

## Kompetenzen I + D (Berufs- Studien- und Laufbahnberatung)

1. Informations- recherche	1.1 Regelmässig den Bedarf an Informationen evaluieren
	1.2 Relevante Informationen in verschiedenen Medien/Quellen recherchieren
	1.3 Informationsinhalte sichten und bewerten
2. Aufbereitung und Redaktion	2.1 Informationen aus verschiedenen Quellen zusammenstellen
	2.2 Umfragen durchführen und Fachleute interviewen
	2.3 Texte erarbeiten und redigieren
3. Physische und elektronische Bewirtschaftung	3.1 Informationsmittel beschaffen
	3.2 Informationsmittel erfassen und erschliessen
	3.3 Datenbanken und Informationsmittel bewirtschaften (aktualisieren, kontrollieren, makulieren)
	3.4 Informationsmittel ausleihen und Leserkonti bewirtschaften

## Compétences I + D (orientation professionnelle, universitaire et de carrière)

1.1 Évaluer régulièrement les besoins en information	1. Recherche - d'information
1.2 Rechercher les informations pertinentes dans plusieurs supports/sources	
1.3 Analyser, trier et vérifier les informations recueillies	
2.1. Synthétiser des informations sur la base de sources diverses	2. Enquête et rédaction
2.2 Mener des enquêtes et des interviews sur le terrain	
2.3 Rédiger des supports d'information	
3.1 Acquérir des supports d'information	3. Gestion numérique et physique de la documentation
3.2 Cataloguer et indexer les supports d'information	
3.3 Assurer la maintenance des bases de données et des supports d'information (actualiser, contrôler, supprimer)	
3.4 Assurer et gérer l'emprunt des documents, les retours et les contrôles	

4. Informationsvermittlung einzeln und in Gruppen	3.5 Produktkataloge erstellen und pflegen	3.5 Produire des catalogues et les maintenir à jour	4. Information individuelle et collective
	3.6 Statistiken führen	3.6 Établir des statistiques	
	4.1 Ein Kommunikations- und Präsentationskonzept erarbeiten und umsetzen	4.1 Etablir et mettre en œuvre un concept de communication et de présentation	
	4.2 Interne und externe Veranstaltungen konzipieren, planen und durchführen	4.2 Concevoir, planifier et animer des manifestations à l'interne et à l'externe	
	4.3 Kunden in Empfang nehmen und Triage	4.3 Accueillir les client-e-s et évaluer leur demande	
	4.4 Kunden bei der Informationssuche unterstützen und Auskünfte erteilen	4.4 Assister le public dans ses recherches d'information et répondre à ses demandes	
5. Koordination und Projekte	4.5 Informationsgespräche führen	4.5 Conduire des entretiens d'information	5. Coordination et projets
	5.1 In Projekten mitarbeiten und Projekte leiten	5.1 Participer à des projets et assurer la gestion de projets	
6. Ausbildung	5.2 Mit anderen Fachpersonen und anderen Institutionen koordinieren	5.2 Se coordonner avec d'autres professionnels et d'autres institutions	6. Formation
	6.1 Praktikantinnen und Praktikanten sowie Lernende ausbilden	6.1 Former des stagiaires et des apprenti-e-s	
	6.2 Neue Mitarbeitende einführen	6.2 Former les nouveaux collaborateurs/les nouvelles collaboratrices	

<b>7. Selbstmanagement</b>	7.1 Mit Belastungen umgehen, im Gleichgewicht bleiben	7.1 Gérer le stress, garder son équilibre personnel	<b>7. Selfmanagement</b>
	7.2 Überblick halten, Prioritäten setzen, die eigene Arbeit organisieren	7.2 Garder une vue d'ensemble, fixer des priorités, organiser son travail	
	7.3 Sich weiterbilden, sich a-jour halten, lebenslanges Lernen	7.3 Se former, se tenir à jour, apprendre tout au long de la vie	
<b>8. Qualitätssicherung</b>	8.1 Nach ethische und rechtlichen Prinzipien handeln	8.1 Appliquer les principes éthiques et juridiques dans le travail	<b>8. Assurance qualité</b>
	8.2 Qualitätsentwicklung unterstützen	8.2 Soutenir le développement de la qualité	
	8.3 Netzwerke entwickeln und Kontakte mit Partnerinnen und Partnern pflegen	8.3 Développer des réseaux, cultiver les contacts avec les partenaires	
	8.4 Selbstevaluation, Praxis der Selbstreflexion entwickeln, Teilnahme an Intervisionen	8.4 S'auto-évaluer, développer sa pratique réflexive, participer à des interventions	

## Kompetenzbereich 1: Informationsrecherche

## Domaine de compétence 1: Recherche d'information

1.1 Regelmässig den Bedarf an Informationen evaluieren	1.1 Évaluer régulièrement les besoins en information
<p><b>Er/sie findet mittels Fragebogen und persönlichen Befragungen heraus, welche Informationen die interne/externe Kundschaft benötigt, damit die Informationsmittel die Bedürfnisse der Kundschaft abdeckt.</b></p>	<p><b>Il/elle trouve, par le biais de questionnaires et de questions personnelles, les informations dont la clientèle interne/externe a besoin, afin que les supports d'information répondent aux besoins de la clientèle.</b></p>
<p><b>I:</b> Er/sie beobachtet den Informationsmarkt (z.B. Tageszeitungen, Fachzeitschriften, Bulletins, Internet usw.) und zieht Rückschlüsse auf das eigene Angebot. Er/sie stellt Gefässe bereit, wo Bedürfnisse angemeldet werden können. Er/sie informiert sich bei Fachleuten (Berater/innen, Kommissionen usw.) und Kundschaft, wo Lücken und zusätzlicher Bedarf im Angebot bestehen.</p>	<p><b>I:</b> Il/elle observe le marché de l'information (par ex. quotidiens, magazines spécialisés, bulletins d'information, Internet, etc.) et en tire des conclusions par rapport à son offre. Il/elle met à disposition des boîtes à idées permettant de signaler des besoins. Il/elle s'informe auprès des professionnels (conseillers/conseillères, commissions, etc.) et de la clientèle, pour savoir quelles sont les failles/lacunes et les besoins complémentaires relatifs à l'offre.</p>
<p><b>P:</b> Er/sie kristallisiert den konkreten Informationsbedarf heraus. Er/sie entscheidet, ob eine zusätzliche Recherche gemacht werden soll und wie umfassend sie sein soll. Er/sie überprüft, ob der Bedarf bereits durch andere (bestehende) Informationsmittel abgedeckt ist.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle fait ressortir le besoin d'information concret. Il/elle décide si des recherches supplémentaires doivent être entreprises et définit leur ampleur. Il/elle vérifie si le besoin est déjà couvert par d'autres supports d'information (existants).</p>
<p><b>R:</b> Er/sie erstellt eine Liste der benötigten Informationsmittel.</p>	<p><b>R:</b> Il/elle établit une liste des supports d'information nécessaires.</p>

<p><b>E:</b> Er/sie überprüft, ob die Liste vollständig ist und die benötigten Informationsmittel dem Bedarf entsprechen. Er/sie überprüft die Relevanz der Informationsmittel zusammen mit Fachleuten.</p>	<p><b>E:</b> Il/elle vérifie si la liste est complète et si les supports d'information nécessaires correspondent au besoin. Il/elle vérifie avec les professionnels la pertinence des supports d'information.</p>
<p><b>1.2 Relevante Informationen in verschiedenen Medien/Quellen recherchieren</b></p>	<p><b>1.2 Rechercher des informations pertinentes dans plusieurs supports/sources</b></p>
<p><b>Er/sie erfasst die zur Verfügung stehenden Medien/Quellen (Tageszeitungen, Fachzeitschriften, Newsletters, Internet, etc.), um ein Dokumentendossier oder einen Newsletter zu erstellen. Er/sie wählt die relevanten Informationen aus.</b></p>	<p><b>Il/elle répertorie les supports/sources à disposition (quotidiens, magazines spécialisés, bulletins d'information, Internet, etc.) pour élaborer un dossier documentaire ou une lettre d'actu (news). Il/elle choisit les informations pertinentes.</b></p>
<p><b>I:</b> Er/sie klärt den Auftrag und die zur Verfügung stehenden Ressourcen. Er/sie definiert das Zielpublikum.</p>	<p><b>I:</b> Il/elle clarifie le mandat et les ressources à disposition. Il/elle définit le public cible.</p>
<p><b>P:</b> Er/sie ermittelt die sachdienlichen Quellen. Er/sie erstellt einen Terminplan.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle identifie les sources utiles. Il/elle établit un échéancier.</p>
<p><b>R:</b> Er/sie führt die geforderten Recherchen mit Hilfe der ausgewählten Quellen durch.</p>	<p><b>R:</b> Il/elle effectue les recherches requises à l'aide des sources sélectionnées.</p>

<p><b>E:</b> Er/sie überprüft die Rechercheergebnisse (Aktualität, Relevanz usw.) und ergänzt sie, falls nötig.</p>	<p><b>E:</b> Il/elle vérifie les résultats des recherches (actualité, pertinence, etc.) et les complète au besoin.</p>
<p><b>1.3 Informationsinhalte sichten und bewerten</b></p>	<p><b>1.3 Analyser, trier et vérifier les informations recueillies</b></p>
<p>Er/sie analysiert, sortiert und überprüft die zusammengetragenen Informationsinhalte, zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Aufnahmebedingungen bestehen für die PHs GR-TI-VD?</li> <li>• Wie wird das nächste EFZ für Matrosen der Binnenschifffahrt durchgeführt?</li> </ul>	<p>Il/elle analyse, trie et vérifie les informations recueillies, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelles sont les conditions d'admission aux HEP GR-TI-VD ?</li> <li>• Comment s'effectuera le prochain CFC de matelot sur le lac ?</li> </ul>
<p><b>I:</b> Er/sie klärt den Auftrag. Er/sie definiert das Zielpublikum. Er/sie trägt alle zur Verfügung stehenden Informationen zusammen.</p>	<p><b>I:</b> Il/elle clarifie le mandat. Il/elle définit le public. Il/elle rassemble toutes les informations à disposition.</p>
<p><b>P:</b> Er/sie sichtet und sortiert die Informationen. Er/sie entfernt alle Informationen, die älter als ein Jahr sind. Er/sie konzentriert sich auf die wesentlichen Informationen.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle trie les informations Il/elle élimine les informations de plus d'une année. Il/elle se centre sur les informations essentielles.</p>
<p><b>R:</b> Er/sie knüpft Kontakte und überprüft, ob die Informationen aktuell sind (Telefon, Email, usw.). Er/sie wählt relevante Informationen aus.</p>	<p><b>R:</b> Il/elle prend les contacts et vérifie si les informations sont à jour (téléphone, mail, etc.). Il/elle sélectionne les informations pertinentes.</p>

**E:**  
Er/sie überprüft, ob der Auftrag vollständig erfüllt ist.

**E:**  
Il/elle vérifie si le mandat est complètement exécuté.

## Kompetenzbereich 2: Aufbereitung und Redaktion

## Domaine de compétence 2 : Enquête et rédaction

2.1 Informationen aus verschiedenen Quellen zusammenstellen	2.1 Synthétiser des informations sur la base de sources diverses
<p>Er/sie erhält die Anfrage von Kolleg/innen, welche eine Übersicht über bestimmte Ausbildungsmöglichkeiten wünschen. Er/sie stellt die Informationen bzw. Dokumente aus verschiedenen relevanten Quellen zielgruppengerecht zusammen.</p>	<p>Il/elle reçoit la demande de collègues qui souhaitent avoir un aperçu des diverses possibilités de formation. Il/elle synthétise les informations ou documents obtenus à partir de diverses sources pertinentes en s'adaptant aux groupes cibles.</p>
<p><b>I:</b> Er/sie präzisiert die Anfrage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für wen sind die Informationen zusammenzustellen? (Zielgruppe)</li> <li>• Welche Art von Informationen bzw. Dokumenten wird erwartet? (z.B. Liste, Adressen der Bildungsanbieter, Referenzpersonen, geografische Relevanz, usw.)</li> <li>• Wie umfangreich soll die Zusammenstellung sein?</li> <li>• Bis wann soll die Zusammenstellung fertig gestellt sein?</li> </ul>	<p><b>I:</b> Il/elle précise la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À qui est destinée la synthèse des informations (groupe cible) ?</li> <li>• Quel genre d'informations ou de documents est attendu? (Par ex. liste, adresses des prestataires de formation, personnes de référence, pertinence géographique, etc.)</li> <li>• Quelle doit être l'ampleur de cette synthèse ?</li> <li>• A quel moment doit-elle être terminée ?</li> </ul>
<p><b>P:</b> Er/sie klärt ab, ob Checklisten über Vorgehensweisen bestehen. Er/sie klärt ab, ob ähnliche oder gleiche Zusammenstellungen bereits existieren. Er/sie identifiziert mögliche Informationsquellen und wählt die relevantesten aus.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle vérifie s'il existe des listes de contrôle sur les procédures. Il/elle vérifie si des synthèses similaires ou équivalentes existent déjà. Il/elle identifie des sources d'information possibles et sélectionne les plus pertinentes.</p>
<p><b>R:</b> Er/sie sucht – unter Nutzung der Informationsquellen (z.B. Datenbanken) – die Informationen bzw. Dokumente zusammen. Er/sie fasst die Informationen zusammen und erstellt eine Übersicht. Er/sie stellt die Zusammenstellung gemäss vorgegebenem Lay-out dar. Er/sie leitet das Dokument an die/den anfragende/n Kolleg/in weiter.</p>	<p><b>R:</b> Il/elle rassemble les informations ou documents en utilisant les sources d'information (par ex. bases de données). Il/elle résume les informations et crée un aperçu. Il/elle présente la synthèse conformément à la mise en page prédéfinie. Il/elle fait suivre le document au(x) collègue(s) qui en font la demande.</p>

<p><b>E:</b> Er/sie prüft, ob die Übersicht vollständig, aktuell und nachvollziehbar ist sowie den Erwartungen der Kolleg/innen entspricht.</p>	<p><b>E:</b> Il/elle vérifie si l'aperçu est complet, à jour et compréhensible, et s'il correspond aux attentes des collègues.</p>
<p><b>2.2 Umfragen durchführen und Fachleute interviewen</b></p>	<p><b>2.2 Mener des enquêtes et interviews sur le terrain</b></p>
<p><b>Er/sie erhält den Auftrag, ein Porträt einer Fachperson für die Publikation in einem Informationsmittel zu erstellen. Dazu soll er/sie eine Umfrage durchführen bzw. ein Interview mit der Fachperson führen.</b></p>	<p><b>Il/elle se voit confier la mission de dresser le portrait d'un professionnel pour publication dans un moyen d'information. Pour ce faire, il/elle doit réaliser une enquête ou mener une interview avec le professionnel.</b></p>
<p><b>I:</b> Er/sie präzisiert den Auftrag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für wen ist das Porträt zusammenzustellen (Zielgruppe)</li> <li>• Wie umfangreich soll das Porträt sein?</li> <li>• Welche Form von Porträt wird erwartet (z.B. Interview)?</li> <li>• Bis wann soll das Porträt erstellt werden?</li> </ul> <p>Zur Vorbereitung recherchiert er/sie nach Informationen (z.B. über den Beruf, Arbeitsmarkt, Ausbildung, Reglemente).</p>	<p><b>I:</b> Il/elle précise la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À qui est destiné ce portrait (groupe cible) ?</li> <li>• Quel doit être son degré de précision ?</li> <li>• Quel est le type de portrait souhaité (par ex. interview) ?</li> <li>• À quelle échéance le portrait doit-il être réalisé ?</li> </ul> <p>Il/elle effectue des recherches (par ex. sur la profession, le marché du travail, la formation, les règlements).</p>
<p><b>P:</b> Er/sie erstellt ein Konzept. Er/sie erstellt einen Zeitplan. Er/sie wählt die Personen aus (Interviewpartner, Fotograf, usw.). Er/sie vereinbart die Termine. Er/sie bereitet die Fragen vor.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle établit un concept. Il/elle établit un calendrier. Il/elle choisit les personnes (personnes à interviewer, photographe, etc.). Il/elle fixe les rendez-vous. Il/elle prépare les questions.</p>

<p><b>R:</b> Er/sie führt das Interview durch und wertet es aus. Er/sie verfasst das Porträt.</p>	<p><b>R:</b> Il/elle mène l'interview et l'analyse. Il/elle dresse le portrait.</p>
<p><b>E:</b> Er/sie überprüft, ob das Porträt verständlich ist und dem Auftrag entspricht.</p> <p>Er/sie legt den Text den interviewten Personen und den Auftraggebern vor. Er/sie führt die als relevant erachteten Änderungen durch.</p>	<p><b>E:</b> Il/elle vérifie si le portrait est compréhensible et correspond à la demande.</p> <p>Il/elle soumet le texte aux personnes interviewées et aux mandants. Il/elle apporte les modifications jugées pertinentes.</p>
<p><b>2.3 Informationsmittel erarbeiten und redigieren</b></p>	<p><b>2.3 Rédiger des supports d'information</b></p>
<p><b>Er/sie erstellt und redigiert verschiedene zielgruppengerechte Informationsmittel (Berufs- und Bildungsinformationen).</b></p>	<p><b>Il/elle élabore et rédige divers supports d'information adaptés aux groupes cibles (informations relatives à la profession et à la formation professionnelle).</b></p>
<p><b>I:</b> Er/sie präzisiert den Auftrag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für wen ist das Informationsmittel zu erstellen?</li> <li>• Wie umfangreich soll das Informationsmittel sein?</li> <li>• Welche Art von Informationsmittel wird erwartet?</li> <li>• Bis wann soll das Informationsmittel erstellt werden?</li> </ul>	<p><b>I:</b> Il/elle précise la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À qui est destiné ce support d'information ?</li> <li>• Quelle doit être son ampleur?</li> <li>• Quel type de support d'information est désiré ?</li> <li>• À quelle échéance ce support d'information doit-il être prêt ?</li> </ul>

<p><b>P:</b>  Er/sie klärt ab, ob Checklisten über Vorgehensweisen bestehen.  Er/sie klärt ab, ob ähnliche oder gleiche Informationsmittel bereits existieren.  Er/sie identifiziert mögliche Informationsquellen und wählt die relevantesten aus.</p>	<p><b>P:</b>  Il/elle vérifie s'il existe des listes de contrôle adaptées.  Il/elle vérifie s'il existe déjà des supports d'information similaires ou identiques.  Il/elle identifie des sources d'information éventuelles et sélectionne les plus pertinentes.</p>
<p><b>R:</b>  Er/sie verfasst Texte gemäss Informationsmittel-Konzept.  Er/sie stellt Texte gemäss vorgegebenem Lay-out dar.  Er/sie redigiert Texte und übergibt sie dem Lektorat.  Er/sie stellt Texte fertig.  Er/sie leitet Texte an den Auftraggeber weiter.</p>	<p><b>R:</b>  Il/elle rédige des textes conformément au concept d'information.  Il/elle présente les textes conformément à la mise en page prédéfinie.  Il/elle corrige les textes et les donne à relire.  Il/elle assure la préparation finale des textes.  Il/elle transmet les textes au mandant.</p>
<p><b>E:</b>  Er/sie prüft, ob die Texte vollständig, aktuell und verständlich sind.  Er/sie prüft, ob Texte den Erwartungen des Auftraggebers entsprechen.</p>	<p><b>E:</b>  Il/elle contrôle si les textes sont complets, actuels et compréhensibles.  Il/elle vérifie si les textes correspondent aux attentes du mandant.</p>

**Kompetenzbereich 3: Physische und elektronische Bewirtschaftung**

**Domaine de compétence 3 : Gestion numérique et physique de la documentation**

3.1 Informationsmittel beschaffen	3.1 Acquérir des supports d'information
<p><b>Er/sie bestellt nach Bedarf die relevanten Informationsmittel bei den entsprechenden Stellen.</b></p>	<p><b>Il/elle commande les supports d'information pertinents auprès des centres correspondants en fonction des besoins.</b></p>
<p><b>I:</b>            Er/sie klärt ab, wo und auf welche Art das gewünschte Informationsmittel zu beziehen ist.            Er/sie überprüft, ob er/sie alle Angaben für die Bestellung dieses Informationsmittels hat (Auflage, Exemplar-Anzahl, Titel, Preis, usw.).            Er/sie klärt bei den Bezugsquellen die Lieferbedingungen.            Er/sie überprüft die finanziellen Mittel (Budget) für den Einkauf.</p>	<p><b>I:</b>            Il/elle s'informe pour savoir où et comment il est possible de se procurer le support souhaité.            Il/elle vérifie s'il/si elle dispose de toutes les informations nécessaires pour commander ce support (tirage, nombre d'exemplaires, titre, prix, etc.)            Il/elle s'informe des conditions de livraison auprès des sources d'approvisionnement.            Il/elle vérifie les moyens financiers (budget) nécessaires à l'achat.</p>
<p><b>P:</b>            Er/sie entscheidet/plant über die Menge und den Vertrieb aufgrund</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des Budgets</li> <li>• der Anzahl Restposten</li> <li>• der Bedürfnisse der Kundschaft (Nachfrage)</li> <li>• der Bedürfnisse des Teams.</li> </ul>	<p><b>P:</b>            Il/elle décide/prévoit la quantité et la distribution sur la base</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du budget,</li> <li>• du nombre d'invendus,</li> <li>• des besoins de la clientèle (demande),</li> <li>• des besoins de l'équipe.</li> </ul>
<p><b>R:</b>            Er/sie löst Bestellung aus.</p>	<p><b>R:</b>            Il/elle commande les supports d'information.</p>

<p><b>E:</b> Er/sie kontrolliert, ob</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Bestellung richtig ausgeliefert wurde</li> <li>• das richtige Informationsmittel in richtiger Auflage/Menge bestellt wurde</li> <li>• die Rechnung korrekt ist, bevor er/sie diese an die Buchhaltung weiterleitet.</li> </ul>	<p><b>E:</b> Il/elle contrôle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si la livraison correspond à la commande,</li> <li>• si c'est le support d'information adéquat, avec les bonnes références, s'il a été livré dans les quantités souhaitées,</li> <li>• si la facture est exacte, avant de la transmettre à la comptabilité.</li> </ul>
<b>3.2 Informationsmittel erfassen und erschliessen</b>	<b>3.2 Cataloguer et indexer les supports d'information</b>
<p><b>Er/sie erfasst Informationsmittel im entsprechenden System gemäss Regelwerk. Er/sie bewirtschaftet das System und das Regelwerk.</b></p>	<p><b>Il/elle catalogue les supports d'information dans le système correspondant, conformément au règlement. Il/elle gère le système et le règlement.</b></p>
<p><b>I:</b> Er/sie klärt ab,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• für wen und für welches Zweck die Informationsmittel gedacht sind</li> <li>• wo und wie die Informationsmittel präsentiert werden</li> <li>• welche Metadaten zu vergeben sind.</li> </ul>	<p><b>I:</b> Il/elle s'informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• à qui sont destinés les supports d'information et dans quel but ?</li> <li>• où et comment seront présentés les supports d'information ?</li> <li>• quelles métadonnées doivent être attribuées ?</li> </ul>
<p><b>P:</b> Er/sie entscheidet,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wo und wie die Informationsmittel erfasst werden</li> <li>• wo und wie sie präsentiert werden.</li> </ul>	<p><b>P:</b> Il/elle décide</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• où et comment les supports d'information sont catalogués</li> <li>• où et comment ils sont présentés.</li> </ul>
<p><b>R:</b> Er/sie erfasst die Informationsmittel elektronisch und versieht sie mit Metadaten. Er/sie präsentiert die Informationsmittel zielgruppengerecht.</p>	<p><b>R:</b> Il/elle catalogue les supports d'information sous forme électronique et leur attribue des métadonnées. Il/elle présente les supports d'information en fonction des groupes cibles.</p>

<p><b>E:</b> Er/sie stellt sicher,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dass die Informationsmittel korrekt erfasst wurden</li> <li>• dass die Präsentation der Informationsmittel dem Publikum entspricht.</li> </ul>	<p><b>E:</b> Il/elle s'assure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• que les supports d'information ont été catalogués correctement</li> <li>• que la présentation des supports d'information est adaptée au public.</li> </ul>
<p><b>3.3 Datenbanken und Informationsmittel bewirtschaften (aktualisieren, kontrollieren, makulieren)</b></p>	<p><b>3.3 Assurer la maintenance des bases de données et des supports d'information (actualiser, contrôler, supprimer...)</b></p>
<p><b>Er/sie überprüft und aktualisiert regelmässig die Datenbank (Themendossiers, Ordner, usw.) zu relevanten Themen.</b></p>	<p><b>Il/elle vérifie et met à jour régulièrement les bases de données (dossiers thématiques, dossiers, etc.) sur des thèmes pertinents.</b></p>
<p><b>I:</b> Er/sie überprüft</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhalte der Datenbank in Bezug auf Aktualität und Nutzen</li> <li>• ob es ein neues Konzept für die Datenbank gibt.</li> </ul>	<p><b>I :</b> Il/elle vérifie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les contenus des bases de données quant à leur caractère actuel et leur utilité,</li> <li>• s'il existe un nouveau concept de bases de données.</li> </ul>
<p><b>P:</b> Er/sie entscheidet, ob die Datenbank zu überarbeiten ist.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle décide si les bases de données doivent être retraitées.</p>

<p><b>R:</b>  Er/sie identifiziert veraltete Informationen (Abgleich mit Editionsprogrammen, Newsletters, Datenbanken, Konsultation von Kriterienlisten, Online-Recherchen, usw.)  Er/sie ersetzt oder entfernt veraltete Informationen.  Er/sie ersetzt beschädigte Informationsmittel.  Er/sie ergänzt bestehende Informationsmittel.  Er/sie passt die Datenbank an die Konzeptveränderung an.  Er/sie passt den Eintrag im Find-/Suchmittel an.</p>	<p><b>R:</b>  Il/elle identifie les informations obsolètes (comparaison avec des programmes d'édition, des bulletins d'information (newsletters), des bases de données ; consultation de listes de critères, recherches en ligne, etc.).  Il/elle remplace ou supprime des informations obsolètes.  Il/elle remplace les supports d'information endommagés.  Il/elle complète les supports d'information existants.  Il/elle adapte les bases de données aux concepts modifiés.  Il/elle adapte l'entrée à la fonction de recherche.</p>
<p><b>E:</b>  Er/sie überprüft, ob die Datenbank zweckmässig ist und die Aktualisierung vollständig ausgeführt wurde.  Er/sie unterbreitet die Datenbank anderen Fachpersonen zur Überprüfung.</p>	<p><b>E:</b>  Il/elle vérifie si les bases de données sont appropriées et si la mise à jour a été réalisée entièrement.  Il/elle soumet les bases de données à d'autres professionnels pour qu'ils les contrôlent.</p>
<p><b>3.4 Informationsmittel ausleihen und Leserkonti bewirtschaften</b></p>	<p><b>3.4 Assurer et gérer l'emprunt des documents, les retours et les contrôles</b></p>
<p><b>Ein Kunde/eine Kundin fragt nach der Ausleihmöglichkeit eines bestimmten Informationsmittels (im BIZ, am Telefon, per Email).</b></p> <p><b>Ein Kunde/eine Kundin bringt bzw. schickt das ausgeliehene Informationsmittel zurück.</b></p> <p><b>Leserkonti werden regelmässig im (elektronischen oder physischen) Ausleih-System bewirtschaftet. Das Ausleihsystem meldet eine Fristüberschreitung eines ausgeliehenen Informationsmittels.</b></p>	<p><b>Un client/une cliente demande s'il est possible d'emprunter un support d'information particulier (au CIO, au téléphone, par e-mail).</b></p> <p><b>Un client/une cliente ramène ou renvoie le support emprunté.</b></p> <p><b>Les comptes lecteurs sont régulièrement gérés dans le système de prêt (électronique ou physique). Ce système signale lorsque le délai d'emprunt d'un support d'information est dépassé.</b></p>

<p><b>I:</b> Ausleihe: Er/sie klärt ab, ob das gewünschte Informationsmittel im Ausleihsortiment ist, wenn ja, ob es verfügbar ist (da es evtl. bereits reserviert sein kann). Er/sie prüft, ob der Kunde/die Kundin bereits im System erfasst ist und die Personendaten aktuell sind.</p> <p>Rückgabe: Er/sie informiert sich, ob das Informationsmittel zum eigenen Sortiment gehört und ob es fristgemäss retourniert wurde.</p> <p>Bewirtschaftung Leserkonti: Er/sie informiert sich regelmässig via Ausleihsystem über ausgeliehene Informationsmittel (abgelaufene Fristen) und über Kunden.</p>	<p><b>I:</b> Prêt : il/elle vérifie si le support d'information souhaité se trouve dans le catalogue de prêt et, le cas échéant, s'il est disponible (puisque'il est possible qu'il soit réservé). Il/elle vérifie si le client/la cliente est déjà renseigné(e) sur le système et si les données personnelles sont à jour.</p> <p>Retour : il/elle vérifie si le support d'information fait partie de son propre catalogue et s'il a été retourné dans les délais.</p> <p>Gestion des comptes lecteurs : il/elle s'informe régulièrement via le système de prêt sur les supports d'information empruntés (délais écoulés) et sur les clients.</p>
<p><b>P:</b> Ausleihe: Er/sie entscheidet, ob das Informationsmittel ausgeliehen werden kann und gibt dem Kunden/der Kundin die entsprechende Antwort.</p> <p>Rückgabe: Er/sie prüft den Zustand und die Vollständigkeit des Informationsmittel. Er/sie entscheidet, ob eine Mahngebühr verlangt werden muss.</p> <p>Bewirtschaftung Leserkonti: Er/sie entscheidet, ob ein Rückruf bzw. eine Mahnung (mit/ohne Gebühren) verschickt werden soll.</p>	<p><b>P:</b> Prêt : il/elle décide si le support d'information peut être prêté et répond au client/à la cliente en conséquence.</p> <p>Retour : il/elle vérifie l'état et l'intégrité du support d'information. Il/elle décide si une amende doit être réclamée.</p> <p>Gestion des comptes lecteurs : il/elle décide s'il faut envoyer un rappel ou une sommation (avec ou sans amende).</p>

<p><b>R:</b> Ausleihe: Er/sie erfasst/aktualisiert die Personendaten und vollzieht den Ausleihprozess gemäss vorhandenem Ausleihsystem. Er/sie macht auf Benutzungsordnung aufmerksam und gibt ggf. den Hinweis auf andere Ausleih-/Bezugsmöglichkeiten (z.B. www.berufsberatung.ch).</p> <p>Rückgabe: Er/sie bucht das Informationsmittel im System ab. Falls die Buchung nicht möglich ist, klärt er/sie die Fehlermeldung und bestimmt das weitere Vorgehen (schwarze Liste Leserkonti).</p> <p>Bewirtschaftung Leserkonti: Er/sie erstellt einen Rückruf / Mahnung und verschickt sie (evtl. mit Rechnungsstellung).</p>	<p><b>R:</b> Prêt : Il/elle saisit/met à jour les données personnelles et met en œuvre le processus de prêt conformément au système de prêt existant. Il/elle rappelle les conditions d'utilisation et indique éventuellement d'autres sources pouvant être empruntées ou achetées (par ex. www.orientation.ch).</p> <p>Retour : Il/elle décompte le support d'information dans le système. Si cela n'est pas possible, il/elle vérifie le message d'erreur et décide de la suite à donner (liste noire des comptes lecteurs).</p> <p>Gestion des comptes lecteurs : il/elle génère un rappel/une sommation et l'envoie (avec éventuellement établissement d'une facture).</p>
<p><b>E:</b> Ausleihe: Er/sie prüft die ausgedruckte Quittung.</p> <p>Rückgabe: Er/sie kontrolliert, ob die Buchung vollständig ausgeführt wurde.</p> <p>Bewirtschaftung Leserkonti: Er/sie prüft, ob das zurückgerufene Informationsmittel retourniert wurde. Er/sie führt periodisch Bestandskontrollen durch und führt die Statistik über den Rücklauf.</p>	<p><b>E:</b> Prêt : il/elle vérifie la quittance imprimée.</p> <p>Retour : il/elle contrôle si la réservation a été effectuée entièrement.</p> <p>Gestion des comptes lecteur : il/elle vérifie si le support d'information rappelé a été retourné. Il/elle inventorie périodiquement ses stocks et effectue des statistiques sur les retours.</p>
<p><b>3.5 Produktkataloge erstellen und pflegen</b></p>	<p><b>3.5 Produire des catalogues et les maintenir à jour</b></p>
<p><b>Er/sie erstellt bzw. aktualisiert regelmässig Übersichten / Verzeichnisse / Listen über die dokumentierten Themen, die geführten Informationsmittel sowie über die verschiedenen Veranstaltungen und weiteren Dienstleistungen.</b></p>	<p><b>Il/elle crée ou met à jour régulièrement des aperçus/répertoires/listes sur les thèmes documentés, les supports d'information proposés ainsi que sur les diverses manifestations et autres prestations.</b></p>

<p><b>I:</b>  Er/sie informiert sich über den Bedarf, die Relevanz eines Katalogs, einer Liste oder eines anderen Dokuments, sei es virtuell oder nicht.  Er/sie definiert das Zielpublikum.  Er/sie definiert die Lebensdauer des Dokuments.  Er/sie definiert den Verbreitungskanal (Verteilungsmedium).  Er/sie definiert das Kommunikationskonzept.</p>	<p><b>I:</b>  Il/elle s'informe sur les besoins, la pertinence d'un catalogue, d'une liste ou d'un autre document, qu'il soit virtuel ou non.  Il/elle définit le public cible.  Il/elle définit la durée de vie du document.  Il/elle définit le canal de diffusion (support de diffusion).  Il/elle définit le concept de communication.</p>
<p><b>P:</b>  Er/sie erstellt den Terminplan.  Er/sie plant das Budget.  Er/sie plant die Arbeitskräfte.  Er/sie wählt die Ressourcen und Informationen.  Er/sie plant die Kontaktaufnahmen.</p>	<p><b>P:</b>  Il/elle planifie l'échéancier  Il/elle planifie le budget  Il/elle planifie les forces de travail  Il/elle choisit les ressources et les informations  Il/elle planifie les prises de contact</p>
<p><b>R:</b>  Er/sie diskutiert mit den vom Thema betroffenen Fachleuten.  Er/sie erarbeitet das Dokument, lässt es korrigieren und validieren.  Er/sie stellt das Aussehen des Dokuments sicher (Lay-out, Illustrationen, etc.).  Er/sie stellt die Werbung für das Dokument sicher.  Er/sie verbreitet es oder beauftragt eine Fachperson.</p>	<p><b>R:</b>  Il/elle discute avec des professionnels concernés par le sujet.  Il/elle rédige le document, le fait corriger et valider.  Il/elle assure la présentation du document (mise en page, illustrations, etc.).  Il/elle assure la promotion du document.  Il/elle le diffuse ou mandate un professionnel.</p>
<p><b>E:</b>  Er/sie berücksichtigt spontane Rückmeldungen von Kolleg/innen, Zielpublikum, Politikern etc.  Er/sie führt Zufriedenheitsumfragen und Analysen von Kommentaren durch.  Er/sie nimmt Korrekturen für zukünftige Ausgaben vor.</p>	<p><b>E:</b>  Il/elle prend en compte les retours spontanés des collègues, du public cible, des politiques, etc.  Il/elle mène des enquêtes de satisfaction, effectue des analyses de commentaires.  Il/elle effectue les corrections pour les éditions futures.</p>

3.6 Statistiken führen	3.6 Établir des statistiques
<p><b>Er/sie erstellt und führt Statistiken über verschiedene Themen und Bereiche nach eigenen und/oder vorgegebenen Modellen. Sie dienen als Grundlage für die Weiterentwicklung und Steuerung der Dienstleistungen.</b></p>	<p><b>Il/elle établit des statistiques sur différents thèmes et dans différents domaines à partir de ses propres modèles et/ou de modèles prédéfinis servant de base au développement et au pilotage des prestations.</b></p>
<p><b>I:</b> Er/sie informiert sich, welche Statistiken für die Steuerung / die Berichterstattung / das Controlling benötigt werden.</p>	<p><b>I:</b> Il/elle s'informe des statistiques nécessaires pour le pilotage / la rédaction de rapports / le contrôle de gestion.</p>
<p><b>P:</b> Er/sie überlegt, mit welchen Mitteln die Statistik geführt werden kann. Er/sie überlegt, welche Personen an der Erhebung beteiligt sind. Er/sie definiert die einzelnen Kategorien der statistischen Erhebung. Er/sie plant, in welcher Form das Ergebnis der Statistik dargestellt und weitergegeben werden soll, um eine Aussage machen zu können. (Handlungsanleitung erarbeiten).</p>	<p><b>P:</b> Il/elle réfléchit aux moyens avec lesquels les statistiques peuvent être établies. Il/elle réfléchit aux personnes participant à l'enquête. Il/elle définit les catégories qui doivent être prises en compte. Il/elle prévoit sous quelle forme le résultat des statistiques doit être présenté et transmis pour être significatif (élaborer une notice d'utilisation).</p>
<p><b>R:</b> Er/sie erhebt Zahlen oder weist Leute an, die Zahlen zu erheben. Er/sie wertet aus und stellt die Ergebnisse zusammen. Er/sie vergleicht – nach Möglichkeit und Bedarf – die Ergebnisse mit früheren Statistiken.</p>	<p><b>R:</b> Il/elle collecte des chiffres ou indique à d'autres personnes comment le faire. Il/elle exploite les données et en tire des résultats. Il/elle compare – en fonction des possibilités et des besoins – les résultats avec des statistiques précédentes.</p>

**E:**

Er/sie überprüft, ob mit dieser Statistik die Zielsetzung erfüllt wurde.

Er/sie überprüft, ob die Zahlen richtig sind.

Er/sie überlegt sich, ob Korrekturen vorgenommen werden müssen (Erhebungsmethoden, Zeitraum, Darstellung usw.)

**E:**

Il/elle vérifie si ces statistiques ont permis d'atteindre l'objectif.

Il/elle vérifie si les chiffres sont corrects.

Il/elle réfléchit aux corrections devant être apportées (techniques d'enquête, durée, présentation, etc.).

**Kompetenzbereich 4: Informationsvermittlung einzeln und in Gruppen**

**Domaine de compétence 4 : information individuelle et collective**

4.1 Ein Kommunikations- und Präsentationskonzept erarbeiten und umsetzen	4.1 Etablir et mettre en œuvre un concept de communication et de présentation
<p><b>Er/sie ist für die Beschreibung und Bekanntmachung von Angeboten, Leistungen und deren Anwendung verantwortlich.</b></p>	<p><b>Il/elle est responsable de la description et de la publication des offres, des prestations et de leur application.</b></p>
<p><b>I:</b> Er/sie klärt die folgenden Punkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Angebote und Leistungen sind zu beschreiben?</li> <li>• Welche Abläufe/Prozesse sind zu beachten?</li> <li>• Welche Bedürfnisse hat die Kundschaft?</li> <li>• Wie verändert sich das Umfeld?</li> <li>• Welches Budget steht zur Verfügung?</li> <li>• Welche VerbreitungsKanäle bestehen? (Postversand, Email, Internet über Webseiten oder soziale Netzwerke, SDBB, Newsletter, usw.)</li> <li>• Wer sind die Empfänger?</li> <li>• Welche Werbeträger werden eingesetzt (Aktualität der Webseite, Flyer, Pressemitteilung)?</li> <li>• Zu welchem Zeitpunkt muss man sie verbreiten?</li> <li>• Er/sie definiert das Image, das vermittelt werden soll.</li> </ul>	<p><b>I:</b> Il/elle clarifie les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quels sont les services et les installations qui doivent être décrits ?</li> <li>• Quelles sont les procédures et processus à observer?</li> <li>• Quels sont les besoins des usagers?</li> <li>• Quels sont les impacts sur l'environnement?</li> <li>• Quel est le budget à disposition?</li> <li>• Quels sont les canaux de diffusion existants ? (envois postaux, e-mail, Internet par sites ou réseaux sociaux, CSFO, lettres d'actualité)</li> <li>• Quels sont les destinataires?</li> <li>• Quels sont les supports de promotion (actualité du site, flyer, communiqué de presse)?</li> <li>• A quel moment faut-il les diffuser?</li> <li>• Il/elle définit l'image que l'on veut donner.</li> </ul>

<p><b>P:</b>  Er/sie definiert die Koordination und Zusammenarbeit mit anderen Leistungsbereichen der BSLB-Stelle.  Er/sie klärt Zuständigkeiten und verteilt Aufgaben.  Er/sie beschreibt den Erarbeitungsprozess und das Controlling.  Er/sie plant die Evaluation und Qualitätssicherung (Kennzahlenwerte, Kundengruppen).  Er/sie legt Entscheidungskriterien für die Umsetzung fest.  Er/sie entscheidet über das relevanteste Informationsmittel.  Er/sie erstellt einen Zeitplan.  Er/sie wählt einen oder mehrere Kanäle.  Er/sie legt die Empfänger fest und erfasst die Namen und Adressen.</p>	<p><b>P:</b>  Il/elle définit les modes de coordination et de coopération avec d'autres services du centre OPUC  Il/elle clarifie les compétences et répartit les tâches.  Il/elle décrit le processus d'élaboration et le contrôle de gestion.  Il/elle planifie l'évaluation et le contrôle-qualité (chiffres-clés, groupes de clients).  Il/elle définit des critères de décision pour la mise en œuvre.  Il/elle décide du support d'information le plus pertinent.  Il/elle établit un calendrier.  Il/elle choisit un ou plusieurs canaux.  Il/elle détermine les destinataires et recueille les noms et les adresses.</p>
<p><b>R:</b>  Er/sie schreibt das Konzept und dokumentiert die Prozesse.  Er/sie holt Entscheidungen und den Umsetzungsauftrag ein.  Er/sie beschafft Ressourcen (Finanzen, Personal, Infrastruktur) und teilt sie ein.  Er/sie sorgt für die Implementierung (Schulung, Organisationspläne erstellen, usw.).  Er/sie erarbeitet den Flyer und/oder erstellt die Information, die Mitteilung, den Artikel, usw.  Er/sie prüft die Adressen der Empfänger.  Er/sie erstellt eine Begleitnachricht.  Er/sie nimmt den Versand/die Verbreitung im Internet vor.</p>	<p><b>R:</b>  Il/elle rédige le concept et documente les processus.  Il/elle obtient l'aval de ses supérieurs ainsi que l'ordre de mission.  Il/elle se procure les ressources (finances, ressources humaines, infrastructures) et les répartit.  Il/elle s'assure de la mise en œuvre (formation, mise en place d'organigrammes, etc.)  Il/elle élabore le flyer et/ou rédige l'information, le communiqué, l'article, etc.  Il/elle vérifie les adresses des destinataires  Il/elle rédige un mot d'accompagnement  Il/elle procède à l'envoi/la diffusion sur Internet</p>
<p><b>E:</b>  Er/sie führt ein Monitoring, Reporting und Controlling durch.  Er/sie initiiert eine Zufriedenheitsumfrage bei allen Beteiligten.  Er/sie wertet die Presse aus (Berichte, Zusammenfassung, usw.).</p>	<p><b>E:</b>  Il/elle assure la surveillance, le reporting et le contrôle de gestion.  Il/elle lance une enquête de satisfaction auprès de tous les intéressés.  Il/elle dépouille la presse (échos, compte-rendu, etc.).</p>

4.2 Interne und externe Veranstaltungen konzipieren, planen und durchführen	4.2 Concevoir, planifier et animer des manifestations à l'interne et à l'externe
<p><b>Er/sie konzipiert, plant und führt interne und externe Veranstaltungen durch. Beispiele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Schulklasse ins BIZ einführen.</li> <li>• Informationsveranstaltungen zu Schulen und Berufen für unterschiedliche Zielgruppen durchführen.</li> </ul>	<p><b>Il/elle conçoit, planifie et anime des manifestations internes et externes. Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• présenter le CIO à une classe</li> <li>• réaliser des manifestations d'information sur les écoles et les métiers à l'attention de divers groupes cibles.</li> </ul>
<p><b>I:</b> Er/sie klärt die Rahmenbedingungen (Zielgruppen und ihre Bedürfnisse, Anzahl, Zeitrahmen, internes Konzept, usw.). Er/sie definiert die Zielsetzung. Ziele sind beispielsweise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundschaft weiss, welche Informationen wo zu finden sind</li> <li>• Kundschaft weiss, wie sie die Informationen für sich nutzen kann</li> <li>• Kundschaft kennt das Dienstleistungsangebot (Öffnungszeiten, Ausleihe, usw.)</li> <li>• Kundschaft kann erhaltene Informationen in Bezug zur persönlichen Fragestellung setzen</li> <li>• usw.</li> </ul> <p>Er/sie prüft, ob es (kundenspezifische) Checklisten gibt (Jugendliche, RAV, Erwachsene, usw.).</p>	<p><b>I:</b> Il/elle clarifie les conditions générales (les groupes cibles et leurs besoins, nombre, cadre temporel, concept interne, etc.). Il/elle définit les objectifs, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les usagers savent où trouver quelles informations,</li> <li>• les usagers savent comment utiliser les informations,</li> <li>• les usagers connaissent l'offre de prestations (horaires d'ouverture, prêt, etc.),</li> <li>• les usagers sont capables de mettre en relation les informations qu'ils ont reçues et leurs questions personnelles,</li> <li>• etc.</li> </ul> <p>Il/elle vérifie s'il existe des listes de contrôle spécifiques aux usagers (jeunes, ORP, adultes, etc.).</p>
<p><b>P:</b> Er/sie entscheidet, welche Informationen durch wen vermittelt werden sollen. Er/sie erstellt bei Bedarf ein Budget. Er/sie stellt ein Programm auf (Inhalt, Form, Ablauf). Er/sie bereitet Unterlagen vor (Ansicht, Abgabe). Er/sie organisiert evtl. externe Referierende. Er/sie definiert die technischen Hilfsmittel und stellt sie bereit. Er/sie formuliert Arbeitsaufträge. Er/sie plant die Auswertung.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle décide la nature des informations qui doivent être transmises et choisit la personne pour les présenter. Il/elle constitue un budget si besoin. Il/elle établit un programme (contenu, forme, déroulement). Il/elle prépare des documents (pour la consultation, à donner). Il/elle organise éventuellement la participation d'intervenants externes. Il/elle définit les outils techniques et les met à disposition. Il/elle précise le travail à exécuter. Il/elle planifie l'évaluation.</p>

<p><b>R:</b> Er/sie empfängt die Teilnehmenden und Referierenden. Er/sie bettet die Veranstaltung ins Gesamtangebot der BSLB-Stelle ein (PR). Er/sie führt das Programm zielgruppengerecht durch. Er/sie leistet Hilfestellung.</p>	<p><b>R:</b> Il/elle reçoit les participants et les intervenants. Il/elle intègre la manifestation dans l'offre globale du centre OPUC. Il/elle applique le programme en fonction du groupe cible. Il/elle apporte son aide.</p>
<p><b>E:</b> Er/sie prüft das Konzept (Vollständigkeit, Zweckmässigkeit, Schlüssigkeit, usw.) und reflektiert die Umsetzung. Er/sie lässt eine Auswertung durch alle Beteiligten vornehmen. Er/sie holt Feedback ein. Er/sie führt eine „Lernkontrolle“ durch.</p>	<p><b>E:</b> Il/elle vérifie le concept (pour voir s'il est complet, opportun et logique, etc.) et réfléchit à sa mise en œuvre. Il/elle fait évaluer la prestation par tous les participants. Il/elle demande un retour au public concerné. Il/elle effectue un « contrôle des apprentissages ».</p>
<p><b>4.3 Kunden in Empfang nehmen und Triage</b></p>	<p><b>4.3 Accueillir les client-e-s et évaluer leur demande</b></p>
<p><b>Ein Kunde/eine Kundin meldet sich bei der Auskunft/an der Information/am Informations-/Helpdesk und schildert seine/ihre Ausgangslage. Die I + D-Fachperson empfängt ihn/sie, klärt das Anliegen und</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• erteilt Auskunft</li> <li>• gibt Hinweise zur Selbstinformation</li> <li>• vermittelt den Kunden/die Kundin an den zuständigen internen Fachbereich oder an externe Fachstellen.</li> </ul>	<p><b>Un client/une cliente se présente à l'information/au centre d'assistance et décrit sa situation initiale. Le professionnel chargé d'I + D le/la reçoit, identifie sa demande et</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'informe,</li> <li>• lui explique comment rechercher elle-même ses informations,</li> <li>• redirige le client/la cliente vers le service interne compétent ou vers des centres externes.</li> </ul>
<p><b>I:</b> Er/sie klärt das Anliegen des Kunden/der Kundin. Er/sie klärt die Dringlichkeit des Anliegens ab (kurzfristig, mittelfristig, langfristig).</p>	<p><b>I:</b> Il/elle identifie la demande du client/de la cliente. Il/elle évalue le degré d'urgence de la requête (court, moyen ou long terme).</p>

<p><b>P:</b> Er/sie vergleicht das Anliegen mit den vorhandenen Angeboten/Leistungen. Er/sie überprüft, ob BSLB-Stelle oder BIZ die richtige Stelle für das Anliegen des Kunden/der Kundin ist.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle compare la demande aux offres/prestations existantes. Il/elle vérifie si le centre d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière ou le CIO sont les endroits les mieux à même de répondre à la demande du client/de la cliente.</p>
<p><b>R:</b> Er/sie erläutert das Angebot/die Leistungen unter Berücksichtigung der individuellen Merkmale/Bedürfnisse des Kunden. Er/sie schlägt ihm/ihr einen nächsten Schritt, eine BIZ-Leistung oder eine andere Aktivität vor. Nachdem der/die Ratsuchende dem Vorschlag zugestimmt hat, stellt er/sie den Kontakt zwischen Kunde/Kundin und der zuständigen Person/Stelle her.</p>	<p><b>R:</b> Il/elle explique l'offre/les prestations en tenant compte des caractéristiques/besoins individuel(le)s du client. Il/elle lui indique l'étape suivante, une prestation du CIO ou une autre activité. Une fois que le client/la cliente a accepté la proposition, il/elle établit le contact entre le client/la cliente et la personne/le centre responsable.</p>
<p><b>E:</b> Er/sie reflektiert die Entscheidung und den Umgang mit dem Kunden/der Kundin. Er/sie holt Rückmeldungen ein. Er/sie erstattet Bericht über Erfahrungen und gesammelte Rückmeldungen.</p>	<p><b>E:</b> Il/elle réfléchit aux décisions et à manière dont le client/la cliente sont reçus. Il/elle demande un retour. Il/elle établit un rapport faisant état de ses expériences et des retours obtenus.</p>
<p><b>4.4 Kunden bei der Informationssuche unterstützen und Auskünfte erteilen</b></p>	<p><b>4.4 Assister le public dans ses recherches d'information et répondre à ses demandes</b></p>
<p><b>Er/sie erhält eine Anfrage von Kolleg/innen oder externen Kunden, welche Auskunft/Antwort auf konkrete Fragen wünschen.</b></p> <p><b>Jemand findet bestimmte Informationsmittel nicht und braucht Unterstützung bei der Informationssuche / Selbst-Information.</b></p>	<p><b>Il/elle reçoit une demande émanant de collègues ou de clients externes souhaitant obtenir une réponse à des questions concrètes/information.</b></p> <p><b>Une personne ne trouve pas certains supports d'information et a besoin d'aide pour obtenir cette information/apprendre à la rechercher seule.</b></p>

<p><b>I:</b> Er/sie präzisiert die Anfrage inhaltlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen sind schon vorhanden? Was hat der Kunde schon unternommen, um eine Antwort zu erhalten?</li> <li>• Für wen ist die Auskunft?</li> <li>• Wie differenziert bzw. ausführlich muss die Auskunft bzw. das Informationsmittel sein?</li> <li>• In welcher Form oder mit welchem Medium soll die Auskunft erbracht werden?</li> <li>• Bis wann ist das Ergebnis abzuliefern?</li> </ul>	<p><b>I:</b> Il/elle précise la teneur de la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de quelles informations la personne dispose-t-elle déjà ? Quelles démarches le client a-t-il entreprises pour recevoir une réponse ?</li> <li>• À qui sont destinées les informations?</li> <li>• Quel doit être le degré de nuance ou d'exhaustivité de l'information ou du support d'information ?</li> <li>• Sous quelle forme ou avec quel support l'information doit-elle être communiquée ?</li> <li>• À quelle échéance le résultat est-il attendu ?</li> </ul>
<p><b>P:</b> Er/sie identifiziert mögliche Informationsquellen. Er/sie plant zielgruppen- und bedarfsgerechte Vorgehensweisen.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle identifie les sources d'information éventuelles. Il/elle prévoit des approches différentes en fonction des groupes cibles et des besoins.</p>
<p><b>R:</b> Er/sie leitet an, wie mit vorhandenen Informationsquellen umgegangen werden kann (Orientierungshilfe im BIZ, Navigationshilfe im Internet, Arbeitsanleitungen, persönliche Unterstützung, usw.). Er/sie beantwortet die gestellte Frage.</p>	<p><b>R:</b> Il/elle explique comment utiliser les sources d'information existantes (conseils sur l'orientation au CIO, aide à la navigation sur Internet, instructions de travail, aide personnelle, etc.). Il/elle répond aux questions.</p>
<p><b>E:</b> Er/sie reflektiert seine/ihre Unterstützung. Er/sie holt (sofern möglich) Rückmeldung ein. Er/sie erstattet Bericht über Erfahrungen und gesammelte Rückmeldungen und erfasst systematisch die Statistik.</p>	<p><b>E:</b> Il/elle réfléchit au soutien qu'il/elle a apporté. Il/elle demande (si possible) un retour. Il/elle établit un rapport faisant état de ses expériences et des retours obtenus et saisit systématiquement les statistiques.</p>

4.5 Informationsgespräche führen	4.5 Conduire des entretiens d'information
<p><b>Ein Kunde/eine Kundin hat eine komplexe Fragestellung und bittet um ein Informationsgespräch. Ziel und Zweck des Gesprächs sind beispielsweise: Infovermittlung, Navigationshilfe, Klärung der Fragestellung, Konkretisierung nächster Schritte, Erhebung des Beratungsbedarfs, Stärkung der Handlungskompetenz.</b></p>	<p><b>Un client/une cliente a une question complexe et sollicite un entretien d'information. L'objectif de cet entretien peut être de l'informer, de l'aider à naviguer sur Internet, d'explicitier sa question, de l'aider à concrétiser les étapes suivantes, de formuler son besoin de conseil, de renforcer sa compétence d'action.</b></p>
<p><b>I:</b> Er/sie erfasst die biographischen Eckdaten des Kunden/der Kundin. Er/sie präzisiert die Anfrage inhaltlich und klärt die Erwartungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen sind schon vorhanden? Was hat der Kunde/die Kundin schon unternommen, um eine Antwort zu erhalten?</li> <li>• Welche Zielsetzung ist vorhanden?</li> <li>• Sind die Vorstellungen realistisch?</li> <li>• Wie differenziert bzw. ausführlich muss die Auskunft bzw. das Informationsmittel sein?</li> <li>• In welcher Form oder mit welchem Medium soll die Auskunft erbracht werden?</li> </ul>	<p><b>I:</b> Il/elle s'informe sur les caractéristiques du client/de la cliente Il/elle précise la teneur de la demande et identifie les attentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de quelles informations la personne dispose-t-elle déjà ? Quelles démarches le client/ la cliente a-t-il/elle entreprises pour recevoir une réponse ?</li> <li>• Quel est l'objectif fixé ?</li> <li>• Est-il réaliste ?</li> <li>• Quel doit-être le degré de nuance ou d'exhaustivité de l'information ou du moyen d'information ?</li> <li>• Sous quelle forme ou avec quel support l'information doit-elle être communiquée ?</li> </ul>
<p><b>P:</b> Er/sie prüft, ob die Fragestellung in den eigenen Zuständigkeitsbereich fällt und er/sie das Informationsgespräch führen kann. Er/sie identifiziert mögliche Informationsquellen. Er/sie plant zielgruppen- und bedarfsgerechte Vorgehensweisen.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle vérifie si la question relève de son propre domaine de compétences et s'il/elle peut mener l'entretien d'information. Il/elle identifie des sources d'information possibles. Il/elle prévoit des approches différentes en fonction des groupes cibles et des besoins.</p>

<p><b>R:</b>  Er/sie führt das Gespräch und definiert die geeigneten Informationsquellen.  Er/sie präsentiert und erklärt die Informationen.  Er/sie zeigt weitere mögliche Informationsquellen oder andere Handlungsoptionen (Beratung, andere Fachstellen, usw.) auf.</p>	<p><b>R:</b>  Il/elle mène l'entretien et définit les sources d'information appropriées.  Il/elle présente et explique les informations.  Il/elle indique d'autres sources d'information ou d'autres actions possibles (conseil, autres centres spécialisés, etc.).</p>
<p><b>E:</b>  Er/sie reflektiert das Informationsgespräch.  Er/sie holt (sofern möglich) Rückmeldung ein und fragt den/die Ratsuchende/n, ob die gegebenen Informationen die Anfrage genügend beantwortet haben.  Er/sie erstattet Bericht über Erfahrungen und gesammelte Rückmeldungen.</p>	<p><b>E:</b>  Il/elle réfléchit à l'entretien d'information.  Il/elle sollicite (si possible) un retour et demande au client/à la cliente si les informations qui lui ont été données ont suffisamment répondu à sa question.  Il/elle établit un rapport faisant état de ses expériences et des retours obtenus.</p>

## Kompetenzbereich 5: Koordination und Projekte

## Domaine de compétence 5 : Coordination et projets

5.1 In Projekten mitarbeiten und Projekte leiten	5.1 Participer à des projets et assurer la gestion de projets
<p>Er/sie arbeitet aktiv in regionalen, kantonalen und nationalen Projekten mit.            Er/sie leitet selbständig Projekte. Dabei übernimmt und koordiniert er/sie alle anfallenden Aufgaben von der Planung, Durchführung bis zum Abschluss des Projekts.            Beispiele von Projekten: Integration einer neuen Medienreihe in das bestehende Präsentationskonzepts des BIZ, z.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurz-Info SDBB (neu)</li> <li>• Perspektiven Studienrichtungen (ersetzen Info-Mappen)</li> </ul>	<p>Il / elle participe activement à des projets régionaux, cantonaux et nationaux.            Il / elle dirige les projets de manière autonome. Dans ce cadre, il/elle assure et coordonne toutes les tâches de planification et d'exécution jusqu'à l'achèvement du projet.            Exemples de projets: intégration d'une nouvelle ligne de médias en harmonie avec le concept de présentation en vigueur au CIO, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualités CSFO (nouveautés)</li> <li>• Perspectives d'études (dossiers d'information)</li> </ul>
<p><b>I:</b>            Er/sie informiert sich über die Ausgangslage, das erwartete Endprodukt, den Entscheidungsprozess, die Rahmenbedingungen und die Ressourcen (Budget, Material, Projektteam usw.).</p>	<p><b>I:</b>            Il / elle s'informe sur la situation initiale, le produit final attendu, le processus de prise de décision, les conditions et les ressources (budget, matériel, équipe de projet, etc.)</p>
<p><b>P:</b>            Projektleitung:            Er/sie legt die Ziele fest, klärt Prioritäten, plant die Projektphasen und erstellt einen Zeitplan. Er/sie legt Verantwortlichkeiten und Kompetenzen für die einzelnen Projektphasen fest. Er/sie plant Sitzungen. Er/sie berücksichtigt dabei den Entscheidungsprozess, die Rahmenbedingungen und Ressourcen.</p> <p>Mitarbeit:            Er/sie plant seine/ihre Mitarbeit.</p>	<p><b>P:</b>            Gestion de projet:            Il / elle définit les objectifs, clarifie les priorités, planifie les diverses phases du projet et établit un calendrier. Il / elle définit les responsabilités et les compétences en jeu dans les différentes phases du projet. Il / elle planifie les séances de travail.            Il / elle tient compte du processus de prise de décision, de l'environnement et des ressources à disposition.</p> <p>Collaboration:            Il / elle planifie les besoin en personnel.</p>

<p><b>R:</b> Er/sie übernimmt die Verantwortung im Projekt entsprechend der eigenen Rolle (Mitarbeit/Leitung) und arbeitet aktiv, konstruktiv sowie zielorientiert.</p> <p>Projektleitung: Er/sie leitet das Projektteam und die Sitzungen. Er/sie stellt sicher, dass die verantwortlichen Mitglieder ihre Aufgaben in der gewünschten Qualität sowie im vereinbarten Rahmen (finanziell, zeitlich) erledigen. Er/sie unterstützt die Mitglieder bei Schwierigkeiten. Er/sie motiviert das Projektteam und fördert deren Mitglieder.</p>	<p><b>R:</b> Il / elle assume la responsabilité du projet en fonction de son rôle (collaborateur / responsable de la gestion) et travaille de manière constructive orientée vers le résultat.</p> <p>Gestion de projet: Il / elle gère l'équipe de projet et préside les réunions. Il / elle veille à ce que les collaborateurs/trices s'acquittent de leurs tâches dans la qualité désirée et dans le cadre convenu (finances, délais). Il / elle soutient les collaborateurs/trices qui rencontrent des difficultés. Il / elle motive l'équipe de projet et apporte les encouragements nécessaires.</p>
<p><b>E:</b> Er/sie evaluiert das Projekt gemeinsam mit dem Projektteam und prüft, ob die Ziele erreicht wurden. Er/sie reflektiert den eigenen Beitrag im Projekt.</p>	<p><b>E:</b> Il / elle évalue le projet en collaboration avec l'équipe de projet et vérifie si les objectifs ont été atteints. Il / elle évalue sa propre contribution au projet</p>
<p><b>5.2 Mit anderen Fachpersonen und anderen Institutionen koordinieren</b></p>	<p><b>5.2 Se coordonner avec d'autres professionnels et d'autres institutions</b></p>
<p>Er/sie arbeitet im Netzwerk mit anderen Fachpersonen und Institutionen (Grafiker, Druckerei, Marketing, usw.). Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit mehreren Partnern zusammenarbeiten</li> <li>• Aufgaben kommunizieren und planen</li> <li>• Termintreue sicherstellen</li> <li>• Follow-up und Überprüfung der Arbeit sicherstellen</li> </ul>	<p>Il/elle travaille en réseau avec d'autres professionnels et d'autres institutions (ateliers de graphistes, imprimeries, services de marketing etc.). Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• collaborer avec plusieurs partenaires</li> <li>• communiquer et planifier les tâches</li> <li>• assurer le respect les délais</li> <li>• assurer le suivi et la vérification du travail</li> </ul>

<p><b>I:</b>  Er/sie informiert sich über den Auftrag.  Er/sie erstellt das Pflichtenheft mit den Zielen und dem Zeitplan.  Er/sie listet die möglichen Fachleute auf.  Er/sie holt Kostenvoranschläge ein.</p>	<p><b>I:</b>  Il/elle s'informe sur le mandat.  Il/elle établit le cahier des charges avec les objectifs et le planning.  Il/elle établit la liste des professionnels potentiels.  Il/elle demande des devis.</p>
<p><b>P:</b>  Er/sie wählt eine Fachperson aus.  Er/sie vereinbart die Termine.  Er/sie erstellt einen Zeitplan.  Er/sie handelt einen Vertrag aus.</p>	<p><b>P:</b>  Il/elle choisit un professionnel.  Il/elle convient des délais.  Il/elle établit un planning.  Il/elle négocie un contrat.</p>
<p><b>R:</b>  Er/sie arbeitet mit seinen Partnern, um die Ziele zu erreichen.</p>	<p><b>R:</b>  Il/elle collabore avec ses partenaires pour atteindre l'objectif.</p>
<p><b>E:</b>  Er/sie kontrolliert und validiert die verschiedenen Phasen.  Er/sie reflektiert die Zusammenarbeit.  Er/sie zieht die entsprechenden Lehren für die zukünftige Zusammenarbeit.</p>	<p><b>E:</b>  Il/elle contrôle et valide les diverses phases.  Il/elle évalue la qualité de la collaboration.  Il/elle en tire les enseignements utiles pour les prochaines collaborations.</p>

## Kompetenzbereich 6: Ausbildung

## Domaine de compétence 6 : Formation

6.1 Praktikantinnen und Praktikanten sowie Lernende ausbilden	6.1 Former des stagiaires et des apprenti-e-s
<p><b>Er/sie befähigt Praktikanten sowie Lernende dazu, I + D-Aufgaben gemäss Ausbildungsplan selbständig auszuführen.</b></p>	<p><b>Il/elle forme les stagiaires et les apprenti-e-s afin qu'ils soient capables d'exécuter seul-e-s des tâches I + D conformément au plan de formation.</b></p>
<p><b>I:</b>            Er/sie beschafft das Bildungsreglement.            Er/sie informiert sich über Qualifikationsverfahren.            Er/sie klärt die Vorkenntnisse/Berufserfahrung ab.            Er/sie klärt die Rahmenbedingungen ab (Dauer, Ziele, Anstellungsbedingungen).</p>	<p><b>I:</b>            Il/elle se procure le règlement de formation.            Il/elle s'informe des procédures de qualification.            Il/elle s'informe des connaissances/de l'expérience professionnelle existantes.            Il/elle s'informe du cadre général (durée, objectifs, conditions d'embauche/d'engagement).</p>
<p><b>P:</b>            Er/sie erstellt ein individuelles Ausbildungsprogramm.            Er/sie legt Beurteilungskriterien fest.            Er/sie informiert die Beteiligten und bezieht sie mit ein.            Er/sie stellt die Infrastruktur bereit.</p>	<p><b>P:</b>            Il/elle élabore un programme de formation individuel.            Il/elle fixe des critères d'évaluation.            Il/elle informe les participant/es et les intègre.            Il/elle met une infrastructure à disposition.</p>
<p><b>R:</b>            Er/sie macht eine Einführung.            Er/sie betreut und überprüft die Auszubildenden gemäss Ausbildungsprogramm.            Er/sie führt Feedback und Beurteilungen durch (Rückmeldungen der Beteiligten).            Er/sie erstellt Bildungsberichte.</p>	<p><b>R:</b>            Il/elle procède à une introduction.            Il/elle encadre et contrôle les apprenti-e-s conformément au programme de formation.            Il/elle donne un retour et une évaluation (retour des participant/es). Il/elle rédige des rapports de formation.</p>

<p><b>E:</b> Er/sie führt eine interne Überprüfung des Ausbildungsverlaufs durch (Ergebnisse, Ressourcen, Prozesse, usw.).</p>	<p><b>E:</b> Il/elle contrôle en interne le déroulement de la formation (résultats, ressources, processus, etc.).</p>
<p><b>6.2 Neue Mitarbeitende einführen</b></p>	<p><b>6.2 Initier les nouveaux collaborateurs/les nouvelles collaboratrices</b></p>
<p><b>Er/sie führt einen neuen Mitarbeitenden ein und vermittelt ihm/ihr den Nutzen des I + D-Bereichs.</b></p>	<p><b>Il/elle initie un nouveau collaborateur/une nouvelle collaboratrice et lui montre l'utilité du secteur I + D.</b></p>
<p><b>I:</b> Er/sie informiert sich über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die I+D-Vorkenntnisse der Person</li> <li>• ihre Ausbildung, ihre Erfahrung, ihre Sprachkenntnisse, ihre Kenntnisse der neuen Medien</li> <li>• ihre Bedürfnisse (Bereiche, Publikum, usw.)</li> </ul>	<p><b>I:</b> Il/elle s'informe sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les connaissances préalables I+D de la personne</li> <li>• sa formation, ses expériences, ses connaissances linguistiques, ses connaissances des nouveaux supports</li> <li>• ses besoins (domaines, publics, etc.)</li> </ul>
<p><b>P:</b> Er/sie entscheidet über die Dauer. Er/sie entscheidet über die Hierarchie der zu übermittelnden Informationen. Er/sie wählt die Mittel. Er/sie setzt sich Grenzen in Abhängigkeit von der Zeit und den Zielen. Er/sie organisiert seine/ihre Präsentation.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle décide de la durée. Il/elle décide de la hiérarchie des informations qu'on va lui transmettre. Il/elle choisit les moyens. Il/elle se restreint en fonction du temps et des objectifs. Il/elle organise sa présentation.</p>

<p><b>R:</b>  Er/sie legt ein Dossier an: Regeln für die Abläufe, Leistungspräsentation, Katalog, Bibliothek.  Er/sie führt die Besichtigung des Zentrums durch, gibt Erklärungen: Einrichtung/Struktur und Organisation des Zentrums (Themenkreise, usw.).  Er/sie vertieft die Schlüsselbereiche (www.berufsberatung.ch, E-doc, Website des Amts, usw.).</p>	<p><b>R:</b>  Il/elle crée un dossier: règles de fonctionnement, présentation des prestations, catalogue, bibliothèque.  Il/elle conduit la visite du centre, donne les explications : manière dont le centre est agencé, organisé (thématiques, etc.)  Il/elle approfondit des domaines-clés (www.orientation.ch, E-doc, site de l'Office, etc.).</p>
<p><b>E:</b>  Er/sie bittet die Person um Rückmeldung (Wie wirkte die Präsentation auf sie? Was hat sie gelernt? Braucht sie mehr Dokumentation? Hat sie Vertiefungsbedarf?).  Er/sie revidiert, falls nötig, das Dossier, die Präsentationsdauer, die gewählten Beispiele, usw.</p>	<p><b>E:</b>  Il/elle demande un retour à la personne (comment a-t-elle perçu la présentation ? qu'a-t-elle retenu ? a-t-elle besoin de plus de documentation ? ressent-elle des besoins d'approfondissement ?).  Il/elle révisé, si nécessaire, le dossier, la durée de la présentation, les exemples, etc.</p>

## Kompetenzbereich 7: Selbstmanagement

## Domaine de compétence 7 : Selfmanagement

7.1 Mit Belastungen umgehen, im Gleichgewicht bleiben	7.1 Gérer le stress, garder son équilibre personnel
<p>Er/sie geht mit Belastungen so um, dass er/sie längerfristig physisch und psychisch gesund und damit arbeits- und leistungsfähig bleibt. Dazu setzt er/sie verschiedene Methoden ein, z.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besuch eines Kurses (Selbstmanagement, Arbeitsbelastungen,...),</li> <li>• Ausgleich zur Arbeit (Freizeitbeschäftigungen,..),</li> <li>• Mitarbeitergespräch, Intervision, Zeitkontrollen.</li> </ul>	<p>Il/elle gère le stress afin de rester physiquement et psychiquement sain à long terme, et donc, de rester capable de travailler en étant performant(e).</p> <p>Il/elle peut utiliser diverses méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cours (autogestion, charges de travail,...),</li> <li>• compensation au travail (activités, loisirs,..),</li> <li>• entretien annuel, intervision, contrôles temporels.</li> </ul>
<p><b>I:</b> Er/sie identifiziert persönliche Stressoren. Er/sie klärt die eigenen Erwartungen und jene der Vorgesetzten, sowie die zeitlichen Rahmenbedingungen. Er/sie informiert sich über Möglichkeiten im Betrieb bezüglich Ausgleich/Entlastung. Er/sie wird sich bewusst, welche Massnahmen/Methoden das eigene Gleichgewicht fördern.</p>	<p><b>I:</b> Il/elle identifie ses facteurs de stress personnels. Il/elle identifie ses propres attentes et celles des supérieurs hiérarchiques, ainsi que le cadre temporel général. Il/elle s'informe des possibilités proposées au sein de l'entreprise pour préserver l'équilibre des collaborateurs (rééquilibrage/évacuation du stress). Il/elle prend conscience des mesures/méthodes qui contribuent à son propre équilibre.</p>
<p><b>P:</b> Er/sie überlegt sich, in welcher Situation worauf zurückgegriffen werden soll. Er/sie plant Ausgleichsmassnahmen (z.B. bei Hochsaison) und Erholungsphasen ein.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle réfléchit à quels moyens il/elle peut recourir en fonction des situations. Il/elle prévoit des mesures compensatoires (par ex. en saison haute) et des phases de repos.</p>

<p><b>R:</b> Er/sie spricht Massnahmen mit Vorgesetzten ab.  Er/sie wendet geeignete Massnahmen situationsgerecht an.</p>	<p><b>R:</b> Il/elle se met d'accord sur des mesures avec ses supérieurs hiérarchiques. Il/elle utilise des mesures appropriées et adaptées à la situation.</p>
<p><b>E:</b> Er/sie überprüft, ob die vorausschauende Planung und die Massnahmen Wirkung gezeigt haben. Er/sie überprüft, ob noch weitere Stressoren aufgetaucht sind. Er/sie holt eine Fremdmeinung über die Wirkung ein.</p>	<p><b>E:</b> Il/elle vérifie si la planification prévisionnelle et les mesures ont été efficaces. Il/elle vérifie si d'autres facteurs de stress sont apparus. Il/elle demande l'avis de tiers sur l'efficacité des mesures.</p>
<p><b>7.2 Überblick behalten, Prioritäten setzen, die eigene Arbeit organisieren</b></p>	<p><b>7.2 Garder une vue d'ensemble, fixer des priorités, organiser son travail</b></p>
<p><b>Er/sie organisiert die eigene Arbeit und hält mittels geeigneter Hilfsmittel und Methoden Überblick über die verschiedenen anfallenden Aufgaben (Realistisches Pflichtenheft, Zeitplan, Delegation von Aufgaben...).</b></p>	<p><b>Il/elle organise son travail et établit l'inventaire des aides appropriées et des diverses méthodes à disposition (cahier des charges réalistes, planification du travail, délégation des tâches...).</b></p>
<p><b>I:</b> Er/sie wird sich darüber klar, welche Aufgaben anfallen. Er/sie bringt in Erfahrung, was wie wichtig und wie dringend ist. Er/sie klärt ab, welche Supportmassnahmen möglich sind.</p>	<p><b>I:</b> Il/elle réalise quelles sont les tâches à accomplir. Il/elle évalue l'importance et le degré d'urgence des affaires à régler. Il/elle s'informe des mesures de soutien possibles.</p>
<p><b>P:</b> Er/sie priorisiert und terminiert Aufgaben.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle établit des priorités et fixe une échéance pour chaque tâche.</p>

<p><b>R:</b>  Er/sie erledigt Aufgaben nach Dringlichkeit.  Er/sie passt zusammen mit Vorgesetzten das Pflichtenheft an.  Er/sie organisiert Stellvertretungen, delegiert Aufgaben.  Er/sie besucht einen Kurs.</p>	<p><b>R:</b>  Il/elle exécute ses tâches en fonction de leur degré d'urgence.  Il/elle adapte le cahier des charges avec ses supérieurs hiérarchiques.  Il/elle affecte des remplaçants, délègue des tâches.  Il/elle prend du temps pour se former.</p>
<p><b>E:</b>  Er/sie überprüft, ob durch die Massnahmen (z.B. Anpassung Pflichtenheft, Delegation Aufgaben, usw.) die Arbeitsorganisation und der Output verbessert worden sind (allein oder mit Vorgesetzten).</p>	<p><b>E:</b>  Il/elle vérifie si les mesures (par ex. adaptation du cahier des charges, délégation des tâches, etc.) ont permis d'améliorer l'organisation du travail ainsi que la production (seul ou avec les supérieurs hiérarchiques).</p>
<p><b>7.3 Sich weiterbilden, sich à-jour halten, lebenslanges Lernen</b></p>	<p><b>7.3 Se former, se tenir à jour, apprendre tout au long de la vie</b></p>
<p><b>Er/sie bildet sich den Stellenanforderungen entsprechend weiter und hält sich auf dem Laufenden.</b></p>	<p><b>Il/elle continue à se former en fonction des exigences du poste et se tient à jour.</b></p>
<p><b>I:</b>  Er/sie informiert sich, welche Anforderungen punkto beruflicher und persönlicher Entwicklung/Weiterbildung verlangt werden.  Er/sie informiert sich über die Arten, die Möglichkeiten und Bedingungen der Weiterbildung.  Er/sie informiert sich über das Zeit- und Finanzbudget.</p>	<p><b>I:</b>  Il/elle s'informe sur les exigences en termes de développement/formation continue professionnels et personnels.  Il/elle s'informe sur les types, les possibilités et les conditions de formation.  Il/elle s'informe sur le temps et le budget nécessaires.</p>

<p><b>P:</b> Er/sie plant die Weiterbildung in Absprache mit den Vorgesetzten.</p>	<p><b>P:</b> Il/elle planifie sa formation continue après concertation avec ses supérieurs hiérarchiques.</p>
<p><b>R:</b> Er/sie abonniert relevante Newsletters und studiert neu eingetroffene Informationsmittel. Er/sie besucht den gewählten Lehrgang/Kurs/Online-Seminar.</p>	<p><b>R:</b> Il/elle s'abonne à des bulletins d'information pertinents et étudie les nouveaux supports d'information. Il/elle assiste à un cours/une formation/un séminaire en ligne etc. de son choix.</p>
<p><b>E:</b> Er/sie überprüft, ob er/sie auf einem aktuellen Wissensstand ist. Er/sie klärt ab, ob die fachliche (persönliche) Kompetenz gesteigert werden konnte. Er/sie überprüft, ob er/sie das Erlernte im Arbeitsbereich umsetzen konnte.</p>	<p><b>E:</b> Il/elle vérifie si l'état actuel de ses connaissances est à jour. Il/elle vérifie si une amélioration des compétences techniques (personnelles) est requise. Il/elle vérifie si les connaissances acquises peuvent être réutilisées dans le cadre du travail.</p>

## Kompetenzbereich 8: Qualitätssicherung

## Domaine de compétence 8: Assurance qualité

8.1 Nach ethische und rechtlichen Prinzipien handeln	8.1 Appliquer les principes éthiques et juridiques dans le travail
<p>Er/sie handelt nach (allgemeinen und berufsspezifischen) ethischen und rechtlichen Prinzipien, z.B. Copyright, Datenschutz, Gender, Neutralität/Objektivität usw.</p>	<p>Il / elle agit selon les principes éthiques et juridiques (généraux et spécifiques à sa profession), tels que droit d'auteur, protection des données personnelles, genre, neutralité, objectivité, etc.</p>
<p><b>I:</b> Er/sie ruft sich in der Situation die ethischen und rechtlichen Prinzipien in Erinnerung.</p>	<p><b>I:</b> Dans son activité, il / elle garde à l'esprit les principes éthiques et juridiques.</p>
<p><b>P:</b> Er/sie wägt die Möglichkeiten und Grenzen seiner/ihrer Handlungen ab. Er/sie leitet Massnahmen davon ab und berücksichtigt dabei die Tragweite der Handlungen.</p>	<p><b>P:</b> Il / elle évalue les possibilités et les limites de ses actions. Dans son activité, il / elle agit en tenant compte des implications des options qu'il choisit</p>
<p><b>R:</b> Er/sie handelt nach ethischen und rechtlichen Prinzipien.</p>	<p><b>R:</b> Il / elle agit conformément aux principes éthiques et juridiques.</p>
<p><b>E:</b> Er/sie reflektiert regelmässig sein/ihr Handeln.</p>	<p><b>E:</b> Il / elle réfléchit régulièrement à ses actions.</p>

8.2 Qualitätsentwicklung unterstützen	8.2 Soutenir le développement de la qualité
<b>Er/sie beteiligt sich an der Qualitätsentwicklung (z.B. Evaluation der Informationsmittel zur Grundausbildung).</b>	<b>Il/elle s'implique dans le développement de la qualité (p.ex. évaluation des supports d'information sur la formation initiale).</b>
<p><b>I:</b>  Er/sie klärt ab, ob eine frühere Evaluation existiert.  Er/sie klärt ab, was evaluiert werden soll.  Er/sie klärt ab, welche Stichprobe und für welche Zielgruppe evaluiert werden soll.  Er/sie klärt ab, wie evaluiert werden soll (mündlich, schriftlich, Online-Befragung, usw.).</p>	<p><b>I:</b>  Il/elle vérifie s'il existe une évaluation précédente.  Il/elle vérifie ce qui doit être évalué.  Il/elle se renseigne sur les auteurs et sur les destinataires des évaluations.  Il/elle clarifie le mode d'évaluation (oral, écrit, questionnaire en ligne, etc.)</p>
<p><b>P:</b>  Er/sie plant die Evaluation entsprechend der Methode und Zielgruppe.</p>	<p><b>P:</b>  Il/elle détermine le mode d'évaluation en fonction de la méthode et du groupe cible.</p>
<p><b>R:</b>  Er/sie erstellt Fragenkatalog, passt ihn an, verteilt ihn.  Er/sie sammelt Rückmeldungen, wertet sie aus, definiert Massnahmen und präsentiert sie den Auftraggebern/Interessierten.  Er/sie setzt Massnahmen um.</p>	<p><b>R:</b>  Il/elle constitue un catalogue de questions, l'adapte et le distribue.  Il/elle recueille le retour de tiers, analyse les réponses, définit des mesures et les présente aux mandants/intéressés.  Il/elle met en œuvre les mesures.</p>
<p><b>E:</b>  Er/sie prüft Ablauf und Ergebnisse der Evaluation.</p>	<p><b>E:</b>  Il/elle contrôle le déroulement et les résultats des évaluations.</p>

8.3 Netzwerke entwickeln und Kontakte mit Partnerinnen und Partnern pflegen	8.3 Développer des réseaux, cultiver les contacts avec les partenaires
<p><b>Er/sie entwickelt ein Netzwerk, welches ihm/ihr die Erfüllung eines Informationsauftrages ermöglicht (z.B. Erarbeitung einer Broschüre).</b></p>	<p><b>Il/elle constitue un réseau qui lui permet de remplir une mission d'information, (par ex. élaboration d'une brochure).</b></p>
<p><b>I:</b>  Er/sie wird sich über bestehende oder erwünschte Partner bewusst.  Er/sie überprüft, in welcher Beziehung der eigene Auftrag und derjenige des Partners steht.  Er/sie informiert sich über Anlässe, bei denen Netzwerkpflge möglich ist.  Er/sie klärt gegenseitige Erwartungen ab.</p>	<p><b>I:</b>  Il/elle identifie les partenaires existants ou souhaités.  Il/elle vérifie quelle est la nature de la relation entre sa propre mission et celle du partenaire.  Il/elle s'informe des événements permettant d'entretenir le réseau.  Il/elle identifie les attentes respectives.</p>
<p><b>P:</b>  Er/sie definiert Kontaktpersonen und plant regelmässige oder periodische Kontakte.  Er/sie definiert Inhalte und Funktion des Netzwerkes.  Er/sie plant Termine für Kontakte ein.</p>	<p><b>P:</b>  Il/elle prévoit des prises de contact régulières ou périodiques avec certaines personnes définies.  Il/elle définit les contenus et la fonction du réseau.  Il/elle prévoit des rendez-vous à des fins de prise de contact.</p>
<p><b>R:</b>  Er/sie nimmt Kontakte wahr (persönlich, telefonisch, schriftlich).  Er/sie besucht Anlässe.  Er/sie stellt gegenseitige Informationsflüsse sicher (z.B. Newsletter).</p>	<p><b>R:</b>  Il/elle entretient les contacts (personnels, au téléphone, par écrit).  Il/elle se rend à des événements.  Il/elle assure des flux d'information réciproques (ex. bulletin d'information).</p>
<p><b>E:</b>  Er/sie überprüft, ob mit der Netzwerkpflge die Ziele erreicht werden.</p>	<p><b>E:</b>  Il/elle vérifie si la gestion du réseau permet d'atteindre les objectifs.</p>

8.4 Selbstevaluation, Praxis der Selbstreflexion entwickeln, Teilnahme an Intervisionen	8.4 S'autoévaluer, développer sa pratique réflexive, participer à des interventions
<b>Er/sie überprüft kritisch seine/ihre eigenen Handlungen.</b>	<b>Il/elle examine de façon critique ses propres actions.</b>
<b>I:</b> Er/sie klärt ab, in welcher Form die Selbstevaluation erfolgen soll. Er/sie klärt ab, ob es (thematische) Intervisionsgruppen gibt (im Fachbereich), kantonal/ national.	<b>I:</b> Il/elle vérifie sous quelle forme l'auto-évaluation doit avoir lieu. Il/elle vérifie s'il existe des groupes d'intervision (thématiques) au niveau du domaine spécialisé, à l'échelon cantonal/national.
<b>P:</b> Er/sie legt den Ablauf entsprechend der gewählten Form/Methode fest.	<b>P:</b> Il/elle détermine le déroulement en fonction de la forme/méthode.
<b>R:</b> Er/sie holt Feedback bei stelleninternen und -externen Personen ein. Er/sie nimmt an Intervisionen teil. Er/sie reflektiert regelmässig sein/ihre Praxis und leitet daraus Konsequenzen ab.	<b>R:</b> Il/elle sollicite l'opinion de personnes internes et externes au centre. Il/elle participe à des interventions. Il/elle analyse sa pratique quotidienne et en tire les conséquences.
<b>E:</b> Er/sie evaluiert sein Veränderungsvermögen.	<b>E:</b> Il/elle évalue sa capacité de changement.