

nome Ana Beatriz Johasen Saraiva Gemha
título **Os critérios de avaliação dos críticos gastronômicos para os restaurantes comerciais**
orientador Profa. Dra. Nilma Morcerf de Paula
defesa 20.12.2005

RESUMO

A pesquisa, de cunho qualitativo, trata de investigar os critérios de avaliação dos restaurantes comerciais utilizados pelos críticos gastronômicos da cidade de São Paulo, bem como as características de hospitalidade segundo a opinião dos mesmos. Para alcançar os objetivos propostos foi realizada uma pesquisa empírica, de natureza exploratória, a partir de uma amostra não probabilística, por conveniência, junto aos críticos gastronômicos dos principais meios de comunicação impressos, apontados por uma amostra. O trabalho inicia-se com uma discussão sobre a alimentação e o gosto, apresentada um breve histórico da restauração na França e na cidade de São Paulo, seguido pela discussão sobre a hospitalidade nos restaurantes comerciais. Posteriormente aborda o restaurante como um produto, traçando sua evolução, apontando os principais conceitos e classificação. Paralelamente faz uma breve reflexão sobre qualidade nos empreendimentos gastronômicos, critérios de avaliação e a relação entre os críticos gastronômicos e gestores dos restaurantes. Posteriormente, apresentada, a metodologia utilizada para a obtenção dos dados, bem como o resultado obtido, onde pode-se levantar que os critérios de avaliação, dentro do universo selecionado, está baseada em dois pilares: o alimento e suas características e ao serviço. Quando se refere a opinião dos críticos sobre hospitalidade nos restaurantes comerciais, a predominância é de características relacionadas ao atendimento, ou seja, está baseada nas relações humanas. Finalmente, é feita uma reflexão a cerca dos resultados obtidos.

Palavras-chave: Críticos gastronômicos. Critérios de avaliação. Gastronomia. Hospitalidade Comercial. Restaurante