

# Curso Técnico em Hospedagem

## Etiqueta Profissional

*Fabiane de Matos Araújo*





e-Tec Brasil  
*Escola Técnica Aberta do Brasil*

# Curso Técnico em Hospedagem

Etiqueta Profissional

*Fabiane de Matos Araújo*

 **CETAM**  
Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

Manaus - AM  
2009

© Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

Este Caderno foi elaborado em parceria entre o Centro de Educação Tecnológica do Amazonas e a Universidade Federal de Santa Catarina para o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec Brasil.

**Equipe de Elaboração**

Centro de Educação Tecnológica do Amazonas-  
CETAM

**Coordenação Institucional**

Adriana Lisboa Rosa/CETAM  
Laura Vícuña Velasquez/CETAM

**Coordenação do Curso**

Márcia Fernanda Izidoro Gomes/CETAM

**Professores-autores**

Fabiane de Matos Araújo/CETAM

**Comissão de Acompanhamento e Validação**

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

**Coordenação Institucional**

Araci Hack Catapan/UFSC

**Coordenação do Projeto**

Sílvia Modesto Nassar/UFSC

**Coordenação de Design Instrucional**

Beatriz Helena Dal Molin/UNIOESTE e EGC/UFSC

**Design Instrucional**

Renato Cislaghi/UFSC

**Web Design**

Gustavo Pereira Mateus/UFSC  
Beatriz Wilges/UFSC

**Diagramação**

Bruno César Borges Soares de Ávila/UFSC  
Gabriela Dal Toé Fortuna/UFSC  
Guilherme Ataíde Costa/UFSC  
João Gabriel Doliveira Assunção/UFSC  
Luís Henrique Lindner/UFSC

**Revisão**

Júlio César Ramos/UFSC

**Projeto Gráfico**

Eduardo Meneses/SEED MEC  
Fábio Brumana/SEED MEC

Catálogo na fonte pela DECTI da Biblioteca Universitária da  
Universidade Federal de Santa Catarina

**A663f Araújo, Fabiane de Matos**  
**Etiqueta profissional / Fabiane de Matos Araújo. –**  
**Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2009.**  
**52 p.: il.**

**Inclui bibliografia**

**Curso Técnico em Hospedagem, desenvolvido pelo Programa Escola**  
**Técnica Aberta do Brasil.**

**ISBN: 978-85-63576-01-9**

**Inclui referências**

**1.Etiqueta a mesa. 2. Etiqueta comercial. I. Título.**

**CDU: 395**

# Apresentação e-Tec Brasil

Amigo(a) estudante!

O Ministério da Educação vem desenvolvendo Políticas e Programas para expansão da Educação Básica e do Ensino Superior no País. Um dos caminhos encontrados para que essa expansão se efetive com maior rapidez e eficiência é a modalidade a distância. No mundo inteiro são milhões os estudantes que frequentam cursos a distância. Aqui no Brasil, são mais de 300 mil os matriculados em cursos regulares de Ensino Médio e Superior a distância, oferecidos por instituições públicas e privadas de ensino.

Em 2005, o MEC implantou o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), hoje, consolidado como o maior programa nacional de formação de professores, em nível superior.

Para expansão e melhoria da educação profissional e fortalecimento do Ensino Médio, o MEC está implementando o Programa Escola Técnica Aberta do Brasil (e-Tec Brasil). Espera, assim, oferecer aos jovens das periferias dos grandes centros urbanos e dos municípios do interior do País oportunidades para maior escolaridade, melhores condições de inserção no mundo do trabalho e, dessa forma, com elevado potencial para o desenvolvimento produtivo regional.

O e-Tec é resultado de uma parceria entre a Secretaria de Educação Profissional Tecnológica (SETEC), a Secretaria de Educação a Distância (SED) do Ministério da Educação, as universidades e escolas técnicas estaduais e federais.

O Programa apóia a oferta de cursos técnicos de nível médio por parte das escolas públicas de educação profissional federais, estaduais, municipais e, por outro lado, a adequação da infra-estrutura de escolas públicas estaduais e municipais.

Do primeiro Edital do e-Tec Brasil participaram 430 proponentes de adequação de escolas e 74 instituições de ensino técnico, as quais propuseram 147 cursos técnicos de nível médio, abrangendo 14 áreas profissionais. O resultado desse Edital contemplou 193 escolas em 20 unidades fede-

rativas. A perspectiva do Programa é que sejam ofertadas 10.000 vagas, em 250 polos, até 2010.

Assim, a modalidade de Educação a Distância oferece nova interface para a mais expressiva expansão da rede federal de educação tecnológica dos últimos anos: a construção dos novos centros federais (CEFETs), a organização dos Institutos Federais de Educação Tecnológica (IFETs) e de seus campi.

O Programa e-Tec Brasil vai sendo desenhado na construção coletiva e participação ativa nas ações de democratização e expansão da educação profissional no País, valendo-se dos pilares da educação a distância, sustentados pela formação continuada de professores e pela utilização dos recursos tecnológicos disponíveis.

A equipe que coordena o Programa e-Tec Brasil lhe deseja sucesso na sua formação profissional e na sua caminhada no curso a distância em que está matriculado(a).

Brasília, Ministério da Educação – setembro de 2008.

## Indicação de ícones

Os ícones funcionam como elementos gráficos utilizados para facilitar a organização e a leitura do texto. Veja a função de cada um deles:



**Atenção:** Mostra pontos relevantes encontrados no texto.



**Saiba mais:** Oferece novas informações que enriquecem o assunto como “curiosidades” ou notícias recentes relacionados ao tema estudado.



**Glossário:** Utilizado para definir um termo, palavra ou expressão utilizada no texto.



**Mídias Integradas:** Indica livros, filmes, músicas, sites, programas de TV, ou qualquer outra fonte de informação relacionada ao conteúdo apresentado.



**Pratique:** Indica exercícios e/ou Atividades Complementares que você deve realizar.



**Resumo:** Traz uma síntese das ideias mais importantes apresentadas no texto/aula.



**Avaliação:** Indica atividades de Avaliação de Aprendizagem da aula.



# Sumário

Palavra da professora-autora	9
Apresentação da disciplina	11
<b><u>Aula 1 – Conceito, evolução e funções da etiqueta</u></b>	<b>13</b>
1.1 Conceitos	13
1.2 Evolução e funções da etiqueta	14
<b><u>Aula 2 - Etiqueta social</u></b>	<b>19</b>
2.1 Etiqueta social	19
<b><u>Aula 3 – Etiqueta à mesa</u></b>	<b>27</b>
3.1 Etiqueta à mesa	27
3.2 Boas maneiras à mesa	28
3.3 Boas maneiras em um restaurante	30
3.4 Mesa à americana	31
3.5 Mesa à francesa	31
3.6 Como utilizar corretamente os talheres	33
<b><u>Aula 4 – Boas maneiras no cotidiano e no trabalho</u></b>	<b>37</b>
4.1 Como se vestir adequadamente	37
4.2 Boas maneiras e as mídias	43
4.3 Higiene	46
4.4 Qualidades pessoais	47
4.5 Qualidades profissionais	47
4.6 Relacionamento	47
Referências	51
Currículo da professora-autora	52





## Palavra da professora-autora

Olá caríssimo estudante,

Seja bem-vindo a esta interessante disciplina, na qual vamos juntos construir conhecimentos necessários na cotidianidade de nossa cultura, nossa civilização.

No mundo contemporâneo, vimos que a postura das pessoas, como elas se relacionam ou se comportam em determinadas situações, seja no trabalho, na vida pessoal ou social, requer um tratamento especial, otimizando assim sua relação interpessoal com outras pessoas.

Este tema é de suma importância, pois estabelece parâmetros sólidos da boa educação e, conseqüentemente, das boas maneiras para as mais diversas situações encaradas rotineiramente por profissionais.

Estou trazendo várias dicas e sugestões. Aproveite, participem e vamos à prática!

Um forte abraço e mãos na massa!

Prof<sup>a</sup>. Fabiane de Matos Araújo



## Apresentação da disciplina

*O homem é um ser social por natureza.*

Aristóteles

Para uma boa convivência humana é essencial uma educação polida, respeitando as diferenças, sendo sensível e possuindo atitudes que levem em consideração o bom-senso, procurando promover um ambiente harmonioso para viver com o outro.

Uma pessoa positiva, bem humorada, tem uma qualidade de vida melhor, e contagia positivamente o lugar no qual está inserida. A humanidade precisa atualmente de pessoas solidárias, que se preocupem com o outro, não atentando somente para a corrida materialista em que o mundo inteiro vive. Faz-se necessário amar.

Este caderno foi elaborado com muito esmero e cuidado, tendo como finalidade dar orientações e norteamento para o estudante durante todo o processo de ensino-aprendizagem que será desenvolvido no decorrer desta disciplina. Objetivamos ainda encorajá-lo a seguir um caminho de interação com as mais diversas mídias em formato digital ou escrito, enriquecendo e dinamizando assim o processo de aprendizagem.

O caderno está dividido em aulas. Na primeira, apresentamos conceitos sobre a evolução e a função da etiqueta, reconhecendo sua importância para este profissional em formação. Na segunda, explanamos sobre a etiqueta social, sua fundamental importância para o mundo contemporâneo, com exemplos específicos de situações sociais rotineiras para profissionais, demonstrando assim o prestígio daqueles que conseguem praticá-las para uma boa convivência social. Posteriormente, na terceira aula, intitulada “Etiqueta à Mesa” apresentamos modelos de como nos portar quando estamos à mesa, com dicas e sugestões muito pertinentes. Por fim, na quarta aula, preparamos um verdadeiro manual contemplando as boas maneiras que devemos ter na vida pessoal, cotidiana e no ambiente de trabalho.

Nessa direção, com o zelo com que este material didático foi elaborado, esperamos contribuir ricamente para a formação do profissional em Turismo, ampliando o conhecimento em termos gerais e sobre boas maneiras e etiqueta, para que, o exercício desse profissional seja de excelência, estabelecendo o diferencial no contexto geral.



# Aula 1 – Conceito, evolução e funções da etiqueta



*Contemplar o belo é educar a emoção para fazer das pequenas coisas um espetáculo aos olhos [...]. Cumprimente as pessoas que têm funções simples, pois todas são importantes.*

Augusto Cury

## Objetivos da aula

Elaborar seu próprio conceito de etiqueta;

Refletir sobre o processo evolutivo da etiqueta e sua importância;

Reconhecer as funções de cada tipo de etiqueta.

## 1.1 Conceitos

Atualmente vivemos em uma sociedade onde a valorização da boa imagem profissional, social e pessoal é muito acentuada e forte, chegando muitas vezes a ser utilizada como mecanismo de exclusão. Contudo, não foi para isso que a etiqueta foi criada; ao contrário, ela apresenta-se como instrumento de aperfeiçoamento das relações entre os seres humanos. É prazeroso ver uma pessoa que possui uma boa postura, com hábitos adequados, um trato agradável com o próximo, desencadeando assim uma atmosfera prazerosa.

De acordo com Ferreira (1999), a palavra “etiqueta” possui várias definições, entre elas, a de refletir um grupo de normas, sendo que este pode ser observado em solenidades formais e festas oficiais, públicas ou privadas.

Nessa direção, podemos compreender que etiqueta é um conjunto de normas aceito por diversos grupos sociais estabelecidos no mundo inteiro, que busca a harmonização das relações entre os seres, dando assim direcionamento a um comportamento e maneiras adequadas tendo como objetivo principal, o bem comum (Figura 1.1).



### Mídias integradas

Após a leitura sobre evolução e função da Etiqueta, assista ao filme sobre “Importância da Etiqueta” no endereço eletrônico:

<http://www.youtube.com/watch?v=PUVARM4v8G0>

Poste no AVEA um comentário sobre o que você compreendeu dele.



Lembre-se que no mundo existem diversas culturas; portanto, existe uma diversidade de normas que são aceitas em uma cultura mas que não são toleradas em outras. Nesse sentido, você poderá aprofundar seu conhecimento pesquisando em diversos sites sobre as diferentes normas e cultura dos povos.



Fonte: acervo da autora

**Figura 1.1: Harmonia entre as pessoas**

Etiqueta, portanto, é tida como sinônimo de boa educação. Ressalta-se que “[...] etiqueta se amolda, porém equilíbrio e bons modos são importantes em qualquer época. Falar sobre costumes, bom humor, cordialidade e respeito mútuo nunca é demais” (PIMENTEL, 2004, p.15).

Portanto, etiqueta é fundamental na vida social, no trabalho e na vida pessoal, pois para um bom profissional a apresentação correta e coerente é importantíssima na vida profissional e conta tanto quanto o conhecimento técnico que possui.

## **1.2 Evolução e funções da etiqueta**

Quando abordamos a temática “etiqueta” é compreensível que ela não possua sentido se não for externada em relação ao outro, ao próximo. Nesse sentido, a base das relações humanas é o cenário para a realização da etiqueta, em que se faz imprescindível o respeito ao próximo, a sensibilidade, o bom-senso, as boas maneiras e a delicadeza, cooperando assim para uma convivência harmônica entre os seres, seja onde for, no ambiente de trabalho, na rua ou em casa.

No decurso histórico, a etiqueta social vem através de manuais, de histórias de pais para filhos ou dos costumes culturais que passaram a ensinar acerca das atitudes que devemos possuir em relação ao próximo, respeitando-o.

É curioso que atualmente muito se tem falado em educação, **ética**, boas maneiras, e também sobre o aperfeiçoamento das relações entre os homens, e do mesmo modo sobre o desenvolvimento da arte de saber conviver, em contradição com a corrida materialista desenfreada. O mundo tornou-se muito apressado, informal, violento, indelicado, insensível, descuidado com a vida, com a saúde, estimulando os *fast-foods*, etc. Por este motivo, falar em etiqueta é demonstrar o quanto é importante manter a continuidade de uma boa conduta, de uma boa relação inter e **intrapessoal**, para a própria sobrevivência, com paz e harmonia.

*Viver é estar em permanente transformação; portanto, mudar, ser flexível, adaptar-se é uma questão de evolução.*

Fabiane Araújo

Somos modificados a cada dia, tanto biologicamente, como pela cultura em que estamos inseridos, a qual é dinâmica e está em constante processo de evolução. Aprender é também se perceber como um novo ser que está em constante transformação, para atingir metas, sonhos ou objetivos que almejamos alcançar, nos dotando de ferramentas, mecanismo e estratégias que nos fazem chegar ao lugar que desejamos, ou seja, a cada dia buscamos nos motivar para atingir tais objetivos. Nesse caminhar, a etiqueta está impregnada de características peculiares à boa educação para os que almejam o sucesso social e profissional e dela fazem uso.

O profissional de Turismo deve estar sempre atento às necessidades que o mercado atual exige.

Para profissionais em geral é fundamental reconhecer a importância de pôr em prática a etiqueta social e profissional, considerando o mundo competitivo e a natureza do seu trabalho, onde o atendimento e o relacionamento com o cliente é rotina constante, diferenciando-os assim dos maus profissionais. Portanto, faz-se necessário um bom relacionamento interpessoal, no qual haja tolerância, com a finalidade de se tornar harmonioso, desenvolvendo habilidades de compreensão, sensibilidade e bom-senso.

## A-Z Glossário

**Ética:** é o estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana suscetível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente a determinada sociedade, seja de modo absoluto.

**Intrapessoal:** é o nível de relacionamento que a pessoa estabelece consigo mesma; o nível de conhecimento que a pessoa tem de si própria.





De acordo com Pellegrino (2009), a etiqueta social não é um tema recente. A bibliografia sobre o assunto nos mostra que as normas das boas maneiras, da boa conduta, que hoje denominamos etiqueta, existem há milênios, e algumas delas permaneceram inalteradas durante séculos. Castro (1997, p.11) comenta que é difícil afirmar com absoluta certeza qual foi a primeira obra a tratar do tema, mas a Biblioteca de Nova York aponta um papiro egípcio de 2500 a.C., denominado “As Instruções de Ptah-hotep”, como o primeiro documento a falar de normas de conduta. Este papiro, que se encontra preservado na Biblioteca de Paris, é um completo manual de boas maneiras e já foi considerado por alguns historiadores como a semente de muitas regras de etiqueta que floresceram mais tarde no Ocidente.



Para saber mais sobre este assunto, visite o *site*:  
<http://www.webartigos.com/articles/13525/1/etiqueta-social/pagina1.html>

Portanto, podemos perceber que tudo está em movimento, é dinâmico, vivo. Nada permanece estático, mas em constantemente transformação, adequando-se para a nova realidade social, econômica, mundial ou local. Da mesma forma acontece com as normas que envolvem a etiqueta, a qual está sempre se adaptando à nova realidade que envolve os processos internacionais entre os seres humanos. Um exemplo latente foi a intensa difusão da etiqueta social que permeou todo o século XIX.

Pellegrino (2009) expõe que a literatura sobre etiqueta só ganhou maior notabilidade em 1440 com a criação da imprensa. O primeiro livro sobre o tema foi *O Livro da Cortesia*, de Jacques Le Grand. Na Inglaterra foi lançado em 1487 *O Livro das Boas Maneiras*, com a finalidade de ensinar o caminho da boa conduta.

*Economize críticas, julgamentos, mas gaste elogios com quem você ama ou trabalha.*

Augusto Cury

Assim, a etiqueta social foi-se difundindo nas cortes, durante os bailes e recepções pomposas, até chegar ao homem comum, que certamente já possuía regras de boa conduta, embora não registradas formalmente em livros. Eram regras passadas informalmente de pais para filhos.

A função da etiqueta social é tornar possível uma convivência harmoniosa entre os pares, possibilitando um ambiente agradável, tranquilo para se viver, pois o ser humano é por natureza um ser social, que não vive isolado, mas em interação com o próximo. Portanto, definir normas para o bom convívio é pertinente e torna-se imprescindível nos dias atuais, principalmente para o sucesso profissional, quando a informalidade, a propagação da má educação ou da falta dela, do trapacear, da violência e do egoísmo tomam conta de praticamente todos os espaços. Dar lugar à sensibilidade e à solidariedade é certamente um caminho para o bom êxito profissional e pessoal.

Como frequentemente há novas exigências do mercado de trabalho, os profissionais não podem ficar à margem de uma boa qualificação profissional diante de um mundo como o de hoje se apresenta; portanto, os profissionais devem desenvolver habilidades com um diferencial e, por isso, urge que se trabalhe uma nova visão para que se formem profissionais aptos a realizar as atividades com um nível mais elevado e competente.

## Resumo

Nesta aula você pôde conhecer alguns conceitos de etiqueta, algumas informações sobre sua evolução histórica, sua importância para o mundo contemporâneo e, conseqüentemente, para o bom desempenho profissional.



## Avaliação

Produza um pequeno texto digital sobre a importância da etiqueta no mundo contemporâneo e poste-o num *blog* criado por você no Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem.





## Aula 2 - Etiqueta social

*Treine se colocar no lugar dos outros e compreender o que está por trás das suas emoções, as causas de seus comportamentos. Ouça mais, julgue menos e entenda mais.*

Augusto Cury

### Objetivos da aula

Perceber a necessidade da etiqueta social nos vários contextos;

Adotar posturas e comportamentos postulados pela etiqueta social.

### 2.1 Etiqueta social

Diante de uma nova emergência na esfera das relações entre os seres, a etiqueta social vem como pedra angular para a contribuição eficiente e eficaz para a formação de um novo profissional, para seu ambiente de trabalho, sua vida pessoal e social, na medida em que lida diariamente com atividades intimamente ligadas a pessoas.

Faz-se necessário, portanto, um aperfeiçoamento contínuo sobre as relações interpessoais, a boa conduta, as boas habilidades sociais e comunicacionais, empregando na natureza do ser a sensibilidade, o respeito e o bom-senso.

#### 2.1.1 O cumprimento

O cumprimento deve ser interpretado como um gesto espontâneo que tem a finalidade de fortalecer os laços de amizade entre as pessoas, pois ele configura uma prova de atenção e cortesia para com nossos semelhantes. Portanto, não se deve negligenciar o cumprimento, pois quem assim o faz demonstra falta de consideração para com os outros.

É um gesto muito simples, mas com grande significado. A maneira mais simples de se cumprimentar uma pessoa, atualmente, consiste desde um ligeiro inclinar de cabeça, um sorriso discreto ou até um aperto de mão, que deve ser firme, mas não apertado e muito menos com a mão mole (Figura 2.1).



Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/479608>

**Figura 2.1: Cumprimento**

Quando o ambiente for de negócios, a discrição é a palavra-chave; portanto, restrinja-se a um aperto de mão. Não é indicada a distribuição de beijinhos, o que somente não será inconveniente se o ambiente for descontraído, com pessoas íntimas ou conhecidas.

Vale ressaltar as diferenças culturais, respeitando-as e levando em consideração outros hábitos e costumes; portanto, não tenha tanta intimidade com estrangeiros.

### **2.1.2 As apresentações**



Para saber mais informações sobre este assunto, visite o *site* [http://www.fazfacil.com.br/lazer/etiqueta\\_trabalho.html](http://www.fazfacil.com.br/lazer/etiqueta_trabalho.html)

Quando apresentamos pessoas fora do ambiente familiar, deve ser dito o nome e, se couber no momento, a atividade profissional.

Atualmente é desnecessária a formalidade extrema com expressões como “Tenho a honra de apresentar...”. Procure fazer a apresentação da forma mais espontânea e natural possível.

Se durante uma conversa você esquecer o nome da pessoa a quem foi apresentado, simplesmente pergunte: “Qual é mesmo seu nome?”, poupando-se assim de uma indelicadeza.

### 2.1.3 A arte de conversar e saber ouvir

*A arte de ouvir e a de dialogar são duas das mais nobres funções da inteligência. Elas são cultivadas no terreno da confiabilidade, da empatia e da liberdade.*

Augusto Cury

A comunicação entre pessoas é algo extremamente sério e importante. Além da palavra em si, há outros predicados que contribuem para tornar agradável a nossa conversação: voz moderada, boa dicção, gestos discretos, olhar nos olhos, etc, (Figura 2.2).



Fonte: [http://www.freedomscientific.com/SC/resources/WYNNing\\_Word\\_20061001.asp](http://www.freedomscientific.com/SC/resources/WYNNing_Word_20061001.asp)

Figura 2.2: Conversação

Quem fala sempre de si próprio, de seus sucessos e empreendimentos, corre o risco de tornar-se desagradável, portanto, tenha sempre bom senso e sensibilidade para saber o quanto falar e deixar o outro também manifestar-se, afinal de contas, a conversa é no mínimo dialógica e nunca um **monólogo**. É preferível falar pouco e comedidamente, para que os outros tenham também a oportunidade de externar suas ideias e opiniões.

#### A-Z Glossário

**Monólogo:** mono, pressupõe-se um; portanto é a fala de uma pessoa que conversa consigo mesma.



Saber escutar é imprescindível numa conversação. Você deve escutar com interesse e, sempre que oportuno, inserir sua contribuição, a fim de estimular as ideias (Figura 2.3).

**Figura 2.3: Escutar**

### **2.1.4 A arte de andar**

É profundamente deslegante andar balançando os quadris. Procure ter os ombros alinhados e andar com a cabeça ereta. Evite também o vaivém dos braços.

### **2.1.5 Boas maneiras na rua**

Na rua, deve-se evitar as gargalhadas, voz alta, assobio, assim como apontar para as pessoas (Figura 2.4). Um homem educado não deve voltar-se para admirar indiscretamente as vestes de uma dama que passa.



**Figura 2.4: Nas ruas**

É sempre bom caminhar ao lado direito da calçada, a fim de evitar esbarras, mas se por acaso esbarrar com alguém, um pedido de desculpas resolve o problema.

## 2.1.6 Etiqueta internacional

Vivemos num mundo com extensa diversidade cultural. Cada região ou cada país possui peculiaridades próprias do local onde as pessoas vivem. É preciso ter muita atenção com essa multiplicidade de culturas. Para os profissionais da área do turismo é imprescindível essa concepção de zelo; contudo, existe um padrão das normas da boa conduta bem-aceitas em todo o mundo: as boas maneiras; a gentileza; o bom trato; a cordialidade; a pontualidade; a discrição, etc.

Uma estratégia muito importante é estar informando-se constantemente sobre a cultura e os costumes das pessoas com quem se tem contato, mas é fundamental manter sempre a discrição e evitar a intimidade, embora sempre com cordialidade; por isso, evite tocar na pessoa na hora em que ela estiver falando.

Para saber mais sobre este assunto, visite o *site* :  
<http://epocanegocios.globo.com/Revista/Common/0,,EMI23693-16363,00-ETIQUETA+NO+MUNDO+MODERNO.html>



Como existem condutas muito diferentes em todos os países, é preciso respeitá-las e agir com naturalidade caso você se depare com alguma delas. Um exemplo típico é o fato de arrotar após as refeições, prática que faz parte da cultura de alguns povos. Caso isso ocorra, não se espante e aja com naturalidade.

Faz-se necessário diante de pessoas estrangeiras termos uma conduta muito cordial como, por exemplo, aprender algumas frases simples no idioma falado pelo visitante, como: bom dia, boa tarde, boa noite, olá, como você está, etc. Contudo, o mais indicado é providenciar um intérprete.

A seguir trazemos algumas informações sobre diferentes culturas que trazem alguns pontos bastante distintos da nossa e de outras culturas.



## A-Z Glossário

**Multiculturalismo:** muitas culturas juntas, interagindo umas com as outras.

### a) Cultura japonesa

Com o avanço econômico, temos visto um **multiculturalismo** em diversas sociedades. A cultura japonesa é um bom exemplo desse processo, pois é possível encontrá-la em diversas regiões do mundo (Figura 2.5).



Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/1166847>

**Figura 2.5: Cultura japonesa**



Para saber mais sobre etiqueta japonesa, visite o *site* :  
<http://madeinjapan.uol.com.br/2005/03/18/etiqueta-japonesa/>

Os japoneses são muito reservados. Ao contrário dos brasileiros, não cabe aos costumes japoneses o contato mais íntimo como pegar no braço ou pôr a mão no ombro do interlocutor. O máximo permitido é o aperto de mão, mas, mesmo assim, após a reverência. E ao fazer a reverência, curve o corpo num ângulo de 45 graus, olhe para o chão e não para os olhos da pessoa que você está reverenciando.

É uma prática também comum a troca de cartões de visita, mas tal prática é realizada no início da reunião, quando eles são oferecidos e recebidos com as duas mãos.

É muito bom trocar presentes, e para os japoneses isso é muito importante; contudo, isso requer alguns cuidados como não embrulhar o presente com

papel nas cores branca ou preta, pois significam luto para esse povo. Além disso, jamais se deve abrir o presente na frente de outras pessoas, pois é considerado falta de educação para essa cultura.

## b) Cultura chinesa

Para o povo chinês, as refeições são muito importantes. O lugar de honra situa-se à esquerda do **anfitrião**. Os presentes também são importantes para os chineses e podem ser abertos na frente de outras pessoas, mas não devem ser embrulhados com papel de cor branca, pois isso também significa luto para essa cultura (Figura 2.6).



Figura 2.6: Cultura chinesa

Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/440575>

## A-Z Glossário

**Anfitrião:** é aquele que recebe alguma(s) pessoa(s) ou faz convite a ela(s). É o dono da casa ou do lugar.

## c) Cultura árabe

Para o povo árabe, é uma ofensa:

- deixar à mostra as solas dos sapatos;
- oferecer bebidas alcoólicas.

Geralmente a saudação entre os árabes, segundo Brissac (2009), é o cumprimento *Salaam alykum*, que significa a paz está com você, podendo vir acompanhado de um aperto de mãos ou beijos na bochecha, sendo esta uma prática comum entre os homens dessa cultura (Figura 2.7).



Figura 2.7: Cultura árabe

Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/858552>

Um ponto muito interessante, que fere as normas da etiqueta mundial e é visto como falta de educação, é o atraso. Contudo, na cultura árabe, os atrasos são tolerados, principalmente se o visitante possui mais posses e é mais rico que o anfitrião.



## Resumo

Nesta aula você aprendeu sobre a importância da etiqueta social para um conviver harmonioso entre os seres, e também conheceu algumas peculiaridades das culturas japonesa, árabe e chinesa, com as quais o técnico em turismo poderá se deparar em possíveis eventos e contatos.



## Avaliação

Após ter realizado uma leitura cautelosa sobre etiqueta social, assistido aos vídeos indicados e visto os exemplos acima, monte uma equipe com o máximo de quatro componentes e produza uma dramatização sobre o tema estudado. Fica a seu critério a escolha de qual aspecto abordar. Registre tudo em um vídeo, salve-o com extensão (.avi) e poste no Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem (AVEA).

Produza um pequeno texto digital sobre a importância da etiqueta social na sua vida profissional e apresente algumas sugestões para um bom convívio social. Poste-o no *blog* criado por você no AVEA.

## Aula 3 – Etiqueta à mesa

*É preciso que se perceba que “Boas Maneiras” não é apenas um rótulo para normas de como agir à mesa, superando uma visão superficial e anacrônica. Ter “Boas Maneiras” é demonstrar o comportamento exigido em uma sociedade cercada de máquinas e pressa, mas que deve ter a preocupação de não perder a essência humana. É, sobretudo, respeitar, na ação individual, o papel e a importância do outro com quem (com)vivemos.*

Maria Bernadete Rocha

### Objetivos da aula

Conhecer e reconhecer a importância da etiqueta à mesa;

Realizar exercícios práticos em situações enfrentadas rotineiramente à mesa.

### 3.1 Etiqueta à mesa

Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/174376>



**Figura 3.1: Etiqueta à mesa**

Segundo Pimentel (2004), a arte de comer bem significava, há muito tempo, oferecer às pessoas que compunham a mesa um número ilimitado de pratos; contudo, com a evolução do tempo, este costume foi abolido, restringindo-se atualmente ao máximo de sete pratos, incluindo-se a sobremesa e o cafezinho (Figura 3.1).

Na sociedade em que vivemos, muitos assuntos de negócios são discutidos durante as refeições, sejam elas almoço, jantar ou café da tarde, causando certa preocupação de como se comportar à mesa e causar uma boa impressão.

Todavia, o nervosismo é o inimigo número um a ser enfrentado, até porque não é tão difícil assim fazer refeições com objetivos profissionais, pois basta levar em consideração algumas normas para que não se cause nenhuma estranheza ou incômodo à mesa, tornando assim a convivência mais prazerosa.

### 3.2 Boas maneiras à mesa



Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/552665>

Figura 3.2: Boas maneiras à mesa



Quando estamos à mesa, assim, como em qualquer outro lugar, temos que ter o bom-senso, nos tornando também sensíveis.

Quando nos dirigimos à mesa, é interessante tomarmos algumas precauções como:

- a) não recostar na cadeira nem debruçar-se sobre a mesa;
- b) durante as reuniões de negócio ou encontro com amigo, a conversa é um ponto muito importante; portanto, atualize-se tendo conhecimentos gerais sobre o que está acontecendo no mundo, no seu país ou na sua região; mas se você não domina certo tipo de assunto, não se arrisque, fale somente aquilo que você domina ou tem alguma opinião ou concepção formada;

- c) ao cortar os alimentos, deve-se ter o cuidado de conservar os braços unidos ao corpo;
- d) se por acaso cair um talher, jamais tente apanhá-lo. O garçom é a pessoa destinada para isso, servindo-lhe em seguida outro.
- e) se o guardanapo for de tecido, deve ser usado sobre as coxas e apenas para enxugar os lábios e os dedos; porém, se for de papel, este deverá permanecer sobre a mesa, mas também pode ser utilizado para limpar a boca e dedo; nesse caso é importante ter um cuidado redobrado de não sujar a sua roupa e não causar nojo nas pessoas que estão próximas. Nunca utilizar a toalha da mesa como guardanapo;
- f) jamais cheire a comida ou pratos a serem servidos;
- g) Evite comer de boca aberta, mostrando aos outros o que está mastigando. Prefira comer pequenas porções; afinal, o prato não vai fugir. E não fale com a boca cheia.
- h) nunca mergulhe os dedos nos copos;
- i) evite comer excessivamente compenetrado, como se estivesse executando uma tarefa árdua que necessitasse de toda sua atenção;
- j) os cotovelos não devem ficar apoiados sobre a mesa. Sente-se apoiando sua coluna ereta na cadeira e apoie apenas os punhos na mesa;
- k) a comida deve ser levada à boca sem que a cabeça se incline até o prato para recebê-la. Evite também o barulho da mastigação e não chupe a sopa na colher. A colher da sopa deve ser introduzida somente pela metade na boca, jamais inteira;
- l) também não é de bom tom servir-se de grande quantidade de alimentos de uma só vez e, depois, piorar a situação não comendo o que serviu no prato;
- m) jamais cuspa no prato pedacinhos de osso, pedrinhas ou espinha de peixe. Para isso use o garfo ou a colher e coloque calmamente no canto do prato;



## Mídias integradas

Para conferir mais dicas sobre o assunto, assista ao vídeo de Gloria Kalil, "Etiqueta no Restaurante", de 1min33s', no endereço <http://www.youtube.com/watch?v=ExsPaM9ZSec>



No ambiente de trabalho, as boas maneiras à mesa obedecem a todas essas dicas. Para saber mais, visite o *site* [http://www.fazfacil.com.br/lazer/etiqueta\\_mesa.html](http://www.fazfacil.com.br/lazer/etiqueta_mesa.html)

- n) devemos evitar palitar os dentes com as unhas ou palito, ou bochechar líquidos para retirar os alimentos;
- o) se estiver em um coquetel, os salgadinhos e canapés podem ser pegos com a mão (desde que estejam limpas) e não com o guardanapo, reservando-o para limpar os dedos. Deverão ser pegos, porém, com a mão esquerda, pois com a direita você irá cumprimentar as pessoas;
- p) quanto à alface, a norma diz que não devemos cortá-la, mas dobrá-la como trouxinha com o auxílio de garfo e faca; caso ela já venha cortada, é bom enrolá-la no garfo para que não escorregue.

### 3.3 Boas maneiras em um restaurante

Em um restaurante é importante que, além do conhecimento acerca das boas maneiras à mesa, atente-se para o bom-senso. Portanto, há alguns pontos a observar, como:

- a) jamais discuta com o garçom;
- b) os assuntos a serem tratados devem sempre que possível, ser agradáveis;
- c) chame o garçom discretamente, com um aceno de cabeça;
- d) não peça aos ocupantes de mesas vizinhas que passem o sal, molhos, azeite, etc. Peça sempre ao garçom;
- e) é de bom trato desligar o celular. Se não for possível, desligá-lo, coloque-o em modo vibratório;
- f) a escolha do restaurante também é muito importante e depende do objetivo que se pretende alcançar. Portanto, pergunte informalmente para o convidado se ele possui alguma preferência e em seguida faça uma reserva com antecedência, evitando assim qualquer constrangimento desnecessário. É válido também atentar quanto à movimentação do restaurante, pois pode acabar conturbando a reunião;

g) o atraso é uma das piores indecadelicadezas. Assim, chegue antes da pessoa que você convidou, pois isso é uma questão de bom-senso. Se acontecer algum imprevisto de última hora, ligue avisando-a, pois será melhor do que deixar alguém sem notícia e esperando;

h) na hora de fazer o pedido, deixe-a à vontade para escolher. O máximo que você poderá fazer é, se o convidado não for da região, sugerir e falar sobre algum prato. Não fale sobre o preço ou tamanho do prato, pois não é recomendado. Quando a refeição chegar, é bom esperar todos se servirem, para então comer.



Figura 3.3: Celular

### 3.4 Mesa à americana

A mesa à americana é a mais utilizada no Brasil. Ela é considerada informal, mas bem-posta, e é muito usada também em eventos formais.

A mesa à americana é um tipo de serviço destituído de formalidade e muito utilizado atualmente, por diversas razões. Uma delas é que, como o serviço é informal, os convidados sentem-se mais à vontade, decidindo por si quando iniciar a refeição e escolhendo o que deseja.

Pimentel (2004) revela que podemos optar por uma mesa grande, ficando os pratos empilhados, os talheres, guardanapos e alimentos também ficando sobre a mesa. Neste caso não é necessário uma copeira para servir, mas apenas para retirar os pratos usados, trocar as travessas vazias e auxiliar no serviço das bebidas.

### 3.5 Mesa à francesa

A mesa à francesa é considerada ultraformal, mas é pouquíssimo utilizada no Brasil, sendo requerida, portanto, em eventos muitíssimo formais, requerendo muita sofisticação e cuidados.

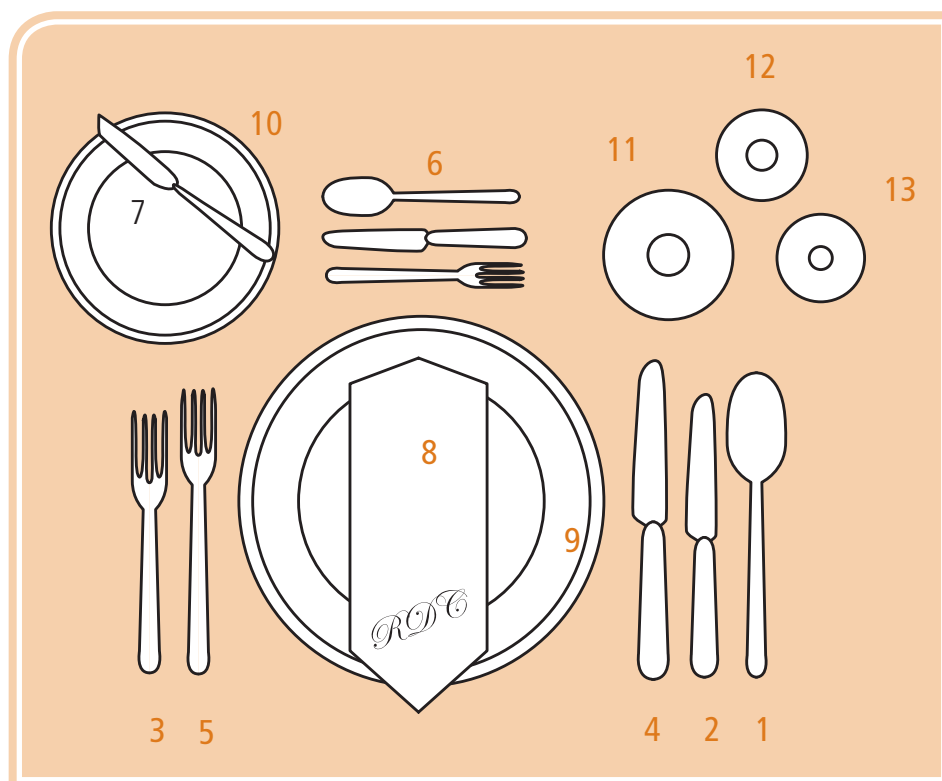




**Formal:** é aquilo que se atém às fórmulas, leis ou regras estabelecidas; convencional.

O serviço à francesa é um tipo de recepção **formal**, sendo o mais refinado de todos os serviços. Geralmente é muito utilizado para ocasiões que pedem tal formalismo, como casamentos, encontros profissionais para presidentes, diretores ou pessoas estrangeiras. Por ser formal, alguns cuidados e detalhes devem ser levados em consideração, nada que espante ou seja difícil. Seguem algumas sugestões:

- a) o copeiro deve estar bem trajado, com uniforme e luvas, preferencialmente;
- b) na hora de servir, o copeiro deve iniciar pelo convidado de honra, ou seja, o que fica ao lado direito do anfitrião. Em seguida, devem ser servidos um por um, pelo lado esquerdo da pessoa que está sendo servida, até chegar ao último, que é o anfitrião. Esta sequência é usada quando estão sendo servidos os pratos. Quando forem servidas as bebidas e sobremesa, a sequência é inversa, iniciando pela pessoa à direita do anfitrião;
- c) o copeiro ou garçom deve utilizar um guardanapo dobrado com o formato quadrado na mão esquerda quando for servir as travessas. Para retirar ou colocar os pratos, não se faz necessário o guardanapo;
- d) a Figura 3.4 apresenta um exemplo de uma mesa à francesa posta.



Fonte: <http://www.arstreficoes.com.br/dicas01.htm>

Figura 3.4: Mesa à francesa

Segundo Queiroz (2008), a disposição dos talheres junto ao prato e a posição dos copos e do pratinho de pão seguem o esquema da Figura 3.4. Uma refeição completa é composta de vários pratos e esta é a razão de tantos talheres e de eles variarem na sua forma e tamanho; mas não se desespere, na Figura 3.4 estão dispostos os talheres para um jantar formal compreendendo uma sopa ou caldo como entrada, o primeiro prato, o prato principal e a sobremesa. Os copos são para água e duas qualidades de vinho. A ordem dos talheres e dos copos é a mesma em que os pratos serão servidos: os primeiros talheres a serem usados são os mais afastados do prato, à direita e à esquerda, a começar da colher (1), para a sopa.

A faca e o garfo mais externos (2 e 3) serão para o primeiro prato, geralmente uma carne branca, como peixe ou frango. Se for peixe, esse jogo de talheres será trocado pelo apropriado para comê-lo.

A faca e o garfo mais próximos do prato (4 e 5) são para o prato principal, e o jogo mais acima (6) terá os talheres adequados à sobremesa; a pequena faca para passar manteiga (7) fica sobre a borda do pratinho de pão (10). Os demais utensílios são o guardanapo (8); o *sous plat* ou prato de serviço (9), e os copos: o de pé maior (11), para água, o copo de pé menor (13), para o vinho branco que acompanha o primeiro prato, e o copo médio (12) para o vinho tinto que acompanha o prato principal.

Algumas outras normas são:

- a) os lugares dos convidados são marcados com seus nomes em cartõezinhos, que podem vir acima do prato ou em frente ao lugar em que a pessoa deverá sentar-se;
- b) os copos devem estar limpos e brilhantes; para isso o segredo é usar álcool para limpá-los. Sua disposição é ao lado direito do prato, acima das facas. No caso de ser incluída uma taça de champanhe, esta pode ser colocada acima dos copos, à direita.

### 3.6 Como utilizar corretamente os talheres

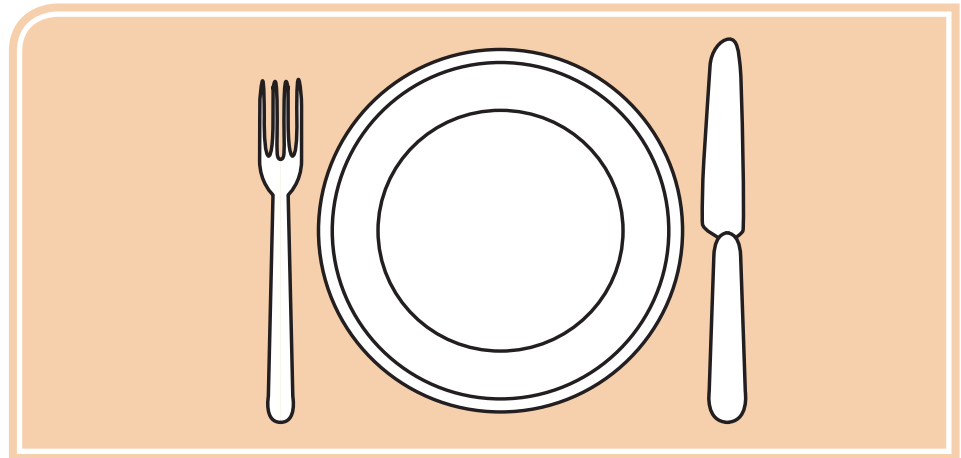
Este é um ponto crucial para a etiqueta. Existem pessoas que têm receio de utilizar bem os talheres, de não saber a sua posição nem como manuseá-los. Vale ressaltar que os talheres foram criados para facilitar, e não para dificultar, e para não sujarmos as mãos. Eles devem ser manuseados com movimentos precisos, mas delicados. A seguir temos algumas dicas:



#### Mídias integradas

Para saber mais assista o vídeo de Glória Kalil, sobre como utilizar corretamente os talheres, no endereço: <http://www.youtube.com/watch?v=XuxBuHSQcMs>

- a) a faca serve para cortar os alimentos e não pode ser levada à boca;
- b) deve-se segurar a faca com a mão direita, e os alimentos são levados à boca com o garfo na mão esquerda; portanto, a disposição dos talheres também vai obedecer a essa lógica: a faca vai estar disposta do lado direito e o garfo do lado esquerdo; o copo, na parte de cima, à direita;

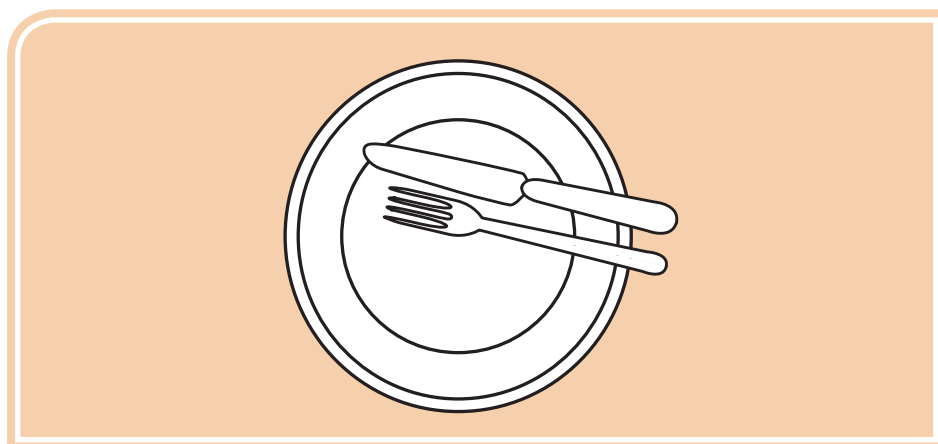


Fonte: <http://www.asreferencias.com.br/dicas01.htm>

**Figura 3.5: Mesa informal**

- c) os talheres de sobremesa podem ser colocados acima do prato, em sentido horizontal;
- d) não se deve gesticular com os talheres nas mãos e muito menos utilizá-los para tamborilar sobre os pratos.

Essas regras ou códigos existem para dar significado e ser interpretados pelas pessoas que trabalham em lugares específicos ou mesmo para todos nós que vivenciamos momentos e refeições sociais nos quais tais regras devem ser seguidas. Mais uma regra a ser seguida e lembrada, por exemplo, é a de que quando terminamos de comer devemos colocar os talheres em paralelo dentro do prato, ao meio. Isso significa que a refeição já acabou e que o garçom pode retirar o prato e os talheres. A Figura 3.6 ilustra este exemplo.



Fonte: <http://www.asrefeicoes.com.br/dicas01.htm>

Figura 3.6: Término da refeição

## Resumo

Nesta aula foram abordadas várias situações que ocorrem rotineiramente à mesa, com dicas para uma boa conduta quando estamos fazendo alguma refeição, e foram apresentadas também soluções para como se comportar de forma delicada à mesa.



## Avaliação

Após ter realizado a leitura atenta do texto acima, e de ter assistido aos vídeos sobre o assunto, faz-se necessário colocar em prática tudo o que você aprendeu para fixar melhor a aprendizagem. Portanto, produza um material digital tratando da importância da etiqueta à mesa. Depois, poste-o no seu *blog* e compartilhe com seus colegas.



Elabore também imagens próprias abordando as dicas das boas maneiras à mesa e envie para o seu *blog* no AVEA.



## Aula 4 – Boas maneiras no cotidiano e no trabalho

*Possivelmente, a mais poderosa ferramenta de ascensão profissional é a habilidade de se relacionar.*

Márcio Eustáquio Guimarães

### Objetivos da aula

Conhecer modos de como se vestir bem para o ambiente de trabalho;

Conhecer a fundo as normas de como se comportar e quais as qualidades pessoais e postura profissional adequadas no ambiente de trabalho.

Para saber mais sobre o assunto, visite o site: <http://www.etiquetaempresarial.com.br/imp6.asp>, que aborda o ABC da Etiqueta Profissional, de Nívia Trocado.



### 4.1 Como se vestir adequadamente

Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/1196810>



**Figura 4.1: Vestir-se adequadamente**

A roupa diz muito do que somos; portanto, deve-se ter o cuidado de escolher um tipo de roupa que não “agrada” ninguém, evitando assim comentários desagradáveis, tanto na vida social como no trabalho (Figura 4.1).

Discrição é a palavra-chave para a mulher no ambiente de trabalho, pois, no mundo competitivo em que vivemos, estar bem-vestido não quer dizer gastar muito dinheiro, mas possuir bom-senso e bom gosto, com adequação ao trabalho e

momento do trabalho; afinal, este é um dos critérios para o desenvolvimento positivo de seu *marketing* pessoal.

### 4.1.1 Para as mulheres

Quando o assunto é vestuário, as mulheres normalmente sabem da vasta gama de opções que existe, assim como seus benefícios. Mas, apesar de tantos acessórios, isso não significa que eles possam ser usados todos de uma vez só. Lembre-se que às vezes “o menos pode ser mais”. A seguir informamos sobre alguns cuidados que devem ser levados em consideração em relação ao vestuário:



#### Mídias integradas

Para aprender como fazer uma maquiagem em cinco minutos, assista ao vídeo no endereço: <http://www.youtube.com/watch?v=MqXXDtof2cU>

a) em ocasiões que pedem um pouco de formalidade, ou seja, em ambiente de trabalho, a discrição tem que vir em primeiro lugar. Nesse sentido, excessos em todas as dimensões devem ser evitados, como decotes, muita bijuteria, muita maquiagem, saia curta demais, muito perfume, etc. A melhor roupa a ser usada é um terninho, um vestido que não seja de alcinhas, ou um *tailleur*. Estes são os trajes mais adequados; mas, atenção com as cores e estampas: prefira os tons pastel ou neutros;

b) a higiene é também fundamental (Figura 4.2). Então observe as unhas e cabelos, tenha preferência por cores claras e unhas não muito compridas, que não possam machucar alguém. Quanto aos cabelos, é melhor usá-los presos, mas não obrigatoriamente. Eles podem estar soltos, desde que não esvoaçantes;



Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/196935>

Figura 4.2: Higiene

c) a maquiagem é muito importante, mas prefira apenas o batom, rímel e, no máximo, um pó. As sombras e *blush* apenas se forem discretos;

d) os sapatos devem ser baixos ou médios. Deixe os saltos altos para a noite, em uma festa, pois dependendo do tipo de atividade que irá exercer, você necessitará de muito esforço e preparo físico para ficar o dia inteiro de sapato de salto alto. As sandálias não são muito bem-vistas em um ambiente de trabalho, mas podem ser usadas no caso de alguma lesão no pé; nesse caso, pedem-se cuidados redobrados, como limpeza do local lesionado e um bom curativo.

Em caso de alguma dúvida, lembre-se dos pontos que não combinam com o ambiente de trabalho, ou seja, roupas que mostrem a barriga; ou decotes tipo “tomara que caia”; calças, saias ou blusas transparentes; roupas justas; ausência de sutiã ou este com a alça aparecendo, mesmo que seja de silicone; blusas ou vestidos com alças fininhas

### 4.1.2 Para os homens

Os homens não possuem muito segredo para se vestir, pois o vestuário masculino oferece poucas opções, diminuindo assim as expectativas de erro. Mesmo assim, eles precisam levar em consideração alguns aspectos como:

- a) lembrar que existem roupas que são mais adequadas para o dia do que para a noite; portanto nada de tecido que brilhe muito durante o dia;
- b) o guarda-roupa pode ser composto de ternos nas cores azul-marinho, cinza, bege e preto, todos clássicos e discretos, reduzindo as chances de errar. Um “coringa” muito importante é o *blazer*, que pode ser usado com *jeans*, mas em ocasiões informais, dispensando assim a gravata;
- c) nas regiões Norte e Nordeste, onde a temperatura é muito elevada, faz-se necessário adotar alguns cuidados levando em consideração o bom-senso, o tipo de atividade exercida, se há necessidade de muitos deslocamentos, etc. Se o ambiente não demandar tanta formalidade, camisas sociais de manga curta ou comprida são bem-vindas. Ao usar mangas longas e decidir enrolá-las, faça-o com cuidado, dobrando-as duas ou três vezes no máximo, deixando-as na altura do cotovelo. Prefira as cores claras, mas se for usar azul-marinho ou preto, tome cuidado com a caspa, pois ela pode ser realçada nos tons escuros, principalmente no preto. Outro ponto que merece ser salientado em relação às cores é o fato de evitar a variedade delas bem como as estampas muito chamativas;
- d) os sapatos devem ser sempre engraxados, especialmente os escuros. Outra opção é usar sapatos-tênis, os quais têm a forma de sapato, mas o conforto de tênis. São esportivos e não podem ser usados com ternos, mas somente em ambiente que não pede formalidade, com calça *jeans* e blusa de botão. Sapatos sociais pretos pedem sempre meias sociais escuras, jamais brancas, que cubram os tornozelos e perna, dando continuidade às calças. As meias brancas somente podem ser usadas com tênis;



- e) as gravatas servem para dar um complemento no visual, mas não podem ser o centro das atenções; portanto, não se exceda nas estamparias, nem nas cores extravagantes. As cores da gravata devem estar em harmonia com a blusa e o terno. Seu comprimento deve terminar na altura da fivela do cinto



Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/861513>

**Figura 4.3: Gravata**

- e, se for utilizar cinto, este deve combinar com os sapatos sempre. O nó da gravata deve ser cuidadosamente ajustado (Figura 4.3);
- f) um tema muito polêmico é a utilização de *piercing*s e tatuagens à mostra no ambiente de trabalho. Somos sabedores que ainda existe muita restrição, ao seu uso; portanto, se você já tiver uma tatuagem, não a deixe à mostra, ou se for fazer uma tatuagem ou colocar um *piercing*, prefira os locais menos visíveis;
- g) como regra geral, faz-se importante a limpeza do rosto, com uma barba bem feita, cabelos e unhas limpos e cortados, permitindo-se utilizar um esmalte incolor. O perfume não pode ser exagerado, mas discreto, de modo que não anuncie a entrada de quem o usa, no ambiente;
- h) os uniformes são sempre muito bem-vindos por diversas razões, entre elas a economia das suas próprias roupas, a não distinção entre os níveis hierárquicos na empresa e a nulidade do risco de a empresa ter seus funcionários vestidos inadequadamente;
- i) em ocasiões especiais, é fundamental informar-se sobre o traje adequado a ser usado; portanto, é sempre bom perguntar ao anfitrião, ou aos organizadores do evento, qual o tipo de traje apropriado, pois não há problema nisso.

### 4.1.3 Tipos de traje

Cada ocasião tem sua específica exigência para o tipo de traje; portanto, seguem algumas dicas do que deve ser usado em cada ambiente.

### a) Traje esporte

O traje esporte demanda informalidade, não exige tanto, mas requer alguns cuidados (Figura 4.4).

As roupas podem ser de tecidos simples como algodão, brim, gabardine, sarja, *jeans*, malha, entre outros, os quais são descontraídos e leves. Mas preste atenção aos locais aonde você irá!

Se forem ao ar livre ou em um clube, as bermudas podem ser usadas sem problemas, mas caso se trate de algum restaurante de hotel, então o ambiente já pede algo mais sofisticado, como calças compridas, camisa em malha ou social de manga curta, sapatos tipo esportivo, como sapato-tênis ou mocassim, no máximo, para os homens; para as mulheres, uma calça esporte, ou um vestido leve, não muito curto, para não beirar ao vulgar, saia, blusa de malha, camisa. O calçado pode ser sandália rasteira ou de salto baixo.



Fonte: [www.meioemdia.cult.com.br](http://www.meioemdia.cult.com.br)

Figura 4.4: Traje esporte

### b) Traje esporte fino

É um traje mais apurado que requer um pouco mais de cuidados, escolha, detalhes para dar o toque da necessária elegância. Os tecidos deste tipo de traje podem ser seda, microfibra, ou outros dessa natureza. Para as mulheres, os tipos de roupas mais adequados são terninhos ou vestidos. O sapato pode ter salto de médio para alto. As bolsas são menores para a noite. Os homens podem vestir calça social, camisa de manga comprida e sapato social. O *blazer* é opcional, podendo ser usado com ou sem gravata.

### c) Traje social

É um traje que requer mais requinte, exigindo, além da elegância, um pouco de luxo, mas sem exagero ou extravagância. Os brilhos devem ser deixados para os eventos noturnos, assim como para as mulheres, se o evento for diurno, não se recomendam vestidos longos.

Os homens podem apresentar-se com um terno escuro e gravata, independentemente do horário. A camisa social deve ser a mais formal, sem botões

aparentes nas pontas do colarinho, e o sapato, do tipo social (Figura 4.5).

As mulheres podem usar vestidos, pantalonas, saias, calças, blusas, túnicas, *blazers*. Os bordados devem ser discretos. Os complementos (sapatos de salto alto, joias, e bijuterias finas) devem apresentar certa sofisticação. As bolsas pequenas são mais adequadas.

As ocasiões que mais exigem esse traje são recepções formais, jantares com empresários estrangeiros, coquetel formal, festa de debutante, casamento, concerto musical em sala de música requintada, entre outros.

#### **d) Traje a rigor ou *black tie***

Este tipo de traje só poderá ser utilizado para cerimônia altamente suntuosa, como a entrega de premiações importantíssimas como o “Oscar” e outros prêmios em nível nacional e internacional.

O traje a rigor para os homens é o *smoking*, com sapatos de verniz ou de cadarços em couro preto (Figura 4.6).

As mulheres podem usar vestidos pomposos, que excepcionalmente podem ser curtos, mas preferencialmente devem ser longos, pois ficam mais à altura da ocasião. Os tecidos são os mais requintados, como o tafetá, os brocados, os metalizados ou os bordados. Sapatos devem ser sofisticados e de salto alto. As bolsas, pequenas e estar nos tons dourados, prateados ou revestidas com tecidos e materiais luxuosos, como cristais, *strass* e outro tipo de pedras.



Fonte: [www.meioemidacult.com.br](http://www.meioemidacult.com.br)

**Figura 4.5: Traje social**



Fonte: [www.meioemidacult.com.br](http://www.meioemidacult.com.br)

**Figura 4.6: Traje a rigor**

## 4.2 Boas maneiras e as mídias

Diante de um mundo onde a economia deve ser e é levada em consideração, muitas empresas pedem para que a luz, telefone, rádio, máquinas de cópias e equipamentos em geral sejam desligados depois de sua utilização, e que o bom-senso, discrição e educação durante seu uso sejam levados em consideração, permitindo seu emprego de forma contida, somente para interesses e necessidades da empresa. No caso de uso pessoal, quando o permitem, solicitam que seja feito o mais breve possível.

### 4.2.1 Telefone/celular

O uso do telefone também obedece à mesma regra, ou seja, não se pode delongar uma ligação, a não ser que seja extremamente necessário. Telefones pessoais, só em caso de emergência. Portanto, seja delicado, gentil, mas objetivo:

- a) nunca desligue o aparelho sem um “obrigado”, “até logo” ou outra forma de cortesia;
- b) quando fizer ligações erradas, jamais desligue sem pedir desculpas;
- c) o tom de voz é muito importante, não pode ser baixo nem alto, mas moderado. Expressões que já caíram em desuso não são bem-vindas, causam às vezes até irritação, como por exemplo, “meu querido”. Tire-as do seu vocabulário;
- d) como se vive cercado de muitos avanços tecnológicos, pode-se deixar recados em várias mídias, como a secretária eletrônica, que devem ser respondidos em até no máximo um dia, correndo-se ainda o risco de perder um bom negócio;
- e) deixe recados claros, com boa dicção;
- f) ao ligar, use seu nome e sobrenome para se identificar, e depois o nome da empresa;
- g) mantenha o sigilo nas informações;
- h) jamais deixe alguém esperando ao telefone. Se não puder dar atenção naquele momento, peça para que seja anotado, ou anote, e retorne a ligação assim que possível;

i) é terminantemente proibida a mastigação de chicletes ao telefone;

j) o celular é algo estritamente particular; dê seu número apenas para aquelas pessoas com as quais você tem intenção de manter contato;

k) nunca atenda o celular do seu melhor amigo (Figura 4.7), apesar da sua intimidade com ele, a não ser que ele o autorize;

l) quando alguém atender, pergunte se a pessoa que atendeu pode falar naquele momento;

m) desligue-o ou coloque no modo vibratório em ambientes coletivos, como cinema e teatro;

n) não fale alto demais em nenhuma ocasião, pois ninguém é obrigado a ouvir a sua conversa.



Figura 4.7: Celular

Fonte: www.sxc.hu

## 4.2.2 Mensagens digitais

A humanidade está sempre evoluindo e, junto com ela, a cultura, a ciência e a tecnologia, que são os aspectos mais visíveis dessa evolução.

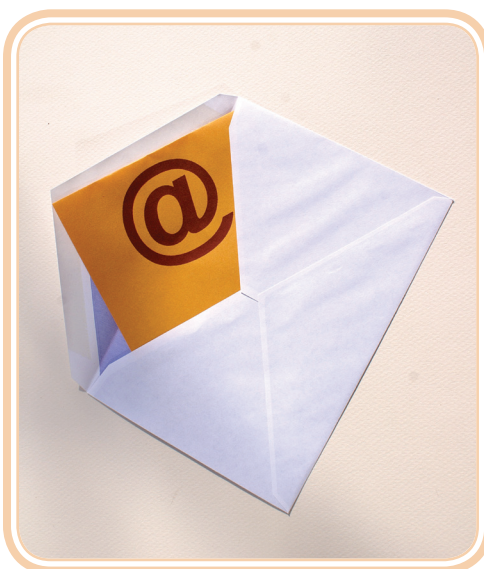
As marcas do desenvolvimento vão ampliando-se em leque. Novos termos, novas leis e novas ferramentas cumprem a função de ampliar conhecimentos.

Dados os avanços da internet, houve a necessidade de instituir códigos de comportamento. Para designar o conjunto desses códigos, alguns utilizam o termo “netiqueta”, considerado uma gíria decorrente da fusão de duas palavras: o termo inglês *net* (que significa rede) e etiqueta. A seguir informamos alguns pontos que constam desse código:

a) quando utilizamos *e-mails* no ambiente de trabalho, deve prevalecer o bom-senso, a lógica. Normalmente o melhor é utilizar uma linguagem clara e objetiva, sem abreviações. Deve-se assinar o nome completo e o nome da empresa. Deve-se responder a um *e-mail* em no máximo dois

dias, pois com a velocidade de tudo o que nos cerca, uma boa oportunidade pode ser perdida pela demora (Figura 4.8);

- b) outro fator relevante no ambiente de trabalho é o encaminhamento de *e-mails* exigindo cuidados com a existência de vírus que podem contaminar toda a rede. Nada de enviar piadas, correntes, etc., para pessoas no trabalho. Deve-se primar pelo profissionalismo, evitando perda de tempo no ambiente de trabalho;



Fonte: www.sxc.hu

Figura 4.8: E-mail

- c) dentro das empresas pode existir também, além da internet (Figura 4.9), a intranet, com envio e recebimento de mensagens instantâneas, gerando grande eficiência na comunicação entre os trabalhadores. Portanto, será sempre de bom tom valer-se da objetividade;



Fonte: www.sxc.hu

Figura 4.9: Internet

- d) existem também muitos pedidos para participação em comunidades. Vale analisar bem o perfil da pessoa que será aceita. Quantidade não quer dizer qualidade, e, portanto, recusar convites, não será interpretado como deselegância.

Quando temos um bom relacionamento com o outro, também estamos promovendo nosso *marketing* pessoal. Para saber mais sobre o assunto, assista ao vídeo "Emprego de A a Z, de Max Gehring, sobre Marketing Pessoal, no endereço: [www.youtube.com/watch?v=nS5m8MCm9SY&feature=related](http://www.youtube.com/watch?v=nS5m8MCm9SY&feature=related).



### 4.2.3 Música

A música no ambiente de trabalho é algo que requer muita atenção, pois incômodos acontecem com frequência. O certo é que temos que respeitar o espaço de cada um, e somos sabedores de que a música rompe barreiras espaciais, entre outras. Existem pessoas que não conseguem se concentrar no trabalho quando ouvem música, assim como existem também pessoas que alegam que “funcionam melhor” ouvindo música. Portanto, recomenda-se providenciar um fone de ouvido, lembrando que tal prática, utilizada de uma maneira constante e com volume inadequado, pode até causar surdez nos mais diversos níveis.

## 4.3 Higiene

Na história da humanidade, a imagem pessoal sempre teve muita valorização. A higiene e o cuidado com o corpo seguem o mesmo nível de importância (Figura 4.10). Veja abaixo algumas orientações quanto ao assunto:

- a) ao sair do banheiro, você deve observar se está completamente recomposto e com as roupas abotoadas;
- b) tome banho diariamente, mas não é preciso lavar os cabelos todos os dias; isso é até prejudicial para certos tipos de cabelo;
- c) mantenha as unhas limpas;
- d) os homens devem fazer a barba com intervalo de pelo menos dois ou no máximo três dias, para evitar a má aparência;
- e) utilize a quantidade exata de perfume, não exagerando, pois algumas pessoas possuem rinite ou são muito sensíveis a cheiros fortes, os quais as impelem a espirrarem. É muito deslegrado deixar seu cheiro no ambiente, ou se anunciar antes mesmo de ter chegado.



Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/572762>

Figura 4.10: Higiene



### Mídias integradas

Respeitando e tolerando o outro, na convivência social e no emprego, o ambiente fica muito melhor. Para saber mais sobre o assunto, assista ao vídeo “Etiqueta Urbana”, de Glória Kalil, reportagem que foi transmitida no programa de TV “Fantástico” no endereço: [http://www.youtube.com/watch?v=wrL\\_5GiaJMU](http://www.youtube.com/watch?v=wrL_5GiaJMU)

## 4.4 Qualidades pessoais

Para ter um bom relacionamento **interpessoal**, é necessário, antes de tudo, que você tenha autoestima, que acredite nas suas potencialidades e dê valor a si mesmo; para isso uma inteligência emocional bem regulada também é essencial. As boas maneiras não existem por si só, mas originam-se na relação com o outro, pedindo também boas qualidades pessoais.

A vida é movimento e, portanto, as mudanças em vários níveis estão sempre alterando e gerando novos conceitos, outras atitudes, ênfases culturais e ampliações tecnológicas. A ciência se reinventa. Aproveitar isso tudo enfrentando os desafios com otimismo e percebendo nas dificuldades novas oportunidades de crescimento, tanto pessoal quanto profissional, deve ser a palavra de ordem do estudante de Turismo. Rever qualidades pessoais e profissionais, colocando metas em prática e seguindo em frente rumo ao desenvolvimento dos projetos de vida devem ser os pontos mais importantes que um bom profissional do Turismo deve almejar. Lembre-se que vive melhor quem dorme bem e planeja a vida obtendo produtividade muito maior.

## 4.5 Qualidades profissionais

Além de todas as qualidades já descritas, faz-se necessário relacionar também aquelas que toda empresa gosta de ver seus funcionários exercendo na prática. Entre elas estão: a proatividade, a flexibilidade, a solidariedade, o espírito de serviço, a honestidade, a ética, a liderança, uma boa autoestima, bons valores, a coerência, a pontualidade, o equilíbrio emocional, a adaptabilidade, a responsabilidade, a assiduidade, o asseio, a eficiência, a confiança e a criatividade ou inovação, com boas sugestões para o ambiente de trabalho.

## 4.6 Relacionamento

Durante todo o desenvolvimento deste caderno temos visto dicas para o bom relacionamento com o próximo. Na verdade, é isto o que garante, em grande parte, o sucesso profissional, além, é claro, de bom conhecimento técnico sobre a área (Figura 4.11). Resaltamos a seguir mais alguns pontos básicos para o desenvolvimento de uma convivência harmoniosa:



Figura 4.11: Relacionamento

Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/925147>

### A-Z Glossário

**Interpessoal:** é o relacionamento que se estabelece entre duas pessoas ou mais.



### 4.6.1 Fofoca

A fofoca consiste no ato de fazer afirmações não baseadas em fatos concretos, especulando em relação à vida alheia (Figura 4.12).

Precisamos, na verdade, de bons princípios. É fundamental que todos também respeitem as normas internas, as intimidades e especificidades da empresa. Por exemplo, se um colega de trabalho está passando por dificuldades conjugais ou de saúde, deve-se respeitar o sigilo não divulgando o fato “aos quatro cantos”, pois as pessoas de dentro ou de fora da empresa não precisam saber de eventos e fatos particulares.



Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/1066564>

Figura 4.12: Fofoca

### 4.6.2 Assédio

Este assunto é muitíssimo delicado porque o confronto resultante da falta de educação, da ausência de boas maneiras, do desconhecimento da etiqueta, requer um “jogo de cintura” maior por parte da pessoa que sofre as consequências de tal conduta. Merecem destaque duas situações: as “cantadas” e o assédio moral, pois são as principais e as mais comuns más condutas praticadas atualmente por pessoas de todos os níveis sociais e hierárquicos de uma empresa.

Infelizmente alguns homens e mulheres fazem uso de tal prática, independentemente dos cargos que ocupam em uma empresa. Nesse contexto, sugerem-se algumas atitudes que você deve ter para evitar tal situação:

- a) nunca comente com pessoas do sexo oposto assuntos pessoais, íntimos, sobre seu casamento ou relacionamento, evitando assim a abertura para uma atitude indesejada;
- b) infelizmente existem homens e mulheres atrevidos que literalmente “atacam” o outro, mesmo que não tenha havido motivação para isso. Assim, é aconselhável levar em consideração quatro alternativas para contornar esse problema sem, no entanto, perder a elegância e a educação:
  - simular que não entendeu; afinal, é melhor dissimular uma situação no princípio do que sair dela depois;

- levar na esportiva, na brincadeira, mudar rapidamente de assunto, levantar-se, virar-se para tossir, ir ao banheiro, fazer qualquer coisa para não estender a situação ou o assunto;
- começar a falar sobre o próprio cônjuge, ou namorado, das qualidades que ele/ela possui. Manifestar o quanto é super-realizada(o), feliz pelo relacionamento; mesmo que este não exista, pode-se criar um. Se a pessoa insistir ou fizer um convite para sair, pode-se complementar dizendo: “Nossa, que legal! Meu marido/namorado adora conhecer gente nova!”;
- se a insistência continuar, piorando o ambiente, tornando-o insuportável, o jeito é ser sincera(o) e dizer: “Me desculpe, você está confundindo as coisas. Eu tenho e quero apenas um relacionamento profissional com você”.

O assédio moral costuma ser praticado por qualquer pessoa em qualquer nível hierárquico na empresa; contudo, quando é exercido pelo chefe, é muito pior, pois junto à agressão sofrida, há o medo de perder o emprego. Num mundo competitivo como o nosso, isso é muito ruim.



O assédio moral é caracterizado por pessoas que adotam atitudes drásticas e dramáticas, que abusam da autoridade, humilhando, gritando, ameaçando, explorando, subestimando as competências e habilidades de seus funcionários. Geralmente essas pessoas estão constantemente criticando e praticando atos nocivos contra seus empregados.

A verdade é que já existem tantos obstáculos que se apresentam pela própria atividade exercida, que ter que enfrentar profissionais desse tipo torna a convivência no ambiente de trabalho algo muito difícil. Geralmente as pessoas que sofrem esses tipos de abusos possuem problemas de saúde, sua autoestima é abalada ou destruída, pois elas se sentem inúteis, incapazes, podendo até mesmo desenvolver doenças psíquicas e problemas de relacionamento com seus familiares.

Faz-se imprescindível uma formação adequada para ser um bom líder, o que requer habilidades, amadurecimento emocional e equilíbrio para lidar com os subordinados. Deve-se ter, assim, a meta de desenvolver um ambiente prazeroso, harmonioso, onde as pessoas sintam prazer em estarem lá, que tenham orgulho de trabalhar para tal empresa. Num ambiente positivo, certamente o empenho e a produtividade de todos os profissionais será maior, e eles se envolverão mais.

Muitos profissionais passam mais tempo do seu dia no trabalho do que na sua própria casa; portanto, se não houver um sentimento de felicidade, de contentamento, de alegria, descontração, que fortaleça os bons valores de amizade e principalmente respeito, fica difícil desenvolver um bom relacionamento com o seu próximo e encarar tantas horas de trabalho.



## Resumo

Nesta aula pudemos contemplar várias considerações acerca das boas maneiras no ambiente social e no ambiente de trabalho. Relatamos as qualidades pessoais e profissionais que o profissional Técnico de Turismo, assim como outros profissionais, deve possuir. Sugerimos dicas e soluções de como se relacionar com o seu próximo nas mais diversas situações.



## Avaliação

Depois de ter realizado toda a leitura do texto acima, de ter assistido aos vídeos e visitado os *sites* sugeridos sobre o assunto, é muito importante que agora você faça os exercícios propostos. Crie uma situação, uma cena, em que você possa colocar em prática pelos menos três dicas que foram comentadas no texto. Monte um roteiro com o problema e em seguida a solução. Depois produza e encaminhe esse roteiro para o seu *blog* no AVEA.

Produza também um texto respondendo: Quais são as qualidades pessoais e profissionais que um profissional técnico deve possuir para desempenhar bem sua atividade? Depois envie para o seu *blog* no AVEA.

## Referências

ARAÚJO, Maria Aparecida A. **Etiqueta empresarial: ser bem educado é...** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

BRISSAC, Chantal. **Etiqueta no mundo moderno**. 21.ed. Novembro/2008. Disponível em: <<http://epocanegocios.globo.com/Revista/Epocanegocios/0,,EDG84892-8377-21,00-ETIQUETA+NO+MUNDO+MODERNO.html>>. Acesso em: 1 jun. 2009.

CASTRO, Claudine. **Etiqueta: um guia prático e atual para as boas maneiras**. 3.ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

CURY, Augusto. **12 semanas para mudar uma Vida**. São Paulo: Ed. Academia de Inteligência, 2004.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio eletrônico século XXI**. Versão 3.0. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

GONÇALVES, Rosana Fa. **Postura profissional: comportamento pode pesar mais que desempenho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

LINS, Augusto Estelita. **Etiqueta, cerimonial e protocolo**. Brasília: Linh, 1991.

LUFT, Celso Pedro. **Pequeno dicionário da língua portuguesa**. São Paulo: Scipione, 1987.

NUNES, Marina Martinez. **Cerimonial para executivos: um guia para execução e supervisão de eventos empresariais**. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 1999.

OLIVEIRA, J. B. **Como promover eventos: cerimonial e protocolo na prática**. São Paulo: Madras, 2000.

PIMENTEL, Maria Ângela. **Um convite à etiqueta: boas maneiras na prática**. Campinas: Editora Komedi, 2004.

PELLEGRINO, Maristela. **Etiqueta, comportamento e marketing pessoal**. Disponível em: <<http://www.atitudeelegante.com.br/etiqueta/01.htm>>. Acesso em: 1 jun. 2009.

QUEIROZ, Rubem. **Etiqueta à mesa: pratos e talheres**. Seção 101. Domingo, 29 de junho de 2008. Disponível em: <<http://igrejabolongualar.blogspot.com/2008/06/etiqueta-mesa-pratos-e-talheres.html>>. Acesso em: 1 jun. 2009.

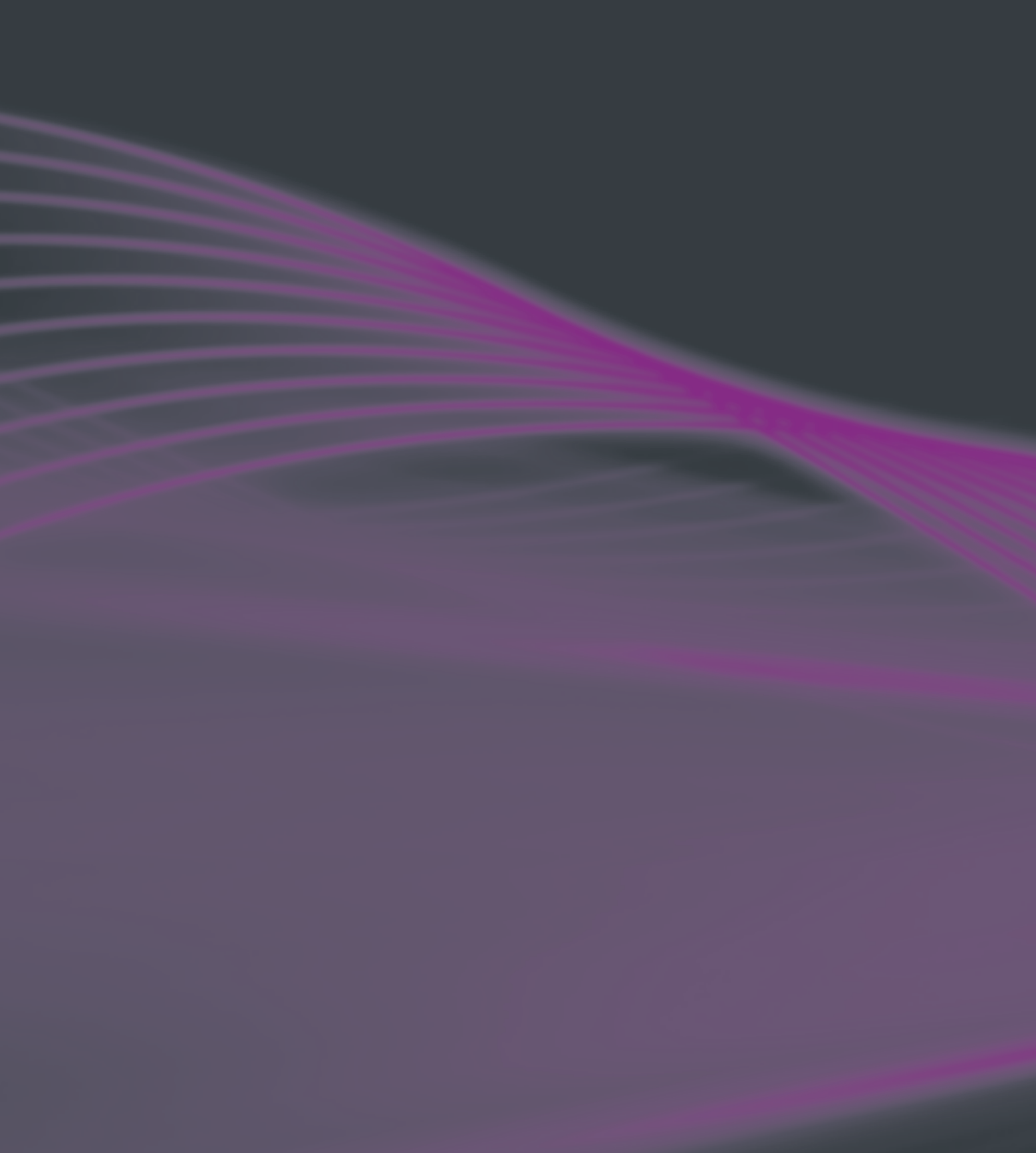
SCHNEIDER, Sérgio Paulo. **Cerimonial e protocolo**. Porto Alegre: Sulina, 1985.

VELOSO, Dirceu. **Organização de eventos e solenidades**. Goiânia: AB, 2001.

## CURRÍCULO DA PROFESSORA-AUTORA



Licenciada em Pedagogia pela Universidade Federal do Amazonas - UFAM com Habilitação em Administração e Inspeção Escolar; Bacharel em Dança pela Universidade do Estado do Amazonas - UEA, Psicopedagoga Institucional pela UCAM-RJ; Mestranda em Ensino de Ciências na Amazônia - UEA, na linha de pesquisa: Meios e Recursos, com pesquisa sobre Transversalidade e Educação Ambiental; Docente da Rede Municipal de Ensino há 12 anos, no Distrito Educacional Sul, como Assessora Pedagógica, e docente do Estado há cinco anos, na Coordenadoria Distrital 02, como Assessora Pedagógica. Ainda adolescente, fez curso sobre Etiqueta e Boas Maneiras, quando as pessoas começaram a apelidá-la de “Etiqueta” e desde então sempre gostou do tema. Trabalhou também como Secretária Bilingue, Instrutora do Curso Técnico de Informática, Turismo e *Design* de Móveis, ministrando a disciplina Inglês Técnico para os municípios do Estado do Amazonas. Atualmente é Tutora Local dos cursos a distância da UCAM-RJ.



**e-Tec Brasil**  
*Escola Técnica Aberta do Brasil*

ISBN 978-85-63576-01-9



9 788563 576019