

项目一

头发健康洗护的认知

- 任务一 岗位要求
 - 任务二 头皮、头发
 - 任务三 发质判断
-

【项目导读】

随着社会经济的发展和“健康中国”建设行动纲领的明确，人们生活水平不断提高，对头皮与头发的健康状况越来越重视，关注度越来越高。随着健康产业的大力发展，头皮头发健康管理市场急速扩大，市场需求量日益增加，全面培养头皮头发健康管理的专业人才，成为行业发展的新方向。

培养具有较高岗位胜任力的健康洗发和养发的专业人才，是专业发展的重要任务。

【学习目标】

1. 知识目标：

- ①了解洗护师的职业道德和工作职责要求，掌握职业礼仪。
- ②熟知接待，咨询，头发、头皮检测的基础知识和技巧。
- ③熟悉头发、头皮生理基础知识。
- ④熟悉发质判断的方法。

2. 能力目标：

- ①具备职业道德，熟悉工作职责，具备职业礼仪。
- ②能掌握头发、头皮生理基本常识，进行发质头皮分析。
- ③能熟练运用发质判断方法进行实训。

3. 素质目标：

- ①培养敬业、科学、严谨的工作态度。
- ②提高人文素质和文化自信，培育科学精神和创新理念。
- ③培养“尊重科学、崇尚健康美”的职业精神，强化服务意识，提升职业认同感。

任务一 岗位要求

【任务描述】

洗护师是美发、养发企业核心岗位之一，是行业专家成长的第一阶梯。洗护师的工作是基础性工作，是晋级成为设计师的基础。服务顾客，洗护师的作用非常重要。

【任务实施】

一、美发师国家职业标准

（一）概述

美发师是根据顾客的头型、脸型、发质、职业要求、兴趣爱好等进行整体的形象风格诊断，并依据诊断结果进行洗护发、养发、烫染设计、裁剪设计、盘扎造型设计等的服务人员。

（二）美发师职业等级

美发师国家职业技能标准共设五个等级，从低至高依次为：五级 / 初级工、四级 / 中级工、三级 / 高级工、二级 / 技师、一级 / 高级技师。

美发师国家职业技能等级认定相关规定：经劳动和社会保障行政部门审核认定的，以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本专业毕业学生可考取四级 / 中级工职业资格证书。

同时，国家对取得一级 / 高级技师的美发师从业人员给予相应的政策扶持与优惠，具体按各省市条例规定执行。

（三）美发师职业技能等级申报条件

1. 具备以下条件之一者，可申报五级 / 初级工：

(1) 累计从事本职业工作 1 年（含）以上。

(2) 本职业学徒期满。

2. 具备以下条件之一者，可申报四级 / 中级工：

(1) 取得本职业五级 / 初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业工作 4 年（含）以上。

(2) 累计从事本职业工作 6 年（含）以上。

(3) 取得技工学校本专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

3. 具备以下条件之一者，可申报三级 / 高级工：

(1) 取得本职业四级 / 中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 5 年（含）以上。

(2) 取得本职业四级 / 中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业四级 / 中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(3) 具有大专及以上学历本专业毕业证书，并取得本职业四级 / 中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业工作 2 年（含）以上。

4. 具备以下条件之一者，可申报二级 / 技师：

(1) 取得本职业三级 / 高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业工作 4 年（含）以上。

(2) 取得本职业三级 / 高级工职业资格证书（技能等级证书）的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业工作 3 年（含）以上；或取得本职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业工作 2 年（含）以上。

5. 具备以下条件者，可申报一级 / 高级技师：

取得本职业二级 / 技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业工作 4 年（含）以上。

（四）美发师资格认定标准

美发师资格认定标准中，对初级、中级、高级、技师和高级技师的技能

要求依次递进，高级别包括低级别的要求。具体标准要求见中华人民共和国人力资源和社会保障部制定，中国劳动社会保障出版社出版发行的《美发师国家职业技能标准（2018 年版）》，职业编码：4-10-03-02。

（五）新增岗位与职能

国家倡导大健康理念，头发的健康是人们生活健康的有效体现。因此，养发及头皮管理受到人们的青睐，健康头发给人们带来新的形象。目前，养发岗位在就业的选择上呈上升趋势，头皮与头发护理的职业功能已经写入美发师国家职业技能标准中，越来越多的洗护师走上养发护理师的岗位，成就不一样的美好人生。

头发护理及头皮管理技术是洗护师需要掌握的一门技能，更是养护头发、头皮的重要手段。对头皮、头发使用专业的产品、仪器、手法进行全方位的养护，能促进人的健康发展。

据最新统计数据，目前，我国有 2.5 亿脱发人群、4.2 亿白发人群，80% 的人群有染烫受损、头屑头痒等问题，超过 3 亿消费者有护理需求，具有约 9000 亿元的潜在市场价值，且在不断提升中。

（六）美发师对应岗位名称与学习范围

美发师取得国家职业资格后，具体为顾客美发服务的岗位分为四类，名称依次为洗护师、养发师、烫染师、发型设计师。

中等职业学校在校学生需要在专业学习中分别学习洗发、护发、养发、烫发、染发、裁剪、盘扎等发型形象设计的理论知识与实际操作，全方位掌握综合技能以有效服务顾客。（图 1-1-1）

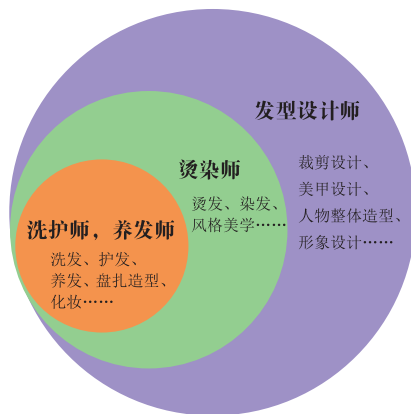


图 1-1-1 美发师岗位与学习范围

二、洗护师的岗位职责

1. 尊师重道。尊重师傅、教师，具备良好的职业道德，遵守各项规定，明确工作范围，做好服务工作。
2. 服从安排。听从师傅、教师、店长等上级的工作指令和安排；任何工作都应自觉、积极、主动，有效完成计划目标。
3. 礼貌待客。礼貌服务，诚实待客，热情向客人介绍适合的项目及产品。
4. 细致冷静。认真细致服务顾客，按规定程序工作，不偷工减料。遇到特殊情况保持冷静，协调解决。
5. 主动沟通。主动服务顾客，主动请教师傅和同事等；学习心理学知识、沟通技巧，不随意抱怨。
6. 维护秩序。保持工作场所的整齐、清洁，自觉遵守和执行卫生标准及规定，有责任和义务维护工作场所正常秩序。
7. 学习提升。积极参加相关技术培训、会议及考核，与时俱进，保持最佳提升状态。
8. 及时总结。及时进行个人和集体的日、周、月工作总结，并不断反思和完善。

三、门店卫生要求

洗护师在开门营业前需要保持和维护门店卫生。

1. 门店各区域台面无灰尘、无杂物，地面无污渍，干净整洁。
2. 门店所有仪器用酒精消毒，清洁后再使用。
3. 护理辅助类工具需使用专业红光灯消毒柜进行消毒清理。
4. 布草间、存包柜区域保证干燥无水渍，所有物品、地面使用适量消毒水清洁。
5. 门店所有水杯、餐具用完立即清洗，放入消毒柜中，消毒后才能再次使用。

四、洗护师的工作流程

1. 上班前准备：自检仪容仪表，穿戴工服、工牌，头发干净清爽，化淡妆。上班按时打卡或签到。
2. 集中开早会：听取最新指示及总结，提出工作问题，完成指定区域卫生清洁。

3. 工作流程：提前站位—迎接顾客—倒水—咨询需求—针对性介绍—记录信息—带位—完成健康洗发—引导复检—完成护理流程—完成按摩流程—取东西—收银签字—反向邀约—送客出门—清理现场。

4. 电话接待：专业、礼貌接待不同类型的顾客。

5. 服务接待：热情礼貌地向顾客打招呼，了解顾客需要的服务项目，适度地交流沟通，征询顾客的需求，提高满意度。

五、洗护师的形象与仪表

洗护师成功的第一要诀就是具备专业的、丰富的洗护知识。除此以外，形象和仪表也很重要，良好的形象与仪表，使人乐意与你见面。顾客的信任、喜爱是洗护师走上成功道路的重要因素之一。

（一）洗护师的个人卫生

洗护师应在工作中不断提升个人素养，注重个人整洁，尤其是个人卫生与形象。

1. 勤洗手，指甲应修剪整齐，平视无突出，保持清洁无污渍。
2. 勤理发，无头屑头油，发型简洁大方，整齐利落。
3. 衣着干净整洁，无异味。
4. 上岗期间按照门店要求做好卫生维护，保证门店及个人的卫生清洁。

（二）洗护师的形象要求

洗护师整体形象应礼貌热情、大方得体、主动积极、谈吐斯文。工作期间要求形象自然清新，给人亲切、端庄的感觉。

服务顾客，要求佩戴工牌，服装为统一制服，颜色、质地等具体依企业要求而定。（图 1-1-2）



图 1-1-2 洗护师形象

（三）洗护师接待与沟通技巧

洗护师要亲切地与顾客打招呼，记住每位顾客的名字；服务周到，顾客私人的东西要小心看管。同时，还要能够接受并照顾顾客的情绪。有些顾客非常健谈，这时我们是听众；有些顾客喜欢安静与完全放松，这时我们应尽量让他们休息，较少与之沟通。

需要强调的是，我们不可在顾客面前论人长短或谈论琐事，老生常谈的话题索然无味，会失去顾客信任。

六、洗护师的服务礼仪

相信大家也会有过这样的体验：在进入门店时都会获得热情的接待，每个洗护师都彬彬有礼，给人感觉十分温暖与舒服。这就是作为洗护师首先应该具备的职业素质之一。

顾客在接受服务的过程中，经由亲自看到、听到、触摸到的各项具体事物，以及心理上的各种感觉，来评断对所获得的服务是否满意，并决定未来是否会再度光顾。

（一）面部礼仪

“微笑是见面礼，赞美是敲门砖。”服务时应真诚、自然、发自内心地微笑。

微笑以露出 6～8 颗牙齿，面部表情和蔼可亲，嘴角微微上翘为适宜。

（二）形体礼仪

1. 穿着：工作时，统一着装，服装勤洗勤换，保持整洁。如服装有纽扣，扣子最多打开一粒，维护服务形象。

2. 发型：女生肩膀以下的头发须扎马尾，马尾高度在枕骨区；男生刘海不超过眉毛，脑后头发不能太长。

3. 妆容：女生宜淡妆，画眉、上底妆、涂抹口红；男生胡须每天清理，保证干净整洁，适当修眉并画眉。

4. 手脚：手部指甲干净，从手的正背两面检查指甲长度不得超过指腹；公共场合不宜穿拖鞋，建议穿黑白球鞋或皮鞋。

5. 坐姿：背部挺直，双手放桌上，手不撑头，脚踩地不跷二郎腿，坐在凳子的三分之一处。

6. 站姿：女生双脚后跟并拢，成丁字步；双手五指并拢交叠轻扣于腹部，手肘放松。男生双脚与肩同宽，双手交叉背在身后，抬头挺胸收腹。背、颈、头部成一条直线。点头示意时，面带微笑，上半身微弯。注意动作利落，不拖泥带水。

7. 表达：有礼貌地说欢迎词，并将视线移至顾客脸上。

（三）接待礼仪

1. 引位。

（1）陪同引导：稍前顾客左侧，协步同行。

(2) 上下楼梯：上下楼梯始终在顾客的下方。

(3) 进出房门：内推门自己先进，外拉门顾客先出。

(4) 进出电梯：上下电梯应按电梯按钮让顾客先出先进，依客为先、主为后的顺序进出。

2. 端茶倒水。

(1) 倒茶前先询问，如：“请问您是喝温水还是花茶？”询问后再倒。倒茶的量不能太满，一般七分满为宜。

(2) 端茶给顾客，需要双手递送。一手抓住杯耳，一手托杯底，注意不能用五指捏杯口。如果给客人摆放茶杯，应距离客人 5～10 厘米并轻声示意；茶杯柄应转至顾客右侧，便于顾客拿放。端放茶杯动作不能过高，更不能从顾客肩或头越过。

3. 接听电话。

(1) 接听技巧与话术。

电话铃响三声，轻轻拿起电话：“您好！这里是 ×× 店。”

亲切地自报姓名：“我是 ××，请问有什么可以帮到您？”

询问时，需做记录，结束时将内容重复确认一遍。如无误，应说：“好的，感谢您的来电，我会帮您安排好的，再见！”

注意：顾客挂电话后，才将电话放下。

当来电找其他同事时，应热情、礼貌地表示“请稍等”，并即刻转给当事人。如同事不在，实事求是告诉对方，询问是否要求留言。将留言内容认真清楚地记下来，附上对方姓名、联系方式等信息，及时交给同事处理。

(2) 打电话技巧与话术。

注意选择合适的时间与顾客沟通，每天早八点前，晚十点后不宜打扰。

接通电话时可说：“× 先生（女士），您好！我是 ×× 店的 ××，请问您接电话方便吗？”简单清楚地表达沟通目的、内容，并在与客人互动后礼貌收线。

如果打扰到客人，应该礼貌致歉：“对不起，打扰您了！我晚点再打给您。再见！”

4. 常用礼貌用语。

文明五句：您好！请！谢谢！请稍等！对不起！

【任务实训】

1. 小组协作任务。

(1) 回顾知识。

- ①了解美发师国家职业技能标准。
- ②了解美发师从业岗位分类及相应的学习范围。
- ③了解头皮、头发养护市场。

(2) 情景模拟。

场景①：工作情景，运用角色扮演法。由学生分别扮演顾客和洗护师，模拟顾客咨询场景，以掌握顾客咨询要领。

场景②：利用电话礼仪与顾客进行电话沟通，并做记录。

三位同学为一组，从以上场景①或场景②中选择一项进行情景模拟对话，一位模拟顾客、一位模拟洗护师、一位进行情景记录。最终将洗护师形象仪表、接待流程、沟通过程汇总起来，进行简单的十分钟汇报（可以用PPT展示、视频展示等方式进行汇报）。

2. 问题讨论任务。

如果你现在是一位合格的洗护师，你该如何面对顾客？又该如何为他（她）服务呢？

【任务测评】

表 1-1-1 洗护师接待情景模拟考核评分表

组别：_____ 姓名：_____

评价项目	内容	分值	扣分	实得分
准备工作	角色分配合理	5		
	物品准备完备	5		

续表

评价项目	内容	分值	扣分	实得分
基本知识掌握	熟悉洗护师接待顾客的礼仪与应注意的问题	20		
	准备茶水注意事项	5		
	化淡妆	10		
神态、举止	声音大小适中	5		
	热情展示	5		
	面带微笑	5		
	服装得体	10		
语言表达	表达流利	10		
	吐字清晰	5		
	逻辑清晰	5		
	用词妥当	10		
合计		100		

【延伸阅读】

洗护师需避免的举止：

1. 对着顾客正面咳嗽。
2. 在顾客面前抽烟、嚼口香糖或者槟榔。
3. 在顾客面前大声喧哗。
4. 当着顾客批评同事的为人或技术。
5. 与顾客谈论自己的私事，探听顾客及他人的隐私。
6. 工作时姿势不雅，斜靠椅背或桌面，在接待室中懒散地横靠沙发等。
7. 销售产品时，批评顾客正在使用的产品品质。
8. 在工作场所，态度和举止矫揉造作。
9. 说话时使用俚语、粗话、暗语，事事埋怨。

【生活常识】

熬夜与脱发。熬夜时人体需要分泌大量雄性激素来维持兴奋度，进一步导致双氢睾酮（Dihydrotestosterone, DHT）含量的增多，从而引起脱发。熬夜后洗头，会发现大量头发掉落，这些原本能够继续生长的头发，却在过度刺激下提前进入休止期。为什么年纪轻轻就掉头发，也许不一定是遗传，而是自身不健康的生活方式造成的。不熬夜容易做到，但贵在坚持！

任务二 头皮、头发

【任务描述】

成长为一名专业的头皮、头发护理师，需要掌握一定的头皮、头发生理知识。在进行洗护前，需要根据顾客头皮、头发的特点，制订适合顾客的方案，有针对性地为顾客提供科学的服务。

【任务实施】

毛发是皮肤的附属器，也是主要的美容器官。毛发虽然会自然生长，但其并不是活器官，因为它不含神经、血管，是不能离开皮肤而独立存在的。

一、头皮生理知识

皮肤覆盖在人体表面，是人体最大的器官。成人皮肤面积为 $1.2 \sim 2$ 平方米，重量为人体重量的 15% 左右。其（不含皮下组织）厚度为 $0.5 \sim 4$ 毫米。身体各部位的皮肤厚度不完全相同，眼睑处皮肤最薄，比较娇嫩，手掌、足底处皮肤最厚。皮肤对人体起着重要的保护作用。

皮肤表面有许多纤维组织，形成纵横交错的波纹。人体皮肤触觉感受力极强，尤其是手指、掌面最为敏感。为了在美发过程中减少对皮肤的刺激，加强对皮肤的保护，美发师应了解和掌握一些有关皮肤的生理知识。

（一）皮肤的结构

皮肤由外向内，可分为三层：表皮层、真皮层、皮下组织。在皮肤中还含有一些附属器官。

1. 表皮层。

表皮层位于皮肤的外层，属上皮组织，由数层表皮细胞组成。其深层

的细胞有分裂能力，能不断地脱落与新生，同时具有耐摩擦的特点。人体各部位的表皮层厚薄不等，一般厚度为 0.07 ~ 0.12 毫米，手掌和足底的表皮较厚。

表皮层的深层细胞含有黑色素，经常在户外进行体育锻炼和活动，刺激黑色素产生，皮肤的颜色会变黑。黑色素可以防止强烈的紫外线透入，对人体内部组织有保护作用。

2. 真皮层。

真皮层位于表皮层下面，向下与皮下组织相连，主要由胶原纤维、弹性纤维、网状纤维和无定型基质等结缔组织组成，使皮肤具有弹性和韧性。真皮层中分布有血管、神经、皮脂腺、汗腺和毛囊。

3. 皮下组织。

皮下组织由粗大的纤维组织网和脂肪组织组成，具有保温和缓冲压力的作用。皮下组织中分布有皮神经、皮静脉和淋巴管等。

皮肤的附属器官有皮脂腺、汗腺、毛发、指（趾）甲等。

健康头发覆盖于头皮，可防止紫外线过度照射对头皮造成损伤。头发的健康生长关系到整个头皮的新陈代谢，当头发生长出现障碍或问题时头皮容易松弛，并产生皱纹，继而影响整个面部的光泽度。健康的头发可以反映人的精神面貌与气质修养，也能反映人的身体健康状况，更能令人增加自信。

（二）头皮常见问题

人的头皮比较薄，头皮上面长满了头发，不易清洁和发现问题，所以头皮的护理非常重要。常见的头皮问题有头皮屑、头皮敏感、头皮太油或太干等。

1. 头皮屑的区分。

常见的头皮屑有四种：季节性头皮屑、干性头皮屑、油性头皮屑、真菌性头皮屑。（表 1-2-1）

表 1-2-1 头皮屑的区分

常见种类	头屑状况	头皮状况	反复	调理方法
季节性头皮屑	白色鳞片状，易脱落	头皮痒	否	避免吃煎炸、油腻、辛辣、含酒精及咖啡因的食物，戒食过甜食品。
干性头皮屑	白色云母片状，易脱落	头皮干痒	否	洗头时勿将洗发水直接倒在头上，应倒在手心搓起泡再涂在头发上。勿用指甲抓头皮，应用指腹轻轻按摩头皮。
油性头皮屑	淡黄色油脂片状鳞屑，不易脱落	头皮偏油，有红斑，瘙痒	否	用温水洗头。水过热会刺激头皮分泌油脂，令头油更多；水温过低令毛孔收缩，头发内的污垢不能清洗掉。
真菌性头皮屑	灰白色鳞屑，易脱落	有炎症，头皮敏感	是	不使用含激素等药物成分的洗发水，使用天然无刺激的药效型洗发产品。

2. 敏感头皮的成因。

(1) 皮肤受外界刺激或使用了不当产品，如强酸强碱产品、劣质染发剂等，引起头皮过敏。

(2) 紫外线、细菌、灰尘等都可能使皮肤过敏。如头皮红肿痛痒、发炎，个别地方还有粉刺、红疹，都是皮肤过敏的症状。

(3) 接触到敏感源。

3. 头皮出油的原因。

(1) 内因：熬夜、精神压力大、激素紊乱、肥胖、嗜食油腻辛辣食物、睡眠质量差及身体处于亚健康状况等。

(2) 外因：使用了不恰当的洗护产品，造成一些多余的油脂堵塞在毛囊里。头油与空气中的灰尘、细菌以及头屑混合在一起，形成的堆聚在毛孔周围的半透明物就是毛囊堵塞物。

二、毛发的种类与功能

(一) 毛发的种类

毛发是皮肤的附属器，通常可分为硬毛与毳毛两种。硬毛粗硬，颜色较深，可分为两种：一种叫长毛，如头发、胡须、腋毛、阴毛等，通常可长至 5～150 厘米；另一种叫短毛，如眉毛、睫毛、耳毛等，通常长度为 0.005～0.2 厘米。毳毛又称汗毛，细软无髓质，颜色淡，主要见于面部、四肢与躯干。

正常人全身毛发总数为 130 万～140 万根，头发为 8 万～10 万根。

（二）头发的种类

头发的种类很多，因人而异。从美发行业实际操作的需要出发，头发可分为硬发、绵发、沙发、油发、天然卷发五种。

1. 硬发：发丝粗硬，富有弹性，分布稠密，含水量大。
2. 绵发：头发细软，发干直径小，弹力较差，含水量大。
3. 沙发：头发缺乏油脂，含水量少，干枯、蓬松。
4. 油发：头发油亮，好像富有弹性，实际弹性不稳定；头发油脂多，含水量少，抵抗力强，做造型时较为困难。
5. 天然卷发：含水量少，缺乏油脂，柔和。

（三）头发的功能

1. 装饰美容：健康漂亮的头发可以给人美好的印象，是人的第二张脸孔。
2. 机械保护：头发覆盖于头皮可以有效防止摩擦，保护头皮。
3. 防晒遮光：头发可以阻挡紫外线对头皮的照射。
4. 调节温度：头发可以起到阻止热量流失和抵御外界温度变化的作用。炎热时，头发向外排放热量；寒冷时，血管收缩，头发能使头部保持一定的热量。
5. 代谢功能：头发可以促进人体新陈代谢。

三、头发的结构与生长规律

（一）头发的结构

毛发由角质蛋白组成，角质蛋白由提供毛发所需营养成分的多种氨基酸组成。毛发分为毛根和毛干两部分（图 1-2-1），埋藏于皮肤里的部分是毛根（图 1-2-2），露出皮肤的部分为毛干。



图 1-2-1 毛根与毛干

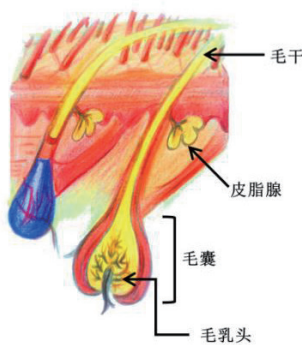


图 1-2-2 毛根

1. 毛根。

(1) 毛囊。毛囊位于真皮层和皮下组织中,可分为毛囊漏斗部、毛囊峡部、毛囊下部3部分。毛根部分呈葱头状的组织结构被称为毛囊。

正常情况下,一个毛囊长一根头发,一个毛孔可以长2~4根头发。但随着年龄的增长,毛囊的活性会逐渐减弱,就会产生脱发现象。

(2) 毛乳头。毛根包裹在毛囊中,毛囊下端膨大底部凹陷,真皮组织深入其中,构成毛乳头。内含丰富的毛细血管、神经末梢,具有为头发提供生长所需营养的作用。

毛乳头,头发生长之源,它吸收营养,控制头发的发育。细胞的增殖和分化依赖于毛乳头。只要毛乳头的功能未丧失,即使拔掉头发,亦可再生。毛乳头遭到病理性破坏或人为破坏,头发即停止生长并逐渐脱落,可导致永久性脱发。头发的色素也来自毛乳头处的毛母黑素细胞,如其功能丧失,则产生白发。

(3) 微血管。食物经过胃肠消化分解成氨基酸,经过血管被毛乳头吸收合成蛋白质,蛋白质组成细胞,新生成的细胞把旧的细胞往上推,于是头发不断地增加长度。(图1-2-3)

(4) 皮脂腺。皮脂注入毛囊内,滋润头皮、头发,决定着头发的油性、干性、中性等性质。(图1-2-4)

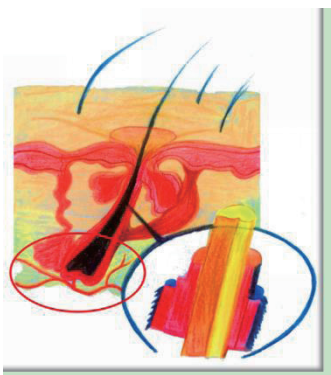


图 1-2-3 微血管



图 1-2-4 皮脂腺

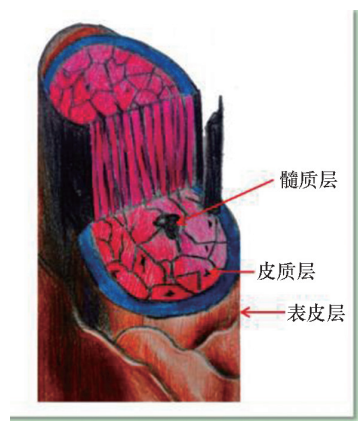


图 1-2-5 毛干

2. 毛干。

从一张毛干的剖面图观察，毛干由外向内可以分成三层，即表皮层、皮质层、髓质层。（图 1-2-5）

（1）表皮层。表皮层是毛干的保护层，呈鱼鳞状从发根向发尾排列，包裹着内部皮质层，主要抵御外界物理、化学因素对毛发的损伤。表皮层即毛鳞片，遇冷遇酸闭合，遇热遇碱张开，占整根头发的 10%～15%。健康的表皮层使头发柔顺、有光泽。

（2）皮质层。皮质层是头发的主要部分，占整根头发的 75%～90%。皮质层由螺旋状的皮质纤维细胞组成，内含黑色、棕色、深棕色等色素颗粒和气泡。黑发内气泡较少，金黄色发内气泡多。黑发外观光泽度强。皮质层决定头发的水分、颜色、弹性、粗细、曲度、韧性等，是毛发中最重要的部分。

（3）髓质层。髓质层是头发的中心部分，由非常柔软的蛋白质及含有色素的多角形细胞构成。髓质层中间充满了空气间隙，有隔热的作用，主要支持头发的力度、硬度。

（二）头发的生长规律

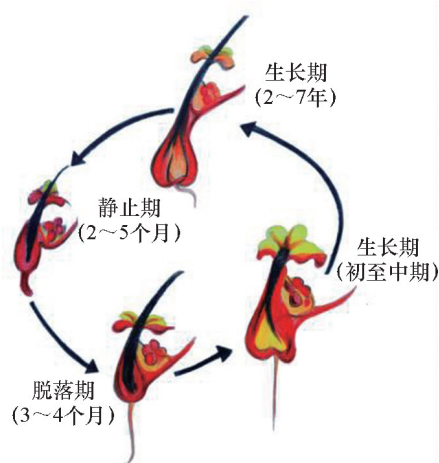


图 1-2-6 头发生长周期

头发生长活动的重要特点是具有周期性，每根健康的头发都会反复经历生长期、静止期、脱落期。（图 1-2-6）

1. 生长期。

一根生长期的头发每天约生长 0.35 毫米。一般情况下，一个人大约有 85% 的头发处于积极的生长期。生长期的头发颜色较深，毛干粗而有光泽。每根头发的生长期约 2～7 年，最长可延续至 25 年。

2. 静止期。

头发进入静止期后，毛囊的细胞停止增长，并发生角质化和萎缩，向表皮推移，逐

渐与毛乳头分离，同时所遗留的毛乳头也逐渐退化和消失，这时的毛发较易脱落。但在毛发脱落之前，原来的毛乳头处的细胞仍留在原处，重新增殖后形成新的毛根。静止期的头发细而干硬，色淡无光。头发静止期为2～5个月。

3. 脱落期。

新的毛囊底部形成新的毛乳头，新生毛发逐渐向表面生长，最后伸出皮肤表面而将旧毛推落。成年人头发数量一般在8万～10万根，正常人每天一般脱发不超过100根。

四、头发生长的影响因素

头发一般每天生长0.027～0.04厘米，每月生长1～1.2厘米，每年生长12～14厘米。

头发生长会受到性别、年龄、遗传、健康、营养和激素等多种因素影响。一般健康的头皮具有通透的毛孔、健壮的毛囊、活跃的毛乳头、畅通的血液循环、充足的营养供给、舒缓的神经、分泌油脂正常的皮脂腺、足够的黑色素，这些对头发的正常生长十分重要。

1. 女性的头发生长速度超过男性。

2. 头发于15到30岁期间生长最快，30岁以后头发生长速度会减慢，两性差异消失。

3. 头发在夏季生长比其他3个季节快。

4. 头发在白天会比在夜晚生长快。

5. 健康状况良好，头发则生长茂盛；健康状况不佳，头发则生长稀疏。不稳定的情绪会导致头发脱落明显增多。

6. 头发生长速度与毛囊的粗细成正比。

7. 在同一家族中，头发的生长状况大体一致。男性型脱发与遗传往往有密切的关系。

8. 雄性激素可直接作用于头发的毛囊，会导致男性型脱发。雌性激素具有对抗雄性激素的作用，所以女性在绝经期前较少会出现秃头。甲状腺激素不足时，头发容易稀少。肾上腺功能低下时，头发会减少。脑垂体前叶功能减退也会导致头发全脱。

9. 头发的90%是由角蛋白构成，含量特别高的是含有硫原子的胱氨酸。要给予头发营养，需充分地摄取含有各种氨基酸的蛋白质。

10. 长期缺乏维生素 A 会导致头发稀少。缺乏维生素 B₂ 会出现皮脂溢出增多, 头发易脱落。缺乏维生素 B₆ 会产生皮脂分泌异常, 导致头发变灰、生长不良。缺乏维生素 B₃ 会导致头发变白。

11. 缺铜会影响头发的角化过程, 从而影响头发的生长。钙浓度高会导致脱发。硒过量会导致皮脂溢增, 进而导致脱发。

【任务实训】

1. 小组协作任务。

(1) 回顾知识:

熟记头发的生理知识, 绘制头发结构图。小组代表陈述并展示绘制的头发结构图。

(2) 调研讨论:

① 头发生长期、静止期、脱落期的表现特点。

② 除了人种、基因、发质导致头发颜色不同, 还有哪些因素导致头发显现的颜色不同。

③ 染发时, 头发变色的原理是什么。

根据收集的资料, 各组进行案例分析, 以 PPT 的形式呈现。每组选 1~2 名同学代表发言汇报, 总结结果。

2. 问题讨论任务。

(1) 根据学习的理论知识, 你认为该如何养护头皮、头发?

(2) 你认为脱发的原因是什么?

【任务测评】

表 1-2-2 成果汇报测评表

学习者姓名		班级				
学习者总分	课程组教师（平均分）					
	其他组学生（平均分）					
项目能力形成评分						
能力组成	头发结构 绘画得分 （40 分）	学习能力（40 分）			知识点 掌握 程度 （10 分）	团队 协作能力 （10 分）
		PPT 制作 （10 分）	表达 能力 （10 分）	反思 答辩 （20 分）		
课程组教师 （平均分）						
其他组学生 （平均分）						

【延伸阅读】

pH 值与头发的关系

pH 值是水溶液的酸碱性强弱程度。头发本身是没有酸碱度 pH 值的，我

* 润发剂的 pH 值:	2.8 ~ 3.5
* 洗发剂的 pH 值:	6.5 ~ 7.5
* 烫发剂的 pH 值:	8.8 ~ 9.5
* 染发剂的 pH 值:	9.0 ~ 10.0
* 拉直剂的 pH 值:	11.5 ~ 14.0

们所说的酸碱度 pH 值是指头皮分泌物酸碱度。在日常生活中使用 pH 值 4.5 ~ 5.5 的护发产品,头发会更加有光泽,更柔顺。使用 pH 值 5.5 以上的产品,会对头发造成损害,pH 值越高伤害越大。(图 1-2-7)

图 1-2-7 各类用剂 pH 值

【生活常识】

头皮和脸部皮肤为同一张皮,头皮上出现的问题也会出现在脸部皮肤上,反之亦然。头皮衰老的速度是脸部皮肤的 6 倍。

正常的头发脱落不会损伤毛囊。有些脱落下来的头发尾端带有的白色点状物,是头发的毛乳头。

任务三 发质判断

【任务描述】

发质判断，是指在为顾客进行洗护发、头皮护理及发型设计等服务时，专业人士通过手眼检测（观察和询问）和专用头皮、头发检测仪器来帮助顾客了解头皮、头发的基本状况，由此来分析判断头皮、头发的类型及存在的问题。同时，帮助顾客选择合适的洗发产品及相应的护理项目，最终达到促进头皮、头发健康的目的。

【任务实施】

一、发质判断的准备

洗护师进行发质判断前，需要做好充足的准备，如操作环境、物料设备、技术人员等。

（一）环境准备

在专业机构做发质判断，需要设置一个专业的头皮、头发检测区。区域内光线充足、干净卫生，专业且具备隐蔽性，注意保护顾客的隐私。

（二）物料准备

区域内物料准备充足，包括设备、必备辅助、宣传资料及其他相关物料，具体如表 1-3-1，陈列见图 1-3-1。

表 1-3-1 物料准备表

类别	名称	功能或要求
设备类	冷光灯	无重影、配有放大镜
	放大镜	10 倍光学放大镜
	头皮检测仪	200 倍光学仪器
辅助类	头发发展趋势图	七级十三类脱发趋势图
	诊断护理卡	记录顾客档案及检测情况
	酒精	75%医用消毒酒精
	棉签	医用棉签
	镊子	医用金属镊子
宣传类	洗发水测试对比	充分展示专业洗发水的优势
	产品陈列	陈列洗护产品、深层清洁产品等
	服务项目介绍	各种头皮、头发护理项目的介绍
	视频资料	头发生长、头发结构等的视频
其他	文具及其他配套设施	纸、笔、计算器、垃圾桶等



图 1-3-1 头发、头皮检测区

(三) 人员准备

专业技术人员在岗要态度热情、精神饱满，动作规范、话术标准，掌握头皮、头发专业知识，经验丰富。专业检测助理及专业头皮顾问工作任务及服务要

求见表 1-3-2 和表 1-3-3。

表 1-3-2 专业检测助理工作任务及服务要求

专业检测助理	
	工作任务： 1. 做好记录和备案 2. 协助店长成交 3. 安抚顾客 4. 做好接待和服务
	服务要求： 1. 标准礼仪站姿接待顾客 2. 热情服务，态度谦卑 3. 相互尊重，沟通自然 4. 准备示范案例、检测物料

表 1-3-3 专业头皮顾问工作任务及服务要求

专业头皮顾问	
	工作任务： 1. 完成检测细节 2. 适当互动，多问少说 3. 体现专业性 4. 完成引导和铺垫
	服务要求： 1. 态度积极热情 2. 手法专业、娴熟 3. 准确判断个性及问题 4. 收集信息、引导体验

二、发质判断的步骤、流程和方法

发质判断有专业的四个步骤，具体如图 1-3-2 所示：

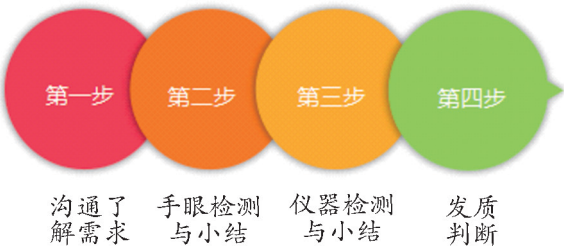


图 1-3-2 发质判断的步骤

(一) 第一步：检测前沟通了解需求

通过观察和询问了解顾客的基本情况，引导顾客进入检测，具体如表1-3-4所示。

表 1-3-4 检测前沟通方式与内容

方式	内容	话术																																																																		
观察	1. 整体形象（衣着、打扮、妆容等） 2. 头发状况（发型、发色、发量、头油、头屑等头发状况） 3. 精神状况（精神面貌、气色等）	×××，除了您说的头发油，换季期有头皮瘙痒和头皮屑的问题，最近还有没有其他方面需要改善的呢？例如白发、脱发、头发打结？																																																																		
询问	1. 途径：请问您是通过什么途径了解到我们的？ 2. 困惑：请问您在头皮、头发上面有什么样的困扰？ 3. 洗护习惯： 您上次洗头是什么时候？ 您平时一般在哪里洗头？ 您平时一般多少天洗一次头？ 您曾经有了解或参与过专业的头皮、头发保养吗？ 4. 生活习惯：睡眠时间、睡眠质量、精神压力、饮食等信息。	×××，我基本了解了您的想法，如果有补充我们后续慢慢沟通。为了更清楚了解您头皮、头发健康状况，选择有针对性的洗护产品及护理项目，我帮您做个专业的头皮、头发检测，时间不长，很快就好，请随我来这边。																																																																		
填表	诊断护理卡 日期： 编号： <table><tr><td>姓名</td><td></td><td>性别</td><td></td><td>职业</td><td></td></tr><tr><td>电话</td><td colspan="5"></td></tr><tr><td>头发状况</td><td colspan="5"> ☐染烫损伤 ☐枯黄分叉 ☐粗硬干燥 ☐干燥无光泽 ☐正常_____ </td></tr><tr><td>头皮状况</td><td colspan="5"> ☐脱发（轻度） ☐脱发（中度） ☐脱发（重度） ☐头屑（轻度） ☐头屑（中度） ☐头屑（重度） ☐白发（轻度） ☐白发（中度） ☐白发（重度） ☐头油多 ☐头皮紧绷 ☐头皮敏感 ☐毛孔堵塞(轻度) ☐毛孔堵塞(中度) ☐毛孔堵塞(重度) ☐正常_____ </td></tr><tr><td>护理建议</td><td colspan="5"></td></tr><tr><td>产品搭配</td><td colspan="5"></td></tr><tr><td>服务项目</td><td colspan="5"></td></tr><tr><td>贵宾签名</td><td colspan="2"></td><td>理疗师签名</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>意见箱</td><td colspan="5"> 洗头：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ 按摩：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ 理疗：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ 养发：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ 服务态度：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ </td></tr><tr><td>收费</td><td colspan="5"></td></tr><tr><td>收银员</td><td colspan="5"></td></tr></table>	姓名		性别		职业		电话						头发状况	☐染烫损伤 ☐枯黄分叉 ☐粗硬干燥 ☐干燥无光泽 ☐正常_____					头皮状况	☐脱发（轻度） ☐脱发（中度） ☐脱发（重度） ☐头屑（轻度） ☐头屑（中度） ☐头屑（重度） ☐白发（轻度） ☐白发（中度） ☐白发（重度） ☐头油多 ☐头皮紧绷 ☐头皮敏感 ☐毛孔堵塞(轻度) ☐毛孔堵塞(中度) ☐毛孔堵塞(重度) ☐正常_____					护理建议						产品搭配						服务项目						贵宾签名			理疗师签名			意见箱	洗头：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ 按摩：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ 理疗：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ 养发：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ 服务态度：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____					收费						收银员						填写顾客基本资料。
姓名		性别		职业																																																																
电话																																																																				
头发状况	☐染烫损伤 ☐枯黄分叉 ☐粗硬干燥 ☐干燥无光泽 ☐正常_____																																																																			
头皮状况	☐脱发（轻度） ☐脱发（中度） ☐脱发（重度） ☐头屑（轻度） ☐头屑（中度） ☐头屑（重度） ☐白发（轻度） ☐白发（中度） ☐白发（重度） ☐头油多 ☐头皮紧绷 ☐头皮敏感 ☐毛孔堵塞(轻度) ☐毛孔堵塞(中度) ☐毛孔堵塞(重度) ☐正常_____																																																																			
护理建议																																																																				
产品搭配																																																																				
服务项目																																																																				
贵宾签名			理疗师签名																																																																	
意见箱	洗头：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ 按摩：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ 理疗：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ 养发：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____ 服务态度：☐不满意 ☐一般 ☐满意 其他_____																																																																			
收费																																																																				
收银员																																																																				

(二) 第二步：手眼检测与小结

1. 通过观察、询问和操作，判断分析顾客的头皮、头发状况，其目的及影响与操作手法见表 1-3-5。

表 1-3-5 手眼检测

步骤	目的及影响	操作手法	沟通话术
手部消毒	(1) 让顾客放心。 (2) 彰显专业性。	(1) 洗手，并告知顾客。 (2) 当面消毒。用酒精棉片仔细进行手部消毒。	(1) ×××，我先洗手。 (2) 我进行了手部消毒。
十指梳头	(1) 判断发质受损情况。 (2) 判断脱发现象及其严重程度。	(1) 张开手指，夹紧头发从发根梳到发尾。 (2) 感受头发的顺滑度及打结状况。 (3) 清点掉发数量。	(1) 您平常有烫 / 染头发的习惯吗？ (2) 您之前有来过我们养发馆护理头发吗？ (3) 我先用十指给您梳一下头发，力度可以吗？ (4) 您上一次清洁头发，大概是在什么时候？
观察发色及表面受损状况	(1) 判断烫 / 染发时间。 (2) 判断发质的受损情况。	(1) 观察头发的颜色及深浅情况。 (2) 观察黑色头发的长度。 (3) 观察头发的分叉情况。 (4) 适当拉扯头发，测试头发的韧性和弹性。	(1) 您一般多久烫 / 染一次头发？ (2) 您平时是如何护理头发的呢？ (3) 您使用的是什么材质的梳子呢？
检查油脂和弹性	(1) 判断头发和头皮的油性程度。 (2) 判断头皮弹性状况。	(1) 分开头发，用手指按压头皮，并观察头皮弹性状况。 (2) 观察手指上油脂状况。 (3) 搓揉手指，感受手指间的油腻度。	不语。
头皮角质及敏感度测试	(1) 判断头皮屑情况。 (2) 判断头皮炎症及敏感状况。	(1) 观察头皮屑的状态。 (2) 观察头皮的颜色。 (3) 用指甲抠弄头皮。	(1) 您平时头痒吗？ (2) 您平时有头皮屑吗？
脱发 / 白发观察	(1) 判断脱发 / 白发严重程度。 (2) 观察脱发 / 白发区域。 (3) 观察毛孔是否有闭合。	(1) 拉扯头发，查看头发扎根状况。 (2) 翻开头发，检查整个头皮是否有斑秃情况。 (3) 如有脱发，检查毛孔闭合情况。	(1) 您平时有脱发 / 白发现象吗？ (2) 您脱发 / 白发多长时间了？ (3) 您怎么知道有脱发 / 白发的？ (4) 您头皮有紧绷的现象吗？

续表

步骤	目的及影响	操作手法	沟通话术
		(4) 观察白发的分布情况。 (5) 观察白发的颜色状况。 (6) 观察白发的部位及聚集情况。	

2. 小结。

手眼检测，是从整体上对顾客的头皮、头发状况做一定的目测分析和技术判断，初步判断基本的症状、严重程度，以及未来的发展趋势。同时，根据初步检测，推进下一步的仪器检测。

- (1) 作出分析小结，告知顾客有哪些基本问题。
- (2) 减轻顾客的压力，缓解因检测而带来的焦虑。
- (3) 表达进一步的关注，体现专业深度。
- (4) 推进仪器检测。

依据不同症状，手眼检测后的标准话术，具体见表 1-3-6。

表 1-3-6 不同症状沟通话术与标准话术

症状	不同症状沟通话术	标准话术
脱发症状	通过手眼检测，发现您有脱发的现象。同时，还伴随有油脂 / 头屑 / 敏感的问题。为了进一步确认，我帮您用检测仪进行检测，您也可以看到自己的头皮、头发情况，好吗？	×××，我刚才简单帮您进行了头皮和头发的手眼检测，发现您有头油的现象；同时，还有头屑 / 敏感的问题。 为了进一步确认，我帮您用检测仪进行检测，您也可以看到自己的头皮、头发情况，好吗？
白发症状	通过手眼检测，发现您有白发的现象。同时，还伴随有油脂 / 头屑 / 敏感的问题。为了进一步确认，我帮您用检测仪进行检测，您也可以看到自己的头皮、头发情况，好吗？	
发质受损症状	通过手眼检测，发现您的发质有受损现象。同时，还伴随有油脂 / 头屑 / 敏感的问题。为了进一步确认，我帮您用检测仪进行检测，您也可以看到自己的头皮、头发情况，好吗？	

(三) 第三步：仪器检测与小结

1. 仪器及其系统。

头皮检测仪是具有不同倍数的镜头，结合头皮管理系统进行头皮、头发检测的仪器。通过仪器的专业检测，与系统的记录、对照及追踪，精确分析头皮、

头发存在的基本问题。

(1) 仪器。

头皮检测仪是有1倍、50倍、200倍等专业镜头，结合头皮管理系统进行检测的仪器。（图1-3-3）。



图 1-3-3 高清智能光谱检测仪

(2) 仪器功能。

头皮检测仪具备高清显微成像功能，用来检测表皮层和真皮层，具有易清洁及便于携带的特点。通过检测仪器全面检测头发、头皮以及皮下的具体情况，对照手眼检测，直至找到问题的根源。（图1-3-4）

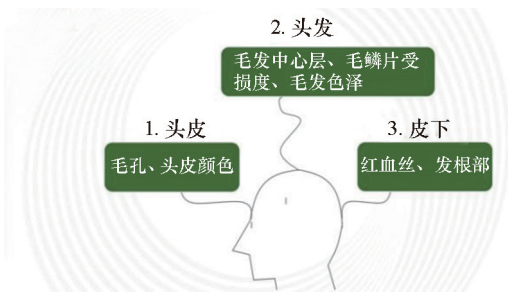


图 1-3-4 检测仪工作部位

2. 头皮检测系统的功能。

(1) 简单可视的对比功能。

专业头皮检测仪具有系统、简洁、现代的设计，通过功能差异体现比较优势。（图1-3-5）

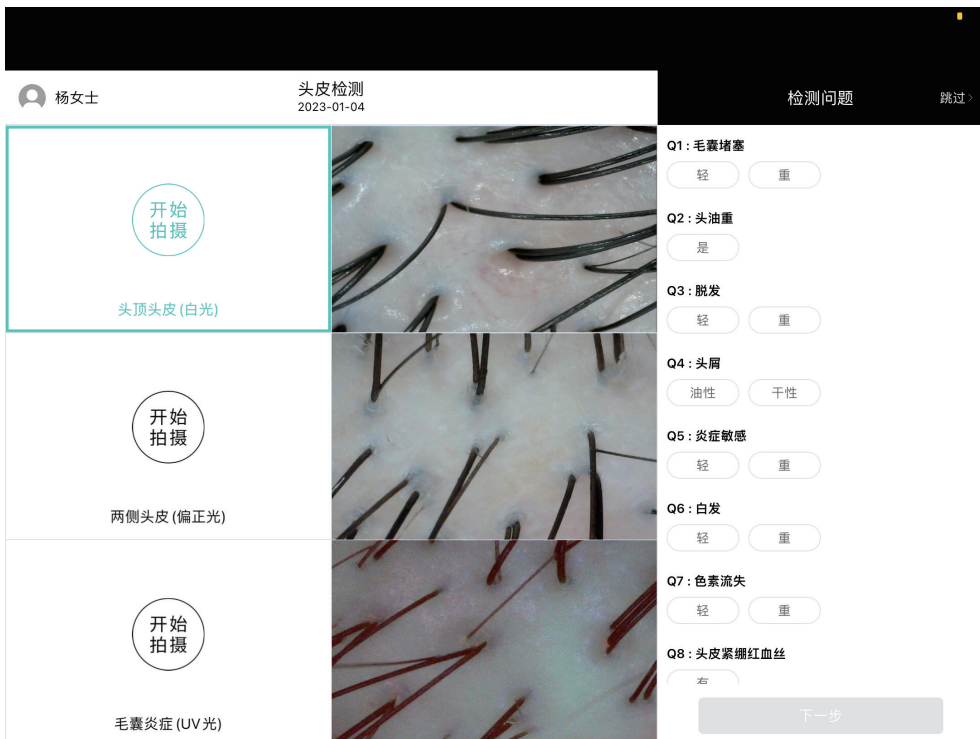


图 1-3-5 头皮检测页面

(2) 科学的诊断功能。

通过科学的影像观察，激起消费者的好奇心。同时，检测分析更精确、更专业，能提供更可信的参考建议。（图 1-3-6）

(3) 建立不同问题与症状的问题库。

进行系统的顾客数据管理，在每次护理后可对比养疗进展，收集与储存顾客数据，给开发、销售等做参考。（图 1-3-7）

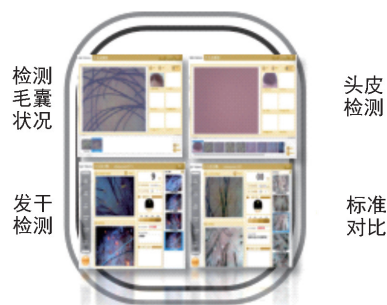


图 1-3-6 头皮检测系统诊断功能

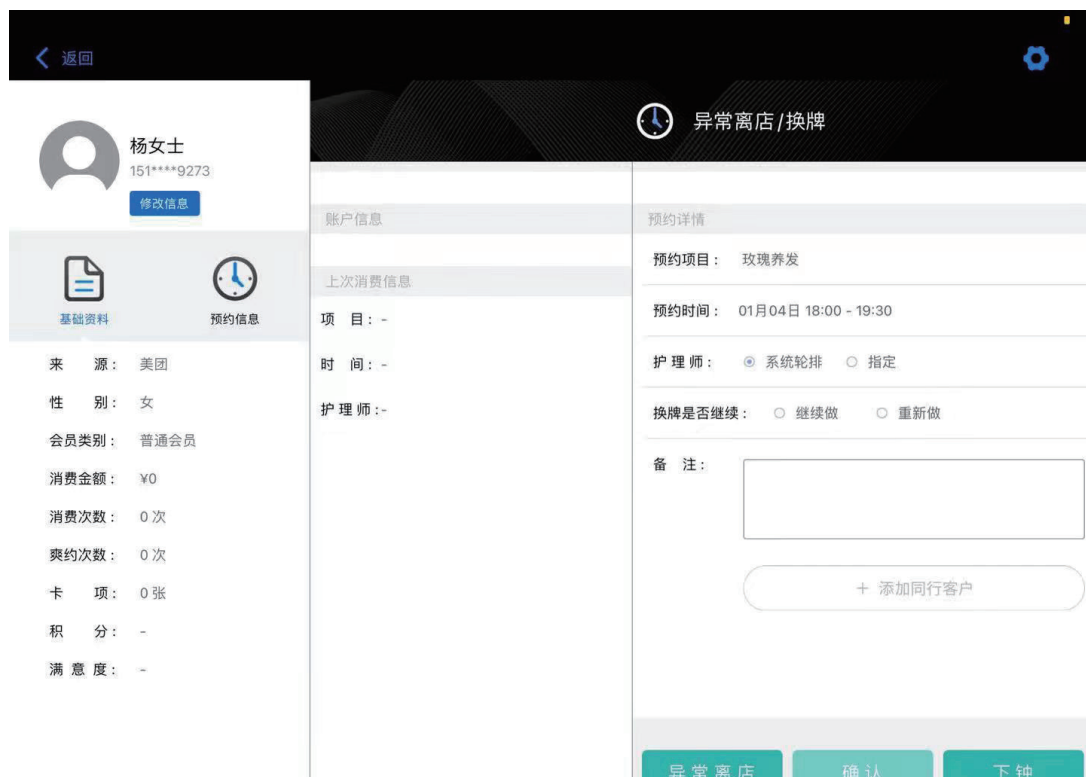


图 1-3-7 头皮检测系统诊断综合结果

3. 仪器检测的流程和方法。

(1) 当面清洁消毒仪器。

(2) 从前往后、从左至右，分 6～8 条线依次用仪器检测头皮。

(3) 用手指分开发线，用仪器的探头对准头皮逐一进行检测。（图 1-3-8、图 1-3-9）



图 1-3-8 分线



图 1-3-9 仪器检测

(4) 定格保留每条分线拍摄的头皮、头发和毛囊的照片。(图 1-3-10、图 1-3-11)

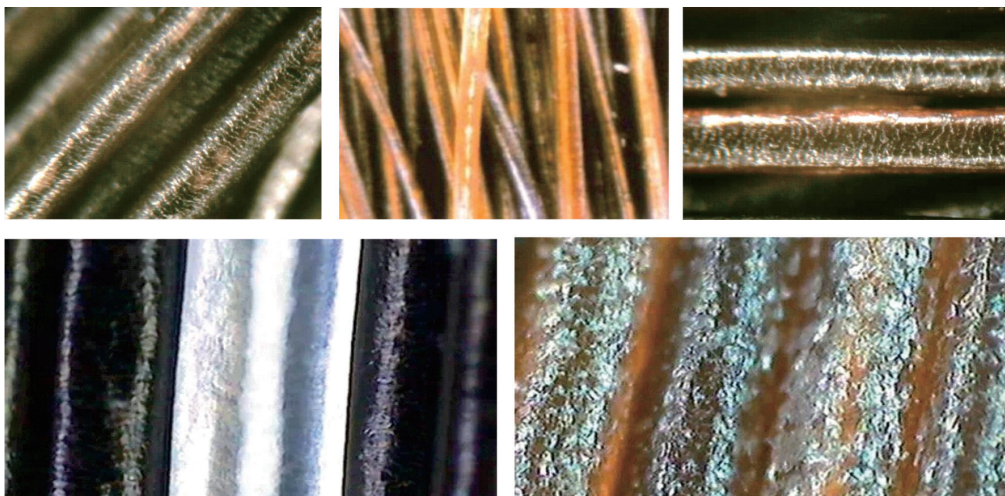


图 1-3-10 高倍仪器下的头发

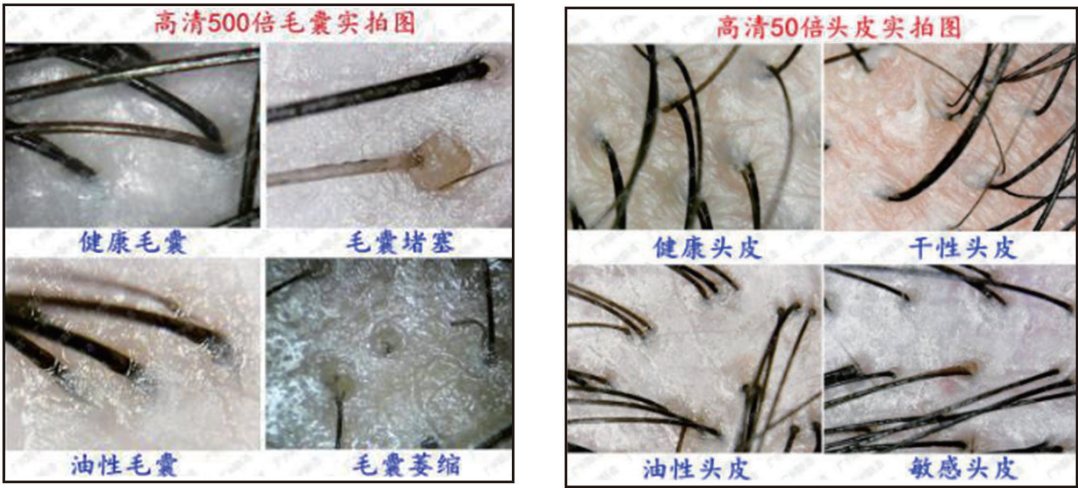


图 1-3-11 高倍仪器下的毛囊、头皮

(5) 依据仪器检测情况，案例分析与话术建议具体见表 1-3-7。

表 1-3-7 仪器检测案例分析与话术建议

目的	原理	案例	标准话术	建议
判断头皮状况；使顾客认可检测的专业度；更加深入地发现头发情况；得到准确的检测结果。	头皮油脂分泌过于旺盛可能导致毛孔堵塞，头发会越来越细、越来越少，有些毛孔会没有头发。长此以往，毛囊可能坏死，不再生长头发。也可能导致头发全部脱落，再也无法复原。	油脂分泌旺盛，毛孔堵塞；两侧泛红、头皮痒和敏感；有头皮屑。	根据分析，您需要解决头皮深层清洁的问题。坚持做护理，您头皮的状况可以得到改善。	平时可选用性质温和的洗发用品，定期清洁头皮。同时，注重饮食，少吃油腻、辛辣的食物。

(四) 第四步：发质判断

绝大部分人的头皮、头发都有质量问题，而且这种现象越来越突出和明显，并趋向年轻化。人们不知道如何选择适合自己的洗发和护发产品，有的人甚至不关注这方面的问题。也有不少人只是关注洗完头之后头发是否柔顺，味道闻起来是否舒服。市面上的洗发和护发产品没有明显的分类，人们也不会根据自己的头皮、头发类型有针对性地选择相应的洗发、护发产品。

头皮和头发的分类标准，检测和判断头皮、头发类别等专业性问题需要专业技术人员来解决，这也是专业技术人员必备的一项技能。发质判断有以下七个主要方面的内容：

1. 头皮颜色与健康状态。

不同颜色的头皮代表不同的健康状态。（图 1-3-12）

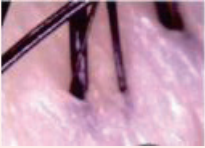
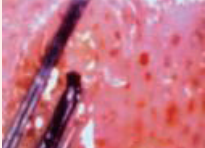
	青白色头皮： 正常健康头皮。
	纯白色头皮： 头皮较薄，发根较浅，容易出现脱发、敏感现象。
	深色头皮： 压力过大，血液循环不畅，易发偏头痛，免疫力较低。
	黄色头皮： 油脂分泌旺盛，清洁不彻底，代谢不良，毛孔堵塞，易脱发。
	红色头皮： 睡眠不足，精神压力大，有可能是细菌感染，易出红疹。
	粉红色头皮： 毛囊发炎，过敏性头皮。有可能是经常熬夜或感冒引起的。

图 1-3-12 头皮颜色与健康状态

2. 毛孔形态与头发状态。

毛孔的不同形态代表不同的头发生长状态。（图 1-3-13）

	正常毛孔： 毛孔清晰，呈凹下去的旋涡状态，干净无堵塞，一个毛孔有 2 ~ 4 根头发。
	手眼检测： 看间距（头皮裸露面积、发际线位置与宽度等）。 仪器检测： 毛孔堵塞：毛孔呈平坦状或向外凸起。 脱发现象：毛孔里的头发有细有粗，或只有 1 ~ 2 根头发。 空毛孔：毛孔清晰可见，但里面是空的，没有头发。 毛孔闭合：头皮光滑，毛孔已成平坦状或开口渐少，更不见头发。

图 1-3-13 毛孔形态与头发生长状态

3. 头皮油脂状态。

我们用仪器检测头皮油脂状态时，头皮正常的油脂状态是两天左右才能在发根的毛孔处见到干净、透明的油脂。需要关注的是毛孔处是否有混浊的堵塞物，若有，则代表油脂没有得到清洁，严重时会产生真菌，产生头皮屑，引起脱发等问题。（图 1-3-14）

	手眼检测： 头发呈现一缕一缕的状态，常常服帖、坍塌。 仪器检测： 严重时会有油脂流动，油脂颜色发黄。
---	---

图 1-3-14 头皮油脂不健康状态

4. 头发的色素状态。

我们看头发色素在头皮上呈现的状态时，正常头发是黑色，有光泽，且颜色饱满的。需要提醒的是白发演变过程是黑色→棕黄色→灰色→灰白色→白色。（图 1-3-15）

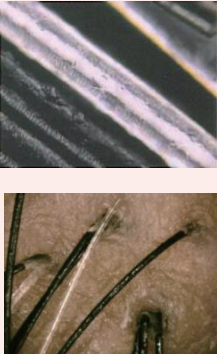
	手眼检测： 头发颜色（色素流失）不均匀，呈棕黄或者白色，白色即白发。 仪器检测： 头皮上呈现透明的白发，有时出现黑白间隔，或有髓质层的白发。
---	--

图 1-3-15 头发色素流失与头皮状态

5. 头皮屑状态。

我们看头皮屑的形态，需要注意将头皮屑与毛孔堵塞状况进行区分。（图 1-3-16）

	手眼检测： 头皮屑呈现白色片状或粉末状。 仪器检测： 头皮屑呈现白色片状，有些片状微微翘起。
--	--

图 1-3-16 头皮屑的状态

6. 头皮敏感状态。

我们看头皮敏感的形态，需要关注压力过大带来的健康问题。（图 1-3-17）

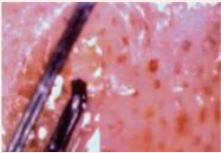
	手眼检测： 头皮泛红，严重者有痘痘，感觉痒。 仪器检测： 头皮上有红色的成像，如果能清楚地见到伤口或黄色的脓包，属于严重的敏感现象。
	手眼检测： 触摸头皮时感觉到头皮僵硬。 仪器检测： 头皮上有明显的红血丝现象。

图 1-3-17 头皮敏感的状态

7. 受损发质状况。

我们看受损发质的状态，需要关注头发护理。（图 1-3-18）

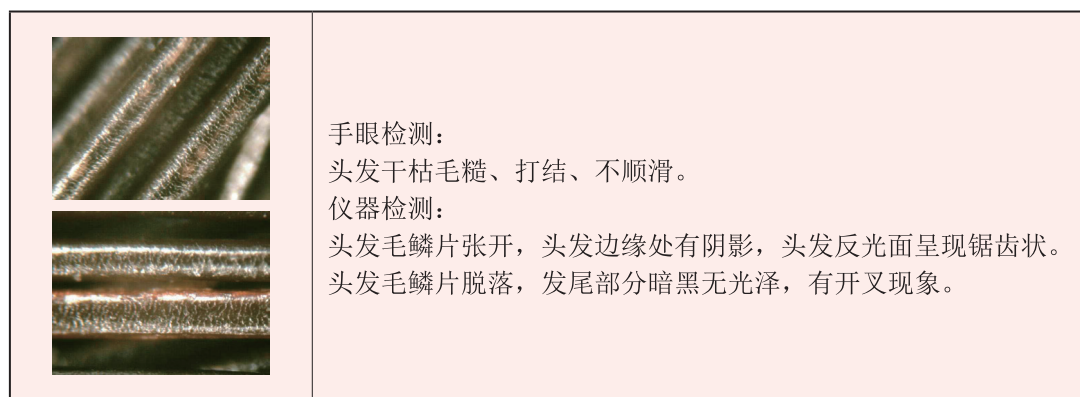


图 1-3-18 受损发质的状况

【任务实训】

1. 发质判断实训：

将全班同学分成若干小组（3～4 人一组），各小组选择组长一人，按照了解需求沟通、手眼检测前后沟通、仪器检测前后沟通、发质判断（头皮颜色、毛孔清洁程度、头皮油脂程度、头发色素状态、头皮屑状态、头皮敏感程度、白发或脱发状况、发质受损程度）四个环节进行发质分析判断实训。各组成员分工，收集发质判断时的图片等相关资料。

2. 分享交流：

各组根据收集的资料进行案例分析，以 PPT 的形式呈现。每组选 1～2 名同学代表发言，总结实训结果。

3. 问题讨论：

（1）你认为进行发质判断的重要性有哪些？

（2）发质判断过程中我们需要注意哪些要点？

【任务测评】

表 1-3-15 发质判断实训测评表

步骤	项目名称	检测分项	主观评价	主观 40%	客观评价	客观 60%	给分 备注
1	检测前准备工作 (10分)	环境、物料、人员	准备工作充分、环境美观		根据要求少一项减去0.5分，以此类推，扣完为止		
2	手眼检测前后沟通 (13分)	观察、询问、填表、小结	工作程序完整、到位				
3	仪器检测前后沟通 (13分)	仪器、系统、流程和方法、小结	工作环节完整、到位				
4	发质判断（64分，8分/项）	头皮颜色	分析、判断准确				
		毛孔清洁程度					
		头皮油脂程度					
		头发色素状态					
		头皮屑状态					
		头皮敏感程度					
		白发或脱发状况					
		发质受损程度					
小计							
总分							

【延伸阅读】

头悬梁

“书山有路勤为径，学海无涯苦作舟。”古人读书之刻苦，可以从我们熟知的“头悬梁”的典故中窥之一二。

《汉书》中记载：东汉时期，有个叫孙敬的年轻人，经常通宵达旦读书。长久如此，自然熬不住。于是每到半夜，为了不被频频的瞌睡干扰，孙敬找来一根绳子，一头拴住自己的头发，一头绑在头顶的横梁上，这样，当睡意

来袭、低头伏案之时，头发就会被拉住，疼痛之中的孙敬惊醒后，又开始聚焦书本。后来，孙敬果然出人头地，成为东汉时期著名的政治家、纵横家，给后世的莘莘学子留下一段佳话。

毛发学认为，一根健康的头发是有弹性的，可以承重 100 克左右。人类的头顶上长着约 10 万根头发，我们算一算，这 10 万根头发合计能承重多少呢？

【生活常识】

头发是身体的“气象台”。比如：

（1）两鬓斑白：肝胆火偏旺。

（2）后脑勺白发：肾气虚。

（3）前额白发：脾胃不好。

（4）头发花白：烦恼多，情绪自控差。建议进行针对性头皮健康管理，及时调整生活习惯，拒绝亚健康。