



Prüfungsbuch für Friseure

Wiggelinghoff · Buhmann

4. Auflage

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

Europa-Nr.: 62722

Autoren:

Bernhard Wiggelinghoff, Datteln
Gero Buhmann, Recklinghausen

Verlagslektorat:

Anke Horst

Bildquellen:

Adolphs, Guido, Remscheid: 25/1-2, 26/1, 27/1-2, 28/1-2, 31/1, 32/1, 121/1

Herzig, Wolfgang, Essen: 13./1, 73/1, 77/1, 81/1-3, 82/1, 87/1, 106/5, 107/1-3,
118/1-4, 125/1-3, 127/1-2, 136/1, 144/1-4, 146/1-4, 152/1, 155/1-2, 156/2-3,
162/1-8, 202/1, 273/1, 274/1, 289/1, 295/1, 297/1

Rintelen, Henriette, Velbert: 62/1, 63/1, 72/1, 96/1

Schwarzkopf, Hans, Hamburg: 99/1-4

Timm, Gabrielle, Kaarst: 86/1-2, 87/2-3, 88/1, 89/1-4, 90/1-2, 91/1-9, 92/1-6,
93, 94, 106/1-4, 112/1-6, 113/1-6, 114/1-6, 156/1, 163/1-5, 164/1-2, 165/1

Wella AG, Darmstadt: 76/1-3, 273/2, 296/1

4. Auflage 2016

Druck 5 4 3 2 1

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

ISBN 978-3-8085-6275-8

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

© 2016 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.europa-lehrmittel.de>

Umschlaggestaltung: tiff.any, 10999 Berlin unter Verwendung von Bildern von
Fotolia.com, Berlin – © mh-werbedesign (oben links), © Kzenon (mittig links),
© Subbotina Anna (großes Foto, unten links)

Satz: Satz+Layout Werkstatt Kluth GmbH, 50374 Ertstadt

Druck: Konrad Trittsch, Print und digitale Medien GmbH, 97199 Ochsenfurt-Hohstadt

Vorwort

Das vorliegende **Prüfungsbuch für Friseure** richtet sich an alle Auszubildenden im Beruf Friseur/ Friseurin, die sich auf die schriftliche Gesellenprüfung vorbereiten möchten. Diese Prüfung besteht aus zwei zeitlich versetzt durchgeführten Teilen (Gesellenprüfung Teil I und Gesellenprüfung Teil II).

Die Seiten des Buches sind durchgehend in zwei Spalten gegliedert. Die linke Spalte enthält die Fragen und Aufgaben; in der rechten Spalte sind die Antworten bzw. Lösungen zu finden.

Mit dem beiliegenden Lesezeichen kann die rechte Lösungsspalte abgedeckt werden, um selbstständig die Antwort zu geben.

Jedes Teilthema enthält zum Schluss auch Fragen in Multiple-Choice-Form. Deren Lösungen sind jeweils am Ende des Fragenblocks aufgeführt.

Das Buch enthält den Lehrstoff der Lernfelder 1 bis 13 sowie der Fachchemie und der Fachmathematik, die integrierte Bestandteile in sämtlichen Prüfungsbereichen sind. Die Prüfungsbereiche im Einzelnen sind Friseurtechniken, Betriebsorganisation und Kundenmanagement sowie Wirtschafts- und Sozialkunde.

Das Kapitel „Prüfungen“ (ab Seite 266) enthält Informationen zur schriftlichen Gesellenprüfung Teil I und Teil II sowie Prüfungsarbeiten mit Musterlösungen. Mithilfe des Bewertungsschemas können die Arbeiten bewertet und die erreichte Note kann festgestellt werden.

Neu in der 4. Auflage

Der Titel wurde vollständig aktualisiert und überarbeitet.

Wir wünschen allen Auszubildenden viel Freude und Erfolg mit diesem Buch und natürlich auch für die Prüfungen!

Kritische Hinweise und Vorschläge, die der Weiterentwicklung des Buches dienen, nehmen wir dankbar entgegen.

Sommer 2016 Autoren und Verlag

Vorwort.....	3	4.3 Kundentypen	41
Inhaltsverzeichnis.....	4	4.4 Multiple Choice.....	43
■ Lernfeld 1 – In Ausbildung und Beruf orientieren		5 Die Bedeutung der Beziehungsstruktur für die Kommunikation.....	49
1 Berufsbild.....	8	5.1 Grundregeln (Axiome) der Kommunikation nach Watzlawick.....	49
1.1 Berufsgeschichte des Friseurs	8	5.2 Eine Nachricht – vier Botschaften.....	51
1.2 Rechtliche Grundlagen für die Ausbildung im Friseurberuf.....	9	5.3 Multiple-Choice.....	52
2 Gesundheitsschutz	10	6 Gestalten von Gesprächssituationen	54
2.1 Hygiene.....	10	6.1 Kundenumgang – Telefonieren.....	54
2.2 Unfallschutz	11	6.2 Kundenumgang – Begrüßen und Verabschieden.....	56
2.3 Hautallergien.....	12	6.3 Kundenumgang – Erhebung von Kundendaten	56
2.4 Umweltschutz	14	6.4 Der Smalltalk.....	57
2.5 Multiple-Choice.....	15	6.5 Kundenbetreuung – Rahmenbedingungen für Gesprächssituationen im Salon.....	58
■ Lernfeld 2 – Kunden empfangen und betreuen		6.6 Multiple-Choice.....	59
1 Orientierung.....	18	■ Lernfeld 3 – Haare und Kopfhaut pflegen	
1.1 Die Friseurin als Dienstleisterin.....	18	1 Kundenberatung und Behandlungsplan.....	61
1.2 Wahrnehmung und Wirkattribute.....	19	2 Die Haut	62
1.3 Multiple-Choice.....	21	2.1 Aufbau der Haut.....	62
2 Körpersprachlicher Ausdruck – Reden ohne Worte.....	23	2.2 Erscheinungsbild der Kopfhaut	64
2.1 Die nonverbalen Ausdrucksmittel und Ausdrucksformen	23	2.3 Aufgaben der Haut.....	66
2.2 Körpersprache im Beruf.....	26	2.4 Störungen der Hautfunktion	67
2.3 Multiple-Choice.....	29	2.5 Schuppenbildung.....	68
3 Verbale Kommunikation – mit der Kundin sprechen	33	2.6 Multiple-Choice.....	69
3.1 Der Sprechvorgang.....	33	3 Das Haar	71
3.2 Formen des Sprechens.....	34	3.1 Biologie des Haares.....	71
3.3 Multiple-Choice.....	36	3.2 Haarschaftveränderungen	74
4 Typisierungen.....	37	3.3 Physikalische Eigenschaften des Haares.....	76
4.1 Typisierung nach Charakter und Körperbau.....	37	3.4 Haarwäsche und Shampoos	77
4.2 Typisierung nach dem individuellen Erscheinungsbild	39	3.5 Haar- und Kopfhautpflege	82
		3.6 Multiple-Choice.....	83

■ Lernfeld 4 – Frisuren empfehlen	
1 Formgestaltung	86
1.1 Gestaltungselemente	86
1.2 Gestaltungsprinzipien	88
1.3 Ziele der Formgestaltung	91
2 Haarwechsel und Haar- ausfall	95
3 Haareratz empfehlen	100
4 Multiple-Choice	101
■ Lernfeld 5 – Haare schneiden	
1 Haarschneidegeräte	103
2 Grundtechniken des Haar- schnitts	104
3 Basisformen des Haar- schnitts	106
4 Multiple-Choice	108
■ Lernfeld 6 – Frisuren erstellen	
1 Stil- und Frisurenkunde	110
1.1 Frisurengestaltung als Ausdruck des Zeitgeistes	110
1.2 Epochen der Frisurengeschichte	112
1.3 Multiple-Choice	115
2 Wichtige Eigenschaften des Haares für die Frisuren- erstellung	116
3 Werkzeuge und Finish- präparate	118
4 Techniken der kurzfristigen Umformung	120
5 Multiple Choice	122
■ Lernfeld 7 – Haare dauer- haft umformen	
1 Geschichte der Dauerwelle	124
2 Für die Dauerwelle wichtige Eigenschaften des Haares	125
3 Dauerwellpräparate und chemische Vorgänge beim Dauerwellen	126
4 Multiple-Choice	130
■ Lernfeld 8 – Haare tönen	
1 Farbenlehre	133
2 Haarfarbe	135
3 Tönen	138
4 Pflanzenfarben	139
5 Multiple-Choice	140
■ Lernfeld 9 – Haare färben und blondieren	
1 Blondieren	143
2 Färben	145
3 Multiple-Choice	149

■ Lernfeld 10 – Hände und Nägel pflegen und gestalten

1 **Aufbau des Nagels** 152

2 **Veränderungen des Nagels** ... 153

3 **Maniküre**..... 154

4 **Multiple-Choice** 156

■ Lernfeld 11 – Haut dekorativ gestalten

1 **Geschichte der Kosmetik**..... 157

2 **Pflegende Kosmetik** 158

3 **Dekorative Kosmetik** 161

4 **Multiple-Choice** 166

■ Lernfeld 12 – Betriebliche Prozesse mitgestalten

1 **Waren und Dienstleistungen – der kundengerechte Verkauf** 168

1.1 Sortiment 168

1.2 Verkaufsformen..... 169

1.3 Präsentation von Waren und Dienstleistungen 170

1.4 Kundenbedürfnisse und Kaufmotive 172

1.5 Multiple-Choice..... 172

2 **Beratung und Verkauf**..... 174

2.1 Das Beratungsgespräch und seine Bestandteile 174

2.2 Warenvorlage..... 175

2.3 Verkaufsargumentation..... 176

2.4 Preisnennung..... 177

2.5 Kundeneinwand 178

2.6 Multiple-Choice..... 179

3 Unternehmenskonzept 182

3.1 Marketing 182

3.2 Preispolitik und Preisbildung 182

3.3 Unternehmenspolitik..... 184

3.4 Kommunikationspolitik und Werbung 185

3.5 Kundenverwaltung 187

3.6 Multiple-Choice..... 188

■ Lernfeld 13 – Komplexe Friseurdienstleistungen durchführen

1 **Der besondere Anlass**..... 191

1.1 Multiple-Choice..... 195

■ Naturwissenschaftlicher Exkurs – Chemie und Mathematik

1 **Chemische Grundlagen**..... 197

1.1 Wichtige chemische Substanzen..... 197

1.2 Chemische Vorgänge bei Facharbeiten 199

1.3 pH-Wert 201

1.4 Kosmetische Wirkstoffe..... 203

1.5 Multiple-Choice..... 205

2 Basisrechnen 209

2.1 Grundrechnen 209

2.2 Dreisatzrechnen 210

3 Prozentrechnen 212

3.1 Einführung..... 212

3.2 Berechnen des Prozentwerts..... 213

3.3 Berechnen des Prozentsatzes 214

3.4 Berechnen des Grundwerts..... 215

3.5 Vermehrter und verminderter Grundwert..... 216

4 Zinsrechnen	217	4.4 Konjunktur	261
4.1 Einführung.....	217	4.5 Wirtschaftsordnung, Marktformen...	262
4.2 Berechnen der Zinsen.....	218	4.6 Multiple-Choice.....	264
4.3 Berechnen des Kapitals.....	219		
4.4 Berechnen des Zinssatzes.....	219	■ Prüfung	
4.5 Berechnen der Zeit	220		
5 Lohnberechnung	221	1 Gesetzliche Regelungen	266
6 Verdünnen und Mischen	223	1.1 Gesellenprüfung Teil I	266
6.1 Verteilungsrechnen	223	1.2 Gesellenprüfung Teil II	266
6.2 Mischungsrechnen	224	2 Gesellenprüfung Teil I	268
7 Kalkulationsrechnen	227	2.1 Beispielarbeit 1	268
7.1 Kalkulation von Facharbeiten	227	2.2 Beispielarbeit 2	270
7.2 Kalkulation von Handelswaren	230	3 Gesellenprüfung Teil II	272
■ Wirtschafts- und Sozialkunde		3.1 Friseurtechniken – Arbeit 1	272
1 Ausbildung im Handwerksbetrieb	232	3.2 Friseurtechniken – Arbeit 2	275
1.1 Berufsausbildung.....	232	3.3 Betriebsorganisation und Kundenmanagement – Arbeit 1	277
1.2 Aufbau des Handwerks	233	3.4 Betriebsorganisation und Kundenmanagement – Arbeit 2	280
1.3 Der Betrieb.....	236	3.5 Wirtschaftslehre- und Sozialkunde – Arbeit 1	283
1.4 Multiple-Choice.....	238	3.6 Wirtschaftslehre- und Sozialkunde – Arbeit 2	285
2 Soziale Absicherung	239	4 Lösungen Gesellenprüfung Teil I	288
2.1 Sozialversicherungen.....	239	4.1 Lösungen zur Beispielarbeit 1	288
2.2 Hartz IV (Arbeitslosengeld II).....	242	4.2 Lösungen zur Beispielarbeit 2	291
2.3 Individualversicherungen	243	5 Lösungen Gesellenprüfung Teil II	294
2.4 Multiple-Choice.....	245	5.1 Friseurtechniken – Arbeit 1	294
3 Rechtsgrundlagen	247	5.2 Friseurtechniken – Arbeit 2	299
3.1 Arbeitsrecht	247	5.3 Betriebsorganisation und Kundenmanagement – Arbeit 1	303
3.2 Vertragsrecht	249	5.4 Betriebsorganisation und Kundenmanagement – Arbeit 2	307
3.3 Tarifverträge.....	253	5.5 Wirtschaftslehre- und Sozialkunde – Arbeit 1	310
3.4 Multiple-Choice.....	255	5.6 Wirtschaftslehre- und Sozialkunde – Arbeit 2	311
4 Volkswirtschaftliche Grundlagen	257	6 Bewertung der Prüfungsarbeiten	314
4.1 Bedürfnisse, Güter.....	257		
4.2 Geld	258		
4.3 Ziele der Wirtschaftspolitik	260		

LERNFELD 1 – IN AUSBILDUNG UND BERUF ORIENTIEREN

1 Berufsbild

1.1 Berufsgeschichte des Friseurs

- | | |
|--|---|
| <p>1 Welchen Aufgabenbereich hatten die Kosmeten in der griechischen und römischen Antike?</p> | <p>Die Kosmeten waren die Vorgänger der Friseur. Sie waren für die Pflege der Haut und der Haare zuständig. Zu ihrem Aufgabenbereich gehörte auch das Entfernen von Warzen, Schwielen und Hühneraugen.</p> |
| <p>2 Wie hießen die Vorgänger der Friseure im Mittelalter?</p> | <p>Im Mittelalter wurde die Pflege von Haut und Haar von den Badern und Barbieren wahrgenommen.</p> |
| <p>3 Beschreiben Sie den Arbeitsbereich der Bader.</p> | <p>Die Bader betrieben eine Badestube, in denen die Kunden ein Bad nehmen und sich die Haare schneiden lassen konnten.</p> |
| <p>4 Welche Aufgaben gehörten zum Tätigkeitsbereich des Barbiers?</p> | <p>Der Barbier war für das Rasieren und Haarschneiden zuständig.</p> |
| <p>5 Welche medizinischen Tätigkeiten wurden von den Badern und Barbieren wahrgenommen?</p> | <p>Zum Aufgabenbereich der Bader und Barbieri gehörten auch medizinische Behandlungen, wie z. B. Aderlass, Schröpfen und Zähneziehen. Aus diesen Berufen entwickelte sich der Beruf des Wundarztes, der ausschließlich für die Behandlung von medizinischen Aufgaben zuständig war.</p> |
| <p>6 Was bedeutet der Begriff „Zunft“?</p> | <p>Zünfte sind der Zusammenschluss aller Handwerker eines Berufes. Die Zünfte überwachten die Ausübung der Handwerksberufe.</p> |
| <p>7 In welchem Land entwickelte sich der Beruf des Perückenmachers und welche Arbeitstechniken wurden dort entwickelt?</p> | <p>In Frankreich entwickelte sich der Beruf des Perückenmachers. Es wurden die Techniken des Tressierens und Knüpfens entwickelt.</p> |

- 8 Welche Erfindungen und Entwicklungen ermöglichten eine Weiterentwicklung des Friseurberufs?**
- Durch folgende Entwicklungen wurde das Arbeitsfeld des Friseurs entscheidend beeinflusst:
- Ondulation, entwickelt von Marcel Grateau um 1880
 - Wasserstoffperoxid, erstmals hergestellt im 19. Jahrhundert
 - Heißwellverfahren, vorgestellt von Karl Neßler 1906
 - Kaltwellverfahren, 1942 von amerikanischen Chemikern entwickelt
-
- 9 Erklären Sie den Begriff „Innung“.**
- Eine Innung ist ein freiwilliger Zusammenschluss von Handwerksmeistern eines Berufs zur Wahrnehmung beruflicher Interessen.
-

1.2 Rechtliche Grundlagen für die Ausbildung im Friseurberuf

- 10 Vor Beginn der Ausbildung wird der Berufsausbildungsvertrag in schriftlicher Form abgeschlossen. Wer unterschreibt den Ausbildungsvertrag?**
- Der Ausbildungsvertrag wird vom Ausbilder und Auszubildenden unterschrieben. Bei Auszubildenden, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, muss auch der gesetzliche Vertreter unterschreiben.
-
- 11 Nennen Sie wichtige Inhalte eines Berufsausbildungsvertrags.**
- Im Berufsausbildungsvertrag sind die beiderseitigen Rechte und Pflichten aufgeführt sowie Arbeitszeiten, Urlaubsregelungen und Lohnzahlungen.
-
- 12 Welchen Vertrag schließen Sie ab, wenn Sie nach bestandener Gesellenprüfung als Friseurin arbeiten?**
- Zwischen dem Arbeitgeber und Arbeitnehmer wird **ein Arbeitsvertrag** abgeschlossen.
-
- 13 Welche Tarifpartner vertreten die Arbeitgeber und die Arbeitnehmer im Friseurhandwerk?**
- Die Arbeitgeber werden von den Landesinnungsverbänden vertreten und die Arbeitnehmer von der Gewerkschaft ver.di.
-
- 14 Die Ausbildung im Friseurberuf findet im dualen System statt. Was verstehen Sie darunter?**
- Die Ausbildung findet an zwei Lernorten statt, dem Ausbildungsbetrieb und der Berufsschule.
-
- 15 Welche Fortbildungsmöglichkeiten bestehen für eine Friseurin?**
- Die Friseurin kann sich weiterbilden zur
- Meisterin,
 - Kosmetikerin,
 - Betriebswirtin des Handwerks.

2 Gesundheitsschutz

2.1 Hygiene

- | | |
|--|--|
| <p>1 Erklären Sie den Begriff Hygiene.</p> | <p>Unter Hygiene werden alle vorbeugenden Maßnahmen zusammengefasst, die der Gesunderhaltung dienen.</p> |
| <p>2 Welche Bereiche der Hygiene werden unterschieden?</p> | <p>Man unterteilt die Hygiene in drei Bereiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Öffentliche Hygiene: Straßenreinigung, Müllentsorgung, Abwasser • Persönliche Hygiene: Körperpflege, gesunde Ernährung, körperliche Betätigung (Sport) • Gewerbliche Hygiene: Vermeidung von Infektionskrankheiten im Salon |
| <p>3 Welche Hauptaufgabe hat die Hygiene im Friseurberuf?</p> | <p>Die Hauptaufgabe der Hygiene im Friseurberuf ist die Vermeidung der Übertragung von Infektionskrankheiten beim Umgang mit Werkzeug. Dieses wird durch Sauberkeit und Desinfektion der Werkzeuge erreicht.</p> |
| <p>4 Was versteht man unter einer Infektion?</p> | <p>Eine Infektion ist die Übertragung von Krankheitserregern, also eine Ansteckung mit einer Krankheit.</p> |
| <p>5 Welche Formen der Infektion kennen Sie?</p> | <p>Es werden zwei Formen der Infektion unterschieden: die direkte und die indirekte Infektion.
Bei der direkten Infektion werden Krankheitserreger unmittelbar von Mensch zu Mensch übertragen. Dagegen werden bei der indirekten Infektion Krankheitserreger durch einen Zwischenträger, wie z. B. Werkzeug, übertragen.</p> |
| <p>6 Was verstehen Sie unter Inkubationszeit?</p> | <p>Die Zeit zwischen der Infektion und dem Ausbruch der Krankheit wird als Inkubationszeit bezeichnet.</p> |
| <p>7 Welche Krankheitserreger werden unterschieden?</p> | <p>Krankheitserreger werden eingeteilt in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bakterien • Viren • Pilze |

8 Durch welche Gesetze und Verordnungen wird die Hygiene im Friseurberuf geregelt?

Das **Infektionsschutzgesetz** nennt meldepflichtige Infektionserkrankungen. In diesen Fällen können die Behörden berufliche Tätigkeiten untersagen.

Die **Hygieneverordnung** enthält Bestimmungen zur Vermeidung von Infektionen bei beruflichen Tätigkeiten. Danach müssen

- Werkzeuge, die eine Verletzung der Haut vorsehen (Milienmesser), nach jedem Gebrauch desinfiziert werden,
- Werkzeuge, mit denen die Haut verletzt werden kann (Rasiermesser), einmal täglich und im Falle einer Verletzung unmittelbar desinfiziert werden.

9 Was bedeutet Desinfektion?

Unter **Desinfektion** versteht man das Unschädlichmachen von Krankheitserregern.

10 Welche Desinfektionsverfahren werden unterschieden? Nennen Sie jeweils Beispiele.

Es werden **physikalische** und **chemische Desinfektionsverfahren** unterschieden.

- Physikalische Desinfektion erfolgt durch Auskochen, Verbrennen, Wasserdampf und UV-Strahlen.
- Bei der chemischen Desinfektion werden Desinfektionsmittel als Tauchbad oder Spray eingesetzt. Die Haut wird mit 60 – 70%igem Alkohol desinfiziert.

2.2 Unfallschutz

11 Nennen Sie häufige Unfallursachen im Friseurbetrieb.

Die typischen **Unfälle im Friseurhandwerk** werden durch scharfe oder spitze Werkzeuge, Friseurchemikalien, hohe Temperaturen oder elektrischen Strom verursacht.

12 Wie ist die Unfallverhütung gesetzlich geregelt?

Zur **Verhütung von Unfällen** im Friseursalon hat die BGW (Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege) Vorschriften erlassen. Sie regeln den Umgang mit in Gefahr bringenden Werkzeugen und Chemikalien. So dürfen z. B. keine spitzen und scharfen Gegenstände wie offene Messer oder Scheren in der Kleidung getragen werden.

13 Nennen Sie Grundregeln, die bei der Salonarbeit zur Vermeidung von Unfällen beitragen.

Grundregeln zur Unfallverhütung:

- Scheren und Messer schließen
- Verschüttete Chemikalien aufwischen
- Wassertemperatur überprüfen
- Defekte Elektrogeräte nicht benutzen und nur vom Fachmann reparieren lassen
- Festes Schuhwerk tragen
- Verletzungsgefährliche Gegenstände nur verpackt in den Abfall geben

2.3 Hautallergien

14 Wie entstehen allergische Kontaktekzeme?

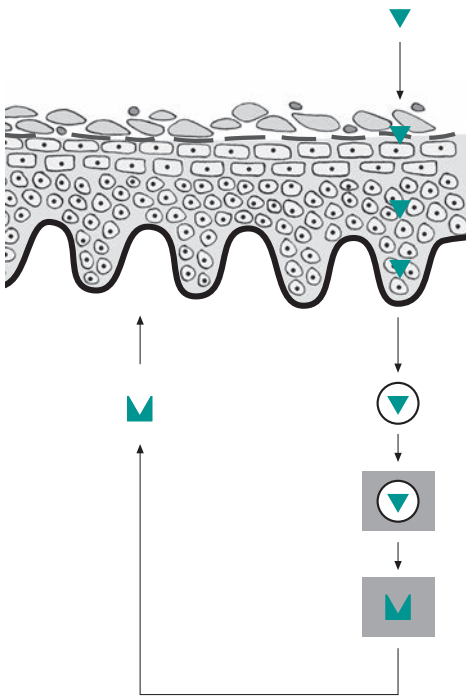
Die Allergie auslösenden Substanzen werden **Allergene** genannt. Sie gelangen durch die Oberhaut in tiefere Hautschichten. Im Körper beginnt die Produktion von **Antikörpern**. Dieser Vorgang wird als **Sensibilisierung** bezeichnet. Nach einem erneuten Kontakt mit den Allergenen setzen die allergischen Reaktionen ein. Es entsteht das **allergische Kontaktekzem**.

15 Nennen Sie Merkmale eines allergischen Kontaktekzems.

Die **Merkmale von allergischen Ekzemen** sind:

- Rötung und Entzündung der oberen Hautschichten
- Juckreiz
- Bläschenbildung
- Nässen
- Krustenbildung

16 Nennen Sie die einzelnen Schritte der Entstehung einer Allergie.



Allergene gelangen auf die Haut.

Allergene durchdringen die vorgeschädigte Haut.

Weißer Blutkörperchen nehmen die Allergene auf.

Allergene werden zu den Lymphknoten transportiert.

In den Lymphknoten werden Antikörper hergestellt.

Die Antikörper gelangen in die Haut.

17 Bei welchen Facharbeiten werden Handschuhe getragen, um Kontakt mit Allergenen zu vermeiden?

Handschuhe werden bei folgenden Facharbeiten getragen:

- Handschuhe aus Naturkautschuk (Latex): Haarwäsche, Kopfmassage mit Haarwasser
- Einmalhandschuhe aus Polyethylen (PE): Färben, Blondieren, Tönen, Dauerwellen, Fixieren
- Haushaltshandschuhe aus Polyvinylchlorid (PVC): Nassreinigen und Desinfizieren von Werkzeugen und Räumen

18 Welche Regeln müssen beim Tragen von Handschuhen beachtet werden?

Folgende **Regeln sind beim Tragen von Handschuhen** zu beachten:

- Schutzhandschuhe sollten nicht über längere Zeit getragen werden.
- Nass- und Trockenarbeiten sollten in regelmäßigem Wechsel durchgeführt werden.
- Nach dem Tragen sollten Puderrückstände abgespült, die Hände abgetrocknet und eingecremt werden.

- 19** Wie sind die Heilungschancen bei einem allergischen Kontaktekzem?
- Wird der Hautkontakt mit den Allergenen gemieden, heilt das Ekzem ohne Narben ab. Die Antikörper verbleiben jedoch im Körper. Eine Rückbildung der Antikörper (**Desensibilisierung**) ist bei der Hautallergie nicht möglich. Die Allergie ist also nicht heilbar.
-
- 20** Wie können allergische Kontaktekzeme vermieden werden?
- Allergische Kontaktekzeme können nur dadurch vermieden werden, dass ein Kontakt der Haut mit den Allergenen verhindert wird. Dies wird durch Schutzhandschuhe erreicht.
-
- 21** Welche Bedingungen müssen Schutzhandschuhe erfüllen?
- Schutzhandschuhe sollten
- undurchlässig für Friseurpräparate sein,
 - das Tastgefühl nicht beeinträchtigen,
 - keine Hautreizungen verursachen.
-
- 22** Welche Bestimmungen regeln den Hautschutz? Wie werden die Arbeitnehmer darüber informiert?
- Die von der BGW erlassene **Technische Regel für Gefahrstoffe (TRGS 530)** enthält die Bestimmungen zur Vermeidung von Krankheiten und Allergien im Hautbereich. Die Arbeitnehmer müssen mindestens einmal im Jahr mündlich über die TRGS 530 informiert werden. Der Zeitpunkt der Unterweisung ist schriftlich festzuhalten und durch Unterschrift zu bestätigen.
-

2.4 Umweltschutz

- 23** Durch welche Maßnahmen kann ein Friseursalon die Umweltbelastungen verringern?
- Durch umweltgerechtes Verhalten kann jeder Friseursalon einen Beitrag zur **Verringerung der Umweltbelastung** leisten. Hierzu gehören:
- Verringerung des Abfalls durch Verwendung von Großgebinden und Nachfüllsystemen
 - Verwendung von Mehrwegverpackungen
 - Sparsamer Umgang mit Präparaten
 - Sparsamer Umgang mit Wasser und Energie
-
- 24** Nennen Sie Beispiele für den sparsamen Umgang mit Energie.
- Durch folgende Maßnahmen kann der **Energieverbrauch** gesenkt werden:
- Waschmaschinen vollständig füllen
 - Bei der Haarwäsche von kurzem Haar kleine Handtücher einsetzen
 - Besonders sparsam mit warmem Wasser umgehen
 - Raumtemperatur regulieren

- 25 Was gehört zum Sondermüll und wie wird dieser entsorgt?**
- Alle **Reste von chemischen Präparaten**, wie Oxidationshaarfarben, Dauerwellflüssigkeit, Fixierungen und Reste von angerührten Präparaten, müssen getrennt aufbewahrt und als Sondermüll entsorgt werden. Sie gehören nicht in das Abwasser.
-
- 26 Welche Vorteile hat die Verwendung von Großgebinden gegenüber der von Portionsflaschen?**
- Bei Verwendung von **Großgebinden** und **Nachfüllsystemen**
- werden die Umwelt geschont und
 - die Betriebskosten gesenkt.
-
- 27 Welchen Beitrag zur Luftreinhaltung kann ein Friseursalon leisten?**
- Zum Umweltschutz gehört auch die **Reinhal-**
tung der Luft. Durch folgende Maßnahmen kann im Friseursalon ein Beitrag zur Verringerung der Luftbelastung geleistet werden:
- Verwendung von Pumpsprays
 - Einsetzen von staubfreien Granulaten bei Blondierungen
 - Absaugvorrichtungen im Bereich des Mischens von Färbe- und Blondiermitteln
 - Rauchverbot im Salon

2.5 Multiple-Choice

- 1 Was versteht man unter Hygiene?**
- a) Größtmögliche Sauberkeit
 - b) Lehre von der Erhaltung der Gesundheit
 - c) Abtöten aller Keime
 - d) Gründliches Desinfizieren
-
- 2 Krankheitserreger werden in Bakterien, Viren und Pilze unterteilt. Welche der folgenden Krankheitserreger sind keine Bakterien?**
- a) Streptokokken
 - b) Bazillen
 - c) Spirillen
 - d) Dermatophyten
-
- 3 Welcher der aufgeführten Begriffe steht für die Übertragung von Krankheitserregern?**
- a) Desinfektion
 - b) Sensibilisierung
 - c) Inkubation
 - d) Infektion

- 4** Es werden chemische und physikalische Desinfektionsverfahren unterschieden. Ein chemisches Verfahren ist das Desinfizieren
- a) ... mit Wasserdampf.
 - b) ... mit UV-Strahlen.
 - c) ... durch Verbrennen.
 - d) ... mit Alkohol.
-
- 5** Wer hat die Vorschriften zum Unfallschutz erlassen?
- a) BGW (Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege)
 - b) Gesetzliche Krankenkassen
 - c) Landesinnungsverbände der Friseure
 - d) ZDF (Zentralverband des Deutschen Friseurhandwerks)
-
- 6** Wie wird die Bildung von Antikörpern genannt?
- a) Sterilisierung
 - b) Sensibilisierung
 - c) Desensibilisierung
 - d) Adstringieren
-
- 7** Wie wird eine Rückbildung von Antikörpern genannt?
- a) Neutralisieren
 - b) Stabilisieren
 - c) Sensibilisieren
 - d) Desensibilisieren
-
- 8** Was verstehen Sie unter einer Hautallergie?
- a) Trockene und empfindliche Haut
 - b) Überempfindlichkeit der Haut gegenüber bestimmten Chemikalien
 - c) Entzündungen der Haarfollikel
 - d) Bildung von Papeln und Pusteln
-
- 9** Wie sollten die Hände der Friseurin bei der Haarwäsche vor Allergien geschützt werden?
- a) Latexhandschuhe
 - b) Einmalhandschuhe
 - c) Gründliches Abspülen der Waschmittelreste
 - d) Regelmäßiges Eincremen der Haut
-
- 10** Warum darf bei den Friseur-Facharbeiten kein Schmuck an den Händen getragen werden?
- a) Der Schmuck könnte Schaden nehmen.
 - b) Handschmuck enthält in jedem Fall Allergene.
 - c) Das Arbeiten mit Werkzeugen wird erschwert.
 - d) Feuchtigkeit und Waschmittelreste verbleiben unter dem Schmuck und fördern so Hautkrankheiten.

- 11 In welchen Bestimmungen sind die Regeln für den Hautschutz enthalten?**
- a) Infektionsschutzgesetz
 - b) Hygieneverordnung
 - c) Bestimmungen zur Unfallverhütung
 - d) TRGS 530 (Technische Regeln für Gefahrstoffe)
-
- 12 Durch welche Maßnahme wird die Umwelt nicht geschont?**
- a) Verwendung von Pumpsprays
 - b) Verwendung unterschiedlicher Handtuchgrößen
 - c) Verwendung von Deospray
 - d) Regulierung der Raumtemperatur
-
- 13 Die im Haarspray enthaltenen Kunstharze können die Atemwege belasten. Wie können Sie sich davor schützen?**
- a) Verwendung von Pumpsprays
 - b) Sparsamer und gezielter Umgang mit Haarspray
 - c) Verwendung von Haarspray mit umweltfreundlichen Treibgasen
 - d) Benutzen des Haarsprays bei geöffnetem Fenster
-
- 14 Welche Maßnahme reduziert die Atemwegsbelastung für die Friseurin? (2 Antworten)**
- a) Verwendung von Haarsprays mit feinerer Düse
 - b) Verwendung von Blondiergranulat
 - c) Absolutes Rauchverbot im Salon
 - d) Haarspray mit alkoholischem Lösungsmittel
-
- 15 Die Hygieneverordnung enthält Bestimmungen zum Desinfizieren von Werkzeugen, mit denen die Haut verletzt werden kann. Wie oft müssen diese im Normalfall desinfiziert werden?**
- a) Nach jedem Gebrauch
 - b) Einmal täglich und nach jeder Verletzung
 - c) Nur nach einer Verletzung der Haut
 - d) Einmal wöchentlich

Lösungen: 1b, 2d, 3d, 4d, 5a, 6b, 7d, 8b, 9a, 10d, 11d, 12c, 13b, 14b u. c., 15b

LERNFELD 2 – KUNDEN EMPFANGEN UND BETREUEN

1 Orientierung

1.1 Die Friseurin als Dienstleisterin

- | | |
|---|--|
| <p>1 Erklären Sie den Begriff „Dienstleistung“.</p> | <p>Eine Dienstleistung ist ein durch eine Person erbrachtes immaterielles Wirtschaftsgut. Dieses dient der Befriedigung eines menschlichen Bedürfnisses.</p> |
| <p>2 Nennen Sie die vielfältigen Aufgaben und Tätigkeiten innerhalb des Dienstleistungsbereiches „Friseur“.</p> | <p>Der Dienstleistungsbereich der Friseurin umfasst die folgenden Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundenempfang • Ermittlung des Kundenwunsches • Beratung • Umsetzung des Beratungsergebnisses (z. B. Färben, Schneiden, Dauerwellen) • Verkauf von Waren und Dienstleistungen |
| <p>3 Die Friseurin muss bestimmte Anforderungen hinsichtlich ihres Rollenverhaltens/ihrer Rollenattribute erfüllen. Beschreiben Sie diese Anforderungen näher.</p> | <p>Rollenverhalten: Die Friseurin muss aufmerksam sein, gut organisiert und gezielt handeln, ein sicheres Auftreten zeigen, freundlich und ausgeglichen gegenüber der Kundschaft sein, Interesse an den Bedürfnissen der Kundin erkennen lassen usw.</p> <p>Rollenattribute: Die Friseurin muss auf ein gepflegtes Äußeres achten (Kleidung, Frisur, persönliche Hygiene, Make-up).</p> |
| <p>4 Welche fünf Bedürfnisse bestimmen nach Maslow das menschliche Verhalten?</p> | <p>Menschliches Verhalten wird durch fünf Bedürfnis-Arten bestimmt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grundbedürfnisse 2. Sicherheitsbedürfnisse 3. Sozialbedürfnisse 4. Wertschätzungsbedürfnisse 5. Selbsterfüllungsbedürfnisse |
| <p>5 Geben Sie Beispiele für die Bedürfnisse nach Maslow aus dem Berufsalltag der Friseurin.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Grundbedürfnis: Einhalten von Pausen- und Ruhezeiten 2. Sicherheitsbedürfnis: Arbeits- und Unfallschutz, z. B. TRGS 530 3. Sozialbedürfnis: Vertrauen, Teamarbeit, Solidarität, Gespräche 4. Wertschätzungsbedürfnis: Lob und Anerkennung durch den Chef/die Kollegen/die Kundin 5. Selbsterfüllungsbedürfnis: Selbstständigkeit, Kreativität, Entscheidungskompetenzen |

1.2 Wahrnehmung und Wirkattribute

- 6** Formen der zwischenmenschlichen Wahrnehmung sind Selbst- und Fremdwahrnehmung. Erläutern Sie die beiden Formen.
- Mit **Selbstwahrnehmung** sind die Bilder gemeint, die eine Person von sich selbst hat. Wird das eigene Selbstbild falsch eingeschätzt, führt das unweigerlich zu Störungen beim Miteinander mit anderen Menschen.
- Mit **Fremdwahrnehmung** sind die Bilder gemeint, die andere Personen von einem Mitmenschen haben. Diese Fremdwahrnehmung entscheidet über das weitere Verhalten und Handeln ihm gegenüber. Je genauer die Erkenntnisse über Interessen, Absichten und Motive eines Mitmenschen sind, desto besser gestaltet sich der Umgang mit ihm.
-
- 7** Welches Bestreben muss jede Friseurin bezüglich ihrer Selbstwahrnehmung und der Wahrnehmung durch die Kundin entwickeln?
- Die Friseurin muss bestrebt sein, ihre **Selbstwahrnehmung** mit der **Fremdwahrnehmung** der Kundin abzugleichen, die eigene Persönlichkeit weiterzuentwickeln und sich mehr und mehr dem anderen zu öffnen.
-
- 8** Nennen Sie die drei Schritte der Wahrnehmung.
1. Schritt: Genaue Wahrnehmung des anderen
 2. Schritt: Beurteilung der Wahrnehmung
 3. Schritt: Entscheidung darüber, wie und ob man mit dem Menschen in Kontakt treten möchte
-
- 9** Was zählt zu den Wirkattributen des Menschen?
- Wirkattribute** sind die äußeren Merkmale des Menschen. Hierzu gehören:
- Kleidung
 - Schmuck
 - Verhalten
 - Frisur
 - Körperhygiene
 - Sprache
-
- 10** Worauf sollte eine Friseurin hinsichtlich des Wirkattributes „Kleidung“ achten?
- Die **Kleidung** am Arbeitsplatz ist auch als Aushängeschild des Betriebes zu betrachten. Sie muss daher sauber und gepflegt sein, um den Anspruch auf Fachkompetenz zu unterstreichen.
-
- 11** Was gilt hinsichtlich des Wirkattributes „Schmuck“ für die Friseurin?
- Schmuck** ist im Friseurhandwerk nicht wegzu-denken, denn er unterstreicht und betont das Gesamterscheinungsbild des Menschen. Allerdings schließen Unfallverhütungsvorschriften und Hygieneverordnungen das Tragen von Ringen, Armbändern und Uhren bei Feuchtarbeiten und pflegenden kosmetischen Maßnahmen aus.

12 Was muss eine Friseurin bezüglich der Körperhygiene beachten?

Persönliche Hygiene ist ein absolutes Muss für jede Mitarbeiterin. Ein ungepflegtes Erscheinungsbild passt in keiner Weise zum Profil des Körperpflegeberufes. Hygiene im Beruf umfasst:

- Ein gepflegtes Erscheinungsbild
- Neutralen oder angenehmen Körpergeruch
- Gepflegtes Haar, gepflegte Nägel

13 Direkte Beratung erfolgt immer über das Ansprechen der Kundin. Nennen Sie verschiedene Sprechweisen und erläutern Sie deren Wirkung.

Sprechweise betroffen	Die Friseurin wirkt:
Viel sprechen	Aufdringlich, übermotiviert, lächerlich
Wenig sprechen	Schüchtern, ängstlich, zurückhaltend, lustlos
Schnell sprechen	Aufgeregt, unsicher
Langsam sprechen	Gelangweilt, müde, traurig, konzentriert, lustlos
Laut sprechen	Wütend, enttäuscht, überschwänglich
Leise sprechen	Ängstlich, schüchtern
Stockend sprechen	Aufgeregt, unsicher, besorgt, angespannt

14 Was muss die Friseurin hinsichtlich des Wirkattributs „Verhalten gegenüber der Kundin“ grundsätzlich beachten?

Eine **professionelle Haltung** der Friseurin gegenüber der Kundin erfordert Ernst und Respekt gegenüber deren Wünschen, Ansprüchen und Vorstellungen.

15 Welche Bedeutung haben die Wirkattribute der Kundin für die Friseurin?

Die **Wirkattribute** sind Orientierungshilfen für viele Entscheidungsprozesse, die im Rahmen der Kundenbetreuung anstehen. Eine kundenbezogene Fachberatung kann hier ihren Ausgangspunkt nehmen und mit entsprechenden Frisur- und Farbpfehlungen ansetzen.

16 Eine Kundin wünscht eine Frisurenberatung. Welche Grundregeln des Verhaltens gelten für das Beratungsgespräch?

Die **Grundregeln eines Beratungsgespräch** sind:

- Die Friseurin ist freundlich und aufmerksam.
- Sie nimmt seitlich neben der Kundin Platz und führt das Gespräch in Augenhöhe.
- Sie wahrt eine höfliche Distanz zur Kundin.
- Sie spricht ruhig, langsam und verständlich.
- Sie beteiligt die Kundin am Gespräch.