

2023首届中国美业新职业技能大赛
头皮理疗赛项

技
术
文
件

2023年9月5日

目 录

1 竞赛项目简介	2
1.1 竞赛项目名称.....	2
1.2 职业或相关工作性质描述.....	2
1.3 选手参赛条件.....	2
1.4 本文件的相关性和重要性.....	2
2 世界技能职业标准	2
3 测评与评分	5
3.1 测评方法.....	5
3.2 评分方案.....	5
3.3 测评及评分流程.....	5
4 竞赛组织与管理	8
5 裁判执裁要求	9
5.1 职业道德.....	8
5.2 高效正确.....	9
5.3 对标评分.....	9
5.4 侧重技术测评.....	9
5.5 计时与补时.....	9
5.6 拒绝干扰.....	9
5.7 问题及处理.....	9
5.8 裁判纪律.....	9
6 警告与惩罚	10
7 测试项目	10
7.1 选择.....	11
7.2 更新与生效.....	11
7.3 结构.....	11
7.4 竞赛模块及完成标准.....	12
8 赛场要求	13
8.1 基础设施要求.....	13
8.2 现场平面布局图（待定）.....	14
9 现场要求	15
9.1 选手安全要求.....	15
9.2 赛事安全要求.....	15
9.3 开放现场要求.....	15
9.4 赞助商和宣传要求.....	15
10 竞赛物品清单表	16

附件 1：场地清单（待定）

附件 2：选手自带工具产品清单

1 竞赛项目简介

1.1 项目竞赛名称

头皮理疗赛项

1.2 职业或相关工作性质描述

为客户提供头皮养护服务，维护头皮健康状态；

接受客户咨询，结合客户个人诉求，设计合理的头皮养护方案；

提供头皮养护服务，完成各项技术操作，包括头皮检测、头皮护理、头部按摩等；

宣传头皮护理知识及养护注意事项；

与客户保持良好沟通，定期进行客户回访，调查客户满意度，进行客情维护；

参与头皮养护培训，不断提高服务水平和养护技巧。

1.3 选手参赛条件

· 学生组为院校在籍学生身份，职工组为在岗从业人员，年龄在 26 岁以上。

· 掌握基本的头皮、头发护理等专业知识技能。

1.4 本文件的相关性和重要性

本文件包括测试项目、技术标准、测评原则及方法、竞赛要求竞赛程序、场地及产品清单等，每位教练、裁判和参赛选手应了解相关要求，并按照要求做好相关准备。

2 世界技能职业标准

世界技能职业标准为国际公认的最佳实践方法，体现了头皮理疗师应具备的专业知识、技术技能和通用能力，比重（%）代表其相对重要的程度，是设计赛题的主要依据，但赛题比重可以有 5% 左右的变化。

部分		比重 (%)
1	工作组织与管理	15
	<u>头皮理疗师应知：</u> <ul style="list-style-type: none">· 与行业有关的人体健康、安全和卫生知识；· 工作区域的安全卫生标准，以及护理准备的方法；· 设施设备、仪器、工具和产品的准备方法及安全卫生标准；· 仪器、产品严格按照制造商要求使用的重要性；· 营造服务专业氛围的方法；· 计划护理各环节所需要的时间及时间管理技巧；· 在护理全程，维护工作区域有序、干净和整洁的方法及标准。	
	<u>头皮理疗师应会：</u> <ul style="list-style-type: none">· 按照健康、安全和卫生标准，从工作区域、顾客和自身做好准备；· 按照安全卫生标准准备设施设备、仪器、工具和产品；· 按照制造商要求使用仪器和产品；· 为顾客提供轻松、舒适的服务环境；· 按照护理时间计划实施护理并按时完成；· 护理全程始终保持工作区域安全、有序和整洁。	

2	职业素养	6
	<u>头皮理疗师应知：</u> <ul style="list-style-type: none"> · 了解行业相关法律法规并严格遵守的重要性； · 正确的价值观及正面积极的心态对职业发展的重要性； · 良好的人际交往能力及灵活的应变能力在服务工作中的重要性； · 良好的职业形象、职业习惯在服务工作中的重要性； · 真诚的笑容、得体的言谈举止在服务工作中的重要性； · 扎实的专业知识和娴熟的专业技能在提供优质服务中的重要性； · 学习新知识、掌握先进技术在工作中的重要性； · 自律与自我管理，服从与团队协助在工作中的重要性。 	
	<u>头皮理疗师应会：</u> <ul style="list-style-type: none"> · 严格遵守行业法律法规，不做超出执业范围的理疗服务； · 用心、专注、积极的投入工作； · 与顾客、同事建立并保持良好的合作关系； · 仪容仪表、言谈举止、行为习惯均展现出训练有素的职业形象； · 以真诚、热情、严谨、细致的专业态度服务顾客； · 以丰富的专业知识和娴熟的专业技能为顾客提供高品质服务； · 了解行业新科技、新技术、新产品，拓展相关专业知识； · 管理好自身情绪和压力，保持工作与生活的平衡； · 保持皮肤和身体健康，成为顾客的榜样。 	
3	顾客服务	6
	<u>头皮理疗师应知</u> <ul style="list-style-type: none"> · 收集、整理和保存顾客相关信息资料的重要性； · 服务过程保持顾客舒适、保护顾客隐私的重要性； · 仔细聆听、详细询问以及正确理解顾客护理愿望的重要性； · 对不同文化、年龄、期望及爱好的顾客应采取的不同沟通方式； · 顾客期望与实际疗效有差距，不盲目承诺护理效果的重要性； · 全面询问和检查顾客皮肤及身体状况以保证安全护理的重要性； · 护理的各种禁忌症及不能采用某种护理方法的原因； · 常见皮肤病判断以及应采取相应医学治疗的建议； · 护理过程注重所有细节的重要性； · 服务过程、售后服务以及日常关心对维护顾客关系的重要性； · 为顾客推荐购买护理疗程，家居护理产品的重要性； · 为顾客提供家居护理方法、进行护理指导的重要性。 	

	<u>头皮理疗师应会：</u> <ul style="list-style-type: none"> · 以专业、安全的方式为顾客提供专业的服务； · 为顾客提供舒适而难忘的服务； · 正确解读顾客的肢体语言并发现其需求； · 尊重文化差异，维护顾客尊严，以不同方式满足不同顾客需求； · 通过询问和观察发现禁忌症并采取相应措施； · 对超出理疗师职责范围的服务，应提出采取医疗手段的建议； · 在沟通中区分顾客的期望和要求，不能盲目承诺； · 为顾客提供头皮护理产品购买和日常保养建议； · 护理过程中与顾客保持积极沟通以满足其需求； · 护理结束后及时询问反馈意见，保证顾客满意离开。 	
4	头皮护理专业知识技能	30
	<u>头皮理疗师应知：</u> <ul style="list-style-type: none"> · 理疗师、顾客和工作区域的准备方式及标准； · 头皮辩证学和皮肤生理学等医学基础知识； · 产品品及其成份的作用、适应症、使用方法和禁忌； · 不同类型头皮的分析、判断及不同的护理方法； · 根据顾客实际情况制定科学合理的护理方案； · 头皮护理的禁忌症及其影响； · 使用和维护理疗仪器时谨记安全步骤及规范操作的重要性； · 不同发质的保护理技巧； · 不同类型的理疗产品所呈现的效果； · 头皮理疗的新技术、新产品及时尚流行趋势。 	
	<u>头皮理疗师应会</u> <ul style="list-style-type: none"> · 采用目测、触摸、仪器等检测方法对头皮进行分析和判断； · 制定科学合理的到店保养疗程和家居护理计划； · 为不同头皮类型的顾客选择适宜的理疗保养产品； · 护理过程始终保持顾客安全与舒适，保护顾客隐私； · 理疗前做好自己和顾客皮肤测试，根据使用说明用正确方法操作； · 用正确的方法进行头皮清洁； 	
5	头皮护理操作流程	30
	<u>头皮理疗师应知：</u> <ul style="list-style-type: none"> · 理疗师、顾客和工作区域准备方式及标准； · 头皮穴位等医学基础知识； · 头皮的分类以及相关护理方法； · 使用头皮理疗仪器时谨记安全步骤和规范操作的重要性； · 头皮护理的类型及手法； · 精油的类别、功效及在头皮护理中的使用方法； 	

	<ul style="list-style-type: none"> 机械按摩的类型和方法； 顾客文化背景差异及特殊服务要求。 	
	<u>头皮理疗师应会：</u> <ul style="list-style-type: none"> 诊断头皮问题：通过检查头皮，了解顾客的日常护理习惯，了解顾客的具体头皮问题； 提供头皮护理建议：根据顾客的头皮情况，提供适合的护理方案，包括使用特定的洗发水、护发素和其他头皮护理产品； 进行头皮按摩：针对特定的头皮问题和需求，进行手法或仪器头皮按摩，以刺激头皮血液循环，促进头皮细胞的再生； 指导顾客如何护理头皮：向顾客提供正确的头皮护理方法及产品使用方法，促使顾客养成正确的头发护理习惯。 	
6	头皮理疗师综合能力	25
	<ul style="list-style-type: none"> 精通头皮护理知识：理解头皮护理的原理及技术和方法，例如头皮按摩等； 熟悉美容美发产品：对各种美容美发产品有很好的了解，包括不同类型的洗发水、护发素和各类头皮护理产品等； 优秀的顾客服务技能：具备良好的沟通技能和服务态度，可以有效地解决顾客问题并提供满意的服务； 注意细节：要求能够仔细观察、分析头皮状况，并细心地提供专业意见。 	
合计		100

3 测评与评分

3.1 测评方法

测评方法分为两种——测量与评价。

3.1.1 测量

用于评估可以被客观测量的准确度、正确性、其他表现和避免产生歧义之处。评分只有是否做或做得对与错的客观判断，并且裁判小组只能有一个统一认定的结果，即在评分表上统一打√或×，不写分数。注意测量必须客观，不能过度使用及主观定论。

3.1.2 评价

用于评估与尺寸、数量无关的质量，即采用行业参照标准时可能存在微小差异的表现水平。

评价采用0、1、2、3四个等级进行评分。等级与行业职业标准对应如下：

0-行业不可接受；1-行业可以接受；2-可接受，加上部分高品质的特征；3-优秀。

评分时需要明确参考标准，接受解读上的差异，避免信息不足的意见、偏好和错误的比较。小组裁判之间可以允许存在微小主观评价差异，但不能超过一个等级差。如三位裁判分别给出1、2、3等级，1-3之间则超过了一个等级。

3.2 评分方案

3.2.1 测评标准

测评标准由评分表中各评分项的评分标准和公布的评分标准指南内容构成，如出现没有具体标准参照评分的情况，裁判组则按照行业通用标准进行评分。

3.2.2 评分项

每个子标准拆分为一个或多个评分项。按照测评方法，评分项分为测量或评价评分。

3.2.3 评分表的准备和使用

横向格式纸质评分表可用于在一页评分表上记录多位选手分数，也可用于同时记录测量和评价的评分和分数。

准备：本项目横向格式纸质评分表如下：

《横向评分表》

《评分记录表》《计时（观察）员评分过程记录表》《模块小组统分表》

《测量结果陈列表》

3.2.4 平板电脑的准备和使用

- 每个评分小组准备一个平板电脑和工位牌；
- 如有需要留下证据的评分项，以统一的标准拍照；
- 在裁判意见不一致或复查情况下，应依据照片进行复议；
- 拍摄的照片证据与评分表同等重要，不得擅自删除，应作为附件提交；
- 若没有拍照条件，裁判组在现场统一分数。

3.3 测评及评分流程

3.3.1 裁判组成

裁判组由大赛组委会任命的裁判长、副裁判长和各省（市）裁判员共同组成。裁判分工由组委会综合考虑裁判报名情况、裁判专长、比赛经验等进行分工，裁判员必须服从组委会安排。分工表在赛前培训日公布。

3.3.2 测评小组

每个评分小组由3-4名裁判组成，第4名裁判的职责是为了避免裁判对本省市选手评分，接替该裁判评分工作。在没有评分任务前提下，第4名裁判可监督该小组的评分工作。

3.3.3 测量分组与评分

在专业知识、服务流程、操作流程、沟通话术等过程评分中，裁判长可以根据比赛需要，将评分小组分为2组测量评分，两人一组各自进行独立评分，然后互相交换评分结果。具体分组方案最终根据选手和裁判员实际人数而定。

3.3.4 测量评分流程

- 扣分记录：首先在《扣分记录表》上记录每个评分项正当的扣分理由，不填写评分表；
- 先测后评：操作手法、专业知识等有显性结果的评分项可先测量，后统一评分；
- 独立评分：用铅笔在《横向评分表》上独立记录自己的评分结果；
- 小组统分：裁判同时报分或举牌，确认并统一结果后，立即用签字笔覆盖铅笔记号；
- 计时评分：裁判依据计时员提供的记录表进行计时项评分；
- 组长核分：小组长与成员同时核对评分结果，确保统分表与各裁判横向评分表结果一致。
- 测评原则：测评合格（√）或不合格（×），3位裁判必须统一结果。

3.3.5 评价评分流程

- 过程记录：在《扣分记录表》记录打0或1等级的正当扣分理由；
- 独立评价：裁判应比较所有选手的表现进行评价，独立确定每个评分项中的等级；
- 评出三级：各评分项都必须在所有选手中评出最高等级，即等级3；

- 小组统分：裁判同时报分或举牌，若没有超过1个等级差，立即用签字笔覆盖铅笔记号；
- 调整差异：若出现1个等级差，打出最低和最高等级的裁判说明理由重新调整等级；
- 组长核分：小组长与成员同时核对评分结果，确保统分表与各裁判横向评分表结果一致。

3.3.6 评分差异处理原则

- 按照少数服从多数的原则调整分数，除非少数一方出示有效的证据；
- 小组裁判如出现较大争议，由小组长直接请裁判长协调解决或定夺；
- 每个裁判员的评分及所有附件必须签字后提交给组长以备复查。

3.3.7 分数的确定

- 评分实行小组负责制，选手的分数由各小组裁判按照评分规则共同决议；
- 各小组裁判必须在统分表上签字，分数提交后不得更改，比赛结束不需在总成绩表上签字；
- 若某个评分点分数有错误需要更改，必须经过小组所有裁判和裁判长同意并签字；
- 分数录完后，裁判长和副裁判长抽查核对纸质评分表的分数一致；
- 如果出现分数并列情况，按照模块权重大的优先原则确定最终排名；
- 遵照小组评分负责制原则，成绩公布后不接受任何人复查分数。

3.3.8 技能测评补充说明

以下几方面的表现，将在相关评分项中进行评分。

职业形象

- 妆容干净、自然大方；
- 服装及鞋子干净整洁；
- 不佩戴耳环、手表、项链、戒指和手链等配饰；
- 双手干净，皮肤光滑，不留长指甲，无假甲片和甲油；
- 头发干净整洁，发髻梳理干净利落，身体无异味；
- 操作过程保持良好的姿态和专业形象。

顾客维护

- 护理全程保护好顾客的隐私，不曝光；
- 护理全程保持顾客姿态的舒适性；
- 根据顾客对环境温度需要增加毛毯或浴巾；
- 头皮清洁、按摩等护理过程动作轻柔不伤皮肤；
- 护理过程为顾客提供热情、细致、周到的服务；
- 护理结束后将顾客送回至指定休息点。

工作区域管理

- 用指定的设备、工具和毛巾等器物准备护理工作区域；
- 按照厂家操作说明使用所有电器和护理仪器；
- 所有工具、产品摆放井然有序、取用方便；
- 操作过程随时清理使用过的物品，始终保持工作区域的干净整洁；
- 护理过程触摸不干净物品后及时消毒双手；
- 自取物品放回产品桌，床、推车、凳子、垃圾桶等消毒后归放原位；
- 护理结束将干净浴巾叠放在床尾，脏毛巾放在指定的回收大毛巾篮里；
- 工作区域还原至护理前的摆放标准。

竞赛用品用具

- 选手只能携带指定的产品和工具，并用工具箱归放整齐自行保管；
- 赛前将相关模块工具产品出示检查，合格后方可使用；
- 未经允许，不得擅自使用清单外的任何工具产品，否则视为违规；
- 如因裁判赛前未检查出清单外的工具产品，裁判组根据对比赛结果影响程度提出处理意见。

技术展示

- 选手在遵照测评标准前提下，可以使用各自的技术手法进行操作；

· 裁判在不打扰选手前提下，对不确定的问题有责任询问选手，以免无端扣分。

可持续发展

· 选手具有节约意识，节约使用产品、耗材，不造成浪费。

4 竞赛组织与管理

要素	具体要求
组织实施	1. 裁判长在工作群中公布《美容项目组织实施方案》，并按照此方案推进工作； 2. 裁判长在工作群中公布和回复的所有信息均为有效信息。
技术说明 赛题	本项目技术说明及练习范围和评分标准赛前3个月公开。
小组长	1. 根据比赛经验和组织能力确定人选； 2. 赛前负责评分表发放、模特验收、选手检查等各项准备工作； 3. 赛后负责组织小组评分，检查、整理所有评分表格并提交； 4. 组织评分小组准备下一场比赛，并确保按时进行。
工位与赛程	1. 选手分组由裁判长分配，在C-3公布； 2. 选手工位由组委会随机安排。
模特准备	1. 所有参赛队严格按照要求自带验收合格的模特； 2. 赛前各小组裁判检查模特是否符合比赛条件。
着装	裁判 1. 若组委会统一发放比赛服装，则按照统一要求着装； 2. 若组委会没有统一发放比赛服装，则穿商务休闲装； 3. 穿商务休闲鞋，不能穿细高跟皮鞋、凉鞋或开口鞋。 选手 1. 按照项目规定统一着装； 2. 鞋子与服装协调、闭口、舒适。

5. 裁判执裁要求

5.1 职业道德

公平公正

- 保持中立，遵守公平公正竞赛准则，坚守裁判道德底线；
- 按照公平尺度以同样的标准对待每一位选手；
- 按照竞赛规则及评分规则合情合理、客观公正进行评测及评分；
- 坚持开放与透明，公正与正义的价值取向，不容忍自己和他人的不公行为。

客观诚实

- 诚实、忠诚、高效地履行自己的裁判职责；
- 尊重事实，不受个人信仰、偏好和感觉影响，不带个人目的、成见和偏见；
- 依据选手的真实表现进行正确的评测，不能有打压和抬高分数行为；
- 小组评议时应告知看到的真相，不能有谎言、欺骗和诱导行为；
- 对自己的评分结果负责，并能证明其正当性；
- 评分实行小组负责制，裁判要对小组评分结果负责。

团结协作

- 与所有参赛队保持友好、协作、开放、诚实和互信的合作关系；
- 依据事实，以透明的、理性的、具有建设性的方式解决争议；
- 既要保持自我判断的标准，也要与评分团队保持一致性和协调性；

- 团结一致，杜绝所有不和谐、不公平、不规范和违规事件发生。

保密

- 尊重比赛隐私和信息保密管理规定，严禁泄露不该泄露的信息；
- 比赛期间严禁记录评分结果，泄露小组评分过程、结果及相关信息；
- 尊重和保护受影响者的隐私权；
- 比赛结束后严禁故意透露比赛信息以达到个人目的。

5.2 高效正确

- 执裁过程注意力集中，观察敏锐、认真、仔细、全面；
- 确保观察到所有选手操作过程表现，不能长时间只观察或不观察某些选手；
- 确保观察准确，记录的扣分证据客观、正确、充足，公平。

5.3 对标评分

- 裁判依照评分表和评分标准进行评分，不得擅自增加评分点或无依据扣分；
- 裁判依照评分标准要求的检查方式进行测量，不得擅自改变和过度使用测量标准；
- 裁判始终以同一标准测评所有场次的选手；
- 裁判长可根据赛场条件、设施设备、产品和模特情况调整评分标准。

5.4 侧重技术测评

- 在操作技术、服务流程等模块测评时，应忽略模特基础条件，重点测评技术。

5.5 计时与补时

- 倒计时提醒时间为1小时、30分钟、15分钟和5分钟；
- 各环节的计时以选手计时器用时为准，如果选手未带计时器，可依据赛场计时器计时；
- 若有模特上卫生间、设备故障及更换等特殊情况，计时员及时在白板上公示补时时间；
- 选手在等待时间只能整理床单等物品，不能做其他有助于下一步操作程序的准备工作；
- 在过程测评环节，从选手举手开始，应在2分钟内完成评分，超过则应给选手补时。

5.6 拒绝干扰

- 裁判长及裁判组评分全程不接受场外人员反映的裁判或选手表现的任何信息；
- 裁判组有权监督选手接受场外人员以任何方式的提示或暗示。

5.7 问题及处理

- 当观察到裁判、选手有潜在或确定违反竞赛规则的行为，应及时向裁判长反映；
- 若同一评分项出现前后不同场次的等级评价差异，评分小组必须复盘修改；
- 操作流程、服务流程、沟通话术评分以模特现场评分为准；
- 拍照结果仅是评分出现意外的参考，如果需要复核照片，只能看原图，不能放大观察。

5.8 裁判纪律

- 在过程评分中，裁判员应避免进入本省（市）选手的工位区域；
- 在小组议分时，裁判员应主动回避对本省市选手的评议；
- 讨论分数过程严禁引导和胁迫裁判为自己选手争取有利条件及分数；
- 在评分过程中，裁判员中途不得离开比赛场地；
- 严格遵守保密规定，严禁比赛期间记录评分成绩及泄露评分信息；
- 没有评分任务的裁判员不得进入比赛场地；
- 只允许裁判长、裁判长助理出入登分室；
- 比赛结束严禁故意煽动不良情绪，谎报实情，搬弄是非达到个人目的。

6. 警告与惩罚

问题及违规事件	警告与处罚
选手违规及试图在竞赛中为自己获得优势	警告，严重者取消相应分数。

选手接受了场内外任何人、任何方式的暗示并改变了比赛结果。	取消相应分数。
裁判不具备专业知识、职业经验，评分失误较多。	取消分数和评分资格。
裁判有针对性的长时间关注或不关注某个选手，对选手造成干扰。	警告，三次以上取消裁判资格。
裁判现场更改评分标准或耗材，试图为选手获得或失去竞争优势。	警告，严重者取消裁判资格。
裁判在评分过程中不回避自己选手评分、不与裁判同步唱分，多次在其他裁判唱分后改自己分数。	警告一次，两次及以上取消裁判分数。
不服从分配、不配合管理、不认真负责；与评分小组、竞赛团队不合作。	警告，严重者取消裁判资格。
与同组裁判或其它参赛队裁判抱团抬高或压低分数	警告，取消分数；三次取消裁判资格。
裁判个人或团体操纵比赛结果，即便未能成功获益。故意泄露评分秘密，歪曲事实、挑拨离间人为制造矛盾。	取消裁判资格，标注黑名单。

7. 测试项目

7.1 选择

- 依据头皮理疗师实际岗位技能要求；
- 根据全国备赛情况，赛程要求和赛场条件；
- 测试项目共设 4 项技能，赛时为 4 小时。

7.2 更新与生效

- 技术文件中公布的测试项目为竞赛技能范围。赛题正式公布后，除场地条件或大赛赛程调整外，原则上赛前无改变；
- 正式竞赛项目及模块组合在组委会确定赛程后公布；
- 赛题如有改变，裁判长在赛前统一公布。

7.3 结构与比重计划

测试项目		分数及结构		
		评判	测量	合计
1	服务流程	15	10	25
2	操作流程	20	15	35
3	沟通话术	10	5	15
4	专业知识（笔试）	15	10	25
合计	总分	60	40	100

7.4 赛题

选手必须按照模块流程顺序和比赛时间要求完成以下任务（4小时）。

序号	模块及项目	任务描述（头皮护理）
----	-------	------------

1	1小时 专业知识	<u>专业知识——笔试（此模块必须按如下流程操作）</u> 掌握头皮健康相关理论知识，了解毛发学、生物学、头部皮肤更新代谢规律，头皮专业知识、毛囊相关专业知识和针对多种头皮症状判断相对应的头皮问题。 1.1 笔试时将纸质试卷依次分发至学员手中，答题时间为60分钟，统一开始，计时结束后学员不可继续答题。 1.2 考试过程中，考生不得交头接耳、夹带小抄，如发现考生有作弊行为，该考生成绩作废。 1.3 可以提前交卷，交卷后应立即离开考场，不得逗留。 1.4 全部考生交卷后，评判人员在2-4小时内完成试卷的批阅工作。
2	二小时 操作流程	<u>操作流程(此模块必须按如下流程操作)</u> 一、仪器操作 1. 准备工作 • 过程评分 2. 开关机 • 举手示意，考评员对结果评分。 3. 指认仪器部件并描述该部件功能作用 • 举手示意，考评员对指认结果及功能描述结果评分。 4. 结束工作 • 整理和清洁工作区域； • 举手示意，考评员对结果评分。 二、头皮检测 1. 准备工作 • 过程评分 2. 使用仪器进行头皮检测，拍照定位 • 举手示意，考评员对拍照头皮的清晰结果评分 3. 辨症，根据样本头皮情况，描述头皮症状及问题，举手示意，考评员对陈述结果评分。 4. 结束工作 • 整理和清洁工作区域； • 举手示意，考评员对结果评分。 三、头部按摩 1. 准备工作 • 过程评分 2. 按摩 15 分钟 • 面部、肩颈部按摩，不少于3种按摩技法； • 过程评分。 3. 结束工作 • 整理和清洁工作区域； • 举手示意，考评员对结果评分。

3/4	<p>二小时 服务流程+沟通话术</p>	<p>服务流程+沟通话术（此模块必须按如下流程操作，以下话术仅作为参考）</p> <p>一、接待：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 过程评分 <p>您好，欢迎光临，有什么能帮助您</p> <p>1、换鞋、换客服：</p> <p>话术：您这边换鞋，换衣服，您只需要换上衣就可以，客服和鞋我们都是一客一消毒的，您放心使用</p> <p>2、上茶、果盘。</p> <p>话术：给您准备了茶水和新鲜的水果，您慢用</p> <p>二、头皮检测（5分钟）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 过程评分 <p>1、上茶水和果盘；</p> <p>2、分析头皮症状：（话术参考：我们的头皮检测仪器是市面上最全面的三光检测仪：自然光，偏正光和uv光，看着显示屏。这里显示的都是您的头皮，感觉您的头皮有点油脂分泌旺盛的现象，您平时多久洗一次头发？.....）</p> <p>3、介绍项目及产品：接下来我们会去“头疗室”带您体验“头疗”。</p> <p>三、上理疗床</p> <ul style="list-style-type: none"> • 过程评分 <p>一次性防水毛巾上肩→扶客人躺下→床侧面按压双手臂→手握客人双手依次逐一放于小腹上→盖毛毯→床正面双手按压双肩+掐捏双肩示</p> <p>话术：先生/女士现在是时间几点几分，我们现在正式开始，今天做的是60分钟的头疗瑜伽，首先为您介绍一下项目流程，分别是足部洗礼、颂波静心、精油调息、头疗养生</p> <p>足部洗礼：事先准备好的温毛巾，左右脚各热敷揉搓，精油推拿各一分钟。3分钟</p> <p>颂波静心：现在您可以闭上眼睛，放松身体，将注意力集中到颂波的音波上。从脚踝到丹田左右腿各一次 丹田到谭中两次 头部走一圈来回两个八拍 3分钟</p> <p>四、放松头肩颈（15分钟）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 过程评分 <p>头疗养生</p> <p>话术：接下来操作力度可轻可重，如有手法力度不合适，您随时跟我沟通，随时为您做出调整。 3—4分钟</p> <p>1、梳头</p> <p>2、薰衣草精油涂抹手掌（搓到温热），在鼻子上方做迂回闻香动作</p> <p>3、松头颈部</p> <p>话术：手法力度可轻可重随时可以调整，如有不舒适您及时告知我及时调整</p> <p>4、两侧肝胆经至百汇，耳门至百汇（3遍）</p> <p>5、拨筋</p> <p>6、交替提拉大板筋肩夹骨缝3遍，顶大椎5秒，顶颈百劳5秒，点风府穴 重复3次。（加热石）。</p> <p>五、去角质+敷头膜：（20分钟）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 过程评分 <p>1、去角质凝胶分区涂抹全头清洁按摩；</p> <p>2、洗头发+洗头皮+全头放松：（10分钟）：</p> <p>六、碳酸泉头皮+头发浴+海盐热敷后颈（10分钟）：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 过程评分
-----	--	---

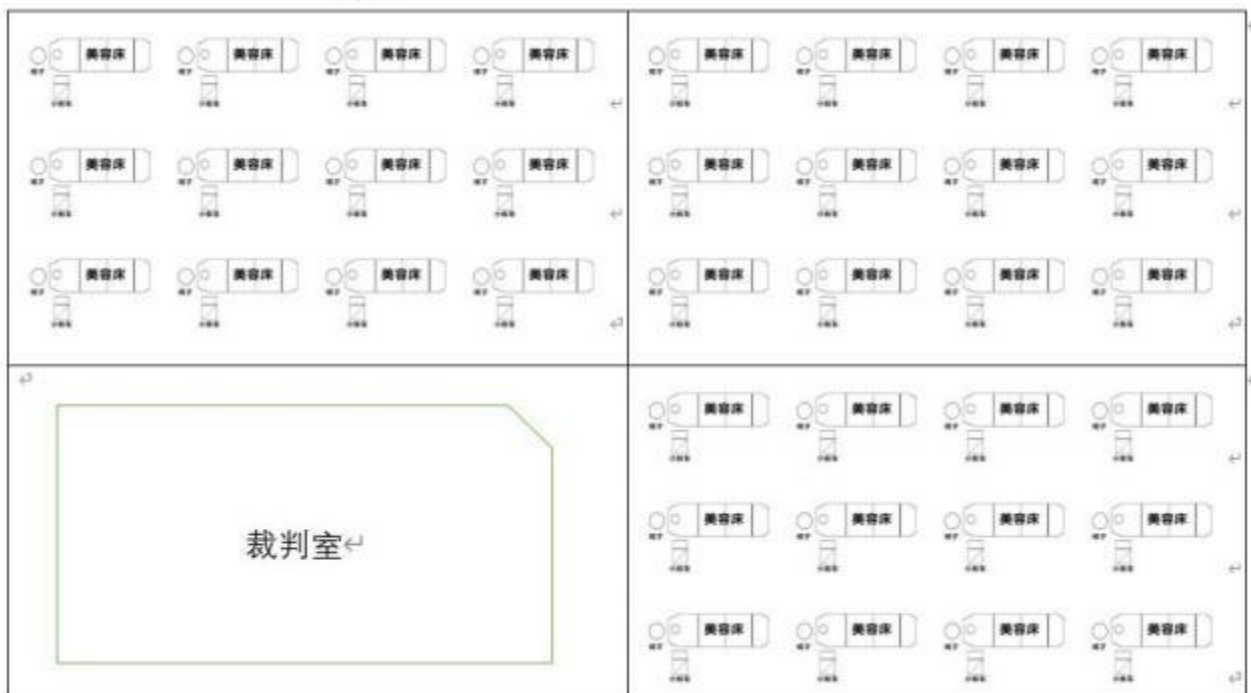
	<p>1、用洗发梳轻轻放松</p> <p>2、手部放松按摩，加强末梢血液循环。</p> <p>七、头疗收尾</p> <ul style="list-style-type: none"> • 过程评分 <p>1、擦干耳、颈、背、头部水份；</p> <p>2、请客户慢慢张开眼睛，轻托起身，揉按并拍双肩及背部唤醒客户。</p> <p>八、检测头皮+ 头皮补水（10分钟）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 过程评分 <p>1、再次检测头皮得出结论（2分钟）；</p> <p>2、吹干头皮头发（5分钟）；</p> <p>3、喷补水喷雾。</p> <p>九、送顾客换鞋离店</p> <ul style="list-style-type: none"> • 过程评分 <p>1、换鞋时，同样是半蹲服务，帮助顾客把鞋子拿出来，帮助顾客换上；</p> <p>2、提醒带好物品→结帐→送顾客至店门外。</p>
--	---

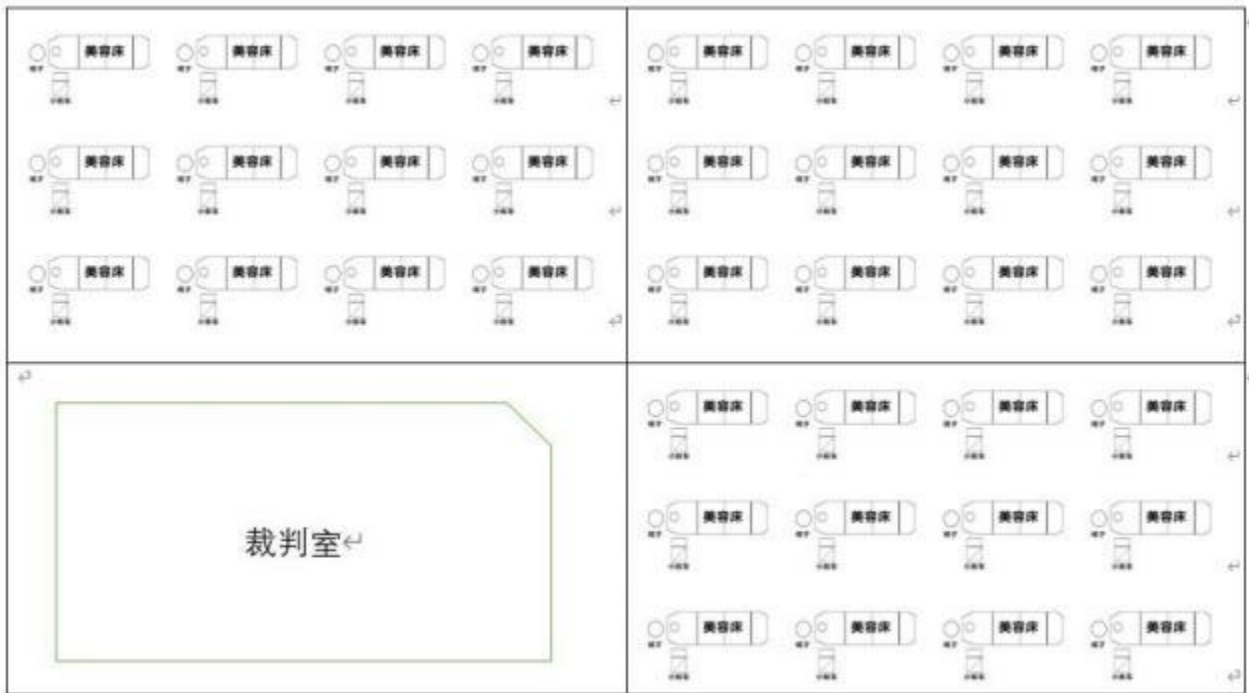
8. 赛场要求

8.1 基础设施要求

- 赛场分为笔试和现场实操2个比赛区域。每个区域相对进行分隔；
- 每个赛区分别设置 8 个工位，每个工位长约 4 米、宽 3 米、约 12 平方米；
- 每个赛区配备 1 个产品桌、1 个大垃圾桶、1 个大毛巾篮；
- 现场实操区域每个工位配备一张洗头床、理疗师师凳和顾客椅，1 台推车、1 个小垃圾桶
- 笔试区域每个工位 1 套写字桌椅；
- 每两个工位配置 1 个多功能电插座；
- 地面铺装材质无特别要求，颜色以灰调为佳；
- 整个场地必须具备明亮、均匀的灯光条件（类似商场照明）。

8.2 现场平面布局图（待定）





9. 现场要求

9.1 选手安全要求

- 所有尖利的工具都用容器放置以避免引起伤害；
- 所有电器在赛前都需经过测试并已标注；
- 所有产品在赛前需经过不良反应测试；
- 所有接触皮肤的工具需经过消毒；
- 赛前需对参赛选手进行安全教育。

9.2 赛事安全要求

- 确保竞赛场地水、电的使用安全；
- 配备相应医疗人员和急救人员，并备有相应急救设施。

9.3 开放现场要求

- 严禁对模特进行拍照和录像。

9.4 赞助商及宣传要求

- 经裁判长同意的工作人员，按照要求在场内提供相关服务；
- 工作人员在赛场不得妨碍选手竞赛，不得有任何影响竞赛公平、公正的行为。

10. 竞赛物品清单表

- 表中所列各类物品总数按照2个比赛区域及 50 个参赛选手计划；
- 所有设施设备、工具清单可能有变化，请及时关注工作群发布的信息。

附件 1 场地清单（所有数量为预估，具体数量按实际报到人数准备）（待定）

赛场清单		
一、工位仪器设备（所有仪器设备赛场多备 2-3 套）		
总数/分配	品名	备注
20-1/工位	洗头床	模特用。
20-1/工位	理疗师凳	选手用，带轮子、可升降。
20-1/工位	顾客椅	模特用，有靠背的办公椅。
20-1/工位	小垃圾桶	各工位 1 个。
20-1/工位	产品桌	用于摆放产品，服务实操中。
二、场地设施		
3-1/赛区	产品桌	尺寸约：160*70*70cm。
2-1/赛场	饮水机	赛场饮水用。
2-1/赛区	办公桌、椅、储物柜	裁判室、模特室、选手室、评分室，根据场地规划确定。
2-1/赛区	电子倒计时屏	每个赛区放置一个。
2-1/赛区	指针石英挂钟	每个赛区放置一个。
2-1/赛区	计时白板或 KT 板架	各赛区记录整体赛时和延时记录。
1-1/赛场	音响、麦克风	赛场设置一套。
1-1/赛场	全方位四角影像动态监控	根据现场条件而定。
三、场地提供用品		
3-1/赛区	大毛巾篮	赛后放脏毛巾, 尺寸约：45*46*34。
3-1/赛区	大垃圾桶	选手赛后丢垃圾
2-1/赛区	透明胶带	检查结果粘贴陈列表
2/赛场	大号托盘	收集手部护理手模，尺寸约 65*45*2.5cm。
四、赛场医药箱		
2-1/赛场	医用药箱	创可贴、眼药水等。
五、赛场发放物品		
50-1/选手	赛服：黑色紧身体恤、长裤及协调的鞋子。（是否组委会统一服装待定）	
六、赛场提供产品		
洗头床、理疗师师凳和顾客椅，1 台推车、1 个小垃圾桶		

附件 2

选手自带工具产品清单		
品名	数量	备注
选手自带工具产品清单	1 份	裁判检查工具时出示
比赛模特（选手自用）	1-3 个	根据《模特比赛条件要求》准备
模特物品： 客袍、一次性棉 拖鞋、毛巾。		统一白色
通用物品： 吹风机、产品取物勺、大碗、小碗、计时器、垃圾袋、推车垫纸、 纸巾、消毒湿纸巾、免洗外科手部消毒凝胶。		
头皮护理： 口罩 头皮理疗仪 刮痧棒 按摩梳 精油 洗发水 护发素 头皮水 头皮理疗膜等	1 套	
白色毛巾	5 张	