



# 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"

ANAI ANPTUR | ISSN 23596805

## Os efeitos da Covid-19 na rede hoteleira: uma análise bibliométrica dos artigos científicos sobre hospitalidade durante a pandemia

Rina Ricci-Cagnacci<sup>1</sup>  
Walkíria Usui-Napoli<sup>2</sup>  
Prof. Dr. George Bedinelli Rossi<sup>3</sup>  
Prof. Dr. Otávio Freire<sup>4</sup>

### Resumo

Diante da pandemia inesperada declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em março de 2020, a queda da demanda e, conseqüentemente, os valores praticados pelo setor do turismo têm sido constantes. Esse impacto gerou novos procedimentos e cuidados com a segurança de funcionários, uso de equipamentos de proteção, engajamento da rede hoteleira com a Responsabilidade Social Corporativa, maiores cuidados com higienização e uso de inteligência artificial são algumas dessas medidas adotadas para conter a crise. Todas as mudanças têm incentivado novos estudos e pesquisas direcionados aos impactos da Covid-19 na hospitalidade. Com este estudo, pretendemos sintetizar o banco de dados das publicações científicas e demonstrar um panorama de como têm sido feitas as pesquisas no mundo acadêmico, a fim de obter um prognóstico das principais tendências de publicações na área por meio dos termos mais utilizados e propor uma reflexão generalizada sobre os impactos de tal cenário na hospitalidade. São as recentes publicações, considerando a linha de corte adotada, esclarecedores na identificação dos impactos para o setor do turismo? Como um estudo bibliométrico de caráter exploratório, se utiliza de uma base de dados para a técnica da revisão sistemática, com fontes da literatura sobre um determinado tema, e faz uma compilação de forma sistemática para demonstrar a síntese. O resultado apresentou 250 publicações, incluindo os artigos com acesso antecipado, de revistas nacionais e internacionais, demonstrando uma tendência de publicação por ano em visível acríve. Com a análise dos termos é possível identificar como os pesquisadores têm estudado o impacto da pandemia da Covid-19 na hospitalidade, o gerenciamento de crises, a satisfação no trabalho, os impactos econômicos e financeiros e as novas relações entre consumidores e funcionários. Entre as lacunas encontradas, estão o efeito da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) quanto à segurança dos funcionários em situações de crise e o comportamento

<sup>1</sup> Mestranda em Turismo. PPGTUR EACH da Universidade de São Paulo - USP. <http://lattes.cnpq.br/5256942113174938>. [rina.ricci@usp.br](mailto:rina.ricci@usp.br).

<sup>2</sup> Mestranda em Turismo. PPGTUR EACH da Universidade de São Paulo - USP. <http://lattes.cnpq.br/9790988068318482>. E-mail: [walkiria.usui@usp.br](mailto:walkiria.usui@usp.br).

<sup>3</sup> Doutor em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas – FGV. Professor da Universidade de São Paulo – USP. Brasil. <http://lattes.cnpq.br/6837228828495794>. [gbrossi@usp.br](mailto:gbrossi@usp.br).

<sup>4</sup> Doutor em Comunicação ECA/USP. Professor do PPGTUR e do Curso de Marketing EACH/USP e Professor do PPGA-FEA/USP. <http://lattes.cnpq.br/1745770940204631> E-mail: [otfreire@usp.br](mailto:otfreire@usp.br).



# 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

diante delas, bem como estudos sobre a biossegurança na hotelaria, além de conhecer o que se espera do novo turismo após a pandemia e quais são as tendências da hospitalidade no futuro.

**Palavras-chave:** hospitalidade; hotel; covid-19; pandemia; revisão bibliográfica.