

VORWORT (Kirstges/Schröder)

1. Teil PRAKTISCHER LEITFADEN FÜR REISELEITER (Born, überarbeitet durch Kirstges/Schröder)

EINLEITUNG	4
1. REISEKUNDSCHAFT	11
1.1. Zielgruppe	12
1.2. Reisegruppe	17
1.3. Reisegast	27
1.3.1. Alleinreisende	27
1.3.2. Akademiker	30
1.3.3. Verbucher	32
1.3.4. Fotomaniaks	34
1.3.5. Nörgler	35
1.3.6. Sparstrümpfe	36
1.3.7. Unterscharführer	37
1.3.8. Mieslinge	39
2. REISELEITER	41
2.1. Persönlichkeitsprofil	42
2.1.1. Die Person	42
2.1.2. Das Können	45
2.1.2..1. Ausgangsqualifikationen	45
2.1.2.1.1. Menschenführung	45
2.1.2.1.2. Allgemeinbildung	47
2.1.2.1.3. Benehmen	48

2.1.2.1.4. Rhetorische Gewandtheit	51
2.1.2.1.5. Fremdsprachen	52
2.1.2.1.6. Vortrag	52
2.1.2.1.7. Animation	53
2.1.2.1.8. Organisation/Improvisation	54
2.1.2.1.9. Technisches	55
2.1.2.1.10. Recherche	57
2.1.3. Aus- und Fortbildung	58
2.2. Anforderungsprofil	63
2.2.1. Veranstalter-Erwartung	63
2.2.2. Kunden-Erwartung	64
2.2.3. RL-Selbstverständnis	70
2.3. Reise-Pädagogik	73
2.3.1. Reisen und Umwelt	74
2.3.2. Landeskunde	75
2.3.2.1. Landschaft und Mensch	75
2.3.2.2. "Land und Leute kennenlernen"	83
2.3.2.3. Völkerverständigung! Im Urlaub?	89
2.4. Arbeit an der Tour	95
2.4.1. Tourplanung	95
2.4.2. Tour-Vorbereitung	97
2.4.2.1. Literatur	100
2.4.2.2. Ausrüstung	104
2.4.3. Tour-Nachbereitung	106
2.4.3.1. "Drehbücher"	106
2.4.3.2. Kundenpflege	110
2.4.3.3. Kundenkritik	111
2.4.3.4. Foto-Treffen	114
3. ON THE ROAD	115
3.1. Programmablauf	115
3.1.1. Startphase	115
3.1.1.1. Begrüßung	115
3.1.1.2. Programm-Einweisung	120
3.1.1.3. Basis-Informationen	121

3.1.2. Hauptphase	123
3.1.2.1. Solidarität	124
3.1.2.2. Pünktlichkeit	125
3.1.2.3. Informieren	125
3.1.2.4. Gruppen-Mitarbeit	127
3.1.2.5. Gruppenvorschläge	127
3.1.2.6. Kurzvorträge	129
3.1.2.7. Tour-Verwaltung	132
3.1.2.8. Service prüfen	134
3.1.2.9. RL-Selbstpflege	135
3.1.3. Schlußphase	139
3.1.3.1. Gruppen-Resonanz	139
3.1.3.2. Abschied	140
3.2. Gruppen-Handling	144
3.2.1. Führungsstil	144
3.2.2. Probleme	147
3.2.3. Konflikte	149
3.2.3.1. Unpünktlichkeit	149
3.2.3.2. Gruppenspaltung	154
3.2.4. Katastrophen	160
3.2.5. Busfahrer	161
3.2.6. Wetter	165
3.2.7. Gruppenkoller	165
3.2.8. Erkrankung	166
3.3. Tourführung	169
3.3.1. Kulturlandschaft: Kreta	169
3.3.2. Naturlandschaft: Neuseeland	177

2. Teil

VERTIEFUNG AUSGEWÄHLTER ASPEKTE DER REISELEITUNG

1. WISSENSVERMITTLUNG AUF REISEN (Schröder)	186
1.1. Verbale und erlebnisgestützte Wissensvermittlung	186
1.2. Aufbau eines Vortrages	190
1.3. Thematisierte Wissensvermittlung	192
1.4. Tipps & Tricks	195
2. FLUGKUNDE FÜR REISELEITER (Schröder)	200
2.1. Bedeutung der Flugleistung	200
2.2. Charter und Linie	201
2.3. Rückbestätigung	202
2.4. Verspätetes oder verlorengegangenes Gepäck	204
2.5. Gruppen-Check-In	206
3. REISEVERSICHERUNGEN (Schröder)	207
3.1. Überblick	207
3.2. Die Reiserücktrittskostenversicherung	207
3.3. Die Reisekrankenversicherung	209
3.4. Die Reisegepäckversicherung	210
4. GRUNDLAGEN DES REISERECHTS (Schröder / Kirstges)	212
4.1. Zugesicherte Eigenschaften	214
4.2. Fehler und Mängel	215
4.3. Kündigung des Reisevertrages	217
4.4. Schriftliche Bestätigung	218
4.5. Verhalten des Reiseleiters bei Reklamationen	219

4.6. Reiseleiterbericht	221
4.7. Die Frankfurter Tabelle zur Reisepreisminderung	223
4.8. Die Fürsorgepflicht des Reiseleiters	223
5. PROBLEME DER REISELEITERORGANISATION BEI VERANSTALTERN (Kirstges)	225
5.1. Probleme der Reiseleitung im Ausland	225
5.2. Reiseleiterzertifikat	226
5.3. Akquisition und Auswahl von Reiseleitern	228
5.4. Ausgewählte Veranstalterbeispiele zur Reiseleiterorganisation	229
5.4.1. Studiosus	229
5.4.1.1. Ausbildung	229
5.4.1.2. Verträge und Honorar	230
5.4.1.3. Weiterbildung und Nachschulung	231
5.4.2. Wikinger Reisen	231
5.4.2.1. Auswahl und Ausbildung	231
5.4.2.2. Verträge und Honorare	232
5.4.2.3. Reiseleiter Fortbildung	233
5.4.3. RUF-Jugendreisen	234
5.4.3.1. Ausbildung	234
5.4.3.2. Besonderheiten bei Jugendreisen	234
5.4.4. ITS Reisen	235
5.4.4.1. Ausbildung	235
5.4.4.2. Verträge und Honorar	235
5.5. Schlußbemerkung	236
6. STEUERRECHTLICHE UND SOZIALVERSICHERUNGSRECHTLICHE PROBLEME BEIM REISELEITEREINSATZ (Kirstges)	237
6.1. Allgemeine Vorbemerkung	237
6.1.1. Steuer- und sozialversicherungsrechtliche Fragestellungen bei Entsendung des Auslandes	237
6.1.2. Arbeitsrechtliche Grundlagen einer Auslandstätigkeit	238
6.1.3. Dauer der Auslandstätigkeit	239

6.2. Rechtsgrundlagen für die Erhebung von inländischen Steuern	239
6.2.1. Arbeitsrechtliche Grundlagen einer Auslandstätigkeit	239
6.2.2. Inländische Einkommenssteuerpflicht	240
6.3. Rechtsgrundlagen für die Befreiung von der Einkommenssteuerpflicht im Inland	241
6.4. Abkommen zur Vermeidung einer Doppelbesteuerung	242
6.4.1. Definition und Anwendungsvoraussetzung	242
6.4.2. Abkommensländer	243
6.5. Grundsätze der 183-Tage-Regelung	244
6.6. Steuerfreiheit von Lohnzuschlägen bei Reiseleitern	245
6.7. Beispiel	246
6.8. Sozialversicherungsrechtliche Aspekte und Grundlagen	247
6.8.1. Grundproblematik und internationale Sozialversicherungsabkommen	247
6.8.2. Relevanz der Entscheidungsdauer	248
6.8.3. Anwartschaftsversicherung	248
6.8.4. Rentenversicherungspflicht auf Antrag	248
6.8.5. Gesetzliche Unfall- und Pflegeversicherung	249
6.9. Besonderheiten bzgl. der Umsatzsteuer	249
6.9.1. Grundlagen der Margenbesteuerung	249
6.9.2. Reisevorleistungen und Eigenleistungen	250
6.9.3. Berechnung der Reiseleiteraufwendungen	251
6.10. Fazit	252
6.11. Verwendete und weiterführende Literatur zu diesem Abschnitt	252
7. FORDERUNGEN EINES NACHHALTIGEN "SANFTEN" TOURISMUS (Kirstges)	254
7.1. Grundzüge der Tourismuskritik	254
7.2. Das Problem: Rahmenbedingungen der Realisierung eines sanfteren Tourismus	258
7.2.1. Die Struktur des touristischen Systems	258
7.2.2. Entwicklung der touristischen Nachfrage	262
7.2.3. Paradoxie eines "sanften Massentourismus"	263
7.3. Die Chance: Wertewandel in der Bevölkerung	264

7.4. Erste Antworten: Maßnahmen zur Förderung eines sanfteren Tourismus durch Tourismusunternehmen	267
7.4.1. Verankerung der Umweltorientierung im unternehmerischen Zielsystem	267
7.4.2. Qualitätsführerschaft durch sanfteren Tourismus	268
7.4.3. Sanfter Tourismus als Nischenstrategie sowie für ausgewählte Marktsegmente	269
7.4.4. Organisatorische Verankerung eines sanfteren Tourismus	269
7.4.5. Umweltorientierung eines sanfteren Tourismus	271
7.4.6. Möglichkeiten der Beeinflussung des Reisendenverhaltens	273
7.4.7. Finanzielle Maßnahmen zur Erhaltung oder Wiederbestellung der Umwelt	275
7.5. Das „Gefangenendilemma“: Zur Notwendigkeit und Problematik einer branchenweiten Umweltstrategie	275
Anhang:	280
◆ Reisevertragsgesetz - § 651 a - 1 BGB	
◆ Frankfurter Tabelle	