

本章要点

了解中国及外国发型的演变史及理发技术的发展简史，掌握美发师的服务知识。

第一节 中国发型及理发技术的发展简史

我国历史悠久，素有“文明古国”之称誉。历代祖先为我们留下丰富多彩的历史资料，作为过去灿烂文化的见证供今人参考借鉴。妆饰、发饰及冠饰有着几千年发展演化的历史，是中华民族文化的一个组成部分。人类对自身的妆饰美化，是一种复杂的社会现象，它的传承和演变直接反映了人类社会的政治变革、经济变化和风俗变迁，标志着人类文化的发展水平，显示着各个时代、各个民族的精神面貌，在人类文明发展中占有相当重要的地位。

一、中国古代发型的演变

上古

远古时期，人类穴居深山密林，过着非常原始的生活，人们披散着头发，仅以树叶草葛遮体，后来才用兽皮裹身。

古代男子发式有多种形式，但共同特点是蓄发不剪。因古人认为“身体发肤，受之父母，不能毁伤”。只有犯人才被剃去须发，是一种刑罚。人们因感到披发不方便，就用绳带系束，有的则用兽骨、玉石打磨成形用绳子串联，做成串饰，戴在头发上。山东宁阳大汶口遗址出土的距今四千多年的束发器，就是这类饰物。

商代男子发式，以梳辫为主，式样较多，有梳发至顶的，有编一条辫子垂在脑后的，像河南殷墟出土的玉人（图 1-1），有两侧梳辫、发梢卷曲下垂至肩的，也有将头发编成辫子盘绕头顶的。

商代女子发式与男子大同小异，其辫发式样大多卷曲垂肩，头上也套有“帽箍”式冠巾，有的还插有对笄。笄是一种簪发用的饰物，材质多为象牙宝玉。

春秋战国妇女仍保持着辫发的基本式样，只是编梳的方法有所不同，如：长沙楚墓出土的锦画上的妇女，将辫发挽成一个大髻，垂在脑后；洛阳金村出土的青铜女佣，将头发编成两条大辫，下搭至胸前（图 1-2）；采桑女在辫梢上衔接一段假发，下垂至膝。

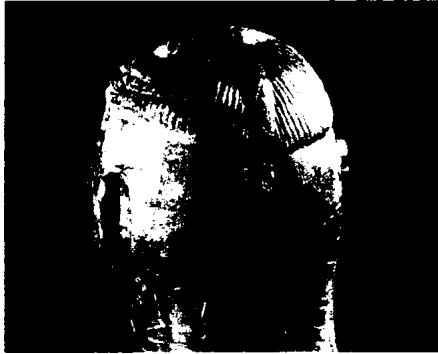


图 1-1



图 1-2

秦汉

“六国毕，四海一”。秦始皇嬴政完成了统一中国的大业。秦代从公元前 221 年到前 206 年仅 15 年，但在历史上却占有很重要的地位。早在战国中期，楚国妇女就有梳椎髻的习惯。秦朝男子把发髻梳在头顶部，如陕西临潼出土的陶俑（图 1-3），秦汉时期的妇女多受椎髻的影响，发髻一般梳在脑后，垂得很低。另一种常见的垂髻是堕马髻，头部正中分缝，头发从两侧向后梳，在颈后挽成髻，粗看起来，它与椎髻很相似，不过它在髻中分出一缕头发，朝一侧垂下，给人以散落之感，如西安任家坡西汉墓出土的土陶俑（图 1-4）。堕马髻后来又衍变成倭堕髻，梳理方法是：把头发全部梳到顶部，在头顶正中挽一个发髻，发髻朝向一侧倾斜堕落，再用簪挽住。这种发髻挽得很低，正符合诗文“倭堕低梳髻”的特点，如洛阳市郊永宁寺“汉魏故城”遗址出土的泥塑（图 1-5）。汉代发髻样式较多，有堆在头顶上的，有分向两边的，也有抛向脑后的，发上除插有步摇之外，还戴有珠翠花钗，尤以东汉以后最常见，以及做直角式鬓发的妇女，如河北满城汉中山靖王刘胜夫妇墓出土的鎏金长信宫灯铜人（图 1-6）。



图 1-3



图 1-4

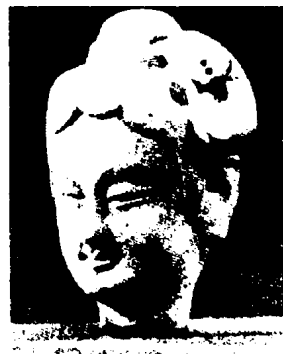


图 1-5



图 1-6

魏晋南北朝

魏晋南北朝从约公元3世纪初至6世纪末，是我国历史上比较曲折的一个时期。笼冠是当时的主要冠饰，男女皆用，由黑漆细纱制成，平顶、两边有耳垂下，戴时罩于冠帻之外，下用丝带系缚。男子束发戴小冠，戴梁冠的陶俑如湖南长沙出土的青釉陶俑（图1-7），戴笼冠的侍从如北朝陶俑（图1-8）。

这个时期妇女流行“蔽髻”，是一种假髻，上面镶有金翠首饰，佩戴时有严格的制度，非命妇不得使用，如江苏南京中央门外幕府出土的陶俑（图1-9）。普通妇女除将自身头发挽成各种式样外，也有使用简便的假髻，饰物也没那么复杂，时称“缓髻倾髻”。由于发髻越来越高，无法竖立，乃披发于额，仅仅露出眉目。两鬓垂下的头发掩住双耳，有些还垂至肩部。后来多数妇女模仿西域民族习俗，将发挽成单环或双环，高耸头顶，如敦煌壁画和河南邓县出土的南北朝彩色画像砖所见（图1-10），也有梳环髻者如河北景县出土的北魏陶俑（图1-11），梳丫髻的如山东高唐东魏房悦墓出土的陶俑（图1-12），顾恺之的《列女图》局部（图1-13）。



图 1-7



图 1-8



图 1-9



图 1-10



图 1-11



图 1-12



图 1-13

隋唐

公元 6 世纪末，隋文帝杨坚统一了南北朝，重新建立起一个多民族的中央集权制国家。隋代发髻比较简单，变化较少，一般多为平顶式，将头发分为 2~3 层，层层堆上如帽子状（图 1-14）。据唐代段成式著的《髻鬟品》、宇文氏著的《妆台记》等书记载，当时妇女的代表发式有半翻髻：做成单片或双片刀形，直竖发顶，单片朝一侧倾斜，双片朝两边翻转，如湖南长沙咸嘉湖唐墓出土的瓷俑（图 1-15）；抛家髻：两鬓抱面，一髻抛出，如陕西西安东郊出土的陶俑（图 1-16）；反绾髻：如江苏扬州城东林庄唐墓出土的陶俑；三角髻：如河南洛阳涧西谷水第六号唐墓出土的三彩俑（图 1-17）；回鹘髻：如甘肃安西榆林窟五代壁画（图 1-18）；乌蛮髻：如陕西西安鲜于庭诲墓出土的三彩俑（图 1-19）；峨髻：如唐代周纺的《簪花仕女图》局部（图 1-20）；双环望仙髻：如湖北武昌唐墓出土的陶俑（图 1-21）；灵蛇髻：如晋代顾恺之的《洛阳赋图》局部（图 1-22）；及各种垂髻和髻鬟之上又用金玉簪钗、犀角梳篦等作为装饰的发式。



图 1-14



图 1-15



图 1-16



图 1 - 17



图 1 - 18



图 1 - 19



图 1 - 20



图 1 - 21



图 1 - 22

宋

唐朝灭亡后，中经五代十国，到 960 年赵匡胤建立了宋朝，重新恢复了统一。这个时期妇女的发式承晚唐五代遗风，崇尚高髻，普通年轻妇女梳成掺有假发的高髻，髻高过尺；有的直接用假发编成各种形状的假髻，用时套在头上，时称“特髻冠子”或“假髻”，如福建福州南宋黄升墓出土的高髻实物（图 1 - 23）。在一些大都市还设有专门生产、销售这种发髻的店铺。由于发型日益增多，头饰更加繁杂，盘卷、梳理的技术要求越来越高，于是以整容、梳理为业的人便应运而生，在北宋张择端的《清明上河图》中就画有理发匠。这是我国理发行业的萌芽，也是理发行业形成的最初阶段。当时妇女发髻的式样也有许多变化，代表发型有：朝天髻，如山西晋祠圣母殿彩塑宫女（图 1 - 24）；同心髻，如江西景德镇市郊宋墓出土的瓷俑（图 1 - 25）。



图 1-23



图 1-24



图 1-25

北宋年间，妇女发髻上最有特点的装饰是冠梳。所谓冠梳就是用漆纱、金银、珠玉等做成两鬓垂肩的高冠，并在冠上插以白角长梳。由于梳子本身较长，左右两侧插的又多，所以在上轿、进门时只能“侧首而入”，如宋人的《娘子张氏图》（图 1-26）。此外，宋代妇女还有插戴花冠的习俗，材料有植物也有金玉玳瑁，制成花朵，有桃、杏、荷、菊、梅等，有的还将这些花朵组合在一起，装在一个冠上，名叫“一年景”，如南熏殿旧藏的《历代帝后像》局部（图 1-27）。



图 1-26



图 1-27

辽、金、元

五代十国以后，同两宋并存的有北方的辽、金和蒙古等政权。

当时的男子发式按契丹族风俗，多做髡发，一般是将头顶部分的头发全部剃光，只在两鬓或前额部分留少量余发作为装饰；有的在额前留一排短发；有的在耳边披散着鬓发；也有的将左右两络头发修剪整理成各种形状，然后下垂至肩（图 1-28）。妇女的发式比较简单，一般做高髻、双髻或戴花冠，也有少数披发的，额间以巾带扎裹，较多的是结一块帕巾。元、金虽然同属辫发种族，但式样并不相同。如南熏殿旧藏《历代帝王像》（图 1-29）；元代后妃及大臣的

妻室都戴顾姑冠，穿大袍，如南熏殿旧藏《历代帝后像》（图 1-30）。



图 1-28



图 1-29



图 1-30

明

明初女髻变化不大，基本保持宋元时的样式，嘉靖以后，变化较多，妇女将头发梳成扁圆形状，在发髻的顶部饰以宝石制成的花朵，是称“桃心髻”。以后，又将发髻梳高，以金银丝挽结，远远望去，如男子头戴纱帽，顶上也有珠翠装点；还有桃尖顶髻、鹅胆心髻以及模仿汉代“堕马髻”者，梳时将头发向上卷起，挽成一个大髻，垂于脑后。在明代画家的仕女图中常见此发型，如明万历刻本《十义记》的插图（图 1-31）。

在年轻妇女中，还有戴头箍的风尚，头箍初期较宽阔，后变窄，最后只留下一条窄边，系扎在额头之上。此时还有假髻，又称“髻髻”，一般用铁丝织圈，外面编结头发，做成一种固定的装饰物，时称为“鼓”，鼓比原来的发髻大概要高出一半，戴时罩在髻上，以簪绾住头发，后来，这类发式的样式更加丰富，有“罗汉髻”、“懒梳头”、“双飞燕”等，在一些首饰铺里还有成品出售，梳假髻的妇女如：明代陈洪绘《女仙图》局部（图 1-32）。直到明末清初，发髻在高度上有所收敛，主要有牡丹头，如传世绘画（图 1-33）；钵盂头，如清代的《胤禛妃行乐图屏》（图 1-34），明代陈洪绘《龙补衮图》（图 1-35）。



图 1-31



图 1-32



图 1-33



图 1 - 34



图 1 - 35

清

清朝从入关的第一个皇帝顺治起，就强令全国都按满族传统穿着打扮。男人们一律剃去四周的头发，留后发编为辫子（图 1 - 36）；由于人们无法自己剃发，于是以剃发、刮脸为业的人日益增多，最初是挑担流动服务，逐渐发展成有固定的门面，雇用一些专业剃发人员。从事男子剃发、刮脸和从事女子梳理、整容为业的两部分人员结合，理发行业就正式形成了。当时妇女的发式，分为满汉二式。《阅世编》记汉族女髻：“崇祯之间，始为松鬟扁髻，发际高卷，虚朗可数，临风栩栩，以为雅丽顺治初，见满装妇女辫发，于额前中分，向后缠头，如汉装抱头之制，而加饰于上。京师效之，外省则未也。”清朝中叶，汉族妇女模仿满族宫女发式，以高髻为尚，把头发平分两把，俗称“两把头”或“叉子头”，又在额头垂下一缕头发，剪成两个尖角，名谓“燕尾”。以后又流行“平髻”，北方人称“平三套”又称“苏州撅”（图 1 - 37）。“圆头”：即圆髻或盘头髻，有如意缕、盘心髻、散心髻等。康乾以后，受汉族的如意缕的影响，把发髻梳成一字形，俗称“一字头”。后越来越高，变成“高如牌楼”的固定装饰，用时套在头上，再插上一些花朵，即成“大拉翅”，直到清末仍为满族妇女的主要发式（图 1 - 38）。



图 1 - 36



图 1 - 37



图 1 - 38

二、中国近代发型的演变

1840年鸦片战争以后，中国进入了近代，1911年辛亥革命，废除帝制，建立民国，剪发辫，易服色，更是一次大变革。

清末，大批青年出国留学，受到外国进步思想的影响，掀起剪辫、易服的风潮，还有一部分人对清王朝的统治强烈不满，所以在推翻清朝政府后，纷纷剪掉辫子，留成短发式样，有平顶式（图1-39），圆顶式，分头式（图1-40）。自光绪末年至民国初年，曾经时尚的妇女发式有：螺髻、包髻、连环髻、朝天髻、元宝髻、空心髻、盘辫髻、面包髻、一字髻、东洋髻、舞凤髻、蝴蝶髻等。年龄较轻的除了梳髻外，还留一绺头发盖在额上，俗称“刘海”，样式有最早流行的“一字式”，长达二寸，一般盖在眉间；继而流行“垂丝式”，将前发剪成圆角，梳成垂丝状（图1-41）；以后又将额发分成两绺，剪成尖角，形如燕尾，时称“燕尾式”，如传世图照（图1-42）；到民国初年，风行一种极短的刘海，远远看去若有若无，名叫“满天星”，如传世图照（图1-43）。烫发大约在20世纪30年代传到中国。曙光著《女人截发考》中记载，在1933年以前就已经有烫发了



图 1 - 39



图 1 - 40



图 1 - 41



图 1 - 42



图 1 - 43

民国初年、二十年代、三十年代发式变化很快，有一部分年岁大的人，思想保守一直留长发梳髻；一部分年轻人受西方文化的影响，剪短头发或用火钳烫发，如传世图照（图 1-44，图 1-45 图 1-46）。当时，一些外国的传教士把新的技术和用品带入我国，包括各种化妆品，为我国的传统发式增添了更加丰富的内容，在发式造型上也有很大的变革，由单纯的发髻型发展到披、卷、散、曲、长、短等各种类型的样式。从此，理发业的服务范围，就由单纯的男子理发发展到男女理发了。女式理发的出现，对理发行业的发展起到了重要的促进作用。首先是随着妇女理发人数的增多，理发店和理发员大大增加；其次是为了适应女式理发的需要，理发店的规模增大了，比较复杂的理发工具和设备产生了并逐渐增多，对理发的技术要求也更高了；特别是烫发技术的兴起，为女式理发开辟了新的天地。在各种发式不断更新和新发型不断涌现的情况下，美发的技术和艺术水平也不断地提高，各种工具、设备不断完善，于是各种新的仪器、工具、洗发、护发用品和烫发、染发用品也不断地问世，美发行业进入了一个新的历史时代。



图 1-44



图 1-45



图 1-46

纵观我国美发发展的过程，可将美发发展归结为三个不同的阶段：披发阶段，束发阶段（古代发型），短发阶段（现代发型）。

披发阶段是指从原始社会初期，人们的头发任其自然生长并披散着，这是一个漫长的历史时期。

从原始社会末期开始，进入了束发阶段。在此阶段，无论男女全部束发，因而出现了各式各样的发髻和梳理发髻用的发饰品。这一时期，几乎就是中国封建社会发展的全部过程。

短发阶段（现代发型）是指五四运动后，随着反帝反封建和新文化运动的发展，社会风气和人们的思想也在相应变化，不仅男人全部剪掉辫子，代之以“平头式”、“圆头式”、“游泳式”、“分头式”、“一边倒式”等发型；就连几千年来被禁锢在绣阁里作“云鬓钗鬟”的妇女，也冲破了封建礼教的束缚，拆散发髻，把直头发烫卷曲或剪短头发。这个时期可称为美发的革命阶段。因为每经历一次历史的变革，就会在当时的社会条件下产生出相对现代的发

型，例如清朝男子梳辫子，而经过了辛亥革命，男子不留长发，就形成了现在的发型——男式短发。

三、中国现代发型的演变

从古代的束发发型到 20 世纪初的“五四式”发型，以及推剪成露三茬的男士发型等，至今仍然被人们所喜爱。20 世纪 50 年代初期，历史揭开新的篇章，人们对生活和工作的热情非常高涨，理发师们根据当时的生活水平、理发工具等条件，设计出各种直发、烫发的发型。男式发型有：平头式、圆头式、平圆头式，游泳式，有缝青年式、无缝螺旋式，直发吹成的波浪式及背头式等；女式发型有：短直发类的有青年式、平齐式、弧形式等，烫发类的有波浪式、云纹式、螺旋式、花瓣式、双花式、单花式、刘海式等。束发类的有：香蕉髻、卷发盘髻，各种发辫的编盘样式等。儿童发型有：学生式、三齐式等。此时的发型整体的风格较为简洁、拘谨，发型名称统一，式样较为固定。

20 世纪 60 年代中期至 70 年代初期，由于受“文化大革命”的影响，理发业几乎停滞不前，烫发、做发型等项目被取消，理发馆只负责洗、推、剪、剃等最基本的工作，女士束发类发型，只是自己把头发简单地梳理成一个马尾辫、扎成两个刷子、梳成两根发辫或把发辫盘在头上，只有卡子和皮筋，没有头饰，也没有新的发型出现。

改革开放以后，随着人们生活水平的提高，国外一些先进的仪器设备和美发操作技术、产品的引进，使理发业又重新恢复了活力，人们开始注重自己的仪表、形象，审美要求也越来越高，使单纯的理发向美发转变，理发馆变成了美发厅，在原有的传统服务项目基础上，增加了漂、染，彩色焗油、护发焗油，拉直烫以及各种新潮烫发及美容护肤、化妆、美体、减肥等项目。

发式造型方面也有了突飞猛进的变化，男士发型在寸头的基础上演变出板寸、圆寸、毛寸等；从侧奔式、前探式等靠吹风造型的发型变化为打破三茬界限的，要么放长、要么推成极短，顶部的头发层次变化丰富，可以形成各种线条流向，要么很厚重、要么非常轻薄，鬓发通过各种处理方法修剪成各种样式。男士长发更是没有固定的模式，可披可束。男士烫发发型有：从满头碎发卷到拧成麻绳状等多种造型。女士发型的直发类有：从极短的寸发、蘑菇式、扣边式、外翻式、飘柔式到平直式、圆弧式披肩发，再到现在的各种飘逸的虚发类发型；烫发类有：烫后剪掉半个发花的自然式、蘑菇式、外翻式、麦穗妆和乱妆、蛇妆以及不烫发根只烫发梢的各种自然发型等；束发类有根据不同场合、不同要求、不同服饰、不同年龄而设计的发型，有适合工作环境简易、快捷的，用各种大小发夹固定的发型，有适合社交场合的大方得体的发型，有适合参加晚宴的妩媚与突出个性气质的发型，有适合婚礼上展示新娘娇柔、青春、靓丽的发型，以及适合各种表演场所的创意发型，等等。在发式造型方面，已经打破了严格的男女发式的界限，发型要求突出个性，因为现代人的活动空间较大，要经常变换角色，并且天天洗澡，所以发型要简单易梳理，在造型工具、美发产品的辅助下，能够进行各种变化。在颜色方面的变化更为突出，有各种颜色供顾客选择，有暂时性、半永久性、永久性染发产品及各种假发饰品，来丰富发式造型，使发型师有更大的发挥聪明才智的空间。

第二节 国外发型及理发技术的发展简史

国外各民族的发型同我国发型的演变一样，也是随着生产力的发展和在对美的追求的基础上发展起来的。

公元前 4 世纪，古埃及人是留短发的，进入王朝时代，无论男女都时兴戴假发，一方面是为了防晒，另一方面与古埃及人的清洁癖好有关。男子有戴假胡须的习惯，假须长约 20 cm，有的编成辫子状，梢部卷起来，一般用细绳挂在耳朵上，这也是权力的象征。世界考古学家认为，最早有意识地进行个人装饰的是埃及艳后克丽佩脱拉时代，精致的梳子和镜子已是浴室中不可缺少的物品之一。修饰发型已成为一种艺术，精巧的假发及头饰已被运用。

古希腊人有清洁的癖好，建造了许多精美的浴室，同时也发明了整理修饰头发、保养皮肤的方法。人们普遍重视发型，女性很少出入公共场所，几乎没有戴帽子的习惯，所以对发型格外关心。贵妇人经常洗发、烫发、染发，将头发扎成各式各样的发髻，用缎带、串珠、花环等把发型装饰得十分华丽。

公元前 2 世纪，罗马出现了理发店，上流社会拥有专职的美容奴隶。男子发型主要是烫成卷的短发，女子发型也颇讲究，流行把发辫盘在头上或梳理成各式各样的发型。

公元 5—15 世纪的日耳曼人以蓄长发为荣，男子发长齐肩，女子把头发编成发辫，垂在身后，也有人戴着用羊毛制成的假发，并喜欢把头发或假发染成红色。

17 世纪前后的欧洲，法国特别盛行戴假发，用假发来化妆或弥补头发缺陷，也显示威严。这种习惯最初兴起于法国国王路易十三，路易十四在 1670 年以后也开始使用假发。于是在法国的宫廷，不论男女都戴假发，这种风俗从欧洲各国一直传到美洲新大陆。法国大革命后，假发在欧洲大陆逐渐消失，只是在英伦三岛仍然保留，即使在今天，大法官、审判员、辩护律师等在开庭审判时，也还保留着戴假发的习惯。

18 世纪 60 年代后半期，女子发型发生了戏剧性的变化，由梳发髻或长辫，改为前所未有的高发髻，发髻最高时可达 100 cm 左右，致使下颌部处于身体的 1/2。这种高发髻是用马毛做垫子或用金属丝做撑子，然后覆盖上自己的头发制成的，如果不够，加些假发，再加淀粉、润发油和发粉固定。梳理如此高大的发型，不仅要花费可观的人力、物力和时间，对支撑这个硕大物件的人来说也是一种痛苦，况且上面那光怪陆离的各种装饰，其技术难度可想而知。到 18 世纪 80 年代，高发髻日渐衰落，又一度流行用发卷强调横宽的发型，但很快就回到自然的发型潮流上。

从欧洲文艺复兴时期到 19 世纪，是西方发型及美发工艺迅猛发展的时期，如多样化的发型、艳丽的头饰、各种技法的应用、男子短发的兴起、职业理发店的形成、假发的盛行等，这一阶段可成为西方发型发展的成熟时期。这一时期的发型例如：达·芬奇的名画《蒙娜丽莎》的中分发型、侧发弯曲自然的发型，潮流人物如蓬巴杜夫人的发型、迪巴里夫人的发型等都是当时流行的发型；男子发型为卷发，盖过耳朵，长至衣领，常以 4:6 或 3:7 的比例分头缝；后来，女子发式两侧的垂发卷消失，脑后的发髻用丝绸包起来，由于衣服造型变得朴素、简练，发型和帽饰就显得格外重要了，发型变小，预示着短发时代的到来。

为了改变头发的形态，自古以来人们想了很多办法。相传古埃及妇女曾用稀泥、木棍卷发

再晒干的烫发方法，18世纪水卷法和后来的热火钳烫发法，虽然取得了理想的发型，但不能保持长久。于是在多次实验后，于1905年德国人内斯拉发明了先用碱性溶液将头发湿润变软，再卷绕在小棍上进行烘干的卷烫技术，能取得较长时间的弯曲效果，但仍不理想。1914年第一次世界大战后，从军女护士因多是短发，所以很流行这种碱液烘烫法。西欧的职业理发师将这种烫发方法应用于蒸汽烫发机中，由于此法容易漏汽烫伤皮肤，1933年法国人在蒸汽烫发的基础上改用通电的卡子，将卡子加热后断电，卡在发卷上加热，于是就有了电热烫发机，此法曾风靡一时。与此同时，1937年英国人在美国使用碱性溶液，使头发软化后卷杠，然后用酸性溶液中和的烫发方法，俗称冷烫，很快在欧洲普及推广。冷烫于1945年传入日本及东方各国。伴随科学的发展，冷烫液也在不断地改进，现在的冷烫液已是第三、四代产品，能够满足不同发质和不同烫法要求的需要

第三节 美发师的服务知识

一、美发岗位职责

岗位职责是指每一个岗位应承担的工作内容及相关职责。美发厅的全体工作人员应各司其职，各负其责，并相互配合搞好服务。

（一）接待人员

负责接待进入店内的顾客

（1）顾客进店，主动上前迎接，使用欢迎用语，询问顾客需求，介绍店内情况，根据顾客需求安排服务。

（2）为顾客送水、递报纸，协助顾客存好衣物

（3）接听电话，登记顾客预约，解答问题。

（二）美发师

为顾客提供美发服务。

（1）根据接待人员的安排，依照顾客来店的先后顺序进行服务。

（2）请顾客入座，了解要求，提出建议，达成共识后再进行操作。

（3）按顾客要求的项目，做好准备工作。

（4）安排助理要做的项目，要说明操作要求，并检查工作情况，确保质量。

（5）服务结束、顾客满意后，引导顾客到收款台结账。

（三）美发助理

在美发师的指导下为顾客提供服务。

（1）按照美发师指示的工作内容，根据操作规程进行操作。

（2）操作过程中及时听取顾客的反映，保证使顾客满意。

（3）美发师操作时应在一边递工具、用品，进行辅助。

（四）收银员

负责向顾客介绍服务项目、收费标准等。

（1）协助管理顾客的衣物。

- (2) 填写当日营业报表。
- (3) 按财务管理要求上缴营业收入。

(五) 前厅主管

负责营业场所的指挥、调度，处理发生的特殊事情。

- (1) 班前检查准备工作，包括环境卫生、工具用品及员工仪表等。
- (2) 合理调度各岗位人员，提高工作效率。
- (3) 检查、监督各项规章制度的落实，处理违规违纪行为。
- (4) 解决顾客的特殊要求。
- (5) 处理投诉。

二、美发工作守则

美发师工作守则是美发厅服务规范的重要保证之一，是美发师工作的行为规范。其具体内容如下：

- (1) 严格遵守美发厅的考勤、卫生、财务、安全、接待服务、物料用品管理和领用等各种管理制度。
- (2) 树立良好的职业道德和精神风貌，热情礼貌地接待好每一位顾客。
- (3) 刻苦钻研美发技术，严格按照操作质量规范要求，为顾客提供优质高效的美发服务。
- (4) 保持工作环境的清洁、卫生，美发工具、用品及时清洗、消毒、更换。
- (5) 安全使用工具、设备、仪器；做好设备的日常维修与保养工作，使设备处于良好的工作状态。
- (6) 了解和掌握美发厅的营业收入、费用支出、财务核算等经营情况。
- (7) 按美发厅服务等级的要求使用美发用品，保质保量地为顾客提供美发服务，防止浪费、失窃，控制费用支出。
- (8) 虚心接受顾客的批评和建议，对其合理部分要认真采纳，及时阻止各种违法行为。
- (9) 顾客遗留的物品，要设法尽快交还顾客或报告上级有关部门。
- (10) 当班工作结束后，做好结束工作和下一班交接工作。

三、美发师的仪表、仪态及语言规范

美发师的仪表、仪态是美发接待服务工作中的一个重要方面。美发师的言行举止反映了美发厅的服务质量。

(一) 仪表

仪表是指人的外表，包括容貌、姿态、个人卫生和服饰，是人的精神面貌的外在表现。良好的仪表可体现企业的氛围、档次、规格。美发师仪表的具体要求是：

- (1) 着装要清洁整齐上岗要穿工作服并保持整齐干净，纽扣齐全、扣好，佩戴工号标志，不可衣冠不整、不洁，不可敞胸露怀。
- (2) 仪容要大方，指甲要常修剪，不留长指甲。上班前不吃有异味的食物，不喝酒；女士要淡妆上岗，上班时不戴手镯、手链、戒指等饰品。
- (3) 注意休息，睡眠充足，常做运动，保持良好的精神状态。

(4) 每日上班前要检查自己的仪表后才能上岗。

(二) 仪态

仪态是指人们在交际活动中表现出来的姿态和风度。美发师的仪态是指美发师在服务工作中的举止。美发师仪态的具体要求如下：

(1) 站姿 站立要端正，挺胸收腹，双眼平视，嘴微闭，颈部伸直，微收下颌，两臂自然下垂，双肩稍向后并放松，双手不要叉腰，不插衣袋，不抱胸。男士双脚平行分开，与肩同宽站立。女士双腿并拢，双脚成“V”字形或“丁”字形站立。站立时身体重心应放在两脚弓前端的位置上。

(2) 坐姿 上体保持站立时的姿态，两膝并拢，两腿不分开或稍分开。两脚前后略分开。女士双膝应尽量靠拢，如两腿上下交叠而坐时，悬空的脚尖应向下。

(3) 走姿 走路时身体挺直，保持站立时的姿势，不可左右摆动、摇头晃肩或斜肩。双臂前后自然摆动，幅度不可太大，忌左右摆动。步幅与呼吸应配合呈有规律的节奏。女士穿礼服、裙子时，步子要迈得小一些。美发师工作时的步伐要轻、稳、灵活。

美发师要长期站立操作，如果没有正确的站立姿态，容易疲劳，影响工作效率；长期下去容易导致许多职业疾病，如歪头、斜肩、驼背、静脉曲张等。这样既会影响美发师的形象，又会给人以不美的感觉。

(三) 礼貌用语

美发厅的礼貌服务是美发服务的一个重要组成部分，而美发师的礼貌用语是服务质量的具体体现。

1. 礼貌用语规范

(1) 顾客进门，美发师应面带微笑主动打招呼，称呼要得当，以尊称开口表示对顾客的尊重，以简单亲切的问候语表示对顾客的热情，对于熟客，要称呼顾客姓氏，然后询问顾客需要哪些美发服务。

(2) 与顾客交谈时要注意使用礼貌用语，“请”字当头，“谢”字不离口。

(3) 顾客讲话时要仔细倾听，眼睛要自然地看着顾客的面部，不要打断顾客的谈话，不能有不耐烦的情绪，不要心不在焉，左顾右盼。对没有听清楚的地方要有礼貌地请顾客重复一遍。

(4) 在与顾客交谈时，语言要亲切，态度要和蔼，声调要自然，说话要清晰，音量要柔和适中，以顾客听清楚为宜，答话要迅速、准确。

(5) 对顾客的询问应及时回答，要有耐心，若遇回答不出来的问题应及时请示上级领导，尽量给予解答，不能不懂装懂，胡乱回答。

(6) 接待工作中要讲普通话

2. 常用礼貌用语

(1) 人称用语 小姐、夫人、太太、先生、小朋友、同志

(2) 欢迎用语 欢迎光临、欢迎您到我们美发厅

(3) 问候用语 您好、上午好、下午好

(4) 祝贺用语 祝您生日快乐、祝您节日快乐、恭喜发财

(5) 常用礼貌用语 您好、请、谢谢、对不起、请原谅、没关系、不要紧、别客气、

再见

- (6) 道歉用语 对不起、请原谅、打扰您了
- (7) 道谢用语 谢谢、非常感谢
- (8) 应答用语 是的、好的、我明白了、不要客气、没关系、这是我应该做的
- (9) 告别用语 再见、下次见、欢迎下次再来

四、美发服务规范

美发服务规范是美发师必须严格遵守的基本要求。尽管各美发厅的等级不同，管理方式也有差异，但在服务规范方面，则应做到文明、周到、耐心、认真。

(1) 接待顾客或与顾客沟通时，应站在客人前方的一侧，保持适当的距离，自然站立。使用礼貌敬语时，吐字清楚，发音要缓。

(2) 请顾客入座时应辅之以手势，动作自然大方。对老人或行动不便的客人要给予协助。

(3) 在操作之前，一定要与顾客充分地沟通并达成共识。服务中要注意观察顾客的反应，以便及时妥善处理遇到的情况。

(4) 按照等级标准、操作规程操作，动作要准确、轻柔、稳重。操作时需要顾客配合时，一定要使用“对不起”、“请您”、“谢谢”等礼貌用语

(5) 操作中除遇特殊情况外，不应中断服务。不能与他人聊天，不准吸烟，需要接听电话等，必须中断服务时，应向顾客致歉，并取得客人的同意。

(6) 因故耽搁服务应向顾客解释、致歉，取得客人的谅解。

(7) 与顾客交流时，不应涉及与工作无关的内容。

(8) 顾客对服务表示不满时或发生纠纷时，首先向客人表示歉意，并立即向有关人员反映，及时进行处理，不得争吵或私下处理。

(9) 服务结束结账时，应请顾客确认服务项目和金额，唱收唱付，双手将账单、余额递到顾客手中并致谢、道别。

(10) 对于初次来店的顾客，一定要认真介绍服务项目、收费标准，使其清楚服务项目的价格，避免结账时发生误解。

思考与练习

1. 简述发型发展的历史。
2. 简述理发行业的启蒙与发展过程
3. 简述美发的服务规范。
4. 常用礼貌用语有哪些？

本章要点

了解毛发的基本知识，对头发的结构有一个明确的认识，认识头发常见病的种类及特征掌握头发的护理方法。

第一节 毛发的生理知识

毛发是皮肤的附属物。毛发是不能离开皮肤而独立存在的人体除手掌及足底外，均有毛发生长。人的毛发从质感上可分软毛和硬毛两大类软毛细软、毛色较淡，如汗毛。硬毛粗硬、毛色较浓，如头发、胡须、眉毛、睫毛等。硬毛又有长短之分，头发、胡须属于长毛；眉毛、睫毛属于短毛。在这里我们重点介绍一下头发。头发是人体毛发的一部分，生长于头颅顶部，头发生长区边缘称发缘或发际。头发总数约 10~15 万根，它的美容的作用和魅力非同一般。

一、头发的结构

头发是一种从皮肤里生长出来的纤维组织，是由细胞再生而形成的硬角质的排列。毛发的长短、寿命，因所在的人体部位、年龄和性别等因素的不同而各有差异。其中，头发最粗最长，躯干、四肢的毛最细小，每根头发由发根和发干两部分组成。

(一) 发根

发根深埋在皮内的毛囊中，被毛囊所保护。毛囊是一根狭窄的管道，是由皮肤表皮层构成的，并深入到真皮中，每个毛囊生长一根头发。发根的末端膨大呈球状，称毛球，毛球是一群增生和分化能力很强的细胞，其下端呈凹陷状，真皮组织伸入其中，构成毛乳头。毛乳头内含有丰富的血管和神经末梢，为头发生长提供营养，如果毛乳头被破坏或是退化，头发会停止生长并逐渐脱落。毛球下层与毛乳头相接处为毛基质，是头发生长区，其从血管里获得营养，然后进行分裂，逐步形成完整的头发形态。毛基质含有黑色素细胞，分泌黑色素颗粒，并输送到毛发细胞中，决定了头发的颜色（图 2-1）。

头发与皮肤表面有一定的角度，在锐角侧有一条斜行的平滑肌肉，称为立毛肌。它一端附于毛囊，另一端终止于真皮的浅部。立毛肌受交感神经支配，在寒冷、恐惧、愤怒时可收缩使毛发竖直，使皮肤呈现鸡皮状。