



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

Hospitalidade em tempos de COVID-19 na perspectiva de hotéis e restaurantes

Anderson Soares Lopes¹
Elizabeth Kyoko Wada²
Giovanna Dos Santos Amorim³
Taila Satie Cerqueira Saito⁴

Resumo

Esta pesquisa buscou investigar qual a influência da pandemia de COVID-19 nos *stakeholders* de hotéis e restaurantes em São Paulo. O estudo teve como propósito verificar quais foram as mudanças na rotina de serviços e no relacionamento dos estabelecimentos com seus *stakeholders* por meio de levantamento de artigos científicos, matérias da imprensa em geral e especializada em Turismo e áreas afins, relatórios de organismos de Turismo e de consultorias especializadas que respaldaram as entrevistas semiestruturadas realizadas com doze profissionais da área, entre eles proprietários de bares e restaurantes, gerentes e diretores de hotéis e consultores de alimentos e bebidas. As entrevistas demonstram semelhanças entre o setor de hotéis e restaurantes quanto aos desafios vivenciados em relação à redução de vendas, demissão de funcionários e protocolos de segurança e higiene rígidos para demonstrar credibilidade aos clientes. A pesquisa revela que ambos os setores tentaram aplicar medidas de inovação para contornar a crise e aumentar as vendas, percebe-se ainda que o momento de dificuldade aproximou os estabelecimentos de seus *stakeholders*, formando-se parcerias, auxílios, apoio e empatia. Destaca-se na investigação a atuação do governo como um *stakeholder* relevante, percebido de maneiras diferentes pelo setor de hotéis e restaurantes.

Palavras-chave: Hospitalidade; Hotel; Restaurante; *Stakeholders*; COVID-19.

¹ Doutorando e Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/3300579366589040>. aslturjp@hotmail.com.

² Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (1994), Mestre em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo, Especialista em Administração Mercadológica pela EAESP/FGV, graduada em Turismo pelo Centro Universitário Ibero Americano Unibero e em Comunicação Social - Relações Públicas pela Universidade de São Paulo. Coordenadora do PPG em Hospitalidade e do Mestrado Profissional em Gestão de Alimentos e Bebidas da Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/4904816535433696>. elwada@anhembi.br.

³ Mestranda em hospitalidade e graduada em hotelaria pela Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/1848581444956713>. giovanna.samorim@outlook.com.

⁴ Mestranda em hospitalidade e graduada em gastronomia pela Universidade Anhembi Morumbi. Docente em Gastronomia, Confeitaria, Panificação e História da Gastronomia na Universidade Anhembi Morumbi. Link para Currículo Lattes. tai.cerqueira@gmail.com.