

INOVAÇÃO EM SERVIÇOS DE HOSPITALIDADE – FOCO EM ALIMENTOS E BEBIDAS: Turismo e Hotelaria

Giovanna Cristina Lacerda da Silva¹; Carlos Henrique Mucciolo da Costa²; Dafny Lopes de Almeida³; João Gabriel Schmitz Lançanova⁴; Karina Beatriz Teles da Silva⁵; Dr. Carlos Alberto Alves⁶ (Orientador)

Universidade Anhembi Morumbi

¹Gastronomia, Mooca, l.giovannacristina@gmail.com

² Gastronomia, Mooca, carlos.h9.CH@gmail.com

³Gastronomia, Mooca, dafnyl Almeida@gmail.com

⁴Gastronomia, Mooca i, lancanovajoao05@gmail.com

⁵Gastronomia, Mooca, karinabeatriz2003@hotmail.com

⁶Gastronomia, Mooca, carlos.a.alves@animaeducacao.com.br

Introdução

A pandemia COVID-19 teve um impacto negativo nos diversos setores da economia brasileira, especialmente na hospitalidade, que engloba hospedagem, entretenimento e alimentação. Os estabelecimentos de alimentos e bebidas em São Paulo foram severamente afetados, prejudicando emprego e renda. Após a pandemia, esses estabelecimentos sobreviventes enfrentam desafios para se manterem competitivos em um mercado impulsionado por novos modelos de serviços de alimentação. No setor de serviços, a inovação é crucial para satisfazer os consumidores e obter sucesso, mas deve ser compreendida como um processo complexo. Estudos indicam que inovações podem transformar mercados, sistemas econômicos e sociedade na área da hospitalidade, afetando os padrões de busca e decisão dos consumidores. Novas tecnologias e padrões de consumo estão surgindo pós-COVID, impactando também os estabelecimentos de alimentos e bebidas, embora haja pouco destaque na literatura brasileira sobre o assunto.

Objetivos

Este projeto tem como objetivo estudar estratégias de inovação associadas à gestão e operacionalização de serviços de hospitalidade aplicadas e aplicáveis em estabelecimentos de alimentos e bebidas.

Metodologia

Esta pesquisa tem caráter exploratório e será dividida em 4 etapas, sequenciais e interdependentes. A primeira etapa será uma revisão bibliográfica narrativa com o objetivo de conhecer os conceitos norteadores desta pesquisa (inovação, serviços de hospitalidade; serviços de alimentos e bebidas; gestão de alimentos e bebidas) e outros conceitos correlatos. A segunda etapa será realizada por meio de uma pesquisa bibliométrica, que terá como objetivo conhecer a produção acadêmica brasileira e internacional sobre inovação na gestão e operacionalização de serviços de hospitalidade e de alimentos e bebidas. A terceira etapa será realizada por meio da revisão integrativa de literatura, com a análise dos artigos identificados na etapa 1. Na quarta etapa a realidade da cidade de São Paulo será analisada. Serão identificadas por meio de pesquisa online (reportagens, relatórios e documentos afins) iniciativas de inovação aplicadas aos serviços de alimentos e bebidas.

Resultados

Como esse é um trabalho em andamento, nossos resultados preliminares estão baseados em 14 artigos nacionais, cujo temas abordam Inovação e Restauração. Os artigos são: Araújo e Araújo (2013); Benemann e Menasche (2017); C. A. Bezerra e Wronski (2016); E. D. Bezerra e Silva (2013); Custódio (2022); Lucena, Correia, Clemente, Gonçalves, e Popadiuk (2016); Lucian, Farias, e Salazar (2008); Martins e Ramos (2017); Rego e Varga (2018); Salazar, de Moraes, e Pereira (2017); Salazar, Moraes, e Leite (2016); Salviano e Bilac (2019); Souza, Danjour, Medeiros, e Añez (2015); Varum, Madaleno, Robaina, e Dias (2017).

Bibliografia

- Araújo, A. K. d., & Araújo, R. M. d. (2013). A inovação de processos: um estudo no segmento de restaurante. **CULTUR: Revista de Cultura e Turismo**, 7(3), 176-196.
- Benemann, N. W., & Menasche, R. (2017). Pitadas sobre tradição e inovação na cozinha contemporânea: por uma antropologia do cozinhar. **Estudos Sociedade e Agricultura**, 25(3), 477-496.
- Custódio, J. C. (2022). Servicescapes em restaurantes: uma análise do comportamento inovador em pequenas empresas. **Dito Efeito-Revista de Comunicação da UTFPR**, 13(21), 49-71.
- Fonseca, M. T. (2018). **Tecnologias gerenciais de restaurantes**. São Paulo: Senac.
- Jiang, Y., & Wen, J. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 32(8), 2563-2573.
- Lucena, F. O., Correia, A. G. B., Clemente, F. G., Gonçalves, R. K. B., & Popadiuk, S. (2016). Exploração e exploração do conhecimento organizacional: inovações nos bares e restaurantes de Campina Grande. **Revista Brasileira de Administração Científica**, 7(1), 176-189.
- Rother, E. T. (2007). Revisão sistemática X revisão narrativa. *Acta Paulista de Enfermagem*, 20(1), 2.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV: A tool for measuring service quality in restaurants. **Cornell hotel and restaurant administration quarterly**, 36(2), 56-60.
- Tidd, J., & Bessant, J. (2015). **Gestão da inovação-5**. Porto Alegre: Bookman Editora.
- Varum, C., Madaleno, M., Robaina, M., & Dias, M. F. (2017). Eco-Inovação: será diferente para os hotéis e restaurantes. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, 1(27-28), 111-122.

