

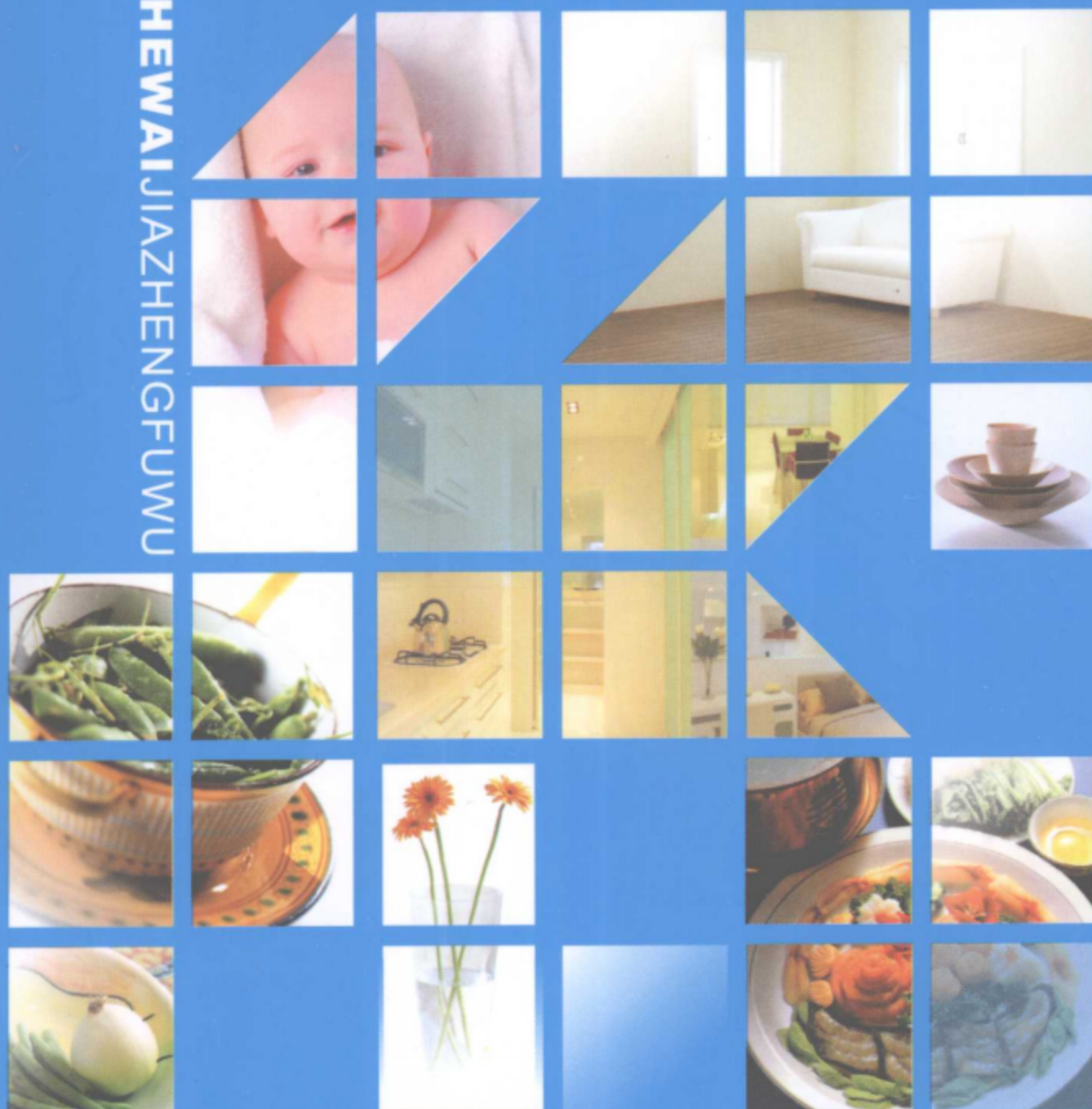


教育部职业教育与成人教育司推荐教材

涉外家政服务

总主编 白冰
主编 李记栓

■ SHEWAIJIAZHENGFWU



中国财政经济出版社



教育部职业教育与成人教育司推荐教材

家政服务专业 ▶ ▶ ▶

书 名	主 编
家政服务员职业指导	王晓旭 白 冰
家政企业运作与管理	白 冰
月嫂	白 冰
护理员	王 君
餐嫂	张守玉
涉外家政服务	李记栓
婴幼儿看护	许建文

查询信息

登录www.cfeph.cn 点击教育分社

ISBN 978-7-5005-9345-4/TS·0145

ISBN 978-7-5005-9345-4



9 787500 593454 >

定价：14.00元

(二) 给新生儿喂药

由于新生儿对药物的反应较轻，所以给新生儿喂药时，家长应慎重地对待。首先将患儿头部抬高，头侧位，用小匙将药液滴入

手。不将药液直接滴入口中，以免刺激食管。李记栓等主编，2007年6月第1次印刷。

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

总主编 白冰

涉外家政服务

主编 李记栓

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

涉外家政服务/李记栓主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2007.6

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

ISBN 978-7-5005-9345-4

I. 涉… II. 李… III. 家政学-技术培训-高等学校: 技术学校-教材
IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 104675 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: jiaoyu@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 · 邮政编码: 100036

发行电话: 88190616/54 传真: 88190655

北京金华印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 10.25 印张 241 800 字

2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月北京第 1 次印刷

定价: 14.00 元

ISBN 978-7-5005-9345-4/TS·0145

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前言



家政服务系列教材是教育部职业教育与成人教育司推荐的农村剩余劳动力转移培训教材。本系列教材的编写以就业为导向、以能力为本位、突出职业教育特色、重视实践教学和能力培养，体现了教育部关于职业培训教材的精神和要求，适用于各类家政培训机构、职业学校家政服务专业及个人自学使用。

家政服务业是劳动密集型行业，能够解决农村进城务工人员、城镇失业人员的再就业问题，其行业的发展不仅具有重要的经济意义，更具有重要的社会意义，被誉为“朝阳产业”。随着人们生活水平的不断提高，家政服务需求会进一步加大，而产业结构的进一步调整，会使家政服务就业需求更加旺盛。

由于家政服务主要面向居民家庭，事关居民家庭的生命财产安全，工作场所的特殊性要求家政服务人员必须具备一定的素质，掌握相应的服务技能，才能满足社会需求并引导居民消费。

但从目前全国家政服务劳动力供求情况看，资源供给普遍存在着“质低量小”的问题。有些人认为家政服务不过是打扫房间、带孩子、做饭而已，随便什么人都可以做。然而，事实上是，随着人们生活科技含量的提高，人们对家政服务员的专业化要求也提高了，只有具备相应专业技能的人才能做好家政服务工作，才能受到客户的欢迎。虽然家政服务市场没有强制性准入政策，但在全国各地基本上已经自发形成了层次性就业机制，市场呼唤那些具备专业知识的高素质服务人员。当前，高技能、高素质的服务队伍不仅提升了家政服务层次，创造了良好的经济效益与社会效益，反过来又刺激并引导家政消费，对家政服务业的健康发展起着不可低估的作用。而在家政服务业的发展链条中，技能培训起着至关重要的作用。

要培训，就要有专业性的培训教材。由于家政理论研究在我国相对滞后，一方面有些已经在家政服务实践中被开发应用的专业知识与技能没有及时总结、推广，某种程度上制约了家政服务行业的发展与提高；另一方面，现有的培训教材多以“家政服务员”一个名称统编，没有按“家政服务员”及家政企业经营者的具体工作岗位分类成册编写，缺乏针对性和灵活性。与之相对，家政公司经营者、一线服务人员及家政培训机构对实用性的专业培训教材需求强烈，

本丛书正是基于此编纂成册。

该系列教材由七个分册组成，总主编为白冰，各分册的主编分别是：《家政服务员职业指导》由王晓旭、白冰主编；《月嫂》由白冰主编；《护理员》由王君主编；《婴幼儿看护》由许建文主编；《餐嫂》由张守玉主编；《涉外家政服务》由李记栓主编；《家政企业运作与管理》由白冰编著。

该系列培训教材一个突出的特点就是突破原有家政培训教材以职业工种“家政服务员”为教材论题的统编方式，而是依据家政服务的具体工作岗位分类编写，既包括家政服务职业技能，又包含家政企业运作常识，内容齐全，涉及面广，体系完整。各分册既相对独立，又互为整体，从业人员及培训学校可根据培训对象、培训内容选择相应的培训教材，经济实用。

该系列培训教材的另一个突出特点就是集各地家政培训经验之大成，主、参编人员分别来自全国各地，他们或是来自家政服务公司的一线服务人员、管理人员，或是来自家政培训机构的专业教师，所以本教材既是对家政服务经验的总结，也是对家政疑难问题的解答，重点突出，主次分明，理论与实践结合紧密，可参照性强。

该系列培训教材的第三个突出的特点就是重视实用性、实操性，突出案例教学，图文并茂，材料翔实，体现和反映了相关领域的新知识、新技术、新方法，有些专业术语来自百姓的约定俗成，比如“月嫂”、“餐嫂”等，贴近现实，通俗易懂。

该系列丛书中的《涉外家政服务》的编写分工如下：李记栓负责编写第一、二、三、五、六章，刘翠红负责编写第四、七章，郝敬红负责编写第八、九、十一章，王薇负责编写第十章。

由于编者水平有限，难免有疏漏、错误之处，望有关专家多提宝贵意见，以便我们修改完善。

编者

2007年2月

目录



第一章 职业道德	(1)
第一节 职业素质	(1)
第二节 职业道德基本规范	(4)
第三节 工作行为准则	(6)
第二章 涉外礼仪	(9)
第一节 见面时的礼节	(9)
第二节 语言礼节	(15)
第三节 公共场所礼仪	(17)
第四节 国外的风俗习惯	(19)
第三章 安全知识	(24)
第一节 意外情况的处理	(24)
第二节 用电、用气常识	(28)
第三节 防火	(30)
第四节 安全防范	(32)
第四章 常用英语	(34)
第一节 家庭日常会话	(34)
第二节 购物会话	(41)
第三节 就诊会话	(43)
第四节 寻求帮助用语	(46)
第五章 家庭服务	(50)
第一节 日常服务	(50)
第二节 宴请服务	(55)
第三节 宾客迎送	(58)
第六章 家庭事务管理	(62)

第一节 日常事务处理·····	(62)
第二节 商品采购·····	(66)
第三节 家庭办公设备使用·····	(72)
第七章 中西餐制作·····	(77)
第一节 西餐制作基本技能·····	(77)
第二节 中餐家庭餐制作基本技能·····	(88)
第八章 家庭保洁·····	(96)
第一节 卫生习惯·····	(96)
第二节 卫生间清洁·····	(98)
第三节 厨房清洁·····	(100)
第四节 地面清洁与保养·····	(102)
第五节 家电清洁·····	(103)
第六节 家具和其他家庭设施的清洁·····	(104)
第七节 宠物的清洁、消毒、去异味·····	(107)
第九章 家庭衣物清洗与保管·····	(109)
第一节 衣物洗涤·····	(109)
第二节 衣物熨烫·····	(112)
第三节 衣物的收藏与保管·····	(115)
第十章 老年人与病人陪护·····	(117)
第一节 老年人的护理·····	(117)
第二节 病人的护理·····	(119)
第三节 医疗护理操作技术·····	(122)
第四节 常见病的护理·····	(126)
第五节 常见意外及其预防·····	(130)
第六节 基本用药常识·····	(133)
第十一章 婴幼儿护理·····	(137)
第一节 饮食料理·····	(137)
第二节 起居护理·····	(141)
第三节 启蒙开发·····	(143)
第四节 常见症状及意外伤害的护理·····	(152)

第一章

职业道德

内容提要

家政服务员是进入家庭为家庭生活服务的职业。家庭中人与人的关系是一种特殊的社会关系。因此，家政服务员不仅要掌握好为家庭服务的技能，而且还要学习、了解基本的职业道德知识。本章主要是介绍家政服务员应具备的职业道德素质，应该掌握的职业道德基本规范和工作行为原则。这里要学习的既有一般的职业道德基本知识，又有涉外家政服务职业的特殊职业要求和职业道德。

第一节

职业素质

一、具有爱国主义精神

(一) 要做好涉外家政服务工作，必须具有爱国主义精神

涉外家政服务工作是一项平凡而光荣的事业，在一定意义上，它代表着一个国家和民族的形象。许多外国人正是从涉外服务人员的一言一行中了解了中国，了解了我国的改革开放政策。所以，涉外家政服务人员首先必须具备高尚的爱国主义精神，这是做好家政服务工作的前提条件。

（二）要体现爱国主义精神，必须增强法律意识

在涉外家政服务工作中，要体现我们的爱国主义精神，必须增强遵纪守法的自觉性，不但要遵守我国的法律和有关规定，也必须遵守雇主所在国家和地区的法律法规。同时，还要有良好的职业道德观念和较强的职业技术能力，它不但反映我们的职业素质和水平，也反映着中国公民的形象，是爱国主义精神的一种具体体现。

（三）要体现爱国主义精神，必须自尊、自信、自立、自强

在涉外家政服务工作中，要体现我们的爱国主义精神，必须做到自尊、自信、自立、自强。凡是有辱人格、国格的事情坚决不做。要自觉抵制境外的黄色诱惑和其他丑恶社会现象的诱惑，增强自身的防御能力，自觉抵制不良行为。

二、正确的职业观

传统的保守观念，是影响涉外家政服务人员做好工作的因素之一。作为一个合格的涉外家政服务员，必须摆脱旧观念的影响，树立正确的职业观。为此，要正确认识以下几点。

（一）职业是社会劳动分工的产物

同社会上的其他职业一样，家政服务员职业的产生是社会劳动分工越来越细的结果，是社会经济发展的需求。在国外，家政服务不但是一个职业，也是一门专门的学科。由于我国封建传统等级观念的影响，人们往往认为进入家庭为别人的家人服务是低人一等的工作。传统意义上的“保姆”、“佣人”，就带有封建等级制的烙印，在旧社会被称为“下人”。而现代家政服务员，和雇主一样都是平等的劳动者。在分工日趋明晰的当今社会，每个人都是在为他人服务，只有岗位和收入的区别，并没有尊卑之说。从事家政服务这一职业的人以什么态度满足社会对自己的要求，这不但是一个道德问题，也是一个职业素质问题。正确认识这一职业，克服自卑心理，是做好涉外家政服务的心理基础。

（二）职业是每个社会成员的重要社会活动形式

随着社会生产的发展和人类需求的增加，社会劳动分工越来越细，职业种类也日益增多，专人做专事就成为社会分工的特点。而作为个人来说，在成人之后有一份自己的职业，则是很重要的事。有了职业就是参与社会分工，有了参与社会活动的方式和领域，就能为社会作出贡献，实现个人的人生价值。做家政服务工作，同样是参与了社会活动，照样能够实现个人的人生价值。

（三）职业是个人谋生的手段

一个人要生存就要向社会领取生活资源。而生活资源是靠全社会的人共同劳动创造的。因此，人要生存就要对社会有所贡献，要以不同的方式付出劳动。这就是干活吃饭，挣钱养家。只有这样社会才能不断地向前发展。所以，自从社会出现了劳动分工以后，一切有职业能力的人，都要从事某一种具有专门业务和特定职责的社会职业，这既是社会成员参与社会生活的重要活动形式，也是获得个人和家庭生活资源的根本手段。在现代，劳动的国际化日益明显，涉外家政服务就是一个体现，它不但有利于个人，也有利于国家。

三、涉外家政服务员应具备的四个素质

（一）较强的法律意识

要做好涉外家政服务工作，必须具备较强的法律意识。发达国家往往是法制社会，其法

律法规比较健全，法治意识较强。所以，涉外家政服务人员不仅要了解、掌握我国有关涉外劳务工作的方针政策、法律、法规，而且要了解、掌握所服务国家和地区的法律法规。这样才能适应国外的工作环境，才可能做好家政服务工作。

（二）良好的道德品质

良好的道德品质，是一个人具有良好的精神风貌的核心。如果一个人道德品质差，自私自利，虚伪狡猾，就不会有好的精神风貌，更不可能给人以良好的印象。一个涉外家政服务员最基本的要求是要有良好的道德品质。首先是诚实，诚实是做人的基本品质。对自己的缺点和不足，要正视，不要掩盖，应做到表里如一，使人信赖。有的家政服务员为了获得别人的好感或满足自己的虚荣心，故作姿态，表现虚伪。这虽然可能一时获得别人的好感，但最终必将被所服务的家庭疏远。其次是有正义感，在生活中，要一身正气，不惧邪恶，正直为本。

（三）自信、大度、热情的气质

自信是良好的精神风貌的重要表现，它意味着对自己的尊重和肯定。自信使人开朗、乐观，能积极主动地与人交往，不会因为困难而萎靡不振。自信是胆量和技能的综合，缺一不可。有了自信，在涉外家政服务工作中就会做到不卑不亢，游刃有余。大度，是指一个人的气度宽容大量、能容人，表现为对人对友求同存异，能听进各种不同的意见，特别是反对和批评自己的意见。发现自己有错误时能主动地接受批评，认真改正。同别人发生矛盾时能主动检查自己，绝不可文过饰非，推卸责任。

（四）得体文明的仪表举止

1. 着装打扮。一个人的穿着打扮，往往反映他的精神风貌。一般来说，涉外家政服务人员的着装打扮要注意以下因素：尊重所在国家和地区的着装打扮的习惯；任何服装都应该做到清洁、整齐、挺直；要合体，即根据自己的体形特征选择合适的服装；要合度，即根据不同的时间、地点着装，一味追求所谓高雅、时髦而不顾时间、场合，乱穿一气，只能使人感到不伦不类，从而损害自己的形象。

2. 言谈举止。语言要真实地表达自己的思想，这是一个基本要求。如果言不由衷，言行不一，虚情假意，只能给人一种油滑不可靠的印象。在涉外活动中，言谈举止不仅要自然、大方、和蔼、亲切，还要了解所在地的谈话禁忌，不要说忌讳的话。此外，谈吐要讲文明礼貌，符合社会公德，切忌用语粗俗、讽刺挖苦、不尊重他人，或者随意打断别人的话，大发牢骚，批评别人，讲别人闲话，甚至恶语伤人。

3. 行为举止。行为举止即一个人的站、坐、行的姿态。这些日常生活中最常见的最基本的动作，都可以反映出一个人的精神风貌。要做到举止大方、端庄稳重、坐不懒散、立不歪斜，行路脚步要轻，遇急事不奔跑。稳健、优雅、端庄的姿态，敏捷、准确的动作，不仅本身就是一种美，而且还可以弥补身体的某些缺陷。

四、健康生活的三要素

（一）恰如其分地评价自己

有许多家政服务员自卑成性，事事都觉得自己不行，这是自我评价过低的表现。这样的人往往缺乏进取心，不喜欢学习，不主动去工作，甘愿受人支配，不求上进。还有的是自我感觉良好，背后却遭人非议，这是因为他们并不真正了解自己，自我评价过高，把自己的品

貌、能力、学识提高到不适当的地位，总以为自己比别人强而常常感到委屈，心情不佳，牢骚满腹。同样，这也是心理不够健康的表现。

（二）保持人格的完整与和谐

一个心理健康的人应能保持自己人格的完整与和谐。所谓人格，就是一个人的个性，它是个人在长期的生活经历过程中逐渐形成的。人格在行为、思维、情绪方面表现出个人特征，如有的人直率热情，精力旺盛，脾气急躁，容易冲动，反应迅速，心境变化剧烈；另一些人安静稳重，反应缓慢，沉默寡言，三思后行，情绪内敛，善于忍耐。然而，不论哪一种人的人格特征，在行为、思维和情绪方面的表现应该是完整和谐的，即行为动机与所要达到的目的具有一致性，精神状态和情绪与行为是统一协调的。

（三）具有从实践中学习的能力

一个人的知识和技能，并不是先天遗传的，而是后天通过不断的培训、学习、借鉴才能获得。作为一个心理健康的女性，应该认识到人生道路复杂，无论在优胜劣汰的事业竞争中，还是科学、文明、卫生的生活安排中，对于不懂的知识，未掌握的技术，均应善于学习，积极求教，勤于思考。只有不断地学习，不断地总结经验，充实自己，完善自己，才能达到预期的目标。有的家政服务员虽然也有自己的奋斗目标，但不考虑自身的能力，不顾客观条件，一味蛮干，碰到困难时不分析原因，不善于总结经验，因此发现不了存在的问题，常凭主观愿望钻牛角尖，等待她的只有失败。所以，一位现代女性，必须保持正常的心理状态，培养从经验中学习的能力，这对我们做涉外家政的人来说非常重要。

第二节

职业道德基本规范

一、尊重雇主，热情和蔼，忠诚本分

家政服务员自进入雇主家庭开始，就要同家庭成员打交道。要与家庭建立起良好的人际关系，首先要尊重雇主。虽然，家政服务员与雇主是平等互助的关系，在工作中并不需要低声下气，唯命是从，对任何人的错误行为和不平等意识都有批评和纠正的权利，但是，作为为家庭生活服务的家政服务员却必须尊重雇主，热情和蔼，忠诚本分。这种品质应成为家政服务员的行为规范。家政服务员是为了满足家庭生活的需求进入家庭的，因而必须尊重这个家庭的各种习惯和需求，并尽力满足各种需求，以完成自己的任务。尊重雇主，热情和蔼，忠诚本分，实际上是劳动态度的问题。劳动态度是职业道德的集中表现，进入家庭后，你的态度和蔼可亲，对待雇主家庭成员热情友好，对自己的服务工作尽心尽力，忠诚本分，并且能尊重雇主，你的工作就可能得到雇主的认可，取得雇主的信任。这是工作的基础。尊重雇主可换来相互尊重，热情友好将增进你同服务对象的友谊，和蔼可亲会使服务对象增加对你的亲切感，忠诚本分实际上就是老实可靠，具有这一品质会增加你的可信度。充分发挥和展现这些优秀品质，就一定能取得好成绩。

二、良好的服务意识

家政服务员的工作就是为雇主的家庭服务，要做好自己的工作，就必须有良好的服务意识。由于服务主要是对人的服务，服务又是一个长期的过程，它贯穿在我们的工作的始终，而人的要求又是多种多样的，所以服务是很难定量评价的，不像工业产品那样标准很强。服务质量的高低更多的是依靠雇主的评价，而要使雇主满意，就必须牢固树立服务理念。首先要了解雇主对你的服务需求和雇主的价值观、家庭观、消费观等，增强服务的针对性；其次在服务中要增强服务的主动性、及时性和针对性；第三要认真听取雇主的意见，不断征求雇主的意见和建议，及时改进工作中的不足之处。良好的服务意识是家政服务员的基本的职业道德规范，是做好家政服务工作的前提条件。

三、爱岗敬业

爱岗敬业要求家政服务员要热爱自己的本职工作，用一种恭敬严肃的态度对待自己的工作。爱岗敬业要做到乐业、勤业、精业。

乐业，就是喜欢自己的职业，热爱自己的本职工作。要做到这一点，首先要认识家政服务在社会生活中的作用和意义。家政服务的产生和发展是社会劳动分工越来越细的结果，它的存在是家庭经济生活顺利进行的前提，对提高家庭生活质量有着重要作用，利于幸福文明的家庭建设和社会的安定团结。其次是对自己的工作要抱有浓厚的兴趣。要把职业看成是一种乐趣，而不是一种负担。

勤业，就是勤奋学习专业技能，钻研自己的本职工作。要做到这一点，一要勤奋，二要刻苦，三要顽强。勤奋就是要做到手勤、脚勤、眼勤、脑勤，这是提高学习和工作效率的关键。刻苦就是能经受得起工作中的艰难困苦，这是勤业所必须具备的一种精神。顽强，就是有勇气、有毅力去克服职业生活中遇到的各种困难。

精业，就是使自己本职工作的技术、业务水平不断提高，精益求精。精业需要有严格要求、一丝不苟的工作态度。

四、守时守信，尊老爱幼，勤奋好学，精益求精

（一）守时守信

家政服务员的工作是同人打交道的工作，有的家庭人口多，家庭成员各种各样，因此在完成雇主交给的任务或者同家庭成员有什么约定时，一定要守时守信。这一点对我们从事涉外家政服务的人来说，是尤为重要的，因为发达国家的人的时间和信用观念都比较强。守时守信是一种品质，具有这种品质的人，会给人一种靠得住、信得过的感觉。人们也就愿意把需要办的事委托他。家政服务员非常需要具备这种品质，以成为家庭中可靠可信的人。

（二）尊老爱幼

对家政服务员来说，尊老爱幼不仅是一般意义上要履行的社会道德，而且是必须具备的一种品质。家政服务员是进入家庭为家庭生活服务的。很多家庭都有老有小，而且，家政服务员的具体任务，往往是照顾老人或者看护小孩。要完成工作任务，就必须真正具备爱心。应该用真诚的爱去完成任务，提高自己的道德品质水平。

（三）勤奋好学，精益求精

这也是家政服务员必须具备的品质。俗话说“家务活不用学，人家咋着咱咋着。”但在现代家庭生活中，这种说法是错误的。在现代家庭生活中，无论是对家务的管理还是洗衣、做饭、看护孩子、照顾老人，都包含着大量的知识和技术技能。家庭中聘请家政服务员的目的希望不断提高家庭生活质量，家政服务员只有勤奋好学，才能掌握管理家庭事务的知识，学到为家庭生活服务的技术技能。提高家庭生活质量的的需求是不断发展的，要适应这些需求的发展就必须不断学习，精益求精。

第三节

工作行为准则

一、工作原则

（一）工作原则

1. 工作早安排、巧计划。每周、每日、每时要做哪些事，先干什么、再干什么，如何干，都要有统一安排。
2. 分清主次、繁简、急缓，注意劳逸结合。要做到先繁后简，先急后缓、先主后次、有劳有逸、提高时效。
3. 主动协商，争取合作。做事要主动，多和雇主商量，听取意见和建议，使自己的工作得到雇主更多的支持和配合，搞好协作。

（二）注意事项

1. 要了解雇主所在国的民情民俗，了解雇主的生活习惯，尊重其生活习俗。
2. 应了解并牢记雇主的家庭住址及周围与服务相关的场所和服务时间。
3. 应了解所服务家庭成员的关系，牢记有紧急事务应找的人或单位的电话和地址。
4. 应了解雇主对服务工作的要求和注意事项，了解所照看的老人、病人、小孩的生活习惯及脾气。
5. 应了解所服务家庭成员的性格、爱好、工作、生活习惯和时间安排、饭菜口味及家庭必要物品的摆放位置。
6. 雇主家庭成员互相议论的事不参与、不传话，雇主家的私事不问，家庭贵重物品不动。
7. 尊重雇主的卫生及生活习惯，尽量改变自己的不相适应的生活方式，培养良好的生活习惯。
8. 吃饭时要吃饱，切忌背着雇主吃东西或东抓西拿。
9. 不领外人到雇主家中，不要进门就打电话，即使因必要需接打电话时，通话时间也要尽量短。不要在电话里与人闲聊。
10. 做错的事情要如实讲述，以后要注意改正。

二、工作行为准则

（一）为雇主的家庭财产安全负责

每当自己单独在家时，除应主动地完成自己的工作外，还要为雇主看护好家庭财产，保障雇主的家庭财产不受侵害。在雇主离家后，应当锁好门。若有人来访，不要急于开门，应问清情况，如果不认识，或雇主事先未交代，应将其拒之门外；若遇有人来给雇主送东西，一般情况下可以拒收，特殊情况应问清情况并留下来访者姓名及工作单位，同时将物品当面点清，妥善保管，待雇主回来后立即交给雇主；若是自己单独在家中遇到查电表、水表、煤气的人，可以将表数抄好后交给他，不一定让他进门，若不认识，应客气的让他等雇主回来后再来。如果有不认识的人来雇主家取物品，必须给予拒绝；若是雇主交代将有某人于某时间来取东西，应问清情况主动热情接待，但若客人未走，自己切忌离开以免发生意外情况。

（二）不乱翻雇主的東西

服务员的一举一动必须做到使雇主放心。当雇主不在家中时，不要对雇主的东西随便乱翻，不要乱看乱动。雇主一旦发现你随便翻动了他们的东西，你又未能及时地说明，雇主很容易产生怀疑，对你失去基本的信任。这样在以后的工作过程中与雇主家庭就会有隔阂，不利于长期合作。有时甚至会造成严重的后果。

（三）正确处理并化解工作期间发生的矛盾

聘用双方在一起生活，有时难免产生一些矛盾和纠纷，出现一些误解，受到一些委屈。遇到这种情况，要冷静、妥善地处理。在感到受委屈时，先要稳定自己的情绪，搞清楚产生误解的原因，若当时能够解释，可以慢慢地解释清楚，若对方正在气头上，最好先忍耐一下，免得对方觉得你在强词夺理。更不要当时和对方顶嘴，以致闹得无法收场。应待对方冷静后，慢慢地将事情经过和当时的想法告诉对方，并说出双方产生误会的原因。

（四）正确理解善意的批评和冷嘲热讽

两者之间有迥然不同的出发点和目的。善意的批评是雇主出于对你的关心和爱护而进行的批评，一般是就事说理，就错言错，目的在于纠正你的错误。而冷嘲热讽更多的是发泄个人的不满和怨恨情绪，往往是对人而不对事，抓住一件小事便借题发挥，最终以你的屈服、胆怯、退让来求得他的心理满足。善意的批评与冷嘲热讽的另一个区别是，善意的批评常常是和颜悦色、语言文明、点到为止，虽有时候语言中也夹杂刺激性言词，但多是处于情绪冲动时所发。冷嘲热讽语言往往刻薄、挖苦、侮辱人格、阴阳怪气、语中有话，发作多较突然。对方若对你冷嘲热讽，你可以直接指出这种行为对你的伤害，建议不要再如此待你，也可以对其直接阐述道理，这样做时应注意言语中肯，切忌使用过激言词，否则不利于形成融洽的人际关系。

（五）误解的解决

当家政服务员被雇主或其家庭成员误解时，及时解释清楚，说清事实，分清责任，消除误会，是很必要的。

1. 雇主家中物品损坏、小孩生病或受伤等，发生此类事情时如确实非你所为，与你无关，应及时对雇主说明情况，并主动协助雇主处理。

2. 雇主对你的反常情绪或行为进行询问时，应及时地告知原因，若可能也可求得雇主的支持和必要的帮助。

3. 误会的产生及消除：产生误会后雇主对你的批评不符合事实或雇主怀疑某件事是你所为时，你应该提供有关事实依据来排除其猜疑。

4. 雇主对你产生怀疑时，应心怀坦荡，坐卧如常，正确对待雇主对你的怀疑，必要时及时解释，增加沟通，密切友谊。

5. 责任事故的处理。工作中出现损坏、丢失雇主的家庭财物等问题，属于责任事故的，服务员应积极总结经验、吸取教训，并如实向雇主说明真相，诚恳赔礼道歉，切忌企图隐瞒雇主。对雇主的损失，应负有赔偿责任，要双方一同协商赔偿额，如协商不一致时可请有关法律部门仲裁。雇主不让你赔偿，应真诚地表示感谢。

思考练习题

1. 在涉外家政服务工作中，如何体现家政服务员的爱国主义精神？
2. 涉外家政服务员应如何转变观念，树立正确的职业观？
3. 涉外家政服务员应具备什么样的素质？
4. 家政服务员的 basic 道德规范有哪些？
5. 工作行为准则和做好涉外家政服务工作有什么关系？



涉外礼仪

内容提要

礼仪在中华民族的传统中占有重要的地位。学习和掌握好涉外礼仪，不仅有助于涉外家政服务员增进与所在国人民之间的沟通和互信，促进友谊，而且是做好涉外家政服务工作必须具备的基本知识。本章主要阐述了涉外服务中应掌握的见面时的礼节、语言礼节、公共场所礼仪和国外的主要风俗习惯等内容。要求学员在学习必要的礼仪知识的基础上，懂得如何谙熟涉外礼仪并养成习惯。

第一节

见面时的礼节

一、介绍

(一) 他人介绍

他人介绍，就是由第三者把一方介绍给另一方，介绍人、被介绍人和接受介绍的人就形成了三角关系。为他们介绍时，不仅要熟悉双方的情况，而且要懂得介绍的礼仪规范。

1. 介绍的顺序。在介绍两人相互认识时，总的要求是：位尊者优先了解对方的情况，即先把被介绍人介绍给你所尊敬的人。具体来说，有以下几种情况：