



# XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

## ***Kodawari e Hospitalidade: um estudo multicase de restaurantes japoneses (São Paulo, SP)***

Cynthia Shinagava de Carvalho<sup>1</sup>

Maria Henriqueta Gimenes-Minasse<sup>2</sup>

### **Resumo**

A credibilidade japonesa na confecção de produtos e na prestação de serviços foi construída ao longo do tempo a partir de diferentes filosofias. Uma delas é o *kodawari*, que pode ser compreendido como a busca constante pela perfeição e ser aplicado em diferentes empreendimentos e processos, inclusive os relacionados à alimentação. Os restaurantes são estabelecimentos comerciais dedicados à oferta de alimentos e bebidas, mas também de experiências de refeição. Em grandes cidades, como São Paulo, o hábito de comer fora é incorporado por boa parte da população e o mercado da alimentação fora do lar é bastante competitivo. Este artigo tem como objetivo identificar os princípios do *kodawari* que podem ser aplicados ao universo dos restaurantes e investigar quais princípios desta filosofia que são aplicados em restaurantes japoneses em São Paulo (SP) e podem contribuir para o incremento da competitividade destes estabelecimentos. O estudo foi desenvolvido a partir de uma abordagem qualitativa com o método de estudo de casos múltiplos, de acordo com as premissas de Yin (2005), tendo como casos os restaurantes *Murakami*, JoJo Ramen e Nakka, todos restaurantes contemporâneos que valorizam a cultura alimentar japonesa. As estratégias de coleta de dados utilizadas foram, além da revisão bibliográfica, observação direta não participativa, entrevista com os gestores dos estabelecimentos (gerência geral, de atendimento e de cozinha) e análise documental. Dentre os principais resultados, destacam-se: a identificação de 21 princípios de *kodawari* aplicáveis a restaurantes e similares nas perspectivas da gerência geral, gerência de atendimento e gerência de produção/cozinha; a identificação da importância do *omotenashi* no como espírito de hospitalidade nos restaurantes estudados e no contexto do *kodawari*; a aplicação de princípios do *kodawari* majoritavelmente nas áreas de produção e atendimento dos restaurantes estudados; a aplicação dos princípios do *kodawari* fomentando as principais estratégias e os principais recursos competitivos dos restaurantes estudados.

**Palavras-chave:** *kodawari*; hospitalidade; *omotenashi*; restaurantes; competitividade.

<sup>1</sup> Bacharel em Turismo, Mestre em Hospitalidade. Universidade Anhanguera. Link para o Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9570594921100682> E-mail: [cynthia\\_shinagava@hotmail.com](mailto:cynthia_shinagava@hotmail.com)

<sup>2</sup> Bacharel em Turismo, Mestre em Sociologia, Doutora em História. Universidade Anhembi Morumbi. Link para Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6807582118593348> E-mail: [mariegimenes@gmail.com](mailto:mariegimenes@gmail.com)