

第一篇 美容概述

第一章 美容的基本概念

本章学习目标

1. 了解美容产业的发展和现状
2. 了解美容产业发展的基本特征
3. 掌握美容院经营场所布局

第一节 美容产业概述

一、美容概念

美容一词，最早源于古希腊的“kosmetikos”，意为“装饰”。从中文字面意思来看，美容一词可以从两个角度来理解。首选是“容”这个字，其次是“美”。“容”包括容貌、仪态、修饰三层意思。“美”则具有形容词和动词的两层含义。形容词表明的是美容的结果和目的，是美丽、好看的意思；动词则表明的是美容的过程，即美化和改变的意思。美容不仅是一门艺术，还是一门哲学。它以“人”为本，研究和诠释宇宙最宝贵的东西。

与美容相关的学科从宏观上讲，包括美学、文学、医学、营养学、色彩学、化学、物理学、心理学等各类专业知识；从微观上讲，包括化妆、护理、整形、保健、发型、服饰、礼仪等技术。

二、美容产业

1. 美容产业的发展和现状

中国的美容行业起步于20世纪80年代中期，发展于90年代中期，到目前为止，已经经过了近三十个年头。期间，美容行业经历了行业初创、摸索发展和逐步规范的过程，市场规模由小到大，从业人员由少到多，产业链条从单一到复杂。如今已涌现出大量的化妆品品牌和美容企业品牌，而美容产业也逐步形成包括美容、美发、化妆品、美容机械、教育培训、专业媒体、专业会展和市场营销等八大领域在内的综合服务流通产业。目前，中国美容美发化妆品需求量已超过日韩，居亚洲第一，在世界范围内仅次于美国、法国，排名第三位。由于中国人口多、需求量大，按照人均需求，中国的美容化妆品业还具有巨大的发展空间，未来市场非常乐观。中国美容业正在成为继房地产、汽车、电子通信、旅

游之后的第五大消费热点，具有良好的行业发展前景和巨大的发展空间。伴随着高科技在美容领域的广泛使用，行业从业人员的学历水平越来越高，薪酬待遇也高于其他产业，逐步形成“高科技、高学历、高收入”的“三高”局面。

2. 美容产业的作用

美容产业担负着引导消费、促进生产、繁荣经济、活跃市场的重任，并能满足广大消费者对自身形象不断完美的需求，与其他服务性行业共同在国民经济中起着举足轻重的作用。

(1) 引导和促进消费，提高人民生活质量，促进经济发展。

伴随着中国经济改革的逐步深入，人们的生活水平日益提高，人们对美的追求也日益升温。美容产业对于提高人们的生活质量、满足消费者丰富多样的心理需求、满足社会上越来越复杂的个性化消费需求均发挥着积极作用。与此同时，美容产业蓬勃发展，从化妆品生产、销售、美容院服务、美容相关教学和培训到美容专业展会等，都在很大程度上促进了国民经济的发展。

(2) 创造就业机会，提高就业率。

随着美容产业的发展，美容从业人员的数量也与日俱增。而美容产业的逐步细分意味着美容产业对更多数量和更高质量的从业人员的需求逐渐加大。

(3) 促进第三产业发展。

美容产业中除生产性企业外，多数企业的服务以独立环境和人工服务为主，具有可持续发展的特点。同时美容产业吸纳了大量的农村剩余劳动力，为农业产业结构升级和机械化水平的提高奠定了基础。美容产品和相关水、电、房产等配套资源和设施的消耗，也促进了第二产业的发展，而美容企业本身创造的财富还增加了第三产业产值比重，有助于优化我国的国民经济产业结构，更是我国实现可持续发展的重要内容和保证。

(4) 促进国际交往。

随着中国改革开放程度的日益加大，美容产业对外交流也日益增加。无论是学术交流、人员交流，还是行业大赛，都对促进国际交流起到了积极作用。我国的美容产业的发展速度和技术水平也随着交流的增加而日益提升，并不断地向国际水平靠拢。

相关链接

【产业结构】

第一产业 农、林、牧、渔业。

第二产业 采矿业，制造业，电力、燃气及水的生产和供应业，建筑业。

第三产业 第一、二产业外的其他行业，包括：交通运输、仓储和邮政业；信息传输、计算机服务和软件业；批发和零售业；住宿和餐饮业；金融业；房地产业；租赁和商务服务业；科学研究、技术服务和地质勘察业；水利、环境和公共设施管理业；居民服务和其他服务业；教育业；卫生、社会保障和社会福利业；文化、体育和娱乐业；公共管理和社会组织。

美容产业属于第三产业。

3. 美容产业发展的基本特征

(1) 美容产业发展呈现产业化、规模化。

经过几十年的发展，如今中国的美容产业已逐步形成包括美容、美发、化妆品、美容机械、教育培训、专业媒体、专业会展和市场营销等八大领域在内的综合服务流通产业。在各个领域中也逐步涌现出领头企业和龙头品牌，并形成连锁经营模式，单店模式逐步被取代。

(2) 美容产业发展逐步规范。

中国美容产业的发展非常迅速，从早期店面装修简单、技术设备产品单一，到目前的装修规范、技术设备产品与国际接轨，以及从业者的素质和结构都发生了巨大的变化。无论是产品研发和销售，还是美容店面的服务技术都逐步建立了相应的规范和标准，产业的发展逐步细分并规范。

(3) 美容产业发展空间巨大。

由于中国美容产业极少有国营资本介入，几乎是完全意义的市场化运作，伴随着中国国民经济的快速发展，人们对美的追求意识不断加强，高度竞争下的市场化运作和巨大的市场需求，都使得美容产业发展空间巨大。

(4) 美容产业发展走向国际化。

随着中国加入 WTO，美容产业的国际化发展得到了切实的体现，产业中呈现出国内外双向互动、渗透日益宽泛和频繁的现象。

(5) 美容产业发展逐步具备自律性。

随着美容产业的逐步发展，社会对美容产业认知的逐步成熟，更多具有良好素质的从业者进入美容产业，健康观念和对美容事业执着追求的信念取代了单纯赚钱的想法。大批在美容产业的有志之士自觉自愿地成为各地、各级行业协会的发起人和组织者，强化了行业的自律性。

(6) 美容产业发展具有可持续性。

随着国内经济的稳步增长和人们生活水平的不断提高，人们对美的追求日益强烈，使国内美容产业获得了稳定的可持续发展的基础。同时，美容产业在管理水平、技术水平上已积累了相当丰富的经验，越来越多的高素质人士和专家学者也加盟到美容产业中，这些都成为美容产业可持续性发展的重要支撑力量。

三、美容企业

在国民经济中，凡是专门从事美容产品销售和服务，提供美容服务项目，将与美容相关的业务作为核心业务的生产、服务、流通企业，均称为美容企业。美容企业与其他企业一样，需要有合法的经营手续，为自身的经济行为承担相应的法律责任；企业自主经营，独立核算，自负盈亏；因此，只有当具备一定的物质基础和技术管理水平时，企业方可正常运转，达到企业盈利的目的。

美容企业分类

- (1) 按照企业的经营范围分类 可分为经营专门项目的美容企业,如减肥店和综合型美容企业,综合型美容企业通常同时经营多种与美容相关的业务,如既有生产,也有销售和服务。
- (2) 根据经营企业的组织形式 美容企业可分为直营连锁、自由连锁和特许连锁。
- (3) 美容企业可根据经营规模 可分为大型企业、中型企业和小型企业。
- (4) 根据美容企业所从事的经营领域不同 可分为生产型企业、服务型企业 and 贸易型企业。

第二节 美容院的概念

美容院是为人们提供美容护理、皮肤保健、水疗等服务项目的美容服务场所。一般有美容院、女子会所、水疗馆等几大类。

一、美容院经营场所布局

1. 前厅接待区 顾客接待、迎送、服务结算区域。
2. 顾问间 顾客咨询、美容顾问讲解及专家咨询区域。
3. 产品调配区 服务所用产品科学、规范、卫生调配使用区域。
4. 顾客休闲区 顾客饮茶、简餐、聊天、休息的区域。
5. 更衣间 私密更衣、贵重物品存放区域。
6. 淋浴区 干、湿沐浴,水疗区域。
7. 美容护理操作室 美容护理项目操作区域。
8. 员工休息室 美容院工作人员休息、学习区域。
9. 卫生间 干净、人性化区域。
10. 设备间 美容院相关设备,如热水器、储水罐等的储存区域。

二、美容院服务项目

美容院的服务项目种类繁多,分类方法各不相同。按照护理的目的可分为美容类项目和养生类项目。美容类项目包括面部项目、身体项目。

1. 美容项目按身体部位分类

- (1) 面部护理(包括面部美容、唇部护理、眼部护理等)
- (2) 肩颈护理(包括肩颈放松、肩颈淋巴排毒等)
- (3) 身体护理(包括经络减压、肝胆松筋、芳香开背、健胸等)
- (4) 手部护理(包括手部常规保养)
- (5) 足部护理(包括足部放松按摩)

2. 美容项目按护理效果分类

- (1) 基础护理（补水、保湿护理等）
- (2) 功效护理（美白、淡斑、去皱、祛痘等）
- (3) 美体类护理（丰胸、美腿、塑形等）
- (4) 修饰类护理（美甲、身体脱毛、植眉等）

3. 养生项目

随着民众对生活质量和健康水平的要求日益提高，人们开始注重养生、预防疾病，尤其是现代人工作生活压力大，有很多人处于亚健康状态，而中医养生理论正好合乎世人的需求，美容院的养生项目应运而生，成为如今美容院最热门的项目。

- (1) 四季五行脾胃调理（中医认为“四季脾旺不受邪”，即脾胃功能强的人抵抗力强，不易生病）
- (2) 古式三焦调理（通过三焦而输送到五脏六腑，充沛于全身）
- (3) 带脉塑型理疗（改善由于气血不畅所造成的腹部臃肿、变形，以及女性的带下量多、月经不调、腰酸无力等症状）
- (4) 全息双通（背部拔罐阴阳平衡调理）
- (5) 泰式 SPA 全身护理

电子工业出版社版权所有
盗版必究

第二章 美容师

本章学习目标

1. 掌握美容师的日常工作内容及职业技能要求
2. 了解美容师的语言、形象及举止要求
3. 掌握美容师的职业道德
4. 掌握美容师应具备的良好的道德行为

第一节 美容师概述

一、美容师的定义

美容师是对从事美容领域的专业人士的职业称谓，主要工作在美容院及能为顾客提供美容服务的场所，工作职责是为顾客提供美容服务，如面部清洁、保养、按摩、香薰和减肥等皮肤护理工作。从业人员多为女性。

美容师是除医生之外，唯一接触顾客身体的专业人士，因此美容师的责任相当重大。美容师在为顾客提供护肤、美体及化妆服务的同时，也为顾客提供皮肤保养的正确方法，并传播正确的护肤常识，起到咨询讲解的作用，同时也是顾客的生活顾问（生活信息的提供、情绪的纾解等）。

“美容师”是国家劳动部职业名录上的正式职业，有级别考试的体系。基本分为五个级别：初级美容师、中级美容师、高级美容师、技师和高级技师。

二、美容师的工作内容及职业技能要求

1. 皮肤护理

要求美容师能对全身皮肤进行护理，能根据皮肤的特点选用保养品，能指导顾客对全身皮肤进行养护、保健。

2. 化妆

能绘制生活妆容及舞台妆容。

3. 修饰美容

纹绣，即要求美容师能够根据顾客的脸型及年龄、皮肤物质、职业等客观因素，设计出自然的眉形、睫毛线；能运用多种绣技术手段进行纹饰洗修；能指导他人进行纹饰洗修，并能处理纹后皮肤异常反应。脱毛，即要求美容师能运用多种脱毛手段给顾客进行脱毛。

4. 美体

要求美容师能指导他人对各种类型的体形进行分析；能指导他人对各类体形的减肥健胸选择最佳方法；能指导他人减肥健胸后的保健辅导及多种美体方法。

5. 培训指导

培训指导初、中、高级美容师学习美容基本知识，能定期接受新技术培训，并能熟练运用一些新技术进行操作，能掌握国内外美容发展趋势及新技术、新方法。

6. 经营管理

要求美容师能掌握一定的营销策划及店务管理技能。

三、美容师的职业素养要求

1. 专业知识水平

- (1) 了解美容科学及美容产业，如美容概论及行业趋势等。
- (2) 掌握相应的美容医学知识，如皮肤构造、人体器官等相关常识，能正确判断客户的皮肤类型。
- (3) 了解化妆品及护肤品的功能和成分，掌握美容仪器的工作原理。
- (4) 了解并掌握美容店面的美容项目，可以科学地为客户选择化妆品和美容项目。
- (5) 了解美容院的基本人员架构和管理系统。
- (6) 掌握基础的客户需求。

2. 专业技能水平

- (1) 面部及身体的护理手法。
- (2) 简单的修饰美容技术和基础化妆技术。
- (3) 美容仪器的使用。
- (4) 熟练掌握不同护理项目的护理流程。
- (5) 能够为顾客清晰地说明护理流程，并为不同的客户选择和介绍护理产品及护理项目。

四、美容师的语言、形象及举止要求

1. 语言要求

- (1) **语气**：多用请求式、商量式的委婉语气，体现对顾客的尊重。
- (2) **语音**：清晰，表达出喜悦、友善等情感。
- (3) **语调**：柔和悦耳，表达出亲切、热情、真挚、友善、谅解的情感及性格，切忌使用枯燥无味的语调。
- (4) **语速**：不应过快，节奏要控制得当。
- (5) **目光**：应坦然、亲切、友好、和善。

2. 美容师形象及举止要求

- (1) **清洁习惯**: 身体、头发清洁, 无异味。指甲修剪到位, 无彩色甲油。
- (2) **口腔卫生**: 经常刷牙, 餐后口内无异味。
- (3) **着装**: 工装整洁、合体, 鞋子舒适, 走路无噪声, 勤换袜子, 无异味。
- (4) **化妆**: 淡妆上岗, 长发必须束起。
- (5) **姿势**: 标准的站姿、坐姿、护理操作姿势。
- (6) **态度亲切**: 表达令人愉快的情绪, 随时微笑迎人。

相关链接

- 正确的站姿** 左脚打开 45 度→右脚跟对准左脚足背→以脚掌承受重量→收小腹→肩膀向后→抬头挺胸。需长期站立者, 一脚稍微向前, 较容易保持身体的平衡。
- 正确的坐姿** 脚顺着膝盖→小腿与大腿成 90 度→以大腿承受全身的重量→上身保持挺直→两膝并拢微侧。
- 正确的走姿** 轻而稳, 胸要挺, 头要抬, 肩放松, 两眼平视, 面带微笑, 自然摆臂。
- 正确的操作姿势** 站立时, 脚呈弓箭步, 放松肩膀, 上半身挺直。坐姿操作时, 除上述外, 大小手臂成直角, 放松肩膀, 上半身挺直。

五、美容师资格等级及报考条件

美容师资格证分为三个等级, 每个等级要求都不同。

1. 初级美容师申报条件

- (1) 在本工种连续工作二年以上。
 - (2) 在本工种学徒期满。
 - (3) 经正规初级美容师技能培训, 取得毕(结)业证书。
- 具备上述条件之一, 可申报初级美容师。

2. 中级美容师申报条件

- (1) 在本工种连续工作五年以上。
 - (2) 取得本工种初级《技术等级证书》后, 在本工种工作三年以上。
 - (3) 取得本工种初级《技术等级证书》后, 经正规中级美容师技能培训, 取得毕(结)业证书。
- 具备上述条件之一, 可申报中级美容师。

3. 高级美容师申报条件

- (1) 在本工种连续工作十年以上。
 - (2) 取得本工种中级《技术等级证书》后，在本工种工作五年以上。
 - (3) 取得本工种中级《技术等级证书》后，经正规高级美容师技能培训，取得毕（结）业证书。
- 具备上述条件之一，可申报高级美容师。

第二节 道德及职业道德概述

一、道德的定义

道德是社会意识形态之一，是人们共同生活及其行为的准则和规范，是以宇宙之理制定的，顺理则为善，违理则为恶，以善恶为判断标准，不以人的意志为转移。道德是由人类对客观世界的不断探索而形成的明灯，可以促进社会和谐，使时代不断进步。道德标准具有社会普遍性，即在一定的阶段社会大众对待道德的基本组成内容和标准设定具有一定的共识。

二、职业道德的定义

职业道德是同人们的职业活动紧密联系的，符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和，既是本职人员在职业活动中的行为标准和要求，同时又是职业对社会所担负的道德责任与义务。

职业道德是指人们在职业生活中应遵循的基本道德，即一般社会道德在职业生活中的具体体现，是职业品德、职业纪律、专业胜任能力及职业责任等的总称，属于自律范围，通过公约、守则等对职业生活中的某些方面加以规范。

职业道德既是本行业人员在职业活动中的行为规范，又是行业对社会所担负的道德责任和义务。

三、良好的职业道德修养

良好的职业修养是每一个优秀员工必备的素质，良好的职业道德是每一个员工都必须具备的基本品质，这两点是企业对员工最基本的规范和要求，同时也是每个员工担负起自己的工作责任所必备的素质。

每个员工都应符合职业道德修养要求的**职业习惯**，即具备良好的职业道德修养和职业道德。

1. 提前到岗

每天提前到岗，准备好完成当天工作必备的工作条件，调整好需要的工作状态，保证准时开始一天的工作。

2. 做好环境卫生工作

做好工作环境的卫生清洁,并保证工作环境一天的整洁有序,保持良好的工作心态。

3. 工作有计划

提前做好工作计划,有条不紊地开展每天、每周、每月等每个周期的工作,这有利于保证工作的质和量。

4. 开会学习有记录

及时记录必要的工作、学习信息,有助于日常工作的顺利开展,以及个人工作能力的提高。

5. 遵守工作纪律

工作纪律是为了保证正常工作秩序、维持必需工作环境而制定的,有利于工作效率的提升,更有利于工作能力的提高。每个员工都必须严格遵守。

6. 工作有总结

及时总结每天、每周、每月等阶段性工作中的得与失,及时调整自己的工作习惯,总结工作经验,不断完善工作技能。

7. 向工作上级汇报工作

及时向工作上级请示汇报工作,有利于工作任务的完成,可以在工作上级的指示中学习更多工作经验和技能,让自己得到提升。

职业习惯是职场人士根据工作需要,为了更好地完成工作任务,主动或被动地在工作过程中养成的工作习惯,也是保证工作任务和工作质量必须具备的品质。良好的职业习惯是出色完成工作任务的必要前提,如果不具备良好的职业习惯就不能按照要求完成各自的工作。所以每一个人都需要拥有一个良好的职业习惯。

四、职业道德的社会作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面又具有自身的特殊作用,具体表现在以下几个方面:

1. 调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系

职业道德的基本职能是调节职能。它一方面可以调节从业人员内部的关系,即运用职业道德规范约束从业内部人员的行为,促进从业内部人员的团结与合作,如职业道德规范要求各行各业的从业人员,都要团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业服务。另一方面,职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责、营销人员要怎样对顾客负责、医生要怎样对病人负责、教师要怎样对学生负责,等等。

2. 有助于维护和提高本行业的信誉

一个行业、一个企业的信誉,也就是它们的形象、信用和声誉,是指企业及其产品与服务在社会公众中的信任程度。提高企业的信誉主要靠产品质量和服务质量,而从业人员职业道德水平高是产品质量和服务质量的有效保证。若从业人员职业道德水平不高,很难生产出优质的产品,也很难提供优质的服务。

3. 促进本行业的发展

行业、企业的发展有赖于高的经济效益,而高的经济效益源于高的员工素质。员工素质主要包含知识、能力、责任心三个方面,其中责任心是最重要的。而职业道德水平高的

从业人员，其责任心是极强的，因此，职业道德能促进本行业的发展。

4. 有助于提高全社会的道德水平

职业道德是整个社会道德的主要内容。职业道德一方面涉及到每个从业者如何对待职业，如何对待工作，同时也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现；是一个人的道德意识、道德行为发展的成熟阶段，具有较强的稳定性和连续性。另一方面，职业道德也是一个职业集体，甚至一个行业全体人员的行为表现，如果每个行业，每个职业集体都具备优良的道德，对整个社会道德水平的提高肯定会发挥重要的作用。

五、职业道德的特点

1. 职业道德的稳定性和连续性

职业道德的特点，在于每种职业都有其道德的特殊内容。职业道德的内容往往表现为某一职业所特有的道德传统和道德准则。一般来说，职业道德所反映的是本职业的特殊利益和要求，而这些要求是在长期的反复的特定职业社会实践中形成的。有些是独具特色、代代相传的。不同民族有各具特色的职业生活方式，从事特定职业也有其特定的职业生活方式。这种由不同职业、不同生活方式长期积累逐渐形成的相对稳定的职业心理、道德传统、道德观念，以及道德规范、道德品质，则形成了职业道德相对的连续性和稳定性。比如，医生的宗旨是救死扶伤，军人要服从命令，商人则要诚信无欺，教师要为人师表，领导应以身作则，等等，这些均已是约定俗成的社会共识，已流传上千年。一般来说进入某个行业、从事某个职业，首先要学习掌握这一职业的道德，要遵守行约、行规。只有认真、规范地遵守这一职业道德的人，才是这一职业中的优秀人才。

2. 职业道德的专业性和有限性

道德是调节人与人之间关系的价值体系。鉴于职业的特点，职业道德调节的范围主要限于本职业的成员，而对于从事其他职业的人就不一定适用了。这就是说，职业道德的调节作用主要是：一、从事同一职业人员的内部关系；二、本行业从业人员同其服务对象之间的关系。

3. 职业道德的多样性和适用性

由于职业道德是依据本职业的业务内容、活动条件、交往范围，以及从业人员的承受能力而制定的行为规范和道德准则，所以职业道德就是多种多样的，有多少种职业就有多少种职业道德。但是，每种职业道德又必须具有具体、灵活、多样、明确的特点，以便员工记忆、接受和执行，并逐渐形成习惯。

第三节 美容师的职业道德与修养

一、美容师的职业道德

1. 美容师职业道德的概念

专业美容师在从事美容工作过程中，所应遵循的与美容职业活动相适应的行为规范，就是美容师的职业道德。美容是一门专业技术，也是一门艺术，美容职业更是一份高尚的职业，任何职业都有自己的行业要求和职业操守，职业道德就成了工作的基本要求。

2. 美容师应具备的良好道德行为

- (1) 遵守国家法规及公司、美容院的各项规章制度；
- (2) 热爱本职工作，对职业有信心，乐于学习，健全心智，随时提供给顾客有关美的资讯与正确的美容观念；
- (3) 美容师的举手投足是专业的形象塑造，无论站立、走、坐都要保持面带微笑，时刻表现出端庄、和蔼的仪态；
- (4) 具有积极进取、乐观的态度，不断自我总结，提高工作效率，完善自我，形成良好的工作习惯；
- (5) 具有良好的职业道德观念，负责尽职。随时为每一位顾客提供周到、细致等高品质服务；
- (6) 良好的待客之道，每一位顾客都是贵宾。发生不愉快时，美容师要容忍有礼，绝对不可与顾客发生争论，切记“顾客永远都是对的”这一理念；
- (7) 与同事建立良好的人际关系，创造良好的工作氛围，不讲消极的话，不议论同事、顾客的隐私，不讲不利于公司、店面的话，不拉帮结派，不私用不属于自己的物品、财务等。

3. 美容师不应该有的行为

工作敷衍、言辞夸张、不负责任、言行不一等不良行为，对美容师自身的成长、美容师这一职业，甚至对整个美容界都会造成非常不利的影响。

二、美容师的职业修养

(1) 美容师应勤奋好学，钻研美容及相关理论知识，不断充实提高理论水平，熟练掌握美容技术、美容产品、美容仪器等方面的理论知识。

(2) 美容师应熟练掌握各项服务技能，严格遵守操作规则，一丝不苟地完成每一操作步骤，以此得到顾客的认可和信赖。

(3) 美容师应具有较强的公关能力，能与顾客沟通感情，善于交陌生朋友，能运用高雅的职业谈吐了解顾客的心理需求，虚心听取顾客意见，不论在什么情况下都能以良好的形象出现在顾客面前，使顾客得到最好的服务，在宣传产品及各项服务等方面都能赢得顾客的认可和信赖。

(4) 美容师在为顾客提供美容服务的同时，由于长时间与顾客相处，掌握一定的谈话技巧，也非常有必要。美容师与顾客较适合的谈话主题有流行服饰、发型、音乐、艺术、旅游、假期计划、书籍、讲座等，或者围绕着顾客的兴趣展开，尽量多了解顾客的兴趣所在。不适合谈论私人问题、经济状况、隐私、同事或公司情况，以及其他顾客状况等。交谈原则：少说多听，不背后论长道短，不要说粗话，说话简单易懂，不要和顾客争论。

(5) 美容师应举止端庄大方，谈吐文明，表现出高雅的气质，待人亲切、诚恳、实在，注意个人修饰，服装整洁，妆面淡雅，处处能给客人营造愉快和谐的气氛。有集体观念，团结协作积极工作，注意美化服务环境，同事间能互相帮助，互相关心，互相谦让，互相学习，共同提高。

第三章 美容发展史

本章学习目标

1. 了解古代美容发展史
2. 文艺复兴时期美容的发展

第一节 中国美容发展史

中国拥有五千年的悠久历史和灿烂文化，是世界四大文明古国之一。人类自从步入文明社会以后，就没有一刻停止过对美好事物的向往和追求。美，是人类文明的重要体现，而美容是伴随着人类文明的发展而进步的。翻看历史古籍，几乎每个朝代都可以看见人们对美的追求，无论是在统治阶层的宫廷中，还是在寻常百姓的日常生活中，都有关于美容的记录。“窈窕淑女”形容形体美与姿态美，“浓妆艳抹”“淡妆素裹”形容妆容美，种种记载的化妆、服饰，以及各种美颜护肤的秘方，都从不同角度反映了不同时代人们的审美情趣。美容发展史几乎贯穿于人类社会。

上古三代时期

上古三代时期，是中国宫廷美容的萌芽时期，也是中国美容史的开篇。相传殷纣王时代已经用红花汁凝脂装饰；“周文王敷粉以饰面”“周烧铅锡做粉”等都真实地记录了美容护肤与帝王的切身联系，也反映出早期美容的发展得到了帝王将相的推波助澜。

春秋战国时期，诸子百家争鸣，群星灿烂、盛况空前，是中国古代史上光辉的一页，这一时期形成的学术和哲学思想成果对中国产生了深远的影响。虽然这一时期的诸侯国相互混战，社会很不稳定，但由于社会和文化的交流频繁，一定程度上促进了美容的发展。中国古代四大美女之首就是春秋时期的越国人西施。西施不仅有沉鱼落雁之美，还能歌善舞，体态优雅。春秋战国时期的四大公子：魏国的信陵君、齐国的孟尝君、赵国的平原君、楚国的春申君也都衣着讲究，对美学有着极高的造诣。在这一时期，“粉敷面”“黛画眉”极为流行。

两汉时期

两汉时期，中国社会逐步由奴隶制社会转入封建社会，生产力得到初步发展，美容、美发技术在这一时期也得到了长足发展，水平也有所提高。从中国文字的记载上看，这一时期已经出现了“装饰”“装扮”等字眼，美容也不再是宫廷权贵的特权，平民百姓中美容也开始普及，化妆用品也随之进一步发展，而且在这一时期就已经有了专门从事制作化妆品的人。广为人知的丝绸之路也在此时期建立，它促进了美容用品的交流，也促进了美

容信息和技术的交流，对美容事业的发展起到了重要的推动作用。在马王堆一号墓西汉初长沙国丞相轸侯利苍的妻子辛追随葬品中，香囊、香料和中草药的花椒、香茅、佩兰、桂皮等的出土最为引人注目，这表明当时美容化妆品的研制曾达到一定的水平。根据《史记》记载，西汉惠帝时，郎、侍中皆敷粉。到了东汉时期，苏合香由大秦国（波斯）进口，成为做香料不可或缺之物。在这个时期，面脂、粉等美容化妆用品，已经诞生和发展。

唐代时期

唐代著名的贞观之治、开元之治，造就了一个丰衣足食、国泰民安的盛唐治世。盛唐时期，文化繁荣，经济发达，国际交流广泛，人们日常生活中的美容和化妆在这一时期得到了长足的发展。从古籍善本记载的诗篇中可以看出，唐朝宫廷非常注重用粉敷面，以黛画眉。唐代著名诗人杜甫、白居易和李白都有诗句赞美四大美女之一的杨贵妃，“回眸一笑百媚生，六宫粉黛无颜色”的著名诗句中已用粉黛来隐喻美女，正是因为当时粉黛甚为流行。杨贵妃的美女形象反应了当时的审美情趣，唐代女子以丰腴为美，脸蛋圆润，妆容精致。唐玄宗李隆基（亦称唐明皇）令宫廷画工画十眉图，一曰鸳鸯眉（又名八字眉），二曰小山眉（又名远山眉），三曰五岳眉，四曰三峰眉，五曰垂珠眉，六曰月棱眉（又名却月眉），七曰分梢眉，八曰涵烟眉，九曰拂云眉（又曰横烟眉），十曰倒晕眉。除了各种眉形以外，各种妆容也在宫廷和民间流行开来。眉目之间贴花钿；面颊两旁用丹青、朱红点出如月形或钱形的“面靨”；有妇女用鸭黄的染料蘸水画在额上的“鸭黄”；当时面部化妆流行的有“白妆（以粉为主）”“红妆（以胭脂为主）”“啼妆（在白妆的基础上，不用红色，嘴唇改用乌膏，画愁眉，给人忧伤之感）”“飞霞妆（面部薄薄施朱，以粉罩之）”“北苑妆（在淡妆的基础上，将形状大小各异的茶油花籽贴在额上）”，等等。由于美容化妆品的广泛使用，不仅宫中佳人“雪肤花貌参差是”、“罗衣欲换更添香”，即使是农家妇女，也多是“邀人施脂粉”，认为“铅华不可弃”。随着宫廷中和社会上对美容化妆品需求的提高，人们已经不再是单纯的注重美容化妆术了，开始向养颜和调整皮肤生理机能方向发展，一些医家常以入药的植物和动物的某些组织为原料，按比例配比成药，长期使用，收到较好的预防和治疗效果，这一时期的医学书籍收录了大量的美容配方。初唐医学家孙思邈编撰的《千金复方》中就记录了几十种治疗痤疮、雀斑和使肌肤润泽的方剂，孙氏收录的美容方多达一百多个，极大地推动了美容的发展。其后的《外台秘要》四十卷中，共记录美容方 200 余首，也说明了美容方剂在唐朝广为流行盛况。值得一提的是，面膜在唐朝已经出现。相传武则天曾炼益母草泽面，皮肤细嫩润滑；唐代的“嫩面”就是用薄纱贴面，再将云母等中草药、细粉和蜜均匀涂于面上；唐代宫廷中使用的面膜从名贵草药中提炼，用珍珠、白玉、人参等，并将其研磨成粉，配以藕粉一起调和，这类面膜不仅可以使皮肤白嫩光滑而富有弹性，还可以将毛孔深处的污垢和角质清除。

自五代、宋、金、元、明至清末约一千年的历史长河中，美容学科得到了充实和发展。这一段较长的历史时期，封建社会由鼎盛时期逐步走向衰落，资本主义开始萌芽。当时的生产力水平有一定的发展，但生活水平已经不及盛唐。美容化妆品的研制和应用主要局限于宫廷，美容理论有较多发展，方剂也有所增加。

宋代时期

宋代医书著作《太平圣惠方》中，作者陈昭遇、王怀隐等收集了宋太宗赵光义在藩邸

时收集的首验方千余首，其中包括五代至宋初宫廷的美容化妆方剂。

元代时期

元代是历史上由蒙古人统治的朝代，该时期的美学标准多与汉人的美学标准不同。此时北方游牧民族的妇女盛行“黄妆”，就是用一种黄粉在冬季涂面，直到春暖花开才洗去。据说这种黄粉是用一种药用的植物的茎碾成粉末而制成的，涂上这层粉末可以抵御寒风砂砾的侵蚀，开春后洗去，皮肤显得细滑柔嫩。元代编纂的《御药院方》中搜集了许多金元及其以前的宫廷用方和美容化妆方剂。卷十洗面要门，列宫廷方 25 首，如御用洗面药、皇后洗面药等，代表了当时宫廷的美容水平。

明代时期

明代，大量的医学著作中都有关于美容方剂的记载。名医李时珍的《本草纲目》中记载了 700 多种既是药物又是食物、既营养肌肤又美化容颜的药方。明代医林状元龚廷贤所撰《鲁府禁方》中收集了鲁王府美容十三方。这些方剂中大胆适度地使用了铅汞之类的有毒药物，可谓选择美容方的进步之举。

清代时期

清代宫廷的美容方法集历代之大成，不仅注重外用化妆品的使用，同时也重视饮食营养，系列化的养颜康体方法逐步形成。乾隆皇帝曾经亲自过问肥皂香料之事，这样的现象在历史上极为罕见，由此可见清廷最高统治者对美容化妆品的重视。

近代时期

新中国成立以后，美容相关学科的发展为美容业的发展奠定了坚实的基础。医学、物理学、生物学、化学、营养学和遗传学的发展，使人们能够从多种学科、多个角度来研究和掌握皮肤及美容原理；对外交流的日益加强，也促进了美容科学和美容技术的快速发展。特别是改革开放以后，美容业的发展更是欣欣向荣，美容技术和美容仪器日新月异，人们对美的追求进入到历史的新篇章。

第二节 其他国家美容发展史

古埃及

古埃及是最早有意识地使用化妆品的国家。化妆术在古代埃及极为普遍，无论是在他们的日常生活中，还是在宗教仪式中，乃至死后的葬礼中都要化妆。古埃及人认为人死后有灵魂，死者应与生者一样需要美容化妆。考古学家从古埃及的墓葬中发现了染了指甲的木乃伊和各种与现代无太大差异的美容器具，如明晃晃的铜镜、做工精美的化妆盒、精致的梳子……从中可看出古埃及人对美容的偏爱。古埃及人极为重视身体的干净、肌肤的健康与美丽，他们以追求健康、爱好清洁而著称，因此沐浴就成了一种规矩，并且有着严格的沐浴程序。古埃及人在沐浴后要涂抹大量的香油、香膏，乃至香水。他们酷爱芳香制品，不断地从印度、阿拉伯等地收集天然香料，用来制造香水和化妆品。他们用动物油脂涂抹在皮肤上以防止皮肤干裂，抵抗炎热、干燥的气候。他们还用含有孔雀石成分的绿色、蓝

色颜料描画眼睛，并画出长长的眼线，来保护眼睛和增强眼部的美感。他们还用散沫花做成腮红、口红和指甲油。古埃及人还用佩戴精巧的假发和头饰来提升体态、形象方面的美感。由此可见，古埃及已经拥有较高水平的美容技艺。

古埃及传奇美后涅菲尔蒂是法老王阿蒙荷特普四世的妻子，其端庄美艳闻名于世。为了将美丽永驻于世，她留下了一尊跟她真人一样大小的本人雕像。这尊雕像于1945年出土，1956年被安置在西柏林新建的博物馆中。从雕像上看，女王的眉毛、眼线和嘴唇都经过了美容修饰处理，由此可见，当时古埃及的美容技术曾经有过辉煌的历史。

古希腊

古希腊时代经济、文明都相当发达。公元前6世纪到公元前4世纪的希腊雅典的美育思想和美育活动，都对后世产生了深厚影响。古希腊人从古埃及人沐浴的方法中得到启发，修建了精美的浴室，他们还发明了修正发型、保养和美化指甲，以及保养皮肤的方法。面膜在古希腊时期就已经出现，当时的贵族把果实碾碎调成糊，制成面膜，用来保养面部皮肤。化妆术在古希腊时期也十分盛行，他们用白铅当面膏，用墨涂眼睛，用朱砂涂面颊和嘴唇。“美容术”这个词汇最早就出现在希腊文化中。

古罗马

古罗马沿袭了很多古希腊的习俗，也喜欢使用香料和化妆品。公元前454年，罗马人开始修面，白净无须成为风尚，并成为当今美容美发的标准。古罗马人从植物中提取香料并配置成香水，罗马妇女在沐浴时就将这种香水滴在洗澡水中，并用浸透香液的海绵来擦洗身体，沐浴后涂抹油脂来润滑肌肤。罗马人还发明了漂白和染发配方。古罗马人注重从天然的植物中摄取营养并制作美化肌肤、头发和指甲的化妆品。在古罗马时期，原始的美发师和美容师已经产生，贵族们拥有专门为他们提供美容美发服务的奴隶，普通市民也有可以理发的专门店面。在古罗马文化的古籍中，可以看到许多关于化妆品配方的文字，也可以查阅到许多赞美保养肌肤、讴歌洁身之美德的诗篇。

东方国家

东方社会有着漫长而光辉的保健美容史。美容是东方贵族阶层的生活艺术，他们注重化妆品的运用和化妆技术的提升。公元601年，高丽僧人把口红传到了日本，口红在18世纪初的日本被普遍使用，那时的日本女子为了加重口红的颜色，在涂口红前还先在唇上涂黑色。此外日本歌舞伎的化妆到目前为止还是一种错综复杂且具有高雅风格的艺术。在中东地区，妇女们早就有把眼睛涂抹成蓝黑色的习俗。时至今日，在某些伊斯兰国家，人们仍然可透过一些妇女薄薄的面纱，隐约可见眼睛浓妆艳抹。东方人以其华丽的服饰、精美的手工艺品、清洁的习俗和良好的健康习惯而闻名于世。

非洲国家

非洲人善于从自然环境中发现许多药用植物和美容原料。他们充满艺术气息的发型，精致复杂、别具一格，时至今日有些发型和服饰仍然十分流行。他们用自然界的多种颜色来修饰面部及身体，使皮肤健康而有弹性，非洲人对人类医药与艺术都有很大的贡献。

欧洲国家

中古时期(公元476—1450年)宗教在欧洲人的生活中扮演着极为重要的角色。妇女戴着塔状的头饰、梳着复杂精细的发型,并且很重视皮肤和头发的保养。流行在面颊和唇部涂抹色彩丰富的化妆品而眼部却不做任何化妆。在此期间,剃掉眉毛和额前发,是智慧的象征。此时,美容教学已经出现,只是美容学与医学同属一个范畴,包括在同一门课程里,不分开教授。至16世纪,美容和医学正式分为两门课程。

文艺复兴时期,美容被发扬光大。法国的宫廷御医编写了有关借助蒸汽浴保养身体的书籍,意大利医生也深入探讨了采用各种香料溶液来保持皮肤柔嫩细腻的方法。当时的人们重视外表及容貌,为表现崇尚智慧,还盛行剃眉并把发际线尽量提高以展示宽阔的前额。在颜面的修饰上注重自然,颊与唇的颜色淡雅柔和,眼部不做修饰。当时的妇女对发型极为重视,喜欢梳理较为复杂、造型独特的发式并且佩戴各种漂亮的头饰,创造了高雅和谐的风格。

16世纪,随着哥伦布发现新大陆,美洲的各种香料源源不断地运往欧洲,西方社会很快掀起一股擦香水的热潮。此时,敷面膏也十分流行,罂粟、蛋壳粉、明矾、硼砂、杏仁、水果、蔬菜、乳类等统统被用作制作面膏的原料。人们也十分重视发型,发型设计及假发使用相当盛行。在化妆上注重强调面颊与唇的修饰,而眼部化妆尚未流行。

17世纪末期,巴黎妇女流行点痣的化妆术,痣的颜色有黑和红两种,这在当时是极有特色的面部修饰方法。痣的形状分为星状、月牙状和圆形,一般多点缀于额、鼻、两颊和唇边,偶尔点缀于腹部和两腿内侧。

18世纪初期,男性美容风盛行,他们也在脸部涂脂抹粉,为了美容宁可剃掉美丽的金色卷发而戴上假发套。18世纪中晚期,妇女对容貌的美丽重视程度更是到了极点:她们用草莓及牛乳来沐浴;用葡萄汁、柠檬汁擦洗并按摩皮肤,以达到增白肤色、保养肌肤的效果。在化妆上用香粉扑面,嘴唇与面颊涂抹鲜明的化妆品,颜色从粉红色到橘黄色都有;眉毛经过刻意的修整;眼睛描画清淡,但喜欢用高光的颜色点缀,此时期被后人称为奢侈时期。

19世纪,英国维多利亚女王时代(公元1837—1901年)被认为是历史上最苛刻、最不俗的时代。从美学角度上,被认为是历史上最朴素的时代。这个时代的服饰、发型及化妆也深受保守作风的影响。除了上剧院外,妇女极少做脸部化妆,她们宁愿用手捏面颊及嘴唇来形成自然的红色,也不愿用唇膏、胭脂等化妆品,对发型的梳理也极为简单。但不论男女都关心身体的清洁及个人的保养,人们流行用一些天然水果、蔬菜、蜂蜜、鸡蛋、麦片和牛乳等调配成的面膜进行敷面美容。

美国

20世纪,工业革命给美国带来新的繁荣,电影的出现对美容化妆产生了巨大影响。女性开始模仿电影中的明星,剪短发、抹口红、使用眼影膏等,极大地推动了化妆品的生产和销售。随着信息的迅速传播,世界各地的美学标准互相影响,并相互兼容。即使是在战争时期,化妆品的销量不但没有减少,反而有所增加,由此可见,美容在当时人们心目中的地位。战后经济的繁荣促使人们对美容、化妆品产生了更大的兴趣,美容院、按摩院、化妆品商店、美发店在世界各地纷纷开设,受到各地百姓的欢迎,美容已经走进千家万户,成为人们日常生活中极为重要的组成部分。