XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR

Competências de Inovação na Coquetelaria: Um Estudo de Múltiplos Casos com Bartenders da RMR

Sofia Beliza Carneiro de Cabral[1]
Simone de Lira Almeida[2]
Viviane Santos Salazar[3]
Alexandre César Batista da Silva[4]

Resumo

O objetivo deste estudo foi analisar as competências de inovação que se destacam na atuação profissional dos principais *bartenders* atuantes na Região Metropolitana do Recife. Como suporte teórico da pesquisa, adotou-se o modelo de competência culinária inovativa de Hu (2010a) que categoriza as competências nas dimensões de cultura, estética, tecnologia, produto, serviço, gestão e criatividade, sugerindo que as sete dimensões atuam de forma interligada para proporcionar a inovação. A metodologia escolhida seguiu uma abordagem qualitativa, tendo por base os casos de dois *bartenders* que trabalham na cidade do Recife. O método de coleta de dados foi a entrevista semiestruturada e a análise de conteúdo foi a técnica escolhida para analisar o *corpus* da pesquisa. Os resultados revelam que as competências de inovação mais representativas nos *bartenders* entrevistados foram o conhecimento das características dos ingredientes, a atitude positiva relacionada a apresentação de valores estéticos, a capacidade de percepção das necessidades dos clientes e a atitude positiva para criação de novas ideias. Além disso, seis novas competências não contempladas no modelo teórico original foram identificadas: 1) atitude positiva relacionada aos produtos locais, 2) capacidade de percepção das necessidades dos clientes, 3) capacidade de percepção para desenvolver um serviço autoral de bar, 4) capacidade de desenvolver a interação e o diálogo com clientes, 5) capacidade de controlar e gerenciar emoções e 6) atitude positiva relacionada às experiências anteriores. Assim, pode-se dizer que o *bartender* deve buscar ser um artesão inovador, que procura desenvolver todas as suas habilidades num trabalho manual de produção de coquetéis, agregando valor a este trabalho com seus conhecimentos e experiências, a fim de apresentar sempre um resultado novo. Este profissional demonstra, de forma ampla, que a inovação não está presente apenas no produto gerado, mas também em todo o serviço contido por trás dos *drinks* produzidos. Torna-se, assim, perceptível que a profissão do *bartender* exige competências especificas para bom desempenho desta função, que é mais rica do que se tem conhecimento.

Palavras-chave: inovação; competência; *bartender*.

[1] Bacharela em Hotelaria. Universidade Federal de Pernambuco. http://lattes.cnpq.br/5371139638741693. Sofia.cabrall@gmail.com
[2] Doutora em Administração. Universidade Federal de Pernambuco. http://lattes.cnpq.br/4724966662551377. simoneufpe.almeida@gmail.com
[3] Doutora em Administração. Universidade Federal de Pernambuco. http://lattes.cnpq.br/0331772105868515. viviane_salazar@yahoo.com.br
[4] Mestre em Ciências Contábeis. Universidade Federal de Pernambuco. http://lattes.cnpq.br/8320643857508960. acbspe@uol.com.br