogramms und der Norm erfüllt.

Über mögliche Abweichungen wird der Antragsteller schriftlich durch DIN CERTCO informiert.

## 5.4 Zertifikat und Zeichennutzungsrecht

Nach erfolgreicher Prüfung und Konformitätsbewertung der eingereichten Antragsunterlagen stellt DIN CERTCO dem Antragsteller ein Zertifikat aus. Mit dem Zertifikat ist das Nutzungsrecht für das Zertifizierungszeichen "DIN-Geprüft" in Verbindung mit der Registernummer während der Gültigkeitsdauer des Zertifikates verbunden. Für die Nutzung des Zeichens gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DIN CERTCO.

Zeichen und Registernummer dürfen nur für die Zielregion(en) und Ausbildungsstandort(e) verwendet werden, die beantragt wurden. Für diese ist das Zertifikat erteilt worden und entspricht der geprüften Dienstleistung.

Je Typ wird eine Registernummer vergeben.

Darüber hinaus gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DIN CERTCO.



Aufbau der Registernummer: **8A000**

## 5.5 Veröffentlichungen

Alle Zertifikatinhaber können tagesaktuell über die Homepage von DIN CERTCO [www.dincertco.de](http://www.dincertco.de) unter <Zertifikatinhaber> unter Angabe der Kontaktdaten (Telefon, Telefax, E-Mail, Homepage) des Zertifikatinhabers abgerufen werden.

## 5.6 Gültigkeit des Zertifikates

Das Zertifikat ist für eine Dauer von vier Jahren gültig. Der Gültigkeitszeitraum wird im Zertifikat angegeben. Mit Erlöschen des Zertifikats erlischt auch das Zeichennutzungsrecht.

## 5.7 Verlängerung des Zertifikats

Soll die Zertifizierung über den im Zertifikat angegebenen Termin hinaus aufrechterhalten bleiben, so müssen DIN CERTCO rechtzeitig vor Ablauf der Gültigkeit ein aktuelles positives Gutachten inkl. aller zertifizierungsrelevanter Dokumente und ein Antrag auf Verlängerung vorliegen. Auf Basis der eingereichten Antragsunterlagen führt DIN CERTCO die Konformitätsbewertung durch.

Der Nachweis für die Einhaltung der Anforderungen der Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen nach Abschnitt 3 erfolgt im Umfang einer Erstprüfung nach Abschnitt 4.2.1, die von DIN CERTCO bewertet werden. Hierbei werden andere Ausbildungsstandorte im Stichprobenplan berücksichtigt als bei der Erstprüfung.

## 5.8 Aussetzung

DIN CERTCO ist berechtigt, das Zertifikat in begründeten Fällen für einen befristeten Zeitraum auszusetzen. Der Zertifikatinhaber wird hierüber schriftlich informiert. Der Zertifikatinhaber ist in diesem Zeitraum nicht berechtigt, das Zertifikat sowie das Zeichen mit der zugehörigen Registernummer zu verwenden.

## 5.9 Erlöschen des Zertifikats und des Zeichennutzungsrechts

Sofern die erneute Prüfung auf Normkonformität nach Abschnitt 5 nicht rechtzeitig vor Ablauf des Gültigkeitszeitraumes stattgefunden hat, erlischt die Berechtigung zum Führen des Zertifizierungszeichens "DIN-Geprüft" und der Registernummer, ohne dass es einer ausdrücklichen Mitteilung von DIN CERTCO bedarf.

Darüber hinaus kann das Zertifikat z. B. erlöschen, wenn:

- die Überwachungsmaßnahmen nach Abschnitt 6 nicht fristgerecht oder unvollständig durchgeführt werden,
- das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft“ vom Zertifikatinhaber missbräuchlich verwendet wird,
- die Anforderungen, die sich aus diesem Zertifizierungsprogramm oder ihrer begleitenden Dokumente ergeben, nicht erfüllt werden,
- die anfallenden Zertifizierungsgebühren nicht fristgerecht bezahlt werden,
- die Voraussetzungen für die Erteilung des Zertifikates nicht mehr gegeben sind.

## **5.10 Änderungen/Ergänzungen**

### **5.10.1 Änderungen/Ergänzungen an der Dienstleistung/Informationspflichten**

Beabsichtigt der Zertifikatinhaber, während des Gültigkeitszeitraumes eines Zertifikats Änderungen (z. B. Veränderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, des Ausbildungskonzeptes, der Ausbildungsinhalte im Rahmenplan und/oder der Wechsel von einem und/oder mehreren Ausbildern) am zertifizierten Dienstleistungsangebot vorzunehmen, so hat er dies DIN CERTCO schriftlich und unverzüglich mitzuteilen.

DIN CERTCO entscheidet in Abstimmung mit dem Gutachter, in welchem Umfang eine Prüfung nach Abschnitt 3 vorzunehmen ist.

Der Zertifikatinhaber ist verpflichtet, DIN CERTCO alle Änderungen an der Dienstleistung umgehend mitzuteilen. DIN CERTCO entscheidet in Abstimmung mit dem Gutachter, in welchem Umfang eine Prüfung nach Abschnitt 4.2.3 vorzunehmen ist und ob es sich um eine wesentliche Änderung handelt. Das Gutachten hierüber wird von dem Gutachter an DIN CERTCO weitergeleitet.

Stellt DIN CERTCO eine wesentliche Änderung fest, erlischt das Zertifikat mit der zugehörigen Registernummer. Für die geänderte Dienstleistung kann erneut ein Antrag auf Erstzertifizierung und das Nutzungsrecht für das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft“ gestellt werden.

Der Zertifikatinhaber ist weiterhin verpflichtet, alle Änderungen von formalen Angaben mitzuteilen (z. B. Zertifikatinhaber (Firmierung und/oder Name), dessen Anschrift).

Der Zertifikatinhaber kann für weitere Ausführungsarten (Untertypen) desselben Typs eine Erweiterung des bestehenden Zertifikats bei DIN CERTCO beantragen. DIN CERTCO entscheidet, ob durch diese Ergänzungen eine Ergänzungsprüfung erforderlich wird. Die Ausführungsarten werden, sofern die Voraussetzungen erfüllt sind, in das Zertifikat für die bereits zertifizierte Dienstleistung aufgenommen und gelten als deren Bestandteil.

### **5.10.2 Änderung an der Prüfgrundlage**

Ändern sich die Prüfgrundlagen der Zertifizierung, so ist innerhalb von 6 Monaten nach Mitteilung durch DIN CERTCO ein Antrag auf Änderung der Zertifizierung einzureichen und in der Regel nach 12 Monaten die Konformität mit der geänderten Prüfgrundlage durch Vorlage eines positiven Gutachtens (siehe Abschnitt 4.2.3) vorzulegen.

## 5.11 Mängel an der Dienstleistung

Werden Mängel an einer zertifizierten Dienstleistung im Markt festgestellt, wird der Zertifikatinhaber von DIN CERTCO schriftlich aufgefordert, die Mängel zu beseitigen.

DIN CERTCO entscheidet in Absprache mit dem Gutachter, ob es sich um einen schweren oder geringfügigen Mangel handelt.

Bei Mängeln, die unmittelbar oder mittelbar Einfluss auf die Ausbildung von zukünftigen Gästeführern haben (schwere Mängel), hat der Ausbildungsanbieter dafür Sorge zu tragen, dass die Dienstleistung bis zur Beseitigung der Mängel nicht mehr mit dem Zertifizierungszeichen gekennzeichnet werden.

Die Mängel sind unverzüglich abzustellen. Der Hersteller hat innerhalb von 3 Monaten ab dem Datum der Unterrichtung durch DIN CERTCO durch Vorlage eines neuen Gutachtens über eine Sonderprüfung nach Abschnitt 4.1.5 nachzuweisen, dass die Mängel behoben worden sind und die beanstandete Dienstleistung wieder den festgelegten Anforderungen entspricht.

Bei Mängeln, die keinen Einfluss auf die Ausbildung haben (geringfügiger Mangel), hat der Anbieter DIN CERTCO innerhalb von 1 Monat ab dem Datum der Unterrichtung durch DIN CERTCO und in geeigneter Weise nachzuweisen, dass die Mängel an der beanstandeten Dienstleistung behoben worden sind.

Hält der Anbieter diese Fristen nicht ein, wird ihm das Zertifikat und damit das Nutzungsrecht für das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft“ entzogen.

Besteht weiterhin Grund zur Beanstandung, wird das Zertifikat durch DIN CERTCO zunächst ausgesetzt und gleichzeitig eine letzte Frist für die Beseitigung der Mängel eingeräumt. Kommt der Zertifikatinhaber der Aufforderung nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist nach oder kann die Beseitigung der Mängel erneut nicht nachgewiesen werden, erlischt das Zertifikat.

## 6 Überwachung

Wesentlicher Bestandteil der Zertifizierung ist die ständige Konformitätsüberwachung der zertifizierten Dienstleistung „Gästeführer“ während der gesamten Laufzeit des Zertifikats.

### 6.1 Eigenüberwachung durch den Ausbildungsanbieter für Gästeführer

Der Ausbildungsanbieter für Gästeführer hat durch geeignete Maßnahmen der Qualitätssicherung dafür zu sorgen, dass die bei der Zertifizierung bestätigte Dienstleistungsqualität aufrechterhalten bleibt. Dies kann durch eine auf die Ausbildung unmittelbar ausgerichtete eigene Dienstleistungskontrolle und darüber hinaus durch Maßnahmen im Rahmen eines Qualitätsmanagement-Systems (QM-System) gemäß der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff sichergestellt werden.

#### 6.1.1 Eigene Qualitätssicherung

Die eigene Dienstleistungskontrolle ist die kontinuierliche Überwachung des Ausbildungsablaufes durch den Anbieter, die die Übereinstimmung der Dienstleistung mit den festgelegten Anforderungen sicherstellt.

Eine Qualitätssicherung muss bei dem Konzept zur Ausbildung von Gäste-/Fremdenführern vorhanden und nachprüfbar sein. Jeder Mitarbeiter des Unternehmens muss die für seinen Bereich erforderlichen Dokumente in der jeweils gültigen Fassung verstehen und jederzeit einsehen können.

Entsprechende Aufzeichnungen sind auf Verlangen DIN CERTCO oder ihren Beauftragten vorzulegen. Folgende Informationen müssen mindestens enthalten sein:

- Reklamationswesen und Kundenzufriedenheitserhebung
- Verfahrensanweisungen für die Reklamationen, den Ausbildungsablauf und weitere wesentliche Prozesse, die Ausbildung selbst betreffend,
- Schulungen von Mitarbeitern und/oder Ausbildern
- Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten (vor allem in Bezug auf Reklamationen), intern wie extern festgelegt und bekannt
- Revisionsystem (Freigabesystem) für erstellte Dokumente
- Datum der Kontrolle anderer Ausbildungsstandorte mit gleichem Ausbildungskonzept
- Ergebnis der Kontrolle und wenn vorgesehen, Vergleich mit den festgelegten Anforderungen
- Unterschrift des für die Kontrolle Verantwortlichen
- Datum der Aufzeichnung

Eine Reklamation ist laut DIN ISO 10002:2010-05 wie folgt definiert: „Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer Organisation in Bezug auf deren Produkte oder den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst zum Ausdruck gebracht wird, wenn eine Reaktion beziehungsweise Klärung explizit oder implizit erwartet wird.“

Eine Kundenzufriedenheit ist laut DIN ISO 10002:2010-05 wie folgt definiert: „Die Wahrnehmung des Kunden zu dem Grad, in dem die Anforderungen des Kunden erfüllt worden sind.“

Die Kundenzufriedenheitserhebung und ihre Auswertung müssen in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden, mindestens jedoch jeweils nach einem durchgeführten Ausbildungsdurchlauf. Wenn mehr als 12 Monate zwischen einzelnen Ausbildungsschritten liegen, dann mindestens nach jedem Ausbildungsabschnitt. In der nachzuweisenden Verfahrensanweisung muss die Durchführung, Auswertung und ggf. die Behebung der aufgetretenen Reklamationen beschrieben sein. Reklamationen von Ausbildungsteilnehmern sollen und müssen auch während eines Ausbildungsdurchlaufes aufgenommen werden können.

Die aufgenommenen Reklamationen müssen mindestens folgendes enthalten (DIN ISO 10002:2010-05):

- Beschreibung der Reklamation und relevante unterstützende Daten;
- die gewünschte Nachbesserung;
- angestrebter Zeitpunkt für eine Antwort;
- Daten zu Personen, Abteilung, Branche, Organisation und Marktsegment;
- unverzügliche Maßnahmen (soweit solche möglich sind).

Bei negativem Ergebnis einer Kontrolle hat der Anbieter unverzüglich alle Maßnahmen zur Abstellung des Mangels zu ergreifen. Die Kontrolle ist regelmäßig zu wiederholen, um festzustellen, ob der Mangel beseitigt ist.

### **6.1.2 Qualitätsmanagement-System**

DIN CERTCO empfiehlt die Errichtung und Zertifizierung eines Qualitätsmanagement-Systems nach der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff.

## 6.2 Fremdüberwachung durch DIN CERTCO

Im Rahmen der Überwachung nach Abschnitt 4.2.4 findet nach zwei Jahren eine Unterlagenprüfung statt. Hierbei wird das bestehende Ausbildungssystem mit der/n beantragten Zielregion(en) überprüft, ob die ggf. in einer vorangegangenen Begutachtung festgestellten Strukturen und Abläufe weiterhin eingehalten werden.

Zur Vorbereitung auf die Überwachung reicht der Zertifikatinhaber eine Änderungsdokumentation ein. Diese umfasst wesentliche Änderungen am bestehenden Ausbildungssystem, wie

- Nachweis über umgesetzte Abweichungen aus vorherigen Begutachtungen
- Durchgeführte Änderungen bezüglich des Rahmenplanes, der Ausbilder, veränderter Örtlichkeiten etc.
- Aktueller Rahmenplan des laufenden Ausbildungslehrganges mit der Beschreibung der Örtlichkeit
- Durchgeführte Kundenzufriedenheitserhebungen inkl. Auswertungen
- Aufgelaufene Reklamationen inkl. Auswertung seit letzter Begutachtung
- Veränderungen an der Qualitätssicherung

## 7 Verlängerung

Das Zertifikat kann jeweils um weitere vier Jahre verlängert werden, wenn rechtzeitig vor Ablauf des angegebenen Gültigkeitszeitraumes eine erneute Prüfung des Ausbildungsanbieters für Gästeführer in Form einer kompletten Prüfung, wie unter Abschnitt 3 beschrieben, durchgeführt und in angemessenem Zeitraum abgeschlossen wird.

Nach erfolgreicher Bewertung erhält der Zertifikatinhaber ein neues Zertifikat. Das verlängerte Zertifikat unterliegt den gleichen Bedingungen der Überwachung wie das Erstzertifikat.