



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
CAMPUS PALMAS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO

LAVÍNIA FERREIRA MACHADO

**A INFLUÊNCIA DA GASTRONOMIA NA ATRATIVIDADE HOTELEIRA: O CASO
DA POUSADA ALDEIA DA SERRA EM PALMAS-TO**

PALMAS-TO

2023

LAVÍNIA FERREIRA MACHADO

**A INFLUÊNCIA DA GASTRONOMIA NA ATRATIVIDADE HOTELEIRA: O CASO
DA POUSADA ALDEIA DA SERRA EM PALMAS-TO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia
em Gestão de Turismo da Unidade Palmas do
Instituto Federal do Tocantins, como exigência
à obtenção do título de Tecnóloga em Gestão
de Turismo

Orientadora: Profa. Dra. Luana de Sousa
Oliveira.

PALMAS-TO

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Bibliotecas do Instituto Federal do Tocantins

M149i Machado, Lavínia Ferreira
A INFLUENCIA DA GASTRONOMIA NA ATRATIVIDADE
HOTELEIRA: : O CASO DA POUSADA ALDEIA DA SERRA EM
PALMAS-TO / Lavínia Ferreira Machado. – Palmas, TO, 2023.
75 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão de Turismo) –
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins, Campus
Palmas, Palmas, TO, 2023.

Orientadora: Luana de Sousa Oliveira

1. GASTRONOMIA. 2. HOTELARIA. 3. ATRATIVIDADE. I. Oliveira,
Luana de Sousa. II. Título.

CDD 338

A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, deste documento é autorizada para fins de estudo e
pesquisa, desde que citada a fonte.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica do IFTO com os dados fornecidos pelo(a)
autor(a).

LAVÍNIA FERREIRA MACHADO

**A INFLUÊNCIA DA GASTRONOMIA NA ATRATIVIDADE HOTELEIRA: O CASO
DA POUSADA ALDEIA DA SERRA EM PALMAS-TO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia
em Gestão de Turismo da Unidade Palmas do
Instituto Federal do Tocantins, como exigência
à obtenção do título de Tecnóloga em Gestão
de Turismo

Orientadora: Prof^ª. Dra. Luana de Sousa
Oliveira.

Aprovado em: 18/12/2023

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dra. Luana de Sousa Oliveira
Orientadora
IFTO - Campus Palmas

Prof.^a Dra. Dianine Censon Lopes
IFTO - Campus Palmas

Prof.^a Ma. Mirian Nichida
IFTO - Campus Palmas

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Professora Dra. Luana de Sousa Oliveira, por sua orientação e apoio ao longo deste trabalho, ao empresário Marcelo Lellis e todos os colaboradores da pousada Aldeia da Serra que contribuíram com pensamentos valiosos para a realização deste estudo, a minha família, pelo suporte emocional e por vezes financeiro.

Me sinto grata em especial pela professora Márcia Bertão que com sua alegria e bom humor me deu apoio, amparo e ânimo na reta final da minha trajetória acadêmica, foi minha conselheira, amiga e motivadora, teve uma importância sem precedentes para a finalização desse estudo. Agradeço a professora Ellen Thais que mesmo por pouco tempo ministrando aulas no IFTO pode com a sua empatia e humanidade trazer de volta a autoestima que faltava para minha permanência no curso fazendo com que eu acreditasse mais em mim mesma.

Agradeço também a professora Mirian Nichida por todo carinho, cuidado e por sempre se mostrar disposta a ajudar no que fosse preciso. Agradeço ao professor José Mendes que sempre esteve disposto a contribuir para minha evolução acadêmica mesmo que sem obrigação alguma, sendo por muitas vezes minha única ajuda, agradeço os meus amigos Mayk, Ivna, Fernanda, Keila, Deusimaria e Celso pelo apoio emocional e pela força no âmbito dos estudos, o impacto positivo de todos vocês ficará marcado na memória, foi um prazer poder dividir essa jornada convosco, e por fim agradeço a minha irmã Laísa que é a minha principal aliada a pessoa que mais me apoiou e que está sempre comigo mesmo de longe me fortalecendo e me encorajando, sou grata a todos por terem feito parte da minha história.

RESUMO

Este estudo investiga o impacto da gastronomia na atratividade hoteleira e tem como objeto de estudo a Pousada Aldeia da Serra em Palmas, cujo objetivo é Analisar a partir da perspectiva do seu proprietário e da sua equipe do setor de Alimentos e Bebidas de quais maneiras as experiências gastronômicas oferecidas na Pousada Aldeia da Serra podem influenciar a atratividade do empreendimento. Metodologicamente trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa e de caráter exploratório. Entre os procedimentos metodológicos, usaram-se como instrumentos de pesquisas: entrevistas, questionários e visitas a Pousada. Os resultados mostraram que o sócio proprietário e a equipe do setor de alimentos reconhecem a gastronomia como fator de atratividade dos hóspedes. Além disso, foram identificadas sugestões para melhorias nos serviços de alimentos e bebidas, como a inclusão de drinks exclusivos e a ênfase na utilização de ingredientes locais.

Palavras-chave: Gastronomia; Hotelaria; Atratividade; Pousada Aldeia da Serra; Palmas-TO.

ABSTRACT

This study investigates the impact of gastronomy on hotel attractiveness, focusing on Pousada Aldeia da Serra in Palmas. The objective is to analyze, from the perspective of its owner and the Food and Beverage department team, the ways in which the gastronomic experiences offered at Pousada Aldeia da Serra can influence the attractiveness of the enterprise. Methodologically, it is a qualitative and exploratory research. The research instruments employed include interviews, questionnaires, and a visit to the inn. The results indicate that the owner and the food sector team recognize gastronomy as a factor influencing guest attractiveness. Additionally, suggestions for improvements in food and beverage services were identified, such as the inclusion of exclusive drinks and an emphasis on the use of local ingredients.

Keywords: Gastronomy; Hospitality; Attractiveness; Pousada Aldeia da Serra; Palmas-TO.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
1.1 Problema da pesquisa.....	10
1.2 Objetivos.....	11
1.3 Justificativa.....	12
1.4 Caracterização do objeto de estudo.....	13
2 METODOLOGIA.....	14
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	15
3.1 TURISMO, HOTELARIA E GASTRONOMIA.....	15
3.2. Turismo.....	16
3.3 Setor de Alimentos e Bebidas na Hotelaria.....	20
3.4. Hotelaria e Gastronomia.....	22
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	25
4.1 Restaurante Babaçu e Bar.....	27
4.2 Equipe do Setor Alimentos e Bebidas: organograma e qualificação.....	32
4.3 Qualidade e diferencial competitivo do serviço de alimentos e bebidas para atração turística.....	34
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
REFERÊNCIAS.....	39
APÊNDICES.....	45

1 INTRODUÇÃO

Para Braune (2007) a gastronomia pode ser definida como a arte de bem cozinhar e apreciar a boa comida, e mais do que tudo, uma disciplina que exige arte não só de quem a faz, mas também de quem a saboreia, é um ofício que demanda conhecimento, destreza e domínio das tecnologias por parte dos criadores. A gastronomia, complementarmente, é uma forma de arte, requerendo conhecimento técnico por parte daqueles que a praticam e influenciando os gostos daqueles que a experimentam.

Podemos afirmar que a Gastronomia ocorre primeiro em consequência das carências humanas fisiológicas, e logo após isso como arte no seu preparo, apresentação e desfruto do alimento, se tornando ciência, ou um saber organizado através dos diferentes aspectos nela implicado. Tudo isto ocorre em um extenso processo cultural, variado, que chega aos nossos tempos interagindo com o nosso momento cultural. (DE OLIVEIRA, 2012 p. 79) A mudança no significado da alimentação ocorreu quando ela evoluiu além da função básica de apenas suprir a fome e sustentar o corpo.

Ribeiro-Martins *et al.* (2018) afirmam que a alimentação adquiriu conotação distinta do ato de suprir as necessidades humanas, à medida que começou a proporcionar memórias, prazeres e sensações relacionadas ao contexto sociocultural e histórico e de povos e regiões. Esse fenômeno despertou o interesse do setor de turismo em estudar e compreender suas particularidades. Com essa perspectiva, a comida transcende sua função básica cotidiana, transformando-se em uma experiência integral enraizada em tradições e conhecimentos acumulados ao longo do tempo. Os sabores, texturas e aromas passaram a evocar sentimentos de familiaridade, conectando as pessoas às suas raízes culturais e a momentos especiais compartilhados com outros.

A relação do homem com a alimentação é intrínseca à sua existência e, no decorrer do tempo, deixou de ser praticada apenas como uma atividade fisiológica e social, passando também a ser uma atividade de lazer, associada ao turismo. Uma vez que pessoas motivadas a ter experiências gastronômicas (um jantar, uma oficina gastronômica, conhecer feiras, mercados, locais de produção, restaurantes premiados, entre outros) deslocam-se para localidades diferentes do seu local de moradia, segmento denominado de Turismo Gastronômico. Esse segmento turístico passou a ser desenvolvido em diversos países do mundo, a exemplo, da França e Portugal.

O Brasil também aderiu a esse segmento e entre as tendências do turismo

gastronômico brasileiro está o crescimento a oferta de experiências gastronômicas em áreas rurais e de produção de alimentos, nos próprios meios de hospedagem ou em plataformas como Airbnb (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2022). Ribeiro e Martins (2017) reforça o impacto significativo da gastronomia no turismo dada a diversidade gastronômica brasileira que tem influências indígenas, africanas e europeias resultando em uma rica mistura de sabores e pratos típicos, como a feijoada, o acarajé e o churrasco. Ou seja, para além do poder de identificação social, a gastronomia vem tomando um papel importante no Brasil, sendo cada vez mais utilizada como ferramenta para o turismo, tendo o turismo gastronômico potencial para contribuir com o setor da economia local de diferentes formas (EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA E AGROPECUÁRIA, 2020) EMBRAPA.

Lembrando que experiências gastronômicas também são atrativos para outros segmentos turísticos, a exemplo, do turismo cultural e o étnico, a possibilidade de degustar pratos típicos e vivenciar experiências gastronômicas autênticas torna-se um atrativo importante para os viajantes. Neto e Azevedo (2010) destacam que a quantidade de turistas que viajam motivados pelo interesse em explorar diversas manifestações gastronômicas não pode ser ignorada. Ou seja, autores e profissionais do turismo estão identificando uma oportunidade para explorar com mais profundidade as conexões intrínsecas entre comida, cultura e identidade em paralelo a isso reconhecendo que a gastronomia não é apenas um aspecto intangível da cultura local, mas também um portal para compreender a história, valores e costumes que moldam comunidades o que é reverberado pela (Rede de Inteligência de Mercado do Turismo, 2022) a partir do Boletim de Inteligência de Mercado no Turismo ao evidenciar a gastronomia no turismo como um nicho de potencial para destacar destinos no mercado turístico, ao servir como uma ferramenta de vivência da cultura local por meio de experiências culinárias autênticas. Sendo essa oferta de serviços de alimentação um aspecto fundamental na estadia do turista e a oferta da culinária típica pode ser tornar um fator competitivo importante na sua comercialização.

Diante desse cenário, iniciativas públicas e privadas buscam regularmente aprimorar a oferta de seus serviços de alimentação e valorização da cultura regional. Entre as empresas privadas do trade turístico, estão as empresas hoteleiras, as quais de acordo com De Oliveira (2012) tem investido na Gastronomia, adotando processos tecnológicos de planejamento, organização, operação e avaliação de produtos e serviços.

1.1 Problema da pesquisa

Considerando os temas abordados até então, na cidade de Palmas-TO, locus desta pesquisa, a gastronomia vem fomentando o trade turístico em especial o setor hoteleiro desde 2005, com o advento do Festival Gastronômico de Taquaruçu- FGT Erig *et al.* (2021) ressaltam que o Festival Gastronômico de Taquaruçu(FGT) tem um papel fundamental no desenvolvimento regional e na promoção da gastronomia local, pois foi criado com o intuito de valorizar a culinária regional, estimular o empreendedorismo na área gastronômica e divulgar os produtos típicos da culinária tocantinense.

A gastronomia também se destaca regionalmente visto que o Governo do Tocantins tem promovido ações estratégicas para a valorização da gastronomia local, em fevereiro de 2021 desenvolveu uma etapa do projeto de Turismo de Base Comunitária- TBC em comunidades quilombolas do Estado, onde foram realizadas oficinas gastronômicas com a finalidade de fortalecer a culinária regional, por meio da elaboração de pratos com insumos locais. As comunidades aprenderam sobre utilização de alimentos, segurança alimentar e ideias de apresentação dos pratos aos empresários locais e foi incluído também oficinas de preparo de drinks com elementos da região (GOVERNO TOCANTINS, 2021).

Um setor muito beneficiado com o Festival (que ocorre no mês de setembro) foi o hoteleiro que comemorou a ocupação nos estabelecimentos, isso ficou evidenciado na fala da proprietária do Hotel Pousada Casa das Flores, Kênia Borges, ao informar que a procura por apartamentos em seu hotel começou ainda em fevereiro: "Estávamos com uma lista de espera desde o começo do ano. Quando a Prefeitura anunciou as datas e atrações do Festival obtivemos a ocupação máxima, estamos com todos os apartamentos ocupados, esperamos que o ano que vem seja do mesmo jeito" (AGÊNCIA MUNICIPAL DE TURISMO DE PALMAS, 2019). Diante desse contexto, o estudo buscou analisar a partir da perspectiva do proprietário e equipe do setor de Alimentos e Bebidas da Pousada Aldeia da Serra localizada no Distrito de Taquaruçu em Palmas-TO de quais maneiras a gastronomia pode influenciar a atratividade de um empreendimento hoteleiro. Assim a questão problema que norteia esta pesquisa é: A partir da perspectiva do seu proprietário e da sua equipe do setor de Alimentos e Bebidas de quais maneiras as experiências gastronômicas oferecidas na Pousada Aldeia da Serra podem influenciar a atratividade do empreendimento?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

I - Analisar a partir da perspectiva do seu proprietário e da sua equipe do setor de Alimentos e Bebidas de quais maneiras as experiências gastronômicas oferecidas na Pousada Aldeia da Serra podem influenciar a atratividade do empreendimento.

1.2.2 Específicos

I - Caracterizar o Setor de Alimentos e Bebidas Pousada Aldeia da Serra (espaços funcionários) ;

II - Identificar os serviços de alimentos e bebidas oferecidos pela Pousada Aldeia da Serra;

III - Identificar o tipo de gastronomia oferecido pelo Restaurante da Pousada Aldeia da Serra;

IV - Investigar a visão do proprietário e da equipe do setor de Alimentos e Bebidas da Pousada Aldeia da Serra sobre os serviços ofertados e a gastronomia como fator de atração de turistas

1.3 Justificativa

A gastronomia é um dos pilares fundamentais da cultura de um povo, um reflexo das tradições, da história e da identidade de uma região. Erig (2021) destaca a importância crescente da gastronomia como um atrativo turístico, especialmente no contexto do turismo cultural. Ela ressalta que os hábitos alimentares e os métodos culinários de um povo desempenham um papel fundamental na identificação e expressão da identidade de uma comunidade. No Brasil, essa culinária se manifesta de maneira única em cada localidade, evidenciando as influências e a diversidade cultural do país. O Tocantins, estado em que se realiza esta pesquisa, mesmo sendo o estado mais novo do Brasil, possui sua gastronomia característica, composta por uma série de elementos que a torna singular e potencial atrativo turístico.

Conforme ressalta Souza (2018), ao afirmar que gastronomia é uma linguagem que nos conecta com a história e a memória de um povo, sendo uma maneira de preservar as tradições e compartilhar sabores. A gastronomia tocantinense de acordo com estudo de Erig (2021) é uma fusão de ingredientes e saberes, sendo influenciada por elementos das regiões Nordeste, Norte, Centro-Oeste e Sul do Brasil, além de contar com influências indígenas e quilombolas.

A autora destaca que essa diversidade de influências resulta em uma gastronomia que expressa uma cozinha com uma variedade de alimentos que caracterizam a região na qual se integra. Como já discutido na introdução, a gastronomia é um tipo de atrativo dos destinos turísticos. Pode-se então dizer que essa pesquisa justifica-se, pois estudará a gastronomia como um recurso de atratividade dentro do cenário hoteleiro, tema ainda inexplorado no universo tocantinense.

Ou seja, em termos acadêmicos é justificada pelo ineditismo. E ao que se refere ao retorno social da mesma, pode-se dizer que as informações deste estudo poderão ser exploradas pelo empreendimento hoteleiro estudado e demais empresas para melhorarem e/ou diversificarem sua oferta gastronômica. Nesse sentido, este estudo gerou dados sobre como a culinária pode ser um fator catalisador na atratividade dos meios de hospedagem, e fortalecer os empreendimentos hoteleiros. Colaborando também para a identificação de oportunidades de inovação e aprimoramento, contribuindo dessa maneira para o desenvolvimento eficaz de estratégias que possam potencializar os impactos positivos da gastronomia na hotelaria.

1.4 Caracterização do objeto de estudo

O meio de hospedagem selecionado para esta pesquisa é a Pousada Aldeia da Serra, localizada no distrito de Taquaruçu em uma das principais Regiões Turísticas do Tocantins - Serras e Lagos. Essa escolha foi baseada em feedbacks positivos sobre os serviços de alimentos e bebidas encontradas em sites de avaliações de hotéis como: Booking.com e Tripadvisor, destacando a reputação dessa pousada.

A Pousada Aldeia da Serra está localizada na região turística denominada de Serras e Lagos, no distrito de Taquaruçu, ficando cerca de 32 km do centro da capital Palmas, a pousada possui um estilo de arquitetura rústica dispõe de 25 Unidades habitacionais (UHs) sendo suas capacidades máximas de até 3 pessoas, 50 leitos, um restaurante com bar integrado, spa, piscina aquecida, bar integrado na área da piscina principal, playground, quadra de beach tênis, arena do fogo e uma área de 48.000m² completamente preservada.

2 METODOLOGIA

Esta é uma pesquisa qualitativa que para Denzin e Lincoln (2006) envolve uma abordagem interpretativa do mundo. Ou seja, o pesquisador estuda as coisas em seu ambiente natural e tenta entender os fenômenos em termos do significado que as pessoas lhes atribuem. Godoy (1995) aborda a pesquisa qualitativa de forma semelhante, enfatizando também a perspectiva integrada, em que o pesquisador vai a campo objetivando captar o fenômeno a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas.

Trata-se também de uma pesquisa exploratória, definida por Gil (2008) como aquela que proporciona maior familiaridade com o problema, podendo abranger, levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado, e tem por objetivo desenvolver, esclarecer, modificar conceitos e ideias.

Para alcançar os objetivos propostos, a pesquisa seguiu os seguintes procedimentos metodológicos: na primeira etapa, a pesquisa bibliográfica ao consultar artigos e livros que abordam as temáticas em questão.

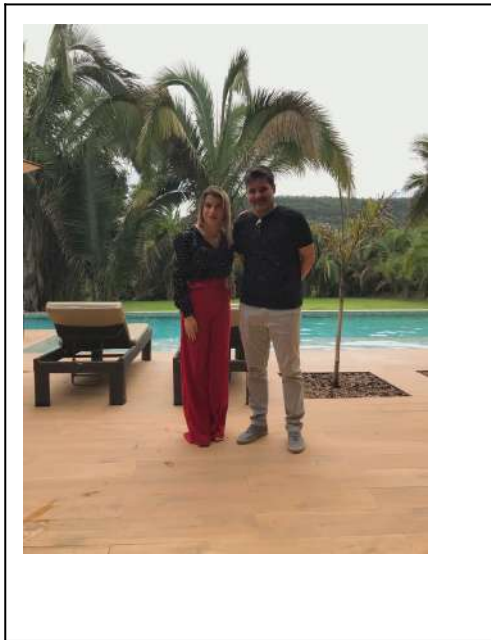
Na segunda etapa realizou-se a coleta de dados primários. Para essa etapa contactou-se inicialmente o sócio-proprietário via whatsapp para apresentar a proposta da pesquisa, a qual foi aceita. Então deu-se início a coleta dos dados primários que foi feita: a partir da entrevista (roteiro da entrevista - Apêndice 1) com o sócio-proprietário Marcelo Lellis em 15 de dezembro de 2022; visita a Pousada no dia 12 de Novembro de 2023 para apresentar a pesquisa ao Gerente da Pousada e fazer registros de imagens; e envio de questionários (Apêndice 2, 3, 4, 5 e 6).

Os questionários foram elaborados no Google Forms com perguntas abertas e fechadas de múltipla escolha sendo enviados via whatsapp no mês de novembro de 2023. Os respondentes dos questionários foram: Marcelo Lellis (sócio proprietário), Paulo Henrique Lima (gerente), Alejandro Guillen (chef de cozinha), Mauricio de Souza (Barman) e Anderson Barros (garçom). Os dados primários coletados foram analisados pelo Método Interpretativo de Clifford Geertz (2017) que estabelece a interseção das teorias que embasam a pesquisa, os dados primários coletados e as interpretações do autor.

Assim o capítulo de Análise dos Resultados está fundamentado nas informações coletadas por esta pesquisa e interpretadas à luz de teóricos e da interpretação da autora.

Seguindo os princípios éticos da pesquisa, vale mencionar que os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Imagem 1- Entrevista inicial 15 de Dezembro de 2022



Fonte: A autora

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 TURISMO, HOTELARIA E GASTRONOMIA

O turismo, a gastronomia e a hotelaria são temas interligados que têm sido objeto de estudos e pesquisas em diversas áreas do conhecimento. O turismo, por exemplo, pode ser entendido como uma atividade que envolve a viagem de indivíduos para locais distintos com o objetivo de lazer, negócios ou outros propósitos, enquanto a gastronomia e a hotelaria são elementos que compõem o conjunto de serviços que fazem parte da experiência turística.

A convergência entre turismo, gastronomia e hotelaria é um fenômeno cada vez mais relevante no contexto contemporâneo, tanto no Brasil quanto globalmente.

Esses setores, antes considerados independentes, agora são reconhecidos como componentes interdependentes de uma experiência turística completa. A interação entre esses elementos cria uma sinergia que eleva a qualidade das viagens, proporcionando aos viajantes experiências enriquecedoras e memoráveis.

Como afirma Andrade (2014), a gastronomia é uma das atividades que mais contribuem para o desenvolvimento do turismo, a alimentação agregada às viagens pode oferecer ao turista a possibilidade de descobrir a cultura da comunidade hospedeira, incluindo sua história, costumes e hábitos.

Essa abordagem pode ser adotada como o diferencial procurado pelo turista, constituindo um componente importante da hospitalidade, além de satisfazer as necessidades básicas e promover diferentes experiências culturais, desempenha um papel crucial na diferenciação de destinos turísticos.

Segundo dados da (Organização Mundial do Turismo, OMT, 2023), a Gastronomia é representada por mais de um terço dos gastos dos turistas, tornando-se uma das principais motivações de viagem. Em diversos destinos, desempenha um papel estratégico, contribuindo para a geração de riqueza e empregos.

Essa influência positiva abrange toda a cadeia produtiva, desde a produção de alimentos até as empresas hoteleiras. Nesse sentido, ainda de acordo com a OMT a apresentação de pratos locais nos restaurantes de hotéis, acompanhada de explicações detalhadas sobre o preparo e cultivo dos ingredientes utilizados podem deixar uma impressão ainda mais enriquecedora para o turista.

E em se tratando de pratos locais a diversidade da culinária brasileira, influenciada por uma rica mistura de culturas, é um atrativo poderoso, capaz de despertar a curiosidade dos

visitantes, a culinária brasileira é um espelho da nossa história, é resultante de uma grande mistura de tradições, ingredientes e alimentos que foram introduzidos não só pela população nativa indígena, como principalmente pelos povos africanos e portugueses.

3.2. Turismo

De acordo com a determinações estabelecidas pela Organização Mundial do Turismo, "o turismo compreende as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e estadias em lugares distintos do seu ambiente habitual por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outros propósitos" (OMT, 2016)

Portanto o Turismo pode ser entendido como o ato de se deslocar e se envolver em atividades diversas durante estadias temporárias em lugares distintos do local de residência habitual, o turismo pode ser segmentado em diferentes categorias, como turismo de lazer, negócios, cultural, aventura, eventos e entre outros. Essa abordagem ampla possibilita a adaptação das ofertas turísticas às necessidades e preferências dos diferentes perfis de viajantes.

De acordo com Andrade (1995) o turismo pode ser compreendido com um conjunto complexo de atividades e serviços que inclui transporte, hospedagem, alimentação, circulação de produtos típicos, participação em atividades culturais, visitas a locais de interesse, lazer e entretenimento. Este conjunto engloba serviços essenciais, como recepção, hospedagem, consumo e atendimento. O autor destaca que o turismo, assim como a economia mundial, está passando por um processo de globalização. Esse fenômeno tem se estendido a diversos setores da vida, evidenciando que as informações locais agora podem ser acessadas em lugares distantes. Isso demonstra uma interconexão global, impactando diretamente nos serviços turísticos e tornando as informações mais acessíveis em escala mundial.

Essa abertura de fronteiras facilita na descoberta de atrativos turísticos de cada localidade, independentemente de onde a pessoa esteja.

De acordo com o Mtur (2014) foi durante o ano de 2012 que pode ser evidenciado uma explosão na economia através do turismo brasileiro, pesquisas de monitoramento econômico do setor apontava o crescimento de dois pontos percentuais acima da média mundial anual, crescimento esse que chegou a representar 60 milhões de brasileiros em 197 milhões de viagens pelo Brasil, os grandes investimentos em infraestrutura, reformas no setor aéreo, melhorias nas rodovias, instalações de sinalização turística, acessibilidade e a contratação de mão-de-obra especializada foram determinantes para o avanço no turismo Brasileiro como atividade econômica, que gera emprego e renda, o setor fechou o ano de

2012 com 2,9 milhões de trabalhadores formais e gerou renda anual de R\$103 bilhões. Jacques, Garbin & Nascimento, (2022) Indicam que o turismo, mais especificamente o turismo gastronômico (TG), desempenha um papel fundamental na valorização das identidades regionais. Isso ocorre devido ao crescente interesse por experiências culinárias autênticas. Além de servir como um atrativo turístico, o TG pode desempenhar uma função estratégica na regeneração do tecido sociocultural de uma região.

Ele contribui significativamente para o desenvolvimento e a sustentabilidade das identidades regionais, transformando esses locais em destinos que destacam sua singularidade e promovem seus produtos e cultura alimentar. Essa conexão entre turismo e cultura alimentar cria uma simbiose que beneficia tanto os visitantes quanto as comunidades locais, fortalecendo a identidade regional e contribuindo para o crescimento econômico e a preservação das tradições culturais.

Outros elementos que podem atuar de maneira sinérgica com o Turismo Gastronômico (TG), frequentemente acompanhando seu impacto no crescimento econômico, são o Turismo Cultural e o Turismo de Eventos que por vezes andam juntos devido à natureza complementar de suas ofertas.

De acordo com Barbosa(2005, p 111), o turismo pode contribuir para o desenvolvimento socioeconômico, uma vez que a presença dos turistas pode levar ao aumento da circulação da moeda, do consumo de bens e serviços, oferta de empregos e elevação do nível social da população.

O turismo em especial o gastronômico como citado e reiterado por RIBEIRO E MARTINS 2018 pode ser identificado como uma poderosa ferramenta de evolução regional, empregabilidade como já mencionado anteriormente, manutenção das culturas e hábitos de determinado povo.

Para a Embrapa Alimentos e Territórios, a gastronomia é vista como patrimônio local imaterial e tem sido cada vez mais utilizada como uma ferramenta turística para preservar a identidade e as raízes das comunidades por meio de seus costumes culinários, que variam de uma região para outra (EMBRAPA ALIMENTOS E TERRITÓRIOS, 2016.).

Em consonância disso Silva (2020) expressa que a gastronomia emerge como um atrativo turístico e cultural fundamental de um destino, também destacando-se como um recurso cultural imaterial com a capacidade de atrair e atender às demandas dos turistas, no que tange ao turismo de eventos a popularização dos festivais gastronômicos, experiências holísticas e experiências de imersão cultural dentro e fora dos hotéis são alguns elementos que podemos destacar.

Para atender as diferentes necessidades e perfis de hóspedes, há diferentes tipos de empreendimentos hoteleiros, os quais são classificados de acordo com a Portaria do Ministério do Turismo (Mtur) Nº 100, DE 16 DE JUNHO DE 2011 o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelece os critérios de classificação na seção III do Art. 7º nas seguintes categorias:

HOTEL: como sendo o estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária;

RESORT: um hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento;

HOTEL FAZENDA: localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo;

CAMA E CAFÉ:hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida;

HOTEL HISTÓRICO: Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida;

POUSADA: Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs; e

FLAT/APART-HOTEL: Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação. sendo suas classificações coordenadas no Art. 8º que informa sobre As categorias de cada um dos tipos referidos no Art. 7º (Portaria MTur Nº 100/2011, p 7-9).

Além disso, os tipos de hotéis podem ser classificados de 1 a 5 estrelas, o Sistema Brasileiro de Classificação (SBClass) utiliza o símbolo estrela para identificação das categorias, quem administra o uso do símbolo estrela associado à classificação hoteleira é o Ministério do Turismo (MTur).

A classificação de meios de hospedagem, conforme as Matrizes de Classificação do Ministério do Turismo (2011), envolve avaliações rigorosas. Quanto mais estrelas um

estabelecimento deseja obter, mais critérios ele precisa seguir. Esses critérios incluem serviços de alimentação.

Visto que nosso objeto de estudo é gastronomia como fator de atratividade na hotelaria, abaixo são apresentados os pré-requisitos para o setor de alimentos e bebidas nas classificações de 1 a 5 estrelas. Esclarecendo que os critérios obrigatórios são (M) e os opcionais são (EL) conforme estabelecido pela Portaria Ministerial MTur Nº 100/2011. Sendo os requisitos obrigatórios são fundamentais para a obtenção da classificação, enquanto os requisitos opcionais permitem ao estabelecimento escolher se deseja oferecer tais características para alcançar uma classificação superior.

Tabela- 1 Requisitos Mandatórios e requisitos eletivos

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Alimentos & Bebidas (A&B)	*	**	***	****	*****	OBS
111	Bar			EL	M	M	
112	Restaurante		EL	M			
113	Restaurante com número de lugares correspondente a pelo menos 50% da capacidade máxima de hóspedes				M	M	20
114	Restaurante com cozinha internacional				M	M	
115	Cardápio com cozinha regional ou típica				EL	M	
116	Cardápio do restaurante em português e mais um idioma		EL	EL	M		
117	Cardápio do restaurante em português e mais dois idiomas				EL	M	
118	Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas etc)			EL	M	M	14

Fonte: Ministério do Turismo. (2011). Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem. Portaria Ministerial MTur Nº 100/2011

3.3 Setor de Alimentos e Bebidas na Hotelaria.

De acordo com a Resolução de Diretoria Colegiada (RDC) Nº 216 2004, Anexo C considera-se serviços de alimentação o “estabelecimento onde o alimento é manipulado, preparado, armazenado, e ou exposto à venda, podendo ou não ser consumido no local” a resolução identifica como locais que oferecem serviços de alimentação aqueles que realizam algumas das seguintes atividades: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo, tais como cantinas, bufês, comissarias, confeitarias, cozinhas industriais, cozinhas institucionais, delicatessens, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, rotisseries e

congêneres.

É importante destacar que, embora a Resolução RDC N° 216 forneça uma definição ampla de serviços de alimentação, cada tipo de estabelecimento possui características particulares que permitem sua identificação precisa, como exemplo os restaurantes de turismo, no artigo 2º b, do decreto nº 84.910 de 15/7/1980 faz-se referência à definição do restaurante de turismo, que é entendido como 'o estabelecimento destinado à prestação de serviços de alimentação e que, por suas condições de localização ou tipicidade, pode ser considerado de interesse turístico'. Castelli (2006) ao abordar sobre classificações de restaurantes destaca que há várias maneiras de classificá-los, uma delas seria agrupá-los em categorias como: Luxo, primeira categoria, segunda categoria e terceira categoria, e para cada uma dessas categorias é necessário também preencher uma série de requisitos, com foco na percepção do cliente.

Contudo o autor afirma que nada impede que haja uma classificação dos restaurantes, levando-se em consideração algumas outras variáveis como: tipicidade na cozinha sendo elas nacional (tendo variantes regionais) ou internacionais, tipos de serviços, se é tradicional ou auto-serviço, tamanho do estabelecimento, tipos de exploração, se é individual, em cadeia ou misto ou até mesmo classificar em duas grandes categorias sendo elas serviços requintados ou rápidos.

No caso de restaurantes estabelecidos em hotéis, Castelli destaca algumas particularidades, como os padrões de classificação:

Um hotel de alto padrão não pode, por exemplo, ter um restaurante de terceira categoria, pois isso não seria coerente. Nesse caso, o restaurante deve sempre estar em sintonia com a categoria do hotel.

No entanto, isso não impede que o restaurante se destaque pela originalidade das cozinhas regionais e pela definição de modalidades de serviços. O autor também destaca alguns requisitos e condutas pessoais que devem ser seguidas pela brigada dos restaurantes, entre eles estão atributos físicos, intelectuais, profissionais e morais sendo de acordo com o Regulamento técnico de boas práticas para serviços de alimentação RDC nº 216, de 15/9/2014, Anexo C: Asseio, hábitos higiênicos, cortesia, educação, cooperação, espírito de equipe, honestidade, autodomínio e formação profissional, o bom serviço requer um elenco de profissionais que possuam conhecimento, habilidade e atitudes sérias, o que requer treinamento e formação de todo o quadro de colaboradores. (18.6.5) Ferreira e Vieira (2019) destacam a importância das questões relacionadas à qualidade da prestação dos serviços de alimentos e bebidas para proporcionar uma boa experiência gastronômica.

Outro fator que influencia na qualidade do serviço de alimentos e bebidas é a variedade e autenticidade de oferta de pratos que representam a culinária local e regional sendo fundamental para proporcionar uma experiência autêntica aos hóspedes como destacado por Fagliari (apud GARCIA; ZOTTIS; BONHO, 2015, p. 70) ao dizer que é por meio da culinária típica, que os turistas têm a oportunidade de vivenciar tradições, sabores e costumes locais, contribuindo para uma experiência enriquecedora durante a viagem.

O serviço gastronômico personalizado também pode ser um aspecto importante para o setor hoteleiro, pois conforme Nunes (2015) a capacidade dos estabelecimentos em atender às mais diversas necessidades, incluindo restrições alimentares, confere-lhes uma vantagem competitiva significativa, agregando valor à experiência do cliente. Ao oferecer opções alimentares que atendam a todos os públicos, esses locais se destacam da concorrência, promovendo a real inclusão social, empoderamento e autonomia do cliente no momento da escolha, o que se traduz em um diferencial competitivo impactante.

Outros fatores a serem considerados são o ambiente e decoração que estão além da qualidade da comida e do atendimento, o ambiente e a decoração do restaurante também influenciam na percepção dos hóspedes sobre o serviço gastronômico. De acordo com Han e Hyun (2017) a qualidade do ambiente físico, incluindo a decoração, iluminação, conforto e limpeza, pode afetar a percepção dos hóspedes sobre a qualidade do serviço e dos alimentos um ambiente aconchegante, com decoração temática ou que reflita a identidade do hotel e da região, pode criar uma atmosfera mais agradável podendo acarretar na satisfação, desejo de retorno ou até mesmo na recomendação dos hóspedes.

Por fim os hotéis como parte dos destinos turísticos podem oferecer experiências gastronômicas para atrair e surpreender os seus hóspedes, eventos temáticos, jantares especiais com chefs convidados e degustações de pratos típicos da região são exemplos de experiências que podem agregar valor à estadia e proporcionar momentos inesquecíveis aos turistas (MASCARENHAS; GANDARA, 2015).

A gastronomia desempenha um papel crucial no setor hoteleiro, e os serviços gastronômicos são fundamentais para a satisfação dos hóspedes e o sucesso do empreendimento.

3.4. Hotelaria e Gastronomia

No contexto hoteleiro, a gastronomia se destaca como um dos principais serviços oferecidos aos hóspedes, de acordo com Silva (2020), a reputação gastronômica e a excelência na oferta de serviços de restauração são fatores determinantes para a sua posição competitiva. A capacidade de manter consistência em produtos e serviços de alta qualidade cria uma relação de fidelidade com os clientes.

Além disso, a gastronomia pode se tornar uma importante fonte de receita para os hotéis. Conforme apontado por pela Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (2023) “a gastronomia é fonte para impulsionar as receitas do setor hoteleiro e porta de entrada para o crescimento dos hotéis” , afinal restaurantes e bares podem representar uma parcela significativa do faturamento dos estabelecimentos hoteleiros.

Ainda no âmbito da economia, a valorização da gastronomia local pode contribuir para o desenvolvimento do setor primário e secundário da região.

De acordo com Botelho (2006 apud MULLER; AMARAL; REMOR, 2010), a preservação da gastronomia local é fundamental e favorece a sustentabilidade da vida comunitária. A demanda por ingredientes frescos e típicos dos pratos regionais incentiva a produção agrícola e pesqueira local, bem como o comércio de produtos alimentícios tradicionais. A relação entre a gastronomia e a economia do setor hoteleiro também está relacionada à criação de empregos.

A expansão das ofertas gastronômicas, sobretudo a culinária típica em hotéis, pode gerar oportunidades de trabalho. Oliveira e Kato (2018), afirmam que a produção e venda de alimentos típicos em diversos locais relacionados à alimentação valoriza a cultura local e aquece o mercado local gerando renda e empregos.

As Tendências da hotelaria, com foco na gastronomia, são importantes para acompanhar a evolução do setor e atender às demandas dos hóspedes modernos. Diversos autores têm abordado essas tendências, destacando a relevância da gastronomia como um diferencial competitivo para os hotéis.

Uma das tendências mais marcantes na hotelaria é a busca por experiências gastronômicas autênticas e regionais. De acordo com Silva (2014), visando aprimorar os resultados do segmento de alimentos e bebidas, o qual tem recebido grande atenção devido à sua contribuição significativa para os resultados econômicos do hotel, os estabelecimentos de hospedagem utilizam seus bares e restaurantes para oferecer uma variedade de opções

gastronômicas, além de promover eventos diversificados em diferentes áreas do hotel.

Outra tendência importante é a preocupação crescente com a sustentabilidade e a responsabilidade social na gastronomia hoteleira Martins e Ramos (2017) Destacam que a valorização da gastronomia tradicional e a ênfase dada a sua dimensão cultural têm impulsionado os hotéis a inclusão de produtos locais/regionais, contribuindo para a permanência e cada vez mais a inclusão da culinária típica e produtos tradicionais nestes estabelecimentos.

Essa abordagem não apenas atende aos anseios de uma nova demanda que procura conhecer a cultura do destino visitado através da gastronomia, mas também pode ser vista como uma forma de responsabilidade social e não desperdício na gastronomia hoteleira.

A tecnologia também tem impactado a gastronomia hoteleira, com a adoção de inovações. Para Souza (2016) a adoção de inovações tecnológicas, como o uso de aplicativos de entrega e cardápios digitais, permite que os hóspedes navegue e selecione opções de comida de forma conveniente, realizem pedidos e pagamentos sem a necessidade de interações extensas como os tradicionais pedidos por telefone. Essas soluções tecnológicas não apenas simplificam a experiência gastronômica para os hóspedes, mas também estão alinhadas com as preferências do consumidor em evolução na indústria de hospitalidade (SOUZA, 2016, p. 76).

Por fim, a personalização dos serviços gastronômicos tem sido uma tendência crescente na hotelaria. Maske (2012) ressalta essa importância dos hotéis buscarem conhecer as preferências e restrições alimentares dos hóspedes para oferecer opções personalizadas no cardápio, proporcionando uma experiência gastronômica sob medida para cada cliente, a autora ressalta essa importância da personalização como forma de diferenciar-se em um mercado de produtos iguais, a customização dos produtos, pode incluir desde a preparação de um almoço com ingredientes escolhidos pelo próprio hóspede até a escolha antecipada de uma marca de vinho em um empório local.

Segundo o estudo de Gadelha (2019) a culinária regional é um diferencial importante, pois pode transformar a estadia em uma vivência memorável de conexão. Ao oferecer pratos tradicionais preparados com ingredientes frescos e autênticos, cria-se vínculos com os visitantes, que têm a oportunidade de conhecer e vivenciar a cultura do local por meio da gastronomia. Moira, Mylonopoulos e Kontoudaki (2015) a importância de explorar e registrar os recursos gastronômicos locais para valorizá-los e promovê-los, com o objetivo de estabelecer cada região como um destino gastronômico distinto. De acordo com os autores mencionados pode-se dizer que as tendências da hotelaria com foco na gastronomia envolvem

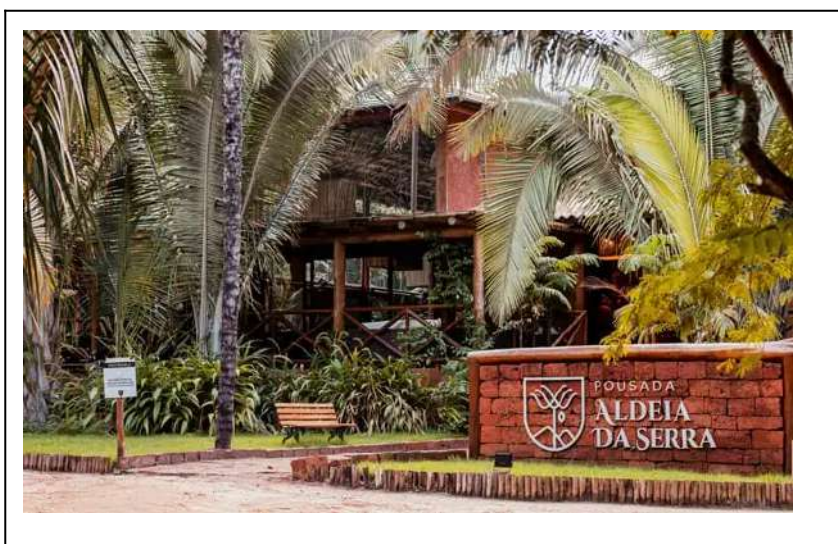
a busca por experiências autênticas, a preocupação com a sustentabilidade, o uso da tecnologia, a oferta de experiências diferenciadas e a personalização dos serviços, sendo fundamentais para atender às expectativas dos hóspedes e garantir a competitividade dos hotéis no mercado atual.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A Pousada Aldeia da Serra está situada na região turística de Serras e Lagos, no distrito de Taquaruçu, a aproximadamente 32 km do centro de Palmas. Segundo o sócio proprietário Marcelo Lellis a ideia de criar uma pousada surgiu entre os sócios por volta dos anos de 2001 e 2004, durante o mandato da prefeita Nilmar Ruiz, quando ele assumiu a presidência da Agência Municipal de Meio Ambiente e Turismo de Palmas (AMATUR) 2002.

Nesse período, o empresário liderou o inventário dos atrativos de Taquaruçu e buscou promover o turismo na região. Esse contato pessoal foi determinante para a criação da Pousada no ano de 2019 como parte desse esforço de desenvolvimento local.

Imagem 1- Fachada da Pousada



Fonte: Pousada Aldeia da Serra

Imagem 2- Recepção

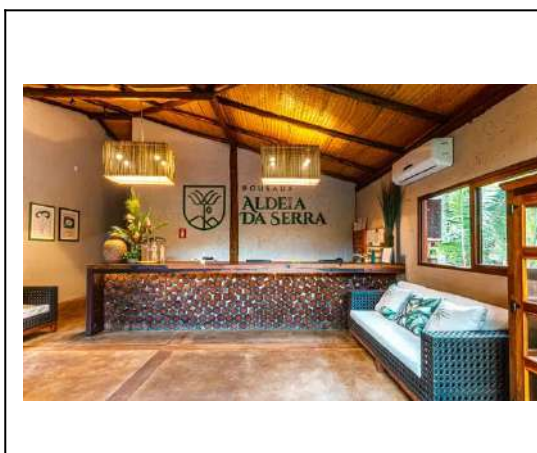
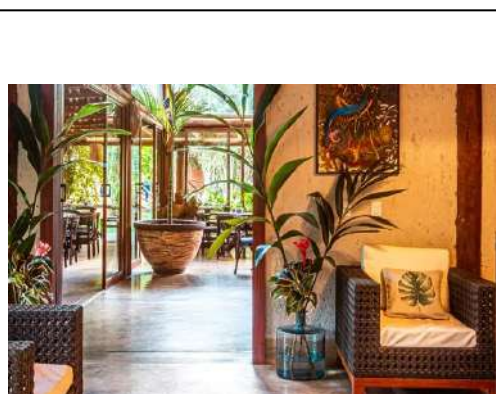


Imagem 3- Hall de entrada



Fonte: Pousada Aldeia da Serra

Em entrevista, em 15 de Dezembro de 2022, Marcelo Lelis conta que a consideração pela preservação ambiental permeou todo o projeto da pousada. Com uma área construída de 2 mil metros quadrados, a estrutura inclui 10 bangalôs e 15 apartamentos, cada um exibindo uma decoração que mescla o rústico e a sofisticação. Cada peça decorativa nos ambientes foi confeccionada por artesãos de Taquaruçu.

Imagem 4- Visão aérea da Pousada



Imagem 5- visão exterior do restaurante Babaçu



Fonte: Pousada Aldeia da Serra

Imagem 6 - visão área lateral externa do restaurante



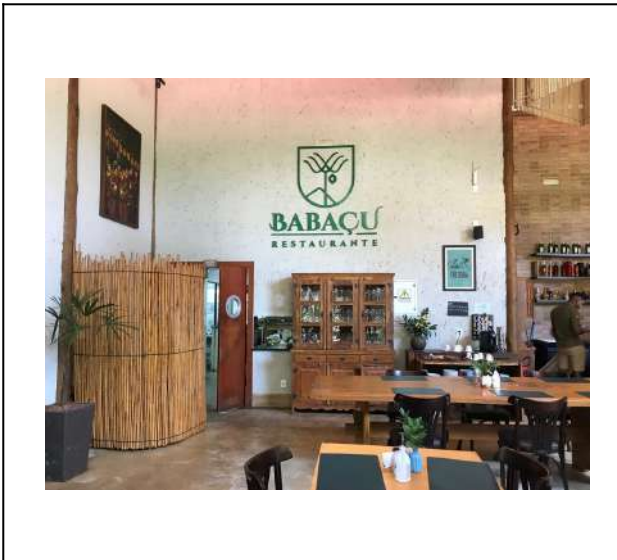
Imagem 7 - visão da área interna do restaurante



Foto: A autora

Fonte: A autora

O setor de alimentos e bebidas da Pousada é atendido pelo Restaurante Babaçu e pelo bar na área da piscina.

Imagem 8- Restaurante Babaçu**Fonte:** A autora**Imagem 9-** Bar da área da piscina**Fonte:** A autora

4.1 Restaurante Babaçu e Bar

O Restaurante Babaçu conta com dois ambientes: ambiente fechado e refrigerado, e ambiente externo, com ventilação natural. No salão refrigerado há um bar e uma adega integrada, e no salão externo mesas com vista para a natureza e área da piscina.

Imagem 10- Ambiente interno com sistema de refrigeração **Imagem 11-** Ambiente externo com ventilação natural

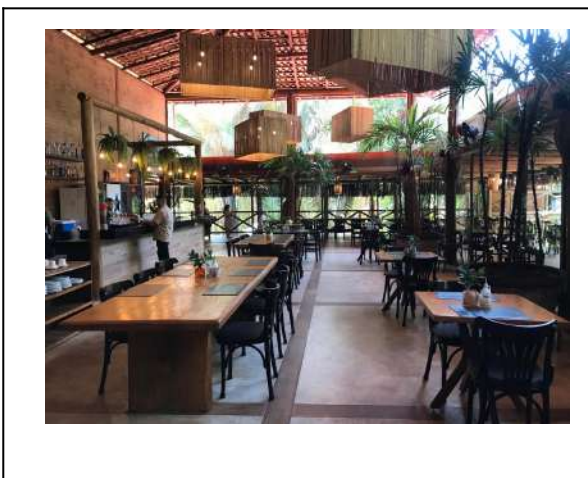
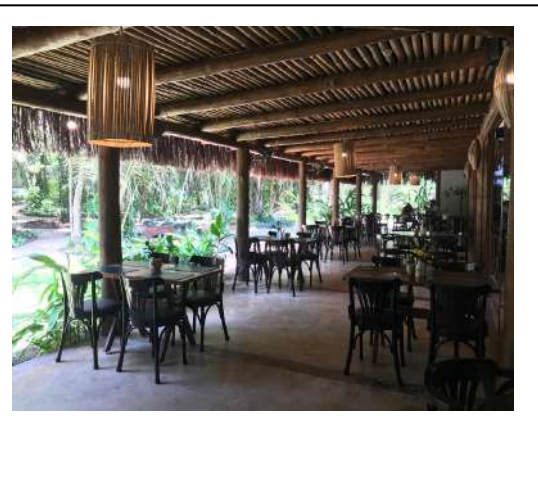
**Fonte:** A autora**Fonte:** A autora

Imagem 12- Bar do restaurante**Fonte:** A autora**Imagem 13-** Adega de vinhos**Fonte:** A autora

Para o Chef de cozinha do restaurante Babaçu, Alejandro Guillen, os pratos do menu são da Cozinha de Fusão. Santos (2018) descreve a Cozinha de Fusão como o resultado da internacionalização ou globalização da gastronomia, onde ingredientes de diversos países são trabalhados com técnicas culinárias diversificadas. Essa culinária combina elementos de diferentes tradições culinárias, contudo não se enquadra especificamente a nenhuma delas. Ao todo o chef de cozinha Alejandro Guillen afirma já ter idealizado mais de trinta (30) pratos para o menu.

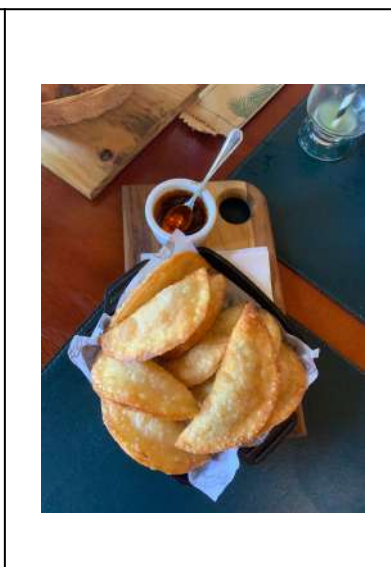
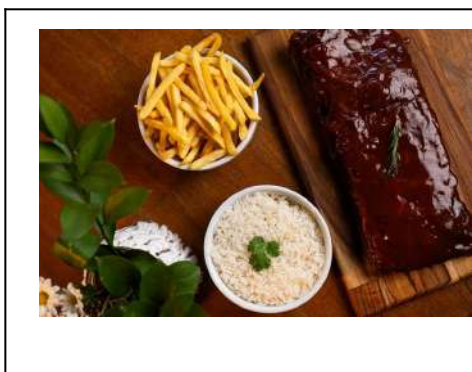
Figura 1- Bolinho de bacalhau**Fonte:** A autora**Figura 2-** Trio de pastéis**Fonte:** A autora

Figura 3- Costelinha BBQ**Fonte:** Pousada Aldeia da Serra**Figura 4-** Tilápia com granola salgada**Fonte:** Pousada Aldeia da Serra

A análise do cardápio revelou um forte enfoque à gastronomia internacional e poucos elementos regionais e/ou tradicionais do Tocantins, apesar do chef de cozinha José Guillén informar que utiliza comida e ingredientes locais, a exemplo do, Chambaril (também chamado de chambari ou ossobuco em outras regiões do país), que consiste no músculo com osso da perna do boi cozido por várias horas, o chef também destaca a utilização do óleo de coco babaçu na composição de alguns pratos do menu como (farofas, risotos e conservas de tomates) por considerar que fazem parte da identidade gastronômica local. Acredita-se que a inserção de mais elementos locais pode colaborar para a atração de mais turistas, de acordo com o estudo de Quan e Wang (2004) os turistas buscam cada vez mais experiências gastronômicas únicas a partir de variedade de pratos locais que destaca-se como um dos principais pontos positivos de um restaurante como uma parte integral da sua viagem.

Em acordo com Bessière (1998) ao dizer que a comida local se torna parte da paisagem cultural e contribui para a identidade territorial.

Ao que diz respeito ao bar, situado na área da piscina remete ao ambiente praiano e atende o público deste espaço com drinks , cervejas e demais bebidas alcoólicas e não-alcoólicas.

Imagem 14- Visão do Bar na área da piscina**Fonte:** A autora**Imagem 15-** Visão do Bar na área da piscina**Fonte:** A autora

Com relação às bebidas, de acordo com o proprietário Marcelo Lellis o destaque da casa são os drinks e vinhos, sendo os vinhos selecionados pelo próprio sócio-proprietário, já o cardápio de bebida é bem amplo e dividido em muitas seções como, refrigerantes diversos, água com gás, sem gás e energéticos, a seção dos sucos não há apelo regional o sucos comercializados são os tradicionais amplamente consumidos por todo Brasil (morango, laranja, abacaxi, e maracujá) tendo também opção de suco detox no cardápio que não foram identificado os ingredientes.

A terceira seção contém as diversificadas opções de cervejas, com álcool, sem álcool e uma opção sem glúten, sendo todas as cervejas comercializadas em long neck, 600ml ou lata, a seção drinks há opções clássicas internacionais como (aperol, mojito, marguerita, frozen, negroni, maracujack e cozumel).

Na seção coquetéis é comercializado opções de preparos de gyn com tônicas ou energéticos além de frutas e especiarias bem como (tangerina, morango, limão siciliano, pitaya, maracujá, pimenta rosa e alecrim) havendo também duas opções de coquetéis sem álcool a base de água com gás e refrigerante, na seção caipirinhas e caipirosas encontramos as opções tradicionais e de frutas sendo o carro chefe do bar, a caipirinha de limão com capim santo, intitulada Santa Caipirinha.

Figura 5- Santa Caipirinha

Fonte: A autora

Figura 6- Gin Yellow

Fonte: A autora

Figura 7- Adega de vinhos

Fonte: A autora

4.2 Equipe do Setor Alimentos e Bebidas: organograma e qualificação

A composição da equipe do Setor Alimentos e Bebidas da Pousada Aldeia da Serra com base na explicação fornecida pelo gerente é dividida em dois setores, salão e cozinha. No salão há um total de oito (10) membros responsáveis pelo atendimento, sendo sete (7) garçons, dois (2) barmans e um maître, lembrando que o maître é o profissional responsável e especializado em gerenciar o serviço de mesa e garantir uma experiência gastronômica de qualidade para os clientes.

Quanto à brigada da cozinha é composta de onze (11) membros, auxiliares de cozinha, um confeitiro e o chefe de cozinha. O chefe de cozinha lidera a equipe na preparação de pratos e no desenvolvimento do cardápio. O setor totaliza vinte e um membros colaboradores conforme o organograma abaixo.

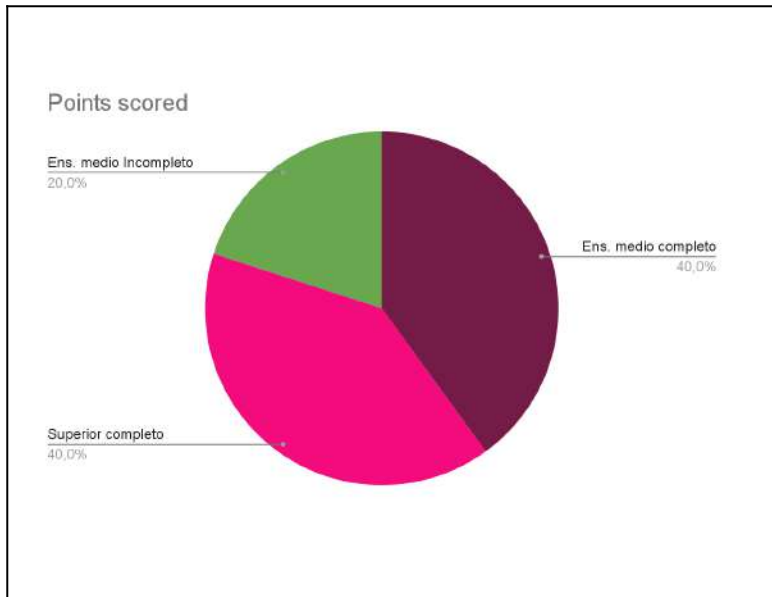
Figura 8- Organograma



Fonte: A autora

Ao que se refere ao grau de escolaridade e formação técnica na área de Alimentos e Bebidas, a equipe possui aspectos diversificados, de ensino médio a graduação, incluindo formação internacional.

Gráfico 1- Nível de escolaridade dos entrevistados



Fonte: A autora

A exemplo, o gerente possui formação em Administração de Empresas no Brasil e Business na Europa, traz uma combinação única de habilidades técnicas e experiência internacional para a equipe.

Sua influência pode ser crucial na gestão eficaz do setor de A&B. Já o chef de cozinha possui formação específica em gastronomia internacional, destaca-se como um especialista na equipe. Sua expertise pode ser um diferencial na criação de um cardápio distintivo e na manutenção de altos padrões de qualidade.

Contudo, notamos que parte dos entrevistados enfrentam uma falta de qualificação técnica específica para suas responsabilidades. Essa observação ressalta a importância do treinamento adequado para a equipe, uma vez que a ausência de habilidades específicas pode impactar a eficiência operacional e a qualidade dos serviços prestados aos hóspedes.

Como apontado por Marchante e Ortega (2010), a falta de qualificação educacional adequada pode ter efeitos negativos no desempenho de hotéis em termos de produtividade. Apesar dessa realidade, notou-se que os gestores reconhecem a importância de ter profissionais com formação técnica, pois, quando foram questionados sobre os desafios para ofertar um serviço de alimentos e bebidas de qualidade, informaram que estão relacionados a integrar efetivamente a diversidade educacional e de experiência para garantir uma colaboração harmoniosa mantendo a equipe sólida e comprometida.

A importância e necessidade de ter uma equipe qualificada por parte da gestão

também é evidenciada ao identificar que periodicamente os funcionários desse setor passam por treinamentos, abordando temas como atendimento ao público, leitura de carta de vinhos e apresentações de pratos.

O que pode indicar também que os gestores almejam manter e/ou aumentar os padrões de qualidade dos serviços ofertados. Neste sentido, Castro (2008) enfatiza que ao investir em treinamento e capacitação para os colaboradores de um estabelecimento de hospedagem comercial, é possível estabelecer um vínculo entre as partes.

Esse elo muitas vezes transcende a simples formalidade do contrato, conferindo ao local uma aura extraoficial de hospitalidade.

4.3 Qualidade e diferencial competitivo do serviço de alimentos e bebidas para atração turística

A qualidade de um serviço não depende apenas da qualificação das pessoas, depende de fatores diversos. Para Mascarenhas e Gândara (2014), a variedade de opções no cardápio e a escolha criteriosa dos ingredientes utilizados na preparação dos pratos são aspectos fundamentais que contribuem para a qualidade da experiência gastronômica em restaurantes. Krause e Bahls (2016), afirmam que a qualidade do serviço de alimentos e bebidas em destinos turísticos é influenciada por diversos fatores, entre eles a excelência da comida, dos serviços oferecidos, o equilíbrio entre o custo e valor percebido, a representação da cultura local na alimentação típica da região e as fontes de informação utilizadas pelos clientes para embasar suas escolhas como recomendações de amigos, agências de viagens e residentes locais.

No caso do restaurante Babaçu, entre os desafios para ofertar um serviço de qualidade, também existe o desafio de encontrar fornecedores confiáveis e de qualidade na região essa dificuldade pode ser entendida de duas maneiras, a falta de utilização de mais ingredientes e elementos regionais tendo em vista o cardápio ser majoritariamente composto por ingredientes da gastronomia internacional e a localização da pousada.

Uma vez que fica situada nos limites da área urbana com a área rural dentro do distrito de Taquaruçu, cerca de 32km de distância do centro da cidade. Seguindo a mesma lógica de

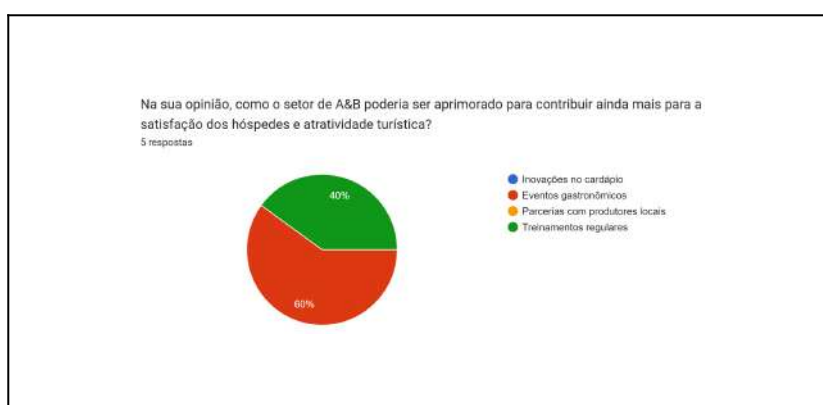
que a qualidade depende de diferentes fatores, ao serem perguntados sobre qual era o diferencial competitivo do setor em questão, obteve-se as seguintes respostas: carta de vinhos; drinks; qualidade dos produtos; atendimento humanizado; e novos pratos.

Para o garçom Anderson da Silva Barros grande parte da atratividade de um local provém da sua excelente culinária, pois quando os pratos recebem muitos elogios, os clientes têm a tendência de recomendar o lugar, o que não acontece se a experiência for a inversa. Ou seja, a experiência gastronômica desempenha um papel crucial na decisão dos visitantes de retornar à pousada ou recomendar para outros. Isso corrobora com a ideia proposta por Cohen e Avieli (2004) de que os turistas buscam experiências gastronômicas autênticas como uma forma de se conectar com a cultura local.

Já para o barman, Mauricio de Sousa, a inclusão de drinks exclusivos incorporando ingredientes locais como: frutas, sucos e licores regionais podem contribuir para tornar os drinks e bebidas ainda mais atrativos para os seus clientes, além disso Maurício também sugere estratégias como a implementação de entradas, drinks e pratos como oferta do dia para estimular os hóspedes a experienciar as novidades do cardápio.

Ainda sobre diferencial competitivo, ao serem perguntados sobre os quesitos para a melhoria do setor de alimentos e bebidas o que contribuiria para a maior satisfação dos hóspedes e atratividade turística, 60% dos questionados optaram pela inclusão de eventos gastronômicos e os outros 40% mencionaram a adesão de treinamentos regulares, e nenhum dos entrevistados responderam “Inovações no cardápio” e “Parcerias com produtores locais”.

Gráfico 2-



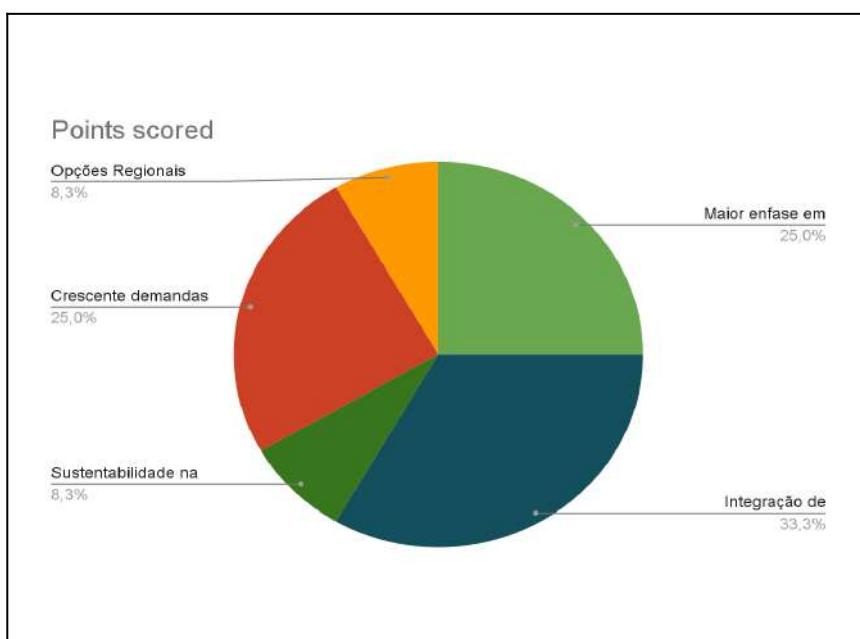
Fonte: A autora

Pode-se sugerir que a opção pelos eventos gastronômicos seja uma influência da forte

divulgação positiva do Festival Gastronômico de Taquaruçu que está na sua 17ª edição e ocorre na mesma localidade da Pousada, de acordo com a Secretaria municipal de comunicação - SECOM (2023) o festival bateu recorde de público em 2023 movimentando mais de 150 mil pessoas ao longo dos 05 dias de eventos e gerando quase R\$ 2 milhões em vendas o que certamente impacta positivamente os empreendimentos locais.

Em outro questionamento os participantes destacaram quais são as principais tendências que enxergam para o futuro do setor de alimentos e bebidas na hotelaria 33,3% mencionou a “Integração de tecnologias no atendimento”, em seguida empataram a “Crescente demanda por experiências gastronômicas” e “Maior ênfase em opções saudáveis” ambas com 25,0% e por fim “Sustentabilidade na seleção de ingredientes” e “Opções Regionais” com apenas 8,3% dos votos.

Gráfico 3- Principais tendências para o Futuro do setor A&B



Fonte: A autora

Em suma, os dados coletados indicam que a maioria dos colaboradores entrevistados acredita que os serviços e produtos de alimentos e bebidas oferecidos pela Pousada Aldeia da Serra contribuem para a atração dos hóspedes.

A satisfação dos clientes em relação à oferta gastronômica é classificada como alta pelo gestor, que ao ser questionado sobre o aumento no número de reservas e satisfação dos hóspedes após melhorias na oferta gastronômica, garantiu que houve aumento e a alguns anos

a Pousada trabalha com média de ocupação superior a 90% mensal.

Consoante ao estudo de Kim, Eves e Scarles (2009) que afirmam que a comida é uma parte integrante da experiência turística e pode influenciar a escolha do destino. Ressaltando que para Kivela et al., (2000) a qualidade e o sabor da comida são os fatores mais importantes na experiência gastronômica.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo revelou uma certa relevância entre a qualidade da gastronomia e a atratividade hoteleira no Restaurante da Pousada Aldeia da Serra. No entanto, não necessariamente uma interdependência.

Os dados sugerem que há uma percepção dos colaboradores de que os hóspedes valorizam os aspectos únicos e autênticos da culinária no setor de alimentos e bebidas. Cada categoria profissional, desde garçom até o proprietário, contribui de maneira única para a experiência gastronômica dos hóspedes, reconhecendo-a como um diferencial competitivo. Consoante com o estudo de Kim, Eves e Scarles (2009) que afirmam que a comida é uma parte integrante da experiência turística e pode influenciar a escolha do destino. O garçom, como elo direto entre a cozinha e os clientes, enfatiza a importância da qualidade dos pratos no prestígio da pousada.

Ele reconhece os desafios no atendimento, como a necessidade de agilidade e compreensão das preferências dos hóspedes, indicando áreas para melhorias contínuas. O barman, por sua vez, valoriza a inovação em bebidas, sugerindo a inclusão de drinks exclusivos como uma estratégia atrativa.

A ênfase na utilização de ingredientes locais ressalta a importância de oferecer experiências autênticas, especialmente para turistas em busca de sabores regionais. Seu reconhecimento da importância pessoal na construção da experiência gastronômica evidencia o compromisso com o atendimento personalizado.

O Chefe de Cozinha destaca a inovação constante no cardápio, com seleção de pratos baseada em suas sugestões e testes. Reconhecendo a importância de ingredientes regionais, como camarão e coco babaçu. Com treinamentos regulares garantem qualidade nos serviços.

O desafio reside no fornecimento consistente de insumos. Ele afirma que o diferencial é a rapidez, qualidade e pratos inovadores, consolidando a Pousada como referência gastronômica na região.

O gerente reconhece o impacto significativo do setor de alimentos e bebidas na rentabilidade global da pousada. Estratégias como integração eficaz, treinamentos e eventos sociais são implementadas para fortalecer a coesão da equipe. Isso está alinhado com as afirmações de Gu et al. (2013) ao afirmar a importância do desenvolvimento profissional contínuo e melhorias na infraestrutura para aumentar a competitividade no setor de hospitalidade.

E finalmente, o proprietário demonstra uma conscientização aguçada da importância

estratégica do setor. Investimentos contínuos em treinamento e desenvolvimento refletem o compromisso em melhorar a experiência gastronômica, resultando em maior satisfação dos hóspedes e aumento de reservas.

Ao reconhecer desafios relacionados a fornecedores, o proprietário destaca a importância da diferenciação por meio da carta de vinhos e drinks, consolidando a reputação da Pousada Aldeia da Serra como um destino hoteleiro distintivo em Palmas-TO.

Ao encerrar este estudo, podemos reconhecer que alcançamos o objetivo principal proposto: Analisar a partir da perspectiva do seu proprietário e da sua equipe do setor de Alimentos e Bebidas de quais maneiras as experiências gastronômicas oferecidas na Pousada Aldeia da Serra podem influenciar a atratividade do empreendimento.

A coleta de perspectivas dos colaboradores permitiu uma visão interna valiosa sobre como a gastronomia é percebida e valorizada dentro do contexto hoteleiro. No entanto, é relevante considerar as limitações inerentes ao número reduzido de entrevistados, o que pode impactar a generalização dos resultados. As dificuldades encontradas durante o processo de pesquisa, como o desafio de reunir uma amostra mais ampla, destacam a complexidade de investigar esse fenômeno específico.

Apesar disso, as respostas obtidas oferecem reflexões importantes para a compreensão da dinâmica entre gastronomia e atratividade hoteleira. No que diz respeito a sugestões para pesquisas futuras, proponho uma continuação deste estudo, ampliando o foco para incluir a perspectiva dos hóspedes.

Explorar como os clientes percebem e valorizam a oferta gastronômica pode proporcionar uma compreensão mais abrangente e holística do impacto da gastronomia na escolha de hospedagem.

Em síntese, agradeço a todos os colaboradores que participaram deste estudo, e estas considerações finais servem como uma reflexão sobre os resultados obtidos.

Para pesquisas subsequentes, sugiro uma abordagem mais abrangente, incorporando as percepções dos hóspedes para enriquecer ainda mais a compreensão da interação entre gastronomia e atratividade hoteleira.

REFERÊNCIAS

- ABIA - Associação Brasileira da Indústria de Alimentos. (20 de janeiro de 2023). **Gastronomia é fonte para impulsionar as receitas do setor hoteleiro**. Disponível em: <https://www.abia.org.br/noticias/gastronomia-e-fonte-para-impulsionar-as-receitas-do-setor-hoteleiro> acesso em 16 de ago. 2022
- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 1995. 38 p. Disponível em: <http://bds.unb.br/handle/123456789/865> acesso em: 10 ago. 2022
- ANDRADE, Diego César Terra de. **A gastronomia como diferencial de hospitalidade e entretenimento: uma análise virtual**. Observatório de Inovação do Turismo - Revista Acadêmica, v. VIII, nº 2, 2014. Disponível em: <http://www.observatoriodoturismo.com.br/ojs/index.php/oit/article/view/122>. Acesso em: 10 ago. 2022.
- BARBOSA, F. F. **O TURISMO COMO UM FATOR DE DESENVOLVIMENTO LOCAL E/ OU REGIONAL**. Caminhos de Geografia, Uberlândia, v. 6, n. 14, p. 107–114, 2005. DOI: 10.14393/RCG61415380. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/caminhosdegeografia/article/view/15380>. Acesso em: 15 nov. 2022.
- BOTELHO, Renata Aparecida Curi. **Culinária Regional: o Nordeste e a Alimentação Saudável**. 2006. 192f. Tese (Doutorado em Ciências da Saúde) – Faculdade de Ciências da Saúde, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2006. Apud MULLER, Silvana Graudenz;
- AMARAL, Fabiana Mortimer; REMOR, Carlos Augusto. **Alimentação e cultura: preservação da gastronomia tradicional**. Revista Eletrônica de Turismo Cultural, v. 4, n. 1, p. 1-16, 2010. Disponível em: https://www.ucs.br/ucs/tplSeminTur2010/eventos/seminario_de_pesquisa_semintur/anais/gt13/arquivos/13/Alimentacao%20e%20Cultura%20Preservacao%20da%20Gastronomia%20Tradicional.pdf. Acesso em: 10 ago. 2022.
- BRASIL. Ministério do Turismo; Instituto Federal de Brasília. **Estudo sobre tendências de turismo gastronômico: Brasil 2030**. Organização de Elimar Pinheiro do Nascimento, Ana Paula Caetano Jacques, Ramon Figueira Garbin. Brasília, DF: Ed. da Autora, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/programa-nacional-de-turismo-gastronomico/EstudosobreTndenciasdeturismogastronomicoBrasil2030.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2022
- BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004**. Dispõe sobre Regulamento para Serviços de Alimentação. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 set. 2004. Seção 1, p. 60-65. Disponível em: Acesso em 10 de out. 2023
- BRAUNE, Renata. FRANCO, Silvia Cintra. **O que é gastronomia**, 2007.

Castelli, G. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CASTRO, Diana et al. **Fundamentos do Turismo**. Volume 2. Material Didático. Rio de Janeiro: Fundação Cecierj / Consórcio Cederj, 2008 Disponível em: <https://canal.cecierj.edu.br/092020/f3fd56aab374db00fc694767c66ec3de.pdf> Acesso: 20 de abri. 2023

COHEN, Erik; AVIELI, Nir. **Alimentação no turismo: atração e impedimento**. Anais de Pesquisa em Turismo , v. 4, pág. 755-778, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.02.003> Acesso em: 20 out. 2022

DE OLIVEIRA, Celso Ramos et al. **Hospitalidade: Um local de encontro da gastronomia com a bioética**. *Tourism & Management Studies*, v. 1, p. 77-86, 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3887/388743874007.pdf> Acesso em: 20 nov. 2022.

DE SOUSA, João Eudes Portela ; DE SOUSA, Antonia Nilene Portela. **Cultura, práticas alimentares e comunicação: a comida como dimensão comunicativa**. Revista de Estudos Universitários-REU, v. 41, n. 2, 2015. disponível em: <https://periodicos.uniso.br/reu/article/view/2428> Acesso em: 20 set. 2022

EMBRAPA - Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária. Disponível em: <https://www.embrapa.br/alimentos-e-territorios/areas-de-atuacao/gastronomia-e-turismo> Acesso em: 20 set. 2022.

EMBRAPA ALIMENTOS E TERRITÓRIOS. **Gastronomia e Turismo**. Embrapa Alimentos e Territórios, 2016. Disponível em: <https://www.embrapa.br/alimentos-e-territorios/busca-de-publicacoes/-/publicacao/1042362/gastronomia-e-turismo>. Acesso em: 10 de set. 2022.

ERIG, G. A.; DUTRA, V. C.; OLIVEIRA, K. M. C. **Turismo, gastronomia e desenvolvimento regional: um estudo sobre o Festival Gastronômico de Taquaruçu em Palmas, Tocantins**. *Agora* (St. Cruz Sul, Online), v.23, n.1, p. 135-153, jan./jun. 2021. ISSN 1982-6737. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/agora/article/view/15864> acesso em: 17 ago. 2022.

_____. **A gastronomia típica, enquanto atrativo turístico-cultural de Palmas/TO**. XII Anais do Seminário ANPTUR, 2016. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/12/37.pdf> Acesso em 13 ago. 2022

_____. **Territórios Gastronômicos: O Caso de Palmas - TO**. 2021. 275 f. Tese de Doutorado - Universidade de Brasília, Brasília. Disponível em: <http://icts.unb.br/jspui/handle/10482/41969> Acesso em 20 ago. 2022

FERREIRA, Iassanã Dias; VIEIRA, Elenara Vieira de. **A influência da Gastronomia na escolha de um destino turístico**. Revista Científica Digital - Publicidade e Propaganda, Jornalismo e Turismo v. X, n. X, p. 37-53, jun. 2019. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ipa/index.php/folio/article/view/749/689>. Acesso em: 20 ago. 2022.

FAGLIARI, Gabriela. **Turismo e Alimentação: análises introdutórias**. São Paulo: Roca, 2005. Apud GARCIA, Roslaine Kovalczuk de Oliveira; ZOTTIS, Alexandra Marcella;

BONHO, Daniel Vicente. **A gastronomia e seu uso turístico: a contribuição do projeto de extensão "Turismo e Gastronomia: unindo sabores e saberes" para a valorização do patrimônio cultural imaterial.** Gestão e Desenvolvimento, v. 12, n. 2, p. 67-82, 2015.

Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5142/514251929007.pdf> acesso em: 20 ago. 2022.

FGT 2023. **Festival Gastronômico termina com premiação dos vencedores e show do Biquini Cavado.** Disponível em:

<https://fgt2023.com.br/festival-gastronomico-termina-com-premiacao-dos-vencedores-e-show-do-biquini-cavado/>. Acesso em: 11 de Dezembro de 2023.

GOVERNO DO TOCANTINS. **Projeto de Turismo de Base Comunitária desenvolve oficinas gastronômicas no Jalapão e valoriza culinária local.** Governo do Tocantins, 02/03/2021,

<https://www.to.gov.br/noticia/2021/3/2/projeto-de-turismo-de-base-comunitaria-desenvolve-oficinas-gastronomicas-no-jalapao-e-valoriza-culinaria-local/> . Acesso em: 20 de Novembro de 2022.

GADELHA, Y. M. (2019). **A gastronomia típica regional: um panorama da situação no setor hoteleiro da cidade de Manaus.** Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, Brasil. Disponível em: <http://177.66.14.82/handle/riuea/4848> Acesso em: 09 set. 2022

GEERTZ, C. J. A Interpretação das culturas. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

GIL, A. C. Como elaborar projeto de pesquisa. São Paulo: Atlas S/A, 2002.

HAN, H.; Hyun, S. **Impacto da imagem do hotel-restaurante e da qualidade do ambiente físico, serviço e comida na satisfação e intenção.** International Journal of Hospitality Management, v. 63, 82-92, 2017.

IBGE. **PSH - Pesquisa de Serviços de Hospedagem:**

<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/servicos/9040-pesquisa-de-servicos-de-hospedagem-municipios-das-capitais-regioes-metropolitanas-das-capitais-e-regioes-integradas-de-desenvolvimento.html>. Acesso em: 20 Nov de 2022.

KIM, YG, Eves, A. & SCARLES, C. (2009). **Construindo um modelo de consumo alimentar local em viagens e feriados: uma abordagem da teoria fundamentada.** Jornal Internacional de Gestão de Hospitalidade, 28(3), 423–431.

KIVELA J. INBAKARAN, R. e REECE, J. (2000). **Pesquisa de consumo no ambiente de restaurantes. Parte 3: Análise, constatações e conclusões.** Revista Internacional de Gestão Hospitalar Contemporânea. Disponível em:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09596110010304984/full/html> acesso em 22 de abril. 2023

KRAUSE, Rodolfo Wendhausen; BAHLS, Álvaro Augusto. **A gastronomia como fator de influência na escolha de destinos turísticos – base de estudo balneário Camboriú (SC-Brasil).** Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, Itajaí, v. 14, n. 2, p. 433-455, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2016.14.028>. Acesso em: 14 de fev. 2023

MARCHANTE, Andrés J. ORTEGA, seja bem-vindo. **Capital humano, incompatibilidade**

educacional e produtividade no trabalho: um estudo para a indústria hoteleira. Cadernos de Economia e Gestão Empresarial, v. 13, n. 44, pág. 79-100, 2010. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575810700207?via%3Dihub> Acesso em: 15 de fev. 2023

MASCARENHAS, R. G. T.; GANDARA, J. M. G. **O papel da gastronomia na qualidade e competitividade dos destinos turísticos.** Cultur, v. 9, n. 1, p. 60-83, 2015. Disponível em: <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/555#:~:text=O%20uso%20da%20gastronomia%20como,na%20competitividade%20de%20destinos%20tur%C3%ADsticos>.

Martins, U. S.; Ramos, M. A. (2017). **Turismo gastronômico e a valorização da gastronomia típica cearense nos hotéis de Fortaleza: uma análise da contribuição para a inovação social.** Revista Turismo & Desenvolvimento, (27/28), 59-74. Disponível em: <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/83>

Maske, D. C. (2012). **Meios de hospedagem e hospitalidade.** Uniassevi. ISBN 978-85-7830-581-9. Disponível em: <https://www.uniassevi.com.br/extranet/layout/request/trilha/materiais/livro/livro.php?codigo=9812> Acesso em: 27 de fev. 2023

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo estimula a economia e cria novos empregos.** Brasília, DF: Ministério do Turismo. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/ultimas-noticia/turismo-estimula-a-economia-e-cria-novos-empregos>. Acesso em: 22/08/2022

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Dia do hoteleiro homenageia profissionais de hospitalidade do turismo.** Publicado em 09/11/2018. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/ultimas-noticia/dia-do-hoteleiro-homenageia-profissionais-de-hospitalidade-do-turismo>. Acesso em: 20 de Nov de 2022.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Portaria Ministerial MTur N° 100, de 13 de maio de 2011.** Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/portarias-arquivos/portaria-2011/PORTARIA-N-100c-DE-16-DE-JUNHO-DE-2011#:~:text=Institui%20o%20Sistema%20Brasileiro%20de,CTClass>. Acesso em: 07 de out. 2022

Ministério do Turismo. (2011). **Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem. Portaria Ministerial MTur N° 100/2011.** Disponível em: http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/2011-06-28_portaria_100_2011_classificacao_meios_hospedagem. Acessado em: 07 de out. 2022

Moira, P., Mylonopoulos, D., & Kontoudaki, A. (2015). **Gastronomia grega como forma de turismo cultural.** Fakultet za sport i turizam, Novi Sad, TIMS Acta 9, 135-148. disponível em: <https://www.aseestant.ceon.rs/index.php/timsacta/article/view/8128> Acessado em: 07 de out. 2022

NASCIMENTO, Elimar Pinheiro do; JACQUES, Ana Paula Caetano; GARBIN, Ramon Figueira (Org.). **Estudo sobre tendências de turismo gastronômico: Brasil 2030.** Brasília, DF: Ed. da Autora, 2022. ISBN 978-65-00-46371-2. Disponível em:

<https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/programa-nacional-de-turismo-gastronomico/EstudosobreTndenciasdeturismogastronomiconoBrasil2030.pdf>

Acessado em: 07 de out. 2022

NETO, Ernani Coelho; AZEVEDO, Marcelo. **Turismo, imagem territorial e gastronomia: o valor simbólico da comida na atratividade de destinos turísticos brasileiros.**

Observatório de Inovação do Turismo - Revista Acadêmica, vol. V, no. 2, p. 2-13, 2010.

Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/63668>. Acesso em: 10 ago. 2023.

NUNES, Nádia Lúcia Almeida. **Hospitalidade na oferta de bens e serviços em alimentação ao turista com restrição alimentar.** 2015. 84 f., il. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo)—Universidade de Brasília, Brasília, 2015. Disponível em:

<http://repositorio.unb.br/handle/10482/18938> Acesso em: 29 de jun. 2023.

OLIVEIRA, Celso Ramos de et al. **Hospitalidade: um local de encontro da gastronomia com a bioética.** In: **Anais do Congresso Internacional de Turismo e Estudos de Gestão - Algarve 2012** vol.1. Faro: ESGHT-Universidade do Algarve, Portugal, 2012. p. 78-83.

Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3887/388743874007.pdf> acesso em: 20 Nov. 2022.

OLIVEIRA, Maria. **A influência dos eventos na taxa de ocupação hoteleira: estudo de caso Montebelo Viseu Hotel & Spa.** Mestrado em Turismo, Especialização em Gestão Estratégica de Eventos. Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, 2014.

Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.26/8757>. Acesso em: 20 set. 2022.

OLIVEIRA, L. de S.; KATO, H. C. de A. **A gastronomia como agente de desenvolvimento regional nos estados do Pará e Tocantins.** 2018. Disponível em:

<https://www.alice.cnptia.embrapa.br/alice/handle/doc/1103878>. Acesso em: (16/11/2023).

Organização Mundial do Turismo e Centro Culinário Basco (2019), ***Diretrizes para o Desenvolvimento do Turismo Gastronômico***, OMT, Madrid, DOI:

<https://doi.org/10.18111/9789284420957> disponível em:

<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284420957> acessado em: 15 de Ago de 2023.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. Volume I: **Estatutos, Regras de Procedimento e Acordos.** 5. ed. Madrid: OMT, 2016. Disponível em:

<http://www2.unwto.org/publication/unwto-basic-documents>. Acesso em: 15 de Nov de 2022.

PALMAS. Agência Municipal de Turismo. **O Festival Gastronômico movimenta a economia no Distrito de Taquaruçu. Publicado em 07 de setembro de 2019.** Disponível em: <https://www.palmas.to.gov.br/portal/noticias/festival-gastronomico-movimenta-a-economia-no-distrito-de-taquarucu/24270/#:~:text=A%20propriet%C3%A1ria%20do%20Hotel%20Pousada>. Acesso em: 17 de agosto de 2022.

PALMAS. Prefeitura Municipal. **Festival Gastronômico de Taquaruçu movimenta quase R\$2 milhões em vendas nos cinco dias de evento.** Disponível em:

<https://agenciapalmas.com/Noticia/237132/festival-gastronomico-de-taquarucu-movimenta-quase-r-2-milhoes-em-vendas-nos-cinco-dias-de-event>. Acesso em: 11 de Dezembro de 2023

PETROCCHI, M. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Aleph, 2003.
 Rede de Informação do Mercado de Turismo. **Boletim de Inteligência de Mercado no Turismo: Turismo Gastronômico**. Brasília: Ministério do Turismo, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/programa-nacional-de-turismo-gastronomico/BIMT9TURISMOGASTRONMICO.pdf> Acesso em: 20 de Novembro, 2022.

RIBEIRO-MARTINS, Clarissa de Souza; et al. **Turismo gastronômico: uma pesquisa bibliométrica em base de dados nacionais e internacionais**. Turismo - Visão e Ação, v. 20, n. 1, p. 183-200, 2018. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/926/92654788010.pdf>. Acesso em: 20 de Novembro de 2022.

SANTOS, Daianna Marques dos. **História da gastronomia mundial**. Indaial: UNIASSELVI, 2018. Disponível em: <https://www.uniasselvi.com.br/extranet/layout/request/trilha/materiais/livro/livro.php?codigo=29176> acessado em 04 de Dezembro de 2022.

SILVA, Marta Alexandra Marques Pereira da. **Estratégias de valorização da gastronomia na perspectiva do departamento de Food & Beverage. Estudo de caso The Hotel Brussels**. 2020. Tese de Doutorado. acesso em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/35648> em 04 de Dezembro de 2022

SIGALA, M. (2017). **Comércio colaborativo no turismo: implicações para a investigação e a indústria**. Questões Atuais em Turismo, 20 , 346 - 355.

SILVA, Marta Alexandra Marques Pereira da. **Estratégias de valorização da gastronomia na perspectiva do departamento de Food & Beverage. Estudo de caso The Hotel Brussels**. 2020. Tese de Doutorado. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/35648> em 04 de mar. de 2023

SILVA, William Cléber Domingues et al. **Hotelaria**. Volume 1. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2014. Disponível em: <https://canal.cecierj.edu.br/012016/f7e82904d1b96282318a78d3f3ecc464.pdf> Acesso em: 04 de jun. de 2023.

SOUZA, Kássia Roberta Rodrigues de. **A virtualização de processos no setor gastronômico de food service do Recife: benefícios e miragens do uso da computação em nuvem**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Pernambuco, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/27627> Acesso em: 04 de set. de 2023.

APÊNDICES

APÊNDICE 1- ROTEIRO DA ENTREVISTA COM O PROPRIETÁRIO

Durante a entrevista com o sócio proprietário da pousada Aldeia da Serra, Marcelo Lellis foram abordados temas como:

- História da Pousada Aldeia da Serra.
- A localização da Pousa
- Como surgiu a ideia de implementação da Pousada.
- Como enxerga o setor de alimentos e bebidas na pousada.
- Como foi escolhida a ambientação da pousada.
- Quantidade de Unidades Habitacionais.
- Taxa de ocupação.

APÊNDICE 2 - QUESTIONÁRIO PROPRIETÁRIO

18/12/2023, 11:49

Questionário para o Proprietário- Avaliação da Influência da Gastronomia na Atratividade Hoteleira

Questionário para o Proprietário- Avaliação da Influência da Gastronomia na Atratividade Hoteleira

Caro(a) Senhor(a), agradecemos a sua participação neste questionário. Sua experiência e perspectiva são fundamentais para a compreensão da "Influência da gastronomia na atratividade hoteleira: um estudo de caso no restaurante da Pousada Aldeia da Serra em Palmas-TO". a pesquisa tem autoria da dicente Lavinia F. Machado do curso de Gestão de Turismo do IFTO Campus Palmas, orientado pela Prof. Dra. Luana Oliveira. Por favor, responda às seguintes perguntas selecionando a opção que melhor representa sua visão.

1. E-mail *

2. Termo de publicação de dados:

Eu afirmo através deste que estou de acordo em participar desta pesquisa de forma voluntária e por ela estou ciente. De que não receberei nenhum retorno financeiro e autorizo a publicação dos dados em trabalhos científicos publicados pela docente e pela aluna mencionadas.

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Declaro que estou ciente e de acordo.
- ☐ Declaro que não estou de acordo.

DADOS PESSOAIS

3. NOME COMPLETO

18/12/2023, 11:49

Questionário para o Proprietário: Avaliação da Influência da Gastronomia na Atratividade Hoteleira

4. IDADE

5. ESCOLARIDADE

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sem escolaridade
- ☐ Fundamental incompleto
- ☐ Fundamental completo
- ☐ Médio incompleto
- ☐ Médio completo
- ☐ Superior incompleto
- ☐ Superior completo
- ☐ Outro:

6. Você possui formação na área de Turismo, Gastronomia, Hotelaria ou Alimentos e Bebidas? Especifique.

7. Qual o nome do seu empreendimento Hoteleiro?

18/12/2023, 11:49

Questionário para o Proprietário: Avaliação da Influência da Gastronomia na Atratividade Hoteleira

8. Quais serviços de alimentação sua Pousada oferece?

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Restaurante no local
- ☐ Serviço de quarto
- ☐ Café da manhã incluso
- ☐ Eventos Gastronômicos (ex: Jantares temáticos)
- ☐ Serviço de alimentos e bebidas para eventos
- ☐ Outro: _____

9. Qual a importância do setor de alimentos e bebidas para o seu estabelecimento?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Atrativo Prioritário
- ☐ Atrativo Secundário
- ☐ Cumpre com a exigência dos serviços de alimentos e bebidas de uma Pousada do Roteiro do Charme
- ☐ Outro: _____

10. Você planejou os serviços e produtos do setor de alimentos e bebidas para que fosse um diferencial competitivo do seu empreendimento?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Totalmente
- ☐ Parcialmente

18/12/2023, 11:49

Questionário para o Proprietário- Avaliação da Influência da Gastronomia na Atratividade Hoteleira

11. Você implementa ações (cursos para funcionários, novos espaços etc.) para melhorar a experiência gastronômica em sua Pousada? Quais?

12. Se a resposta anterior, for sim, você percebeu aumento no número de reservas ou na satisfação dos hóspedes após melhorias na oferta gastronômica?

13. O senhor participa da escolha dos pratos e das bebidas que compõem os cardápios da sua Pousada? Por quê?

14. Para o senhor qual o diferencial competitivo do setor de alimentos da sua Pousada (pratos, atendimento, bebidas)?

18/12/2023, 11:49

Questionário para o Proprietário- Avaliação da Influência da Gastronomia na Atratividade Hoteleira

15. Na sua opinião, como o setor poderia ser aprimorado para contribuir ainda mais para a satisfação dos hóspedes e atratividade turística?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Inovações no cardápio
- ☐ Eventos gastronômicos
- ☐ Parcerias com produtores locais
- ☐ Treinamentos regulares

16. Quais são os critérios que o senhor usa para selecionar os funcionários do setor de alimentos e bebidas?

17. Quais são os principais desafios ou dificuldades para ofertar serviços e produtos de qualidade no setor de alimentos e bebidas na sua Pousada?

18. A pousada tem algum canal de comunicação para ouvir as opiniões dos hóspedes quanto ao serviço e produtos de alimentos e bebidas? Se, sim qual é? E como a gestão trata as críticas quando as recebe?

18/12/2023, 11:49

Questionário para o Proprietário: Avaliação da Influência da Gastronomia na Atratividade Hoteleira

19. Existe alguma informação adicional que você gostaria de compartilhar sobre a influência da gastronomia na atração de clientes para a sua Pousada?

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Questionário para o Gerente

Caro(a) Senhor(a), agradecemos a sua participação neste questionário. Sua experiência e perspectiva são fundamentais para a compreensão da "Influência da gastronomia na atratividade hoteleira: um estudo de caso no restaurante da Pousada Aldeia da Serra em Palmas-TO". a pesquisa tem autoria da docente Lavinia F. Machado do curso CST - Gestão de Turismo do IFTO Campus Palmas orientado pela Prof. Dra. Luana Oliveira. Por favor, responda às seguintes perguntas selecionando a opção que melhor representa sua visão.

1. E-mail *

2. Termo de publicação de dados:

Eu afirmo através deste que estou de acordo em participar desta pesquisa de forma voluntária e por ela estou ciente. De que não receberei nenhum retorno financeiro e autorizo a publicação dos dados em trabalhos científicos publicados pela docente e pela aluna mencionadas.

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Declaro que estou ciente e de acordo.
- ☐ Declaro que não estou de acordo.

DADOS PESSOAIS

3. NOME COMPLETO

4. IDADE

18/12/2023, 11:49

Questionário para o Gerente

5. ESCOLARIDADE*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Sem escolaridade
- ☐ Fundamental incompleto
- ☐ Fundamental completo
- ☐ Médio incompleto
- ☐ Médio completo
- ☐ Superior incompleto
- ☐ Superior completo
- ☐ Outro: _____

6. Você possui alguma formação na área de Turismo, Gastronomia, Hotelaria ou Alimentos e Bebidas? Especifique.

DADOS GERAIS**7. Considerando o cenário atual, quais são as principais tendências que vocês enxergam para o futuro do setor de alimentos e bebidas na hotelaria? (pode selecionar mais de uma opção)***Marque todas que se aplicam.*

- ☐ Maior ênfase em opções saudáveis
- ☐ Integração de tecnologias no atendimento
- ☐ Sustentabilidade na seleção de ingredientes
- ☐ Crescente demanda por experiências gastronômicas exclusivas
- ☐ Opções Regionais
- ☐ Outro: _____

18/12/2023, 11:49

Questionário para o Gerente

8. Na sua opinião, como o setor poderia ser aprimorado para contribuir ainda mais para a satisfação dos hóspedes e atratividade turística?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Inovações no cardápio
- ☐ Eventos gastronômicos
- ☐ Parcerias com produtores locais
- ☐ Treinamentos regulares
- ☐ Outro: _____

DADOS ESPECÍFICOS

9. Como você avalia o impacto do setor de alimentos e bebidas na rentabilidade global do hotel?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Impacto Significativo
- ☐ Impacto Moderado
- ☐ Impacto Limitado
- ☐ Sem Impacto

10. Para você o setor de alimentos e bebidas influencia na atratividade da Pousada?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Totalmente
- ☐ Parcialmente
- ☐ Indiferente

18/12/2023, 11:49

Questionário para o Gerente

11. Para você o setor de alimentos e bebidas influencia na permanência dos hóspedes na Pousada?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Totalmente
- ☐ Parcialmente
- ☐ Indiferente

12. Quais estratégias são adotadas para promover a integração eficaz entre os diversos profissionais do setor?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Reuniões regulares
- ☐ Treinamentos em equipe
- ☐ Eventos sociais internos
- ☐ Compartilhamento de metas
- ☐ Outro: _____

13. Com que frequência o setor de alimentos e bebidas recebe treinamentos/qualificações?

18/12/2023, 11:49

Questionário para o Gerente

14. Quais atividades são desenvolvidas no treinamento do setor de alimentos e bebidas?

15. Qual ou quais as dificuldades para manter a qualidade dos serviços de alimentos e bebidas ?

16. Para você qual o diferencial dos serviços e produtos do setor de alimentos e bebidas ofertado pela Pousada?

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

18/12/2023, 13:03

Questionário para o Chefe de cozinha

Questionário para o Chefe de cozinha

Caro(a) Senhor(a), agradecemos a sua participação neste questionário. Sua experiência e perspectiva são fundamentais para a compreensão da "Influência da gastronomia na atividade hoteleira: um estudo de caso no restaurante da Pousada Aldeia da Serra em Palmas-TO". a pesquisa tem autoria da docente Lavinia F. Machado do curso de Gestão de Turismo do IFTO Campus Palmas, orientado pela Prof. Dra. Luana Oliveira. Por favor, responda às seguintes perguntas selecionando a opção que melhor representa sua visão.

1. E-mail *

2. Termo de publicação de dados:

Eu afirmo através deste que estou de acordo em participar desta pesquisa de forma voluntária e por ela estou ciente. De que não receberei nenhum retorno financeiro e autorizo a publicação dos dados em trabalhos científicos publicados pela docente e pela aluna mencionadas.

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Declaro que estou ciente e de acordo.
- ☐ Declaro que não estou de acordo.

DADOS PESSOAIS

3. NOME COMPLETO

4. IDADE

18/12/2023, 13:03

Questionário para o Chefe de cozinha

5. ESCOLARIDADE*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Sem escolaridade
- ☐ Fundamental incompleto
- ☐ Fundamental completo
- ☐ Médio incompleto
- ☐ Médio completo
- ☐ Superior incompleto
- ☐ Superior completo
- ☐ Outro: _____

6. Você possui formação na área de Turismo, Gastronomia, Hotelaria ou Alimentos e Bebidas? Especifique.

DADOS GERAIS**7. Considerando o cenário atual, quais são as principais tendências que vocês enxergam para o futuro do setor de alimentos e bebidas na hotelaria? (pode selecionar mais de uma opção)***Marque todas que se aplicam.*

- ☐ Maior ênfase em opções saudáveis
- ☐ Integração de tecnologias no atendimento
- ☐ Sustentabilidade na seleção de ingredientes
- ☐ Crescente demanda por experiências gastronômicas exclusivas
- ☐ Opções Regionais
- ☐ Outro: _____

18/12/2023, 13:03

Questionário para o Chefe de cozinha

8. Na sua opinião, como o setor poderia ser aprimorado para contribuir ainda mais para a satisfação dos hóspedes e atratividade turística?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Inovações no cardápio
- ☐ Eventos gastronômicos
- ☐ Parcerias com produtores locais
- ☐ Treinamentos regulares
- ☐ Outro: _____

DADOS ESPECÍFICOS

9. Como você classificaria o tipo de cozinha ofertada pelo restaurante da Pousada?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Contemporânea
- ☐ Internacional
- ☐ Regional
- ☐ Brasileira
- ☐ Fusão

10. Como é feita a seleção dos pratos que compõem o cardápio?

18/12/2023, 13:03

Questionário para o Chefe de cozinha

11. Quais ingredientes e comidas você reconhece como tradicionais da região?

12. Os ingredientes e pratos da cozinha regional fazem parte da identidade gastronômica do estabelecimento? Se, sim, como você os usa ?

13. Quantas pessoas compõe a brigada da cozinha e com que frequência você treina sua equipe?

14. Do cardápio vigente você criou algum prato? Se, sim qual? Se não, qual prato você criaria para ofertar aos clientes da Pousada?

18/12/2023, 13:03

Questionário para o Chefe de cozinha

15. Qual ou quais a dificuldade para manter a qualidade dos serviços de alimentos e bebidas ?

16. Para você qual o diferencial dos serviços e produtos do setor de alimentos e bebidas ofertado pela Pousada?

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

APÊNDICE 5 - QUESTIONÁRIO BARMAN

18/12/2023, 11:50

Questionário para o Barman

Questionário para o Barman

Caro(a) Senhor(a), agradecemos a sua participação neste questionário. Sua experiência e perspectiva são fundamentais para a compreensão da "Influência da gastronomia na atratividade hoteleira: um estudo de caso no restaurante da Pousada Aldeia da Serra em Palmas-TO". a pesquisa tem autoria da discente Lavínia F. Machado do curso de Gestão de Turismo do IFTO Campus Palmas, orientado pela Prof. Dra. Luana Oliveira. Por favor, responda às seguintes perguntas selecionando a opção que melhor representa sua visão.

** Indica uma pergunta obrigatória*

1. E-mail *

2. Termo de publicação de dados:

Eu afirmo através deste que estou de acordo em participar desta pesquisa de forma voluntária e por ela estou ciente. De que não receberei nenhum retorno financeiro e autorizo a publicação dos dados em trabalhos científicos publicados pela docente e pela aluna mencionadas.

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Declaro que estou ciente e de acordo.
- ☐ Declaro que não estou de acordo.

DADOS PESSOAIS

3. NOME COMPLETO

4. IDADE

18/12/2023, 11:50

Questionário para o Barman

5. ESCOLARIDADE*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Sem escolaridade
- ☐ Fundamental incompleto
- ☐ Fundamental completo
- ☐ Médio incompleto
- ☐ Médio completo
- ☐ Superior incompleto
- ☐ Superior completo
- ☐ Outro: _____

6. Você possui formação na área de Turismo, Gastronomia, Hotelaria ou Alimentos e Bebidas? Especifique o curso e instituição de ensino.

DADOS GERAIS

7. Considerando o cenário atual, quais são as principais tendências que vocês enxergam para o futuro do setor de alimentos e bebidas na hotelaria? (pode selecionar mais de uma opção)

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Maior ênfase em opções saudáveis
- ☐ Integração de tecnologias no atendimento
- ☐ Sustentabilidade na seleção de ingredientes
- ☐ Crescente demanda por experiências gastronômicas exclusivas
- ☐ Opções Regionais
- ☐ Outro: _____

18/12/2023, 11:50

Questionário para o Barman

8. Na sua opinião, como o setor de A&B poderia ser aprimorado para contribuir ainda mais para a satisfação dos hóspedes e atratividade turística?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Inovações no cardápio
- ☐ Eventos gastronômicos
- ☐ Parcerias com produtores locais
- ☐ Treinamentos regulares
- ☐ Outro: _____

9. Qual a sua abordagem para garantir a satisfação dos clientes durante o serviço de alimentos e bebidas? *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Atendimento personalizado
- ☐ Rapidez e eficiência
- ☐ Sugestões de bebidas
- ☐ Antecipação as necessidades
- ☐ Outro: _____

10. Em sua opinião, quais são os principais desafio enfrentados no atendimento do setor de alimentos e bebidas? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Agilidade no serviço
- ☐ Compreensão das preferencias dos Hospedes
- ☐ Comunicação eficaz
- ☐ Resolução de conflitos
- ☐ Outro: _____

18/12/2023, 11:50

Questionário para o Barman

11. Como você percebe a importância do seu papel na construção da experiência gastronômica dos hóspedes *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Total importancia
- ☐ Parcial importancia
- ☐ indiferente
- ☐ Outro: _____

12. Para você os serviços e produtos de alimentos e bebidas da Pousada Aldeia da Serra contribuem para a atração dos hóspedes? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Totalmente
- ☐ Parcialmente
- ☐ Indiferente

13. Para você os serviços e produtos de alimentos e bebidas da Pousada Aldeia da Serra contribuem para a permanência dos hóspedes? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Totalmente
- ☐ Parcialmente
- ☐ Indiferente

DADOS ESPECÍFICOS

18/12/2023, 11:50

Questionário para o Barman

14. Como você ou a gestão da Pousada escolhe os drinks e as demais bebidas para o cardápio de bebidas?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Explorando tendências atuais
- ☐ Criando drinks exclusivos
- ☐ Incorporando ingredientes locais
- ☐ Mantendo clássicos populares
- ☐ Outro: _____

15. Para você a inclusão de ingredientes locais (frutas, licores, sucos etc.) no preparo dos drinks e bebidas sem álcool torna as bebidas mais atrativas para os clientes?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Totalmente
- ☐ Parcialmente
- ☐ Indiferente

16. Qual o tipo de bebida mais servida?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Drinks
- ☐ Cervejas
- ☐ Bebidas sem álcool
- ☐ Outro: _____

18/12/2023, 11:50

Questionário para o Barman

17. Em sua visão, como a inovação e a introdução de novas tendências no setor de bebidas podem influenciar na competitividade da pousada? *

18. Levando em conta sua interação com os hóspedes, quais inovações ou tendências você acredita que poderiam ser adotadas no cardápio e/ou serviço do bar para destacar a pousada ainda mais de forma atrativa, atendendo às expectativas dos clientes? *

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

APÊNDICE 6 - QUESTIONÁRIO GARÇOM

18/12/2023, 11:48

Questionário para o Garçom

Questionário para o Garçom

Caro(a) Senhor(a), agradecemos a sua participação neste questionário. Sua experiência e perspectiva são fundamentais para a compreensão da "Influência da gastronomia na atratividade hoteleira: um estudo de caso no restaurante da Pousada Aldeia da Serra em Palmas-TO". a pesquisa tem autoria da discente Lavínia F. Machado do curso de Gestão de Turismo do IFTO Campos Palmas, orientado pela Prof. Dra. Luana Oliveira. Por favor, responda às seguintes perguntas selecionando a opção que melhor representa sua visão.

* Indica uma pergunta obrigatória

1. E-mail *

2. Termo de publicação de Dados:

Eu afirmo através deste que estou de acordo em participar desta pesquisa de forma voluntária e por ela estou ciente. De que não receberei nenhum retorno financeiro e autorizo a publicação dos dados em trabalhos científicos publicados pela docente e pela aluna mencionadas.

Marcar apenas uma oval.

☐ Declaro que estou ciente e de acordo.

☐ Declaro que não estou de acordo.

DADOS PESSOAIS

3. NOME COMPLETO

4. IDADE

18/12/2023, 11:48

Questionário para o Garçon

5. ESCOLARIDADE*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Sem escolaridade
- ☐ Fundamental incompleto
- ☐ Fundamental completo
- ☐ Médio incompleto
- ☐ Médio completo
- ☐ Superior incompleto
- ☐ Superior completo
- ☐ Outro: _____

6. Você possui formação na área de Turismo, Gastronomia, Hotelaria ou Alimentos e Bebidas? Especifique o curso e instituição de ensino .

DADOS GERAIS

7. Considerando o cenário atual, quais são as principais tendências que você enxerga para o futuro do setor de alimentos e bebidas na hotelaria? (pode selecionar mais de uma opção)

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Maior ênfase em opções saudáveis
- ☐ Integração de tecnologias no atendimento
- ☐ Sustentabilidade na seleção de ingredientes
- ☐ Crescente demanda por experiências gastronômicas exclusivas
- ☐ Opções Regionais
- ☐ Outro: _____

18/12/2023, 11:48

Questionário para o Garçon

8. Na sua opinião, como o setor de A&B poderia ser aprimorado para contribuir ainda mais para a satisfação dos hóspedes e atratividade turística?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Inovações no cardápio
- ☐ Eventos gastronômicos
- ☐ Parcerias com produtores locais
- ☐ Treinamentos regulares
- ☐ Outro: _____

9. Qual é a sua abordagem para garantir a satisfação dos clientes durante o serviço de alimentos e bebidas?

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Atendimento personalizado
- ☐ Rapidez e eficiência
- ☐ Sugestões de pratos
- ☐ Antecipação às necessidades
- ☐ Outro: _____

10. Em sua opinião, quais são os principais desafios enfrentados no atendimento ao cliente no setor de alimentos e bebidas?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Agilidade no serviço
- ☐ Compreensão das preferências dos hóspedes
- ☐ Comunicação eficaz
- ☐ Resolução de conflitos
- ☐ Outro: _____

18/12/2023, 11:48

Questionário para o Garçon

11. Como você percebe a importância do seu papel na construção da experiência gastronômica dos hóspedes?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Total
- ☐ Parcial
- ☐ Indiferente

12. Para você os serviços e produtos de alimentos e bebidas da Pousada Aldeia da Serra contribuem para atração dos hospedes?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Totalmente
- ☐ Parcialmente
- ☐ Indiferente

13. Para você os serviços e produtos de alimentos e bebidas da Pousada Aldeia da Serra contribuem para permanência dos hospedes? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Totalmente
- ☐ Parcialmente
- ☐ Indiferente

DADOS ESPECÍFICOS

18/12/2023, 11:48

Questionário para o Garçon

14. Durante o atendimento, quais itens dos cardápios são mais elogiados?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Entradas
- ☐ Pratos Principais
- ☐ Sobremesas
- ☐ Drinks
- ☐ Vinhos
- ☐ Outro: _____

15. Como você descreveria a importância da experiência gastronômica na escolha *
de um meio de hospedagem, tanto do ponto de vista do cliente quanto do seu
papel como garçon?

16. Na sua percepção, quais são os elementos específicos da oferta gastronômica *
que mais impactam positivamente na experiência do hóspede na pousada?

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

