

Impacto da Covid-19 na hotelaria: uma análise bibliométrica de artigos científicos durante a pandemia

Covid-19's impact on the hospitality industry: a bibliometric analysis of scientific articles during the pandemic

Impacto del Covid-19 en los hoteles: un análisis bibliométrico de artículos científicos durante la pandemia

Rina Ricci-Cagnacci¹
Walkiria Usui Napoli²
George Bedinelli Rossi³
Otávio Bandeira de Lamônica Freire⁴

Resumo: Diante da pandemia inesperada declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em março de 2020, a queda da demanda e dos valores praticados pelo setor do turismo foram 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 e incentivado novas pesquisas direcionadas 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. A metodologia usou a mineração de texto para obter os termos mais utilizados e propor uma reflexão generalizada sobre os impactos de tal cenário na hospitalidade. Vislumbramos um estudo bibliométrico de caráter exploratório com uso da técnica da revisão sistemática. O resultado apresentou 200 publicações em jornais nacionais e internacionais, demonstrando como os pesquisadores têm estudado o impacto 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.

Palavras-chave: Hospitalidade, administração hoteleira, Covid-19, economia e turismo, estudo bibliométrico.

Abstract: Due to the unexpected pandemic declared by the World Health Organization (WHO) in March 2020, the drop in demand and the values practiced by the tourism industry have been consistent. This impact resulted in new procedures and precautions for employee safety; the use of protective equipment; the involvement of the hotel industry in corporate social responsibility; increased precautions for hygiene and the use of artificial intelligence; and the encouragement of new research projects focused on the effects of Covid-19. With this study, we hope to synthesize the database of scientific publications and present a picture of how academic research is conducted to forecast the major trends in the field. The method used text mining to obtain the most commonly used terms and provide a generalized reflection on the impact of such a scenario in the hospitality industry. We present an exploratory bibliometric study using the systematic review technique. The findings were published in 200 national and international journals, demonstrating how researchers studied the impact of Covid-19 on hospitalization, crisis management, job satisfaction, and economic and environmental impacts.

Key words: Hospitality, hotel management, Covid-19, economy and tourism, bibliometric study.

¹ Universidade São Paulo. E-mail: riricca@gmail.com

² Universidade São Paulo. E-mail: walkiria.usui@usp.br

³ Universidade São Paulo. E-mail: gbrossi@usp.br

⁴ Universidade São Paulo. E-mail: ofreire@usp.br

Resumen: Debido a la inesperada pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en marzo de 2020, la caída de la demanda y los valores practicados por la industria turística han sido consistentes. Este impacto resultó en nuevos procedimientos y precauciones para la seguridad de los empleados; el uso de equipos de protección; la implicación del sector hotelero en la responsabilidad social corporativa; mayores precauciones de higiene y uso de inteligencia artificial; y el impulso de nuevos proyectos de investigación centrados en los efectos del Covid-19. Con este estudio, esperamos sintetizar la base de datos de publicaciones científicas y presentar una imagen de cómo se ha llevado a cabo la investigación académica para pronosticar las principales tendencias en el campo. El método utilizó minería de texto para obtener los términos más utilizados y proporcionar una reflexión generalizada sobre el impacto de tal escenario en la hospitalidad. Presentamos un estudio bibliométrico exploratorio mediante la técnica de revisión sistemática. Los hallazgos se publicaron en 200 revistas nacionales e internacionales, lo que demuestra cómo los investigadores estudiaron el impacto de Covid-19 en la hospitalización, la gestión de crisis, la satisfacción laboral y los impactos económicos y ambientales.

Palabras clave: Hospitalidad, gestión hotelera, Covid-19, economía y turismo, estudio bibliométrico.

1 Introdução

Há mais de 20 anos já havia a preocupação da ciência com o uso da Tecnologia da Informação como ferramenta no gerenciamento estratégico e operacional do setor do Turismo. A revolução tecnológica, bem como as constantes mudanças e aperfeiçoamentos do mercado, tanto por motivos externos quanto internos, provocaram as empresas para que pudessem sobreviver ante a concorrência, ao adotar métodos inovadores para impulsionar e manter a competitividade (BUHALIS, 1998). Mas, diante de uma pandemia inesperada, toda a estratégia de hospitalidade teve que ser repensada (PILLAI; HALDORAI; SEO; KIM, 2021).

A Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou o surto do novo coronavírus de 2019 como uma emergência de saúde pública de interesse internacional em 30 de janeiro de 2020 e a pandemia da Covid-19 foi estabelecida no dia 11 de março de 2020 (WHO, 2020). No Brasil, o estado de calamidade pública foi confirmado nos termos do Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020 (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2020). Desde então, o pânico que a pandemia criou, tem contribuído ainda mais para a queda da demanda e, conseqüentemente, a queda nos valores praticados pelo setor (BAKAR; ROSBI, 2020).

A partir da pandemia da Covid-19, o setor do turismo foi severamente impactado e, conseqüentemente, a rede hoteleira com a adoção de novos protocolos (ADRIAANSE; REST, VAN DER; PARSA, 2020). Sempre se esperou que medidas de higiene e limpeza fossem tomadas em hotéis, devido à circulação e rotatividade de pessoas num mesmo ambiente (LIN;

CHEN, 2021; ROY; SHARMA, 2021). Atualmente, a expectativa é de que esses procedimentos sejam reforçados, revisados, mais detalhados e constantes (ZHONG; SUN; LAW; LI, 2021).

Cuidados com a segurança de funcionários e uso de equipamentos de proteção (ZHANG; XIE; MORRISON, 2021), incluídos na preocupação com a Responsabilidade Social Corporativa, que vem sendo estudada há mais de 60 anos e que, atualmente, tem ganhado mais visibilidade (FARRINGTON; CURRAN; GORI; O’GORMAN; QUEENAN, 2017); além do bloqueio dos apartamentos na rede hoteleira para higienização após 24 horas do último *checkout*, adequação da frequência de arrumação e troca de enxoval, uso de inteligência artificial, entre outros, são algumas dessas medidas (BONFANTI; VIGOLO; YFANTIDOU, 2021; JIANG; WEN, 2020; ZENG; CHEN; LEW, 2020). Todas as mudanças e adaptações têm incentivado novos estudos e pesquisas direcionados aos impactos da Covid-19 na hotelaria.

Com este estudo, sintetizamos o banco de dados das publicações científicas e apresentamos 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. Nesse contexto, a pesquisa tem um caráter inovador.

2 Referencial teórico

O conceito de Pandemia é abrangente, tendo sua origem na palavra grega, cujo prefixo “pan” significa “todo” e “demos”, “povo”. Platão empregou o vocábulo pela primeira vez no sentido de um acontecimento de modo a alcançar toda a população. Apesar do conceito de epidemia fazer menção ao grande número de casos de patologias, a pandemia também possui características geográficas e abrange mais de um país ou continente. A velocidade de disseminação presente na pandemia significa uma epidemia de grandes proporções, alcançando boa parte do planeta (REZENDE, 1998).

Desde quando começou a se espalhar, o surto de Covid-19 já ultrapassou a marca de três milhões de mortes no mundo (JOHNS HOPKINS, 2022). Para evitar a disseminação da doença, muitos países mantiveram fechadas suas fronteiras, ou dificultaram seu acesso, o que afetou os

setores do turismo e da hospitalidade, criando um cenário econômico negativo (BAKAR; ROSBI, 2020). Ademais, por causa das grandes proporções que tomou, o problema da Covid-19 se demonstrou uma questão de ordem global, sendo o assunto mais falado atualmente, principalmente pela propagação de imagens e notícias ao redor do mundo que chegam rapidamente (BENI, 2020). Desta forma, o autor alerta para a crise que se apresenta muito maior do que apenas relacionada à saúde pública, uma vez que também envolve negócios, economia, política e questões sociais, que certamente afetam o turismo.

Por causa desse aspecto multidisciplinar e essencial para a sociedade globalizada, o turismo está sujeito a sofrer inúmeras transformações (ADRIAN, 2017). O setor do turismo pode ser afetado tanto positiva quanto negativamente por inúmeros fatores, que podem ser culturais, de segurança, de vistos, de embelezamento natural, quantidade de visitantes e turistas, nível de educação ou de renda, e preços de hotéis. Mas, atualmente na quarentena, tem sido afetado pelo afastamento das pessoas pela dificuldade de contato social e, conseqüentemente, das viagens (BAKAR; ROSBI, 2020; KHAN *et al.*, 2020). Isso porque o turismo desempenha um papel muito importante na economia mundial, empregando milhares de pessoas e promovendo interação com inúmeros setores da sociedade (ADRIAN, 2017; BAKAR; ROSBI, 2020; KHAN *et al.*, 2020) e, embora considerado complexo, numa escala global, age diretamente no setor de serviços (ADRIAN, 2017), o que exige um grande envolvimento do consumidor durante o processo do consumo.

Nos dias de hoje, como em alguns momentos da história humana, colocar em pauta o momento em que vivemos significa dizer que estamos frente a um divisor de águas. Disseminada para o mundo e, particularmente, para o Brasil em março de 2020, a pandemia causada pelo Coronavírus é uma realidade sem precedentes (LINHARES; ENUMO, 2020), que gerou um grande número cancelamentos de reservas. Sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura, em razão do estado de calamidade pública decorrente da Covid-19, a Medida Provisória n° 948, de 2020 prevê que, na hipótese de cancelamento de serviços de reservas de hotéis e de eventos, por exemplo, o prestador do serviço não é obrigado a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, mas deverá assegurar a remarcação das reservas

ou disponibilizar crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços (CONGRESSO NACIONAL, 2020).

Além dos cancelamentos de viagens, muitos países ainda estão restringindo ou regulamentando a entrada de turistas provenientes, principalmente, de países com alto número de casos de Covid-19, e isso tem acarretado uma grande perda de receitas com poucas perspectivas de que esse impacto seja minimizado rapidamente (MACKSOUD *et al.*, 2020). O ramo hoteleiro, que faz parte do setor de turismo, é uma das principais fontes de desenvolvimento da economia em muitos países (BOLWELL; WEINZ, 2008; GLAESSER, 2003). Quando uma crise de grande proporção acontece, sua repercussão, inclusive, pode afetar os postos de trabalho gerados pelo setor do turismo (BAUM *et al.*, 2020; GLAESSER, 2003). Nesse sentido, a diminuição da demanda no setor do turismo tem impactado drasticamente o equilíbrio do mercado em que está inserido (BAKAR; ROSBI, 2020; ZHANG *et al.*, 2021).

Hotéis sempre estiveram na imaginação das pessoas como um lugar de experiências e atividades sociais exclusivas, em especial para as classes média e alta (AVERMAETE; MASSEY, 2013). Como fenômeno urbano, estar num hotel é alvo de desejo de consumo de muitas pessoas, e que tem sido popularizado cada vez mais com o aumento do turismo de massa (AVERMAETE; MASSEY, 2013). Pelo fato de serem cada vez mais objeto de desejo, desde os anos 80, os hotéis têm sido remodelados de acordo com suas localizações e estilo de vida de seus frequentadores e, assim, têm acompanhado o desenvolvimento do turismo (AVERMAETE; MASSEY, 2013). Hotéis com *design* moderno e entretenimento atraem mais turistas, o que ressalta a importância da arquitetura na escolha da acomodação (DARGAHI; PAZHOUHANFAR, 2014), mas atualmente esses projetos arquitetônicos têm sofrido adaptações para a nova realidade de afastamento entre pessoas, com inserção de itens de higienização, divisórias de vidro, disposição de cadeiras, pinturas ou adesivos nos pisos, etc.

A busca pela diminuição de riscos do negócio também está entre essas práticas (GLAESSER, 2003) e, atualmente, ainda devem ser incluídos a preocupação com os riscos à saúde, muito salientados nos artigos pesquisados. A reengenharia de processos dos negócios se faz presente toda vez que é necessário melhorar e redesenhar a estrutura inter e intraorganizacional de uma empresa e isso é o que vai determinar o sucesso de uma organização

no setor de turismo (BUHALIS, 1998). Nesse sentido, segundo os artigos da análise bibliométrica sobre o impacto da Covid-19 na hotelaria, as políticas de turismo devem considerar o gerenciamento das crises do setor, como as ligadas à biossegurança (IVANOV *et al.*, 2020) e robótica (ZENG *et al.*, 2020). Por outro lado, há ainda a preocupação com segurança dos funcionários (KAUR; KAUR, 2021) e a adaptação da rede hoteleira para promover o bem-estar de seus empregados e reduzir os efeitos negativos da pandemia sobre eles, trazendo à tona o conceito de Responsabilidade Social Corporativa (FILIMONAU; DERQUI; MATUTE, 2020; ZHANG *et al.*, 2021). Nesse cenário, houve ainda a disputa pelos espaços de cada um dentro da família, quando confinados em suas casas, além da preocupação em minimizar os efeitos do teletrabalho (EKPANYASKUL; PADUNGTOD, 2021), emergindo uma nova demanda por espaços adaptados e uso de inteligência artificial e robótica, que atendam essas necessidades (ZENG *et al.*, 2020).

No Turismo, enquanto setor de serviços e de hospitalidade, a satisfação do consumidor está ligada às expectativas e percepções dos clientes, o que inclui instalações e serviços personalizados (BUHALIS, 1998). Nesse sentido, o impacto negativo é muito maior do que em outros setores da economia (BAKAR; ROSBI, 2020). E, mais que qualquer outro setor, costuma ser severamente impactada pelos eventos negativos e situações críticas, o que faz do gerenciamento de crises uma prática necessária (IVANOV *et al.*, 2020; ZHANG *et al.*, 2021).

3 Procedimentos metodológicos

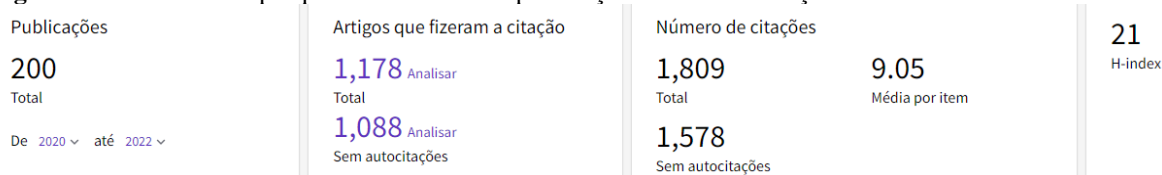
Este é um estudo bibliométrico (PINTO; SERRA; FERREIRA, 2014) de caráter exploratório, que se utiliza de uma base de dados para a técnica da revisão sistemática, com fontes da literatura sobre um determinado tema, e faz uma compilação de forma sistemática para demonstrar a síntese (OKOLI; SCHABRAM, 2010).

A análise bibliométrica sobre o impacto da Covid-19 na hotelaria durante a pandemia, levou em consideração um estudo dos artigos pela utilização do *software VOSviewer* versão 1.6.16 para *Windows* para mineração de texto, em conjunto com a base de dados da plataforma *Web of Science* (PINTO *et al.*, 2014) que é considerada uma plataforma neutra com ampla

possibilidade de pesquisa em vários bancos de dados e de acesso a artigos e citações para inúmeras disciplinas acadêmicas diferentes. Dessa base de dados foram extraídos os artigos da análise relativos a um ano de pandemia, de abril de 2020 a abril de 2022.

Após delimitados os parâmetros, com o recurso dos filtros, a pesquisa foi feita nas fontes de artigos publicados em revistas e jornais internacionais e nacionais incluindo todas as categorias do conhecimento à disposição na *Web of Science*, o que resultou em 200 artigos. Na pesquisa de termos foram incluídas quaisquer combinações dos seguintes termos lematizados: Covid*, Hospitali* e hotel*, de forma a abranger Covid, Covid-19 e Covid19, nos idiomas: inglês (Hospitality / Hotel / Hotels), espanhol (Hospitalidad / Hotel / Hoteles), e português (Hospitalidade / Hotel / Hotelaria), publicados no período de dois anos a partir da instalação da pandemia, compreendido entre 01-04-2020 a 31-04-2022 (Figura 1).

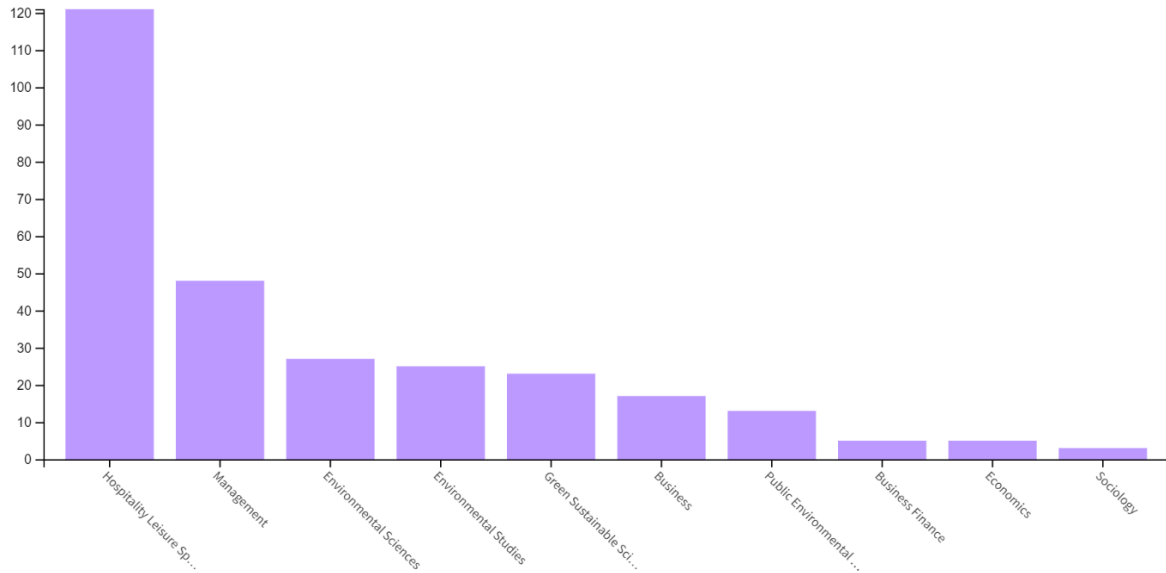
Figura 1 – Resultado da pesquisa com o total de publicações e taxas de citações.



Fonte: *Web of Science* (2022)

Não houve delimitação das categorias disponíveis na *Web of Science*. No entanto, como era de se esperar, a categoria que mais apresentou publicações foi a da área da Hospitalidade, Lazer, Esporte e Turismo com 122 publicações. Essa categoria abrange outras seis subáreas, a saber: Administração com 42 artigos; Negócios, com 5; Economia com 4; Estudos Ambientais com 4; Sociologia com 3; Tecnologia da Ciência para a Sustentabilidade Verde com 2. Na grande área da Administração foram 49 artigos; 27 nas Ciências Ambientais; 25 nos Estudos Ambientais; 23 na Tecnologia da Ciência para a Sustentabilidade Verde; 17 nos Negócios; 13 na área da Saúde Ocupacional Pública Ambiental; e as demais revistas com menos de cinco publicações cada, sendo que 24 áreas, cada uma, com apenas uma publicação sobre o tema. (Figura 2)

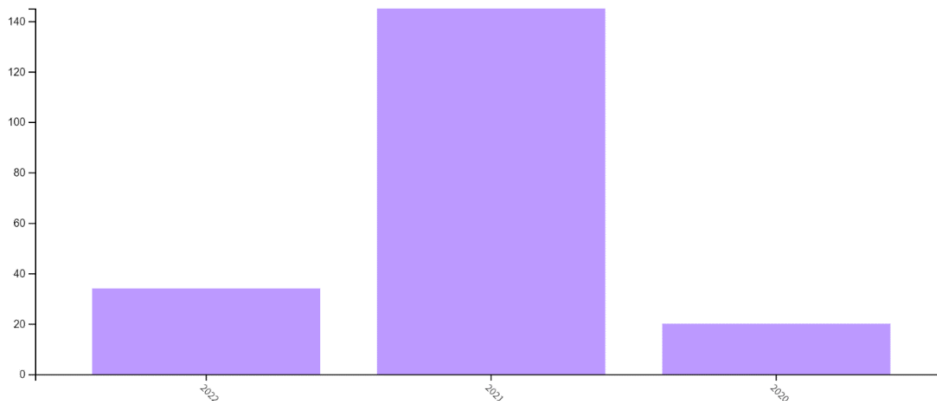
Figura 2 – Resultado da pesquisa com o total de publicações por área.



Fonte: *Web of Science* (2022).

Seguindo o estudo de Zeng e Ryan (2012), o resultado apresentou 200 artigos, distribuídos em jornais e revistas nacionais (5 artigos) e internacionais (195 artigos), com uma tendência de publicação por ano estável, considerando os 35 artigos de 2022, contados de 01 de janeiro até 30 de abril, sendo ainda uma quantidade proporcionalmente maior do que a apurada nos nove meses abrangidos no ano de 2020, em que foram publicados um total de 20 artigos (Figura 3).

Figura 3 – Resultado da pesquisa com o total de publicações por ano.



Fonte: *Web of Science* (2022).

4 Análises e discussões

O período de pesquisa se inicia em abril de 2020, logo após a instalação da pandemia, sendo o primeiro artigo publicado em maio. Desta feita, apurou-se que foram publicados 20 artigos (10%) durante esses primeiros nove meses após o surgimento da Covid-19. Se desconsiderarmos o ano de 2021 e somarmos esse valor aos primeiros quatro meses de 2022, teremos a soma de 55 artigos. Esse número não supera o ano de 2021, auge da Covid-19, em que a vacinação ainda estava se consolidando e as medidas sanitárias eram tomadas com muito mais rigor, e que totalizou 145 artigos, ou seja, 72,5% das publicações. Nota-se, portanto, um crescimento importante do número de publicações de um ano para o outro, onde se destaca um cenário macro do tema abordado, diante de um período de incertezas. (Tabela 1).

Tabela 1 – Taxa de publicações por ano

Anos de Publicação	Artigos	% de 200
2020	20	10,00%
2021	145	72,50%
2022	35	17,50%

Fonte: Autores (2022).

Observou-se que os maiores registros de publicações estão concentrados no *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, seguido dos jornais *International Journal of Hospitality Management*; e *Sustainability*. Após esses três primeiros do ranking, o jornal *Current Issues of Tourism* vem na quarta colocação com oito artigos. A partir daí, a sequência segue com uma série de jornais e revistas com publicações abaixo de 5 artigos (Tabela 2).

Tabela 2 – Classificação dos jornais/revistas com maior quantidade de publicações

SJR	JOURNAL	# PUBLIC.
Q1	INTERNATIONAL JOURNAL OF CONTEMPORARY HOSPITALITY MANAGEMENT	23
Q1	INTERNATIONAL JOURNAL OF HOSPITALITY MANAGEMENT	21
Q1	SUSTAINABILITY	21
Q1	CURRENT ISSUES IN TOURISM	8

Fonte: autores (2022).

Os jornais possuem características distintas, uma vez que o primeiro, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, discute as principais tendências e desenvolvimentos no campo da hospitalidade, incluindo temas de gestão nas áreas de Recursos Humanos, Operacional, Estratégica, Financeira, Marketing, bem como sobre comportamento do consumidor e assuntos ligados ao desenvolvimento tecnológico na área (ELSEVIER, 2022). O segundo, *International Journal of Hospitality Management*, discute as principais tendências e desenvolvimentos em uma aplicadas ao setor de hospitalidade, incluindo artigos de pesquisa, revisões e análises práticas de negócios (SCIENCE DIRECT, 2022). O terceiro, *Sustainability*, é uma publicação interdisciplinar, de acesso aberto de sustentabilidade ambiental, cultural, econômica e social (MDPI, 2022). E o quarto, *Current Issues in Tourism*, incentiva discussões sobre questões-chave de uma extensa gama de temas relacionados ao turismo publicando trabalhos que abordam a investigação, prática e métodos que compõem o material dos estudos de campo propondo um debate interdisciplinar e pós-disciplinar (TANDFONLINE, 2022).

Nas publicações nacionais, foram encontrados cinco artigos. Dois deles publicados nos Anais Brasileiros de Estudos Turísticos – ABET, da Universidade de Juiz de Fora, que é uma revista de turismo ligada à área das ciências sociais, com temas associados ao turismo e suas perspectivas críticas, bem como estudos aplicados de gestão e economia do turismo, com abordagens multi, trans e interdisciplinares (UFJF, 2021). Um artigo publicado na revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, que é um periódico acadêmico da Universidade de Caxias do Sul, com proposta multidisciplinar sobre o fenômeno turístico, para levar o leitor a uma reflexão e discussão sobre o Turismo e a Hospitalidade, e seus temas transversais, como gestão, cultura, meio ambiente, educação e epistemologia (UCS, 2022). Um artigo na Navus - Revista de Gestão e Tecnologia, que publica pesquisas nos campos da gestão organizacional e tecnologia, promovendo a integração de comunidades científicas (SPELL, 2022). E, um na revista Geo UERJ, mantida pelo Instituto de Geografia da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, que publica pesquisas sobre temas pertinentes à Geografia e áreas afins, buscando fomentar o intercâmbio de experiências e estudos com outras Instituições que mantenham publicações congêneres (UERJ, 2022).

Levando-se em conta apenas os artigos que mencionam em seus resumos a metodologia e suas técnicas de análise, foi possível identificar que 2,5% mencionam a utilização de método misto, qualitativo e quantitativo. Do total dos artigos, 12,5% mencionam uma análise do tipo “empírica”; 2% dos artigos mencionam a mineração de texto; 9,5% se utilizaram da Modelagem de Equação Estrutural (SEM); 18% a técnica de *survey*; 6,5% fizeram entrevistas com profundidade; e 1,5% aplicaram a técnica da *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) para mineração de texto de conteúdo gerado pelo usuário (UGC).

Em razão de o fenômeno ser novo, os estudos ainda são de caráter exploratório e carecem de maturidade, com falta elementos que possibilitam testar hipóteses caracterizando-os, em sua maioria, de caráter qualitativo. Contudo, denota uma oportunidade para olhares plurais para o fenômeno, resultando na possibilidade de desenvolverem-se estudos utilizando métodos quantitativos baseados em experimentos.

Além da hotelaria como principal foco do estudo, 26 artigos também incluíram restaurantes em suas pesquisas; três abordaram o turismo rural; e quatro levaram em consideração as acomodações do tipo *peer-to-peer* ou Airbnb. Em geral, os artigos abordaram uma multiplicidade de dimensões, sendo 10% dos artigos tiveram enfoque sob a perspectiva do turista, 50% do funcionário; 27% do gerente do local; 4,5% a utilização da robótica e 1% a biossegurança. Dentro da variedade de enfoques, evidencia-se a preocupação com os diversos atores que participam da atividade turística, e que a concentração não está voltada exclusivamente para o turista, mas sim com o bem-estar de todos que compõem a cadeia de serviços.

Entre os autores, a maioria (75,5%) tem um ou dois artigos, sendo que os demais 24,5% possuem três ou quatro estudos (Tabela 3). Entre os autores que mais publicaram, Kim J. foca mais no consumidor e toda a informação relacionada às suas percepções e escolhas, além da tecnologia para benefício do distanciamento social como a robótica e a informação *online*. Nos artigos de Morrison A.M., os temas mais abordados são a segurança dos funcionários e a gestão de recursos humanos, além da Responsabilidade Social Corporativa (CSR) que o autor também aborda em uma de suas pesquisas entre os oito artigos encontrados (4%) na amostragem total.

Tabela 3 – Quantidade de artigos de cada autor e taxa

AUTOR	ARTIGOS	% de 200
Kim J	4	2,0%
Morrison AM	4	2,0%
Coca-Stefaniak JA	3	1,5%
Gupta V	3	1,5%
Hao F	3	1,5%
Joshi M	3	1,5%
Law R	3	1,5%
Ramkissoon H	3	1,5%

Fonte: autores (2022).

Na análise de artigos publicados por ano temos que, no primeiro ano da pandemia (2020), foram 20 artigos que geraram 64 citações. No ano 2021, observamos a grande superação no número de publicações (145) que geraram 991 citações. E, 30 de até abril de 2022, foram geradas 754 citações em 35 artigos publicados, o que se nota uma elevação proporcionalmente ainda maior em se tratando da comparação de um ano inteiro com o primeiro quadrimestre do ano seguinte (Tabela 4). Na soma, observa-se um total de 1.809 citações em 1.178 artigos, sendo que destes 1.088 não possuem autocitações (vide Figura 1), resultando numa média de 9,05 citações por artigo. O mais citado, *Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article* de Jiang e Wen (2020) com 218 citações, aborda as práticas de gestão de hotelaria com o uso da Inteligência Artificial e robótica, além da preocupação com a higiene, limpeza, e cuidados de saúde durante e após a pandemia.

Tabela 4 – Quantidade de artigos e citações por ano

	2020	2021	2022	Total	Media/artigo
Artigos	20	145	35	200	-
Citações	64	991	754	1.809	9,05

Fonte: autores (2022).

Em pesquisa pela *Web of Science*, salienta-se que os assuntos mais abordados pertencem à grande área da hospitalidade, lazer, esporte e turismo, perfazendo 61% dos artigos. A área de Administração foi a segunda área de maior interesse com 49 artigos (24,5%). Áreas como Tecnologia da Ciência, Sociologia e Ecologia e Ciências Ambientais também possuem interesse na publicação do tema, embora em menor escala.

Ao utilizar a mineração de texto com o uso do software *VOSviewer*, e na contagem geral do *corpus* dos resumos dos 200 artigos, foram encontrados 4.786 termos. E, ao delimitar um mínimo de 15 ocorrências para cada termo, verificamos que 51 estão dentro desse limite. Se baseado no índice de relevância e delimitando a 60% os artigos com maior relevância, esse número diminui para 31 termos (Tabela 5). Para cada um desses 31 termos, apareceram alguns binômios e trinômios, e o índice de relevância equivalente foi calculado, sendo selecionados os mais relevantes.

Tabela 5 – Quantidade de ocorrências e termos mais relevantes

Termo	Tradução Livre	Ocorrências	Índice de Relevância
addition	acréscimo	15	12.892
article	artigo	16	1.63
challenge	desafio	23	0.4075
country	país	26	0.7927
Covid	Covid	179	0.7564
design methodology approach	abordagem de metodologia de <i>design</i>	41	11.196
development	desenvolvimento	26	0.4881
employee	empregado	41	0.947
government	governo	20	0.7831
hospitality	hospitalidade	40	0.7178
hotel employee	funcionário de hotel	19	24.351
hotel manager	gerente de hotel	19	0.4664
industry	indústria	89	0.263
influence	influência	25	0.5929
interview	entrevista	35	0.4587
literature	literatura	38	0.692
originality value	valor de originalidade	44	11.295
person	pessoa	20	12.298
practical implication	implicação prática	35	0.8569
recovery	recuperação	23	0.7536
relationship	relação	36	0.8396
research limitations implication	implicação das limitações da pesquisa	17	1.202
restaurant	restaurante	20	14.889
risk	risco	24	0.7128
role	papel (desempenho)	37	0.6766
safety	segurança	18	0.7467
sector	setor	58	0.3745
tourism	turismo	49	14.432
tourism industry	setor do turismo	19	13.597
travel	viagem	18	3.608
world	mundo	16	0.7387

Fonte: autores (2022).

Embora não seja o termo com maior número de ocorrências "travel" (viagem) é o termo mais relevante com índice 3,608 e 18 ocorrências. Na sequência vem o binômio "hotel employee" (funcionário de hotel) com 19 ocorrências, demonstrando a preocupação com os funcionários, na abordagem dos pesquisadores. Ressalte-se que, feita uma comparação em artigos publicados durante os dois anos anteriores da pandemia, apenas 14 artigos dentre todos os artigos publicados na categoria "Hospitalidade, Lazer, Esporte e Turismo", abordavam o tema "hotel employee" (funcionário de hotel) o que demonstra que a Covid-19 fez emergir uma preocupação de pesquisa, embora muito importante, era relativamente pouco pesquisada. Por outro lado, o termo "Covid", naturalmente com maior número de ocorrências (179) devido ao escopo desta pesquisa, não tem um índice de relevância significativo entre os demais (0,76).

O mapa da rede é formado por 436 ligações entre os 31 termos que, por sua vez, têm conexão uns com os outros, e estão espalhados em três *clusters* de características comuns. O atributo de força total da ligação entre os itens indica o tamanho do total da força que uma determinada ligação tem com os demais itens e, neste caso, a rede apresenta uma força total de 3.137 ligações. (Figura 4).

interferências governamentais em busca de soluções (FILIMONAU *et al.*, 2020; ZENG *et al.*, 2020).

O segundo *cluster*, indicado pela cor verde, tem nove termos: "challenge", "design methodology approach", "hotel manager", "industry", "interview", "literatura", "originality value", "practical implication" e "research limitations implication". Os termos destacados em referem-se aos desafios enfrentados pelo setor do turismo e suas implicações práticas, com repercussão, inclusive, nos postos de trabalho que o setor gera (BAUM *et al.*, 2020; GLAESSER, 2003). As práticas de marketing, o comportamento do hóspede do hotel e gestão hoteleira estimulam o desenvolvimento de ações no setor hoteleiro, abrindo fluxos de pesquisa e de metodologia distintos para além das perspectivas típicas a fim de aprofundar a base de conhecimento e ajudar os hotéis a se recuperarem após a pandemia, sendo esse considerado um grande desafio (JIANG; WEN, 2020).

O terceiro *cluster*, indicado pela cor azul, tem oito termos: "addition", "employee", "hotel employee", "influence", "person", "relationship", "risk" e "role". Os termos destacados tratam da esfera do empregado, correlacionando com os impactos negativos da atividade, riscos envolvidos no ambiente de trabalho, evidenciando a preocupação com as relações entre os provedores do serviço com os consumidores, além das influências que impactam a percepção de segurança do funcionário (ZHANG *et al.*, 2021), bem como do turista (KAUR; KAUR, 2021). A percepção e a reação, a partir das perspectivas de profissionais e especialistas de hotelaria, ajuda a promover medidas viáveis e práticas para reduzir a influência negativa da pandemia na economia, com vistas à recuperação da indústria hoteleira e, para tanto, a gestão da relação com os funcionários e do marketing empresarial é essencial (ZHONG *et al.*, 2021).

Nota-se ainda que, o termo biossegurança sequer aparece nessa filtragem, uma vez que foi objeto de estudo em apenas dois artigos pesquisados (1%); assim como a Responsabilidade Social Corporativa (RSC), identificada nos artigos pela sigla "CSR", ainda pouco abordada, embora constatada em 8 artigos (4%). A biossegurança tem sido pouco estudada no campo do turismo, não obstante terem havido muitos outros surtos epidemiológicos, como por exemplo, Sars, gripe suína, H1N1, etc., uma vez que as questões de saúde podem facilmente atravessar fronteiras (IVANOV *et al.*, 2020).

Entre os países que mais publicam artigos, estão República Popular da China com 19% das publicações e os Estados Unidos com 17% artigos, seguido pela Inglaterra com 12% e Índia com 11% artigos. Juntos totalizam 59% do total de artigos, sendo os demais 55 países perfazem 41% (Tabela 6). Nesse cenário, o Brasil possui 4 artigos dos 200 pesquisados, contribuindo com 2% das publicações sobre os temas Covid-19, hotelaria e turismo.

Tabela 6 – Quantidade de artigos por país que mais publicou

País	Publicações
República Popular da China	38
Estados Unidos	34
Inglaterra	24
Índia	22
Espanha	19
Austrália	14
Turquia	14
França	9
Itália	9
Coréia do Sul	9

Fonte: Autores (2022).

A nuvem de palavras, formada a partir dos títulos dos 200 artigos, foi delimitada a um máximo de 150 palavras e formatada pelo aplicativo *Wordle* (Figura 5), praticamente sintetiza todos os resumos e resalta os termos-chave que delimitam e chamam a atenção para os estudos e o que se pretende demonstrar nas pesquisas, conforme os termos mais nitidamente notáveis: Covid-19, pandemia, turismo, viagem (“travel”), hotel e hotéis, setor da hospitalidade, estudo, gerenciamento e impacto. Também chamam a atenção os termos relacionados à crise, aos efeitos, implicações, perspectivas, saúde, funcionários, clientes, social, futuro, comportamento, serviço, satisfação, qualidade, estratégia, evidências, percepções e intenções.

Entre os fatores que se sobressaem nas ocorrências, cabe ressaltar que os desafios futuros, o comportamento, a atitude e a percepção de funcionários e de turistas com os serviços relacionados ao turismo, além da preocupação com a segurança no trabalho estão entre os mais pesquisados. Por outro lado, o termo biossegurança, objeto de estudo considerado relevante em termos de saúde global, foi o menos abordado, uma vez que apareceu em apenas dois artigos (1%) entre os 200 pesquisados.

A Responsabilidade Social Corporativa (RSC), identificada nos artigos com a sigla “CSR” para *Corporate Social Responsibility*, estratégia de marketing que tem sido utilizada pelo ramo da hospitalidade, especialmente durante a pandemia, para fortalecer o comprometimento organizacional com a percepção da segurança dos funcionários, foi objeto de estudo em 4% dos artigos selecionados, mas ainda carece de estudos (ZHANG *et al.*, 2021); embora pareça ser uma tendência nos artigos, assim como é a robótica e a inteligência artificial. O gerenciamento de riscos tem sido outra preocupação latente dos pesquisadores que precisa ser melhor explorada, assim como a biossegurança nos procedimentos hoteleiros e os prognósticos para o pós Covid-19.

O turismo e, em especial o setor da hospitalidade, trazem inúmeras contribuições à economia, promovendo empregos e o desenvolvimento da infraestrutura das cidades. Por outro lado, a Covid-19 tem impactado de forma disruptiva esse setor (MINGOTTO; TAMMA, 2021). Com a análise dos termos é possível identificar como os pesquisadores têm estudado o comportamento e a percepção de turistas e trabalhadores do ramo da hospitalidade e os riscos provenientes da pandemia da Covid-19. Entre as lacunas encontradas, estão o efeito da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) quanto à segurança dos funcionários em situações de crise e o comportamento diante delas, bem como o aprofundamento de estudos sobre a biossegurança e a robótica na hotelaria, além de conhecer o que se espera do novo turismo após a pandemia da Covid-19 e quais são as tendências da hospitalidade no futuro.

Como limitações deste estudo destacamos o fato do caráter amplo da pesquisa e, adicionalmente, abordagem muito diferenciada de enfoques, o que acarreta laboriosa sintetização, pois o conjunto de dados dos 200 artigos apresenta ideias e pesquisas em áreas distintas e igualmente importantes da hospitalidade, como restaurantes, hotéis e segundo lar. Por

outro lado, a pesquisa abrange as publicações dos dois primeiros anos da Covid-19 e, devido ao caráter ainda recente da pandemia, optou-se por buscar e pesquisar todos os artigos pertinentes e não apenas os mais citados.

Ainda sobre o caráter recente da pandemia destacamos que o período de análise de dois anos como fator limitador, que se justifica pelo fato de ainda estarmos vivenciando a pandemia e seus efeitos sociais, psicológicos, mercadológicos, econômicos e de mobilidade. A retomada do setor do turismo requer planejamento estratégico, com dados recentes e iminentes, que o presente estudo buscou identificar na análise do que está sendo discutido e estudado.

A amostra de dados com o tipo de método utilizado não foi aleatória, mas por conveniência, uma vez que nem todos os resumos apresentavam a metodologia empregada. Indica-se, portanto, que novos estudos sejam feitos separando as variáveis abordadas, a fim de aprofundar as pesquisas e demonstrar teorias e métodos utilizados. Recomendamos que um novo estudo, daqui a um ano, possa ser feito a fim de comparar análises e verificar a confirmação de tendências e a comprovação da eficácia das medidas tomadas pelo ramo hoteleiro.

Referências

ADRIAANSE, J., VAN DER REST, J. P.; PARSA, H. G. We're teaching it all wrong: a need for premortem analysis in hotel strategy education (and practice). **Journal of Hospitality & Tourism Research**. v. 45, n. 5, p. 846-849, 2020. DOI <https://doi.org/10.1177/1096348020980794>

ADRIAN, S. C. The impact of tourism on the global economic system. In: **Ovidius University Annals, Economic Sciences** stec.univ-ovidius.ro. Recuperado de: <http://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/ENG/2017/Section-IV/22.pdf>

AVERMAETE, T.; MASSEY, A. **Hotel lobbies and lounges: the architecture of professional hospitality**. Londres: Routledge, 2013.

BAKAR, N. A.; ROSBI, S. Effect of Coronavirus disease (COVID-19) to tourism industry. **Journal of Advanced Engineering Research and Science**. v.7, n.4, p. 189-193, 2020. DOI 10.22161/ijaers.74.23

BAUM, T.; MOONEY, S. K. K.; ROBINSON, R. N. S.; SOLNET, D. COVID-19's impact on the hospitality workforce - new crisis or amplification of the norm? **International Journal of**

Contemporary Hospitality Management, v.32, n. 9, p. 2813–2829, 2020. DOI <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0314>

BENI, M.C. Turismo e Covid-19: algumas reflexões. **Rosa dos Ventos**, v. 12, n. esp.3, p.1-23, 2020.

BOLWELL, D.; WEINZ, W. **Guide for social dialogue in the tourism industry**. International Labour Office, ILO Sectoral Activities Programme. Geneva: ILO, 2008.

BONFANTI, A.; VIGOLO, V.; YFANTIDOU, G.. The impact of the Covid-19 pandemic on customer experience design: The hotel managers' perspective. **International Journal of Hospitality Management**, v. 94, p. 1-11, 2021. DOI <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102871>

BUHALIS, D. The future of tourism: information technology. In: Cooper, C. et al. **Tourism: principles and practices**. Wokingham: Addison-Wesley Longman, p. 423-65, 1998.

DARGAHI, S.; PAZHOUHANFAR, M. The role of hotel architecture in tourists attraction development. **European Online Journal of Natural and Social Sciences**, v.3, n.4(s), 2014. Recuperado de: http://european-science.com/eojnss_proc/article/view/4171

EKPANYASKUL, C.; PADUNGTOD, C. Occupational health problems and lifestyle changes among novice working-from-home workers amid the COVID-19 Pandemic. In: **Safety and health at work**. Oxford: Elsevier, 2021. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S209379112100010X>

FARRINGTON, T.; CURRAN, R.; GORI, K.; O'GORMAN, K. D.; QUEENAN, C.J. Corporate social responsibility: reviewed, rated, revised. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 29, n. 1, p. 30-47, 2017. DOI <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2015-0236>

FILIMONAU, V. ; DERQUI, B. ; MATUTE, J. The COVID-19 pandemic and organisational commitment of senior hotel managers. **International Journal of Hospitality Management**, v. 91, 2020. DOI <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102659>

GLAESSER, D. **Crisis management in the tourism industry**, London: Routledge, 2003. DOI <https://doi.org/10.4324/9780080454801>

IVANOV, S. H.; WEBSTER, C.; STOILOVA, E.; SLOBODSKOY, D. Biosecurity, crisis management, automation technologies and economic performance of travel, tourism and hospitality companies - A conceptual framework. **Tourism Economics**, v. 28, n. 1, p. 3–26, 2020. DOI <https://doi.org/10.1177/1354816620946541>

JIANG, Y.Y.; WEN, J. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a

perspective article. **International Journal of Hospitality Management**, v. 32, n. 8, 2020, 2563–2573. DOI <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0237>

KAUR, J.; KAUR, J. Paradigm shift in tourists' discernment of sanitary standards in trip planning: Pre-COVID-19 and Post-COVID-19 perception. **Pacific Business Review**, v. 14, n. 2, 2021. Recuperado de: http://www.pbr.co.in/2021/2021_month/August/3.pdf

KHAN, N.; HASSAN, A.U.; FAHAD, S.; NAUSHAD, M. Factors affecting tourism industry and its impacts on global economy of the world. **SSRN**, 2020. DOI <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3559353>

LIN, Y. C.; CHEN, C. M. How do hotel characteristics moderate the impact of COVID-19 on hotel performance? Evidence from Taiwan. **Current Issues in Tourism**, v. 25, n. 8, p. 1192–1197, 2021. DOI <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1910213>

LINHARES, M.B.M.; ENUMO, S.R.F. Reflexões baseadas na Psicologia sobre efeitos da pandemia COVID-19 no desenvolvimento infantil. **Estudos de Psicologia** (Campinas). SciELO Brasil, v. 37, 2020. DOI <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200089>

MACKSOUD, L.; SCHRAG, S.; RICHARDS, R.E.; ALBERTS, S.J. **Covid-19 and its impact on the global economy**, Dentons, 2020. Recuperado de: <https://www.dentons.com/en/insights/alerts/2020/march/11/covid-19-and-its-impact-on-the-global-economy>

MINGOTTO, E.; TAMMA, M. Covid-19 and recovery strategies. Some insights from an ongoing exploratory study in the Italian hospitality industry: the case of the historic city centre of Venice. Department of Management, Università Ca' Foscari Venezia, Working Paper, **SRRN**, n. 2, 2021. DOI <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3810621>

OKOLI, C.; SCHABRAM, K.A. A guide to conducting a systematic literature review of information systems research. **Sprouts: Working Papers on Information Systems**, v. 10, n. 26, 2010. Recuperado de: <http://sprouts.aisnet.org/10-26>

PINTO, C.F.; SERRA, F.R.; FERREIRA, M.P. A bibliometric study on culture research in International Business. **BAR-Brazilian Administration Review**, v. 11, n. 3, 2014. DOI <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2014309>

PILLAI, S.G.; HALDORAI, K.; SEO, W.S.; KIM, W.G. COVID-19 and hospitality 5.0: Redefining hospitality operations. **International Journal of Hospitality Management**, v. 94, n. 3, p. 1297–1318, 2021. DOI <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102869>

REZENDE, J.M. de. Epidemia, endemia, pandemia, epidemiologia. **Revista de Patologia Tropical/Journal of Tropical Pathology**, Goiânia, v. 27, n. 1, 1998. DOI:

10.5216/rpt.v27i1.17199.

ROY, G.; SHARMA, S. Analyzing one-day tour trends during COVID 19 disruption - applying push and pull theory and text mining approach. **Tourism Recreation Research**, v. 46, n.2, 2021. DOI <https://doi.org/10.1080/02508281.2020.1858614>

ZENG, B.; RYAN, C. Assisting the poor in China through tourism development: A review of research. **Tourism Management**, v. 33, n. 2, p. 239-248, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.08.014>

ZENG, Z.J.; CHEN, P.J.; LEW, A.A. From high-touch to high-tech: COVID-19 drives robotics adoption. **Tourism Geographies**, v. 22, n. 3, p. 724-734, 2020. DOI <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1762118>

ZHANG, J.C.; XIE, C.W.; MORRISON, A.M. The effect of corporate social responsibility on hotel employee safety behavior during COVID-19: The moderation of belief restoration and negative emotions. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 46, p. 233-243, 2021. DOI <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.12.011>

ZHONG, L.N.; SUN, S.; LAW, R.; LI, X.N. Tourism crisis management: evidence from COVID-19. **Current Issues in Tourism**, v. 24, n. 19, p. 2671-2682, 2021. DOI <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1901866>

Referências da Internet:

CÂMARA DOS DEPUTADOS. 2020. Recuperado de: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decleg/2020/decretolegislativo-6-20-marco-2020-789861-norma-pl.html>.

CONGRESSO NACIONAL. 2021. Recuperado de: <https://www.congressonacional.leg.br/materias/medidas-provisorias/-/mpv/141495>

ELSEVIER. International Journal of Hospitality Management. 2022. Recuperado de: <https://www.journals.elsevier.com/international-journal-of-hospitality-management>.

JOHNS HOPKINS UNIVERSITY & MEDICINE. Coronavirus Resource Center. Global Map, 2022. Recuperado de: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>.

MDPI. Sustainability Journal, 2022. Recuperado de: <https://www.mdpi.com/journal/sustainability>

SCIENCE DIRECT. International Journal of Hospitality Management, 2022. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/journal/international-journal-of-hospitality-management>.

SJR – SCImago — SCImago Journal & Country Rank [Portal], 2021. Recuperado de: <http://www.scimagojr.com>.

SPELL. Revista de Gestão e Tecnologia, 2022. Recuperado de: <http://www.spell.org.br/periodicos/ver/129/navus>.

TANDFONLINE. TAYLOR & FRANCIS ONLINE, Current Issues in Tourism, 2022. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/action/journalInformation?show=aimsScope&journalCode=rcit20>.

UCS - UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade, 2022. Recuperado de: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos>.

UFJF - UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Anais Brasileiros de Estudos Turísticos, 2021. Recuperado de: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/abet/about>.

UERJ - UNIVERSIDADE ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO. Geo UERJ, 2022. Recuperado de: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/geouerj>

WHO – WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2021. Recuperado de: <https://www.who.int/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Artigo recebido em: 06/12/2021

Avaliado em: 25/12/2021

Aprovado em: 15/10/2022