

# Fremdsprachenlehrplan

**Fachfrau Information und Dokumentation EFZ**  
**Fachmann Information und Dokumentation EFZ**

Stand: 07.04.2022

## Inhalt

Einleitung .....	3
Der Fremdsprachenunterricht .....	3
Der Fremdsprachenlehrplan.....	4
Lektionentafel Bildungsverordnung .....	5
Detaillierte Lektionentafel .....	5
Berufsspezifischer Fremdsprachenunterricht (Übersicht der Lerneinheiten) .....	6
3. Semester .....	7
4. Semester .....	13
5. Semester .....	19
6. Semester .....	25

## Einleitung

Ab August 2022 wird in den Lehrbetrieben, den Berufsfachschulen und den überbetrieblichen Kursen (üK) die berufliche Grundbildung zur Fachfrau Information und Dokumentation EFZ / zum Fachmann Information und Dokumentation EFZ nach den revidierten Ausbildungsgrundlagen angeboten und an allen drei Lernorten neu konsequent kompetenzorientiert umgesetzt (Handlungskompetenzorientierung).

Ziel der beruflichen Grundbildung ist die Entwicklung von Kompetenzen, um in berufstypischen Situationen eigeninitiativ, zielorientiert, fachgerecht und flexibel zu handeln. Damit dies gelingt, bauen die Lernenden im Laufe ihrer Ausbildung die im Bildungsplan beschriebenen Handlungs-kompetenzen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen.

Im Bildungsplan sind die Handlungskompetenzen in Handlungskompetenzbereiche gegliedert. Er konkretisiert für alle drei Lernorte die zu erwerbenden Handlungskompetenzen in Form von Leistungszielen.

## Der Fremdsprachenunterricht

Der Bildungsplan enthält Leistungsziele, die sowohl in der Muttersprache wie auch in einer zweiten Landessprache und Englisch vorgesehen sind. Die nötigen Fremdsprachenkenntnisse werden in der Berufsfachschule mit insgesamt 240 Lektionen, d.h. 120 Lektionen pro Fremdsprache, aufgebaut. Dabei ist vorgesehen, dass im 1. Lehrjahr mit insgesamt 160 Lektionen, d.h. 80 Lektionen pro Fremdsprache, allgemeine Sprachkompetenzen in einem klassischen Fremdsprachenunterricht aufgebaut werden; für die zweite Landessprache auf Niveau A2 und für Englisch auf Niveau B1. Im Europäischen Referenzrahmen werden die Sprachniveaus A2 und B1 wie folgt beschrieben:

A1: Anfänger	Kann vertraute, alltägliche Ausdrücke und ganz einfache Sätze verstehen und verwenden, die auf die Befriedigung konkreter Bedürfnisse zielen. Kann sich und andere vorstellen und anderen Leuten Fragen zu ihrer Person stellen – z. B. wo sie wohnen, was für Leute sie kennen oder was für Dinge sie haben – und kann auf Fragen dieser Art Antwort geben. Kann sich auf einfache Art verständigen, wenn die Gesprächspartnerinnen oder Gesprächspartner langsam und deutlich sprechen und bereit sind zu helfen.
A2: Grundlegende Kenntnisse	Kann Sätze und häufig gebrauchte Ausdrücke verstehen, die mit Bereichen von ganz unmittelbarer Bedeutung zusammenhängen (z. B. Informationen zur Person und zur Familie, Einkaufen, Arbeit, nähere Umgebung). Kann sich in einfachen, routinemäßigen Situationen verständigen, in denen es um einen einfachen und direkten Austausch von Informationen über vertraute und geläufige Dinge geht. Kann mit einfachen Mitteln die eigene Herkunft und Ausbildung, die direkte Umgebung und Dinge im Zusammenhang mit unmittelbaren Bedürfnissen beschreiben.
B1: Fortgeschrittene Sprachverwendung	Kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht. Kann die meisten Situationen bewältigen, denen man auf Reisen im Sprachgebiet begegnet. Kann sich einfach und zusammenhängend über vertraute Themen und persönliche Interessengebiete äußern. Kann über Erfahrungen und Ereignisse berichten, Träume, Hoffnungen und Ziele beschreiben und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben.
B2: Selbständige Sprachverwendung	Kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen. Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist. Kann sich zu einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken, einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben.
C1: Fachkundige Sprachkenntnisse	Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.
C2: Annähernd muttersprachliche Kenntnisse	Kann praktisch alles, was er/sie liest oder hört, mühelos verstehen. Kann Informationen aus verschiedenen schriftlichen und mündlichen Quellen zusammenfassen und dabei Begründungen und Erklärungen in einer zusammenhängenden Darstellung wiedergeben. Kann sich spontan, sehr flüssig und genau ausdrücken und auch bei komplexeren Sachverhalten feinere Bedeutungsnuancen deutlich machen.

## Der Fremdsprachenlehrplan

Für das zweite und das dritte Lehrjahr ist mit insgesamt 40 Lektionen pro Lehrjahr, d.h. 20 Lektionen pro Fremdsprache pro Lehrjahr, ein berufsspezifischer Fremdsprachenunterricht vorgesehen. Der vorliegende schweizweit gültige Fremdsprachenlehrplan konkretisiert dafür die Vorgaben des Bildungsplans. Die pro Semester pro Sprache vorgesehenen 10 Lektionen sind darin in Lerneinheiten gegliedert, die sich an beruflichen Situationen orientieren, in denen Fachfrauen Information und Dokumentation EFZ / Fachmänner Information und Dokumentation EFZ im Berufsalltag Fremdsprachenkenntnisse anwenden. Jede Lerneinheit wird sowohl in der zweiten Landessprache als auch auf Englisch durchgeführt und durch die Lehrperson auf das entsprechende Sprachniveau angepasst. Damit die Lernenden in den fremdsprachenrelevanten beruflichen Situationen kompetent handeln können, sind die dafür nötigen Kompetenzen pro Lerneinheit festgelegt, welche vermittelt resp. aufgebaut werden. Die pro Lerneinheit aufgeführten Sprachkompetenzen sind Mindestanforderungen für den berufsspezifischen Fremdsprachenunterricht und somit verbindlich. Es steht den Schulen jedoch frei, die Fremdsprachenkompetenzen als bilingualer Unterricht im berufskundlichen Unterricht zu vermitteln. Die Hilfsmittel und Quellen sowie die methodisch-didaktischen Hinweise sind als Vorschläge und Hilfestellungen zu verstehen, jedoch nicht verbindlich. Der Fremdsprachenlehrplan wurde mit der Unterstützung von Fremdsprachen- sowie BKU-Lehrpersonen aus der Deutschschweiz, der französischen Schweiz und der italienischen Schweiz erarbeitet.

## Lektionentafel Bildungsverordnung

Übersicht der Handlungskompetenzen	Lektionen pro Lehrjahr		
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>a. Auswählen, Übernehmen, und Überprüfen von Medien, Daten und Unterlagen</b>	140	60	0
<b>b Managen von Daten und Metadaten</b>	60	20	80
<b>c Erhalten, Aufbewahren, Ausscheiden beziehungsweise Kassieren von Medien, Daten und Unterlagen</b>			
<b>d Vermitteln von Information und Kompetenzen</b>	240	80	80
<b>e Recherchieren von Information</b>	80	40	40
<b>Total</b>	<b>520</b>	<b>200</b>	<b>200</b>

## Detaillierte Lektionentafel

Übersicht der Handlungskompetenzen	Lektionen pro Semester						
	1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr		
	1	2	3	4	5	6	
<b>a. Auswählen, Übernehmen, und Überprüfen von Medien, Daten und Unterlagen</b>	140		60		0		
a1 Medien, Daten und Unterlagen vorbereiten, bewerten, auswählen und ihre inhaltliche Qualität überprüfen	60	60	20	20			
a2 Medien, Daten und Unterlagen in das Archiv, in die Bibliothek oder in die Dokumentationsstelle übernehmen		20		20			
a3 Physische und digitale Qualität der Medien, Daten und Unterlagen kontrollieren							
<b>b Managen von Daten und Metadaten</b>	40		0		80		
b1 Medien, Daten und Unterlagen erschliessen	20	20					
b2 Datenbanken, Schnittstellen und Repositorien gemäss Betriebsauftrag bewirtschaften					10		
b3 Daten online gemäss Betriebsauftrag publizieren						30	40
<b>c Erhalten, Aufbewahren, Ausscheiden beziehungsweise Kassieren von Medien, Daten und Unterlagen</b>	20		20		0		
c1 Medien, Daten und Unterlagen der Institution erhalten		10	10				
c2 Aufbewahrte Medien, Daten und Unterlagen der Institution auf Aktualität, Lesbarkeit, Funktion sowie auf allfällige Verluste oder Schäden überprüfen			10				
c3 Nicht archivierungswürdige Medien, Daten und Unterlagen der Institution ausscheiden beziehungsweise kassieren	10						
<b>d Vermitteln von Information und Kompetenzen</b>	240		80		80		
d1 Kundinnen und Kunden beim Benutzen der Bestände der Institution und externer Partnerorganisationen beraten und anleiten	30	30				20	
d2 Kundinnen und Kunden beim Benutzen von Software, Infrastruktur und anderen Angeboten der Institution anleiten	20		10		20		
d3 Öffentlichkeitsarbeit des Betriebs unterstützen			10	20			
Fremdsprachen	80	80	20	20	20	20	
<b>e Recherchieren von Information</b>	80		40		40		
e1 Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden anhand der Rechercheanfrage abklären			20	20		20	
e2 Information gemäss Rechercheauftrag recherchieren	40	40					10
e3 Ergebnisse gemäss dem Rechercheauftrag übermitteln							10
<b>Total</b>	<b>520</b>		<b>200</b>		<b>200</b>		

## Berufsspezifischer Fremdsprachenunterricht (Übersicht der Lerneinheiten)

<b>Titel Lerneinheit</b>	<b>Semester</b>	<b>Lektionen</b>
Alltägliche Fragen mündlich beantworten	3	4
Alltägliche Fragen schriftlich stellen und beantworten	3	3
Anleitungen verfassen	3	3
Zweisprachige oder fremdsprachige Flyer erstellen	4	3
Beratung bei der Recherche	4	3
Reklamationen bei Lieferanten	4	4
Mündliche Kommunikation mit Fachpersonen	5	4
Schriftliche Kommunikation mit Fachpersonen	5	4
Video-Tutorial und Videos für soziale Netzwerke erstellen	5	2
Aspekte der Berufsethik erläutern	6	2
Literatur vermitteln	6	4
Auf Reklamationen von Kunden reagieren	6	4

### 3. Semester

Alltägliche Fragen mündlich beantworten		2. Lehrjahr – 3. Semester
Handlungskompetenzbereich: d	Handlungskompetenz: d1	Lektionen 4

<b>Situation(en):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachpersonen I+D helfen neuen Kundinnen und Kunden bei der Einschreibung.</li> <li>Fachpersonen I+D erklären neuen Kundinnen und Kunden die Abläufe der Ausleihe und die Benutzung von Beständen.</li> <li>Fachpersonen I+D erklären neuen Kundinnen und Kunden die Benutzerordnung.</li> <li>Fachpersonen I+D beschreiben die Organisation der Institution.</li> <li>Fachpersonen I+D empfehlen den Kundinnen und Kunden Medien.</li> </ul>	
<b>Leistungsziele</b>	
<p>d1.bs4a Sie wenden unterschiedliche Kommunikations- und Fragetechniken im Umgang mit Kund/innen in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1) an. (K3)</p> <p>d1.bs4b Sie wenden die berufliche Fachterminologie in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1) an. (K3)</p>	
<b>Deskriptoren</b>	<b>Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann Fragen in Bezug auf...             <ul style="list-style-type: none"> <li>die Einschreibung</li> <li>die Ausleihe und Benutzung</li> <li>die Benutzerordnung</li> <li>die eigene Institution</li> </ul>             verstehen und beantworten           </li> <li>Kann Kundinnen und Kunden helfen, ein Konto zu erstellen</li> <li>Kann den Prozess der Ausleihe und Benutzung der Bestände erklären</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante Fachterminologie in Bezug auf...             <ul style="list-style-type: none"> <li>die Einschreibung</li> <li>die Ausleihe und Benutzung</li> <li>die Benutzerordnung</li> <li>die eigene Institution</li> </ul> </li> <li>Aufbau einer mündlichen Erklärung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann die Anliegen sowie Wünsche nach bestimmten Medien von Kundinnen und Kunden verstehen</li> <li>Kann Kundinnen und Kunden wunschgemäss Medien empfehlen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante Fachterminologie:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Belletristik (Drama, Lyrik und verschiedene Arten von Epik)</li> <li>Sachliteratur (Sach-, Fachbücher, wissenschaftliche Literaturarten)</li> <li>Auskunfts-literatur</li> <li>Kinder- und Jugendliteratur (inkl. Easy Reader)</li> <li>Spezielle Literaturarten: Graue Literatur, Akten, Webinhalte</li> <li>Medienarten:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>Print Medien: min. Bücher, Zeitungen, Zeitschriften, Akten, Comic</li> <li>Audiovisuelle Medien: min. Foto/Bild, Ton, Film/Video, Games</li> <li>E-Medien: min. E-Books, E-Journals, E-Periodicals, Webinhalte, Daten</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publikationsformen: Monografien, Reihen, Zeitschriftenartikel</li> <li>• Begriffe/Ausdrücke für die Formulierung von Vorschlägen</li> </ul>
--	--

<b>Hilfsmittel/Quellen:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumente aus dem Betrieb (z.B. Benutzungsordnung)</li> </ul>
<b>Methodisch-didaktische Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollenspiele:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Lernenden stellen sich gegenseitig ihre Institution mündlich vor.</li> <li>• Die Lernenden erklären sich gegenseitig, wie in ihrer Institution die Ausleihe/Benutzung der Bestände funktioniert.</li> <li>• Die Lernenden beraten sich gegenseitig zu Medien aus dem Bestand (z.B. «Ich suche nach einem Buch für meine Tochter – es sollte aber möglichst einfach geschrieben sein.»).</li> <li>• Die Lernenden reagieren auf Verstöße gegen die Benutzungsordnung (z.B. Essen im Lesesaal).</li> </ul> </li> </ul>

<b>Bezug zum Bildungsplan</b>
<b>Handlungskompetenzbereich d:</b> Vermitteln von Information und Kompetenzen
<b>Handlungskompetenz d1:</b> Kundinnen und Kunden beim Benutzen der Bestände der Institution und externer Partnerorganisationen beraten und anleiten
<p>Die Fachleute registrieren Neukund/innen und unterstützen diese bei der Suche, Ausleihe und Rücknahme von Medien, Daten oder Unterlagen. Sie führen Kund/innen in die Recherche ein und erörtern die Nutzung interner Geräte. Die Fachleute prüfen die archivischen Schutzfristen und kontrollieren bei der Rücknahme die Medien, Daten und Unterlagen auf Funktion und Vollständigkeit. Im Fall von Beschädigungen oder Verlusten führen sie ein lösungsorientiertes Kundengespräch.</p>



<b>Alltägliche Fragen schriftlich stellen und beantworten</b>		<b>2. Lehrjahr – 3. Semester</b>
<b>Handlungskompetenzbereich: d</b>	<b>Handlungskompetenz: d1</b>	<b>Lektionen 3</b>

<b>Situation(en):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachpersonen I+D stellen und beantworten Fragen zur Einschreibung und der Ausleihe/Rücknahme von Medien der Bibliothek.</li> <li>Fachpersonen I+D stellen und beantworten Fragen zur Benutzung des Archivs und der Einsicht von Archivalien</li> </ul>	
<b>Leistungsziele</b>	
<p>d1.bs4a Sie wenden unterschiedliche Kommunikations- und Fragetechniken im Umgang mit Kund/innen in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1) an. (K3)</p> <p>d1.bs4b Sie wenden die berufliche Fachterminologie in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1) an. (K3)</p>	
<b>Deskriptoren</b>	<b>Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann schriftliche Fragen von Kundinnen und Kunden                         <ul style="list-style-type: none"> <li>verstehen</li> <li>per Mail beantworten</li> <li>per Chat beantworten</li> <li>auf sozialen Netzwerken (Profil der Institution) beantworten</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante Fachterminologie in Bezug auf...                         <ul style="list-style-type: none"> <li>die Verfügbarkeit</li> <li>die Ausleihe/Rücknahme</li> <li>die Ausleihfristen/Verlängerungen</li> <li>die Öffnungszeiten</li> <li>die Benutzungsbedingungen</li> <li>den Aufbau eines Briefes / einer E-Mail</li> </ul> </li> <li>Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation per Chat, soziale Medien, E-Mail oder Brief:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>Einfache Fragen, W-Fragen</li> <li>einfache Sätze, keine Substantivierung</li> <li>Modalverben</li> </ul> </li> <li>Der Aufbau eines Briefes / einer E-Mail</li> <li>Standardformulierungen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann einfache Briefe/E-Mails als Antwort auf eine Schenkung schreiben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Briefformalitäten für Dankschreiben, Standardsätze</li> </ul>

<b>Hilfsmittel/Quellen:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dokumente aus dem Betrieb</li></ul>
<b>Methodisch-didaktische Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bereits vorhandene Briefe oder E-Mails als Beispiel nehmen</li><li>• Betriebsinterne Regeln zur Beantwortung von Anfragen und Vorlagen durch Lernende mitbringen lassen und vergleichen</li><li>• Standardformulierungen mit den Lernenden erarbeiten</li><li>• Eigene Checklisten und Vorlagen erstellen</li></ul>

<b>Bezug zum Bildungsplan</b>
<b>Handlungskompetenzbereich d:</b> Vermitteln von Information und Kompetenzen
<b>Handlungskompetenz d1:</b> Kundinnen und Kunden beim Benutzen der Bestände der Institution und externer Partnerorganisationen beraten und anleiten
Die Fachleute registrieren Neukund/innen und unterstützen diese bei der Suche, Ausleihe und Rücknahme von Medien, Daten oder Unterlagen. Sie führen Kund/innen in die Recherche ein und erörtern die Nutzung interner Geräte. Die Fachleute prüfen die archivischen Schutzfristen und kontrollieren bei der Rücknahme die Medien, Daten und Unterlagen auf Funktion und Vollständigkeit. Im Fall von Beschädigungen oder Verlusten führen sie ein lösungsorientiertes Kundengespräch.

<b>Anleitungen verfassen</b>		<b>2. Lehrjahr – 3. Semester</b>
<b>Handlungskompetenzbereich: d</b>	<b>Handlungskompetenz: d2</b>	<b>Lektionen: 3</b>

<b>Situation(en):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachpersonen I+D erstellen eine dreisprachige Anleitung für die Selbstausleihe.</li> <li>Fachpersonen I+D erstellen eine dreisprachige Anleitung, wie man mit einem Fotobestand im Lesesaal umgeht.</li> </ul>	
<b>Leistungsziele</b>	
d2.bs7b Sie erstellen einfache Anleitungen, Leitfäden und Tutorials zur Anwendung von Geräten in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1). (K3)	
<b>Deskriptoren</b>	<b>Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann Anleitungen in der Fremdsprache verstehen</li> <li>Kann leicht verständliche Anleitungen erstellen</li> <li>Kann Fachbegriffe richtig anwenden und entscheiden, wann diese nötig sind und wann nicht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante Fachterminologie in Bezug auf...                         <ul style="list-style-type: none"> <li>die Verwendung von Geräten und Infrastruktur</li> <li>die Verwendung von Plattformen, Datenbanken oder Software</li> <li>die Durchführung einer Informationsrecherche (Suchmaschinen, Tools, Suchstrategien, Volltexte finden)</li> </ul> </li> <li>Textform Anleitung (Aufbau)</li> <li>Kurze und einfache Sätze; keine Substantivierung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann geschlechterneutrale Texte schreiben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschlechterneutrale Sprache in der Fremdsprache</li> </ul>

<b>Hilfsmittel/Quellen:</b>
<b>Methodisch-didaktische Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine fremdsprachige Anleitung mit den Lernenden lesen und besprechen (Form, häufige Begriffe und Textbausteine)</li> <li>• Eine bereits vorhandene Anleitung nehmen, und auf dieser Grundlage eine Anleitung in einer anderen Sprache verfassen (nicht eins zu eins übersetzen)</li> </ul>

<b>Bezug zum Bildungsplan</b>
<b>Handlungskompetenzbereich d:</b> Vermitteln von Information und Kompetenzen
<b>Handlungskompetenz d2:</b> Kundinnen und Kunden beim Benutzen von Software, Infrastruktur und anderen Angeboten der Institution anleiten
Die Fachleute leiten Kund/innen bei der Benutzung von IT, Infrastruktur und anderen Angeboten der Institution an. Bei Problemen führen sie den 1st-Level Support kundenorientiert durch. Sie erstellen einfache Anleitungen, Leitfäden und Tutorials zur Anwendung von Geräten und Angeboten oder führen Kurzschulungen durch. Sie benutzen gängige Programme und instruieren Kund/innen über deren Gebrauch. Bei Fragen stehen sie den Kund/innen zur Verfügung.

## 4. Semester

Zweisprachige oder fremdsprachige Flyer erstellen		2. Lehrjahr – 4. Semester
Handlungskompetenzbereich: d	Handlungskompetenz: d2	Lektionen: 3

<b>Situation(en):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachpersonen I+D erstellen Flyer, um für eine Dienstleistung oder eine Veranstaltung zu werben.</li> <li>Fachpersonen I+D erstellen Flyer, um die Nutzung einer Dienstleistung, eines Angebotes oder die Anwendung eines Gerätes einfach zu erklären.</li> </ul>	
<b>Leistungsziele</b>	
d2.bs7b Sie erstellen einfache Anleitungen, Leitfäden und Tutorials zur Anwendung von Geräten in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) oder in Englisch (Niveau B1). (K3)	
<b>Deskriptoren</b>	<b>Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann einen fehlerfreien Text verfassen (Grammatik, Rechtschreibung, Interpunktion)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante Fachterminologie in Bezug auf... <ul style="list-style-type: none"> <li>das Thema des Flyers z.B. Informationen zu einer Veranstaltung, einem Event, einem Wettbewerb (Datum, Ort, Anmeldung, Preise etc.)</li> <li>die Nutzung einer Dienstleistung (z.B. Fernleihe), eines Angebotes (z.B. Gruppenräume), eines Gerätes (z.B. Buchscanner) oder einer Informationsressource (z.B. neue Datenbank)</li> </ul> </li> <li>Grammatik, Rechtschreibung, Gross- und Kleinschreibung, Interpunktion</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann einen originellen und ansprechenden Text verfassen, der das Interesse des Zielpublikums auf sich zieht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kreatives Schreiben</li> <li>Bildhafte Sprache (die Bilder im Kopf erzeugt)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann einen Text fehlerfrei in die zweite Landessprache und auf Englisch übersetzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Bedeutung eines Texts übersetzen (nicht Wort für Wort), so dass die Information erhalten bleibt</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann Informationen so vereinfachen und verdichten, dass sie auf dem Flyer immer noch verständlich bleibt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verallgemeinerung, Vereinfachung</li> </ul>

<b>Hilfsmittel/Quellen:</b>
<p>Tipps zum Erstellen von Flyer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deutsch <a href="https://www.business-wissen.de/hb/wie-sie-flyer-texten/">https://www.business-wissen.de/hb/wie-sie-flyer-texten/</a></li> <li>• Französisch <a href="https://www.conseilsmarketing.com/promotion-des-ventes/10-cles-pour-reussir-ses-flyers-et-prospectus/">https://www.conseilsmarketing.com/promotion-des-ventes/10-cles-pour-reussir-ses-flyers-et-prospectus/</a></li> <li>• Englisch <a href="https://www.lucidpress.com/blog/10-creative-ways-to-make-flyer-stand-out">https://www.lucidpress.com/blog/10-creative-ways-to-make-flyer-stand-out</a></li> </ul>
<b>Methodisch-didaktische Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lernende einen Text für einen Flyer (z.B. für eine Veranstaltung oder eine Dienstleistung, vorgegeben oder frei wählbar) in der anderen Landessprache und auf Englisch verfassen lassen</li> <li>• Lernende einen Flyer aus den Betrieben mitbringen und in die andere Landessprache und auf Englisch übersetzen lassen</li> <li>• Lernende eine komplexe Information (z.B. Urheberrecht, Fernleihe, Plagiate, Mahnungen, Gebühren) für einen Flyer vereinfachen lassen</li> <li>• Zur Vereinfachung bereits existierende Templates für Flyer benutzen, damit die Lernenden nur den Text einsetzen müssen</li> </ul>

<b>Bezug zum Bildungsplan</b>
<b>Handlungskompetenzbereich d:</b> Vermitteln von Information und Kompetenzen
<b>Handlungskompetenz d2:</b> Kundinnen und Kunden beim Benutzen von Software, Infrastruktur und anderen Angeboten der Institution anleiten
<p>Die Fachleute leiten Kund/innen bei der Benutzung von IT, Infrastruktur und anderen Angeboten der Institution an. Bei Problemen führen sie den 1st-Level Support kundenorientiert durch. Sie erstellen einfache Anleitungen, Leitfäden und Tutorials zur Anwendung von Geräten und Angeboten oder führen Kurzschulungen durch. Sie benutzen gängige Programme und instruieren Kund/innen über deren Gebrauch. Bei Fragen stehen sie den Kund/innen zur Verfügung.</p>

<b>Beratung bei der Recherche</b>		<b>2. Lehrjahr – 4. Semester</b>
<b>Handlungskompetenzbereich: d</b>	<b>Handlungskompetenz: d1</b>	<b>Lektionen 3</b>

<b>Situation(en):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachpersonen I+D unterstützen Kundinnen und Kunden bei der Recherche in fremdsprachigen Quellen.</li> <li>Fachpersonen I+D unterstützen fremdsprachige Kundinnen und Kunden bei einer Recherche.</li> </ul>	
<b>Leistungsziele</b>	
<p>d1.bs4a Sie wenden unterschiedliche Kommunikations- und Fragetechniken im Umgang mit Kund/innen in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1) an. (K3)</p> <p>d1.bs4b Sie wenden die berufliche Fachterminologie in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1) an. (K3)</p>	
<b>Deskriptoren</b>	<b>Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann die Rechercheanfrage von Kundinnen und Kunden verstehen</li> <li>Kann Verständnisfragen stellen, um die Rechercheanfrage einzugrenzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einfache Fragen, W-Fragen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann Kundinnen und Kunden anhand der Rechercheoberfläche erklären welche Instrumente/Werkzeuge/Mittel zur Verfügung stehen</li> <li>Kann Kundinnen und Kunden fremdsprachige Rechercheoberflächen erklären</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante Fachterminologie in Bezug auf...                             <ul style="list-style-type: none"> <li>die Recherchertools</li> <li>die Rechercheoberfläche (z.B. OPAC, Query, Datenbanken)</li> </ul> </li> <li>Aufbau einer mündlichen Erklärung</li> <li>Modalverben</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann die Kundinnen und Kunden an die entsprechende Institution z.B. an andere Bibliotheken/Archive verweisen, falls das Gewünschte nicht vorhanden ist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einfache Sätze</li> <li>Korrekte Übersetzungen von wichtigen I+D Institutionen (z.B. Nationalbibliothek, Bundesamt für Statistik, Bundesarchiv, Staatsarchiv, öffentliche Bibliotheken)</li> </ul>

<b>Hilfsmittel/Quellen:</b>
<b>Methodisch-didaktische Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollenspiele: Authentische Situationen vorgeben (auch telefonisch oder per Teams/Zoom)</li> <li>• Checkliste mit Rechercheablauf mit den wichtigsten Standardsätzen erstellen lassen</li> </ul>

<b>Bezug zum Bildungsplan</b>
<b>Handlungskompetenzbereich d:</b> Vermitteln von Information und Kompetenzen
<b>Handlungskompetenz d1:</b> Kundinnen und Kunden beim Benutzen der Bestände der Institution und externer Partnerorganisationen beraten und anleiten
Die Fachleute registrieren Neukund/innen und unterstützen diese bei der Suche, Ausleihe und Rücknahme von Medien, Daten oder Unterlagen. Sie führen Kund/innen in die Recherche ein und erörtern die Nutzung interner Geräte. Die Fachleute prüfen die archivischen Schutzfristen und kontrollieren bei der Rücknahme die Medien, Daten und Unterlagen auf Funktion und Vollständigkeit. Im Fall von Beschädigungen oder Verlusten führen sie ein lösungsorientiertes Kundengespräch.



<b>Reklamationen bei Lieferanten</b>		<b>2. Lehrjahr – 4. Semester</b>
<b>Handlungskompetenzbereich: d</b>	<b>Handlungskompetenz: d1</b>	<b>Lektionen: 4</b>

<b>Situation(en):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachpersonen I+D schreiben einen Reklamationsabrief / ein Reklamationsmail für eine mangelhafte Lieferung eines anderssprachigen Lieferanten.</li> <li>Fachpersonen I+D führen ein Telefonat, um eine mangelhafte Lieferung eines anderssprachigen Lieferanten zu reklamieren.</li> <li>Fachpersonen I+D melden eine fehlerhafte Ablieferung bei der abliefernden Stelle (per E-Mail, Brief oder am Telefon) in der zweiten Landessprache.</li> </ul>	
<b>Leistungsziele</b>	
<p>d1.bs 10a Sie wenden unterschiedliche Kommunikations- und Fragetechniken im Umgang mit Kund/innen an in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1). (K3)</p> <p>d1.bs10b Sie wenden die berufliche Fachterminologie in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1) an. (K3)</p>	
<b>Deskriptoren</b>	<b>Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann verschiedene Möglichkeiten von mangelhaften Lieferungen beschreiben</li> <li>Kann verschiedene Möglichkeiten von fehlerhaften Ablieferungen beschreiben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante Fachterminologie in Bezug auf die folgenden Situationen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Medien/Unterlagen fehlen</li> <li>Medien wurden falsch geliefert (z.B. nicht bestellt, falsche Ausgabe, teilweise geliefert)</li> <li>Der Preis ist offensichtlich falsch (weicht stark ab vom Preis im Katalog)</li> <li>Verspätete Lieferung</li> <li>Medien haben Schäden (z.B. Transportschäden, Druckschäden)</li> <li>Nicht aufgeführte Unterlagen wurden abgeliefert</li> <li>Unterlagen sind nicht archivtauglich aufbereitet</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann eine professionelle schriftliche Reklamation in der zweiten Landessprache und englischer Sprache verfassen, um eine Lösung für eine mangelhafte Lieferung vorzuschlagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aufbau des Briefftextes: Betreff, korrekte Anrede, Einleitung, Grund für das Schreiben, Problembeschreibung, Lösungsvorschlag, Schlusssatz, Grussformel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann eine professionelle telefonische Reklamation in der zweiten Landessprache und englischer Sprache ausführen, um eine Lösung für eine mangelhafte Lieferung vorzuschlagen</li> <li>Kann erklären, wo das Problem liegt</li> <li>Kann Argumente formulieren</li> <li>Kann Gegenfragen/-argumente verstehen und darauf antworten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vorbereitung des Telefonats (z.B. Notizen)</li> <li>Begriffe/Ausdrücke der Zustimmung und Verneinung</li> <li>Begriffe/Ausdrücke für das Formulieren der eigenen Meinung</li> <li>Begriffe/Ausdrücke für das Formulieren einer Bitte oder Forderung</li> </ul>

<b>Hilfsmittel/Quellen:</b>
<b>Methodisch-didaktische Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Textbausteine mit Mustersätzen als Vorlage erstellen lassen</li> <li>• Lieferscheine/Rechnungen aus dem Betrieb mitbringen lassen – mangelhafte Lieferung erfinden – Briefe, Mails erstellen oder Rollenspiele am Telefon durchführen lassen</li> <li>• Telefonate als Rollenspiele üben (Möglichkeit für eine summative Bewertung)</li> </ul>

<b>Bezug zum Bildungsplan</b>
<b>Handlungskompetenzbereich d:</b> Vermitteln von Information und Kompetenzen
<b>Handlungskompetenz d1:</b> Kundinnen und Kunden beim Benutzen der Bestände der Institution und externer Partnerorganisationen beraten und anleiten
Die Fachleute registrieren Neukund/innen und unterstützen diese bei der Suche, Ausleihe und Rücknahme von Medien, Daten oder Unterlagen. Sie führen Kund/innen in die Recherche ein und erörtern die Nutzung interner Geräte. Die Fachleute prüfen die archivischen Schutzfristen und kontrollieren bei der Rücknahme die Medien, Daten und Unterlagen auf Funktion und Vollständigkeit. Im Fall von Beschädigungen oder Verlusten führen sie ein lösungsorientiertes Kundengespräch.

## 5. Semester

<b>Mündliche Kommunikation mit Fachpersonen</b>		<b>3. Lehrjahr – 5. Semester</b>
<b>Handlungskompetenzbereich: d</b>	<b>Handlungskompetenz: d1</b>	<b>Lektionen: 4</b>

<b>Situation(en):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachpersonen I+D organisieren mit einer Person einer anderen Sprachregion den Autorenbesuch in einer Bibliothek.</li> <li>• Fachpersonen I+D sprechen an einem internationalen Kongress über Leseförderung mit anderen Fachpersonen.</li> <li>• Fachpersonen I+D diskutieren an einer Online-Veranstaltung mit Fachpersonen aus verschiedenen Sprachregionen über archivische Themen.</li> </ul>	
<b>Leistungsziele</b>	
<p>d1.bs4a Sie wenden unterschiedliche Kommunikations- und Fragetechniken im Umgang mit Kundinnen in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) oder in Englisch (Niveau B1) an (K3).</p> <p>d1.bs4b Sie wenden die berufliche Fachterminologie in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) oder in Englisch (Niveau B1) an (K3).</p>	
<b>Deskriptoren</b>	<b>Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann Fachgesprächen zwischen Fachpersonen in der zweiten Landessprache und auf Englisch folgen und den Inhalt verstehen</li> <li>• Kann mit Fachpersonen in der zweiten Landessprache und auf Englisch über berufliche Themen sprechen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante Fachterminologie in Bezug auf das Thema</li> <li>• Mündliches Verständnis</li> <li>• Mündliche Fähigkeiten: Sprachfluss, Aussprache</li> <li>• Soziale Gepflogenheiten in den verschiedenen Sprachregionen</li> <li>• Zusammenarbeit, Organisation, Kooperation mit Personen einer anderen Sprachregion</li> </ul>

<b>Hilfsmittel/Quellen:</b>
<b>Methodisch-didaktische Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Videokonferenz mit Fachleuten aus anderen Sprachregionen über alltägliche Themen (z.B. die Organisation einer Autorenlesung; Leserberatung) wird diskutiert.</li> <li>• Ein beruflicher Austausch zwischen Lernenden aus den verschiedenen Sprachregionen wird organisiert, durch direkten Kontakt (Präsenz oder Online) oder anhand von Sprachnachrichten oder Videobotschaften. Es gilt zu beachten, dass bei Videoaufnahmen eine Einwilligung durch die Lernenden/Erziehungsberechtigten unterschrieben werden muss.</li> </ul> <p>Möglicher Ablauf 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Lektion: Vorbereitung des Auftrags, Plenumsdiskussion. Jede Gruppe bearbeitet eine Situation, erarbeitet eine Szene, einen Dialog (Länge 2-4 Minuten) und organisiert benötigte Materialien. Hausaufgabe: Dialoge auswendig lernen.</li> <li>• 2. Lektion: Die Szenen wiederholen, vorbereiten und aufnehmen. Die Lehrperson übermittelt die Dialoge und die Filme der Lehrperson in der anderen Sprachregion.</li> <li>• 3. Lektion: Die eigenen Filme im Plenum anschauen, Aufträge und Diskussion mit dem von der Lehrperson bereitgestellten Material. Analyse der im Film verwendeten Fachsprache, Feedback darüber, wie die Lernenden die Situation gemeistert haben.</li> <li>• 4. Lektion: Filme von Lernenden anderer Sprachregionen anschauen, analysieren, diskutieren und ein Feedback verfassen.</li> </ul> <p>Möglicher Ablauf 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Lektion: Diskussion verschiedener Problem-Szenen im Plenum, verteilen der Szenen an die Lernenden. Die Lernenden sich selbst filmen lassen, gemeinsames diskutieren über die Probleme bei der Aufnahme. Hausaufgabe: Kontaktaufnahme mit Lernenden der anderen Sprachregion und Verfassen eines Dialogs für die Problem-Szene.</li> <li>• 2. Lektion: Die Szenen wiederholen, vorbereiten und aufnehmen (Länge 2-4 Minuten). Die Lernenden übermitteln den Film an die/den Lernenden der anderen Sprachregion und vereinbaren einen Termin, um über ihre Filme zu diskutieren. Die Lehrperson übermittelt die Dialoge und die Filme der Lehrperson in der anderen Sprachregion.</li> <li>• 3. Lektion: Einige Filmpaare im Plenum anschauen, Aufträge und Diskussion mit dem von der Lehrperson bereitgestellten Material. Analyse der im Film verwendeten Fachsprache, Feedback darüber, wie die Lernenden die Situation gemeistert haben.</li> <li>• 4. Lektion: Die Lernenden schildern ihre Erfahrungen aus der Partnerarbeit und geben ein Feedback zu ihrem Lernerfolg ab. Formative Bewertung: Auswertungsbogen der Gruppenarbeit</li> </ul>

<b>Bezug zum Bildungsplan</b>
<b>Handlungskompetenzbereich d:</b> Vermitteln von Information und Kompetenzen
<b>Handlungskompetenz d2:</b> Kundinnen und Kunden beim Benutzen von Software, Infrastruktur und anderen Angeboten der Institution anleiten
Die Fachleute leiten Kund/innen bei der Benutzung von IT, Infrastruktur und anderen Angeboten der Institution an. Bei Problemen führen sie den 1st-Level Support kundenorientiert durch. Sie erstellen einfache Anleitungen, Leitfäden und Tutorials zur Anwendung von Geräten und Angeboten oder führen Kurzschulungen durch. Sie benutzen gängige Programme und instruieren Kund/innen über deren Gebrauch. Bei Fragen stehen sie den Kund/innen zur Verfügung.

<b>Schriftliche Kommunikation mit Fachpersonen</b>		<b>3. Lehrjahr – 5. Semester</b>
<b>Handlungskompetenzbereich: d</b>	<b>Handlungskompetenz: d1</b>	<b>Lektionen 4</b>

<b>Situation(en):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachpersonen I+D stellen und beantworten Fragen zum Bestellen, Reservieren, Verlängern von Beständen aus anderen Bibliotheken.</li> <li>• Fachpersonen I+D bestellen Geräte und Materialien bei fremdsprachigen Firmen und Institutionen.</li> <li>• Fachpersonen I+D stellen und beantworten Fragen zur Benutzung von Beständen eines Archivs.</li> </ul>	
<b>Leistungsziele</b>	
<p>d1.bs4a Sie wenden unterschiedliche Kommunikations- und Fragetechniken im Umgang mit Kund/innen in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1) an. (K3)</p> <p>d1.bs4b Sie wenden die berufliche Fachterminologie in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1) an. (K3)</p>	
<b>Deskriptoren</b>	<b>Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann eine schriftliche Bestellung / eine Reservation eines Mediums bei einer Bibliothek in der zweiten Landessprache und englischer Sprache verfassen</li> <li>• Kann eine schriftliche Bestellung von Geräten und Materialien (Bsp.: Aufnahmegeräte) verfassen</li> <li>• Kann eine schriftliche Fristverlängerung eines Mediums bei einer Bibliothek in der zweiten Landessprache und englischer Sprache beantragen</li> <li>• Kann eine schriftliche Anfrage zu einer Einsichtnahme von Beständen bei einem Archiv in der zweiten Landessprache und englischer Sprache stellen</li> <li>• Kann schriftliche Anfragen zu Beständen von Bibliotheken/Archiven in der zweiten Landessprache und englischer Sprache beantworten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante Fachterminologie in Bezug auf...             <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Bestellung/Reservation</li> <li>• die Fristenverlängerung</li> <li>• die Einsichtnahme in Bestände</li> <li>• den Aufbau eines Briefes / einer E-Mail</li> </ul> </li> <li>• Einfache Fragen, W-Fragen, Höflichkeitsform</li> <li>• Repetition: Aufbau des Briefftextes: Betreff, korrekte Anrede, Einleitung, Grund für das Schreiben, Problembeschreibung, Lösungsvorschlag, Schlusssatz, Grussformel</li> </ul>

<b>Hilfsmittel/Quellen:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumente aus dem Betrieb</li> </ul>
<b>Methodisch-didaktische Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereits vorhandene Formulare, Briefe oder E-Mails aus früheren Lerneinheiten verwenden oder durch Lernende mitbringen lassen</li> <li>• Vergleichen, diskutieren, beantworten der Materialien (Möglichkeit für summative Bewertung)</li> </ul>

<b>Bezug zum Bildungsplan</b>
<b>Handlungskompetenzbereich d:</b> Vermitteln von Information und Kompetenzen
<b>Handlungskompetenz d1:</b> Kundinnen und Kunden beim Benutzen der Bestände der Institution und externer Partnerorganisationen beraten und anleiten
Die Fachleute registrieren Neukund/innen und unterstützen diese bei der Suche, Ausleihe und Rücknahme von Medien, Daten oder Unterlagen. Sie führen Kund/innen in die Recherche ein und erörtern die Nutzung interner Geräte. Die Fachleute prüfen die archivischen Schutzfristen und kontrollieren bei der Rücknahme die Medien, Daten und Unterlagen auf Funktion und Vollständigkeit. Im Fall von Beschädigungen oder Verlusten führen sie ein lösungsorientiertes Kundengespräch.

<b>Video-Tutorial oder Videos für soziale Netzwerke erstellen</b>		<b>3. Lehrjahr – 5. Semester</b>
<b>Handlungskompetenzbereich: d</b>	<b>Handlungskompetenz: d2</b>	<b>Lektionen 2</b>

<b>Situation(en):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachpersonen I+D erstellen Video-Tutorials, um Kundinnen und Kunden in der Anwendung von Geräten, Programmen und Dienstleistungen zu schulen.</li> <li>Fachpersonen I+D erstellen Videos, um sie in sozialen Netzwerken zu teilen.</li> </ul>	
<b>Leistungsziele</b>	
d2.bs7b Sie erstellen einfache Anleitungen, Leitfäden und Tutorials zur Anwendung von Geräten in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) oder in Englisch (Niveau B1). (K3)	
<b>Deskriptoren</b>	<b>Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann ein kurzes Drehbuch für ein Video erstellen</li> <li>Kann klare, einfache und leicht lesbare Untertitel zu einem Video verfassen</li> <li>Kann den Text eines Videos vereinfachen und in die eigene Sprache, oder in die zweite Landessprache und auf Englisch übersetzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante Fachterminologie in Bezug auf...             <ul style="list-style-type: none"> <li>die Anwendung von Geräten (z.B. Buch-scanner)</li> <li>die Bedienung von Programmen (z.B. Literaturrecherche)</li> <li>den Ablauf von Dienstleistungen (z.B. Fernleihe)</li> <li>interne Abläufe (z.B. Kurierdienst)</li> </ul> </li> <li>Kurze, einfache Sätze</li> <li>Übertragen in die andere Sprache</li> <li>Verallgemeinerung, Vereinfachung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann sich in einem Video mündlich klar und einfach ausdrücken</li> <li>Kann ein Video-Tutorial aus dem I+D Bereich in der zweiten Landessprache und auf Englisch verstehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mündliche Fähigkeiten: Sprachfluss, Aussprache</li> <li>Aufbau einer mündlichen Erklärung</li> <li>Begriffe/Ausdrücke für die Formulierung von Vorschlägen und Empfehlungen</li> </ul>

<b>Hilfsmittel/Quellen:</b>
<b>Methodisch-didaktische Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Lernenden verfassen Untertitel in der anderen Landessprache und auf Englisch zu einem bereits existierenden Video (z.B. in einer anderen Lerneinheit erstellt oder ein I+D relevantes Video aus dem Internet).</li> <li>• Die Lernenden filmen sich, oder nehmen den gesprochenen Text auf, wie sie die Anwendung eines Geräts oder einer Dienstleistung in der anderen Landessprache und auf Englisch erklären.</li> <li>• Die Lernenden verfassen ein Drehbuch (Text) für ein Video oder Tutorial in der anderen Landessprache und auf Englisch (nicht das Video drehen).</li> </ul>

<b>Bezug zum Bildungsplan</b>
<b>Handlungskompetenzbereich d:</b> Vermitteln von Information und Kompetenzen
<b>Handlungskompetenz d1:</b> Kundinnen und Kunden beim Benutzen der Bestände der Institution und externer Partnerorganisationen beraten und anleiten
Die Fachleute registrieren Neukund/innen und unterstützen diese bei der Suche, Ausleihe und Rücknahme von Medien, Daten oder Unterlagen. Sie führen Kund/innen in die Recherche ein und erörtern die Nutzung interner Geräte. Die Fachleute prüfen die archivischen Schutzfristen und kontrollieren bei der Rücknahme die Medien, Daten und Unterlagen auf Funktion und Vollständigkeit. Im Fall von Beschädigungen oder Verlusten führen sie ein lösungsorientiertes Kundengespräch.



## 6. Semester

Aspekte der Berufsethik erläutern		3. Lehrjahr – 6. Semester
Handlungskompetenzbereich: d	Handlungskompetenz: d1	Lektionen 2

<b>Situation(en):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachleute I+D können einem Kunden / einer Kundin erklären, weshalb sie keine Auskünfte über andere Kunden geben dürfen, die das gewünschte Buch ausgeliehen haben.</li> <li>Fachleute I+D können erklären, weshalb es auch für einen Professor keine Ausnahme gibt, Einblick in einem noch nicht erschlossenen Bestand zu erhalten.</li> </ul>	
<b>Leistungsziele</b>	
d1.bs11a Sie erklären die wichtigsten Grundsätze der Berufsethik in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1). (K2)	
<b>Deskriptoren</b>	<b>Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann den Inhalt der Kodizes beschreiben</li> <li>Verhält sich gegenüber Mitarbeitenden und Kunden entsprechend den Ethikkodizes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inhalt und relevante Fachterminologie der Kodizes kennen und sich daranhalten</li> <li>Ethikkodex Bibliosuisse                         <ul style="list-style-type: none"> <li>Zugang zu Information</li> <li>Verantwortung gegenüber Einzelpersonen</li> <li>Verantwortung gegenüber der Gesellschaft</li> <li>Neutralität und Fachkompetenz</li> <li>Berufliche Beziehungen</li> </ul> </li> <li>Ethikkodex VSA                         <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrität von Archivgut</li> <li>Provenienzprinzip bewahren</li> <li>Authentizität schützen</li> <li>Benutzbarkeit sicherstellen</li> <li>Bearbeitung von Archivgut aufzeichnen</li> <li>Unparteiische Dienstleistung gewährleisten</li> <li>Zugänglichkeit und Datenschutz respektieren</li> <li>Berufliche Integrität und Objektivität</li> <li>Fort- und Weiterbildung</li> <li>Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen fördern</li> </ul> </li> </ul>

<b>Hilfsmittel/Quellen:</b>
<p><b>Deutsch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ethikkodex Bibliosuisse <a href="https://bibliosuisse.ch/Dokumente/Bibliosuisse/Kommissionen/Beaufsethik/Ethikkodex">https://bibliosuisse.ch/Dokumente/Bibliosuisse/Kommissionen/Beaufsethik/Ethikkodex</a></li> <li>Kodex ethischer Grundsätze für Archivarinnen und Archivare: <a href="https://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2015/03/Dokument-Kodex-ethischer-Grundsätze-VSA-Publikation-d2cf2ci2ce.pdf">https://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2015/03/Dokument-Kodex-ethischer-Grundsätze-VSA-Publikation-d2cf2ci2ce.pdf</a></li> </ul> <p><b>Französisch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ethikkodex Bibliosuisse <a href="https://bibliosuisse.ch/fr/Dokumente/Bibliosuisse/Commissions/Ethique-professionnelle/Code-d'%C3%A9thique.pdf">https://bibliosuisse.ch/fr/Dokumente/Bibliosuisse/Commissions/Ethique-professionnelle/Code-d'%C3%A9thique.pdf</a></li> <li>Kodex ethischer Grundsätze für Archivarinnen und Archivare: <a href="https://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2015/03/Dokument-Kodex-ethischer-Grundsätze-VSA-Publikation-d2cf2ci2ce.pdf">https://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2015/03/Dokument-Kodex-ethischer-Grundsätze-VSA-Publikation-d2cf2ci2ce.pdf</a></li> </ul> <p><b>Englisch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>IFLA Code of Ethics lange Ausgabe: <a href="https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/publications/IFLA%20Code%20of%20Ethics%20-%20Long_0.pdf">https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/publications/IFLA%20Code%20of%20Ethics%20-%20Long_0.pdf</a></li> <li>IFLA Code of Ethics gekürzte Ausgabe: <a href="https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/news/IFLA%20Code%20of%20Ethics%20-%20Short.pdf">https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/news/IFLA%20Code%20of%20Ethics%20-%20Short.pdf</a></li> <li>Kodex ethischer Grundsätze für Archivarinnen und Archivare: <a href="https://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2015/03/Dokument-Kodex-ethischer-Grundsätze-VSA-Publikation-d2cf2ci2ce.pdf">https://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2015/03/Dokument-Kodex-ethischer-Grundsätze-VSA-Publikation-d2cf2ci2ce.pdf</a></li> </ul>
<b>Methodisch-didaktische Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zwei Gruppen machen: Eine Gruppe liest den Ethikkodex von Bibliosuisse/IFLA in der entsprechenden Fremdsprache durch, die andere Gruppe den Ethikkodex des VSA (die deutsche Ausgabe kann als Verständnishilfe dazu genommen werden). Es werden Teams gebildet, die sich gegenseitig erklären, was in den beiden Kodizes vorkommt. Im Plenum wird darüber diskutiert, wo die Unterschiede zwischen Bibliothek- und Archiv-Kodex liegen.</li> <li>Für verschiedene Fälle sollen die Lernenden entscheiden, was das korrekte Verhalten ist. Sie sollen ihre Entscheidung mit dem Kodex begründen, im Plenum darüber diskutieren.</li> <li>Die Lernenden diskutieren eigene Beispiele, die sie erlebt haben.</li> </ul>

<b>Bezug zum Bildungsplan</b>
<b>Handlungskompetenzbereich d:</b> Vermitteln von Information und Kompetenzen
<b>Handlungskompetenz d1:</b> Kundinnen und Kunden beim Benutzen der Bestände der Institution und externer Partnerorganisationen beraten und anleiten
Die Fachleute registrieren Neukund/innen und unterstützen diese bei der Suche, Ausleihe und Rücknahme von Medien, Daten oder Unterlagen. Sie führen Kund/innen in die Recherche ein und erörtern die Nutzung interner Geräte. Die Fachleute prüfen die archivischen Schutzfristen und kontrollieren bei der Rücknahme die Medien, Daten und Unterlagen auf Funktion und Vollständigkeit. Im Fall von Beschädigungen oder Verlusten führen sie ein lösungsorientiertes Kundengespräch.

<b>Literatur vermitteln</b>		<b>3. Lehrjahr – 6. Semester</b>
<b>Handlungskompetenzbereich: d</b>	<b>Handlungskompetenz: d1</b>	<b>Lektionen 4</b>

<b>Situation(en):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachpersonen I+D empfehlen auf Anfrage einen Artikel, ein Buch, ein Werk, ein Dokument oder eine Autorin / einen Autor.</li> <li>Fachpersonen I+D beraten Kundinnen und Kunden zu Autoren, Textgattungen, literarische Epoche und Inhalte der Medien.</li> <li>Fachpersonen I+D beraten Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von Archivalien hinsichtlich der Art und des Inhalts (sowie – je nach Archiv – der zeitgeschichtlichen Relevanz).</li> </ul>	
<b>Leistungsziele</b>	
<p>d1.bs4a Sie wenden unterschiedliche Kommunikations- und Fragetechniken im Umgang mit Kundinnen in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1) an (K3).</p> <p>d1.bs4b Sie wenden die berufliche Fachterminologie in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) und in Englisch (Niveau B1) an (K3).</p>	
<b>Deskriptoren</b>	<b>Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann die Bezeichnungen der unterschiedlichen Textgattungen in der zweiten Landessprache und auf Englisch verstehen und anwenden</li> <li>Kann die Bezeichnungen der wichtigsten Literaturepochen in der zweiten Landessprache und auf Englisch verstehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante Fachterminologie in Bezug auf...             <ul style="list-style-type: none"> <li>Übersicht der Textgattungen:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>Epik, Lyrik, Dramatik</li> <li>journalistische Texte</li> <li>Kinder- und Jugendbücher</li> <li>Comics, Mangas</li> </ul> </li> <li>Übersicht der Literaturepochen                 <ul style="list-style-type: none"> <li>Mittelalter – heute</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann den Inhalt eines Artikels oder Buches in der zweiten Landessprache und auf Englisch verstehen</li> <li>Kann den Inhalt eines Artikels oder Buches in der zweiten Landessprache und auf Englisch wiedergeben und erklären</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lesen eines Artikels oder Buchausschnittes</li> <li>Aufbau einer mündlichen Erklärung.             <ul style="list-style-type: none"> <li>Inhaltsangabe</li> <li>Zusammenfassung</li> </ul> </li> <li>Mündliche Fähigkeiten: Sprachfluss, Aussprache</li> <li>Begriffe/Ausdrücke für die Formulierung von Vorschlägen und Empfehlungen</li> <li>Sprache: Benutzung des Präsens und des Perfekts in der Fremdsprache</li> </ul>

<b>Hilfsmittel/Quellen:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Epochen (Deutsch): <a href="https://de.wikipedia.org/wiki/Deutschsprachige_Literatur">https://de.wikipedia.org/wiki/Deutschsprachige_Literatur</a></li> <li>• Literarische Gattungen (Deutsch): <a href="https://www.mcgym.de/fileadmin/user_upload/Unterricht/Deutsch/Untersuchendes_Erschliessen_litera/Literarische_Gattungen.pdf">https://www.mcgym.de/fileadmin/user_upload/Unterricht/Deutsch/Untersuchendes_Erschliessen_litera/Literarische_Gattungen.pdf</a></li> </ul>
<b>Methodisch-didaktische Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sprachniveaugerechtes Material verwenden.</li> <li>• Einen Artikel, ein Buch und/oder eine/n Autor/in der Zielsprache wählen; diese vorstellen oder zwei Texte vergleichen lassen</li> <li>• Übersichten der Textgattungen und der Literaturepochen in die Fremdsprache übersetzen und Wortlisten erstellen</li> </ul>

<b>Bezug zum Bildungsplan</b>
<b>Handlungskompetenzbereich d:</b> Vermitteln von Information und Kompetenzen
<b>Handlungskompetenz d1:</b> Kundinnen und Kunden beim Benutzen der Bestände der Institution und externer Partnerorganisationen beraten und anleiten
Die Fachleute registrieren Neukund/innen und unterstützen diese bei der Suche, Ausleihe und Rücknahme von Medien, Daten oder Unterlagen. Sie führen Kund/innen in die Recherche ein und erörtern die Nutzung interner Geräte. Die Fachleute prüfen die archivischen Schutzfristen und kontrollieren bei der Rücknahme die Medien, Daten und Unterlagen auf Funktion und Vollständigkeit. Im Fall von Beschädigungen oder Verlusten führen sie ein lösungsorientiertes Kundengespräch.

<b>Auf Reklamationen von Kunden reagieren</b>		<b>3. Lehrjahr – 6. Semester</b>
<b>Handlungskompetenzbereich: d</b>	<b>Handlungskompetenz: d1</b>	<b>Lektionen: 4</b>

<b>Situation(en):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachpersonen I+D bearbeiten die Beschwerde einer ungeduldligen Kundin / eines ungeduldligen Kunden, die/der einen Anschaffungsvorschlag gemacht hat. Das gewünschte Werk hat Verspätung bei der Lieferung.</li> <li>Fachpersonen I+D reagieren auf eine Beschwerde einer Kundin / eines Kunden, die/der wegen der laufenden Schutzfrist keine Einsicht in die gewünschten Bestände erhält.</li> </ul>	
<b>Leistungsziele</b>	
<p>d1.bs 10a Sie wenden unterschiedliche Kommunikations- und Fragetechniken im Umgang mit Kund/innen an in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) oder in Englisch (Niveau B1). (K3)</p> <p>d1.bs10b Sie wenden die berufliche Fachterminologie in der regionalen und einer anderen Landessprache (Niveau A2) oder in Englisch (Niveau B1) an. (K3)</p>	
<b>Deskriptoren</b>	<b>Inhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann eine schriftliche Reklamation in der zweiten Landessprache oder auf Englisch verstehen und adressatengerecht beantworten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repetition: Relevante Fachterminologie in Bezug auf die Situation</li> <li>den Aufbau eines Briefes / einer E-Mail</li> <li>Repetition: Aufbau des Briefftextes: Betreff, korrekte Anrede, Einleitung, Grund für das Schreiben, Problembeschreibung, Lösungsvorschlag, Schlusssatz, Grussformel</li> <li>Kurze, einfache Sätze</li> <li>Grammatik, Rechtschreibung, Interpunktion</li> <li>Standardformulierungen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann eine mündliche Reklamation in der zweiten Landessprache oder auf Englisch verstehen und adressatengerecht beantworten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repetition: Aufbau einer mündlichen Erklärung</li> <li>Mündliches Verständnis</li> <li>Mündliche Fähigkeiten: Sprachfluss, Aussprache</li> <li>Aufbau einer mündlichen Erklärung.</li> <li>Begriffe/Ausdrücke der Zustimmung und Verneinung</li> <li>Begriffe/Ausdrücke für die Formulierung von Vorschlägen und Empfehlungen</li> <li>Begriffe/Ausdrücke für das Formulieren einer Bitte oder Forderung</li> </ul>

<b>Hilfsmittel/Quellen:</b>
<b>Methodisch-didaktische Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamationen aus dem Betrieb mitbringen lassen, oder bereits vorhandene Formulare, Briefe oder E-Mails aus früheren Lerneinheiten beantworten lassen (Möglichkeit für eine summative Bewertung)</li> <li>• Rollenspiele: Authentische Situationen vorgeben, auch telefonisch oder per Teams/Zoom möglich (Möglichkeit für eine summative Bewertung)</li> <li>• Eigene Checklisten, Standardformulare Textbausteine mit Mustersätzen als Vorlage erstellen lassen</li> </ul> <p>Szenario 1</p> <p>1. Lektion: Rollenspiel 1 zu 1: z.B. Eine Kundin / ein Kunde kommt in die Bibliothek, weil sie/er ein bestimmtes Buch ausleihen möchte. Sie/er erfährt, dass das Buch über den Kurier bestellt werden muss und möchte es so schnell wie möglich erhalten. Die Lernenden erarbeiten ein Rollenspiel zum Auftrag, wie sie sich im Betrieb verhalten würden. Die Lernenden sollen adressatengerecht reagieren.</p> <p>2. Lektion: Rollenspiel am Telefon/Zoom/Teams: z.B. Die Lernenden rufen eine Kollegin, einen Kollegen aus dem Verbund an, um ausnahmsweise ein Medium zu bestellen. Dafür benötigen Sie neben der korrekten Fachterminologie auch die nötige Überzeugungskraft.</p> <p>3. Lektion: schriftliche Bestellung per Mail: z.B. Ein Buch ist in der Fernleihe nicht erhältlich und soll beim Buchhandel bestellt werden. Die Hälfte der Lernenden schreibt eine korrekte Bestellung mit Dringlichkeit, die zweite Hälfte antwortet auf diese Bestellung, mit dem Versprechen um einen schnellstmöglichen Versand.</p> <p>4. Lektion: Rollenspiel am Telefon/Zoom/Teams: z.B. Die Lernenden haben erfahren, dass es beim Versand eine längere Verzögerung gibt. Die Kundin / der Kunde ist unzufrieden und die Lernenden müssen die Situation entschärfen. Dafür benötigen sie neben der korrekten Fachterminologie auch die nötige Sozialkompetenz und Gelassenheit.</p>

<b>Bezug zum Bildungsplan</b>
<b>Handlungskompetenzbereich d:</b> Vermitteln von Information und Kompetenzen
<b>Handlungskompetenz d1:</b> Kundinnen und Kunden beim Benutzen der Bestände der Institution und externer Partnerorganisationen beraten und anleiten
Die Fachleute registrieren Neukund/innen und unterstützen diese bei der Suche, Ausleihe und Rücknahme von Medien, Daten oder Unterlagen. Sie führen Kund/innen in die Recherche ein und erörtern die Nutzung interner Geräte. Die Fachleute prüfen die archivischen Schutzfristen und kontrollieren bei der Rücknahme die Medien, Daten und Unterlagen auf Funktion und Vollständigkeit. Im Fall von Beschädigungen oder Verlusten führen sie ein lösungsorientiertes Kundengespräch.