

Berufliche Schulen
Berufsschule

*Innovatives
Bildungsservice*

Umsetzung der Lernfeld-Lehrpläne

Friseur/in

1. Ausbildungsjahr

Lernfeld 2

Kunden empfangen und betreuen

Stuttgart 2008 ■ H – 08/17



Landesinstitut
für Schulentwicklung

www.lis-bw.de
best@lis.kv.bwl.de

Qualitätsentwicklung
und Evaluation

Schulentwicklung
und empirische
Bildungsforschung

Bildungspläne

Redaktionelle Bearbeitung

Redaktion: Wolfgang Kennel, LS Stuttgart

Autoren: Alice Hagg, Gewerbliche Schule Überlingen
Susanne Harfst, Balthasar-Neumann-Schule Bruchsaal
Victoria Hartmann, Justus-von-Liebig-Schule Mannheim
Yvonne Kessler, Oscar-Walcker-Schule Ludwigsburg
Gunter Ochsenwadel, Gewerbliche Schule Lahr
Sabine Schöffler, Gerdrud Luckner Gewerbeschule
Gisela Sippl, Oscar-Walcker-Schule Ludwigsburg
Petra Stechele, Claude-Dornier-Schule Friedrichshafen
Margot Teufel, Gottlieb-Daimler-Schule II Sindelfingen

Stand: Mai 2008

Impressum

Herausgeber: Landesinstitut für Schulentwicklung (LS)
Rotebühlstraße 131, 70197 Stuttgart
Fon: 0711 6642-0
Internet: www.ls-bw.de
E-Mail: best@ls.kv.bwl.de

Druck und Vertrieb: Landesinstitut für Schulentwicklung (LS)
Rotebühlstraße 131, 70197 Stuttgart
Fax: 0711 6642-108
Fon: 0711 66 42-167 oder -169
E-Mail: best@ls.kv.bwl.de

Urheberrecht: Inhalte dieses Heftes dürfen für unterrichtliche Zwecke in den Schulen und Hochschulen des Landes Baden-Württemberg vervielfältigt werden. Jede darüber hinausgehende fotomechanische oder anderweitig technisch mögliche Reproduktion ist nur mit Genehmigung des Herausgebers möglich.
Soweit die vorliegende Publikation Nachdrucke enthält, wurden dafür nach bestem Wissen und Gewissen Lizenzen eingeholt. Die Urheberrechte der Copyrightinhaber werden ausdrücklich anerkannt. Sollten dennoch in einzelnen Fällen Urheberrechte nicht berücksichtigt worden sein, wenden Sie sich bitte an den Herausgeber. Bei weiteren Vervielfältigungen müssen die Rechte der Urheber beachtet bzw. deren Genehmigung eingeholt werden.

© Landesinstitut für Schulentwicklung, Stuttgart 2008

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Vorwort	3
1.1 Intention	4
1.2 Anmerkungen der Redaktion	5
2. Ganz einfach zum Nachdenken	6
2.1 Fragen	6
2.2 Aussagen	7
2.3 Neue Wege basierend auf alter Tradition	8
2.4 Anforderungen an Schüler und Geselle heute und morgen	9
3. Aufbau der Handreichung	10
4. Die Ziele im Lernfeld 2	11
5. Beispiel: Kunden empfangen und betreuen	13
5.1 Übersicht über mögliche Lernsituationen (Schritt 1)	15
5.2 Lernsituationen mit Zielen und Inhalten (Schritt 2) (einschl. Zuordnungskontrolle)	17
5.3 Konkreter Unterricht (Schritt 3) (einschl. Anlagen)	24
6. Anhang	53
6.1 Auszug aus der Verordnung über die Berufsausbildung zum Friseur/in vom 11.09.2007	53
6.2 Hinweise auf Lernfeld-Literatur im Internet und Lernfeldgrundlagen	59

1. Vorwort

1.1 Intention

Die neuen KMK-Rahmenlehrpläne für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule sind in Lernfelder gegliedert.

Lernfelder sind mächtige Einheiten, die **auf einer A4-Seite** Vorgaben für ca. 80 Unterrichtsstunden festlegen.

In Bildungsgangkonferenzen sollen die Lernfelder auf regionale Gegebenheiten übertragen werden.

Die vorliegende Handreichung wurde als Hilfe für o.g. Bildungsgangkonferenzen und Lehrer allgemein konzipiert.

Die Autoren erhielten folgende Eckwerte für ihre Arbeit:

- die Lernfelder 1-5 sind in "handhabbare" Lernsituationen aufzuteilen, jeweils nur mit Bezeichnungen und Stundenangaben,
- die Lernsituationen sind mit Zielformulierungen und Inhalten zu versehen und
- mindestens eine Lernsituation ist als vollständige Unterrichtseinheit auszuarbeiten.

Dadurch ist die Handreichung einerseits eine Hilfe zur Lösung der konzeptionellen Aufgaben einer Bildungsgangkonferenz und andererseits eine Hilfe zur direkten Umsetzung des Lernfeldkonzeptes im Unterricht.

1.2 Anmerkungen der Redaktion

Die vorliegende Handreichung wurde in knapp 4 Monaten zusammengestellt und erhebt keinen Anspruch auf irgendein Attribut.

Sie ist eine Hilfe von Kollegen für Kollegen, die im Berufsfeld Körperpflege Unterricht nach Lernfeldlehrplänen erteilen.

Zu den ersten 5 Lernfeldern wurde mindestens ein Unterrichtsvorschlag bearbeitet.

Der Leser muss ein gewisses Lernfeld-Verständnis besitzen, denn in der vorliegenden Handreichung wird das Lernfeldkonzept nicht extra erklärt. Lernfeldgrundlagen lassen sich den KMK-Handreichungen zur Rahmenlehrplanarbeit (15.09.2000) entnehmen.

(Siehe dazu: <http://www.kmk.org>)

Auf die pünktliche Verwendung der weiblichen und männlichen Form von Personen wurde verzichtet, damit die Texte schnell und übersichtlich zu handhaben sind.

Die Bezeichnungen Zeitrichtwert, Stunden und Stdn. sind Richtwerte für die Anzahl der Unterrichtsstunden.

Diese Handreichung

- zeigt auf, wie Lernfeldunterricht aufgebaut wird
- gibt Beispiele für die Unterrichtsgestaltung im Lernfeld
- veranschaulicht die Vielfalt handlungsorientierten Unterrichtens
- gibt Hilfen für die neue Kompetenzerfassung
- darf verändert werden
- erhebt keinen Anspruch auf Genialität – alles darf verbessert werden
- ist durch das Copyright sehr eingeschränkt in der Verwendung von Beispieldarstellungen
- ist Ihnen hoffentlich eine anschauliche Hilfe, die Sie zu eigenen Ideen und Veränderungen anregt und neuen Spaß am Unterrichten mit sich bringt.

2. Ganz einfach zum Nachdenken

2.1 Fragen

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen in aller Ruhe.

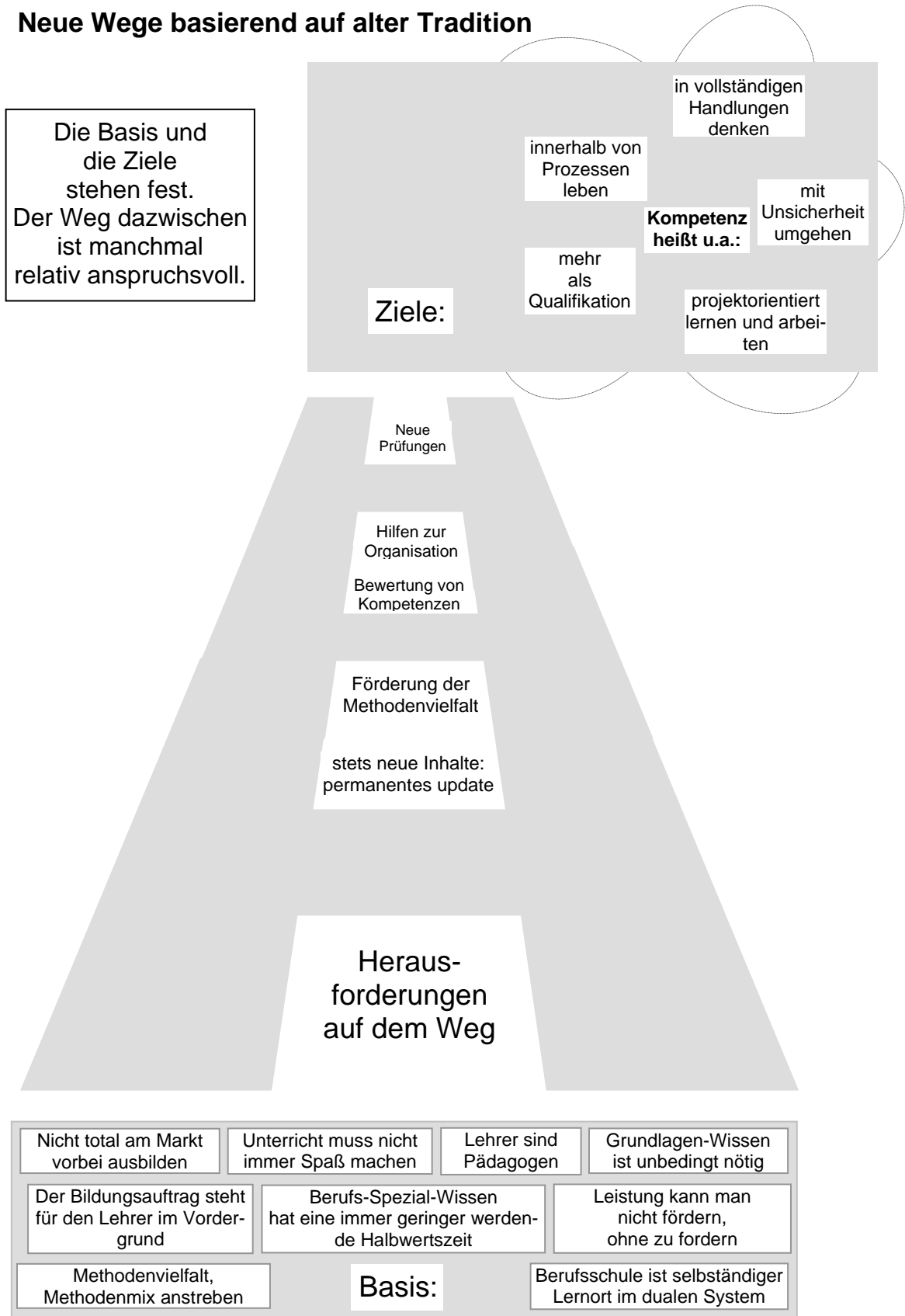
- Wie viel seines Wissens hat ein Schüler nach 2 Jahren noch parat?
- Wie viele Schüler sind nach 3 Jahren noch im erlernten Beruf tätig?
- Wie viel nutzt der Berufsschul-Wissensvorrat, der über Grundlagenwissen hinausgeht, wenn die Halbwertszeit für neues Wissen ständig geringer wird?
- Wie sinnvoll ist es, Spezialwissen in der Berufsschule anzuhäufen?
- Wie viele Schüler lehnen "Lernen auf Vorrat" ab und fragen immer: "Wozu brauch ich das?"
- Welche "Dinge" kann/muss man einem Schüler nahe bringen, die ihm später – auch in einem neuen Beruf – weiterhelfen?
- Wie viele Kollegen können genügend Methoden, Unterrichts- und Sozialformen einsetzen, um die Lernfeld-Konzeption umsetzen zu können?
- uvm.

2.2 Aussagen

Prüfen Sie bitte, ob Sie mit den folgenden Aussagen übereinstimmen.

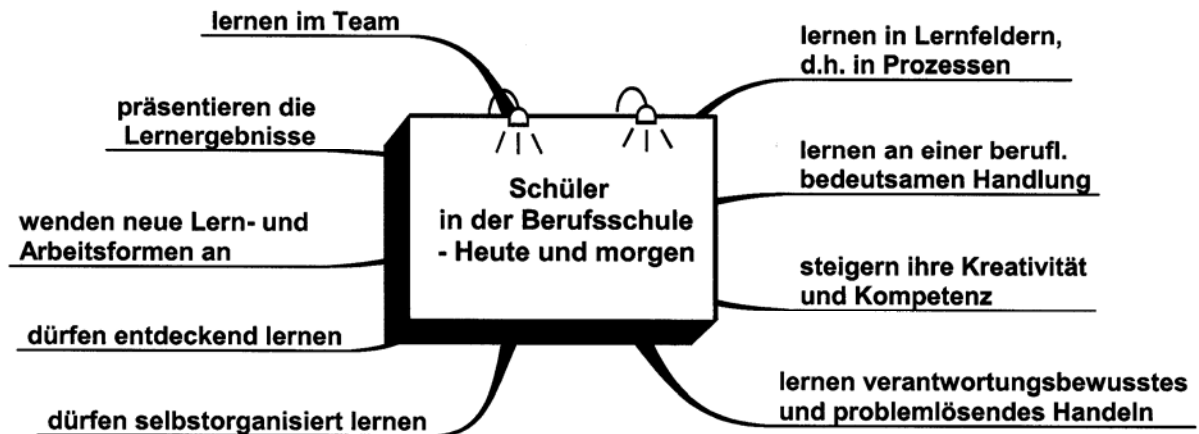
- Der Berufsschulunterricht in den letzten 25 Jahren hat sich bewährt, er war für diesen Zeitabschnitt gut und gültig.
- Nach Abschluss seiner Ausbildung steht der Berufsanfänger an der Schwelle einer bewegten Zukunft.
Wie viele Jahre sein Wissen ausreicht, oder wie oft er den Arbeitsplatz wechseln wird, kann ihm keiner sagen.
- Wer selbstorganisiert lernen und arbeiten kann ist relativ unabhängig, denn handlungskompetente Mitarbeiter werden heute überall gesucht.
- Die geforderte Handlungskompetenz wird durch projekthaften Unterricht gefördert.
- Lernfeldunterricht ist ein aufgaben- und problemgesteuerter Prozess. Er kann durch alle Formen des Unterrichts gestützt werden. Dabei hat der Frontalunterricht genauso wie der Gruppenunterricht seine Berechtigung.
- Viele der neu eingesetzten Methoden und Unterrichtsformen sind den meisten Schülern unbekannt und müssen möglichst im ersten Jahr anhand von einfachen Themen erst erlernt werden.
- Das Lernfeldkonzept mit seinem handlungsorientierten Fundament lässt sich nicht von heute auf morgen umsetzen, sondern nur **so schnell wie man kann.**

2.3 Neue Wege basierend auf alter Tradition

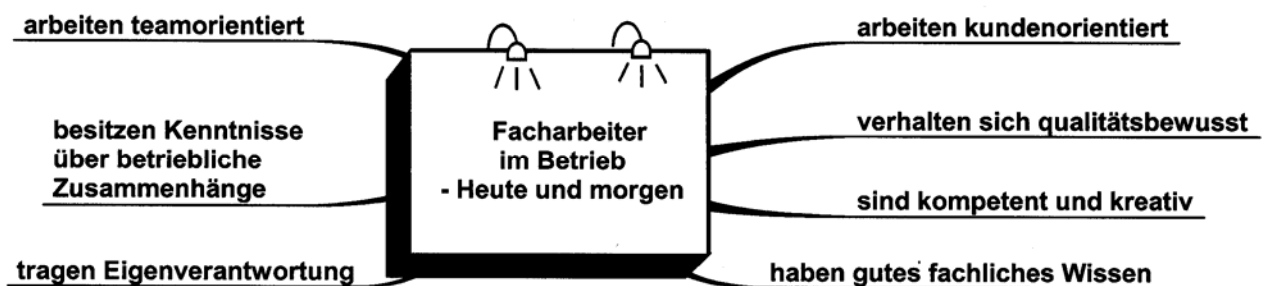


Von der **Basis** über nicht vorgegebene **Wege** hinauf zu angestrebten **Zielen**.

2.4 Anforderungen an Schüler und Gesellen heute und morgen



Für die ständige Weiterentwicklung im beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Leben muss der Schüler Handlungskompetenz erwerben und vertiefen.



Taylorismus ist nicht mehr zukunftsfähig.

3. Aufbau der Handreichung

Die ausführlichen Beispiele in der Sammlung wurden jeweils in 3 Schritten entwickelt.

1. Schritt

Das mächtige Lernfeld wird in überschaubare Lernsituationen unterteilt. Dadurch entsteht eine Liste mit der Abfolge von aufeinander aufbauenden Lehr/Lernarrangements.

2. Schritt

Die Ziele und Inhalte aus dem Lernfeld werden auf die Lernsituationen verteilt, wenn nötig ergänzt und mit Bemerkungen versehen.

Dadurch stehen "kleine, überschaubare Lernfelder" zur Verfügung.

3. Schritt

Zu mindestens einer Lernsituation wird ein realer Unterrichtsablauf geschildert d. h. ein Beispiel wird beschrieben, das die konzeptionellen Teile der Unterrichtsvorbereitung deutlich macht.

Zum Schluss folgen hilfreiche Blätter zum Unterrichtsablauf als Anlagen.

4. Die Ziele im Lernfeld 2

B e r u f s t h e o r i e (BT)+W e r k s t a t t (BTW)	
Lernfeld 2: Kunden empfangen und betreuen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert 40
<p>Zielformulierung:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler betreuen Kunden vor, während und nach der Behandlung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler vereinbaren Termine mit Kunden unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe. Sie erarbeiten Standards zum Telefonieren und wenden diese an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler achten auf ihr persönliches Erscheinungsbild und Verhalten und empfangen Kunden freundlich und höflich. Sie geleiten die Kunden zum vorbereiteten Bedienungsplatz und bieten Serviceleistungen an. Sie erfassen unter Berücksichtigung des Datenschutzes persönliche Daten, bringen die Wünsche der Kunden mit zielgerichteten Fragestellungen in Erfahrung und leiten diese weiter. Während des weiteren Aufenthaltes betreuen sie die Kunden respektvoll, verbindlich sowie situationsgerecht und kommunizieren mit den Kunden adressatengerecht. Sie beachten dabei deren Wertvorstellungen und Lebenssituationen. Gegebenenfalls verständigen sie sich in einer Fremdsprache auf einfachem Niveau.</p> <p>Reklamationen und Beschwerden nehmen sie verständnisvoll entgegen und leiten diese an die zuständigen Kollegen weiter. Sie verabschieden Kunden.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Kommunikationsverhalten insbesondere im Hinblick auf die Kundenbindung.</p>	

B e r u f s t h e o r i e (BT)+W e r k s t a t t (BTW)	
Lernfeld 2: Kunden empfangen und betreuen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert 40
<p>Zielformulierung:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler</p> <p>betreuen Kunden vor, während und nach der Behandlung. vereinbaren Termine mit Kunden unter Berücksichtigung betrieblicher Abläufe. erarbeiten Standards zum Telefonieren und wenden diese an. achten auf ihr persönliches Erscheinungsbild und Verhalten und empfangen Kunden freundlich und höflich. geleiten die Kunden zum vorbereiteten Bedienungsplatz und bieten Serviceleistungen an. erfassen unter Berücksichtigung des Datenschutzes persönliche Daten, bringen die Wünsche der Kunden mit zielgerichteten Fragestellungen in Erfahrung und leiten diese weiter. betreuen die Kunden respektvoll, verbindlich sowie situationsgerecht und kommunizieren mit den Kunden adressatengerecht. beachten dabei deren Wertvorstellungen und Lebenssituationen. verständigen sich in einer Fremdsprache auf einfachem Niveau. nehmen Reklamationen und Beschwerden verständnisvoll entgegen und leiten diese an die zuständigen Kollegen weiter. verabschieden Kunden. reflektieren ihr Kommunikationsverhalten insbesondere im Hinblick auf die Kundenbindung.</p>	

5. Beispiel : Kunden empfangen und betreuen

Schritt 1

5.1 Übersicht über mögliche Lernsituationen

Lernsituationen (LS) für	Berufstheorie (BT) 30 Werkstatt (BTW) 10	Zeitrictwert	
		BT	BTW
LS 2.1	Kundenkontakte gestalten	12	4
LS 2.2	Mit Kunden kommunizieren	12	4
LS 2.3	Kundendaten verarbeiten	6	2

Die Zeit für Vertiefung und Leistungsfeststellung ist in den ausgewiesenen Zeitrictwerten enthalten.

Kunden empfangen und betreuen

Schritt 2

6. Anhang

6.1 Auszug aus der Verordnung über die Berufsausbildung zum Friseur vom 11.09.2007

Auf Grund des § 4 Abs. 1 in Verbindung mit § 5 des Berufsbildungsgesetzes vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931), von denen § 4 Abs. 1 zuletzt durch Artikel 232 Nr. 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, und auf Grund des § 25 Abs. 1 in Verbindung mit § 26 der Handwerksordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 14. September 1998 (BGBl. I S. 3074, 2006 I S. 2095), von denen § 25 Abs. 1 zuletzt durch Artikel 146 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) und § 26 zuletzt durch Artikel 2 Nr. 4 des Gesetzes vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1

Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf Friseur/ Friseurin wird nach § 25 der Handwerksordnung zur Ausbildung für das Gewerbe [Nr. 38], Friseur der Anlage A der Handwerksordnung staatlich anerkannt.

§ 2

Dauer der Berufsausbildung

Die Ausbildung dauert drei Jahre

§ 3

Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsberufsbild

Gegenstand der Berufsbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage) aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit). Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende Organisation der Ausbildung ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

Die Berufsausbildung zum/ zur Friseur/ Friseurin gliedert sich wie folgt (Ausbildungsberufsbild):

A b s c h n i t t A

Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Kundenmanagement,
 - 1.1 Kunden- und dienstleistungsorientiertes Handeln,
 - 1.2 Betreuen, Beraten und Verkaufen,
2. Friseur-Dienstleistungen,
 - 2.1 Pflegen des Haares und der Kopfhaut,
 - 2.2 Haarschneiden,
 - 2.3 Gestalten von Frisuren,
 - 2.4 Dauerhaftes Umformen,
 - 2.5 Farbverändernde Haarbehandlung,
3. Dekorative Kosmetik und Maniküre,
4. Betriebsorganisation,
 - 4.1 Betriebs- und Arbeitsabläufe,
 - 4.2 Pflegen von Maschinen, Geräten und Werkzeugen,
 - 4.3 Qualitätssicherung,
 - 4.5 Arbeiten im Team,
 - 4.6 Informations- und Kommunikationssysteme,
5. Marketing,
 - 5.1 Werbung, Präsentation und Preisgestaltung,
 - 5.2 Kundenbindung.

Abschnitt B

Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten [Wahlqualifikationen]:

1. Pflegende Kosmetik, Visagistik,
2. Langhaarfrisuren,
3. Nageldesign / -modellage,
4. Haarerersatz,
5. Coloration.

Abschnitt C

Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

6. Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht;
7. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes,
8. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
9. Umweltschutz
10. Schutz der Haut und der Atemwege sowie Hygiene.

§ 4

Durchführung der Berufsausbildung

2. Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne von § 1 Abs. 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt.

Diese Befähigung ist auch in Prüfungen nach den § 5, § 6 und § 7 nachzuweisen.

Die Auszubildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans einen Ausbildungsplan zu erstellen.

Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den schriftlichen Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Auszubildenden haben den schriftlichen Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

§ 5

Gesellenprüfung

(1) Die Gesellenprüfung besteht aus den beiden zeitlich auseinander fallenden Teilen 1 und 2. Durch die Gesellenprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. In der Gesellenprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er die dafür erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist. Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen. Dabei sollen Qualifikationen, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Gesellenprüfung waren, in Teil 2 der Gesellenprüfung nur soweit einbezogen werden, als es für die Festlegung der Berufsbefähigung erforderlich ist.

(2) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses wird Teil 1 der Gesellenprüfung mit 25 Prozent, Teil 2 der Gesellenprüfung mit 75 Prozent gewichtet.

§ 6

Teil 1 der Gesellenprüfung

3. Teil 1 der Gesellenprüfung soll Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

4. Teil 1 der Gesellenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 2 für die ersten drei Ausbildungshalbjahre aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

5. Teil 1 der Gesellenprüfung besteht aus dem Prüfungsbereich Klassische Friseurarbeit.

Für den Prüfungsbereich bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
 - a) Haar und Kopfhaut beurteilen, reinigen und pflegen,
 - b) Kopfhaut mit verschiedenen Techniken massieren,
 - c) Haare mit klassischen Techniken schneiden,
 - d) Haare mit verschiedenen Umformungstechniken gestalten,
 - e) Geräte, Materialien und Arbeitsmittel auswählen und einsetzen sowie Arbeitsschritte planen und durchführen, Arbeitsergebnisse kontrollieren und dokumentieren,
 - f) Kunden serviceorientiert betreuen,
 - g) die für die Prüfungsaufgabe relevanten fachlichen Hintergründe aufzeigen und Vorgehensweise begründen kann;
2. dem Prüfungsbereich sind folgende Tätigkeiten zugrunde zu legen:
 - a) Ausführen einer klassischen Friseurarbeit an der Dame mit dauerhafter Umformung und zwei Einlegetechniken,
 - b) Ausführen einer klassischen Friseurarbeit am Herren mit fönen;
3. der Prüfling soll eine Arbeitsaufgabe mit situativem Fachgespräch durchführen, schriftliche Aufgabenstellungen lösen sowie ein Prüfungsstück erstellen;
4. die Prüfungszeit beträgt insgesamt 270 Minuten. Innerhalb dieser Zeit soll die Arbeitsaufgabe in 210 Minuten einschließlich 10 Minuten situativem Fachgespräch und 60 Minuten schriftlicher Aufgabenstellungen durchgeführt werden. Das Prüfungsstück soll einen zeitlichen Umfang von 60 Minuten haben.

§ 7

Teil 2 der Gesellenprüfung

(1) Teil 2 der Gesellenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

Die Gesellenprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Friseur- und Kosmetikdienstleistungen,
 - 2.1 Betriebsorganisation und Kundenmanagement,
 - 2.2 Friseurtechniken
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

Für den Prüfungsbereich Friseur- und Kosmetikdienstleistungen bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
 - a) Haare mit modernen Techniken schneiden,
 - b) Haarfarbe in Farbtiefe und -richtung verändern,
 - c) Styling- und Finishtechniken einsetzen,
 - d) kosmetische Behandlungen durchführen,
 - e) Kundenwünsche ermitteln und berücksichtigen,
 - f) Kunden unter Berücksichtigung der Haarqualität und -quantität, der Kopf- und Gesichtsform, der Gesamterscheinung, ästhetischer Aspekte sowie modischer Trends beraten und das Beratungsergebnis bei der Behandlung umsetzen,
 - g) Behandlungspläne erstellen, dem Kunden erläutern und dokumentieren,
 - h) Arbeitsabläufe kunden- und serviceorientiert unter Beachtung wirtschaftlicher, organisatorischer, zeitlicher und qualitätssichernde Maßnahmen planen, abstimmen und umsetzen, Arbeitsergebnisse kontrollieren und beurteilen,
 - i) Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Schutz für Haut und Atemwege, Hygienestandards sowie Belange des Umweltschutzes beachten kann;

2. dem Prüfungsbereich sind folgende Tätigkeiten zugrunde zu legen:
 - a) Ausführen einer modernen Friseurarbeit an der Dame zu einem besonderen Anlass mit einem darauf abgestimmten Make-up,
 - b) Ausführen einer modernen Friseurarbeit am Herren;
 3. der Prüfling soll eine Arbeitsaufgabe durchführen sowie ein Prüfungsstück anfertigen. Der Prüfling soll im Rahmen der Arbeitsaufgabe die praktische Aufgabe durchführen und mit praxisbezogenen Unterlagen dokumentieren sowie eine Gesprächssimulation in Form eines Kundenberatungsgespräches führen. Bei der Arbeitsaufgabe sind die in den Wahlqualifikationen § 3 Abs. 2 erworbenen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu berücksichtigen;
 4. die Prüfungszeit beträgt insgesamt 315 Minuten. Innerhalb dieser Zeit soll die Arbeitsaufgabe in 270 Minuten einschließlich 10 Minuten Gesprächssimulation und das Prüfungsstück in 45 Minuten durchgeführt werden.
- (4) Für den Prüfungsbereich Betriebsorganisation, Friseurtechniken und Kundenmanagement bestehen folgende Vorgaben:
1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
 - a) seine Arbeitsabläufe systematisch planen und bei der Betriebsorganisation sowie der Umsetzung von Marketingmaßnahmen im Salon mitwirken und Maßnahmen zur Qualitätssicherung erläutern,
 - b) fachliche Zusammenhänge der Haarbehandlung, der Frisurgestaltung und der dekorativen Kosmetik erläutern, Sachverhalte analysieren und bewerten sowie Lösungsmöglichkeiten entwickeln und darstellen
 - c) kunden- und dienstleistungsorientiert sowie betriebswirtschaftlich handeln, kann;
 2. der Prüfling soll schriftlich praxisbezogene Aufgaben lösen;
 3. die Prüfungszeit beträgt 180 Minuten.
- (5) Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde bestehen folgende Vorgaben:
1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann
 2. der Prüfling soll schriftlich praxisbezogene Aufgaben bearbeiten;
 3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.
- (6) Die Prüfungsbereiche in Teil 2 sind wie folgt zu gewichten:
- | | |
|--|-------------|
| 1. Prüfungsbereich
Friseur- und Kosmetikdienstleistungen | 70 Prozent, |
| 2.1 Prüfungsbereich
Betriebsorganisation und Kundenmanagement | 10 Prozent, |
| 2.2 Prüfungsbereich Friseurtechniken | 10 Prozent |
| 3. Wirtschafts- und Sozialkunde | 10 Prozent |
- (7) Die Gesellenprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen
1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
 2. im Ergebnis von Teil 2 der Gesellenprüfung mit mindestens „ausreichend“,
 3. in mindestens zwei der übrigen Prüfungsbereiche von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
 4. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“ bewertet worden sind.
- (8) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der mit schlechter als „ausreichend“ bewerteten Prüfungsbereiche, in denen Prüfungsleistungen mit eigener Anforderung und Gewichtung schriftlich zu erbringen sind, durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis von 2:1 zu gewichten.

§ 8

Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse

Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, sind die bisherigen Vorschriften weiter anzuwenden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren die Anwendung der Vorschriften dieser Verordnung.

§ 9

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 01. August 2008 in Kraft.

Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zum Friseur/zur Friseurin vom 28. April 1997 (BGBl. I S 36) außer Kraft.

Entwurf

**Landesinstitut für Schulentwicklung
Rotebühlstraße 131
70197 Stuttgart**



www.ls-bw.de