**枣庄市“鲁班传人”职业技能大赛**

**（皮肤管理师）**

**技**

**术**

**文**

**件**

2024年10月

**一、竞赛项目简介**

（一）项目竞赛名称

皮肤管理师

（二）职业或相关工作性质描述

随着经济社会发展、社会需求的变化，单一的皮肤管理师职业已不能体现复合型、创新型人才的培养目标。在行业专家看来，皮肤管理师是极具识别性的技能之一，其工作场景也区别于传统皮肤管理师，即由单一的美容院到店服务向家居和院护双向管理方式转变，实现了远程家居管理的新场景。而新工种的开发有利于促进美容专业职业教育的改革，通过推动专业设置、课程内容与社会需求和企业生产实际相适应，促进职业教育培训质量提升，实现人才培养与社会需求紧密衔接，从而加快加强职业队伍的专业建设

在理论知识方面，皮肤管理师需要掌握皮肤学、化妆品学等学科知识；在实操技能方面，皮肤管理师需针对不同的肌肤问题给出科学、专业、有效的护理方案；在实际服务过程中，皮肤管理师需善于与顾客沟通并进行皮肤辨证与行为干预。因此，皮肤管理对于从业者的知识储备、技能水平和职业认知提出了更高的要求。

（三）本文件的相关性和重要性

本文件包括技能职业标准、测试项目范围、测评方法、还包括考核中的测评项目内容以及标准，每位教练、裁判和参赛选手应了解、熟悉相关要求，并按照要求做好相应准备。

**二、技能职业标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **工作组织与管理** | | | |
|  | 皮肤管理师应知 | | |  |
| * 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； * 营造服务及专业氛围的方法； * 计划护理各环节所需要的时间及时间管理技巧； * 护理全程维护工作区域有序、干净和整洁的方法及标准。 | | | |
|  | 皮肤管理师应会 | | |  |
| * 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； * 按照人体工学和安全卫生标准准备设施设备、仪器、工具和产品； * 按照制造商要求规范使用仪器和产品； * 为顾客提供轻松、舒适的服务环境； * 按照护理时间及要求高效实施护理计划； * 护理全程始终保持工作区域安全、有序和整洁。 | | | |
| 2 | **职业素养** | | | |
|  | 皮肤管理师应知 | | |  |
| * 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； * 掌握扎实的专业知识和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。 | | | |
|  | 皮肤管理师应会 | |  | |
| * 严格遵守行业法律法规，不做超出执业范围的美容服务； * 用心、专注、积极的投入工作； * 与顾客、同事、合作者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良好形象； * 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 | | | |
|  | 皮肤管理师应知 | |  | |
| * 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； * 护理过程中发生肌肉挛缩的处理措施； * 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。 | | | |
|  | 皮肤管理师应会 | |  | |
| * 以专业、安全的方式为顾客提供专业的美容服务； * 为顾客提供舒适而难忘的卓越服务； * 用心聆听、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顾客护理禁忌症并采取相应措施； * 对超出皮肤管理师职责范围的服务需求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，不能盲目承诺护理效果； * 护理过程中与顾客保持积极沟通以满足其需求； * 为顾客推荐服务项目，提供化妆品购买和日常保养建议； * 护理结束后及时询问反馈意见，保证顾客满意离开。 | | | |
| * 4 | * 面部护理专业知识技能 | | | |
|  | 皮肤管理师应知 |  | | |
| * 皮肤管理师、顾客和工作区域的准备方式及标准； * 面部、头部解剖学和皮肤生理学等医学基础知识； * 化妆品及其成份的作用、适应症、使用方法和禁忌； * 不同类型皮肤的分析、判断及不同的护理方法； * 眼部、唇部及其他特殊部位皮肤的护理方法和禁忌； * 根据顾客实际情况制定科学合理的护理方案； * 皮肤护理的禁忌症及其影响； * 使用和维护电疗仪器时谨记安全步骤及规范操作的重要性； * 不同个性及脸型、五官的化妆及修饰技巧； * 不同类型和颜色的彩妆能达到或呈现的理想妆效； * 化妆的新技术、新产品及时尚流行趋势。 | | | |
|  | 皮肤管理师应会 |  | | |
| * 采用目测、触摸、仪器等检测方法对皮肤进行分析和判断； * 制定科学合理的美容院和家居护理计划； * 为不同皮肤类型的顾客选择适宜的护肤品； * 护理过程始终保持顾客安全与舒适，保护顾客隐私； * 电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； * 用正确的方法进行眼部护理； * 根据场合、个性、服装特点为顾客提供化妆服务； * 嫁接及粘贴条状、簇状、单根等不同样式假睫毛。 | | | |
| * 5 | * 身体护理专业知识技能 | | | |
|  | 皮肤管理师应知 |  | | |
| * 皮肤管理师、顾客和工作区域准备方式及标准； * 人体肌肉骨骼功能解剖学，循环系统等医学基础知识； * 体型的分类以及相关护理方法； * 使用身体电疗仪器时谨记安全操作步骤和规范操作的重要性； * 身体按摩护理的类型及手法； * 精油的类别、功效以及在身体护理中的使用方法； * 按摩仪器的类型和操作方法； * 顾客文化背景差异及特殊服务要求。 | | | |
|  | 皮肤管理师应会 |  | | |
| * 根据顾客实际情况及需求制订身体护理计划； * 护理过程始终保持顾客安全与舒适，维护顾客隐私与尊严； * 根据顾客皮肤需要选择并使用身体护理产品进行皮肤护理； * 运用 4 种以上经典按摩手法进行身体按摩； * 运用各种美体仪器进行身体护理或塑形； * 根据顾客需要使用不同精油进行身体护理。 | | | |

**三、测评与评分**

（一）测评方法

客观：用于评估被测量的准确度、其他表现和产生歧义之处。

主观：用于评估采用外部参照标准时可能存在的微小差异的表现水平。

客观和主观都必须表明评分是基于行业及国家职业技能标准明确的外部参照标准，

（二）评分方案

测评标准

测评标准依据高级职业技能（三级）职业标准和国家技能大赛职业标准进行，包括知识、理解、技能和能力。

（三）测评与评分流程

1.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。

2.分数确定

该赛项3位评委，3个评委相加为该选手的最后得分。

（四）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；

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。

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。

**四．警告与惩罚**

|  |  |
| --- | --- |
| **问题及违规事件** | **警告与处罚（结合组**  **委会相关条例处理）** |
| 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，评估不合格。 |
| 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， 评估降一级。  三次以上取消裁判资  格，评估不合格。 |
| 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， 评估不合格。  严 重 者 取 消 裁 判 资格。 |
| 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， 评估不合格。  严 重 者 取 消 裁 判 资格。 |
| 与同组裁判或与其它参赛队裁判抱团抬高或压低分数 | 警告，  第二次评估不合格， 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， 评估不 合 格 、 标 注 黑 名  单。 |

**五、测试项目**

（一）出题及依据

依据皮肤管理师职业要求与行业需求结构与比重测试模块分理论与实操。

（二）结构与比重

全能项目测试模块分理论与实操，理论占30%，实操占70%。理论知识纳入实操技能比赛客观评分之中，操作技能采取现场操作的办法进行，操作技能试题由技术工作组根据国家职业标准和国家职业竞赛技术标准进行，并结合实际，按相关标准规范和考核方法进行命制。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块 | 客观分 | 主观分 | 总分 |
| 皮肤检测 | 6 | 14 | 20 |
| 面部护理 | 24 | 56 | 80 |
| 合计 | 30 | 70 | 100 |

1. 赛题

选手必须按照模块组合顺序和比赛时间要求完成以下任务

**（总时长为90分钟）**

**皮肤检测**（30分钟）

1. 接待顾客及咨询
2. 进行检测与顾客进行针对性沟通
3. 根据顾客情况填写护理方案

**面部护理**（60分钟）

1.准备工作

安顿好顾客并消毒，裁判在过程中打分

2.卸妆清洁、

卸妆：眼部、唇部、面部

清洁：面部

3.面部按摩--不少于3种按摩技法

4.敷膜

5.爽肤润肤，上爽肤水和润肤霜

6.结束工作

帮助顾客穿好衣服并护送顾客回到更衣间

整理和清洁工作区域、消毒双手

**六、竞赛物品清单表**

1.比赛承办单位统一提供用品如下：

每个工位配备一张升降美容床、皮肤管理师凳、美容盆和小垃圾桶。

1. 其余用品选手自带，但须符合卫生安全标准。

**七、安全、健康要求**

根据国家相关法规要求，结合本项目实际，提出安全、 健康要求及职业操作规范要求，并明确违反后的处理规定。 特别是根据本项目具体情况的诸如人身防护，有毒、有害物 品携带、存放a，防火、防爆等措施。

1. **相关事项补充说明**

**（一）场地提供的设施设备清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量** | **规格** |
| **一、工位配备设备、仪器和物品（所有设备、仪器赛场多备2-3套）** | | | |
| 1 | 美容床 | 赛区 | 宽不少于60cm |
| 2 | 美容凳 | 赛区 | 带靠背 |
| 3 | 小垃圾桶 | 赛区 |  |
| **二、场地配备基础设施、设备及用品** | | | |
| 1 | 产品桌 | 赛区 | 有桌布，规格约60cm\*120cm |
| 2 | 茶歇区 | 赛场 | 配茶水、咖啡、糕点和水果等 |
| 3 | 饮水机 | 赛场 | 立式冷热两用饮水机 |
| 4 | 保障区办公桌、椅、储物柜 | 赛场 | 规格大于≥160\*70\*70cm |
| 5 | 电子倒计时屏 | 赛区 | 正、倒计时，电子显示 |
| 6 | 指针石英挂钟 | 赛区 | 白色，直径不小于50cm |
| 7 | 音响、麦克风 | 赛场 |  |
| 8 | 全方位四角影像动态监控 | 赛区 | 能覆盖所有工位区域 |
| 9 | IPAD | 赛区 | 1200万像素 |
| **三、场地提供比赛用品** | | | |
| 1 | 大垃圾桶 | 赛区 |  |
| **四、赛场医药箱** | | | |
| 1 | 医用药箱 | 赛区 | 创可贴、眼药水、急救药品等。 |
| **五、赛场发放物品** | | | |
| 1 | 服装 |  |  |

**（二）选手自带材料清单表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量** | **规格** |
| 1 | **比赛模特（自用）** | 1个 | 根据选手比赛模块要求 |
| 2 | **通用物品：**美工剪刀、修眉镊子、小剪刀、计时器、纸巾、棉签、消毒湿纸巾、酒精喷雾、免洗外科手部消毒凝胶、垃圾袋、卸妆液、清洁液、洗面奶、爽肤水、润肤霜、面部按摩膏、洗脸巾、面膜 | 不限 | 品牌、款式不限 |

**模特是本项目影响竞赛及评判公正的关键因素。本次比赛为节省人力成本，采取选手互为模特的方式，即A组选手为B组选手的模特，B组选手为A组选手的模特，如因选手自身原因不能当模特，也可自带，但模特必须符合赛项要求。**