

职业技能鉴定教材

美发师

(初级、中级、高级)

职业技能鉴定教材
职业技能鉴定指导 编审委员会



中国劳动出版社

《职业技能鉴定教材》
《职业技能鉴定指导》 编审委员会名单

主任 王建新 陈 宇
副主任 张维新 尤兰田 徐书敬
委员 黄建宁 刘文广 彭向东 王希臣
孔宪森 毕结礼 孙世昌 陈 蕾
陈卫军 桑桂玉 张梦欣 葛 玮

前 言

《中华人民共和国劳动法》明确规定,国家对规定的职业制定职业技能标准,实行职业资格证书制度,由经过政府批准的考核鉴定机构负责对劳动者实施职业技能鉴定。经劳动部与有关行业部门协商,首批确定了50个工种实施国家职业技能鉴定。

职业技能鉴定是提高劳动者素质、增强劳动者就业能力的有效措施。进行考核鉴定,并通过职业资格证书制度予以确认,为企业合理使用劳动力以及劳动者自主择业提供了依据和凭证。同时,竞争上岗,以贡献定报酬的新型的劳动、分配制度,也必将成为千千万万劳动者努力提高职业技能的动力。

实施职业技能鉴定,教材建设是重要的一环。为适应职业技能鉴定的迫切需要,推动职业培训教学改革,提高培训质量,统一鉴定水平,劳动部职业技能鉴定中心、劳动部教材办公室和中国劳动出版社组织有关方面专家、技术人员和职业培训教学管理人员编写了《职业技能鉴定教材》和《职业技能鉴定指导》两套书。

根据《中华人民共和国职业技能鉴定规范》的颁布情况,首批编写了饮食服务业中式烹调师、中式面点师、西式烹调师、西式面点师、餐厅服务员、美容师、美发师、按摩师8个工种的《教材》和《指导》,共16种书。

《职业技能鉴定教材》以相应的《规范》为依据,坚持“考什么,编什么”的原则,内容严格限定在工种《规范》范围内,是对《规范》的细化,从而不同于一般学科的教材。在编写上,按照初、中、高三三个等级,每个等级按知识要求和技能要求组织内容。在基本保证知识连贯性的基础上,着眼于技能操作,力求浓缩精炼,突出针对性、典型性、实用性。

《职业技能鉴定指导》以习题和答案为主,是对《教材》的补充和完善。每个等级分别编写了具有代表性的知识和技能部分的习题。

《教材》和《指导》均以《规范》的申报条件为编写起点,有助于准备参加考核鉴定的人员掌握考核鉴定的范围和内容,适用于各级鉴定机构组织升级考核复习和自学使用,对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员均有重要的参考价值。

首批饮食服务业 16 本《教材》和《指导》是由北京市劳动局具体承担组织编写工作,由山东省劳动局承担审稿组织工作。在编写过程中还得到北京市旅游局、北京市饮食服务总公司的大力支持,在此深表谢意。

本书由李瑞明、刘文华(北京市美发美容研究会)、欧长利(北京民族饭店)、薛志刚(北京长城饭店)、徐丽萍(北京西苑饭店)、刘宽(北京京客隆商城)、吴明远(牡丹江市服务局)、康俊萍(北京市第 175 中学)编写,李瑞明主编;张有旺(北京市宣武区服务行业管理办公室)审稿。

编写《教材》和《指导》有相当的难度,是一项探索性工作。由于时间仓促,缺乏经验,不足之处在所难免,恳切欢迎各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

《职业技能鉴定教材》
《职业技能鉴定指导》

编审委员会

内 容 提 要

本书根据《中华人民共和国职业技能鉴定规范—美发师》编写,是职业技能鉴定培训用书。

根据《规范》的要求,本书按初、中、高三个等级,分别介绍了初级、中级、高级美发师考核鉴定的知识要求和技能要求,涉及美发的基础知识、专业知识、相关知识和技能要求等内容。

本书是考核鉴定前的培训和自学教材,也是各级各类职业技术学校美发专业师生的学习资料,还可供从事美发工作的有关人员参考。

目 录

第一部分 初级美发师知识要求

第一章 业务知识	(1)
第一节 美发职业道德	(1)
第二节 美发服务程序、规范和岗位职责	(3)
第三节 经营成本核算	(6)
第二章 基础知识(一)	(8)
第一节 人体头部的生理知识	(8)
第二节 脸型、头形知识	(14)
第三章 基础知识(二)	(16)
第一节 美发工具及美发用品知识	(16)
第二节 行业卫生知识	(21)
第三节 美发厅店容店貌及美发师的仪表	(22)
第四章 专业知识(一)	(24)
第一节 男式美发项目及分类	(24)
第二节 男式美发操作程序	(26)
第三节 女式美发项目及分类	(30)
第四节 女式美发操作程序	(31)
第五章 专业知识(二)	(35)
第一节 发型与脸形的配合	(35)

第二节	发质与烫发的关系及美发用品的选用	(36)
-----	------------------------	------

第二部分 初级美发师技能要求

第六章	美发技术(一)	(39)
第一节	洗发和刮脸	(39)
第二节	修剪技术	(42)
第三节	推剪技术	(61)
第四节	吹风梳理技艺	(65)
第七章	美发技术(二)	(73)
第一节	烫发	(73)
第二节	染发	(82)
第三节	发辫的编结	(83)
第四节	头部按摩	(86)
第八章	美发工具的使用与保养	(89)
第一节	抄子、木梳、剪刀、剃刀的使用与保养	(89)
第二节	轧刀的使用、保养及故障排除	(92)
第九章	指导徒工的能力	(95)
第一节	指导人员的基本素质和基本指导方法	(95)
第二节	指导徒工正确使用工具及化妆品	(96)
第三节	指导徒工掌握美发技术操作要领及排除一般故障	(97)

第三部分 中级美发师知识要求

第十章	业务知识	(99)
第一节	经营管理知识	(99)
第二节	经营核算知识	(102)

第十一章	基础知识	(104)
第一节	人体生理知识	(104)
第二节	美发化学用品知识	(108)
第十二章	素描常识	(110)
第一节	素描与发型绘画的关系	(110)
第二节	素描的基本要领	(111)
第三节	素描线的原理和表现手法	(113)
第四节	明暗调子的基本处理	(117)
第十三章	专业知识	(120)
第一节	发型和脸型的配合关系	(120)
第二节	传统发型与流行发型的区别及操作特征	(121)
第三节	美发操作的注意事项及技巧	(122)
第四节	面部按摩知识	(127)
第五节	美容化妆方法和步骤	(128)

第四部分 中级美发师技能要求

第十四章	发型设计(一)	(132)
第一节	生活发型设计	(132)
第二节	传统发型设计	(139)
第三节	当今流行发型设计	(151)
第四节	婚礼、宴会、舞会发型设计	(155)
第十五章	发型设计(二)	(169)
第一节	发质与护发	(169)
第二节	发质与修剪	(170)
第三节	发型与服式的关系	(172)
第四节	发型与发饰的关系	(173)

第十六章	咨询能力	(175)
第一节	影响发型的诸因素	(175)
第二节	发质、色彩与灯光、环境的关系	(176)
第三节	身材与发型的关系	(177)
第十七章	美发工具的应用	(179)
第一节	美发工具应用技法	(179)
第二节	吹风机的检修与保养	(183)
第十八章	指导初级美发师的能力	(184)
第一节	对初级美发师的辅导和示范	(184)
第二节	帮助初级美发师解决技术难题	(185)

第五部分 高级美发师知识要求

第十九章	业务知识	(187)
第一节	企业管理知识	(187)
第二节	美发厅的装潢、设备与卫生	(191)
第二十章	发型发展简史	(194)
第一节	我国发型发展简史	(194)
第二节	国外发型演变简史	(201)
第三节	发型发展规律及趋势	(203)
第二十一章	发型美学知识	(206)
第一节	发型与美学的关系	(206)
第二节	美学与发型美学	(207)
第三节	发型设计与形式美	(214)
第二十二章	美发电器知识	(225)
第一节	电轧刀的构造及原理	(225)
第二节	吹风机的构造及原理	(226)

第二十三章	色彩知识·····	(228)
第一节	色彩的构成原理·····	(228)
第二节	色彩的功用·····	(230)
第三节	色调的一般规律·····	(231)
第四节	色调的选择·····	(233)
第二十四章	素描知识·····	(235)
第一节	素描与发型的关系·····	(235)
第二节	静物写生与人物绘画知识·····	(236)
第二十五章	专业知识·····	(246)
第一节	发型变化的一般规律·····	(246)
第二节	假发知识·····	(249)
第三节	美发各项工序质量标准·····	(250)

第六部分 高级美发师技能要求

第二十六章	发型设计·····	(251)
第一节	发型设计原理的运用·····	(251)
第二节	发型要素的运用·····	(253)
第三节	发型结构变化·····	(255)
第四节	发丝流向变化·····	(257)
第五节	发型容量的变化·····	(259)
第六节	发饰的选配·····	(260)
第二十七章	美发技艺·····	(262)
第一节	推剪技法·····	(262)
第二节	漂发技法·····	(265)
第三节	假发选配技法·····	(267)
第四节	发型素描技法·····	(268)

第二十八章	指导中级美发师的能力·····	(276)
第一节	对中级美发师的辅导和示范·····	(276)
第二节	帮助中级美发师解决技术难点·····	(276)

第一部分 初级美发师知识要求

第一章 业务知识

作为一名美发师,不但要具有相应的美发技术能力,还要具有一定的美发知识,主要包括美发业务知识、基础知识和专业知识。其中,美发业务知识是指从事美发行业的工作知识,包括美发职业道德知识,美发服务规范知识,美发经营管理知识等等。本章着重阐述业务方面的有关知识,旨在提高初级美发师对美发行业的认识,掌握简单的企业管理知识。

第一节 美发职业道德

道德是社会对个人的思想品质和社会行为的要求,是通过社会舆论和内心信念来调整人们之间以及个人与社会之间关系的行为规范的总和。由于在人类生活中,不但有社会公共生活、家庭生活,还有丰富多彩的各式各样职业生活。与之相适应,用以指导和调整个人与个人以及个人与社会之间关系的社会道德规范,也就分为社会公共生活道德、婚姻家庭道德和职业道德。所谓职业就是人们在社会工作中所从事的专门业务和承担的社会责任。职业道德也就是指人们在职业活动中,从思想到行为所应遵循的道德规范准则,它是一般社会道德原则在行业生活中的具体体现。又由于社会上有各种不同的职业,也就存在着各种不同的职业道德。美发职业道德是指人们在从事美发行业活动中,从思想到行为所应遵

循的道德规范和准则。在人类历史长河中,不同的阶段、不同的阶级有不同的道德标准。人类社会发展到今天有了美发职业道德,这是人类的进步,社会分工的结果。美发职业道德是共产主义道德观在初级阶段在美发行业活动中的具体体现。所以大公无私、全心全意为人民服务是美发职业道德的基本原则,而热爱本职、忠于职守,主动热情、一视同仁,举止文明、谦虚谨慎,则是美发职业道德的主要行为规范。

一、热爱本职 忠于职守

既然已经成为了一名美发师,就应该热爱本职工作,对自己所从事的事业充满自豪感,树立全心全意为人民服务的思想,认真学习美发知识,不断提高理论水平;刻苦钻研技术,精益求精,不断创造出符合每一位顾客,符合社会主义精神文明的美好发型。

二、主动热情 一视同仁

美发工作是直接与人接触,技术与艺术相结合的服务性工作。因此,要做到“四个要”:一是待客要主动,即主动打招呼,主动征求服务要求,主动征求意见,主动道别。特别是要站在客人的角度去想,去做,而不是被动地应付;二是要热情,即服务态度要好,表情要热情,而不是冷淡,更不能以拒人门外的态度对待顾客;三是要耐心,即耐心接待,耐心操作,耐心解答,耐心解决在服务中可能遇到的各种问题,特别是在双方沟通不充分或有障碍时更要耐心,而不是厌烦;四是要周到,即在服务过程中,对诸多关系到顾客需求的细节都要注意到,认真对待。然而,在实际工作当中,历来存在着对待生熟顾客不一样,大活小活不一样,“甜”活“苦”活不一样等不良风气,这些同职业道德是不相容的。因此要求每一位美发师对待每一位顾客不论其容貌、身份、消费标准如何,都应按照服务程序、质量标准、用料规定、顾客要求进行认真的服务,做到一视同仁,童叟无欺。

三、举止文明 谦虚谨慎

美发师既然是为美化人们生活,建设社会主义精神文明的,自身的仪表、言谈、举止就要格外注意。端庄美好的仪表,文雅大方的言谈、举止,统一整洁的着装,使用规范的礼貌语言,与客人交谈有分寸,轻声细语,动作轻柔,时时检点自身行为,是尊重他人与树立良好自我形象的表现。

谦虚谨慎,表现在对待客人与同事之间的态度上。对待客人谦恭有礼,绝不要摆出专业对外行的架子;在同行之间对他人的佳作或某一专长,绝不要摆出一种不屑一顾的态度;在行业竞争中,也绝不能贬低、打击别人,抬高自己,更不能为拓展自己的业务而不择手段,损人利己。

第二节 美发服务程序、规范和岗位职责

一、美发服务程序

美发服务程序,是指自顾客进门直至美发、离店过程中为其服务的先后顺序。其具体程序是:

1. 迎客 顾客进门后,设有专职接待人员的应由迎宾员主动上前问候,介绍服务项目及经营特色,询问客人需求,并视情况进行安排。对须等候的客人要协助其存好衣物,呈上饮用水及报纸或杂志。无专职接待人员的应由空闲的美发师或就近的美发师向顾客打招呼。

2. 美发操作 征求顾客意见,了解顾客要求,观察顾客生理特征,制定发型设计方案,并在与顾客取得共识后,再按操作程序顺序操作。

3. 送客 操作完毕,得到顾客满意的认可后,帮顾客带好衣物,填好帐号,得到顾客确认后到收款台付款,主动向顾客道别。

二、美发服务规范

美发服务规范,是指美发服务的标准。由于各美发厅的等级不同,服务标准也不尽相同。下面所介绍的是一般的服务规范。

1. 迎接顾客时应站在客人前方的一侧,保持适当的距离,自然站立。使用敬语,吐字清楚,语音要轻。在与新来的顾客打招呼时,应先向服务中的顾客道“对不起”。

2. 请顾客入座应辅之以手势,手势要准确,动作自然大方。

3. 服务中要注意观察客人表情,一定要在充分与顾客沟通之后,再动手操作。

4. 按照等级标准、操作规程顺序操作,动作要准确、轻柔、稳重。操作中需要顾客进行配合时,一定要使用“对不起”、“请您……”等语言,配以手势并致谢。

5. 操作中除特殊情况外,一般不应中断服务。尤其不允许与他人聊天。必须中断服务的,应向客人致歉,并取得客人的同意。

6. 因故耽搁服务的(无法履约),需向客人进行解释、致歉或采取相应的补救措施。

7. 与顾客交流不应涉及与工作无关的内容。

8. 顾客对服务表示不满或发生冲突时,首先向顾客表示歉意并及时请示上级进行解决,不得争吵或私下处理。

9. 服务结束后结帐时,应请顾客确认所做的项目、报价。结帐后,双手将帐单、余款递到顾客手中并致谢、道别。

三、岗位职责

美发厅内部有明确分工,应各负其责,协力搞好服务。一般分工和职责如下:

1. 迎宾员,亦称接待员

(1)班前做好接待顾客的全部准备工作,搞好工作区域卫生,用具、设备摆放整齐。

(2)主动迎宾,使用欢迎用语,介绍服务项目和经营特色,根据顾客需求提出建议,并酌情给以安排。

(3)顾客等候时,呈送面巾、饮用水、报纸、杂志等,做好招待工作。

(4)热情送客,提醒顾客带好衣物,主动道别。

2. 美发师

(1)班前做好接待顾客的全部准备工作:

1)搞好工作区域卫生;

2)设备、工具、用品齐备,并应确保安全、有效;

3)整理个人仪表,如换工作服,梳理发型,女士化淡妆等,以良好的精神面貌迎接顾客。

(2)按照营业时间准时开始工作,在营业时间结束前不应拒绝服务。工作时间不擅离职守。

(3)根据接待员、领班的安排,或按照客人的约定、进店的顺序进行接待。

(4)主动为顾客存好衣物,防止错拿、损坏、丢失。

(5)充分与顾客进行沟通,了解顾客的要求,给予恰当的建议。

(6)按照服务程序、服务规范、用料规定、质量标准进行服务。

(7)指导、检查助理人员的辅助工作,防止出现质量问题。

(8)与其它工种进行接洽,安排好客人需求的相关服务。

(9)服务结束后,引导顾客至收款台,填好帐单,请顾客确认结帐。

3. 辅助工

(1)班前做好接待顾客的全部准备工作:

1)搞好工作区域卫生;

2)备齐用具、辅料;

3)整理好个人仪表。

(2)按照服务程序、服务规范、用料规定、质量标准协助美发师进行操作:

1)根据发质选择洗发、护发用品,洗到冲净。

2)根据发型式样选杠排列,发花自然。

(3)坚守岗位,下班前整理好物品。

4. 收银员,亦称收款员

(1)班前做好接待顾客的全部准备工作:

1)搞好工作区域卫生;

2)备齐票据、用具。

(2)认真向顾客介绍服务项目、价格,执行价格政策。

(3)收款、付款现点现报,吐字清楚,避免差错。

(4)协助看管好顾客衣物。

(5)作好当日营业报表,字迹清楚,及时向经理通报经营信息。

(6)下班前将营业款上缴财务部,收银台留现钞不超过限额。

第三节 经营成本核算

美发业的成本在美发行业财务上习惯称为费用。一个美发人次的平均成本是指所支出的相关费用。计算公式为:

$$\frac{\text{平均每人(次)}}{\text{美发费用支出}} = \frac{\text{每月总费用支出}}{\text{每月美发总人次}}$$

计算收费标准公式为:

$$\frac{\text{平均每人(次)}}{\text{美发收费标准}} = \frac{\text{平均每人每次美发费用支出}}{1 - \text{税率} - \text{利润率}}$$

计算某一项目的费用或价格,则应根据做某一项目所支出的相关费用,一般是以典型企业的费用水平为依据。由于有些费用如水、电、物料、工时工资等,是显而易见的,较容易计算;有些费用计算起来则很复杂,如折旧费、办公费、劳动保险费等等,需要由专业人员进行。

费用按照财务规定分为三大类:

第一类为营业费用。有燃料费、水电费、运输保管费、物料消