



职业技能培训专用教材

ZHI YE JI NENG PEI XUN ZHUAN YONG JIAO CAI

# 美发基本技能

周菊香 主编



经济科学出版社

职业技能培训专用教材

# 美发基本技能

周菊香 主编

经济科学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

美发基本技能 / 周菊香主编. —北京: 经济科学出版社, 2008. 12  
职业技能培训专用教材

ISBN 978 - 7 - 5058 - 7659 - 0

I. 美… II. 周… III. 理发—技术培训—教材 IV. TS974.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 170413 号

责任编辑: 白留杰

责任校对: 张长松

技术编辑: 李长建

## 美发基本技能

周菊香 主编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

教材编辑中心电话: 88191344 发行部电话: 88191540

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esbj3@ esp. com. cn](mailto:esbj3@esp.com.cn)

北京密兴印刷厂印装

880 × 1230 32 开 3 印张 80000 字

2008 年 12 月第 1 版 2008 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5058 - 7659 - 0/F · 6910 定价: 11.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

# 前 言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。职业技能培训,能够在短期内使受培训者掌握一门技术,达到上岗要求,顺利实现就业。

为了适应开展职业技能短期培训的需要,促进短期培训向规范化发展,我们编写了这套职业技能短期培训教材,以相应职业的国家职业标准和岗位要求为依据,满足受培训者的需求。

本书主要包括美发师的职业修养,人体生理特征,美发工具及用品,美发基础知识,美发基本操作,发式操作实例等内容。在编写过程中力求做到通俗易懂、言简意赅,在最小的容量内加入最实用的内容,使受培训者一目了然,学习起来备感轻松。另外,本书图文并茂,便于学习者理解和对照实践;每章后配备相关习题,供学习者参考复习,进行知识的回顾和总结。

本书由周菊香主编,由于时间仓促,书中难免存在不足之处,请广大读者批评指正,以便我们不断提高编写质量。

编 者

# 目 录

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第一章 美发师的职业素养 .....     | 1  |
| 第一节 美发师的职业道德 .....     | 1  |
| 第二节 美发师的个人形象 .....     | 2  |
| 第三节 美发工作内容及规范 .....    | 4  |
| 习题 .....               | 7  |
| 第二章 人体生理特征 .....       | 8  |
| 第一节 毛发 .....           | 8  |
| 第二节 脸形和头形 .....        | 14 |
| 第三节 性格特征 .....         | 16 |
| 习题 .....               | 17 |
| 第三章 美发工具及用品 .....      | 18 |
| 第一节 美发工具 .....         | 18 |
| 第二节 美发工具的使用与保养 .....   | 24 |
| 第三节 美发化学用品相关常识 .....   | 31 |
| 第四节 美发电器 .....         | 33 |
| 习题 .....               | 36 |
| 第四章 美发基础知识 .....       | 37 |
| 第一节 男式发型 .....         | 37 |
| 第二节 女式发型 .....         | 47 |
| 第三节 美发项目各工序的质量标准 ..... | 53 |

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| 习题·····                | 53        |
| <b>第五章 美发基本操作·····</b> | <b>54</b> |
| 第一节 美发操作姿势·····        | 54        |
| 第二节 洗发操作·····          | 55        |
| 第三节 头部按摩·····          | 58        |
| 第四节 刮脸操作·····          | 62        |
| 第五节 修剪操作·····          | 64        |
| 第六节 推剪操作·····          | 68        |
| 第七节 烫发操作·····          | 70        |
| 第八节 染发操作·····          | 72        |
| 第九节 焗油操作·····          | 73        |
| 第十节 漂发操作·····          | 75        |
| 第十一节 吹风梳理与造型·····      | 76        |
| 习题·····                | 77        |
| <b>第六章 发式操作实例·····</b> | <b>78</b> |
| 第一节 男发操作实例·····        | 78        |
| 第二节 女发操作实例·····        | 81        |
| 习题·····                | 90        |

# 第一章 美发师的职业修养

## 第一节 美发师的职业道德

职业道德同职业活动紧密联系,它是符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的综合。不论是从事何种职业,在职业活动中都要遵守职业道德。

美发师是指根据顾客的头形、脸形、体形、发质、年龄、性格、职业等要求,在美发厅使用美发工具和用品,为其进行毛发护理、发型设计、化妆造型及制作的工作人员。美发师的职业道德是指美发师在从事美发行业活动中应该遵循的道德规范和准则,全心全意为人民服务是美发师职业道德的基本原则。

### 一、美发师应具备的素质

1. 遵守国家的法律、法规和美发院的规章制度。
2. 爱岗敬业,要尽最大的努力认真工作。
3. 乐于学习,健全心智,提高素质。
4. 言而有信,负责尽职。
5. 温文有礼,对他人的帮助要表示谢意;对他人的不足要包容。要有同情心,尊重他人的情感及权利,能良好地配合同事、雇主以及上级领导的工作。
6. 对所有的顾客都要友善、礼貌,要热情、诚恳、公平,不可厚此薄彼。
7. 职业谈吐得体、高雅,当他人说话时,要注意倾听。
8. 注重仪表,随时保持个人卫生。

### 二、注意事项

美发工作是技术与艺术相结合的服务性工作,并且会直接和人

接触,因此在工作过程中,需要注意做到以下四点:

1. 主动待客,看到有顾客,要主动微笑打招呼,主动征求服务要求,主动征求意见,主动介绍,主动道别,尤其需要从顾客的角度去考虑,而不应该被动地应付。

2. 充满热情,服务态度要热情大方,不能冷淡待客,更不能让顾客产生拒人千里之外的感觉。

3. 时刻保持耐心,耐心接待、耐心操作、耐心解答、耐心解决服务中遇到的各种问题,尤其是在双方沟通不充分或是有障碍时一定要耐心。

4. 考虑周全,在服务过程中,对诸多关系到顾客需求的细节都要注意,并且认真对待。

## 第二节 美发师的个人形象

美发师扮演着美化人们生活,建设社会主义精神文明的角色,同时美发师个人的形象是否专业往往是顾客评价其服务水平高低的直接因素,因此,自身的仪表、言谈、举止等个人形象就显得极其重要。

### 一、职业感

1. 准时,尤其是与顾客有预约时。
2. 永远像接待新顾客一样做好每一次服务,不要在熟客面前表现得太随便。
3. 不要在顾客面前吸烟、吃东西、嚼口香糖。
4. 工作台上不摆放个人物品。
5. 工作时间不处理个人事务。
6. 不要表现得手忙脚乱。

### 二、个人卫生

1. 确保自己头发干净。
2. 使用除味剂或止汗剂。
3. 习惯性地刷牙和漱口(特别是饭后)。

4. 良好的饮食和睡眠以保持外表健康、精神。

5. 确保手和指甲干净。

### 三、衣着

1. 衣着干净、剪裁搭配协调,能展现个人的风采。

2. 不要戴过多的首饰(尤其是手镯和戒指)。

3. 女发型师化妆要适度、高雅。

4. 不要使用太浓的香水。

5. 自己发型要现代、格调高雅(顾客会把美发师的发型看成是美发水平的反映)。

除了要注意个人的外在形象外,美发师还需要关注很关键的一点,那就是美发师的个人交流能力。交流是建立牢固的顾客关系的关键。通过提高交流技巧,美发师可以更好地了解顾客的需要、满足顾客的需要,从而扩大自己的顾客群。如何提高自己的交流能力,可以从以下几点找到交流的技巧:

1. 首先要弄清楚顾客需要的服务类型。最好让顾客用眼睛确认他想要的发型,比如发型书、杂志或明星照片等,总之尽量给他图片看。

2. 保持与顾客眼光接触,这样能表明你对顾客说的话感兴趣,并让顾客有种备受重视的感觉。

3. 如果能获知顾客的名字,那么亲切地用顾客的名字称呼他们则能让他们感觉到自己与众不同。

4. 微笑能让顾客感到轻松,而且能让他们更有谈话的兴致。

5. 当顾客说话时,有意识地点头示意能鼓励他们给出更多的回答。

6. 注意顾客的情绪。当你想进行最有兴致的谈话时,顾客却保持沉默,那么最好的方式是转换话题,下次有机会再谈。

### 四、美发师的姿态

美发人员大部分时间是站着操作的,其基本站姿准确与否显得非常重要,这不仅仅是生理的需要,更是仪表表现的一个重要内容。

### 1. 站姿

左右脚分开45度,右脚向前,两腿重心可随时调节,变换身体的重心。需要长时间站立时,两脚不要离得太远,尽量用脚掌来承受体重,避免用脚跟来承受体重。避免肢体僵硬、驼背、肩部下垂等不良姿势。

### 2. 走姿

优美的走姿让人感觉挺拔而有精神,充满热情。身体挺直,不可左右摆动,更不可摇头晃肩或弯脖、斜肩。双手前后自然摆动,幅度适当,后摆时勿用手腕,并忌左右摆动。提臀(臀部肌肉适当紧张),大腿带小腿迈步,双脚直线行进,步伐平稳、轻盈,并配合呼吸形成有规律的节奏。切忌上下颠动、左右摇摆、甩脚及故意扭动臀部。

## 第三节 美发工作内容及规范

### 一、美发服务程序

工作流程在日常的工作过程中有着举足轻重的作用,合理的流程可以起到优化职位构成,减少成本,提高工作效率的作用。针对美发行业,它的服务程序则指的是自顾客进门直至其离店这一过程中发生的一系列服务的先后顺序。具体如下:

#### 1. 迎客

美发厅大门处设有专职的迎客人员,当顾客向店面走来时,主动上前问候,并将顾客迎进美发厅,交由接待人员具体向顾客介绍服务特色及经营项目,询问顾客的需求,并根据具体情况进行安排,同时协助其存放好顾客携带的衣物及其他物品。对于在等待中的顾客或顾客的陪同朋友,主动呈上杂志、报纸,并可为其用一次性杯子接一杯水。

#### 2. 美发

询问顾客需求,观察顾客生理特征,制定发型设计,征求顾客意见,在与顾客达成共识后按照具体操作规范进行操作。

### 3. 送客

操作完毕后,帮助顾客取出存放的物品,填好账单,得到顾客确认后将其引领到收款台付款,主动为顾客推门,将其送出美发厅,热情地与顾客道别。

## 二、岗位职责

美发厅内部分工明确,应各尽其职,共同协力做好美发服务。一般分工如下:

### 1. 迎宾员

做好接待顾客的全部准备工作,搞好工作区域卫生,将用具、设备摆放整齐。主动迎接顾客,热情、周到,并且要使用欢迎用语。介绍美发厅的服务项目及经营特色,根据顾客的需求提出建议,并酌情进行安排。顾客或是陪同顾客的朋友在等待时,呈送饮用水、报纸、杂志等,做好招待工作。顾客美发完毕之后,为顾客领取存放的物品,引领其去付款,主动送客,热情道别。

### 2. 美发助理

美发助理主要是协助美发师共同完成美发的工作,具体工作内容如下:

(1) 为客人存放衣物,轻拿轻放,存物品的钥匙交到顾客手中。

(2) 领顾客往洗发区洗发。路上要保持引领距离,保持1米以内,并询问是否要干洗。洗发时要了解顾客的性质(指定客、转客、新客、再来客)。

(3) 如果洗发区已满,可带到干洗的位置给顾客坐洗,待洗头床有空再冲洗。

(4) 请顾客坐到相应的大工美发椅上,围上围布和颈巾,请美发师操作。如指定发型师不在或者暂时没空,请客人稍候并送上茶水和书刊、报纸,或者和其聊天(一定不能让顾客闲坐),如不忙的情况下要等发型师到位方可离开。

(5) 顾客烫染焗时,请顾客坐到烫发椅上,为其换上烫发服,毛巾和围布。为顾客进行烫染焗的操作,其间可向客人介绍本店服务项

目和产品,按摩肩、背、手。

(6)为顾客冲发,冲净各种残留物(烫发剂、染发剂或焗油膏等)。

(7)请顾客坐到美发椅上,请美发师为其吹风造型。

(8)清理地上头发屑,围布毛巾叠放整齐,清理美发镜台、剪刀梳子,风筒归原位。

(9)交还客人衣物,请客人清点无误。

(10)准确翻牌、填单、清理顾客喝剩的茶水及书刊、报纸。

### 3. 美发人员

美发人员是负责美发实际操作的人员,具体工作内容如下:

(1)着统一的工作服,佩戴统一工作牌,整理仪容仪表,女性化淡妆,保持良好的精神面貌。

(2)工作用具使用前后必须清理干净、摆放整齐,仪器设备用完后,清理干净并归原处。

(3)准时到岗,遵守店内规章制度,服从上级主管合理的管理。在营业时间结束前不应拒绝服务,工作时间不擅离岗位。

(4)充分与顾客进行沟通,详细了解顾客的要求,根据自己的经验给出恰当的建议,最终和顾客达成一致共识。

(5)按照服务程序、服务规范、用料规定、质量标准等进行服务。

(6)指导、检查美发助理人员的辅助工作,防止出现质量问题。

(7)与其他工种进行洽谈,安排好顾客需求的相关服务。

(8)服务结束后,引导顾客付款,或是交由美发助理完成后续服务工作。

### 三、美发服务规范

美发服务规范是指美发服务的标准。美发厅等级不同,其相应的标准也各有差异。下面介绍的是美发服务的基本规范。

1. 迎接顾客时,站在顾客前方的一侧,并且保持适当的距离,自然站直。使用敬语,吐字清楚,语气亲切热情。

2. 请顾客入座时辅以相应的手势,动作要准确、自然。

3. 服务中要注意观察顾客的表情,一定要在充分了解顾客的需

求后方可进行相应的服务操作。

4. 参照相关的等级标准、操作规程有顺序地进行,动作要准确、轻柔、稳重。当需要顾客进行配合时,一定要使用“对不起”、“请您”等礼貌用语,配以手势并表示谢意。

5. 操作中如果没有特殊情况,一般不应该中断服务,尤其避免与他人聊天。必须中断服务时,应向顾客致歉,并取得顾客的同意。

6. 因故耽误服务的(无法履约),必须向顾客道歉,同时说明原因,必要时采取相应的补救措施。

7. 顾客对服务表示不满或发生冲突的时候,保持冷静,首先是向顾客表示歉意,同时及时交与上级进行解决。避免争吵或私下处理。

8. 与顾客进行交流时,交流内容不涉及与工作内容无关的话题。

9. 服务结束后,请顾客认真确认所做的项目、报价结账后,双手将账单、余款递到顾客手中并致谢、道别。

## 习 题

1. 美发师注意个人形象的意义有哪些?
2. 简述美发工作的内容及规范。

## 第二章 人体生理特征

美发行业的工作对象是人体头部的毛发,所以必须要充分了解人体毛发的结构、功能和生长规律以及生理现象等知识。同时为了提高美发技术,修饰出适合不同人群各自特点的造型,还需要结合了解脸型特点、身形状况、性格特征等综合情况有针对性地进行服务,确保高质量的服务水准。

### 第一节 毛 发

#### 一、毛发的基本特征

毛发是皮肤的附属物,在整个人体表面,除手掌及足底等处外,均分布有毛发。毛发的主要成分是角质蛋白。它是由多种氨基酸组成,其中以胱氨酸的含量最高,可达 15.5%,蛋氨酸和胱氨酸的比例为 1:15。毛发分为毛干和毛根两部分(如图 2-1 所示)。

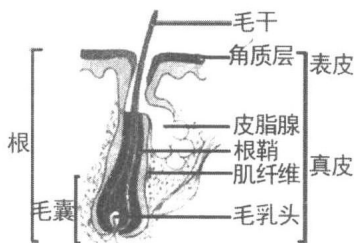


图 2-1 毛发结构

毛干是露出皮肤之外的部分,即毛发的可见部分,由角化细胞构成。组织可分为表皮、皮质及毛髓三层。毛干由含黑色素的细长细胞所构成,胞质内含有黑色素颗粒,黑色素使毛发呈现颜色,黑色素含量的多少与毛发的色泽有关。

毛根是埋在皮肤内的部分,是毛发的根部。毛根长在皮肤内看

不见,并且被毛囊包围。毛囊是上皮组织和结缔组织构成的鞘状囊,是由表皮向下生长而形成的囊状构造,外面包覆一层由表皮演化而来的纤维鞘。毛根和毛囊的末端膨大,称毛球。毛球的细胞分裂活跃,是毛发的生长点。毛球的底部凹陷,结缔组织在其中形成毛乳头。毛乳头内含有毛细血管及神经末梢,能营养毛球,并有感觉功能。如果毛乳头萎缩或受到破坏,毛发停止生长并逐渐脱落。毛囊的一侧有一束斜行的平滑肌,称为立毛肌。立毛肌一端连于毛囊下部,另一端连于真皮浅层,当立毛肌收缩时,可使毛发竖立。有些小血管会经由真皮分布到毛球里,其作用为供给毛球毛发部分生长的营养。

## 二、毛发的生长特征

毛发的生长周期分为三个阶段:从生长期(即活跃期)经退化期过渡到休止期。控制毛发的生长周期与毛凸和毛乳头两个组织之间复杂的相互作用有关。由于毛乳头中含有神经及给毛发提供营养的血液供给,毛凸带有能再生整个毛囊的细胞,因此是治疗重点。研究表明,破坏这两个组织可以去除毛发且不再生。

毛发生长调节主要依靠毛囊周围的血管和神经内分泌系统。每个正常毛囊的基底部分或乳头部分,均有各自数量不等的血管伸入毛球,这些血管和毛囊下部周围的血管分支相互交叉,构成向乳头的毛细血管网,而毛囊两侧乳头下的毛细血管网,以及毛囊结缔组织层的毛细血管网,又形成丰富的血管丛,血液通过这些血管网和血管丛,提供毛发生长所需要的营养物质。毛发生长除依靠毛囊周围的血液循环供给营养以外,还靠神经及内分泌控制和调节。内分泌对毛发的影响明显,男性激素对毛囊鞘有一定的促进作用。内分泌包括垂体、性腺、甲状腺、肾上腺等。

## 三、毛发的流向

毛发生长的方向是有一定规律的,根据生长的部位不同而按不同大小的角度生长,从而形成毛发生长的流向。根据生理结构特点,大体可以分为以下几个类别:

1. 面部额前部分的软毛

该部分的毛发是自上而下向耳鬓两侧倾斜生长。

2. 眼眶上缘毛发

自下而上分左右向外侧生长。

3. 眼眶下缘软毛

与额部软毛相接,沿鼻梁两侧自上而下向外生长。

4. 鼻部软毛

由鼻梁两侧呈弧形向中间生长。

5. 胡须

一般都是自上而下生长。

6. 嘴唇下端的胡须

沿外侧向中间聚拢。

7. 头发

一般前额与顶部向前略为倾斜,两侧与后脑部分则是自上而下,每个人的头顶部两顶角之间都有一个或几个螺旋形的发涡。发涡边的头发呈环形,斜着向外按顺时针或逆时针方向生长,也有的发涡生长在别的部位,造成局部发流发生变化。

#### 四、毛发的颜色

毛发的颜色是发杆细胞中颜料的质粒产生的。在皮质中大量颜料质粒产生毛发颜色,在髓质中也有质粒存在。在黑色素细胞内产生的颜料质粒位于真皮树突尖端部位,然后,由像手指状的树突转移到新生成的毛发细胞中。这些质粒本身是黑色素颗粒的最终产物,原来是无色的,随着外移,所含色素会逐渐变深。这些质粒是卵圆型或棒状(长 $0.4 \sim 1.0$ 微米,宽 $0.1 \sim 0.5$ 微米)。毛发越黑,质粒越大。黑色人种的质粒比白色人种大而少。

毛发的色调主要由两种色素构成:真黑色素和类黑色素。真黑色素是黑色或棕色;类黑色素是黄色或红色。两者都是在酪氨酸酶的作用下,经一系列反应由酪氨酸生成的。

毛发的颜色可因年龄及某些疾病等因素的影响发生变化,如老

年头发由黑变灰或变白,其发生的基础是由于毛球中酪氨酸活性逐渐丧失致黑色素产生逐渐减少或完全不能形成。

头发颜色的深浅和不同也与它所含微量元素有关。例如黑发中含较多的铜和铁,金黄色头发中含有钛;红棕色的头发中含有铜和钴;含镍过多的头发可呈灰白色。黑发不会因受精神创伤而突然转白。

毛发变灰白的过程包括发干色素的损失和毛球酪氨酸酶活性的逐渐下降。白发可认为是毛发正常的老化,白色人种平均在 34 岁两鬓出现白发,50 岁左右时最少有 50% 的白发。

### 五、毛发的形状

人的头发形状因纤维不同,在横切面上可看出形状不一。毛发的横断面有近圆形、椭圆形和扁平形等。将断面的最小直径和最大直径的比值称为毛径指数,毛径指数小的头发容易分叉,而且毛发前段的毛表皮很容易剥落。根据这些特点,毛发大体上可以概括为以下三种类型:

#### 1. 直发

亚洲人多为直发,该种类型头发的特征:外形是圆的,毛囊在皮内的位置是平直的,少数有弯曲。

#### 2. 波浪发

白种人多为波浪形头发,该种类型头发的特征:外形是椭圆形的,毛囊在皮内的位置是歪斜的。

#### 3. 卷发

黑种人多为卷发,该种类型头发的特征:外形扁平,毛囊在皮内的位置是弯曲的。

另外需要说明的是,人的头发粗细程度不一样,一般情况下,颜色深的头发较粗,颜色浅的头发较细,男性的头发较粗,而女性的头发较细。对于同一个人的头发,粗细也不尽相同,一般情况下,发根处的头发较粗,发干、发梢处的头发较细,生长在顶部的头发比后部的头发要细一些。