

**Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule**

**Fachklassen**

**Fachangestellter für Medien- und Informationsdienste/  
Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste**

Unterrichtsfächer: Beruf und Branche  
Medienanalyse, -beschaffung und -bearbeitung  
Medienerschließung  
Kundenservice und Beratung  
Medienmarketing

Jahrgangsstufen 10 bis 12

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit KMBek vom 8. August 2001 Nr. VII/4-S9413W1-1-7/83380 in Kraft gesetzt. Sie gelten mit Beginn des Schuljahres 2001/2002.

**Herausgeber:**

Staatsinstitut für Schulpädagogik und Bildungsforschung, Arabellastr. 1,  
81925 München, Telefon 089/9214-2183, Telefax 089/9214-3602  
Internet: [www.isb.bayern.de](http://www.isb.bayern.de)

**Herstellung und Vertrieb:**

Offsetdruckerei + Verlag Alfred Hintermaier, Inh. Bernhard Hintermaier,  
Edlingerplatz 4, 81543 München, Telefon 089/6242970, Telefax 089/6518910  
E-Mail: [a.hintermaier@t-online.de](mailto:a.hintermaier@t-online.de)

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>EINFÜHRUNG</b>	<b>Seite</b>
1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	5
2 Ordnungsmittel und Stundentafel	6
3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	8
4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	9
5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder	9
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	11
<b>LEHRPLANRICHTLINIEN</b>	
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Beruf und Branche	13
Medienanalyse, -beschaffung und -bearbeitung	15
Medienschließung	18
Kundenservice und Beratung	19
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Medienanalyse, -beschaffung und -bearbeitung	21
Medienschließung	22
Kundenservice und Beratung	23
Medienmarketing	24
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	
Medienschließung	25
Kundenservice und Beratung	26
Medienmarketing	28
<b>ANHANG</b>	
Mitglieder der Lehrplankommission	29
Verordnung über die Berufsausbildung	30



## EINFÜHRUNG

### 1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 BayEUG die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemein bildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Aufgabe der Berufsschule konkretisiert sich in den Zielen,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet,
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln,
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken,
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und der Gesellschaft gerecht zu werden;
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemein bildenden Unterricht, und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf die Kernprobleme unserer Zeit eingehen, wie z. B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung ihrer jeweiligen kulturellen Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte.

## 2 Ordnungsmittel und Stundentafel

### Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien<sup>1</sup> liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Fachangestellter/Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 3. Juli 1998 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste/zur Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste vom 15. März 2000 (BGBl I, Nr. 10, S. 222) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf ist dem Berufsfeld I: Wirtschaft und Verwaltung, Schwerpunkt A: Absatzwirtschaft und Kundenberatung, zugeordnet. Die Ausbildungszeit beträgt 3 Jahre.

---

<sup>1</sup> Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von herkömmlichen Lehrplänen darin, dass die Formulierungen der Lernziele und Lerninhalte aus den KMK-Rahmenlehrplänen im Wesentlichen unverändert übernommen werden.

**Studentafel**

Den Lehrplanrichtlinien liegen die folgenden Studentafeln zugrunde:

<b>Blockunterricht</b>	<b>Jgst. 10</b>	<b>Jgst. 11</b>	<b>Jgst. 12</b>
<b>Blockwochen</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<u>Pflichtunterricht</u>			
<b>Allgemein bildender Unterricht<sup>2</sup></b>	<b>Std.</b>	<b>Std.</b>	<b>Std.</b>
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Politik und Gesellschaft	3	3	3
Sport	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
Zwischensumme	11	11	11
<b>Fachlicher Unterricht</b>			
Englisch <sup>3</sup>	3	3	3
Beruf und Branche	3	-	-
Medienanalyse-, beschaffung und -bearbeitung	8	4	-
Medienschließung	6	8	9
Kundenservice und Beratung	8	5	8
Medienmarketing	-	<u>8</u>	<u>8</u>
Zwischensumme	28	28	28
<b>Gesamtsumme</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>39</b>
<u>Wahlunterricht<sup>2/4</sup></u>			

<sup>2</sup> Für den allgemein bildenden Pflichtunterricht gelten die Lehrpläne des Bayerischen Staatsministeriums für Unterricht und Kultus in ihrer jeweils gültigen Fassung.

<sup>3</sup> Für das Fach Englisch gilt der Lehrplan für die Berufsschule: Englisch für kaufmännische und verwaltende Berufe, Juni 1997.

<sup>4</sup> Soweit für den Wahlunterricht Lehrpläne vorliegen, sind diese dem Unterricht zugrunde zu legen.

### 3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen

Lernen hat die Entwicklung der individuellen Persönlichkeit zum Inhalt und zum Ziel.

Geplantes schulisches Lernen erstreckt sich dabei auf vier Bereiche:

- Aneignen von bildungsrelevantem Wissen;
- Einüben von manuellen bzw. instrumentellen Fertigkeiten und Anwenden einzelner Arbeitstechniken, aber auch gedanklicher Konzepte;
- produktives Denken und Gestalten, d. h. vor allem selbstständiges Bewältigen berufstypischer Aufgabenstellungen;
- Entwickeln einer Wertorientierung unter besonderer Berücksichtigung berufsethischer Aspekte.

Diese vier Bereiche stellen Schwerpunkte dar, die einen Rahmen für didaktische und methodische Entscheidungen geben. Im konkreten Unterricht werden sie oft ineinander fließen.

Die enge Verknüpfung von Theorie und Praxis ist das grundsätzliche didaktische Anliegen der Berufsausbildung. Für die Berufsschule heißt das: Theoretische Grundlagen und Erkenntnisse müssen praxisorientiert vermittelt werden und zum beruflichen Handeln befähigen. Neben der Vermittlung von fachlichen Kenntnissen und der Einübung von Fertigkeiten sind im Unterricht verstärkt überfachliche Qualifikationen anzubahnen und zu fördern.

Lernen wird erleichtert, wenn der Zusammenhang zur Berufs- und Lebenspraxis immer wieder deutlich zu erkennen ist. Dabei spielen konkrete Handlungssituationen, aber auch in der Vorstellung oder Simulation vollzogene Operationen sowie das gedankliche Nachvollziehen und Bewerten von Handlungen eine wichtige Rolle. Methoden, die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsplanung angemessen berücksichtigt werden. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des Einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Dieses Konzept lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Im Unterricht ist zu achten auf

- eine sorgfältige und rationelle Arbeitsweise,
- Sparsamkeit beim Ressourceneinsatz,
- die gewissenhafte Beachtung aller Maßnahmen, die der Unfallverhütung und dem Umweltschutz dienen,
- sorgfältigen Umgang mit der deutschen Sprache in Wort und Schrift.

Im Hinblick auf die Fähigkeit, Arbeit selbstständig zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren, sind vor allem die bewusste didaktische und methodische Planung des Unterrichts, die fortlaufende Absprache der Lehrer für die einzelnen Fächer bis hin zur gemeinsamen Planung fächerübergreifender Unterrichtseinheiten erforderlich. Darüber hinaus ist im Sinne einer bedarfsgerechten Berufsausbildung eine kontinuierliche personelle, organisatorische und didaktisch-methodische Zusammenarbeit mit den anderen Lernorten des dualen Systems sicherzustellen.

## 4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft der Lehrer seine Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung.

Die Inhalte der Lehrplanrichtlinien werden innerhalb einer Jahrgangsstufe in der Reihenfolge behandelt, die sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Abstimmung des Unterrichts ergibt. Sind mehrere Lernfelder in einem Fach gebündelt, so ist deren Reihenfolge nicht verbindlich. Ebenso sind dann die Zeitrichtwerte der Lernfelder als Anregung gedacht.

## 5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

### Jahrgangsstufe 10

#### Berufe und Branche

Die eigene Berufsausbildung aktiv mitgestalten 39 Std.

#### Medienanalyse, -beschaffung und -bearbeitung

Aneignen von Medienkompetenz 34 Std.

Beschaffen von Medien und Informationen 55 Std.

Bearbeiten der Bestände 15 Std.

94 Std.

#### Medienschließung

Erfassen und Erschließen von Medien und Informationen 78 Std.

#### Kundenservice und Beratung

Informieren und Anleiten von Kunden/Nutzern 42 Std.

Herstellen und Gestalten von Informationsdiensten 62 Std.

104 Std.

### Jahrgangsstufe 11

#### Medienanalyse, -beschaffung und -bearbeitung

Bearbeiten der Bestände 40 Std.

#### Medienschließung

Fachrichtungsspezifisches Erschließen von Medien und Informationen 80 Std.

#### Kundenservice und Beratung

Beraten und Betreuen von Kunden/Nutzern 50 Std.

#### Medienmarketing

Recherchieren, Aufbereiten und Bereitstellen von Informationen und Medien 80 Std.

**Jahrgangsstufe 12**Medienerschließung

Fachrichtungsspezifisches Erschließen und Recherchieren  
spezieller Medien und Informationen 90 Std.

Kundenservice und Beratung

Beraten und Betreuen von Kunden/Nutzern 10 Std.

Mit internen und externen Partnern kooperieren 70 Std.

80 Std.

Medienmarketing

Anwenden von Marketingstrategien und Marketinginstrumenten 80 Std.

## 6 Berufsbezogene Vorbemerkungen<sup>5</sup>

Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste sind im öffentlichen Dienst und in der Privatwirtschaft tätig, z. B. bei

- Stadt- und Staatsarchiven
- Kirchen- und Wirtschaftsarchiven
- Medien- und Pressearchiven
- Rundfunk und Fernsehen
- öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken
- Firmenbibliotheken
- Informationsvermittlern
- Informations- und Dokumentationsstellen
- Fachinformationszentren und bei anderen Datenbankanbietern
- Bildagenturen
- Bildstellen
- Museen
- Krankenhäusern und anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens
- pharmazeutischen Unternehmen
- Hochschulen und Forschungseinrichtungen

Sie üben Tätigkeiten in den Arbeitsbereichen der Beschaffung, Erschließung, Vermittlung und Bereitstellung von Medien, Informationen und Daten sowie bei der Beratung und Betreuung von Kunden und Nutzern aus.

Im vorliegenden Rahmenlehrplan steht der Begriff „Information“ für alle Formen von Dokumentationsinhalten, während der Begriff „Medien“ für alle Arten von Informationsträgern steht.

Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste erwerben im Rahmen der Ausbildung eine umfassende berufliche Handlungskompetenz. Sie werden befähigt, auf der Basis von Fachkompetenz Aufgaben zu analysieren, Lösungswege aufzuzeigen und die Ergebnisse zu präsentieren. Der Herausbildung einer bürger-/kundenorientierten Kommunikationsfähigkeit ist hierbei besonderes Gewicht beizumessen.

Die Ausübung des Berufes erfordert neben einem kompetenten Verwaltungshandeln betriebswirtschaftliche Qualifikationen sowie fachrichtungsspezifisches Wissen. Dies ist für die Qualität und die Stellung der Medien- und Informationsdienste am Markt entscheidend.

Ein prägendes Merkmal der Ausübung des Berufes der Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste liegt in ihrer Mittlerfunktion in der „Informationsgesellschaft“, die sorgfältigen und verantwortungsbewussten Umgang mit Medien und Informationen erfordert. Die Grundlage hierfür bildet die sichere Handhabung und Nutzung technologischer wie organisatorischer Hilfsmittel.

Aus den genannten betrieblichen Handlungsfeldern leiten sich die Zielformulierungen des vorliegenden Rahmenlehrplans ab. Er ist deshalb an typischen Handlungsabläufen im Be-

---

<sup>5</sup> Die berufsbezogenen Vorbemerkungen wurden aus dem Rahmenlehrplan übernommen.

trieb sowie der beruflichen Erfahrungswelt der Schülerinnen und Schüler ausgerichtet. Aus dieser Logik folgt im vorliegenden Rahmenlehrplan die Einbindung der bisher fächerbezogenen Lerninhalte in die verschiedenen Lernfelder. Lernfeldübergreifend ist die Anwendung von Informations- und Kommunikationssystemen berücksichtigt worden. Diese sind im Umfang von 80 Unterrichtsstunden in die Lernfelder zu integrieren. Dies bedeutet, dass die Schülerinnen und Schüler Standardsoftware und aktuelle Branchensoftware anwenden.

Wesentliche Bedeutung kommt der Aneignung fachspezifischen Grundlagenwissens zu. Fachsprachen und Grundlagenwissen werden während der gesamten Ausbildungsdauer lernfeldübergreifend vermittelt. Der Struktur des Ausbildungsganges entsprechend erfolgt insbesondere im dritten Ausbildungsjahr die Vermittlung spezieller Fertigkeiten und Kenntnisse.

## LEHRPLANRICHTLINIEN

### BERUF UND BRANCHE

Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Die eigene Berufsausbildung aktiv mitgestalten</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler orientieren sich in der für sie neuen Lebenssituation und gestalten ihre Berufsausbildung selbst- und verantwortungsbewusst mit. Sie können ihre eigenen Interessen artikulieren, abwägen und unter Beachtung der neuen Position angemessen wahrnehmen. Die Schüler/Schülerinnen berücksichtigen den für das eigene Handeln und das Handeln im Ausbildungsbetrieb rechtlich relevanten Rahmen. Sie stellen die Grundzüge des Arbeits- und Tarifrechts dar und erläutern die für die Berufsausbildung und den Schutz des Arbeitnehmers wesentlichen Regelungen.</p> <p>Sie nutzen die Möglichkeiten der Mitwirkung und Mitbestimmung und zeigen beim Auftreten von Interessengegensätzen ein angemessenes Konfliktverhalten. Sie bewerten das System der sozialen Sicherung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ordnen die ausbildenden Einrichtungen in das bestehende Rechts- und Wirtschaftssystem ein. Sie nutzen wirtschaftliche Grundkenntnisse bei der Wahrnehmung beruflicher Aufgaben.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen die Vielfalt vorhandener Einrichtungen für Medien- und Informationsdienste sowie die Bedeutung berufsständischer Organisationen. Sie kennen die Aufgaben der ausbildenden Einrichtungen als Voraussetzung zur Darstellung der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation und ordnen die eigene Tätigkeit in den betrieblichen Funktionszusammenhang ein. Stellenbeschreibungen und Organigramme werden als Hilfsmittel der Organisation erklärt.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Öffentliches Recht und Privatrecht	
Rechtsformen ausbildender Einrichtungen	
Arbeits-, Tarif- und Sozialrecht	
Mitwirkung und Mitbestimmung	
Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Umweltschutz und rationelle Energieverwertung	
Kommunikation und Konfliktverhalten	
Wirtschaftliche Grundbegriffe	

Einrichtungen für Medien- und Informationsdienste

Berufsständische Organisationen

Aufgaben der ausbildenden Einrichtungen

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

Personalentwicklung und Weiterbildung

**MEDIENANALYSE, -BESCHAFFUNG UND -BEARBEITUNG**  
Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>34 Std.</b>
<b>Aneignen von Medienkompetenz</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler stellen die Entwicklung von Schrift, Satz und Druck bis hin zu Multimediaprodukten dar. Sie erkennen die historische Bedeutung und die Veränderungen, die neue Medien- und Informationsangebote bewirken.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler geben einen Überblick über das aktuelle Medienangebot. Sie stellen den Einfluss und die Macht der Medien dar und bewerten sie. Sie sind dafür sensibilisiert, dass im Umgang mit Medien gesetzliche Regelungen zu beachten sind.</p> <p>Sie führen Analysen zur Mediengestaltung durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kennen die technischen Voraussetzungen und Geräte für die verschiedenen Medienformen und nutzen diese. Sie setzen Informations- und Kommunikationssysteme berufsbezogen und situationsgerecht ein. Sie erläutern die Anforderungen an die Gestaltung entsprechender Arbeitsplätze.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Geschichte und Entwicklung der Medien	
Quellen- und Schriftkunde	
Herstellung und Verbreitung von Medien und Informationen	
Aktuelles Medien- und Informationsangebot	
Macht und Einfluss der Medien	
Gesetzliche Regelungen	
Medientechnik	
Informations- und Kommunikationssysteme	
Arbeitsplatzgestaltung	
Quellenspezifische Fach- und Fremdsprachen	

**MEDIENANALYSE, -BESCHAFFUNG UND -BEARBEITUNG**  
Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>55 Std.</b>
<b>Beschaffen von Medien und Informationen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Möglichkeiten zur Beschaffung von Medien, Informationen und Dokumenten. Sie nutzen unterschiedliche Informationsquellen und Beschaffungswege und verfügen über differenzierte Auswahlkriterien.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen rechtliche Regelungen sowie organisatorische, wirtschaftliche und quellenrelevante Gesichtspunkte. Sie bewerten den Informationsgehalt nach fachlichen und ethischen Kriterien.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen den Beschaffungsvorgang unter Nutzung betrieblicher Arbeits- und Organisationsmittel durch. Sie wenden branchenspezifische Software sowie Standardsoftware an und geben berufsbezogene Texte normgerecht ein.</p> <p>Die Schüler/Schülerinnen kontrollieren Eingangsrechnungen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Aufbau von Beständen	
Markt, Angebot und Nachfrage	
Auswahl- und Bewertungskriterien	
Beschaffungsarten	
Informations- und Bezugsquellen	
Beschaffungswege	
Bestellverfahren	
Übernahme in den Bestand	
Rechtliche Grundlagen	
Terminüberwachung	
Statistik	
Budgetierung	
Kassen- und Rechnungswesen	
Branchenspezifische Software und Standardsoftware	
Fremdsprachliche Standardtexte	

**MEDIENANALYSE, -BESCHAFFUNG UND -BEARBEITUNG**  
Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>15 Std.</b>
<b>Bearbeiten der Bestände</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten Medien, Informationen und Dokumente. Sie beurteilen, welche technisch-pflegerischen Arbeiten durchgeführt werden müssen, sie berücksichtigen ökonomische und ökologische Aspekte.</p> <p>Die Schüler/Schülerinnen haben einen Überblick über unterschiedliche Möglichkeiten, Informationen zu speichern. Sie stellen Vor- und Nachteile sowie Unterschiede, die bei der Pflege und Verwaltung der Speicher zu beachten sind, dar. Bei der Nutzung befolgen sie Grundsätze des Datenschutzes, der Datensicherheit und der Datensicherung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erläutern den technischen Bearbeitungsprozess vom Zugang über die Aufbewahrung bis hin zur Bereitstellung für die Benutzung.</p> <p>Sie unterscheiden verschiedene Präsentationsformen und Kriterien zur Auswahl.</p> <p>Sie begründen die Notwendigkeit von Konservierung und Restaurierung. Sie beschreiben reprographische Verfahren und stellen Bezüge zu ausbildenden Einrichtungen her.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erläutern die in Magazinen durchzuführenden Verwaltungsarbeiten sowie Kriterien für Bestandskontrollen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Zusammensetzung der Bestände	
Fachspezifische technische Bearbeitung	
Formen der Bereitstellung	
Aufbewahrungssysteme	
Informationsspeicher	
Datenschutz und Datensicherheit	
Datensicherung	
Bestandspflege	
Bestandskontrolle	
Konservierungs- und Restaurierungsverfahren	
Reprographische Verfahren	
Materialbeschaffung und -verwaltung	

**MEDIENERSCHLIESSUNG**  
Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>78 Std.</b>
<b>Erfassen und Erschließen von Medien und Informationen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler kennen die Grundlagen und wichtigsten Prinzipien der Ordnungslehre sowie verschiedene Ordnungssysteme als Voraussetzung zur Bearbeitung von Medien und Informationen. Sie haben einen Einblick in die Regelwerke und Richtlinien aller Fachrichtungen und erkennen deren Bedeutung.</p> <p>Sie stellen Titelaufnahmen verschiedener Fachrichtungen gegenüber und identifizieren die enthaltenen Elemente. Sie erstellen Titelaufnahmen unter Berücksichtigung relevanter Regelungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sind über die Möglichkeiten von Fremddatenübernahme und Verbundsystemen informiert und nutzen sie. Sie wirken mit an der Erstellung von Katalogen und Findmitteln.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Arten und Formen von Katalogen und Findmitteln	
Ordnungsprinzipien und -systeme	
Formale und inhaltliche Erschließung	
Regelwerke und Richtlinien	
Fremddatenübernahme	
Spezielle Software	
Fachsprachen	
Fachspezifische Fremdsprachenkenntnisse	

**KUNDENSERVICE UND BERATUNG**

Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>42 Std.</b>
<b>Informieren und Anleiten von Kunden/Nutzern</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erläutern, welche Dienstleistungen zu welchen Bedingungen angeboten werden. Sie beschreiben die Auskunftsmittel, die zur Verfügung stehen, und erläutern ihre Anwendungsmöglichkeiten. Sie sind vertraut mit den organisatorischen Abläufen, die bei der Bearbeitung von Anfragen und bei der Nutzung anfallen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sehen sich als Dienstleister und stellen dar, wie sie nutzerorientiert arbeiten. Sie erteilen Auskünfte und beraten Benutzer und Kunden.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen rechtliche Vorgaben und werten vorhandene Daten unter fachlichen und wirtschaftlichen Aspekten aus, sie nutzen die Möglichkeiten moderner Datenverarbeitung.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Dienstleistungsangebote	
Nutzungs- und Geschäftsbedingungen	
Rechtliche Grundlagen	
Ablauforganisation	
Auskunftsmittel	
Kundenberatung	
Umgang mit Kunden	
Statistik	
Kundenorientierte Arbeitsplatz- und Raumgestaltung	
Fremdsprachige Auskunft	

**KUNDENSERVICE UND BERATUNG**

Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>62 Std.</b>
<b>Herstellen und Gestalten von Informationsdiensten</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler stellen Informationsdienste ihrer Einrichtungen vor. Sie beschreiben die Struktur und Inhalte sowie Herstellungstechniken und Vertriebswege.</p> <p>Sie begründen die Zusammenstellung und Gestaltung des Angebots unter Berücksichtigung der Zielgruppen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen die Herstellung und Gestaltung von Informationsdiensten unter Beachtung ökonomischer und ökologischer Gesichtspunkte. Sie formulieren Texte sachlich und sprachlich richtig. Sie gliedern sie sinnvoll und integrieren Tabellen, Grafiken und Bilder. Sie übernehmen Datenbankinhalte.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren Preise, ermitteln Gebühren und erstellen Rechnungen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Informationsdienste	
Informationsbedürfnisse der Zielgruppen	
Herstellungstechniken	
Gestaltung	
Kalkulation	
Markt und Absatz	
Weitergabe und Verbreitung	
Standardsoftware	
Mehrsprachige Informationsdienste	

**MEDIENANALYSE, -BESCHAFFUNG UND -BEARBEITUNG**  
Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>40 Std.</b>
<b>Bearbeiten der Bestände</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten Medien, Informationen und Dokumente. Sie beurteilen, welche technisch-pflegerischen Arbeiten durchgeführt werden müssen, sie berücksichtigen ökonomische und ökologische Aspekte.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler haben einen Überblick über unterschiedliche Möglichkeiten, Informationen zu speichern. Sie stellen Vor- und Nachteile sowie Unterschiede, die bei der Pflege und Verwaltung der Speicher zu beachten sind, dar. Bei der Nutzung befolgen sie Grundsätze des Datenschutzes, der Datensicherheit und der Datensicherung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erläutern den technischen Bearbeitungsprozess vom Zugang über die Aufbewahrung bis hin zur Bereitstellung für die Benutzung.</p> <p>Sie unterscheiden verschiedene Präsentationsformen und Kriterien zur Auswahl.</p> <p>Sie begründen die Notwendigkeit von Konservierung und Restaurierung. Sie beschreiben reprographische Verfahren und stellen Bezüge zu ausbildenden Einrichtungen her.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erläutern die in Magazinen durchzuführenden Verwaltungsarbeiten sowie Kriterien für Bestandskontrollen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Zusammensetzung der Bestände	
Fachspezifische technische Bearbeitung	
Formen der Bereitstellung	
Aufbewahrungssysteme	
Informationsspeicher	
Datenschutz und Datensicherheit	
Datensicherung	
Bestandspflege	
Bestandskontrolle	
Konservierungs- und Restaurierungsverfahren	
Reprographische Verfahren	
Materialbeschaffung und -verwaltung	

**MEDIENERSCHLIESSUNG**

Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>80 Std.</b>
<b>Fachrichtungsspezifisches Erschließen von Medien und Informationen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen und erschließen Medien und Informationen. Sie nutzen fachspezifische Regelwerke und Software unter Berücksichtigung unterschiedlicher formaler und inhaltlicher Suchmöglichkeiten. Sie wenden Methoden und Verfahren zur sachlichen Erschließung an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verwalten und pflegen Datenbestände. Sie nutzen nationale und internationale Datennetze und Kommunikationssysteme.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verstehen und erklären die Notwendigkeit von Normen und Standards als Voraussetzung für den Austausch von Daten. Sie nutzen Möglichkeiten der Fremddatenübernahme und stellen die Funktionsweise von Verbundsystemen dar.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Formale Erfassung	
Inhaltliche Erschließung	
Quellen- und Schriftkunde	
Fachrichtungsspezifische Regelwerke und Richtlinien	
Nationale und internationale Normen und Standards	
Kataloge und andere Findmittel	
Fremddatenübernahme	
Datennetze und Verbundsysteme	
Fachspezifische Software	
Fachsprachen	
Fachspezifische Fremdsprachenkenntnisse	

**KUNDENSERVICE UND BERATUNG**

Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>50 Std.</b>
<b>Beraten und Betreuen von Kunden/Nutzern</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beraten und betreuen Kunden im Rahmen ihrer Kompetenzen und leiten darüber hinausgehende Anfragen weiter. Sie informieren über das Dienstleistungs- und Medienangebot ihrer Fachrichtung. Sie vermitteln die Kompetenz zur Nutzung der Informationen und Medien.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reagieren im Umgang mit Kunden sachkundig und situationsgerecht. Kommunikationssituationen werden analysiert. Das eigene Verhalten wird beobachtet und bewertet.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler zeigen Problemlösungen für Konfliktsituationen auf.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Fachrichtungsspezifisches Dienstleistungs- und Medienangebot	
Nutzung von Medien und Informationen	
Fachspezifisches Grundlagenwissen	
Zielgruppen	
Besondere Benutzergruppen	
Kommunikationssysteme	
Verbale und nonverbale Kommunikation	
Konfliktverhalten	
Fachsprachen	
Fremdsprachige Auskunft	

**MEDIENMARKETING**  
Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>80 Std.</b>
<b>Recherchieren, Aufbereiten und Bereitstellen von Informationen und Medien</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler haben einen Überblick über Informationsangebote und wählen geeignete Sucheinstiege. Sie entwickeln Suchstrategien und führen Recherchen mit Hilfe von Informations- und Kommunikationssystemen durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beschaffen Informationen und zugehörige Quellen und bereiten sie den Anforderungen entsprechend auf. Sie stellen den Nutzern die recherchierten Informationen und Medien zur Verfügung.</p> <p>Im Prozessverlauf berücksichtigen sie fachliche, rechtliche und wirtschaftliche Gesichtspunkte.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Informationsmittel und -dienste	
Recherchemethoden und -strategien	
Beschaffungswege	
Aufbereitung und Bereitstellung	
Ausleihe und Nutzung	
Statistik	
Gebühren und Preise	
Zahlungsverkehr	
Interne und externe Kooperation	
Rechtliche Regelungen	
Aufbau und Arbeitsweise von Informations- und Kommunikationssystemen	
Fachsprachen	

**MEDIENERSCHLIESSUNG**

Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>90 Std.</b>
<b>Fachrichtungsspezifisches Erschließen und Recherchieren spezieller Medien und Informationen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
Die Schülerinnen und Schüler erfassen spezielle und komplexere Medien und Informationen. Sie wenden spezifische Regeln und Normen an.	
Sie bearbeiten Kundenanfragen und führen Recherchen vor dem Hintergrund ihres fachspezifischen Grundlagenwissens durch.	
Die Schülerinnen und Schüler verstehen sich als Informationsmittler.	
Sie reflektieren über die gegenseitige Abhängigkeit von Erschließungs- und Recherchemöglichkeiten. Sie ermitteln Kosten und erstellen Kosten-Nutzen-Analysen.	
Die Schülerinnen und Schüler untersuchen diesen Arbeitsbereich unter gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten.	
<b>Inhalte</b>	
Fachrichtungsspezifische Regelwerke und Richtlinien	
Spezielle Regelungen	
Formale Erfassung	
Inhaltliche Erschließung	
Fachspezifisches Grundlagenwissen	
Fremddatenübernahme	
Recherchen	
Aufbereitung und Gestaltung der Ergebnisse	
Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling	
Kosten-Nutzen-Analyse	
Fach-und Fremdsprachenkenntnisse	

**KUNDENSERVICE UND BERATUNG**

Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>10 Std.</b>
<b>Beraten und Betreuen von Kunden/Nutzern</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beraten und betreuen Kunden im Rahmen ihrer Kompetenzen und leiten darüber hinausgehende Anfragen weiter. Sie informieren über das Dienstleistungs- und Medienangebot ihrer Fachrichtung. Sie vermitteln die Kompetenz zur Nutzung der Informationen und Medien.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reagieren im Umgang mit Kunden sachkundig und situationsgerecht. Kommunikationssituationen werden analysiert. Das eigene Verhalten wird beobachtet und bewertet.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler zeigen Problemlösungen für Konfliktsituationen auf.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Fachrichtungsspezifisches Dienstleistungs- und Medienangebot	
Nutzung von Medien und Informationen	
Fachspezifisches Grundlagenwissen	
Zielgruppen	
Besondere Benutzergruppen	
Kommunikationssysteme	
Verbale und nonverbale Kommunikation	
Konfliktverhalten	
Fachsprachen	
Fremdsprachige Auskunft	

**KUNDENSERVICE UND BERATUNG**

Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>70 Std.</b>
<b>Mit internen und externen Partner kooperieren</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
Die Schülerinnen und Schüler untersuchen mögliche Formen aufgabengerechter Zusammenarbeit mit internen Partnern.	
Sie stellen dar, welche Kommunikations- und Kooperationsmöglichkeiten sie nutzen, und beurteilen die Auswirkungen auf das Betriebsklima und die Qualität der Arbeitsergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler stellen wichtige externe Partner und Möglichkeiten der Zusammenarbeit vor. Sie erläutern die Aufgaben und Organisationsstrukturen ausgewählter nationaler und internationaler Institutionen und zeigen die Bedeutung für die ausbildende Einrichtung auf.	
Die Schülerinnen und Schüler wenden Grundsätze des Vertragsrechts und Rechtsgrundlagen des Verwaltungshandelns an. Sie berücksichtigen sowohl nationale als auch internationale Rechtsnormen.	
<b>Inhalte</b>	
Kooperationsformen	
Kommunikationsmöglichkeiten	
Interne und externe Partner	
Nationale und internationale Zusammenarbeit	
Nationales und internationales Vertragsrecht	
Rechtsgrundlagen und Formen des Verwaltungshandelns	
Fachsprachen	
Fremdsprachen	

**MEDIENMARKETING**

Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>80 Std.</b>
<b>Anwenden von Marketingstrategien und Marketinginstrumenten</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler stellen die Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für Anbieter von Medien- und Informationsdiensten dar. Sie erläutern, welche Marketinginstrumente zur Verfügung stehen. Sie stellen den Zusammenhang zum ordnungspolitischen Rahmen der Volkswirtschaft her.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen den Stellenwert, den Öffentlichkeitsarbeit und Marketing in ihrem Betrieb einnehmen. Sie bewerten Marketingstrategien unter Berücksichtigung finanzieller Vorgaben.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Möglichkeiten der nationalen und internationalen Zusammenarbeit. Sie wirken bei Werbeaktionen sowie bei der Organisation von Veranstaltungen mit. Sie erstellen Werbemittel und Informationsmaterialien.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden Methoden zur Erfolgskontrolle an und begründen ihre Notwendigkeit.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Wirtschaftsordnungen	
Marketingstrategien und Marketinginstrumente	
Stellenwert und Formen der Öffentlichkeitsarbeit	
Kulturmanagement	
Budgetierung	
Erfolgskontrolle	
Gestaltung mehrsprachiger Texte	

## **ANHANG**

### **Mitglieder der Lehrplankommission:**

Wolfgang Behm  
Claudia Römer  
Jochen Schmitt  
Helmut Wendlinger

München  
ISB München  
München  
München