



● 专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

家政服务员

(中级技能)

劳动和社会保障部
中国就业培训技术指导中心 组织编写



中国劳动保障出版社

JIA ZHENG FU WU YUAN

TS976

40

专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

家政服务员

(中级技能)

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

家政服务员：中级技能/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写。—北京：
中国劳动社会保障出版社，2000.10

ISBN 7-5045-3005-0

I. 家…

II. 劳…

III. 家政-服务人员-职业技能鉴定-教材

IV. TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 71462 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: 唐云岐

*

新华书店经销

中国铁道出版社印刷厂印刷 北京助学印刷厂装订
787 毫米×1092 毫米 16 开本 8.75 印张 218 千字

2000 年 10 月第 1 版 2005 年 1 月第 4 次印刷

印数: 8 000 册

定价: 14.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

国家职业资格培训教程

家政服务员

编审委员会

主 任 张小建

副主任 信长星 陈 宇 张梦欣

委 员 (按姓氏笔画排列)

王 君 邓永利 冯振君 刘永澎 刘 英

吕红文 宋 建 张先民 张 斌 孟 刚

周 芳 侯玉瑞 袁 芳 崔德立 崔宇澄

葛 玮 谢 伟

前 言

为推动家政服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在家政服务从业人员中推行国家职业资格证书制度，劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——家政服务员》制定工作的基础上，组织部分参加标准编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程——家政服务员》。

《教程》紧贴标准，内容上力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，《教程》是针对家政服务员职业活动的领域，按照模块化的方式，分初、中、高三个等级进行编写的。《教程》的章对应于标准的“职业功能”，节对应于标准的“工作内容”，单元对应于标准的“技能要求”。每一单元包括学习目标、操作步骤、注意事项和相关知识。另外，针对标准中的“基本要求”，还专门编写了《家政服务员（基础知识）》一书，内容包括职业道德和法律、安全、卫生等方面的常识，是各等级家政服务员的必备知识。

本《教程》适用于初、中、高级家政服务员培训，是家政服务员职业技能鉴定的指定辅导用书。

本《教程》由张先民、王君、周芳、侯玉瑞、崔德立、刘英、崔宇澄、谢伟、孟刚、邓永利编写，由王君主编统稿。由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心

目 录

第一章 家庭礼仪.....	(1)
第一节 仪表仪容.....	(1)
第二节 人际交往.....	(12)
第三节 生活习俗.....	(19)
第二章 操持家务.....	(23)
第一节 制作家庭餐.....	(23)
第二节 家居保洁.....	(32)
第三节 宠物饲养.....	(50)
第三章 保育婴幼儿.....	(54)
第一节 生活护理.....	(54)
第二节 卫生保健.....	(59)
第三节 婴幼儿教育.....	(73)
第四章 护理老人.....	(84)
第一节 生活护理.....	(84)
第二节 卫生保健.....	(85)
第三节 老人心理护理.....	(96)
第五章 护理病人.....	(98)
第一节 生活护理.....	(98)
第二节 医疗护理技术操作.....	(100)
第三节 儿童常见病的家庭护理.....	(104)
第六章 护理孕妇、产妇与新生儿.....	(115)
第一节 护理孕妇.....	(115)
第二节 护理产妇.....	(119)
第三节 护理新生儿.....	(128)

第一章 家庭礼仪

第一节 仪表仪容

一、服饰仪容

1. 学习目标

掌握服装选择和日常化妆的基本技能，做到装扮得体。

2. 服装选择和化妆

(1) 服装选择

1) 根据环境和场所的需要选择服装，更换服装。

2) 根据个体情况及色彩和谐选择服装，并搭配得体。

(2) 日常化妆

家政服务员应掌握一些日常化妆技能，以在需要时能为自己和帮助雇主家人化妆。化妆时，首先要备齐需要的化妆用品和化妆用具。化妆用品包括化妆水、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。然后，要清洁面部，涂上护肤霜。第三是进行简单化妆。面部日常化妆主要包括：

1) 脸部及颈部。白天涂粉底是为了取得皮肤色调的一致，掩盖脸上的缺陷，而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，注意要轻柔地向上、向外涂抹。

粉底要涂得很薄，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。有时不必在整个面部涂粉底，只需在受光照射强烈的上额、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，选用的胭脂色彩和涂抹的程度要适当。涂抹前，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。

2) 眉。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，如当眉与眉之间过宽、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。再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,通常整条眉毛不能一样深浅,眉头部位深一些,眉梢逐渐变淡,这样画出来的眉毛就有光彩,而且自然。

3) 眼部。眼睛妆饰一般分为两种,一是修饰化妆,二是矫形化妆。前者的方法有: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;后者化妆方法较复杂,不在此叙述。

修饰化妆时,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,不要为了改变眼形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,也可以根据本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划睫毛端部,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。

4) 唇。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,达到自然真实的美感,所以在口红的颜色运用上,应避免用醒目的、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。微微地张开嘴,自然放松嘴唇,先用唇线笔勾出唇廓线,再涂唇膏。涂时,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唇膏,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唇膏。由此形成的嘴型,丰厚饱满。擦匀后用化妆纸轻轻将浮在上面的油分吸去,否则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。

3. 相关知识

服饰化妆是形体的外延,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。讲究服饰化妆礼仪,不但反映一个人的素质修养,也会受到他人的尊重;倡导服饰化妆礼仪,不但体现一个国家的形象,也显示国家的经济水平和文明程度。

(1) 穿衣原则

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、场合这三个字的缩写。说明人们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间、日间、晚间等各段时间,也包括每年春夏秋冬四个季节的交替更迭,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这一规律,做到冬暖夏凉、春秋适宜。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,以致于影响体温而面青唇紫、龟缩一团,自己和他人都会感到不好受。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，服饰也会不一样，也要做到随时更衣。如去锻炼身体应穿方便的运动服；下厨烧菜要罩上防油腻的工作服；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。着装要适宜地点是指要适宜所在的地区、城市，适宜当地的习俗禁忌，同时还要考虑适宜具体的场所和环境。如平日在家里做家务以穿方便、随意的休闲服或便装为宜；若去高级酒店、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，穿上泳装、沙滩服、太阳裙也很般配。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，身穿泳装进高级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。所以着装考虑地点和氛围，是倡导文明和礼仪的重要体现。

3) 场合。着装要适应场合主要指人的穿着要根据此去的目的去选择，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内容必须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，不能穿花哨暴露的服装；参加婚礼庆典活动，不能穿过于昏暗陈旧的服装；家政服务员随雇主家去他人家赴宴，其服装就不应比雇主更艳丽。总之，穿衣要与特定的场合和氛围以及参与者的身份相和谐，以实现人景相融的最佳效应。

(2) 服饰“三美”

服饰从最初的只起遮羞保暖的作用发展到今天，其主要目的已逐步变化到要达到装饰美化自身，体现个人风度，引起他人注意等功效。随着时代的发展，归结起来，服饰的美主要体现在款式美、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，以及经济条件来选，使服装的式样穿在身上很贴切、很和谐，令人悦目、感到自然。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) 色泽美。生活中，色彩对人的视觉刺激是最敏感、最领先的。色彩和谐、款式合体的着装，会使人产生良好的心理效应，往往在社交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调的或竖条纹衣服，这样会给人以苗条的感觉；身体较瘦的人适宜穿浅色调的或横条纹衣服，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；小花型的面料使人显得苗条。花色面料还可以适当修饰体形有缺陷的部分。比如女士腿型不美，可穿花裙，上着素色衣；而上身单薄可穿花衣素裙。总之，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，如浅蓝和深蓝色相配，墨绿与浅绿相

配看起来很和谐。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,宜掌握的一个原则就是,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。比如奶黄与橙、绿或蓝、红与橙黄等。相似色搭配时,两个色的明度、纯度须错开,如深一点的蓝色和浅一点的绿配在一起比较合适。若鲜绿色裙子配鲜黄色上衣,就显刺眼,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调和主色,再配以其他色,可以形成一种相互陪衬、相映成趣的效果。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,再选出辅色。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原则。

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、弹性较少的服装面料。常用的面料中棉纺织品繁多,穿着极其舒适,且轻松保暖,具有良好的吸湿性,透气性,但易起皱,常用于制作内衣、衬衫,厚料的如灯芯绒、牛仔布制作外衣,也很受欢迎。以动物毛绒纺成的呢绒面料,制成服装高雅、美观、挺括,具有良好的保暖性,手感柔软,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。一些细软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,适合大部分体型的人。用蚕丝或各种化纤长丝为原料织造的各类丝绸织物品种繁多,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使人看上去丰满,胖人不宜采用。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,有的手感滑爽,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做不同服装的面料。

(3) 化妆前的自我认识

一个人要让别人看到后感觉很美,脸部及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,于是我们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,“三停五眼”也是对人的面部长宽比例进行测量的一种简单方法。“三停”是指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“三停”。“五眼”是指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。“三停五眼”是人的脸长与脸宽以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“二停”不等,就会形成明显的短下巴或长下巴。又如两眼间距宽于一只眼长时,就会显得五官布局松散,缺乏敏锐的形象感。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 $\frac{1}{3}$ 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,应占脸长的 $\frac{1}{3}$,如图 1—1 所示。了解这些后,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。用自己的双手去“感觉”自己的面部结构:骨骼突出的地方在哪里?凹进去的地方又在哪里?牙齿对面部影响如何?面部长宽比例怎样?五官位置是否端庄?皮肤的颜色、粗细情况如何等等。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。

4. 注意事项

(1) 不要违反穿衣原则和服装的形、色、质和谐原则来挑选服装或乱穿服装。

(2) 日常家务劳动中,可以不化妆。若需要化妆,不要浓妆艳抹。切忌脸上像挂了一层霜,一看就知道刚刚擦过粉,或眼影、颊红的晕染衔接生硬,以及面部妆色与脖颈界线分明,看起来矫揉造作;切忌发型怪异,头上花枝招展;切忌在健康的手指上涂上蓝紫色指甲油,虽标新立意,却让与你交往的人感到厌恶。

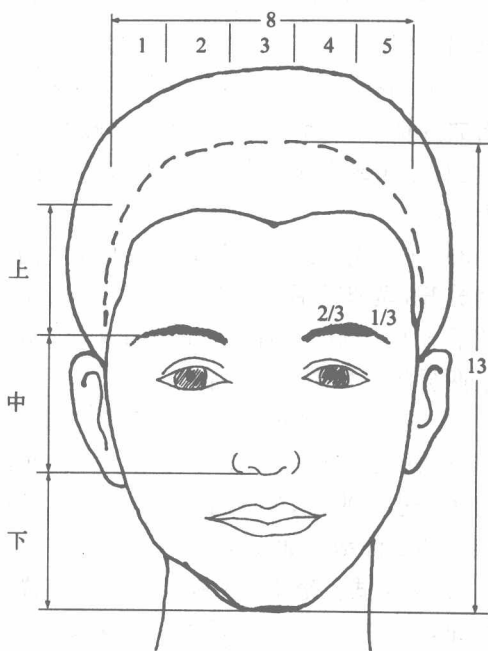


图 1—1 面部基本比例

二、姿态行为

1. 学习目标

掌握社交场合端庄的坐姿、规矩的站相、稳健的步伐及优雅的表情和手势。

2. 良好的姿态、表情和手势

每个人都是一个流动的造型体,在空间运动中构成许多姿态。姿态美就是指人体在空间活动、变化的样式美。

(1) 优美端庄的坐姿

坐是一种静态造型。生活中无论会客交谈,无论娱乐休息都离不开坐。坐作为一种举止,同样有美与丑、优雅与粗俗之分。不正确的坐姿会显得懒散无礼,正确的坐姿能给人一种安详端庄的印象。优美的坐姿主要要注意四肢协调配合,即头、胸、髋三轴,与四肢的开、合、曲、直对比得当,给人以自然大方的美感。落坐时动作要协调,声音要轻,头要平衡自然,上身要直。男性可张开腿部而坐,膝部分开不超过肩宽,手置膝上或放于大腿中前部,体现出男子的自信、豁达;女性则膝盖并拢体现其庄重。正确的坐姿是腰背挺直,双肩放松。通常落坐时要坐在靠背椅子中间或 $\frac{2}{3}$,不要坐在椅子边上。坐沙发要求腰挺直,两腿垂地或微内收,背部不靠沙发背,手扶膝部或放于大腿中前部,或一手放于大腿上另一手放于沙发扶手上。社交场合常用的五种坐姿如下:

1) 正坐。女士两腿并拢,男士双腿可略分开且小于肩宽,上身挺直坐正,小腿垂直地面,两手放在双膝上,如图 1—2 所示。

2) 侧坐。坐正，女士双膝并紧，上身挺直，两脚同时向左放或向右放，双手叠放，置于左腿或右腿上。特别是在坐矮沙发时，可用侧坐使小腿斜放如图1—3所示。男士通常小腿垂直于地面，上身左倾或右倾，左肘或右肘关节支撑手扶手上。

3) 开关式。坐正，女士双膝并紧，两小腿前后分开，两脚前后在一条线上，男士既可两小腿前后分开，也可左右分开，两膝并紧，双手交叉于两腿间，如图1—4所示。

4) 重叠式。坐正，翘起一条腿在膝盖处架在另一条腿上，但女士要尽力使上面的小腿收回与另一小腿平行，脚尖屈向下。男士也不能翘起很高的二郎腿，如图1—5所示。

5) 交叉式。坐正，两腿前伸，一脚置于另一脚上，在踝关节处交叉成前交叉坐式，或小腿后屈，脚前掌着地，在踝关节处交叉或女士采用一脚挂于另一脚踝关节处成后交叉式坐姿，如图1—6所示。



图 1—2 垂直式坐姿

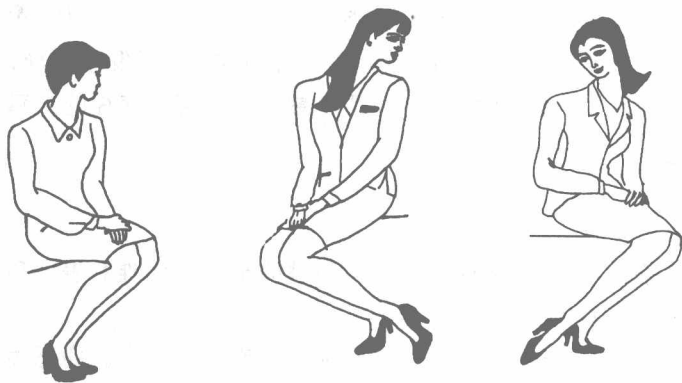


图 1—3 侧坐姿



图 1—4 开关式坐姿



图 1—5 重叠式坐姿

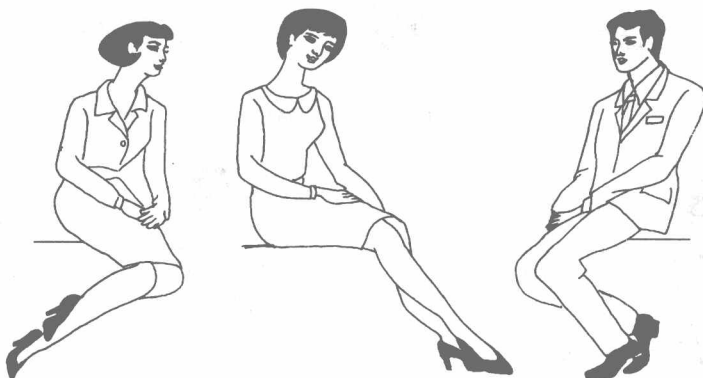


图 1—6 交叉式坐姿

(2) 标准规矩的站姿

站姿是优美姿态的基础。人处于站立时的姿态最容易表现自己的姿势特征。准确健美的站姿会给人以挺拔笔直、精力充沛、信心十足、积极向上的印象。标准站姿的要求是：

- 1) 身体挺拔，抬头，头顶上悬，脖颈挺直。
- 2) 微收下颌，双目平视，头和下巴成直线，下巴和地平行。
- 3) 双肩放松，稍向下压，双臂自然垂于体侧。
- 4) 脊椎、后背挺直，胸向前上方挺起。
- 5) 两腿并拢立直，膝和脚跟靠紧。

站立时应该站稳，从整体上产生一种精神饱满的体态。一般而言，男士站立时两腿可适当的分开或与肩同宽；女士双肩稍向下压，双膝和脚后跟要靠紧，头向上顶，好像人体被从上面拉起的感觉，给他人一种婷婷玉立的样子。通常在服务工作岗位中常用的五种站姿能体现出服务人员较高的素质和服务水平，家政服务员也可以采用。这五种站姿是：

1) 垂手站姿。如标准站姿，如图 1—7 所示。

2) 前交手站姿。身体直立，男性双脚分开不超过肩宽，重心分散于两脚上，两手在腹前交叉。女性两脚尖略展开，一脚在前，且后跟靠近另一脚内侧前端，重心可于两脚上，也可于一只脚上，通过重心的转移减轻疲劳，双手在腹前交叉，如图 1—8 所示。

3) 后背手站姿。脚跟并拢，脚尖展开 60~70 度，挺胸立腰，下颌微收，双目平视，两手在身后相搭，贴在臀部，如图 1—9 所示。

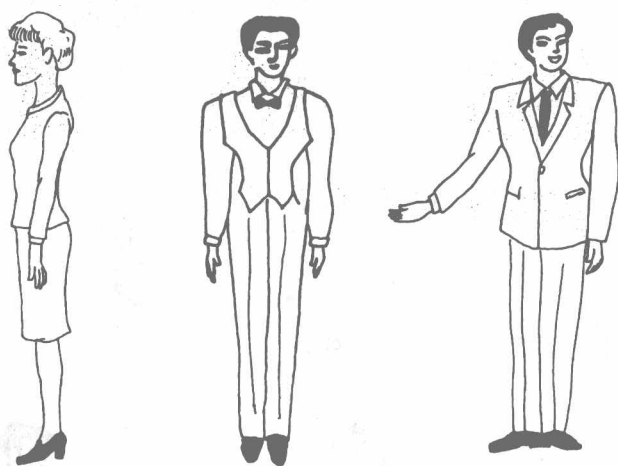


图 1—7 垂手站姿

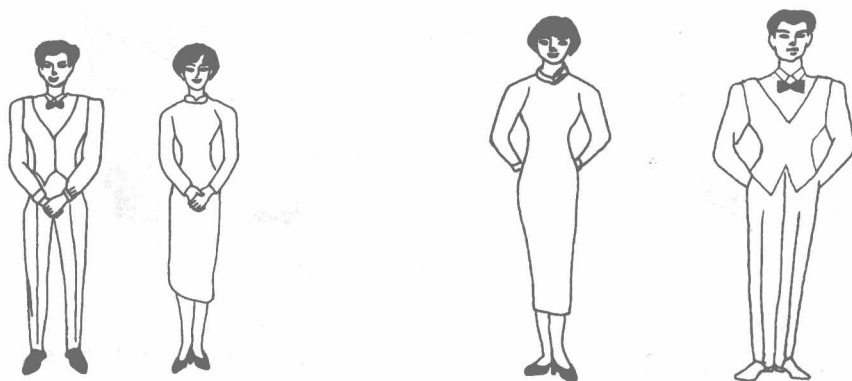


图 1—8 前交手站姿

图 1—9 后背手站姿

4) 单背手站姿。两脚尖展开 90 度，左脚向前，将脚跟靠于右脚内侧中间位置，成左丁字步，身体重心于两脚上。左手背后，右手下垂，成左背手站姿。相反站成右丁字步，背右手，左手下垂成右背手站姿，如图 1—10 所示。

5) 单前手站姿。两脚尖展开 90 度，左脚向前，将脚跟靠于右脚内侧中间，左手臂下垂，右臂肘关节屈，右前臂抬至横隔膜处，右手心向里，手指自然弯曲，成右前手站姿。同样相反脚位和手位可站成左前手站姿，如图 1—11 所示。

上述几种姿态，仍以基本站姿为基础。在非正式场合，如果累了，可以适当调节一下姿态，如将一条腿向前跨半步或是向后撤半步，身体重心轮流放在两腿上。

(3) 轻盈矫健的走姿

步态属动态美，是流动的造型体，最能体现一个人的精神面貌。从一个人的走路姿态就可以了解他的欢乐与苦闷，是自信而勤奋进取，还是失意而无精打彩。一般说，年轻人的步履应自然、轻盈、敏捷、矫健，做到以大关节带动小关节，如图 1—12 所示。基本要点为：

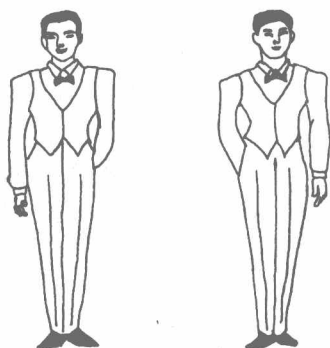


图 1—10 单背手站姿

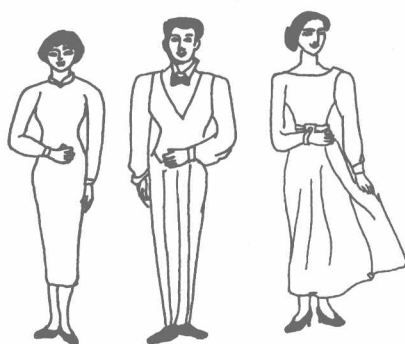


图 1—11 单前手站姿

1) 走路姿态要端庄,脚步要轻,头正颈直,目光平视,挺胸收腹,不要弯腰驼背。

2) 起步稍前倾,脚尖略开向前伸出,脚跟先接触地面,依靠后腿将身体重心推送到前脚掌,使身体前移。

3) 手臂伸直放松,手指自然弯曲,摆动时,要以肩关节为轴,上臂带动前臂。向前摆时,手臂要摆直线,肘关节略屈,前臂不要向上晃动。向后摆动时,手臂外开不超过 30 度,前后摆动的幅度为 30~40 厘米。

4) 停步、拐弯、上下楼梯时,不要着急,应从容不迫,控制自如,让人感到协调稳健,轻松敏捷。

(4) 健康的表情

表情是从人的面貌或姿态上表达内心的思想感情。表情主要指人的眼、眉、鼻、嘴等面部情态。通常人们的表情在人与人之间的沟通上占有相当重要的位置,健康的表情是自然诚恳、和蔼可亲的,是一个人优雅风度的重要组成部分。

构成表情最突出的因素是目光和笑容。

1) 目光。目光是面部表情的核心。人的眼睛时刻在“说话”,时刻道出内心的秘密。如交谈时注视(而不是凝视)对方,意味着对其重视;走路时双目直视,旁若无人,表示高傲;对来客只招呼而不看对方,表明不愿接待;相互正视片刻表示坦诚;互相瞪眼表示敌意;乜斜着扫一眼表示鄙夷;正视逼视表示命令;不住地上下打量表示挑衅;白眼表示反感;眼睛眨个不停表示疑问;双目大睁表示吃惊。“眼睛是心灵的窗口”它如实反映一个人的内心世界。一个良好的交际形象,目光应是坦然、亲切、和蔼、有神的,特别是与人交谈时,目光应该注视对方,使人感到你的自信和坦率。通常视线应停留在对方双肩和头顶所构成的区域内,以示态度的真诚,不应该躲闪或游移不定。

2) 微笑。通常微笑是指不露牙齿,嘴角的两端略提起的笑。微笑是一种礼节,见面时点头微笑,人们会意识到这是尊重和欢喜的表示。微笑是一种特殊的欢迎方式,代替语言上的欢迎并且表现的情感更深刻、细腻。微笑作为一种表情,它是一种健康文明的举止。要微笑好,必须发自内心,亲切自然。一个善于通过目光和笑容表达美好感情的人,可以使自己富于魅力,也会给他人以更多的美感。



图 1—12 走姿

(5) 恰当的手势

手势是体态语言中重要的传播媒介,它是通过手和手指活动传递信息,在交往活动中,手势是不可缺少的动作,常用的手势语可以分为四类:一是表达动作者的情感,内涵丰富,寓意深刻,如握手、鼓掌等动作的情意手势;二是表示某种抽象的信念,且他人予以理解,如宣誓、画十字等动作的象征手势;三是摹拟某种状物,给人一种具体、形象的感觉的形象手势,例如以拇指与食指或其他指尖摩擦,通常暗示想借钱、要钱,点钞票的动作;四是指示具体的某项行为和事情,如请进、请坐等动作的指示手势。手势美是一种动态美,能够自然、大方、得体、恰当地运用手势来表达情意,会为交际形象增辉。

3. 相关知识

(1) 气质

气质指的是一个人的素质,它是一个复杂的“化合物”。构成气质的,有与生俱来的容貌、体质、血型和微妙的遗传因素,更有后天得之的环境氛围、文化素养、审美情趣、价值观念和心理机制。气质如同璞石,可雕可琢,然而,气质也蕴有稳定性。在现实生活中,某一个人往往可能是几种气质兼而有之,此消彼长,尔隐我现;或是一种气质占主导地位,别种气质略作补充。相异气质在一个人身上交织,能使他显示出不同的风度。不同的人由于具有不同类型的气质,也显现不同的心理特征,在表现人类最基本的情绪,如喜悦、痛苦、愤怒、沉默时,彼此之间往往存在着很大的差别。因此,人的气质使一个人的个性带上一定的色彩,使其行为既具有一般特点,又具有独特的精神面貌。它直接影响着一个人的性格、兴趣、能力和活动效果。不同气质类型的人,对待同一件事情的态度和处理方法可能完全相同。当然,每一种气质都有积极的一面,也有消极的一面,这就要求人们在社会实践中,发扬气质中积极的一面,克服消极的一面,不断塑造自己,完善自己,以提高各方面的素质。

(2) 风度

风度是人们在长期社会生活中逐渐形成的,它是人们对个体的情感品德、人体形态、举止言行、服饰打扮的一种综合衡量尺度。所谓风度,并不指人的某一动作,而是指人的全部生活姿态提供给人们的整体印象,它是美姿的展示,也是气质的显现。有些人风度翩翩,气质高雅,而有的人举止粗俗,毫无风度可言。一般而言,风度与气质相应,气质不佳者,难以有好的风度。内在美是优雅风度的核心,心灵美是指一个人的思想、精神、情操、品格和道德美,即人格美。它要求人们注重思想、精神、情操的修养。可以说,外表美往往是浅层的,它首先征服的是人的感官,使其有愉悦感,而优雅的风度是心灵美的自然流露,是深刻的,它征服的是人的心,使人得到启迪,催人奋进。因此说,风度最能体现一个人的特色。风度总是伴随着礼仪。一个有风度的人,必定谙知礼仪的重要和显现。所以,潇洒、高雅的风度,能使你的一个眼神,一个姿态或一个微笑都满含着言语难以表达的魅力。优美风度的形成,要靠思想修养、道德修养、作风修养以及审美修养的积累,要靠不断地充实自己、磨炼自己、总结经验才能实现。彬彬有礼、落落大方、顺其自然、合乎人情可作为现代人的潇洒风度。

(3) 表情

表情是人们内心情感的外在表现。这种形体语言或体态语言形式最能表现出人的真情实意,是不会撒谎的。人的有声语言和形体语言有时是矛盾的,如有时甚至会出现“口是心非”的现象。所以人们在判断某个人的真意时,往往会以他的形体语言或者表情作为依据,因为表情最能表现人的内心。面部表情对人的语言起着解释、澄清、纠正和强化的作用,它可

以作为测量人的情绪的客观指标之一。交往时，人们的面部表情可以表示出人的喜悦、愤怒、悲哀、惊惧、爱慕、憎恶、欲望、哭泣、嘻笑等各种心态，坚强与懦弱、直爽与深沉、安静与急躁等各种性格气质，以及肯定与否定的态度。例如，双眉上扬，双目张大表示惊奇、惊讶；皱鼻表示不高兴、遇到麻烦、不满等；掀动鼻翼是愤怒的信号；紧抿嘴唇表示有些犹豫不决、对周围的人和事物有一种不肯定之感；闭嘴且嘴角向下表示轻视、鄙夷等情绪。心理学家认为，最能准确表达人的感情和内心活动的是眼睛。因而，人际间多一些敬重，表情就可以更美，交际形象也会更有风度。

4. 注意事项

俗话说：“坐有坐相”，“站有站相”。坐、站都有一定的讲究。家政服务员应该通过适当的形体基础训练来提高身体素质，同时也矫正形体上的不良姿态。

(1) 坐时注意事项

坐定之后神态要自然，不要心神不定，如坐针毡。坐时不能翘起二郎腿，把腿来回晃动或是斜靠在椅子上，前倾后仰，歪歪扭扭。不可长长地把脚伸开去，像躺在椅子上一样，也不可坐下后不停的抖动打哆嗦。坐时不可将双手放在臀下，或到处乱摸，不要两手交叉在胸前，抱起肩膀来，也不要两手叉腰或摊开双臂扒在桌子上，不要扯裤管或以手抱膝，也不要不停地做些小动作，如撕手指皮、扣指甲、掰骨节等。

(2) 站立时注意事项

站立时不要东倒西歪，驼背凸肚，左右晃动，探脖斜肩，含胸撅臀。切忌与人交谈时双腿交叉或斜靠在物体、墙面上；不要两手叉腰或交叉在胸前，也不要把手插在衣裤口袋里或搓脸。女士站立切忌两脚过度分开，尤其穿短裙时，这样站缺乏女性的柔和之美。站立时还要注意脚下不应拍点，这是一种不良的习惯，是一种不尊重别人，高傲或是不耐心、不诚意的表现。

(3) 行走时注意事项

行走时要注意不要弯腰驼背，无精打彩；不要重心向后，上身后仰；不要歪肩晃膀，上下蹿动；不要高抬腿，也不要蹭地皮，拖拖拉拉；不要把双手反背于身后，显得老气或有优越之感；也不要将手插入口袋显得小气、拘束。不要脚走内（外）八字，不走直线；不要前臂向上甩动，也不要两臂不动；两人行走不要拉拉扯扯，勾肩搭背；遇急事可加快步伐，但不要慌张奔跑。

(4) 与人交往时注意事项

与人交往时应避免诸如呆滞的、漠然的、疲倦的、冰冷的、惊慌的、敌视的、轻蔑的、左顾右盼的目光，更不能对人上下打量，挤眉弄眼。交往时应与对方自然微笑，硬挤出的笑，会给人以虚伪、机械、呆板、冷漠的感觉，也不要毫无顾忌的大笑，更不能嘲笑。同时要注意笑容应与所处的环境相协调，不该笑的时候，如悼念中不能笑。

(5) 运用手势时注意事项

使用手势应有助于表达自己的意思，但不宜过于单调重复；还要注意力度的大小，速度的快慢，时间的长短，不可以过度；最好不用手指指他人或自己；做动作时应掌心向上，手指并拢，不要手背向上，手臂不可过于弯屈或动作僵直。世界各地，不同民族有不同的手势语。有时同一种意思在不同国家或地区用不同手势表达，有的同一种手势却有不同含义，或意思正好相反，因而与不同的国家、地区人民或不同民族交往，要了解对方的手势语，以免犯忌。