

# Schulinterner Lehrplan

## Allgemeinbildender Unterricht

### Sprache und Kommunikation ABUSK

---

Fachverantwortliche Andrea Arber

---

Abteilung Grundbildung Kundendialog

---

Dieser Lehrplan basiert auf den von der WKS KV Bildung, Bern erstellten Lehrplänen.

## 1 Rechtliche Grundlage

Verordnung des SBFI über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung vom 27. April 2006 sowie der Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ (Nr. 76501) vom 1. Juli 2010.

## 2 Didaktische und methodische Hinweise

- In der Regel unterrichtet dieselbe Lehrperson das Fach Sprache und Kommunikation (ABUSK), die auch für das Fach Kundendialog-Deutsch verantwortlich ist. Die Inhalte im Fach ABUSK sollen wenn möglich situativ, das heisst in Verbindung mit dem Kundendialog-Deutsch vermittelt werden (Interdisziplinarität).
- Die Branche der Call- und Servicecenter, namentlich der Verband CallNet, streben einen Anschluss an die BM2 für ihre Lernenden an. Der Allgemeinbildende Unterricht ist darauf auszurichten.
- Im Unterricht sollen möglichst viele Unterrichtsformen zum Tragen kommen: Teamarbeit, Werkstattunterricht, individualisiertes Lernen, Rollenspiele u.a.
- Die Aufteilung der Lerninhalte auf die Semester und die Auswahl des Lehrmittels liegen im Ermessen der Lehrperson. Die im schulinternen Lehrplan gemachten Angaben gelten als Richtlinien und haben Vorschlagscharakter.

## 3 Bildungsziele Sprache und Kommunikation des ABU-Rahmenlehrplans

Die Bildungsziele im Lernbereich Sprache und Kommunikation beschreiben, welche Sprach- und Kommunikationskompetenzen im Unterricht gefördert respektive weiterentwickelt werden. Im Mittelpunkt der Bildungsziele stehen kommunikative Sprachkompetenzen, wie sie im persönlichen, beruflichen und gesellschaftlichen Kontext der Lernenden erforderlich sind. Schwerpunkte hinsichtlich der verschiedenen Berufe und Grundbildungen sind möglich.

## 4 Leitziel, Richt- und Leistungsziele

Im Zentrum steht das Leitziel «Lokale Landessprache»:

Grundlegende Kenntnisse in der lokalen Landessprache stellen eine wichtige Voraussetzung dafür dar, dass die Kommunikation mit der Kundschaft und den Partnern in der Handelskette erfolgreich verläuft und dass die Informationssysteme angemessen genutzt werden.

Fachleute Kundendialog verstehen diese Grundlagen und drücken sich mündlich und schriftlich korrekt und adressatengerecht aus. Sie verfassen die Texte in ihrem Arbeitsbereich selbständig und nutzen dabei die üblichen Nachschlagewerke sowie Techniken und Instrumente der Informationstechnologie.

Die nachfolgenden Richtziele und Leistungsziele gelten für den vorliegenden Lehrplan.

## 5 Sprache, Stil und Kommunikation

Fachleute Kundendialog erkennen die Bedeutung eines breiten Wortschatzes, einer grundlegenden Grammatik und angemessenen Orthographie. Sie erweitern ihren Wortschatz und setzen sich mit verschiedenen Kommunikationsmodellen auseinander. Sie betreuen und bedienen die Kundschaft und den Handel im mündlichen und schriftlichen Bereich, indem sie angemessen kommunizieren.

- Fachleute Kundendialog wenden die Kenntnisse der Grammatik, Orthographie und Interpunktion beim Schreiben eigener Texte korrekt an.
- Fachleute Kundendialog erweitern ihre mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit.
- Fachleute Kundendialog beschreiben, analysieren und reflektieren Kommunikationsprozesse. Sie sind vertraut mit verschiedenen Kommunikationsmodellen und wenden diese an.
- Fachleute Kundendialog verstehen den genauen Inhalt von Texten, wie etwa Mitteilungen in Form von E-Mail, Fax, Brief oder Zeitungsberichten. Sie beantworten Anfragen gemäss den gängigen Vorgaben der Geschäftskorrespondenz.

## 6 Umgang mit Texten; Moderations- und Präsentationstechniken

Fachleute Kundendialog setzen sich mit Techniken des Leseverständnisses, der Textinterpretation und Textproduktion sowie mit Techniken der Präsentation und Moderation auseinander. Sie planen und realisieren eine Vertiefungsarbeit.

- Fachleute Kundendialog nennen und differenzieren die für die mündliche und schriftliche Kommunikation relevanten Textsorten.
- Fachleute Kundendialog nennen die Qualitätsmerkmale verschiedener Texte und setzen ihre Kenntnisse beim Schreiben um.
- Fachleute Kundendialog kennen Methoden der Lese- und Notiztechniken und wenden sie bewusst an.
- Fachleute Kundendialog wenden Strategien zum Verständnis und zur Interpretation von Texten an. Sie fassen Kernaussagen von Texten und Gesprächen kurz und präzise zusammen.
- Fachleute Kundendialog wenden die Grundregeln der Präsentations- und Moderationstechnik an. Sie planen und realisieren Kurzpräsentationen. Dazu recherchieren sie gründlich, setzen Sprache und mediale Hilfsmittel bewusst und zweckmässig ein und werten anschliessend das Resultat systematisch aus.
- Fachleute Kundendialog beschreiben die Vorgehensweise bei Projekten und setzen sie beim Verfassen selbstständiger schriftlicher Arbeiten ein. Sie reflektieren ihren Arbeitsprozess gemäss Projektplan und halten die Ergebnisse schriftlich fest.
- Fachleute Kundendialog wenden die Regeln des wissenschaftlichen Arbeitens und des formalen Gestaltens an.

## 7 Lehrmittel

Lehrmittelvorschlag:

Konzett, Gerard; Merki, Otto; Janesch, Sara: Fokus Sprache. Bde. 1 und 2, 4. Aufl., SKV Verlag, Zürich 2018.

.

## 8 Qualifikationsverfahren, Erfahrungsnoten

### 8.1 Erfahrungsnote Allgemeinbildung

Das Fach ABUSK gehört zum Qualifikationsbereich Allgemeinbildung. Die Erfahrungsnote «Allgemeinbildung» ist das Mittel aller Semesterzeugnisnoten der beiden Fächer ABUSK inkl. VA (Vertiefungsarbeit) und ABUGE.

### 8.2 Positionen des Qualifikationsverfahren Allgemeinbildung

Position	Leitziel (Fach)	QV
1	Vertiefungsarbeit (VA; wird im Deutschunterricht betreut)	schriftlich und mündlich
2	Sprache und Kommunikation (ABUSK)	60 Min schriftlich
4	Gesellschaft (ABUGE)	90 Min schriftlich
6	Erfahrungsnote (vgl. 6.1)	

Die Noten je Position werden auf halbe oder ganze Noten berechnet.

### 8.3 Qualifikationsverfahren

Im Fach ABUSK findet eine schriftliche Prüfung von 60 Minuten statt. Die Lernenden lösen eine Sprachserie.

### 8.4 Notenarbeiten

Vorgesehen sind mindestens zwei Noten je Semester. Im 5. Semester (dort findet die Vertiefungsarbeit statt) entfällt die Zeugnisnote.

## 9 Verteilung der Inhalte

### 9.1 Verteilung der Lektionen auf die Lehrjahre

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
40 Lektionen	40 Lektionen	40 Lektionen	120 Lektionen

### 9.2 Vorschlag zur Umsetzung der Themeninhalte mit entsprechenden Leistungszielen

Wie oben erwähnt, ist dies ein Vorschlag zur Umsetzung der Themen und deren Leistungsziele. Die Lehrperson entscheidet in den ersten zwei Lehrjahren selber, wann sie welche Themen behandeln möchte.

Jahr	Thema	Leistungsziele
1	<b>Wortarten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nomen in die richtigen Fälle, richtiges Geschlecht oder Einzahl/Mehrzahl setzen</li> <li>➤ Verben in versch. Zeiten und ins Aktiv/Passiv setzen</li> <li>➤ Adjektive steigern und erweitern</li> <li>➤ Pronomen kennen, in Texten erkennen oder die richtigen Pronomen in Texten einsetzen</li> <li>➤ Partikel: Konjunktion, Präposition, Interjektion kennen, in Texten erkennen oder die richtigen Partikel in Texten einsetzen</li> </ul>
	<b>Stil und Wortschatz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wortfamilienübungen</li> <li>➤ verschiedene Stilebenen erkennen (Umgangssprache, Standardsprache, gehobene Sprache)</li> </ul>
	<b>Rechtschreibung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gross-Kleinschreibung beherrschen</li> <li>➤ das/dass richtig anwenden in Texten</li> <li>➤ i/ie/ich, a/ ah/aa, e/ee/eh, k/ck, z/tz etc.</li> </ul>
2	<b>Lesen und Zusammenfassen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ verschiedene Texte lesen und Fragen dazu beantworten</li> <li>➤ Synonyme und Antonyme einzelner Wörter im Text nennen</li> <li>➤ verschiedene Texte lesen und zusammenfassen</li> </ul>
	<b>Konjunktiv</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ gemischter Konjunktiv in indirekter Rede richtig anwenden (Voraussetzung dafür: Konj.I und II beherrschen)</li> </ul>
	<b>Satzlehre und Zeichensetzung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Neben- und Hauptsätze erkennen in Texten und selber welche gestalten</li> <li>➤ Kommasetzung</li> <li>➤ Anführungs- und Schlusszeichen in der direkten Rede richtig anwenden</li> </ul>
3	<b>Vertiefungsarbeit (muss im 5.Semester stattfinden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ eine 15-25-seitige wissenschaftliche Arbeit in einer 3-er oder 4er-Gruppe verfassen</li> <li>➤ richtig recherchieren und zitieren lernen</li> </ul>
	<b>Repetition des Gesamtstoffes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Repetition des Stoffes und Vorbereitung auf das QV (z.B. mit QV-Serien von früheren Jahren)</li> </ul>