



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”

Os atributos da hospitalidade em restaurantes de hotéis em tempos de pandemia de COVID-19

Nathália Gama¹
Simone Ruchdi Barakat²

Resumo

A partir de 2020, com a chegada da pandemia de Covid-19, surgiram desafios e incertezas para o mundo. As relações humanas e as rotinas de trabalho e estudo sofreram rápidas transformações, assim como os comportamentos de consumo, lazer e viagens. Entre os setores mais atingidos pelos impactos da pandemia, destaca-se o setor de turismo e hotelaria, que teve suas atividades restringidas com as normas de isolamento social. Com a recente retomada das atividades, os estabelecimentos do setor tiveram que se adequar às novas necessidades, visando atrair e manter clientes. Para que o setor possa se reerguer, os profissionais da área buscam traçar estratégias alinhadas às expectativas de seus clientes, que precisam se sentir dispostos e seguros para praticar a atividade turística. Nesse contexto, os atributos que compõem a hospitalidade e os protocolos de segurança podem ser considerados diferenciais para os estabelecimentos, como restaurantes de hotéis, pois a hospitalidade favorece as interações humanas, em uma relação de cordialidade e acolhimento, necessárias no período de “retomada da vida normal”. Diante disso, o objetivo dessa pesquisa foi identificar quais atributos de hospitalidade são valorizados pelos clientes em restaurantes de hotéis em tempos de pandemia de Covid-19. Para alcançar esse objetivo, foi realizada uma pesquisa com abordagem qualitativa, por meio de entrevistas semiestruturadas, coletadas durante o mês de novembro de 2021, com hóspedes de hotéis localizados na Zona Sul da cidade de São Paulo. Os resultados mostraram que os atributos de hospitalidade como personalização, recepção calorosa, conforto e relacionamento especial fazem parte dos atributos que os hóspedes determinam como importantes em um restaurante de hotel. Foi evidenciada uma maior importância a esses atributos por se tratar de um período de pandemia, em que as pessoas encontram-se mais expostas e inseguras. Com isso, existe também a valorização e preferência por locais que seguem os protocolos estabelecidos para enfrentar a Covid-19.

Palavras-chave: hospitalidade; restaurantes de hotéis; pandemia de Covid-19.

¹ Doutoranda do Programa de Pós-graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/9430846327324753>. E-mail: nathaliagama11@hotmail.com.

² Doutora em Administração. Professora do Programa de Pós-graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/3825475026474241>. E-mail: simonebarakat@gmail.com.