



IMPACTOS DA PESQUISA E DA
PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E
HOSPITALIDADE NA SOCIEDADE

 **XVII Seminário
ANPTUR**
ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

02 A 04 DE DEZEMBRO DE 2020
RECIFE - PERNAMBUCO | UFPE
ANAIS ANPTUR | ISSN 2359-6805

A Hospitalidade nos Negócios é Possível em Tempos de Isolamento Social? Um Estudo com Gestores de MEI, ME, EPP e Profissionais Informais

Vanuza Bastos Rodrigues¹
Ana Cláudia Guimarães Antunes²
Ádiler Caroline Vilkas³
Elizabeth Kyoko Wada⁴

Resumo

Independentemente do tipo de organização, todas elas estão expostas à possibilidade de vivenciar um período de crise. Esse tipo de situação, de certa maneira, é inerente ao negócio. Atualmente, não só o Brasil, mas, praticamente, o mundo todo, entrou em um período de isolamento social provocada pela pandemia do vírus Covid-19, obrigando gestores de empresas de vários portes e empreendedores informais a adequarem suas formas de negociar e receber clientes e fornecedores para manterem suas empresas funcionando. Tendo como direcionamento a hospitalidade entre as organizações e seus *stakeholders* na gestão de crise, este estudo questiona: Durante o período de isolamento social, de que maneira as atitudes e ações hospitaleiras colaboraram para manter as relações comerciais e a sobrevivência do negócio durante a pandemia provocada pelo vírus do Covid-19? Por objetivo geral, pretendeu-se identificar as ações e atitudes hospitaleiras que colaboraram para as relações comerciais e a sobrevivência dos negócios durante o isolamento social provocado pela pandemia do vírus Covid-19. Assim, apresenta como proposições: As relações de hospitalidade nos negócios com os meus clientes e fornecedores permitiram que eu preparasse o meu negócio para enfrentar o isolamento social, devido à pandemia do Covid-19; As relações de hospitalidade nos negócios favoreceram acordos positivos com clientes e fornecedores para que o meu empreendimento se mantivesse ativo no período de isolamento social devido à pandemia de Covid-19; e Após o período de isolamento social devido à pandemia do Covid-19, pretendo manter a hospitalidade nos negócios com os meus clientes e fornecedores. Como método, tem a abordagem qualitativa e exploratória e, para tratamento dos dados, optou-se pela Análise de Conteúdo. Os resultados confirmaram duas proposições e a terceira, não foi possível confirmar ou rejeitar. Considerou-se que, mesmo sem ter a noção mais definida sobre hospitalidade,

¹ Doutora em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/4031392207390120>. vanuzabastosrodrigues@gmail.com.

² Doutoranda em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/2323197831049888>. ana.c.g.antunes@gmail.com

³ Doutoranda em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/6707856765582682>. divilkas@hotmail.com

⁴ Pós-doutora em Turismo. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/4904816535433696>. ewada@uol.com.br.



IMPACTOS DA PESQUISA E DA
PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E
HOSPITALIDADE NA SOCIEDADE

 **XVII Seminário**
ANPTUR
ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

02 A 04 DE DEZEMBRO DE 2020
RECIFE - PERNAMBUCO | UFPE
ANAIS ANPTUR | ISSN 2359-6805

muitos entrevistados encontraram em seus ritos a possibilidade de manterem os seus negócios ativos durante o isolamento social

Palavras-chave: Hospitalidade; Gestão de negócios; Gestão de crise; Isolamento social; Pandemia Covid-19