

北京市职业技能培训鉴定教材

家

政服务

(高级)

北京市劳动和社会保障局组织编写



中国劳动社会保障出版社

Jiānzhēng Fúwù

北京市职业技能培训鉴定教材

家 政 服 务

(高级)

北京市劳动和社会保障局组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

家政服务：高级/北京市劳动和社会保障局组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2007

北京市职业技能培训鉴定教材

ISBN 978-7-5045-6611-9

I. 家… II. 北… III. 家政学-职业技能鉴定-教材 IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 119110 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷装订 新华书店经销
787 毫米×1092 毫米 16 开本 11.25 印张 262 千字

2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

定价：20.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

编审委员会

主 任 王德修

副主任 谌跃进 吴晓军 王成景

委 员 何 燕 韩 军 彭向东 朱小京

本书编审人员

主 编 王 君

编 委 王 君 王柏沙 宋 斌 陈 恒

陈珊玲 谢 伟

目 录

第1章 涉外家政服务	(1)
1.1 涉外家政服务礼仪	(1)
1.2 家政服务英语	(16)
第2章 饮食文化常识	(32)
2.1 中国餐饮文化	(32)
2.2 海外餐饮文化	(46)
第3章 家居美化与休闲娱乐	(58)
3.1 家居美化常识	(58)
3.2 休闲娱乐	(67)
第4章 家庭教育	(105)
4.1 婴幼儿教育	(105)
4.2 学龄儿童教育	(118)
第5章 营养保健常识	(125)
5.1 婴幼儿期营养保健	(125)
5.2 青少年期营养保健	(129)
5.3 中老年期营养保健	(135)
第6章 家庭投资理财常识	(144)
6.1 家庭理财	(144)
6.2 投资常识	(152)

第1章 涉外家政服务

随着我国改革开放程度的不断深入，人们在生活和工作中外事交往日渐增多。一个人在涉外交往过程中的言行看似个人行为，实则关系到国家的形象；而一个人的看似与他人利益无关的行为，实际却关系到其他人乃至一个国家的对外经济、文化交往和国际竞争。因此，了解涉外礼仪的内容和要求，掌握与外国人交往的技巧是每个公民都应做到的一件事，在当前的家政服务领域则显得尤为重要。

1.1 涉外家政服务礼仪

礼仪作为一门综合性的行为科学，是人们在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为过程。由于地区和历史的原因，不同的地区、不同的民族对于礼仪的认识各有差异。对于从事涉外家政服务的人员来说尤其要了解涉外礼仪的内容和要求，从而掌握与外国人交往的技巧。

1.1.1 人际交往礼仪常识

1. 仪容仪表

(1) 日常化妆

1) 化妆前的自我认识。一个人要让别人看到觉得美，脸部及其五官的比例和谐是很重要的。通常人的脸型是接近黄金矩形的，椭圆形脸之所以被大多数人视为理想的脸型，就是因为脸型的长宽之比近似黄金矩形。然而生活中的人们并不都是这样的脸型，于是可以从美的比例出发，利用发型和化妆弥补脸型的比例不足。

除了脸型的长宽比之外，“三庭五眼”也是对人的面部长宽比例进行测量的一种简单方法。三庭是指从头部发际线开始至下颏底部的距离，分为三等分。第一等分从发际线到眉毛，第二等分从眉毛到鼻底，第三等分从鼻底至下巴。这相等的三部分称作三庭。五眼是从左耳到右耳之间的距离，从正面看为五只眼睛的长度。两只眼睛本身为两个单位，两眼之间为一个眼长，两眼外侧各一个眼长，共是五个眼长。“三庭五眼”是人的脸长、脸宽及颜面器官布局的标准比例，如不符合这个比例，就会与理想的脸型产生距离。如鼻底至下巴的距离与上面二庭不等，就会形成明显的短或长下巴。又如两眼间距宽于一只眼长时，就会显得五官布局松散，缺乏做锐的形象感。在人的面部，还有“三点一线”的说法，即每半边脸的眉梢、外眼角和鼻翼外侧三点在一条线上，且眉峰在眉梢至眉头的三分之一处。

另外，嘴的宽度应与双眼的瞳孔距离是一样的，从鼻根至鼻尖的长度，应占到脸长的三分之一。了解这些后，人们就可以进行自我认识，从“里”到“外”去真正认识和仔细分析自己。用你的双手去“感觉”你的面部结构，注意你骨骼突出的地方在哪里？凹进去的地方又在哪里？你的牙齿如何影响你的面部？你的面部长宽比例怎样？五官位置是否端庄？你的皮肤的颜色、细腻程度如何等。在人的面部中，眼、眉、鼻、嘴的位置和形态给他人的形象最深，也是自我认识的重要方面。在认识自我以后，便可以通过化妆来美化自己。

2) 化妆用品与用具。化妆前要首先备齐需要的化妆用品和化妆用具。化妆用品一般包括化妆水、粉底、胭脂、唇膏、眼影、眼线液、睫毛膏、眉墨等。化妆用具包括化妆纸、药棉、海绵、胭脂刷、粉刷、眼影刷、睫毛夹、拔眉镊子、美容剪、眉梳和眉刷、眉笔、眼线笔、唇膏笔等。

3) 脸部及颈部化妆方法。为了皮肤色调的一致，掩盖脸上的缺陷，需要在脸部、颈部涂粉底；但涂粉底不是为了制造另外一种肤色。如需要调整或改变肤色，应选择合适的粉底种类及颜色，用手指肚或细软的海绵在脸上及脖颈周围抹匀，注意要轻柔地由下向上向外涂抹。粉底要涂得很薄，以保持皮肤的良好质感。涂完粉底后，用清洁的海绵或软纸，将浮于表面的粉底轻轻擦去，粉底霜就会与皮肤贴切，显得柔和、润滑。

有时不必将整个面部全部涂上粉底，而只需在受光照较多的上额、鼻子、面颊、下巴上略施粉底，同样可以达到色调统一的效果。需要抹胭脂时，选用的胭脂色彩和抹的程度要适当。在涂抹胭脂前，自己先对镜子笑一笑，见双颊高起的地方，便将胭脂涂抹在颧骨下方，然后以手指向颧骨上方轻轻拍上去，这样会产生类似天然红润的效果。

4) 眉毛的修饰方法。眉的妆饰对整个面部的神态表情，特别是对眼睛的烘托，起着绝妙的作用。眉的内端称为眉头，近似于直线状，外端为眉梢，略呈弧线状，弧线的最高点叫眉峰。修饰眉毛时，应考虑到眉型与眼部、脸型的配合；如当眉间距过宽，眉梢下斜时，眼睛会给人一种表情呆滞的感觉；长脸型的人如果适当拉长眉毛，就能使脸型显宽。

修饰眉毛的具体方法是：先将眉毛梳理成形，用专用剪刀修剪多余或过长的眉毛，用眉夹或小镊子拔去散眉毛。然后，根据自己头发的色泽来选择眉笔。画眉时，先用青灰色眉笔打底，再用黑色或棕色眉笔画，同时要沿着眉根一笔一笔顺其自然地补色，通常整条眉毛颜色不能一样深浅，眉头部位颜色深一些，眉梢颜色逐渐变淡，这样画出来的眉毛就有光彩，而且自然。

5) 眼部化妆方法。眼睛化妆一般分为两种：一是修饰化妆，二是矫形化妆。因矫形化妆的方法较为复杂，因而此处不予以叙述。

眼部化妆的方法有：涂眼影、描画眼线、卷翘睫毛、染睫毛等，原则是根据各种眼型的特点，扬长避短。眼部化妆先从眼睑开始，可从内眼角到外眼角施上眼影粉。白天使用的眼影色，应和肤色统一协调。根据眼睛的具体特征，可选用淡红、茶色、浅棕红、暖调子灰色等；避免或慎用鲜艳的色彩。然后用海绵球将眼影粉的边缘涂开一些，以显得柔和。眼线的描画，要紧贴睫毛根，不要为了改变眼型而在外眼角处将眼线画得太高或太长。下眼线要淡，可以画成虚线，也可以根据个人情况只描内或外眼角。眼线画好后也可以用手指轻轻向上晕染开，用深棕色或黑色睫毛油施画睫毛端部，先从内向外刷，然后从下向上刷，并用睫毛梳将睫毛分开。不画眼线和眼影，只涂睫毛液的化妆同样能使眼睛漂亮迷人。

6) 唇部化妆方法。嘴唇是人的五官中最忙碌的部位，也最富于表情。在日间淡妆中，五官修饰都追求一种淡雅、大方自然的风格，从面达到自然真实的质感。所以在口红的颜色运用上，应避免使用醒目的、艳丽的红色或深紫色。只有色泽自然的嘴唇才是好看的。通常可涂上浅红色或纯度低的棕红、淡玫瑰红等。涂口红时先用软纸将嘴唇擦干净，使之处于干燥状态。然后微微地张开嘴，自然放松嘴唇，先用唇线笔勾出唇廓线，再涂口红。涂口红时，要先从上嘴唇中央向两边涂，再从下嘴唇两边向中央涂，从外到里直到全部涂满。为了加强嘴唇的立体感，可在紧贴轮廓线的部位涂偏深的口红，然后逐渐向口缝处提亮；还可以

在中心处涂上亮光剂或珠光口红，由此形成的嘴型丰厚饱满。涂匀后用化妆纸轻轻将浮在上面的油分吸去，以免吃东西时口红留在食器上很不雅观。如唇色很好，只涂唇油使之富有光泽就可以了。

（2）服饰礼仪

服装修饰是形体美的外延，对人体美起着修饰作用，它在人们交往中体现了友好和尊重的礼仪规范。讲究服饰礼仪，不但能够反映一个人的素质、修养，也会得到他人的尊重。

1) 着装基本原则。服装集布料、花色、剪裁、缝制为一体，穿在身上，既起到了防寒保温的作用，又体现了人体的美。在当今世界，公认的穿衣原则简称为“TPO原则”，它是英文时间、地点、场合这三个单词的首字母缩写。说明在选配服装时应考虑时间、地点、场合这三个客观因素。

①时间。时间涵盖了一日的早、中、晚等各时间段，也包括每年春夏秋冬四季的交替更迭，还统指不同的时期和年代。一年四季的变化是大自然的规律；人们在着装时也应遵循冬暖夏凉、春秋适宜这一规律。

夏季以轻柔、凉爽、简洁为着装格调，服饰色彩和款式的选择要充分考虑使他人视觉、心理上感受到清凉爽快，也使自己穿上确实轻快凉爽。夏装切忌拖沓烦琐、色泽浓重，以免给自己和他人造成心理和生理上的负担。冬季应以保暖、轻便为着装原则；避免着装过厚而显得臃肿不堪、形态欠佳；也要避免为了形体美观而着装太薄，以至于影响体温面青唇紫、龟缩一团，自己和他人都会感到不舒服。春秋两季着装的自由度相对大一些，春季穿厚一些并无人见怪，秋季穿薄一些也无人侧目，但总体上以轻巧灵便、薄厚适宜为着装原则。在一天的不同时段，服饰也会有不一样，也要循到臃时更衣。如去锻炼身体应穿方便的运动服；下厨烧菜要穿上防油腻的工作服；接待宾客则应穿戴整洁；睡觉前又可以换上休闲的睡衣。

②地点。着装要适宜地点统指要适宜所在的地区、城市，适宜当地的习俗禁忌，同时还要考虑适宜的场所和环境。如平日在家里做家务以穿着方便、随意的休闲服或便装为宜；若去高档酒店、歌剧院就要着装正式、严格和讲究些，甚至要求穿礼服；若去海边游玩，则穿戴泳装、沙滩服、太阳裙使很般配。不考虑场地而乱穿衣服，肯定会闹出笑话。将上述三类服饰颠倒，违背着装的地点原则，身穿泳装进高档酒店或穿着笔挺的礼服做饭或身着长衣长裤游泳将会是一种什么样的场景。所以着装适宜地点是适宜场所和氛围，倡导文明和礼仪的重要方面。

③场合。着装要适应场合主要指人的穿着要遵循此去的目的进行选择，根据自己在该场合中的角色去选择。任何人穿衣都带有一定的目的性，因为服饰所蕴含的信息必然与特定场合的气氛相吻合。否则，往往会引起人们的疑惑、猜忌、厌恶和反感，导致人们的交往距离和心理距离的拉大和疏远。例如参加葬礼和吊唁活动，就不能穿花俏暴露的服装；参加婚礼庆典活动，又不能穿过于昏暗陈旧的服装；随雇主家去别人家赴宴，服装就不应比雇主的更艳丽。总之，穿衣要与将定的场合和氛围以及参与者的身份相和谐，实现人景相融的最佳款应。

2) 服饰讲究“三美”。随着时代的发展，服饰美归结起来主要体现在款式美、色彩美和质料美三者完美和谐的统一，使服饰的形、色、质三者相互衬托、相互依存，构成了服饰美的整体，给他人一种服饰礼仪的享受。

①款式美。服装造型就是服装的外形结构和形态，通常称为服装式样或服装款式。随着人们生活水平的提高，各式各样的服装独具风格，层出不穷。在选择款式方面要注意两点：一是要根据个人的年龄、职业、性格及经济条件来选，如在家中工作选择便装就较合适，而选择办公室工作穿的西服套裙就不适宜。二是要根据自己的体型来选，人的体型按照身高可分为高、中、矮三种类型；按照三围（胸围、腰围、臀围）可分为胖、中、瘦三种类型。通过选择不同款式的服装就可以在塑造美的形象上变缺憾为完美，即在选型上针对自己的欠缺用服饰予以弥补，从而突出自己优美的特点，掩盖自己不足的部分。

②色彩美。在生活中，色彩对人的视觉刺激是最敏感、最领先的。一件色彩和谐、款式合体的服装，会使人产生良好的心理效应，往往在社会交往中促使他人对你的认可和交往。服装色彩的选择和体型有着密切关系。一般来讲，身体较胖的人适宜穿深色或竖条纹的衣服，这样会给人以苗条的感觉；身体较瘦的人适宜穿浅色调或横条纹的衣服，这样会给人以丰满的感觉。大花型的面料有扩张的效果，这会使瘦人看上去丰满些；小花型的面料使人穿上显得苗条。花色面料还可以适当修饰体型有缺陷的部分；例如女士腿型不美，可穿花裙，上着素色衣；而上身单薄可穿花衣素裙。

配色美是色彩对比与调和多样统一的一种形态表现。只有认真注意服装色彩的合理搭配，才能产生和谐美。常用的服装配色有三种方式：

一为同色搭配，即由色彩相近或相同，明度有层次变化的色彩相互搭配，如浅蓝色和深蓝色相配，墨绿与浅绿相配，看起来很是和谐。又如从整体上看，奶黄色上衣配棕黄色裤子或裙子，再配奶黄色或本白色皮鞋，这样的搭配可以给人端庄、稳重、高雅的感觉。一般而言，同色搭配时，宜掌握一个原则是，上浅下深，上明下暗。这样整体上就有一种稳重踏实之感。

二为近色搭配，由邻近色、相似色进行搭配。例如奶黄与橙、绿或蓝、红与橙黄等搭配。相似色搭配时，两个色的明度、纯度须错开，深一点的蓝色和浅一点的绿色配在一起比较合适。若鲜绿色裙子配鲜黄色上衣，就显刺绿，若一件深绿色裙子配淡黄色上衣就好看多了。

三为主色调搭配，选一种起主导作用的基色和主色，再配以其他色彩形成一种相互陪衬、相映成趣之效。采用这种配色方法，应首先确定整体服饰的基调，是冷色调还是暖色调，是亮色调还是灰色调，定下主色，再选辅色。任何情况下，主色都起决定性影响，装饰色越少就越显鲜明。如灰色的衣饰在一处加一道不大的深红装饰色，就很悦目，如果多处加装饰色就显俗气了。主色调搭配如选色不当，容易造成混乱不堪，有损整体形象。总之，讲究和谐是配色的一个基本法则。

③质料美。服装面料的质感如何将直接影响到服饰造型与色彩的效果，软质、富有弹性的服装面料的动感就明显优于硬质、弹性较小的服装面料。常用的面料中棉纺织品繁多，穿着极其舒适，且轻松深暖，具有良好的吸湿性、透气性，但易起皱，常用子制成内衣、衬衫，厚料如灯芯绒、牛仔布多用于制作外衣。以动物毛绒纺成的呢绒面料制成的服装高雅、美观、挺括，具有良好的保暖性，手感柔较，耐磨防皱，十分适合于西装等外衣及大衣等高档服装。稍硬挺的料子瘦人穿上会更丰满，而粗呢、厚毛料等胖人使用不当，会增加笨重感。一些细较的面料以及各种精纺的羊毛衫裤、羊绒制品，一般不会产生放大感和收缩感，适合大部分体型。用蚕丝或各种化纤长丝为原料织造的各类丝调织物品种类繁多，性能各异。

其质地平整、轻薄柔软、凉爽舒适的丝绸适宜做夏季服装及各类衣裙。其中一些发亮的缎类面料会使人看上去软丰满，因此，胖人不宜采用此种面料。麻类面料强度高，导热透气及吸水能力均较强，与毛、棉合织成混纺面料，可突出各自的优点，成为服装业的热门产品。皮革类具有一定柔韧性和透气性，经久耐穿，保暖性高，不腐烂，最适合做外穿皮衣、裤、裙以及鞋、帽、皮带等服饰品。化纤类织物品种繁多，有的手感清爽，有的强度高，有的色彩鲜艳，有的透气性差，因此，要根据不同品种的特性来作不同服装的面料。

2. 涉外人际交往礼节

随着东西方之间交流的增多，了解西方文化礼仪，了解西方国家人民的生活方式及日常行为礼仪并掌握和得体地应用它们，是非常重要的。在人与人接触交往过程中，那些具备良好的礼仪素养的人往往能够获得较好的人际关系。

(1) 见面礼节

1) 致意。致意是用语言或行为向别人问好，表示自己的慰问。例如见面时问声好，点个头，举下手，抬抬身，脱下帽等都是致意。致意是两个已经认识的人在一天中首次见面时的礼节，通常均应以问好的形式致意。最普遍流行的招呼是说一声：“您好”。当别人向你打招呼的时候，你应立即回答声“您好”或看说：“谢谢，您好”。一天之计在于晨，早上的问候礼节是非常重要的，切莫忽视它。每天早晨起床后见到人要先打招呼，问声“早上好”，体现出礼貌。在公共场所遇见熟人，点点头或是类一类，也是打招呼的一种方式。在人多、拥挤的地方打招呼，最好是笑一笑或招手为礼。

2) 握手。握手是表示友好的举止，是常用的礼节。两个陌生人被人介绍相互认识时需要握手，朋友见面时需要握手，告别时也需要握手。握手还是一种表示祝贺、感谢、慰问、相互鼓励的善意行为。

行握手礼时，要距离受礼者约一步，上身稍前倾，两足立正，伸出右手，四指并齐，拇指张开向受礼者伸出，在齐腰的高度握住对方的手，并与对方恰到好处地上下轻轻晃动，一般3~4秒，礼毕即松开。如是初次见面，握手时间不宜过长；如是老朋友意外相见，握手时间可适当加长，以表示不期而遇的喜悦。男士与女士握手，时间应较短，拉住她人的手不放是很不礼貌的。握手的时候心意必须是真诚的，上身要略前倾，头要微低，两眼愉快地凝视对方，面带微笑，恰到好处地认真一握，以表达热情与友善。

3) 介绍。介绍是社交场合中相互了解的基本方式，无论是自我介绍还是为他人作中间介绍，正确地运用介绍的礼节，均会给对方留下美好的“第一印象”。

自我介绍是在没有中介人的情况下，树立自己形象，与他人结识的方法。自我介绍时，本人要镇定、充满信心，还要注意微笑，要亲切自然，眼神要友善可亲；先向对方点头致意，得到回应后，向对方介绍自己的姓名、身份、单位。自我介绍要根据交往目的来决定介绍内容的繁简以及介绍语言和介绍方法的选择。例如聚会等社交活动中，你想多结交一些周围的朋友，最好的办法是作自我介绍，找到合适的机会，向对方点头致意，并介绍自己说：“我叫××，能够认识您很高兴”。有时，不了解对方是否愿意认识你时，你不妨可以先问对方的尊姓大名，如对方立即回答了，说明愿意与你交往。此时，你便马上介绍自己，以使交往顺利进行下去。如去陌生的地方联系事情，自我介绍的内容就要丰富些，便对方对你此行有较清楚的了解。面对不同的交往对象，自我介绍的语气和方式也有所不同。在长辈和尊者面前，语气应谦恭；在平辈和同事面前，语气应明快、直接。

为他人介绍是以中间人的身份介绍两个原本陌生的人相识。为他人介绍，要先了解双方是否有结识的愿望，不要贸然行事。如对方同意，那么再正式介绍。介绍时中间人应有礼貌地以手示意，四指并拢，拇指自然张开，指向被介绍的一方，还要注意不能背对任何一位，同时眼睛要看着要告诉的人，不要看着被介绍的人。介绍用语，通常可用：“请允许我向您介绍”，接着再介绍双方，如说“这位是约翰·史密斯先生，是××大学的数学教授，也是我的老师”。介绍时要面带微笑，口齿伶俐，清楚地说出完整的介绍语，有时还可以用些定语或形容词，或介绍些兴趣爱好等，为双方提供交流的话题。

4) 关于致意、握手、介绍的基本要求。根据礼仪的尊重原则，致意时，年轻的先向年长的打招呼；下级先向上级打招呼。但在日常生活中，主动打招呼只会增加友情。对于握手，两人相见，需不需要握手，应由受尊重的一方或在介绍中占优先地位的人来决定。如把年轻人介绍给年长的人，那么，年长的人应先伸出手来。因而通常礼仪上认为双方相见时，主人、年长者、职高者、女士应先伸手；客人、年轻者、身份低者、男士可先问候，待对方伸手后再立即伸出手握手。一个人与多人握手时应遵守先高后低，先长后幼，先主后宾，先女后男的原则。

为他人作介绍时，应遵循受到尊重的一方拥有优先了解对方的权利的原则。因此，为他人介绍时，介绍顺序为先把年轻的介绍给年长的；先把职位低的介绍给职位高的；先把宾客介绍给主人；先把男士介绍给女士。在双方的地位和年龄差不多时，应该先把与自己关系密切的人引见给另一方。如果想把一个人介绍给众多的人时，首先应该向大家介绍这个人，然后再把众人逐个介绍给这个人。集体介绍可以授照座位次序或职务次序一一介绍。

5) 关于致意、握手的注意事项。遇到相识的人，绝不可目光对视，然后转开不予理睬，这很失礼。在公共场所，也不要大声呼名唤姓的方式致意，这是一种粗俗的表现，应用微笑或形体招呼来表示。

握手时切忌左手握在口袋里，眼睛不看对方，东张西望，也不能死盯着对方上下打量；或是伸出手来只握对方手指，显得有气无力，或是握得太紧叫人手痛，或是握手时连手指也没有弯曲一下，碰一下就松开了，或是生硬地上下候晃及左右摇动等，这些举止都是不可取的，是缺乏诚意和不懂礼貌的表现。无论男女，握手时都应握掉手套，带着手套握手是一种很不礼貌和没有诚意的表现。握手时还应注意把吸着的烟放到烟灰缸里，再与别人握手，切不可把烟叼在嘴上或从右手换到左手，伸出右手去与他人相握，这些都是极不礼貌的做法。多人同时握手时不要交叉，待别人握完后再伸手。也不可同时伸出双手与两人握手。

(2) 交谈礼仪常识

与他人接触、对外联络时，语言应用是必不可少的。交谈的方式、内容、礼节直接关系到人际交往的成败，因此，每个人均应掌握语言交流的方式、技巧和姿态行为。

1) 交谈方式。和谐的交谈气氛通常来自恰当的交谈方式。常用的交谈方式有：

①握讨式交谈。交谈双方对所谈内容非常关注，也希望双方能尽快认可，达成方案，但又把握不定双方的想法。这时，可以各自摆出自己的方案，共同磋商握讨，最终达成共识。

②协商式交谈。双方对交谈的内容在看法上已经有了一致的基础，交谈时继续以相互平等、合作的姿态，将某些特定问题进行协调和商量性地交谈，以完善统一。

③请教式交谈。交谈双方中一方对所谈的内容缺乏把握，而对方在这方面比较精通，则以求教的方式与对方交谈，以助于自己最终定夺。求教一方的态度应谦虚真诚，用语委婉

有礼。

日常生活和社会活动中采取哪种交谈方式一般由交谈的主方根据对方的具体情况来选择,以满足对方的心理特点、符合对方交谈习惯为前提。

2) 语言技巧。在交往中,谁都希望自己是一个健谈者,在与各种人员打交道时能巧问妙答,具备随机应变的能力。有时自己无意,但话一出口,却会成为一个不受欢迎者。因此,要学会一些讲话的艺术,才能将事情办好,达到真正的目的,又让对方愉快接受。例如,交谈中出现沉默时,你要善于据问打破僵局,诱导对方将话题转到中心上来;交谈到有分歧时,你可以用笑容或幽默的话语调解气氛,加些润滑剂,给他人留下洒脱自信的印象;有时对那些对方不太容易接受的内容可委婉地表述观点或模糊回避,不把话说得太直,委婉含蓄,让对方自行揣摩体会;某些时候还可以不用语言而通过眼神、手势、身体等肢体语言将自己的意向传递给对方,引起对方反应。交谈时尽量不说拒绝的语言。拒绝的方式、方法很多,如委婉转折、转移诱导等艺术的语言都可以既使自己脱离困境,又使对方在和谐气氛中接受拒绝。当然,这些语言的艺术和技巧要在实践中通过运用、体会、总结,才能运用自如。

3) 姿态行为。与人交谈要有正确的坐姿或站姿,无论何种交谈姿态,上身都要挺拔,显出精神饱满的样子,并将自己的身体面向对方。如边走边说,也应不时地转头看看对方。与人交谈时,目光要自然和蔼,真诚地注视对方。同时,要在对方说话时表现出极大的兴趣,细心体会对方的感受,努力产生共鸣,使对方感到你的诚意和尊重。说话时,声音的大小以对方能听清为合适,不要放开嗓门大声喧哗,也不要高声谈笑旁若无人。从交际礼仪上讲,人与人之间应保持一定的距离,这是人们维护个人自尊的需要,有人称为“私人空间”。人际交往的距离空间可划分为:

①密切空间。人与人之间的间隔距离只有 50 厘米左右。这种距离仅限于夫妇、情侣、家人或者密友之间,多用于谈论个人私事。

②人身空间。人与人之间的间隔距离为 50~120 厘米左右。适合朋友和熟人交谈,也可以用于交往中讨论有关的个人问题。

③社交空间。人与人之间的间隔距离为 120~360 厘米左右。适合商务、非私人性的交谈,使人感到“公私分明”,所以多见于公事公办的场合。

④公共空间。人与人之间的间隔距离为 360 厘米以上。用于正式场合与陌生人保持的距离,如演讲等。如果距离不对会使人感到不舒服,轻易侵入别人的私人空间是不礼貌的。如果自己的交际形象得不到对方的尊重,那么也不会取得对方的信任,家政服务员也难于协助雇主开展工作。

(3) 对外称呼礼仪

在社交场合要做到尊重外方人员,应正确、恰当地称呼对方。先生、太太、小姐、女士是最普通和常用的称呼,是正式和受尊重的。称呼对方可带上对方的姓名,也可只带上姓,但不能单独叫名而不带姓。对于男士称先生(Mr.),如“约翰·史密斯先生(Mr. John Smith)”或“史密斯先生”。对于已婚妇女称太太(Mrs.)。如果是一对夫妇称呼可联用,称“史密斯先生和太太(Mr. & Mrs. Smith)”。对于未婚姑娘、单身老太太以及不了解婚姻状况的都可以使用小姐(Miss)的称呼。当今也很通行女士(Ms)的称呼,可用于年长而婚姻不明女子。而先生(Sir)和夫人(Madam)的称呼是对地位较高、年龄较长者的尊称,

使用时也可以不带姓名。

对地位高的官方人士用阁下 (Excellency) 的尊称, 如对部长、大使等。对于王室及贵族常用陛下 (Majesty)、殿下 (Royal Highness) 的称谓。对于有学衔、军衔、技术职称、学位等人士可称头衔, 如某某教授、某某博士。通常不称行政职务, 如某某校长, 而是在介绍时说明职务。

(4) 拜访礼仪

人际交往过程中的相互拜访是必不可少的, 西方国家的人非常重视有计划地安排自己的时间, 绝不希望有人突然来拜访; 因此, 要拜访他人, 一定要事先约好。应邀去他人家中作客, 务必要准时。一般性拜访可送些小礼物, 若赴家宴, 礼物可适当丰厚些。礼物应交给女主人, 并说“我希望能喜欢你 (I hope you'll like it)”等客气话, 不要说“小意思, 不成敬意”“东西不好, 请笑纳”等中国人送礼时常爱讲的话。这类话会让外国人觉得你看不起他们。

一般情况下美国人不随便送礼, 但遇到节日、生日、婚礼或探视病人时, 送礼还是免不了的。美国人最盛行在圣诞节相互送礼物。此外, 美国人认为单数是吉利的, 有时送三个梨也不感到菲薄, 不同于中国人讲究成双成对。美国人收到礼物时一定会马上打开, 当着送礼人的面欣赏或品尝礼物并立即向送礼者道谢。进入外国人家中, 不要过分评论他们的摆设, 也不要随意长时间欣赏某件物品, 那样会导致主人一定要将你极为赞赏的物品送给你。如主人家养有猫、狗等宠物, 要对它们友好, 外国人是十分珍爱宠物的。

(5) 涉外人际交往注意事项

1) 说话、办事严谨, 能保守秘密。作为家政服务员一定要认清自己的角色, 明确自己是在协助或代表雇主外出办事。在谈话中要将雇主的意图表述明晰, 不要夹带自己的看法。谈话要实事求是, 办事要严谨。自己不知道的事不要随便答复, 更不能自作决定; 无把握的事不要应诺, 做到言而有信。如遇到自己不能回答的问题、不便办理的事情, 要听清楚后带回给雇主, 由雇主来解决。在与雇主家外的人交谈时, 要维护雇主家的信誉和名声, 体现你的忠诚, 不要议论雇主及其家庭或员的情况和家中的事情, 要能为雇主保守秘密。在公众场合将雇主家的私事当话题, 对别人说三道四只能表示你的素质低下, 只会引起别人对你的反感。

2) 内外有别, 注意涉外交谈内容。与外方人员交谈, 应注意中外习惯上的差异。例如外方人员见面打招呼常说: “早上好”“您好”等。而中国人见面常用“上哪儿去啦”“干吗去”等, 外方人员总认为这是查问别人的私事。又如我们爱用的“吃饭了吗”, 外方人员容易误解为若未吃饭, 你准备请客。因此, 在与外国人交谈时, 在内容上要注意以下几方面:

① 不谈论私人问题。在许多国家, 尊重隐私权, 不寻探他人隐私是不言而喻、必须注意的礼节。所以在交往中一般不要询问对方的履历、财产状况、工资收入, 如谈及时要十分客气。不要询问他人年龄, 尤其是妇女的年龄。不与妇女谈论长得胖、身体壮、保养得好等语。不寻探他人婚姻状况, 不责问你为何不结婚, 为何不生小孩或涉及其太太的事情。不要好奇地询问他人的生理缺陷或残障。另外还不能询问对方衣饰价格, 或赠送礼品的价钱等。

② 不谈论荒诞离奇、耸人听闻、黄色淫秽、疾病、死亡、个人愧疚等不愉快的事情。例如对一个家中有病人的人大谈重病或死亡的话题则不会得人心。大谈淫秽下流的话语只能使人对你产生品格低下的印象。

③不谈论双方国家的内政和民族宗教的问题。在涉外交往中,尽量把谈话内容限制在业务范围内。

1.1.2 涉外风俗礼仪

1. 欧美地区风俗礼仪

(1) 美国人的风俗礼仪

美国是一个由移民组成的多民族国家,开放程度较高。美国民众多较随意、率直、不拘小节。其在待人接物礼仪方面表现如下特点:

1) 称呼与问候。亲朋之间直呼其名,以示亲善友好;上级与下级、雇主与雇员很少有尊卑之分,但在称呼年长者、地位明显居高者时要带用“先生”“夫人”等称号以示尊敬。美国人之间即使不相识,见面时亦多表现为无拘无束,初次见面,通常是握手表示问候,但美国人握手是有力的,同时目光直接接触以示热烈亲切。

2) 款待与馈赠。与其他国家相比,美国人特别爱举行鸡尾酒会招待客人。鸡尾酒会通常是饭前一小时的饮酒惯例,以此作为款待客人的形式。美国人会客时衣着多较休闲,宴请时多无烦琐的开场仪式,从而显得亲切随意。朋友间应酬一般不送奢侈昂贵的礼物,因有贿赂之嫌,这在美国是大忌。百合花在美国被视为死亡象征,在任何送鲜花的场合中均要避免。

3) 交谈与话题。美国人很健谈,交谈中礼貌用语很多,且喜欢夹带手势,有声有色。交谈时相互之间要保持 50 厘米左右的距离,否则会被认为是失礼的。美国人很少花费时间进行闲聊,谈话往往直奔主题。美国人兴趣广泛,谈爵士乐、摇滚乐、古典音乐和篮球、棒球、橄榄球等都是很适宜的话题。交谈中不用拘束,不必过谦(他们认为谦虚是无能的表现),尽可能落落大方,充分展示自己的才华,但须注意,切忌打听或谈论别人的隐私。

(2) 法国人的风俗礼仪

法国是一个崇尚自由、民主的国家,法国人以浪漫著称于世,他们注重修饰,讲究情调。反映在待人接物的礼仪中主要表现有:

1) 称呼与问候。法国人是比较注重礼节的,相互间见面多彬彬有礼,一般人之间称呼都使用尊称头衔。法国人通常行握手礼,一般朋友、同事见面都以握手表示问候,但握手时间较短也不那么有力,以示潇洒。

2) 款待与馈赠。法国人对烹调艺术比较享受,中餐和晚餐是日常生活中的重要内容,也是款待朋友的一种方式,用餐往往要持续很长时间,以维系友情。与法国人约会必须事先约定时间,不迟到也不提前,准时到达为好。送鲜花给法国人是很好的礼物,但忌讳给妇女送玫瑰花。一般只要能激起人们思维想象和美感的礼物都会很受欢迎。

3) 交谈与话题。法国人在谈话时十分注重礼貌用语。交谈时,态度要热情大方,语气要自然稳重,言辞要文雅婉转。听别人讲话时,神情要专注,眼睛应注视对方,不轻易打断别人的谈话。避免谈论涉及个人的隐私,如财产、工资、金钱等话题。法国人讲究情调,追求生活乐趣,每年 8 月是旅游假期,大多数人都参与,因此谈论旅游、文化、教育、体育活动都是法国人感兴趣的话题。法国人善于修饰,领先时装新潮,高度重视美酒佳肴,法国时装、葡萄酒举世闻名,所以在法国人面前称赞其他国家的时装和葡萄酒时要小心谦恭。

(3) 德国人的风俗礼仪

德国是一个勤劳、严肃、认真的民族。办事效率高,工作节奏快,埋头实干是德国人的

显著特点。体现在待人接物的礼仪中主要表现为：

1) 称呼与问候。德国人视直呼其名为不礼貌的言行，爱冠以头衔等尊称称呼对方，德国人将此视为必须的教养。德国人见面和告别以握手致意为习惯。

2) 款待与馈赠。德国人待人诚恳但严肃拘谨，会见重要客人时，男的必须穿礼服，女的则必须穿长裙，衣饰整齐而慎重。德国人喜食蜂蜜，在招待客人的餐桌上放些蜂蜜，可以显示出主人的特殊关心。德国人较为矜持，认为送红玫瑰给妇女是暗示对她有强烈的爱慕之情，送花时要注意选择。送花给德国人，一定要将花束包装纸打开，让受礼者看得清楚。

3) 交谈与话题。交谈时要看着对方的眼睛，语调应慢条斯理，吐字要清楚。谈话时，两手不要插在口袋里，这被认为是粗鲁无礼的。自己办不到的事不要应承，说得到就要做得到。德国人兴趣爱好广泛，他们平时高效率工作，节假日尽情玩乐，因此，谈个人业余爱好如旅游、汽车、足球、美食等都是很适宜的话题。但应避免谈论第二次世界大战，这会令德国人十分反感。

(4) 英国人的风俗礼仪

美国至今仍是君主制国家，这决定了它传统、守旧的民族特性，英国人喜欢按部就班，注重仪表修养，以“绅士风度”为荣，在待人接物的礼仪中充分体现为：

1) 称呼与问候。英国人非常拘谨于礼仪，尊重老人和妇女，恪守“女士优先”的原则，礼让妇女。英国人非常看重荣誉和头衔，对尊长、上级或不熟悉的人，一般称呼其荣誉头衔，如果没有头衔，也要带上“先生”“夫人”“阁下”等尊称，绝不直呼其名。朋友见面不急于表示亲热，通常只道个“早安”或“下午好”，再则就是对天气略加评论。男女均习惯于握手致意。

2) 款待与馈赠。美国人爱喝茶，且固定为每天上午10点左右和下午5点左右。朋友聚会常以“茶会”形式进行，但须事先约定。应酬往往以请客吃饭、饮酒、观看文体表演等来替代送礼，以示高雅，有时在宴请后亦送礼品，但以高级来古力和名贵瓶酒为好。

3) 交谈与话题。美国人含蓄委婉，谈话时喜用征询语，演转了解对方和表达自己意愿，很少直露情感。个人隐私是神圣不可侵犯的，要避免谈论有关宗教、金钱、价格、皇室绯闻等内容。英国人爱看书、读报，注重文化修养，传统文艺、历史、建筑、园艺等都是很好的交谈话题。

除了上述举例的四个国家外，欧美很多国家的礼仪礼节是相似的。欧洲大多数国家认为双数和“13”是不吉利的，送解花，采购礼品或布置家庭环境时要避免。西方人喜欢“3”和“7”，认为这两个数大吉大利，会给人带来幸福和快乐。送花是常见的送礼形式，但不送红玫瑰和菊花，因前者有情爱之意，后者与死亡联系。送礼是讨人喜欢的，但西方人送礼主要是为了表示祝贺、慰问、感谢之意，所以不必以余钱来衡量它的价值。有时最好的礼物往往是恰当、有分寸的感激之辞，他们认为出自一个人的内心的是最真实、可信的。对于这些，家政服务员要充分认同并掌握，并努力创造出使雇主满意的服务氛围来。

(5) 宗教信仰与禁忌

美国、英国、德国、法国、意大利、澳大利亚等国大多信仰基督教。基督教与佛教、伊斯兰教并称为世界三大宗教。

1) 基督教。基督教包括天主教、正教、新教三大派别。耶稣是基督教所信奉的救世主，称为基督，是上帝（或称为天主）的儿子，为救赎人类，降世成人。耶稣的诞生、死亡、复

活是基督教的基石。天主教，亦称“罗马公教”，该教除崇拜天主（即上帝）和耶稣基督外，还尊玛丽亚为“圣母”，强调教徒必须服从教会权威。正教，亦称“东正教”，该教主张主教以外的其他教士均可婚娶，教义信条在细节上同天主教略有分歧。新教，亦称“耶稣教”，新教对天主教的传统教义略作一些删除。在中国，“基督教”一词即指新教。基督教徒进食前，有向上帝祷告的习俗，忌食带血的食物。

2) 佛教。佛教起源于公元前 5—6 世纪的古印度，其创始人释迦牟尼，是释迦族王公的儿子。这位王子在他 29 岁那年离家出走，苦行、修道，35 岁那年终成正果，大彻大悟成佛。

对于出家的僧尼和其信教徒，佛教有严格的饮食戒律，出家僧尼终年素食，不吃荤腥，不饮酒。他们认为荤、腥、酒之类食后会乱性，不利于修行，所以被佛教所禁止。派别不同，戒律也不同。对于一般的信教徒的饮食，规定不一，有终年素食，也有每年固定月份素食的，还有每月中固定数日素食的，没有统一的戒律。

佛教的节日很多，主要有佛诞节、成道节、涅槃、盂兰盆会等。寺庙里设有住持，在我国还称之为方丈。我们常常见到佛教徒在见面时，以两手当胸，十指相合来行礼，这就是佛教的通常礼节“合十”或“合掌”。他们在行礼时专注一心，绝无散漫之意，以表示对对方的敬意。在向佛、菩萨或上座行礼时，应该双膝着地，前额叩地，两手掌向上翻触地，就是我们常说的“五体投地”。这是一种对佛或菩萨虔诚的表示；一般非信教徒参拜佛或菩萨时行“合十”礼即可。

3) 伊斯兰教。伊斯兰教建立于公元 622 年，创始人为穆罕默德。伊斯兰教的基本信仰是：世界上只有一个神，他的名字叫安拉，即真主。信仰者必须服从安拉的意志，称为“穆斯林”（阿拉伯语“服从者”之意）。穆斯林有很多义务，如做礼拜、去麦加朝觐、斋戒等。

伊斯兰教教义体现在《古兰经》中，它不仅是宗教经典，同时也是穆斯林的基本道德规范。根据《古兰经》，穆斯林禁止食用猪肉、自死之物及血液以及未诵安拉之名而宰的牛、羊、驼、鸡、鸭、飞禽等，还有勒死的、捶死的、角抵死的、野兽吃剩下的动物都是禁食之物。他们认为这些都是“不洁之物”。

虔诚的穆斯林不喝酒、不沾酒也不卖酒。伊斯兰教的主要节日有“开斋节”和“古尔邦节”。“开斋节”在斋月结束后的第一天，即伊斯兰历十月初一举行；这一天人们聚会美餐，庆祝斋戒的结束。“古尔邦节”在伊斯兰历的十二月十日举行；节日这一天，人们要按照规定仪式宰杀牛、羊和骆驼，还举行重大的宗教仪式。穆斯林敬拜安拉的主要仪式叫“礼拜”，即在规定的时间内以固定的程序，面向圣地麦加朝拜安拉。礼拜可以在清真寺内举行，也可以在家里、郊外、车船等干净的地方举行。

2. 亚洲地区的风俗礼仪

亚洲地区传统文化与现代文化相互交错。因语言、民族、宗教错综复杂，使亚洲地区的风俗习惯、礼仪礼节也多种多样。亚洲人性格比较温和文雅，看重个人友谊，注重礼貌，不会做令客人难堪的事，失面子是亚洲地区的一个禁忌，这些都反映在待人接物的礼位中。

(1) 印度人的风俗礼仪

印度居民大多信奉印度教，其次为伊斯兰教、基督教、锡克教。教徒对其所信仰的宗教皆十分虔诚，很多印度教徒是素食主义者。

印度居民，尤其是女人皆不喝含酒精的饮料，锡克教信徒是不准抽烟的，回教徒则不吃

猪肉，有授受关系时皆须用右手，正统的回教徒不能喝任何含酒精的饮料，逢斋月之时，在日出到日落禁止一切饮食。观光客到印度须留意拜会的对方是信奉何种宗教，不可逾礼。若要参观宗教的圣物、庙宇时须穿着深色服装，并脱鞋以示尊重。

印度是文明古国，待人接物的讲究相当多。“那摩斯戴”，意即“您好”，是印度人最常用的问候语，在见面和告别时，印度人总免不了说一句“那摩斯戴”。双手合十是伴随“那摩斯戴”的身体语言。一般是双手合十于胸前，或举手示意。两手空着时，则合十问候；若一手持物，则举右手施礼，切不可举左手。合十的高低也有讲究。对长者宜高，两手至少与前额相平；对晚辈宜低，可齐于胸口；对平辈宜平，双手位于胸口和下颌之间。印度的女人不可行握手礼，只能以合掌颌首的方式打招呼。

拥抱礼是印度常见的行礼方式。若久别重逢，或将远行，或有大事发生等，则要拥抱。拥抱时，彼此将双手搭在肩上，先是把头偏向左边，胸膛紧贴一下，然后把头偏向右边，再把胸膛紧贴一下，有时彼此用手抚背并紧抱，以示特别亲热。

摸足礼是行大礼。在很重要的场合，对于特别尊敬的长者用额头触其脚，吻其足，或摸其足。现在多用的是摸足礼，即先屈身下蹲，伸手摸一下长者的脚，然后再用手摸一下自己的额头，以示头脚已碰。

献花环在印度是欢迎客人常见的礼节，主人要献上一个花环，戴到客人的脖子上。客人越高贵，花环也越粗。点吉祥痣也是印度人欢迎宾客的礼数。每逢喜庆节日，印度人爱用朱砂在前额两眉中间涂上一个圆点。他们认为，吉祥痣可以驱邪避灾。有时，印度人为了表示隆重欢迎，不仅向宾客献上花环，而且还给客人点上“吉祥痣”。在姑娘出嫁之前，父母要选吉日，请僧侣专门给姑娘点吉祥痣，祝愿她终身幸福。现在，吉祥痣实际上也成为印度妇女日常打扮和美容的一个组成部分。

盘腿而坐是印度人常见的坐姿，这种习惯在城乡都很普遍。农民在田间休息或在家吃饭爱盘腿席地而坐。在老式的铺子里，工匠干活，伙计售货，都是盘腿面坐。民间的说唱艺人和琴鼓乐手演出时也是盘腿面坐。

一份糖果、一束鲜花是印度人访问朋友时经常送的礼物。因为印度人爱吃甜食，所以送糖果的居多。糖果有的是从商店中购买的，有的是自家做的。印度人自家做的糖果又甜又腻，如果不习惯，很难受用。

印度人是用摇头表示赞同，用点头表示不同意。人们用手抓耳朵表示自责；召唤某人的动作是将手掌向下摆手指，但不能只用一个指头；指人时也要用整个手掌，不能用一两个指头。

印度人喜欢分餐进食，注重菜品酥烂，一般口味不喜太咸，偏爱辣味。主食以米饭为主，对面食中的饼类也感兴趣。印度人不吃菇类、笋类、木耳。用右手拿食物、礼品和敬茶，不用左手，也不用双手。就餐的时候，印度教徒最忌讳在同一个容器里取用食物。也不吃别人接触过的食物，某至别人清洗过的茶杯，也要自己再洗涤一遍后才使用。信奉印度教和锡克教的人，忌讳吃猪肉、牛肉。他们一般不喝酒，因为喝酒是违反宗教习惯的。但有喝茶的习惯，方式是“舔饮”，也就是把奶茶盛在盘中，用舌头舔着喝。印度人最不喜欢吃大荤，吃素食的人较多，等级越高，吃荤越少。印度人喜欢中国的粤菜、苏菜。

在印度，月亮是一切美好事物的象征。印度奉牛为神圣，忌讳吃牛肉，忌讳用牛皮制品，连牛漫步在街上也不可冒犯它。印度人崇拜蛇，视杀蛇为触犯神灵。忌讳用澡盆给孩子