

Prüfungsordnung für die Prüfung zum geprüften Tourbegleiter durch den Tourismusverband Hamburg e.V. (TVH)

Präambel

Der Tourismusverband Hamburg e.V. als Interessenverband der für den Tourismus in Hamburg tätigen Hamburger Wirtschaftsunternehmen hat diese Prüfungsordnung aufgestellt.

Die Prüfung und Zertifizierung der Tourbegleiter sichert die Qualität des Tourkommentars bei den Stadtrundfahrten und gewährleistet, dass in der Freien und Hansestadt Hamburg nur solche Tourbegleiter tätig werden, die dem Bild und dem Rang der Freien und Hansestadt Hamburg entsprechend auftreten.

Inhaltsübersicht

1. Teil: Allgemeine Bestimmungen

1. Regelungsgegenstand
2. Aufbau der Prüfung
3. Noten- und Punkteskala für Prüfungsleistungen
4. Berechtigung zur Prüfungsteilnahme
5. Prüfungsausschuss
6. Prüfer
7. Versäumnis von Prüfungen
8. Täuschung, Ordnungsverstoß
9. Wiederholung der Prüfung

2. Teil: Schriftliche Prüfung

1. Zweck der Prüfung
2. Ablauf der Prüfung
3. Prüfungsleistungen

3. Teil: Praktische Prüfung

1. Zulassung zur praktischen Prüfung
2. Ablauf
3. Bestehen der Prüfung

4. Teil: Zertifikat

1. Ausstellung
2. Ausweis
3. Geltungsdauer

1. Teil: Allgemeine Bestimmungen

1. Regelungsgegenstand

Diese Prüfungsordnung regelt die Prüfung zum geprüften Tourbegleiter in der Freien und Hansestadt Hamburg. Mit dem Bestehen der Prüfung erwirbt der Kandidat das Recht, sich als vom Hamburger Tourismusverband geprüfter Tourbegleiter zu bezeichnen.

2. Aufbau der Prüfung

Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen Teil und einem praktischen Teil.

3. Noten- und Punkteskala für Prüfungsleistungen

(1) Die einzelnen Leistungen in der Prüfung werden mit der folgenden Noten- und Punkteskala bewertet:

Perfekt

100 Punkte

sehr gut

eine hervorragende
Leistung

99-95 Punkte

gut

eine erheblich über
den
durchschnittlichen
Anforderungen
liegende Leistung

94-90 Punkte

befriedigend

eine Leistung, die in
jeder Hinsicht durch
schnittlichen
Anforderungen ent-

89-85 Punkte

spricht

ausreichend

eine Leistung, die trotz ihrer Mängel durchschnittlichen Anforderungen entspricht

84-80 Punkte

mangelhaft

eine mit erheblichen Mängeln behaftete, im ganzen nicht mehr brauchbare Leistung

79 und weniger Punkte

(2) Die Einzelbewertungen werden zu einer Gesamtbewertung zusammengefasst, wobei das Ergebnis der schriftlichen Prüfung zu 60% und das Ergebnis der praktischen Prüfung zu 40% angerechnet werden. Die Gesamtnote wird unter Anwendung allgemeiner Rundungsregeln ohne Nachkommastellen ermittelt.

(3) Eine Prüfung ist insgesamt nicht bestanden, wenn der Kandidat nicht mindestens eine Durchschnittspunktzahl von 80 erreicht hat. Der Vorsitzende des Prüfungsausschusses teilt dem Kandidaten das Nichtbestehen der Prüfung unverzüglich mit.

4. Berechtigung zur Prüfungsteilnahme

(1) Kandidaten müssen sich zur Teilnahme an der Prüfung bei der Geschäftsstelle des TVH anmelden. Bei der Anmeldung muss die Prüfungsgebühr in Höhe von 100 € in bar an den TVH gezahlt werden.

(2) Zur Teilnahme an der Prüfung ist ein Kandidat berechtigt, wenn er

a. ein begleitetes Praktikum von mindestens 2 Monaten in einem Hamburger Stadtrundfahrtunternehmen im Linienverkehr abgeleistet hat und das

Unternehmen nach Abschluss des Praktikums seine Vorstellung zur Prüfung befürwortet

oder

- b. mindestens ein Jahr lang als Gästeführer selbstständig tätig war.
- (3) Die Voraussetzungen gemäß Absatz 2 lit. a. sind durch Vorlage einer Bescheinigung des Unternehmens nachzuweisen. Die Voraussetzung gemäß Absatz 2 lit. b. ist in geeigneter Form nachzuweisen, und zwar regelmäßig durch Vorlage einer geordneten und detaillierten Aufstellung über die Orte und Inhalte der Tätigkeit. Die Nachweise (Rechnungen, Aufträge etc.) müssen der Anmeldung des Kandidaten zur Prüfung urschriftlich beigelegt sein.
- (4) Über die Befreiung von der Pflicht, die Prüfung abzulegen, entscheidet auf schriftlichen Antrag des die Befreiung Begehrenden der Prüfungsausschuss mit einfacher Mehrheit.

5. Prüfungsausschuss

- (1) Der TVH bildet einen Prüfungsausschuss. Dieser besteht aus dem Vorsitzenden des Vorstands des TVH, der zugleich der Vorsitzende des Prüfungsausschusses ist und zwei Stellvertretern sowie vier weiteren Mitgliedern (Beisitzer). Der Vorsitzende beruft und entlässt die Stellvertreter sowie die weiteren Ausschussmitglieder.
- (2) Der Prüfungsausschuss ist mit drei Mitgliedern beschlussfähig und trifft alle Entscheidungen mit Stimmenmehrheit.

6. Prüfer

- (1) Der Vorsitzende des Prüfungsausschusses oder einer seiner Stellvertreter bestimmt für anstehende Prüfungstermine die Prüfer nach pflichtgemäßem Ermessen, und zwar für die schriftliche Prüfung einen Prüfer und für die praktische Prüfung drei Prüfer.
- (2) Für die Qualifikation der Prüfer gelten die §§ 41 und 42 ZPO, deren Wortlaut dieser Prüfungsordnung anliegt, entsprechend.

7. Versäumnis von Prüfungen

- (1) Erscheint ein angemeldeter Prüfungsteilnehmer zu einer Prüfung ohne genügende Entschuldigung nicht oder verweigert er die Abgabe von Teilen der Prüfung ohne genügende Entschuldigung, so wird diese Prüfung als „nicht bestanden“ bewertet.
- (2) Bei genügender Entschuldigung wird die Prüfung nicht berücksichtigt und ein neuer Prüfungstermin zugewiesen. Entschuldigungen sind unverzüglich bei der Geschäftsstelle des TVH schriftlich darzulegen. Die Verhinderungsgründe sind nachzuweisen. Über die Frage, ob die geltend gemachten Gründe das Fernbleiben oder die Verweigerung genügend entschuldigen, entscheidet der Vorsitzende des Prüfungsausschusses.

8. Täuschung, Ordnungsverstoß

Verstößt der Kandidat schwerwiegend gegen diese Prüfungsordnung oder benutzt er nicht zugelassene Hilfsmittel oder macht er unrichtige Angaben oder täuscht er in sonstiger Weise, kann seine Prüfungsleistung mit „nicht bestanden“ bewertet werden.

9. Wiederholung der Prüfung

- (1) Wird die schriftliche oder die praktische Prüfung nicht bestanden, kann die nicht bestandene Prüfungsteilleistung zwei Mal nach mindestens vier und maximal acht Wochen wiederholt werden.
- (2) Nach zweimaliger erfolgloser Wiederholung kann ein erneuter Versuch erst nach Ablauf eines Jahres unternommen werden.

2. Teil: Schriftliche Prüfung

1. Zweck der Prüfung

In der schriftlichen Prüfung soll der Kandidat zeigen, dass er die für die Ausübung seiner Tätigkeit erforderlichen Kenntnisse in allen relevanten Wissensfeldern hat. Prüfungsgebiete sind insbesondere aber nicht ausschließlich:

- Hamburgische Geschichte
- Aktuelle Themen der Stadt
- Bauwerke
- Wichtige Persönlichkeiten der Stadt

- Leben und Arbeiten in Hamburg

2. Ablauf der Prüfung

(1) Die schriftliche Prüfung erfolgt im Multiple Choice Verfahren mit Prüfungsbögen in Form einer Aufsichtsarbeit und wird von einem einzelnen Prüfer geleitet. Hilfsmittel aller Art sind nicht zugelassen. Ein Prüfungsbogen umfasst 25 Fragen.

(2) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

3. Prüfungsleistungen

Die Prüfungsleistung des Kandidaten wird nach der Quote der von ihm zutreffend beantworteten Fragen auf der Grundlage der folgenden Tabelle bewertet:

Quote	Erreichte Punktzahl	Quote	Erreichte Punktzahl
25	60,0	12	28,8
24	57,6	11	26,4
23	55,2	10	24,0
22	52,8	9	21,6
21	50,4	8	19,2
20	48,0	7	16,8
19	45,6	6	14,4
18	43,2	5	12,0
17	40,8	4	9,6
16	38,4	3	7,2
15	36,0	2	4,8
14	33,6	1	2,4
13	31,2	0	0,0

3. Teil: Praktische Prüfung

1. Zulassung zur praktischen Prüfung

Der Kandidat wird zur praktischen Prüfung zugelassen, wenn die schriftliche Prüfung mit mindestens 48 Punkten bewertet worden ist.

2. Ablauf

Die praktische Prüfung wird unter realistischen Einsatzbedingungen auf einem von den Hamburger Stadtrundfahrtunternehmen abwechselnd gestellten Fahrzeug im Rahmen einer Stadtrundfahrt durchgeführt. Sie dauert mindestens 20 Minuten.

3. Bestehen der Prüfung

- (1) Die Moderation des Kandidaten soll informativ, lebendig und unterhaltsam sein.
- (2) Von dem Kandidaten wird erwartet, dass er eine positive Grundhaltung zu der Freien und Hansestadt Hamburg und ihren Institutionen zeigt und in der Lage ist, diese Haltung angemessen zu transportieren.
- (3) Es wird weiter erwartet, dass er sich an die Qualitätskodizes sowie an alle von den Hamburger Stadtrundfahrtunternehmen im Linienverkehr aufgestellten Regelungen z.B. hinsichtlich der Führung von Anbahnungsgesprächen hält.
- (4) Die Bewertung erfolgt anhand folgender Kriterien:

Maximal erreichbare Punktzahl	Kriterium
8	Erscheinungsbild, Umgangsformen
12	Kompetenz (Gelassenheit, Umgang mit Fragen, Fähigkeit, ergänzende Hintergrundinformationen zu liefern, u.a.)
12	Atmosphäre (Spontaneität, Freundlichkeit, Sympathie, Humor, Empathie, Aufmerksamkeit, Offenheit, Interesse am Gast)
8	Mehrsprachigkeit (Kommunikation in englischer Sprache)

4. Teil: Zertifikat

1. Ausstellung

Der Prüfungsausschuss erteilt im Namen des TVH über das Bestehen der Prüfung ein Zertifikat, in dem das Gesamtergebnis in Note und Punkten genannt ist.

2. Ausweis

Der geprüfte Tourbegleiter erhält vom TVH nach Bestehen der Prüfung einen Ausweis mit Lichtbild. Nach Aushändigung des Ausweises ist der geprüfte Tourbegleiter zur Führung dieses Ausweises jederzeit berechtigt.

3. Geltungsdauer

Das Zertifikat hat eine Geltungsdauer von 3 Jahren ab der Entscheidung des Prüfungsausschusses über das Bestehen der Prüfung.

§ 41 ZPO

Ausschluss von der Ausübung des Richteramtes

Ein Richter ist von der Ausübung des Richteramtes kraft Gesetzes ausgeschlossen:

1. in Sachen, in denen er selbst Partei ist oder bei denen er zu einer Partei in dem Verhältnis eines Mitberechtigten, Mitverpflichteten oder Regresspflichtigen steht;
2. in Sachen seines Ehegatten, auch wenn die Ehe nicht mehr besteht;
- 2a. in Sachen seines Lebenspartners, auch wenn die Lebenspartnerschaft nicht mehr besteht;
3. in Sachen einer Person, mit der er in gerader Linie verwandt oder verschwägert, in der Seitenlinie bis zum dritten Grad verwandt oder bis zum zweiten Grad verschwägert ist oder war;
4. in Sachen, in denen er als Prozessbevollmächtigter oder Beistand einer Partei bestellt oder als gesetzlicher Vertreter einer Partei aufzutreten berechtigt ist oder gewesen ist;
5. in Sachen, in denen er als Zeuge oder Sachverständiger vernommen ist;
6. in Sachen, in denen er in einem früheren Rechtszug oder im schiedsrichterlichen Verfahren bei dem Erlass der angefochtenen Entscheidung mitgewirkt hat, sofern es sich nicht um die Tätigkeit eines beauftragten oder ersuchten Richters handelt.

§ 42 ZPO

Ablehnung eines Richters

(1) Ein Richter kann sowohl in den Fällen, in denen er von der Ausübung des Richteramtes kraft Gesetzes ausgeschlossen ist, als auch wegen Besorgnis der Befangenheit abgelehnt werden.

(2) Wegen Besorgnis der Befangenheit findet die Ablehnung statt, wenn ein Grund vorliegt, der geeignet ist, Misstrauen gegen die Unparteilichkeit eines Richters zu rechtfertigen.

(3) Das Ablehnungsrecht steht in jedem Fall beiden Parteien zu.