

Orientierungsempfehlungen

für die Wiederaufnahme von Gästeführungen



Die Corona-Pandemie hat unsere Branche vor ungeahnte Herausforderungen gestellt. Sie erfordert ein Umdenken für unsere tägliche Arbeit und die Beachtung bestimmter Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit von Gästeführerinnen, Gästeführern und Gästen.

Nach § 3a Ansammlungen, Veranstaltungen, Versammlungen der aktuell geltenden Verordnung zur Änderung infektionsrechtlicher Verordnungen zur Bekämpfung der Corona-Pandemie vom 15. Mai 2020 sind Gästeführungen erlaubt.

https://corona.saarland.de/DE/service/massnahmen/massnahmen_node.html

Diese Handlungsempfehlung ist ausdrücklich eine erste Orientierungshilfe für Gästeführer/innen. Es besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit, noch stellt sie eine Rechtsgrundlage dar. Ebenso ist zu beachten, dass Gästeführungen sehr vielfältig sein können und in unterschiedlichen Formaten angeboten werden: dies sind z.B. Führungen für Einzelpersonen ebenso wie für Gruppen im Reisebus. Gästeführungen können zu Fuß, per Fahrrad, in Bussen, auf Schiffen stattfinden.

Sie können im öffentlichen Raum, in Parks, in Museen, Gedenkstätten und anderen Kultureinrichtungen oder in der Natur stattfinden und die Gäste können Kinder, Jugendliche und/oder Erwachsene sein (vgl. Leitfaden des BVGD).

Vor diesem Hintergrund stellt die vorliegende Handlungsempfehlung eine allgemeine Orientierungshilfe dar, die auf grundsätzliche Aspekte eingeht. Es muss immer im Einzelfall individuell entschieden werden, ob eine bestimmte Gästeführung unter den vor Ort geltenden zwingend zu beachtenden Richtlinien zu realisieren ist.

Wir weisen darauf hin, dass es sinnvoll ist, sich mit der **geltenden Verordnung des Saarlandes** auseinanderzusetzen. Darüber hinaus sollten Sie sich mit der **zuständigen Behörde vor Ort** (Ordnungs-/Gesundheitsamt) in Verbindung setzen und die eigenen Schutzmaßnahmen abstimmen.

Vorbereitung von Gästeführungen

- Aus dem Gebot, Kontakte zu minimieren, ergibt sich die Aufgabe, einen Mindestabstand von eineinhalb Metern zu anderen Personen einzuhalten. Führungen mit kleineren Gruppen von ca. 8 – 10 Personen sind sicherlich eine praktikable Größe.
- Wenn Rundgänge z.B. in Kultureinrichtungen etc. angeboten werden, ist das jeweilige Haus für die zu treffenden Hygiene- und Schutzmaßnahmen verantwortlich. Die Gästeführer können im Rahmen ihrer Führung für die Einhaltung der Hygiene- und Schutzregeln sorgen. Das beinhaltet, bei Nichteinhaltung durch einen Gast, die jeweils verantwortlichen Ansprechpartner zu informieren.

Routenführung, Start- und Treffpunkte

- Die Vorteile von Rundgängen im Outdoorbereich liegen auf der Hand, da die Infektionsgefahr durch die frische Luft geringer ist.
- Die Wege- und Routenführung, die bei Führungen gewählt wird, muss wegen der Abstandsregelungen vorab gut geplant und durchdacht sein. Zu beachten sind z.B. die Frequentierung von Orten und Wegen, Wegbreiten, etc.
- Start-, Treff- und Sammelpunkte: Es sind Orte zu wählen, die leicht zu finden sind, an denen sich aber kaum Personen aufhalten.

Hygiene

Die Regeln für das Tragen von Mund-Nasen-Bedeckungen (MNB) sind im Saarland klar geregelt, siehe https://corona.saarland.de/DE/service/massnahmen/massnahmen_node.html

Daher:

- Gäste sollten am besten schon im Vorfeld (z.B. auf der Webseite bzw. mit Bestätigung der Aufträge) auf die Situation vor Ort hingewiesen werden, dies erleichtert den Beginn der Führung.
- Es sollte im Vorhinein geklärt sein, dass die Teilnehmer den entsprechenden Schutz selbst mitbringen (z. B. Masken, ggfs. Handschuhe, Desinfektionsmittel...)
- Zu überlegen ist der Einsatz von großformatigem Anschauungsmaterial, das auch über größere Distanz von den Gästen ersehen werden kann, ohne es in der Gruppe herum zu reichen.
- Gästeführer/innen sollten sicherheitshalber einfache MNB als Ersatz und wenn möglich auch ein/zwei FFP2 Masken und ggf. andere Schutzausrüstung für evtl. nötige Erste-Hilfe-Maßnahmen mitnehmen und sich über Orte mit Desinfektionsspendern informieren.
- Die Nutzung von öffentlichen WCs nur dort, wo die Hygiene durch ausreichend Desinfektionsmittel und Reinigungspersonal gewährleistet ist. Vor Durchführung der Führung sollte sich der/die Gästeführer/in über entsprechende Möglichkeiten zum Aufsuchen von Sanitäreinrichtungen und Möglichkeiten zum Händewaschen informieren.

Bezahlung

- Bei Gruppenbuchungen oder dem Ticketverkauf für öffentliche Führungen sollte die Bezahlung vorher online erfolgen. Ggf. kann hier auch auf einen entsprechenden Anbieter (z.B. Ticket Regional o.ä.) zurückgegriffen werden (Information dazu gerne über Jutta Schneider, Saarland Gästeführer/innen e.V.)
- Bei großer Nachfrage können zusätzliche Termine angeboten bzw. zusätzliche Gästeführer eingesetzt werden.
- Bei Zahlung vor Ort: kontaktlos mit EC-Karte. Bei Benutzung des EC-Terminals sollen die Tasten mit einem Desinfektionstuch abgedeckt werden und nach Beendigung des Vorgangs abgewischt werden.
- Bargeldzahlungen sollten nur ohne direkte Übergabe (z.B. Geldteller) erfolgen und mit Handschuhen angenommen werden
- Die verkauften Tickets dürfen nur für eine bestimmte Führung gültig sein, damit die max. Teilnehmerzahl nicht überschritten wird.
- Datum/Uhrzeit/Thema müssen gut sichtbar sein.
- Die Teilnahme an anderen Führungen als der angegebenen sollte nicht möglich sein.

Wir empfehlen, keine oder lediglich minimale moderate Preissteigerungen vorzunehmen, da die Gäste eine solche Vorgehensweise in der jetzigen Situation sicherlich nicht verstehen und befürworten werden.

Kontaktverfolgung

Wichtig bleibt weiterhin, Infektionsketten nachvollziehen zu können.

Daher sollten:

- Beim Onlineticketing/Onlinebuchung alle Namen bekannt sein
- Bei geschlossenen Gruppen zumindest der Gruppenleiter bekannt sein. Bei der Buchung müssen die Gäste ihr Einverständnis geben, dass der/die Gästeführer/in ihre Daten zu dem Zwecke der Verfolgung eventueller Infektionsketten vorhalten darf.
- Vor Ort wird vom Gästeführer eine Anwesenheitsliste geführt mit Namen/Anschrift/Telefonnummer der Gäste, so dass Kontakte im Infektionsfall eines Gruppenteilnehmers zurückverfolgt werden können. Diese wird beim Veranstalter aufbewahrt und nach der nötigen Aufbewahrungsfrist von einem Monat datenschutzgerecht vernichtet.
- Es ist vor allem dafür Sorge zu tragen, dass die Daten an niemanden weitergegeben werden. Nur der Guide führt die Liste. Dies alles ist zu protokollieren (Datum der Liste, wer die Liste erstellt hat, wer sie eingesehen hat, wann sie durch wen vernichtet wurde).

Besondere Regelungen für Zutritte

Im Vorfeld sollten Zugangsvoraussetzungen von Liegenschaften und Gebäuden geklärt werden.

- Sprechen Sie im Vorfeld zu der Führung mit den Eigentümern (z.B. kommunale Liegenschaften, oder Kirchen, Schlösser-/Burgenverwaltung etc.), ob es Beschränkungen bei dem Betreten dieser Liegenschaften gibt und welche Zugangsregelungen bestehen

Während der Führung

Immer daran denken, besonders unter diesen Corona-Krise-Umständen:

Die Gäste herzlich willkommen heißen, alles tun, damit sie sich wohl fühlen!

Wesentliches Element von Gästeführungen ist der gute Kontakt zwischen Gästeführer/in und Gästen und zwischen den Gästen.

Hygiene, Abstandsregelungen

- Kein Körperkontakt, kein Händeschütteln, kein Nebeneinanderstehen und Smalltalk halten
- Abstand einhalten: Gäste, die zu verschiedenen Hausständen gehören, halten Abstand von 1,50 m.
- Der Abstand von Gästeführer/in zur Gruppe sollte eher 2 m betragen (wegen des Sprechens)
- Zum Tragen von Mund-Nasen- Bedeckungen (MNB) siehe aktuelle Landesverordnung.
- Empfehlenswert ist, dass Gäste und Gästeführer/in bei Führungen Mund-Nasen- Bedeckungen tragen, zum Schutz der anderen Teilnehmer/innen.
- Die Wegeführung ist ggfs. auch spontan zu ändern, wenn Abstandsregeln nicht eingehalten werden können; das kann auch bedeuten, ein touristisches Highlight nicht zu zeigen.
- Das Herumreichen von Gegenständen ist untersagt, ebenso das Berühren von Tastmodellen oder Hands-on-Stationen etc.
- Auf kulinarische Proben muss verzichtet werden
- Unter den Teilnehmenden darf kein Austausch von Verpflegung, Getränken, etc. erfolgen.
- Neuralgische Punkte (Türgriffe, Handläufe) meiden, bzw. Türen öffnen mit Handschuh
- Verhaltensregeln klar an die Gruppe kommunizieren, ständig überprüfen und zur Not noch einmal darauf hinweisen. Wenn Teilnehmer/innen der Gruppe die Hygiene- und Abstandsregeln nicht einhalten sollten, dann sollte der/die Gästeführer/in zum Schutz der anderen Gäste und seiner selbst, die entsprechenden Teilnehmer/innen bitten, die Gruppe zu verlassen.
- Auf die Ausgabe von Infoblättern sollte verzichtet werden, sondern auf weiterführende Quellen, z.B. Websites verwiesen werden

Akustik

- Um ein längeres Sprechen und das Erkennen von Mimik bei Führungen zu ermöglichen, ist zu überlegen, dass Gästeführer/innen nur zu Beginn und zum Ende der Führung Masken tragen und ansonsten mit anderen Mitteln Abstand halten können.

- Die Verwendung von Sprachverstärkern ist nicht zu empfehlen, da diese von der Umwelt durchweg als Belästigung empfunden werden.
- Wenn während der Führung durch den Einsatz von technischen Hilfsmitteln, wie z.B. Personenführungsanlagen, ein ausreichender Abstand gewährleistet werden kann, kann u. U. auf das Tragen einer Maske verzichtet werden.
- Audio Guide Systeme erhöhen den Hörkomfort. Das Saarland verfügt über Höranlagen, die von den Gästeführern eingesetzt werden können. Die TZS als auch diverse Städte sind hier Ansprechpartner; bitte wenden Sie sich bei Fragen zu den Standorten an die TZS.
- Darüber hinaus empfiehlt der Saarland Gästeführer/innen e.V. z.B. folgende Systeme: MEDER CommTech GmbH: www.meder-commtech.de; BMS Audio GmbH: www.bmsaudio.de; PELO Hörsysteme: www.pelo-hoersysteme.de
- Es gibt dabei mittlerweile auch app-basierte Audio-Systeme für die eigenen Smartphones. Wir empfehlen vor Einsatz eines solchen Systems, ob die Gäste dies mit den eigenen Smartphones nutzen können und möchten.

Wichtige Aufgaben für Gästeführer/innen

Eine gut durchdachte Besucher- und Gästelenkung zur Sicherstellung eines ausreichenden Abstands und zur Begrenzung der Personenanzahl wird im Tourismus in Coronazeiten zum Schlüsselfaktor werden. Um den Kontakt zwischen Personen im öffentlichen Raum zu minimieren und den Abstand zu vergrößern, ist es hilfreich, wenn Gästeführer/innen über Insiderwissen verfügen, welche Orte, Routen, Wanderwege, Parks usw. weniger frequentiert sind (möglicherweise auch zu bestimmten Zeiten) und deshalb empfehlenswert sind.

Sonstige Hinweise

Infektionsschutz

Auf der Seite www.infektionsschutz.de der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung gibt es zahlreiche Merkblätter für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer / Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber zum Download, deren Berücksichtigung zu empfehlen ist.

Rechtlicher Hinweis

Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Angaben. Die vorliegenden Informationen sollen als erste Hilfestellung dienen und sensibilisieren. Wir möchten ausdrücklich betonen, dass es sich hier nicht um eine Rechtsberatung handelt. Auch können die Aussagen zu medizinischen Fragen und möglichen Auswirkungen keine Beratung durch einen Facharzt oder die zuständigen Fachbehörden ersetzen.

Saarbrücken, 19.05.2020

Tourismus Zentrale Saarland GmbH und Saarland Gästeführer/innen e.V. auf Grundlage u. g. Quellen

Quellen:

- *Leitfaden für die Wiederaufnahme von Gästeführungen*
(Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V., Stand: 10.05.2020)
- *Orientierungshilfe zur Wiedereröffnung der Touristinformationen in Corona-Zeiten*
(Deutscher Tourismusverband e.V., Stand: 23.04.2020)
- *Handlungsempfehlungen für die Wiedereröffnung der Saarländischen Museen*
(Saarländischer Museumsverband e.V., Stand 29.04.2020)