Haut und Haar
Friseurfachkunde

9. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL · Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23 · 42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 65810

Autorinnen und Autoren:
Birgit Fedke, Hamburg
Isabell Feigel, Halle (Saale)
Anna-Lena Hoffmann-Stroh, Osnabrück
Juliane Oelßner, Hamburg
Jutta Sauermann, Essen
Pia Winkelhues, Dülmen

Gero Buhmann, Recklinghausen (Autor bis zur 8. Auflage)
Babett Friedewold, Hamburg (Autorin bis zur 7. Auflage)
Elbie Picker, Hamburg (Autorin bis zur 8. Auflage)
Annette Strecker, Düsseldorf (Autorin bis zur 8. Auflage)
Britta ter Jung, Gelsenkirchen (Autorin bis zur 7. Auflage)

Verlagslektorat: Anke Horst

Illustrationen:
Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimpar
Michael Hecht, 29614 Soltau
Erika Hedfeld, 42477 Radevormwald
Wolfgang Herzig, 45134 Essen
Henriette Rintelen, 52555 Velbert
Gabriele Timm, 12459 Berlin
Dave Vaughan, 81547 München

Fotografien:
Guido Adolphs, 42277 Wuppertal
Daniel Attia, 40233 Düsseldorf www.attia-fotografie.com
Stephan Werk, 20535 Hamburg

Für die freundliche Unterstützung bei der Erstellung des Buches danken wir besonders:
- Salon Schön & Werden, Solingen – insbesondere Havva und Ömer Aslan
- Haarmoden Beckmann, Recklinghausen – insbesondere Frau Randa Abdul-Majid
- Katharina Rogalla, Warendorf (Hairstyling und Make-up)

9. Auflage 2022

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern untereinander identisch sind.

ISBN 978-3-7585-6794-0

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2022 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de

Satz, Grafik, Illustration und Layout: tiff.any GmbH & Co. KG, 10999 Berlin
Umschlag: tiff.any GmbH & Co. KG, 10999 Berlin
Druck: Printer Trento s.r.l., 38121 Trento – Italy

Vorwort

Die vorliegende 9. Auflage der Friseurfachkunde „Haut & Haar“ richtet sich sowohl an Auszubildende im Beruf Friseur/Friseurin, als auch an die Absolventen der Meisterschulen. Der Inhalt basiert auf den 13 Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplans, der 2021 und ergänzend zum 01.08.2022 überarbeitet wurde. Zusätzlich gibt es weiterhin den Naturwissenschaftlichen Exkurs mit Chemie und Mathematik.

Behandlungsplan

Auf der vorderen Innenseite des Umschlags befindet sich ein ausklappbarer Behandlungsplan. Dieser dient als Leitfaden für die vielschichtigen Beratungsgespräche, die innerhalb der Friseurdienstleistungen geführt werden.

Salon Haargenau

Kapitel 1. Ordnung werden mit einem Szenario eingeleitet. Im Mittelpunkt steht jeweils der Friseursalon Haargenau mit seinen Mitarbeitern, Auszubildenden und Kunden. Der Grundriss des Salons wird auf den Seiten 2 bis 3 präsentiert; die Beschriftung erfolgt parallel in Deutsch und Englisch. Die Mitarbeiter werden im Lernfeld 1 ab S. 17 vorgestellt.

Handlungsschleife

In jedes Lernfeld wird mit einer Handlungsschleife eingeführt. Diese beschreibt mittels eines handlungsorientierten Szenarios die verschiedenen Phasen der spezifischen Friseurdienstleistung.

Englisch

Am Ende jedes Lernfelds sind Englisch-Seiten integriert, die sich inhaltlich mit der Thematik des Lernfelds beschäftigen. Der Fokus dieser Seiten liegt auf der englischen Kommunikation, speziell dem Führen von Beratungsgesprächen mit fremdsprachigen Kunden zu allen friseurexklusiven Dienstleistungen. Den Lernenden wird das für ein Beratungs- und Fachgespräch notwendige (Fach-)Vokabular sowie ein authentischer und einfacher Sprachgebrauch nahegebracht. Somit werden die Lernenden aller Niveaustufen befähigt, neben Smalltalk und allgemeiner Kommunikation auch Beratungs- und Fachgespräche mit Kunden und Kollegen zu führen.

Des Weiteren werden Anknüpfungspunkte zu den vorangehenden deutschsprachigen Fachbuchseiten hergestellt. Die Struktur des Fachbuches ermöglicht so, neben einem separaten Englischunterricht, auch die durch den Rahmenlehrplan angestrebte Integration von Englisch in den Fachunterricht umzusetzen.

Fachmathematik

Zusätzlich zu den Mathematischen Grundlagen, die ab S. 486 vermittelt werden, enthalten die Lernfelder Mathematikaufgaben. Alle Ergebnisse werden im dazugehörigen Löser (Europa-Nr. 65853) angegeben.

Aufgaben, Aufgaben PLUS, Projekte

Abwechslungsreiche Aufgabenstellungen auf unterschiedlichen Niveaustufen, z. B. Gruppenarbeit, Projektarbeit. Aufgaben PLUS für leistungsstarke Lernende fördern die Kompetenzentwicklung und bereiten gezielt auf die Gesellenprüfung vor.

Innerhalb der Texte wird von der Friseurin, der Kosmetikerin und meistens auch von der Kundin gesprochen. Die weibliche Form wurde bewusst gewählt, weil der größte Teil der Auszubildenden weiblich ist. Wir bitten die männlichen Auszubildenden hierfür um Verständnis.

Neu in der 9. Auflage

Die Auflage wurde aktualisiert und dem überarbeiteten Rahmenlehrplan für Friseure angepasst. Die Themen Digitalisierung, Umweltschutz, Nachhaltigkeit und Hygiene wurden inhaltlich in jedem Lernfeld ausgeweitet. Die Lernfelder 1, 2, 8 wurden stark überarbeitet und aktualisiert. Des Weiteren wurde die Änderung des Rahmenlehrplans berücksichtigt, dass „Augenbrauen und Wimpern formen und färben“ nun im Lernfeld 4 vermittelt wird.

DIGITAL PLUS

Zur Fachkunde haben wir digitales Zusatzmaterial für Sie zusammengestellt. Dieses erkennen Sie an dem Digital-Plus-Logo, dem vel.plus-Shortlink und finden es zusätzlich in der EUROPATHEK. Hier finden Sie passend zu jedem Lernfeld Videos und weitere Informationen. Bislang waren die Bilder & Tabellen ein separates Produkt. Ab sofort sind die Bilder & Tabellen im Medien-Paket integriert und können in der persönlichen EUROPATHEK genutzt werden. **Infos dazu finden Sie auf der vorderen Umschlaginnenseite.**

Wir wünschen allen Auszubildenden und denen, die sich beruflich fortbilden wollen, viel Freude und Erfolg mit diesem Buch.

Kritische Hinweise und Vorschläge, die der Weiterentwicklung der Fachkunde dienen, nehmen wir per E-Mail dankbar entgegen: lektorat@europa-lehrmittel.de.

Im Sommer 2022 *Autorinnen und Verlag*

Personal-WC
workplace restroom

Kunden-WC
restroom for clients

Pausenraum
staff room
recreation area

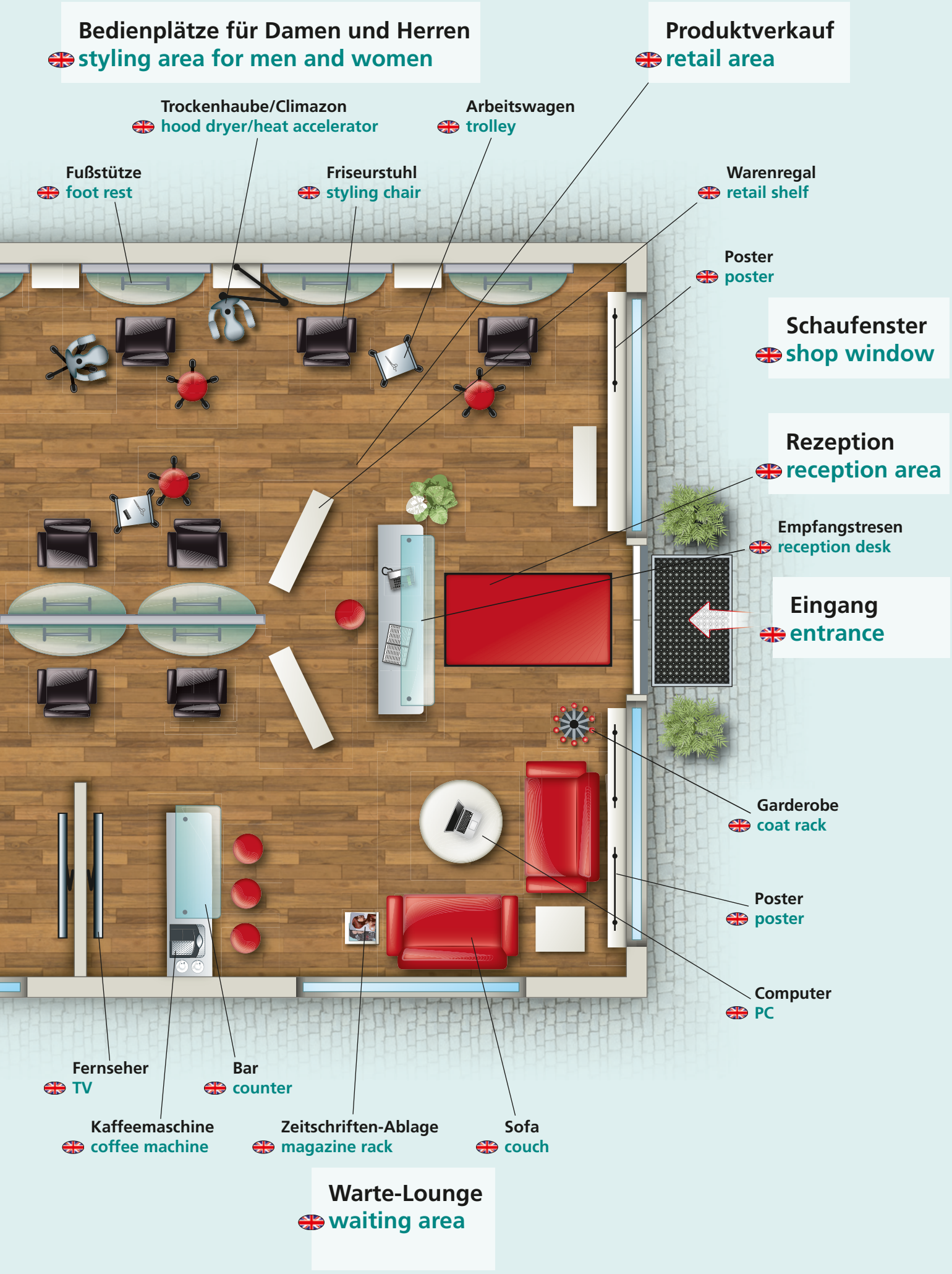
Lager
store room

Pflege-Oase
beauty treatment room

Raum zur Wäschepflege
laundry room

Mix-Ecke
mixing
mechanical area

Waschplätze
washing area


Bedienplätze für Damen und Herren
styling area for men and women
Produktverkauf
retail area
Trockenhaube/Climazon
hood dryer/heat accelerator
Arbeitswagen
trolley
Fußstütze
foot rest
Friseurstuhl
styling chair
Warenregal
retail shelf
Poster
poster
Schaufenster
shop window
Rezeption
reception area
Empfangstresen
reception desk
Eingang
entrance
Garderobe
coat rack
Poster
poster
Computer
PC
Fernseher
TV
Bar
counter
Kaffeemaschine
coffee machine
Zeitschriften-Ablage
magazine rack
Sofa
couch
Warte-Lounge
waiting area

Inhalt

Shortlink
https://vel.plus/
FFRIS02

Lernfeld 1
In Ausbildung und Beruf orientieren 11

1 Der Friseurberuf – Das Berufsbild analysieren und die eigene Rolle finden 12
1.1 Anforderungen an den Friseurberuf 12
1.2 Organisatorischer Aufbau des Friseurbetriebes 16
1.3 Berufsgeschichte 19
1.4 Ausbildung im dualen System 21
1.5 Berufliche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten 22
2 Betrieblichen und persönlichen Gesundheitsschutz verantwortungsvoll ausüben 23
2.1 Hygiene im Friseurberuf 23
2.1.1 Gesetzliche Regelungen zur Berufshygiene 23
2.1.2 Vermeidung von Infektionskrankheiten 23
2.1.3 Krankheitserreger 23
2.1.4 Exkurs: Covid-19-Pandemie 25
2.1.5 Infektion und Übertragungswege 26
2.1.6 Hygienemaßnahmen im Friseurberuf 26
2.2 Arbeitsschutz im Friseurberuf 28
2.2.1 Gesetzliche Regelungen zum Unfallschutz 29
2.2.2 Unfallgefahren im Friseurbereich 29
2.3 Vermeidung von Hauterkrankungen und Allergien 30
2.3.1 Entstehung eines Abnutzungsekzems 30
2.3.2 Entstehung eines allergischen Kontaktekzems 31
2.3.3 Gesetzliche Regelungen zur Vermeidung von Hauterkrankungen 32
2.3.4 Schutzhandschuhe 33
2.4 Verhinderung von Atemwegserkrankungen 34
2.5 Persönliches Gesundheitsmanagement 35
2.5.1 Psychische Belastungsmuster im Friseurberuf 35
2.5.2 Körperliche Belastungsmuster im Friseurberuf 36
2.5.3 Ernährung im Friseurberuf 38
3 Umweltschutz und Nachhaltigkeit im Friseurberuf 39
3.1 Der Umgang mit Strom 39
3.2 Der Umgang mit Wasser 39
3.3 Der Umgang mit Abfall 40
4 Exkurs: Haare zur Rettung der Meere 41
5 *English* 44
5.1 *A multi-lingual salon* 44
5.2 *Describing the salon* 45

Lernfeld 2
Kunden empfangen und betreuen 47

1 Die Rolle als Friseurin annehmen 48
1.1 Gesellschaftsnormen im beruflichen Zusammenhang 48
1.2 Erscheinungsbild der Friseurin 48
1.3 Umgangsformen der Friseurin 49
1.4 Einstellung zum Friseurberuf 50
2 Körpersprachlicher Ausdruck – ohne Worte kommunizieren 52
2.1 Nonverbale Kommunikation 52
2.2 Distanzbereiche 54
3 Verbale Sprache 55
3.1 Formen des Sprechens 55
3.1.1 Fachsprache 55
3.1.2 Jugendsprache 56
3.1.3 Sprachebenen 56
3.2 Sprechweise 57
3.3 Gesprächstechniken 59
3.3.1 Informationsgespräch 59
3.3.2 Fragetechniken 60
3.3.3 Verkaufsargumentation 61
4 Kundentypen in der Beratungs- und Verkaufssituation berücksichtigen 64
4.1 Erkennen von Kundentypen 64
4.2 Kundentypen – Typisierung nach Verhaltensweisen 64
4.3 Ansprüche von Kunden 67
4.3.1 Rationale Kundenansprüche 67
4.3.2 Emotionale Kundenansprüche 68
5 Grundregeln der Kommunikation einhalten 69
5.1 Grundzüge des Kommunikationsmodells 69
5.2 Das erweiterte Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun 70
5.3 Kommunikationsstrukturen nach Paul Watzlawick 71
6 Gesprächssituationen im Friseursalon gestalten 73
6.1 Kundenempfang 73
6.2 Kundenverwaltung 73
6.2.1 DSGVO 73
6.2.2 Digitale Verwaltungssoftware 74
6.2.3 Analoge vs. Digitale Kundenverwaltung 75
6.3 Kundenbetreuung 76
6.3.1 Betreuung am Telefon 76
6.3.2 Betreuung der Kundentermine 77
6.3.3 Betreuung im Friseursalon 77
6.4 Small Talk 79
6.5 Beratungsgespräch 80
6.5.1 Eröffnungsphase 80
6.5.2 Kundenwunsch ermitteln 80
6.5.3 Verkaufsargumentation 80
6.5.4 Einwandbehandlung 81
6.5.5 Verkaufsabschluss 81
6.6 Verabschiedung 81
7 *English* 83
7.1 *At the reception: Making appointments* 83
7.2 *At reception: Receiving and serving clients* 84

Lernfeld 3
Haare und Kopfhaut pflegen 87

1 Grundwissen über die Kopfhautfür die Behandlung aneignen 88
1.1 Den Aufbau der Kopfhaut beschreiben 88
1.1.1 Oberhaut (Epidermis) 88
1.1.2 Lederhaut (Corium) 89
1.1.3 Unterhaut (Subcutis) 90
1.2 Erscheinungsbild der Kopfhaut unterscheiden 90
1.2.1 Talgproduktion 90
1.2.2 Schuppenbildung 91

1.2.3 Grützbeutel (Atherom) . . . 93
1.2.4 Warzen . . . 93
1.2.5 Pigmentflecken . . . 94
1.2.6 Altershaut . . . 94
1.2.7 Kopfläuse . . . 94
2 Grundwissen für die Beurteilung des Haares aneignen . . . 95
2.1 Aufgaben des menschlichen Haares kennen . . . 95
2.2 Haararten unterscheiden . . . 95
2.3 Längsaufbau des Haares . . . 95
2.4 Schichten des Haares . . . 96
2.5 Zusammensetzung des Haarkeratins . . . 97
2.6 Eigenschaften des Haares . . . 98
2.6.1 Reißfestigkeit . . . 98
2.6.2 Elektrostatische Aufladung . . . 98
2.7 Unterscheidung der Haarschaftveränderungen . . . 99
2.7.1 Haarschäden . . . 99
2.7.2 Ursachen für Haarschäden . . . 99
2.7.3 Haaranomalien . . . 100
3 Haar- und Kopfhautpflege planen und vorbereiten . . . 101
3.1 Einrichten des Arbeitsplatzes . . . 101
3.2 Erfassen der Kundendaten . . . 102
3.3 Ermittlung des Kundenwunsches . . . 102
3.4 Haar- und Kopfhautanalyse . . . 103
3.4.1 Pflegegewohnheiten . . . 103
3.4.2 Kopfhautanalyse . . . 103
3.4.3 Haaranalyse . . . 104
4 Präparate zur Reinigung und Pflege auswählen und empfehlen . . . 107
4.1 Reinigungspräparate . . . 107
4.1.1 Basiswirkstoffe . . . 107
4.1.2 Einsatzgebiete für Shampoos . . . 109
4.2 Pflegepräparate . . . 110
4.2.1 Basiswirkstoffe . . . 110
4.2.2 Haarpflegepräparate empfehlen . . . 111
4.3 Haar- und Kopfhautwässer . . . 112
4.3.1 Basiswirkstoffe . . . 112
4.3.2 Anwendungsunterscheidungen . . . 112
4.4 Nomenklatur der Inhaltsstoffe . . . 113
5 Planung und Durchführung der Pflege . . . 114
5.1 Haarwäsche vorbereiten . . . 114
5.2 Haarwäsche ausführen . . . 115
5.3 Alternative Reinigungsmethoden . . . 116
5.4 Pflegepräparate auftragen . . . 116
5.5 Kopfmassage ausführen . . . 117
5.6 Umweltschutz und Nachhaltigkeit in der Haarpflege . . . 119
6 Nachbereitung der Haarpflege . . . 120
7 *English* . . . 122
7.1 *Keeping client records* . . . 122
7.2 *Recommending hair care products/Retailing* . . . 124

Lernfeld 4 Frisuren empfehlen . . . 127

1 Naturgegebene Grundlagen analysieren . . . 128
1.1 Haarkontur . . . 128
1.2 Beschaffenheit des Haares . . . 129
1.3 Wuchsrichtungen und Wirbel . . . 129
1.4 Haarwechsel und Haarverluste . . . 130
1.4.1 Haarwechsel . . . 130
1.4.2 Haarausfall . . . 131
1.4.3 Kahlstellen durch äußere Einflüsse . . . 133
1.5 Kundentyp . . . 133
2 Gestalterische Schwerpunkte kennen und anwenden . . . 135
2.1 Dreidimensionalität bei der Frisur-erstellung und -gestaltung . . . 135
2.2 Proportionen . . . 135
2.3 Formelemente . . . 137
2.3.1 Punkte . . . 137
2.3.2 Linien und ihr Verlauf . . . 137
2.3.3 Umriss . . . 140
2.3.4 Flächen und Körper . . . 141
2.3.5 Gesichts- und Kopfform . . . 144
2.3.6 Formanordnungen (Anordnung einzelner Formelemente) . . . 145
3 Brauen und Wimpern formen und färben . . . 147
3.1 Gestaltung und Wirkung . . . 147
3.2 Methoden des Formens . . . 148
3.3 Durchführung des Formens und Färbens . . . 149
4 Haarersatz empfehlen . . . 151
4.1 Haararten . . . 151
4.2 Materialien . . . 151
4.3 Arten des Haarersatzes . . . 152
5 Frisuren empfehlen . . . 154
5.1 Bildvorlage . . . 154
5.2 Frisuren-Simulations-Software . . . 154
6 Bartformen empfehlen . . . 155
6.1 Bedeutung des Bartes . . . 155
6.2 Bartformen . . . 155
7 Projekte planen am Beispiel „Frisurenempfehlung“ . . . 157
8 *English* . . . 159
8.1 *Choosing suitable hairstyles to balance head and face shapes and other special features* . . . 159
8.2 *Choosing suitable hairstyles by considering other conditions* . . . 160

Lernfeld 5 Haare schneiden . . . 163

1 Haarschnitte planen und vorbereiten . . . 164
1.1 Beratungsgespräche zu Haarschnitten führen . . . 164
1.1.1 Kundenwunsch ermitteln . . . 164
1.1.2 Kopfhaut und Haare beurteilen . . . 165
1.1.3 Behandlungsberatung durchführen . . . 166
1.2 Arbeitsplatz einrichten . . . 167
2 Haarschnitte erstellen . . . 168
2.1 Arbeits- und Hilfsmittel . . . 168
2.1.1 Haarschneidescheren . . . 168
2.1.2 Effilierscheren und -geräte . . . 170
2.1.3 Messer . . . 170
2.1.4 Haarschneidemaschinen . . . 171
2.1.5 Haarschneidekämme . . . 171
2.1.6 Hilfsmittel . . . 171
2.2 Schnittumsetzung . . . 172
2.2.1 Einteilung des Kopfes . . . 173
2.2.2 Abteilungen der Passés . . . 173
2.2.3 Kämmrichtung . . . 174

2.2.4 Abhebewinkel . . . 175
2.2.5 Kamm-, Finger-, Scherenhaltung . . . 177
2.2.6 Schneidetechniken . . . 177
2.3 Basishaarschnitte und ihre Schnittbeschreibungen . . . 179
2.3.1 Kompakte Form . . . 180
2.3.2 Graduierte Form . . . 180
2.3.3 Uniforme Stufung . . . 182
2.3.4 Erweiternd verlaufende Stufung . . . 182
2.4 Fachwörterverzeichnis . . . 184
2.5 Schneideergebnisse überprüfen . . . 185
3 Rasur und Bartformung planen und durchführen . . . 187
3.1 Beratungsgespräche zur Rasur und Bartformung führen . . . 187
3.1.1 Kundenwunsch ermitteln . . . 187
3.1.2 Gesichtshaut beurteilen . . . 187
3.1.3 Bartformen beschreiben . . . 188
3.1.4 Pflegepräparate empfehlen . . . 189
3.2 Arbeitsplatz einrichten . . . 190
3.3 Rasieren . . . 191
3.4 Bärte formen . . . 193
4 Haarschnitte und Rasuren nachbereiten . . . 194
4.1 Schnittverletzungen versorgen . . . 194
4.2 Arbeitsmittel reinigen, pflegen oder entsorgen . . . 195
5 Exkurs: Ein Plädoyer für eine traditionelle Technik – Die Wellnessrasur für den Mann . . . 196
5.1 Gesundheit und Nachhaltigkeit . . . 197
6 *English* . . . 199
6.1 *Choosing cutting tools and techniques* . . . 199
6.2 *Explaining haircuts* . . . 200

Lernfeld 6
Frisuren erstellen . . . 203

1 Geschichtliche Entwicklung der Frisurerstellung begreifen . . . 204
2 Projekt Stilkunde „Schönheit im Wandel der Zeit“ . . . 207
3 Wichtige Merkmale des Haares für die kurzfristig haltbare Umformung beschreiben . . . 208
3.1 Aufbau des Haares . . . 208
3.2 Eigenschaften des Haares . . . 209
3.2.1 Elastizität . . . 209
3.2.2 Plastizität . . . 209
3.2.3 Dehnbarkeit . . . 209
3.2.4 Wasseraufnahmefähigkeit . . . 210
3.3 Haarwuchs und Form des Haares . . . 211
3.3.1 Wuchsrichtung . . . 211
3.3.2 Natürliche Wellung . . . 211
3.3.3 Stärke des Haares . . . 211
3.3.4 Querschnittsformen . . . 212
3.4 Medizinische Haaranalyse . . . 213
4 Werkzeuge und Finishpräparate auswählen . . . 214
4.1 Ansprüche an Werkzeuge . . . 214
4.1.1 Kämme . . . 214
4.1.2 Bürsten . . . 214
4.2 Einsatz der Werkzeuge . . . 215
4.2.1 Volumenwickel . . . 215
4.2.2 Bürsten . . . 215
4.2.3 Kämme . . . 216
4.3 Reinigung des Werkzeuges . . . 217
4.4 Styling- und Finishpräparate . . . 217
4.4.1 Inhaltsstoffe von Styling- und Finishpräparaten . . . 217
4.4.2 Zusammensetzung und Wirkung . . . 218
4.4.3 Pflege- und Stylingpräparate empfehlen . . . 220
5 Kurzfristige Umformungen durchführen . . . 221
5.1 Welltechniken . . . 221
5.1.1 Ondulation . . . 221
5.1.2 Handgelegte Wasserwelle . . . 221
5.1.3 Wellen mit Föhnwellkamm . . . 222
5.2 Lockentechnik . . . 222
5.2.1 Papillotiertechnik . . . 222
5.2.2 Einlegen mit Volumenwickel . . . 223
5.3 Föhntechniken . . . 224
5.3.1 Formgebung am Ansatz . . . 225
5.3.2 Formgebung von Haarlängen und Spitzen . . . 225
5.3.3 Volumen und Bewegung in das Haar föhnen . . . 225
5.3.4 Gestalten der Frisur mit den Fingern . . . 225
5.4 Frisiertechniken . . . 226
5.4.1 Haare ausbürsten und kämmen . . . 226
5.4.2 Haare toupieren und in Form frisieren . . . 226
5.4.3 Besondere Finishtechniken . . . 227
5.4.4 Flecht- und Steckfrisuren erstellen . . . 228
6 Exkurs: Hochsteckfrisuren erstellen . . . 229
6.1 Klassische Hochsteckfrisur . . . 229
6.2 Moderne Hochsteckfrisur . . . 230
7 Nachbereitung . . . 231
8 *English* . . . 232
8.1 *Describing hairstyling processes* . . . 232
8.2 *Performing client consultations for hairstyling* . . . 235

Lernfeld 7
Haare dauerhaft umformen . . . 237

1 Dauerhafte Umformungen planen und vorbereiten . . . 238
1.1 Beratungsgespräch zur dauerhaften Umformung führen . . . 238
1.1.1 Kundenwunsch ermitteln . . . 238
1.1.2 Haare und Kopfhaut beurteilen . . . 238
1.1.3 Behandlungsberatung durchführen . . . 239
1.1.4 Pflege- und Stylingpräparate für die Heimbehandlung empfehlen . . . 240
1.2 Arbeitsplatz vorbereiten . . . 240
2 Exkurs: Geschichte der Dauerwelle . . . 241
2.1 Umformen von Haaren in früheren Epochen . . . 241
2.2 Heißwelle . . . 241
2.3 Kaltwelle . . . 242
3 Haareigenschaften berücksichtigen . . . 243
3.1 Feinbau des Haares . . . 243
3.2 Kapillarität und Saugkraft . . . 244
3.3 Stärke und Querschnitt . . . 245
3.4 Haarstruktur . . . 245
4 Exkurs: Wasserstoffperoxid . . . 246
5 Technologie der Dauerwelle kennenlernen . . . 247
5.1 Technologische Vorgänge bei der Dauerwelle . . . 247
5.1.1 Vorbehandlung bei der Dauerwelle . . . 247
5.1.2 Quellen und Erweichen . . . 247
5.1.3 Umformung des Haarkeratins . . . 247
5.1.4 Festigung der Umformung . . . 248

5.1.5 Nachbehandlung . . . 248
5.1.6 Umformungsergebnis . . . 248
5.2 Inhaltsstoffe . . . 249
5.2.1 Inhaltsstoffe der Wellmittel . . . 249
5.2.2 Inhaltsstoffe der Fixiermittel . . . 249
5.3 Dauerwellarten . . . 250
5.3.1 Mildalkalische Dauerwellen . . . 250
5.3.2 Thermogesteuerte Dauerwellen . . . 250
5.3.3 Zwei-Phasen-Dauerwellen . . . 250
6 Dauerhafte Umformungen durchführen . . . 252
6.1 Maßnahmen zum Gesundheitsschutz durchführen . . . 252
6.2 Haarwäsche . . . 252
6.3 Vorbehandlungen . . . 252
6.4 Haarschnitt . . . 253
6.5 Wickeln der Haare . . . 253
6.5.1 Wickelarten . . . 253
6.5.2 Auswahl der Dauerwellwickel . . . 254
6.5.3 Anordnen der Wickel . . . 254
6.6 Auftragen des Dauerwellpräparates . . . 256
6.7 Einwirkzeit . . . 257
6.8 Auftragen der Fixierung . . . 257
6.9 Nachbehandlung . . . 258
6.10 Arbeitsplatz aufräumen . . . 258
6.11 Bedienungspreise von Dauerwellen . . . 258
7 Exkurs: Dauerhafte Haarglättung . . . 259
8 Dauerwellfehler erkennen und mögliche Korrekturen ausführen . . . 261
8.1 Dauerwellfehler . . . 261
8.2 Korrekturmöglichkeiten bei Dauerwellfehlern . . . 263
9 *English* . . . 265
9.1 *Describing the work process for perming treatments* . . . 265
9.2 *Performing client consultations for perming treatments* 267

Lernfeld 8
Haare tönen . . . 269

1 Tönungsbehandlung planen und vorbereiten . . . 270
1.1 Beratungsgespräch zur Farbveränderung führen . . . 270
1.1.1 Kundenwunschermittlung . . . 270
1.1.2 Motive für eine Farbveränderung und den Stiltyp ermitteln . . . 271
2 Haar- und Kopfhautbeurteilung durchführen . . . 272
2.1 Haar- und Kopfhautbeurteilung . . . 272
2.2 Ausgangshaarfarbe und Zielfarbe . . . 272
2.3 Behandlungsplan einsetzen . . . 272
3 Basiswissen für die Empfehlung und Durchführung einer Tönung aneignen . . . 273
3.1 Die natürliche Haarfarbe . . . 273
3.1.1 Entstehung der natürlichen Haarfarben . . . 273
3.1.2 Verteilung der Pigmente im Haar . . . 274
3.1.3 Weißanteil, Ergrauung . . . 274
3.1.4 Ordnungssystem der natürlichen Haarfarben; Aufbau der Farbkarte . . . 274
3.2 Haarqualität und ihre Wirkung auf das Aussehen . . . 275
3.2.1 Haarstärke und Haarstruktur . . . 275
3.2.2 Reflexion und Lichtbrechung . . . 275
3.3 Grundlagen der Farbenlehre verstehen . . . 276
3.3.1 Ordnung der Farben . . . 276
3.3.2 Farbiges Sehen . . . 277
3.3.3 Additive und subtraktive Farbmischung . . . 277
3.3.4 Wirkung verschiedener Lichtquellen . . . 278
3.4 Farbwirkung und Farbgestaltung kennen . . . 278
3.4.1 Farbtypen und Farbharmonien . . . 279
3.4.2 Farbtypen und ihre Merkmale . . . 279
3.4.3 Farbkontrast . . . 280
3.4.4 Durchführung einer Farbtypbestimmung im Salonalltag . . . 281
3.5 Theorie des Tönens – Auswahl des geeigneten Präparates . . . 281
3.5.1 Tönungspräparate – Einsatzmöglichkeiten und Grenzen . . . 281
3.5.2 Präparateauswahl . . . 282
3.5.3 Haftmechanismen und Wirkungsweise der Tönungspräparate . . . 282
3.6 Tönungen durch Pflanzenhaarfarben und pflanzenbasierte Haartönungen . . . 284
3.7 Gesundheits- und Umweltschutz bei Tönungen und Pflanzenhaarfärbungen . . . 287
4 Tönungsbehandlung kundenorientiert durchführen . . . 289
4.1 Behandlungsberatung und Vorbereitung . . . 289
4.2 Durchführung und Arbeitstechniken . . . 289
4.3 Vermeidung von Arbeitsfehlern . . . 290
4.4 Pflege- und Stylingempfehlungen geben . . . 290
5 Tönungsbehandlung überprüfen, nachbereiten und reflektieren . . . 291
5.1 Abgleich mit Kundenwunsch und Kundenzufriedenheit . . . 291
5.2 Führen der Karteikarte und Verbesserung der eigenen Arbeitsleistung . . . 291
6 *English* . . . 292
6.1 *Using a Colour Chart* . . . 292
6.2 *Differentiating non-permament colour treatments* . . . 293

Lernfeld 9
Haare färbenund blondieren . . . 297

1 Farbbehandlungen planenund vorbereiten . . . 298
1.1 Motive für die Farbveränderung ermitteln . . . 299
1.1.1 Geschichte der Farbveränderung . . . 299
1.1.2 Aktuelle Gründe . . . 299
1.2 Haar- und Kopfhautdiagnose durchführen . . . 300
1.3 Grundwissen zur Empfehlung und Durchführung . . . 300
1.4 Schritte der Beratung . . . 302
2 Gestaltungsmöglichkeiten und Wirkung verschiedener Auftragetechniken . . . 303
2.1 Strähnentechniken . . . 303
2.2 Zonenfärbung . . . 304
3 Blondieren . . . 305
3.1 Inhaltsstoffe und ihre Aufgaben kennen . . . 305
3.2 Das Wirkprinzip verstehen . . . 306
3.3 Praktische Durchführung der Blondierung . . . 307
3.4 Durchführung der Blondierung . . . 307
3.5 Methoden des Farbauftrags . . . 308
4 Färben . . . 309
4.1 Inhaltsstoffe und ihre Aufgaben kennen . . . 309
4.2 Besondere Mischungsverhältnisse bei Spezialfällen . . . 310
4.3 Das Wirkprinzip verstehen . . . 311
4.4 Praktische Durchführung der Färbung . . . 312
5 Sonderformen der Farbveränderungen . . . 314

5.1 Intensivtönung . . . 314
5.2 INOA . . . 314
5.3 Haarfarbenwiederhersteller . . . 316
6 Arbeitsfehler vermeiden und korrigieren . . . 317
6.1 Gesundheitsschutz . . . 317
6.2 Umweltschutz . . . 317
6.3 Ursachen für fehlerhafte Farbresultate . . . 318
6.4 Reklamationen und deren Bearbeitung . . . 318
6.5 Farbkorrekturen . . . 320
7 Pflege- und Stylingpräparate empfehlen . . . 321
7.1 Funktionsverluste bei Farbbehandlungen . . . 321
7.2 Pflege- und Stylingpräparate empfehlen . . . 322
8 Sonderwunsch: Dauerwellen und Färben . . . 323
9 *English* . . . 324
9.1 *Describing the work process for colour treatments* . . . 324
9.2 *Performing client consultations for colour treatments* . . . 326

Lernfeld 10
Hände und Nägel pflegen und gestalten . . . 329

1 Behandlungsplan für die Maniküre erstellen . . . 330
2 Die Hand – berufsübergreifende Kenntnisse über den Aufbau erwerben . . . 331
2.1 Der Fingernagel . . . 331
2.1.1 Funktion . . . 331
2.1.2 Aufbau und Wachstum . . . 331
3 Nagelveränderungen erkennen und Ursachen beschreiben . . . 334
3.1 Nagelanomalien . . . 334
3.2 Nagelschäden . . . 335
4 Werkzeuge und kosmetische Präparate entsprechend der Arbeitsschritte zuordnen können . . . 336
4.1 Werkzeuge auswählen . . . 336
4.2 Kosmetische Präparate empfehlen . . . 337
5 Praktische Durchführung der Maniküre . . . 339
5.1 Pflege der Fingernägel . . . 339
5.2 Pflege der Hände . . . 341
5.3 Dekorative Gestaltung der Fingernägel . . . 343
5.4 Nagellack als Ausdruck von Individualität . . . 344
5.4.1 Geschichtliche Entwicklung . . . 344
5.4.2 Eigenschaften . . . 344
5.4.3 Besondere Strukturlacke . . . 344
5.5 Nagelmodellage . . . 346
5.6 Projekttag: Nageldesign . . . 347
6 Hygieneregeln einhalten und empfehlen . . . 349
6.1 Hygiene während der Maniküre . . . 349
6.2 Hygiene nach der Maniküre . . . 350
7 *English* . . . 351
7.1 *Performing manicure services* . . . 351
7.2 *Performing client consultations for manicures* . . . 353

Lernfeld 11
Haut dekorativ gestalten . . . 355

1 Dekorative Gesichtsbehandlungen planen und vorbereiten . . . 357
1.1 Beratungsgespräche zu dekorativen Gesichtsbehandlungen führen . . . 357
1.1.1 Kundenwunsch ermitteln . . . 357
1.1.2 Kundentyp und Gesicht beurteilen . . . 357
1.1.3 Behandlungsberatung durchführen . . . 362
1.1.4 Behandlungspläne erstellen . . . 363
2 Dekorative Gesichtsbehandlungen durchführen . . . 364
2.1 Arbeitsplatz einrichten . . . 364
2.2 Vorbereitende Behandlungen durchführen . . . 365
2.2.1 Pflegende Vorbehandlungen . . . 365
2.2.2 Spezielle Vorbehandlungen . . . 367
2.2.3 Künstliche Wimpern kleben . . . 369
2.3 Make-up-Varianten unterscheiden . . . 370
2.3.1 Tages-Make-up . . . 370
2.3.2 Festliches Make-up . . . 370
2.4 Arbeits- und Hilfsmittel auswählen . . . 371
2.4.1 Schwämmchen . . . 371
2.4.2 Pinsel und Applikatoren . . . 371
2.4.3 Wimpern- und Augenbrauenbürstchen . . . 372
2.4.4 Hilfsmittel . . . 372
2.5 Dekorative Kosmetikpräparate unterscheiden . . . 372
2.5.1 Präparate zum Abdecken bzw. Kaschieren von Besonderheiten . . . 373
2.5.2 Präparate zur Grundierung des Gesichts . . . 373
2.5.3 Präparate zur Fixierung der Grundierung . . . 375
2.5.4 Präparate zum Rougieren und Modellieren . . . 375
2.5.5 Präparate zur farblichen Gestaltung der Augen . . . 376
2.5.6 Präparate zur farblichen Gestaltung des Mundes . . . 377
2.6 Schminktechniken anwenden . . . 378
2.6.1 Schminktechniken zum Kaschieren und Grundieren . . . 378
2.6.2 Schminktechniken zum Fixieren und Abpudern . . . 382
2.6.3 Schminktechniken zum Gestalten der Augenpartie . . . 382
2.6.4 Schminktechniken zum Gestalten der Mundpartie . . . 386
2.7 Make-up-Trends . . . 388
2.8 Nachhaltigkeit in der pflegenden und dekorativen Kosmetik . . . 389
3 Dekorative Gesichtsbehandlungen nachbereiten und auswerten . . . 391
3.1 Make-up-Ergebnisse überprüfen . . . 391
3.2 Arbeitsmittel reinigen und pflegen . . . 391
4 *English* . . . 395
4.1 *Applying facial make-up* . . . 395
4.2 *Performing client consultations for facial make-ups* . . . 396

Lernfeld 12
Betriebliche Prozesse mitgestalten . . . 399

1 Betriebsabläufe planen und organisieren . . . 400
1.1 Salonkonzepte entwickeln . . . 400
1.1.1 Rechtsform des Unternehmens . . . 401
1.1.2 Geschäftsmodelle . . . 402
1.2 Betriebliche Entscheidungen . . . 403
1.3 Qualitätsstandards entwickeln . . . 405
1.3.1 Zeitmanagement . . . 406
1.3.2 Teamarbeit . . . 406
1.3.3 Feedback . . . 406
1.4 Außendarstellung des Salons . . . 407
1.4.1 Firmenname . . . 407
1.4.2 Logo . . . 408
1.4.3 Homepage . . . 408
1.5 Organisationsmittel auswählen . . . 408
1.5.1 Terminkalender . . . 408

1.5.2 Kundenkartei . . . 409
1.5.3 Digitale Kundenverwaltung . . . 410
1.6 Sortiment . . . 410
1.6.1 Sortimentsbeschreibung . . . 411
1.6.2 Sortimentsbildung . . . 412
1.6.3 Verkaufsform . . . 413
1.6.4 Sortimentspflege . . . 414
1.7 Beschaffung . . . 414
1.7.1 Bestellmenge und Bestellzeitpunkt . . . 414
1.7.2 Kaufvertrag . . . 415
1.7.3 Zahlungsverkehr . . . 416
1.7.4 Lagermanagement . . . 418
1.8 Inventur . . . 418
1.8.1 Inventurarten . . . 418
1.8.2 Inventurverfahren . . . 419
2 Marketinginstrumente zur Kundengewinnung und Kundenbindung einsetzen . . . 421
2.1 Marketinginstrumente . . . 421
2.1.1 Produktpolitik . . . 422
2.1.2 Preispolitik . . . 427
2.1.3 Distributionspolitik . . . 430
2.1.4 Kommunikationspolitik . . . 430
2.2 Kundenbindung . . . 434
3 Betriebsabläufe nachbereiten . . . 438
4 *English* . . . 440
4.1 *Dealing with complaints* . . . 440

Lernfeld 13 Komplexe Friseurdienstleistungen durchführen . . . 443

1 Kultur begreifen . . . 444
1.1 Kulturbegriff . . . 444
1.2 Kulturelle Vielfalt . . . 444
1.3 Kulturelle Aneignung oder Kulturelle Anerkennung . . . 445
1.4 Subkulturen . . . 446
2 Mode . . . 447
2.1 Mode und Trend . . . 447
2.2 Mode im Wandel der Zeit . . . 447
3 Besondere Anlässe . . . 449
3.1 Die offizielle Einladung . . . 450
3.2 Der Empfang . . . 450
3.3 Das Fest am Abend . . . 451
3.4 Der Opern- und Theaterbesuch . . . 451
3.5 Die Party . . . 452
3.6 Karneval . . . 452
3.7 Personenbezogene Feste . . . 453
3.7.1 Hochzeit . . . 453
3.7.2 Taufe, Konfirmation/Kommunion, Geburtstag . . . 453
3.7.3 Trauerfeier . . . 453
4 Der besondere Anlass . . . 454
4.1 Arbeitsschritte planen, durchführen und nachbereiten . . . 454
4.1.1 Informieren . . . 454
4.1.2 Ausgangssituation analysieren . . . 454
4.1.3 Entscheiden . . . 455
4.1.4 Handeln . . . 455
4.1.5 Nachbereiten . . . 455
4.2 Anlass 1: Bewerbungsgespräch . . . 456
4.3 Anlass 2: Opernball . . . 459
4.4 Anlass 3: Hochzeit . . . 462
4.5 Anlass 4: Oktoberfest . . . 465
5 Weitere Dienstleistungen anbieten . . . 468
6 Eine komplexe Friseurdienstleistung kalkulieren . . . 469
7 Portfolio: Komplexe Friseurdienstleistungen planen, durchführen und nachbereiten . . . 470
8 *English* . . . 472
8.1 *Working in a foreign country* . . . 472
8.2 *Applying for a job* . . . 473

Naturwissenschaftlicher Exkurs – Chemie und Mathematik . . . 475

1 Chemische Grundlagen . . . 476
1.1 Wasser . . . 476
1.2 Gemische . . . 478
1.3 Redoxreaktionen . . . 478
1.3.1 Oxidationsvorgänge . . . 478
1.3.2 Reduktionsvorgänge . . . 479
1.4 Der pH-Wert . . . 479
1.4.1 Alkalien . . . 480
1.4.2 Säuren . . . 480
1.4.3 Neutralisationsvorgänge . . . 481
1.4.4 Pufferstoffe . . . 482
1.5 Kationische und anionische Wirkstoffe . . . 482
1.6 Alkohole . . . 483
1.7 Fette . . . 483
1.8 Tenside . . . 484
1.9 Emulsionen . . . 485
2 Mathematische Grundlagen . . . 486
2.1 Grundrechenarten . . . 486
2.2 Dreisatzrechnung . . . 488
2.2.1 Der einfache Dreisatz . . . 488
2.2.2 Der zusammengesetzte Dreisatz . . . 490
2.3 Prozentrechnung . . . 491
2.3.1 Berechnen des Prozentwerts . . . 491
2.3.2 Berechnen des Prozentsatzes . . . 492
2.3.3 Berechnen des Grundwerts . . . 494
2.3.4 Vermehrter und verminderter Grundwert . . . 495
2.4 Verteilungsrechnen . . . 496
2.4.1 Verteilungsrechnen bei gegebenem Mischungsverhältnis . . . 496
2.4.2 Verteilungsrechnen bei gegebenen Mengen . . . 498
2.5 Mischungsrechnen . . . 499
2.5.1 Mischungsrechnen I (H_2O_2 und Wasser) . . . 499
2.5.2 Mischungsrechnen II (H_2O_2 und H_2O_2) . . . 501
2.5.3 Mischungsrechnen mit dem Andreaskreuz . . . 503
2.6 Kalkulationsrechnen . . . 505
2.6.1 Kalkulation von Handelswaren . . . 505
2.6.2 Kalkulation von Dienstleistungen mit Materialverbrauch . . . 508
2.6.3 Kalkulation von Dienstleistungen ohne Materialverbrauch . . . 509
2.6.4 Kalkulationsrechnen „rückwärts“ . . . 510
2.7 Gemischte Aufgaben . . . 513
Bildquellenverzeichnis . . . 516
Sachwortverzeichnis . . . 517

Lernfeld 1

Kontaktieren

Sie bekommen von Ihrer Chefin die Aufgabe, dem Team in allen Bereichen zu helfen und Arbeiten zu übernehmen.
Die Chefin Frau Müller und das Team mit der Rezeptionistin Frau Wilde, der Kosmetikerin Frau Schneider und dem Auszubildenden Florian sowie die Gesellin Randa möchten Sie so schnell es geht ins Team integrieren.

Informieren

Sie sehen, dass die Rezeptionistin Frau Wilde für die Gesellin Randa eine Neukundin eingetragen hat. Für die Kundin sind zwei Zeitstunden im Terminplan eingeplant.

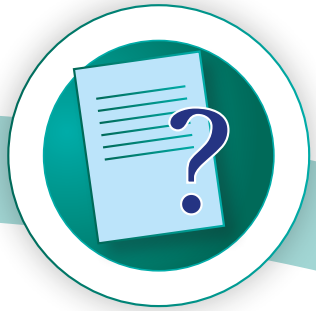
Nachbereiten

Sie beobachten, wie die Gesellin die Kundin fragt, ob diese zufrieden ist und das Ergebnis ihren Vorstellungen entspricht.
Im Pausenraum sprechen Sie mit der Gesellin über die Arbeit.
Anschließend wird das Gespräch reflektiert und Verbesserungsvorschläge fürs nächste Beratungsgespräch gesammelt.

Verabschieden

Die Kundin wird so von Ihnen verabschiedet, wie Sie es im Salon gelernt haben.
Sie bereiten sich nun auf eine neue Kundin vor. Dabei versuchen Sie die einzelnen Phasen der Handlung zu durchdenken und Ihr Verhalten zu verbessern. Damit es auf Dauer schneller und routinierter wird.

In Ausbildung und Beruf orientieren



Ausgangssituation analysieren

Sie sprechen mit der Rezeptionistin und fragen, welche Angaben die Kundin am Telefon bereits gemacht hat.
Die Kundin hat sich zum Haarschnitt und zur Farbveränderung angemeldet. Dabei hat diese erwähnt, dass sie nur zwei Stunden Zeit hat.
Die Kundin hat danach einen Termin beim Arzt.

Entscheiden

Sie machen sich Gedanken, welche Vorbereitungen, Aufgaben und Arbeiten als Friseurin auf Sie zukommen können. Sie besprechen diese mit der Gesellin, um bereits vorher zu planen.

Handeln

Als erstes beginnen Sie mit der Vorbereitung des Bedien- und Waschplatzes. Hierzu werden die benötigten Werkzeuge und Produkte bereitgelegt. Dazu gehören z. B. Waschhandschuhe, um auf den Hautschutz zu achten. Anschließend führen Sie die Kundin zum Platz. Dort bieten Sie ihr Getränke und Zeitschriften an. Die Gesellin kann nun mit der Beratung beginnen.

1 Der Friseurberuf – Das Berufsbild analysieren und die eigene Rolle finden

SZENARIO

Anja ist seit wenigen Wochen Auszubildende im Salon Haargenau. Grundsätzlich macht ihr die Arbeit Spaß, doch in vielen Punkten ist sie noch unsicher. Der Umgang mit ihren erfahrenen Kolleginnen fällt ihr schwer, weil sie das Gefühl hat, dass viel von ihr erwartet wird. Die verschiedenen Tätigkeiten rund um die Kunden sind ihr noch fremd. Sie hat Angst, Fehler zu machen. Anja kann sich nicht vorstellen, dass sie irgendwann bereit ist, so selbstständig wie ihre Kolleginnen zu arbeiten. Hinzu kommt, dass die Arbeitszeiten lang sind und darunter Freunde und Freizeit leiden.

1.1 Anforderungen an den Friseurberuf

Die Anforderungen an den Friseurberuf sind umfangreich und komplex. Von Friseurinnen wird handwerkliches Können erwartet, das heißt ein Frisurenergebnis zu erzielen, mit dem die Kunden zufrieden sind.

Um Haut und Haare zu beurteilen und Friseurprodukte einzusetzen, benötigt die Friseurin fachliches Wissen. Neben der reinen Dienstleistung erwarten Kunden außerdem, dass ihnen alle Fragen zur Haar- und Hautpflege und zur Auswahl geeigneter Produkte für die Heimbehandlung beantwortet werden. Von großer Bedeutung ist die Kommunikationsfähigkeit, damit die Wünsche der Kunden ermittelt und Frisurenvorschläge bildlich beschrieben werden. Um dabei individuell auf unterschiedliche Kundentypen einzugehen, sollte die Friseurin eine gute Menschenkenntnis haben. Bei der Frisurenempfehlung ist die Kreativität der Friseurin wichtig, um verschiedenartige Vorschläge nach den aktuellen Modetrends zu machen. Bild 1 (s. S. 13) stellt das umfangreiche Berufsbild der Friseurin zusammengefasst dar.

Der Beginn der Ausbildung, die Orientierung in einem neuen Umfeld und in einer neuen Rolle sind oft schwierig. Es gibt drei zentrale Herausforderungen beim Übergang in den Beruf, die Auszubildende belasten:

- weniger Zeit für Freizeitaktivitäten
- Angst, Fehler zu machen
- Sorge vor fehlenden Fähigkeiten

Bild 2 (s. S. 13) verdeutlicht, von welchen Seiten nun Anforderungen an die Auszubildenden gestellt werden.

Bild 1 *Auszubildende im Kundengespräch in entspannter Atmosphäre*

Modernes Berufsbild
• Handwerkliche Fähigkeiten und Fertigkeiten
• Kreativität, Gestaltung, Design
• Kompetente und serviceorientierte Kundenberatung und -betreuung
• Kommunikation und soziale Kompetenz
• Professionelle Produktpräsentation
• Planung von Arbeitsabläufen
• Betriebswirtschaftliche Organisation
• Kontinuierliche Weiterbildung

Tabelle 1 *Quelle: Zentralverband des Deutschen Friseurhandwerks, Internetseite*

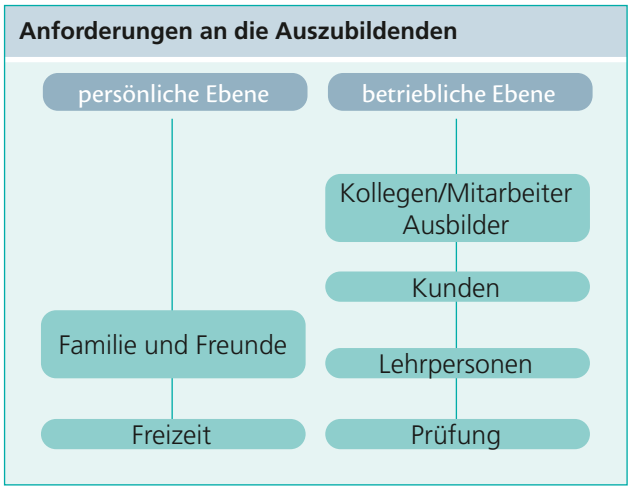


Bild 1 *Anforderungsprofil in der Eingangsphase der Ausbildung*

Das Ziel der Berufsausbildung ist, die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit zu befähigen, die insbesondere **selbstständiges Planen, Durchführen und Beurteilen** einschließt. Diese Befähigung ist in der Gesellenprüfung Teil 1 und Teil 2 (Gestreckte Gesellenprüfung) nachzuweisen. Das selbstständige Planen wird in den jeweiligen Prüfungsmappen dokumentiert.

Zum Durchführen und Beurteilen der verschiedenen Friseurtätigkeiten bedarf es Grundlagenwissen. Dies wird in den einzelnen Lernfeldern in der Berufsschule in der Theorie vermittelt und exemplarisch bei Projekten, ÜBL´s und im Salon praktisch angewendet.

Die Arbeitsergebnisse werden besprochen, um Fehler zu erkennen. Diese Fehler sollen durch das wiederholte Handeln ausgebessert werden (s. DIGITAL +).

Der Unterricht in der Berufsschule orientiert sich immer an beruflichem Handeln. Um beruflich handlungsfähig zu werden, arbeitet die Schule an Situationen, die für die Berufsausbildung wichtig sind. Berufliche Situationen werden in der Schule nur manchmal praktisch ausgeführt, immer aber gedanklich nachvollzogen. Dieser gedankliche Prozess orientiert sich an folgenden Schritten nach dem Prinzip der vollständigen Handlung:

1. Informieren über den Kundenwunsch
2. Ausgangssituation analysieren
3. Entscheiden – Beraten und Empfehlen
4. Handlungsplan umsetzen
5. Nachbereiten – Reflektieren und Überprüfen

DIGITAL+
Shortlink https://vel.plus/FFRIS03

Diese Struktur findet sich in Form einer Abbildung zu Beginn eines jeden Lernfeldes (s. Bild 2). Die Grundstruktur der vollständigen Handlung wird dabei mit einem konkreten Beispiel verknüpft und dargestellt.

Die **erste berufliche Situation**, die Auszubildende zu bewältigen haben, ist die Orientierung im Salonalltag. War die Auszubildende Anja aus dem Salon Haargenau bis vor einiger Zeit selbst noch Kundin, so ist sie jetzt in der Rolle der Dienstleisterin, der Verkäuferin und der Zuhörerin. Im direkten Kontakt mit den Kunden beeinflusst

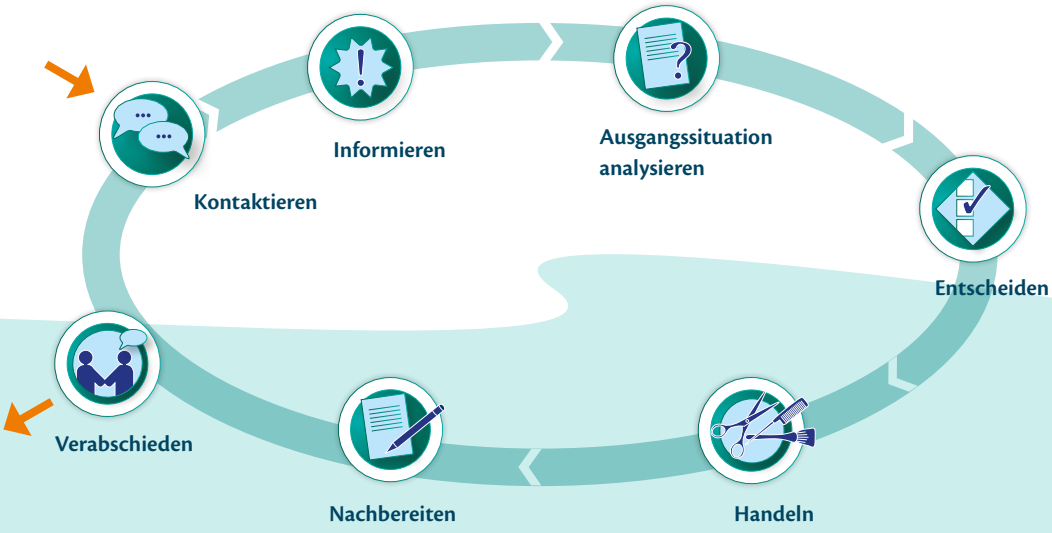


Bild 2 *Handlungsschleife*

Anja nun mit ihrem Verhalten nicht nur das Image des Salons, sondern auch die Servicequalität und die Wahrnehmung der Kunden vom ersten Tag an (s. Bild 1).

Dazu kommt die Eingewöhnung in die Hierarchie im Salonteam und die Rolle, die sie als Auszubildende einnehmen muss.

In den ersten Wochen seit Beginn der Ausbildung findet ein reger Austausch über bisher gemachte Erfahrungen im Arbeitsalltag statt. Die Auszubildenden stellen gemeinsam fest, dass die Eingewöhnung Zeit braucht und Unsicherheiten dazu gehören. Viele Auszubildende fühlen sich immer noch unsicher, da immer neue Tätigkeiten auf sie zukommen und die Einarbeitung Zeit benötigt. Auch der Umgang mit den Kunden ist noch sehr ungewohnt.

Welche Möglichkeiten hat die Auszubildende, sich mit der noch neuen Situation im Salon schnell vertraut zu machen?

In diesem Kapitel wird diese Fragestellung konkret im Rahmen einer vollständigen Handlung (s. S. 13, Bild 2) betrachtet.

1. Phase: Informieren

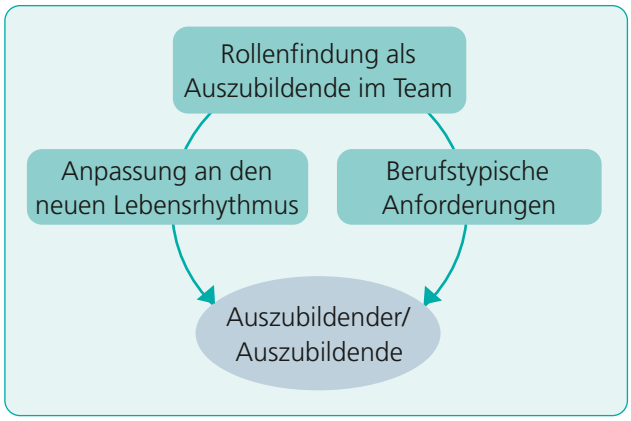


Bild 1 *Spannungsfeld in der Eingangsphase nach Beginn der Ausbildung*

In den ersten Wochen im Betriebsalltag ergeben sich die konkreten Ziele den ersten praktischen Anforderungen zu genügen, sich in das Salonteam einzufinden und schon im Rahmen der eigenen Möglichkeiten mitarbeiten zu können.

2. Phase: Ausgangssituation analysieren

In dieser Phase sollte man sich Gedanken machen, wo die bereits vorhandenen Stärken und die größten Schwierigkeiten liegen. Es bietet sich an, dies in ein persönliches Tagebuch zu schreiben, um Veränderungen selbst beobachten zu können.

Eine Grundvoraussetzung für erfolgreiche Arbeit ist der „Wohlfühlfaktor". Wer sich an seinem Arbeitsplatz wohlfühlt, geht gerne zur Arbeit, bleibt motiviert und kann optimale Leistung erbringen. Zunächst kann die persönliche, also die Gefühlsebene, betrachtet werden. Folgende Fragen helfen dabei:

- Wie fühle ich mich?
- Belastet mich derzeit eine besondere Situation im Betriebsalltag oder in der Umstellung auf den Arbeitsalltag?
- Was gelingt mir besonders gut?
- Wo sehe ich meine Stärken?
- Wo sehe ich meine Schwächen?

Folgende Fragen und Denkanstöße bezogen auf die fachliche Arbeit helfen weiter:

- Welche Aufgaben übernehme ich in diesen Wochen ersten Wochen?
- Mache ich mir Sorgen, „Fehler zu machen"? Wie gehe ich mit dieser Unsicherheit um?
- Was erwarten die Mitarbeiter des Salons von mir?
- Wo sehe ich meine Rolle im Salonteam?
- Was sind eigentlich meine Aufgaben, wer teilt mir diese zu?
- Welche Vorschriften sind zu beachten?

3. Phase: Entscheiden

In der Phase der Entscheidung kommt es gedanklich zu einer Vorbereitung oder Vorwegnahme einer konkreten Ausführung. Hier geht es insbesondere um den Gedanken, was benötigt wird, um die persönlichen Stärken weiterhin auszubauen und Schwierigkeiten zu verbessern.

Mögliche Hilfsfragen:

- Welche Informationen benötige ich noch und wo kann ich diese nachlesen oder erfragen?
- Welche Situation will ich konkret ändern?
- Welche Fragen muss ich an die Mitarbeiterinnen noch stellen?
- Wie gehe ich vor? Welche konkreten Schritte zur Verbesserung der Situation will ich gehen?

4. Phase: Handlung umsetzen

In dieser Phase wird gehandelt. Man führt sein Vorhaben durch und verschafft sich alle notwendigen Informationen. Antworten und Vereinbarungen hält man im Tagebuch fest.

5. Phase: Nachbereiten, Reflektieren und Überprüfen

In dieser Phase muss kritisch hinterfragt werden, wie weit man mit seinem Vorhaben gekommen ist.
Mögliche Hilfsfragen:

- Sind meine Ziele erreicht worden?
- Sind noch Ziele offen oder ergeben sich neue Ziele?
- Was könnte ich beim nächsten Mal besser machen?

Abschließend setzt man sich konkrete Vorgaben/Zeiträume, um immer mal wieder auf die Situation zu schauen, die Veränderungen bewusst wahrzunehmen und aufzuschreiben.

Auch bietet diese Phase die Möglichkeit, sich neue Ziele zu setzen.

Die Fähigkeiten, sich sachgerecht, durchdacht und verantwortlich zu verhalten, sind die Grundlagen, die jede Auszubildende bis zum Ende der Ausbildung erlernt haben sollte.

Grundlage dafür ist die umfassende Vermittlung von praktischen und theoretischen Inhalten in der Schule wie auch im Ausbildungsbetrieb.

Die Auszubildende soll sich schnell als aktiv und kompetent handelnde Mitarbeiterin eines Betriebes erleben. Der schulische Teil der Ausbildung soll den Aufbau von Wissen und auch die Weiterentwicklung von vorhandenem Wissen ermöglichen. Die Verknüpfung des Wissens mit den Fertigkeiten im Betrieb ermöglicht der Auszubildenden ihre Handlungskompetenz. Denn die Situationen im Friseuralltag sind zu bewältigende Handlungen, für die man bestimmte Kompetenzen und Qualifikationen erwerben muss. Eine Kompetenz zeigt sich also erst im handelnden Umgang mit dem Wissen.

Der „Deutsche Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen“ (DQR) beschreibt seit Mai 2013 auf acht Niveaustufen die fachlichen und personalen Kompetenzen unter anderem für die berufliche Ausbildung. Die Niveaustufen beschreiben die Kompetenzen, die für den Abschluss einer Qualifikation erforderlich sind. Der Abschluss der dreijährigen Ausbildung zur Friseurin/zum Friseur ist der Stufe 4 des DQR zugeordnet. Die Niveaustufe 4 beschreibt folgende Kompetenzen, die erworben werden müssen: Kompetenzen, die „zur selbstständigen Planung und Bearbeitung fachlicher Aufgabenstellungen in einem umfassenden, sich verändernden Lernbereich oder beruflichen Tätigkeitsfeld“ benötigt werden.

Welche Anforderungen in der Fachkompetenz und der personalen Kompetenz an die Ausbildende gestellt werden, kann man der nachfolgenden Abbildung entnehmen.

Bild 2 *Kundenbegrüßung im Salon Haargenau*

Bild 3 *Erste Kontaktaufnahme der Auszubildenden mit der Kundschaft*

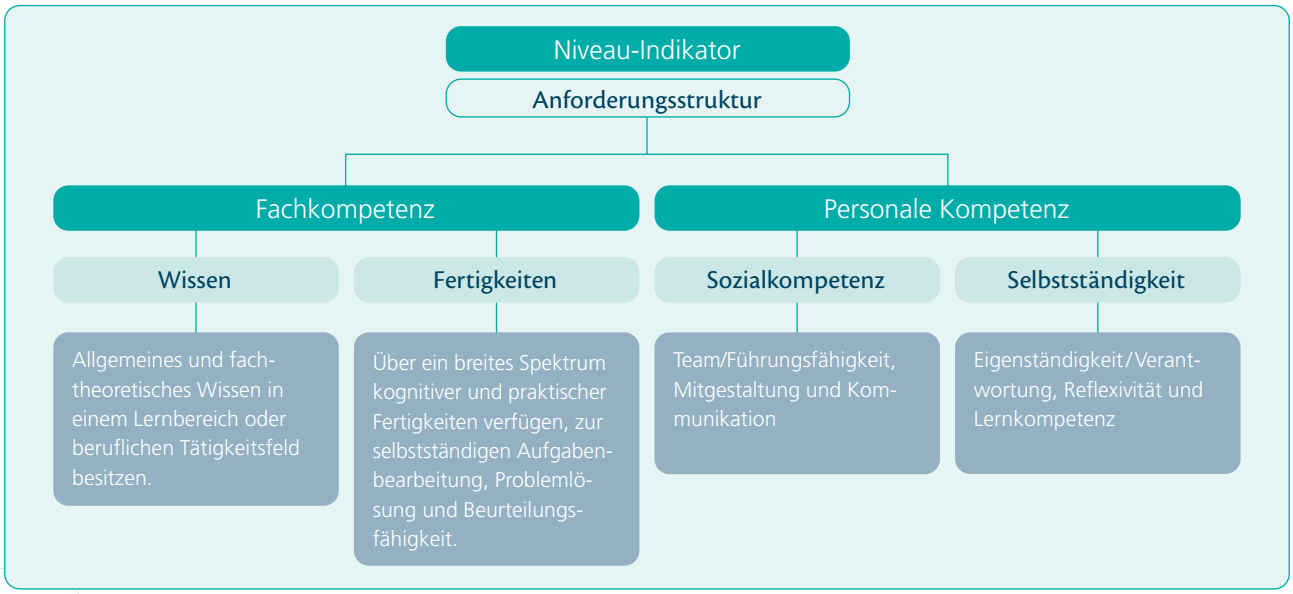


Bild 1 *Anforderungen im DQR (Quelle: Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen)*

1.2 Organisatorischer Aufbau des Friseurbetriebes

Die Kenntnisse zum organisatorischen Aufbau eines Betriebes helfen Auszubildenden bei der Eingewöhnung. Die einzelnen Bereiche des Betriebes sind mit unterschiedlichen Aufgaben verbunden.

Die Inhaberin des Salons Haargenau, Frau Müller, hat viele Entscheidungen treffen müssen, bevor der Salon an dem gewählten Standort und in dieser Größe entstanden ist. Eine unternehmerische Analyse umfasst rein betriebliche Entscheidungen, die Gedanken zum Salonkonzept und der Dienstleistungsphilosophie des Salons. Ebenso berücksichtigt die Inhaberin Entscheidungen zur Darstellung des Salons nach außen und die Wahl der Unternehmensform.

Eine Analyse des Salonskonzepts und der unternehmerischen Entscheidungen wird in Lernfeld 12 detailliert erläutert.

Der Salon Haargenau

Der Salon Haargenau ist Arbeits- und Ausbildungsplatz der Auszubildenden Anja und Florian. Der Salon strahlt eine exklusive Atmosphäre aus. Er verwirklicht nicht nur eine hohe Qualität in den Friseurdienstleistungen, sondern auch die Aspekte Wellness und Entspannung gehören zur Salonphilosophie.

Teamarbeit

Anja und Florian sind im Salon Haargenau in ein mehr oder weniger großes Team von Mitarbeitern, wie Meistern, Gesellen oder Facharbeitern, weiterer Auszubildender und Hilfskräften eingebunden (s. S. 17, Bild 1).

Die Teamarbeit im Friseurbetrieb ist Grundlage für erfolgreiches Arbeiten. Teamarbeit heißt, dass alle Mitglieder mit ihren jeweiligen Stärken und Schwächen eingebunden werden und so zur Erreichung der Teamziele beitragen. Alle Teammitglieder teilen sich so die Aufgaben, die Verantwortung, motivieren sich gegenseitig und verfolgen ein gemeinsames Ziel.
Auch die Auzubildenden tragen mit ihren Fähigkeiten, die kontinuierlich erweitert werden, zum Gesamterfolg des Teams bei.

Fähigkeiten, sogenannte Schlüsselqualifikationen oder „Soft Skills“, die man durch die Arbeit in einem Team erlernt, kann man auf jeden weiteren Beruf übertragen. Der Wechsel in ein anderes Team wird dadurch enorm erleichtert.

Mit individueller, zum Image des Salons passender Kleidung, kann man die Teamzugehörigkeit und das positive Auftreten der Mitarbeiter unterstützen. Man unterscheidet im Bereich Salonkleidung die Arbeitskleidung von der Schutzkleidung. Blusen, Hosen, T-Shirts, Sweatshirts und Polohemden sind angenehm zu tragen und aus einem pflegeleichten Gewebe, aus dem sich Verunreinigungen leicht entfernen lassen. Sie können als „Marketingfläche“ mit einem individuell auf den Salon abgestimmten Aufdruck versehen sein. Schutzkleidung, wie z. B. Schürzen oder Westen, sind im Besonderen wasserdicht und abweisend gegenüber Chemikalien. In den meisten Friseursalons ist die Berufskleidung einheitlich schwarz oder weiß. Die Farben haben jeweils eine Bedeutung: schwarz wirkt edel und ist unempfindlich, z. B. bei Farbarbeiten.; weiß wirkt hygienisch und kann bei hohen Temperaturen gereinigt werden.

Bild 1 *Team des Salons Haargenau*

Das Mitarbeiter-Team des Salons Haargenau

Zum Mitarbeiter-Team des Salons Haargenau gehören neben der Chefin Frau Müller (Bild 2) noch zwei Auszubildende. Auszubildende Anja ist im 1. Ausbildungsjahr (Bild 3) und Auszubildender Florian hat sein 3. Ausbildungsjahr begonnen (Bild 4). Das Team besteht außerdem aus der Gesellin Randa sowie Frau Schneider und Frau Wilde.

Frau Schneider (Bild 5) ist die Kosmetikerin im Salon Haargenau. Sie hat auch eine Friseurausbildung und arbeitet sowohl im Friseurbereich als auch im abgetrennten Kosmetikbereich.

An der Rezeption arbeitet Frau Wilde mit einem digitalen Kassensystem mit einer integriertern Termin- und Kundenverwaltungssoftware (Bild 6). Sie ist ausschließlich für die Rezeption, den Wartebereich, den Verkauf und die Aktualisierung der Homepage, und Social Mediakanäle Facebook und Instagram zuständig. Ihre Aufgaben gehören in den Bereich des Verkaufs und der Kundenbindung.

Gesellin Randa (Bild 7) arbeitet seit dem Abschluss ihrer Prüfung bereits seit vier Jahren im Salon Haargenau. Sie hat ihre Meisterprüfung erfolgreich absolviert.

Der Salon ist so aufgebaut, dass die verschiedenen Salonbereiche mit unterschiedlichen Funktionen (z. B. der Wartebereich, die Bedienplätze oder der Pausenraum) räumlich voneinander getrennt sind (s. S. 18, Bild 1).

Das Wissen zu den verschiedenen Bereichen im Salon ist eine wichtige Voraussetzung, um Arbeitsprozesse der Kollegen unterstützen oder diese selbst vorbereiten zu können.

Bild 2: ***Frau Müller, Inhaberin***

Bild 3: *Anja, Auszubildende*

Bild 4: *Florian, Auszubildender*

Bild 5: *Frau Schneider, Kosmetikerin*

Bild 6: *Frau Wilde, Rezeptionistin*

Bild 7: *Randa, Gesellin*

Der Eingangsbereich mit Rezeption und Produktverkauf

Dieser Bereich dient dem Kundenempfang und der Verabschiedung der Kunden.

Beim Betreten des Eingangsbereichs bekommt die Kundin, durch die Saloneinrichtung und -atmosphäre, einen ersten Eindruck. An der Rezeption wird der erste persönliche Kontakt hergestellt.

Die Rezeption dient nach einer Behandlung zum Kassieren und der Terminvereinbarung. Da die Kunden hier meist einige Zeit verbringen, können hier Sonderangebote und Heimpflegeprodukte in Verkaufsregalen, Vitrinen und Thekendisplays präsentiert und verkauft werden.

Der Wartebereich

In diesem Bereich können Kunden kurzzeitig auf ihre Behandlung warten. Zeitschriften mit aktuellen Trends und ein Getränkeangebot verkürzen die Wartezeit. Ergänzend ist der Wartebereich mit Tablets auch digital ausgestattet. Hier können die Social Media Kanäle des Salons besucht werden. Zusätzlich lassen sich die neuesten Internettrends entdecken und mit einem digitalen Frisurenprogramm ausprobieren.

Der Wartebereich kann aber auch bereits eine erste Kontaktzone für Produktneuheiten und die aktuellen Dienstleistungsangebote des Salons sein.

Die Bedienplätze

In diesem Bereich findet die Behandlung der Kunden statt. Ausreichende und spezielle Beleuchtung unterstützt die kompetente Kundenberatung und die Arbeitsbedingungen. Die Bedienplätze sind für das Mitarbeiter-Team des Salons Haargenau nach ergonomischen Gesichtspunkten und somit arbeitserleichternd ausgestattet. Zusätzliches Warenangebot in Regalen unterstützt hier die Beratung zu Pflegeprodukten. Jede Mitarbeiterin arbeitet an diesem Arbeitsplatz mit ihren Werkzeugen und Geräten, die auf einem Arbeitswagen abgelegt werden können.

Die Mix-Ecke und Waschplätze

Dieser Bereich ist unter ergonomischen und arbeitstechnischen Bedingungen optimal für die Haarwäsche ausgestattet. Rückwärtswaschbecken mit höhenverschiebbaren Kundenstühlen erhöhen den Entspannungseffekt bei den Kundinnen. Die Friseurin findet in diesem Bereich das benötigte Arbeitsmaterial in Reichweite (z. B. Handtücher, Pflegepräparate) und für sie passende Handschuhe, einen Handschuhtrockner und ein eigenes Handtuch. In der Mix-Ecke werden Haarfärbeprodukte und Produkte zur dauerhaften Haarumformung sowie dazu benötigte Arbeitsmaterialien aufbewahrt und für die entsprechende Dienstleistung angerührt. Die Mix-Ecke verfügt über einen Abzug, damit von der Friseurin keine chemischen Dämpfe eingeatmet werden.

Bild 1 *Salongrundriss*

Bild 2 *Beispiel für Eingangsbereich mit Rezeption und Produktverkauf*