

HOSPITALIDADE, INOVAÇÃO e ECONOMIA: uma revisão sistemática da literatura

Augusta Maria Araújo¹, Joana D'Arc Saturnino e Profa. Dr^a Roseane Barcellos Marques² (orientadora)

RESUMO

Este trabalho contribui com a perspectiva de proximidade conceitual entre os termos hospitalidade, inovação e economia a partir dos conceitos pertinentes aos três termos na construção de categorias analíticas (Bardin, 2011). O estudo foi desenvolvido por meio da aplicação da metodologia Revisão Sistemática da Literatura (RSL). As categorias Atividade de inovação em serviços, Setor de serviços, Serviços econômicos, Plataformas de economia compartilhada digital, Economia nacional, Economias emergentes, Atividade comercial, Empreendimentos turísticos e Setor do turismo foram identificadas por meio da análise de sentenças dos resumos, dos 48 artigos analisados na revisão. Os resultados da pesquisa revelam que a hospitalidade e o turismo são setores inovadores cuja vantagem competitiva reside no potencial de inovação empresarial e na sua contribuição para a economia das economias emergentes.

INTRODUÇÃO

Este trabalho contribui com a perspectiva de proximidade conceitual entre hospitalidade, inovação e economia a partir de variáveis microeconômicas; preço e quantidade demandada. Entretanto, o encontro entre os agentes econômicos pode ser analisado sob a ótica da hospitalidade fundamentalmente embasada no relacionamento construído entre o anfitrião e o hóspede (CAMARGO, 2004).

No que se refere à discussão econômica, “[...] economia é o estudo de como os seres humanos e a sociedade decidem empregar recursos produtivos escassos, com aplicações alternativas, para produzir bens e serviços e distribuí-los para consumo, agora e no futuro, entre as diversas pessoas e grupos da sociedade”. (SAMUELSON;



NORDHAUS, 2012, p. 4). Schumpeter (1997, p. 75) esclarece que “[...] devemos sempre começar da satisfação das necessidades, uma vez que são o fim de toda produção [...]”. É nesse fundamento teórico da economia que o autor sustenta sua discussão a respeito da inovação. Produzir outras coisas, ou as mesmas coisas com método diferente, significa combinar diferentemente materiais e forças.

Os cinco casos geradores de inovação: 1) Introdução de um novo bem ou de uma nova qualidade de um bem; 2) Introdução de um novo método de produção; 3) Abertura de um novo mercado; 4) Conquista de uma nova fonte de oferta de matérias-primas ou de bens semimanufaturados; 5) Estabelecimento de uma nova organização de qualquer indústria (Schumpeter, 1997, 75-76).

PALAVRAS-CHAVE: Hospitalidade, Inovação, Economia.

MÉTODO

A pesquisa é de cunho exploratória, descritiva de caráter qualitativo e quantitativo a partir do método de levantamento bibliográfico. O levantamento bibliográfico foi realizado junto às bases nacionais e internacionais por meio da plataforma EBSCO Host, com os termos em inglês na equação de busca e o operador booleano AND (HospitalityANDInnovationANDEconomy). Foi utilizado o método analítico da análise de conteúdo (Bardin, 2011), por sentença dos resumos elegíveis à revisão sistemática da literatura, sob a declaração PRISMA. Utilizou-se o software NVivo-2020 para auxiliar no processo de criação das categorias analíticas e para sistematização dos dados. Os artigos analisados nesse estudo estão no Quadro1 com os respectivos títulos e nomes dos autores.



Título do artigo	Autores
Hospitality business longevity under COVID-19: the impact of COVID-19 on New Zealand's hospitality industry.	Hemmington, N.; Neill, L.
Model of behavior of consumers of hotel and restaurant services in the conditions of crisis and informatization of the society.	Zhigulin, O.
Implementation of service innovations in the organization of activities of restaurant establishments.	Novichkova, T.; Lebedenko, T.; Novichkov, V.
Reflective and Cooperative Learning for Understanding Sustainability through an Eco-Innovation Strategy in Rural Travel and Hospitality: A STEAM Case Study.	Hung, Chin-Lien; Yu, Tien-Fu; Lin, Yun-Hui; Lin, Yi-Chien; Chen, Yi-Hsuan; Lo, Wei-Shuo
ASSESSMENT OF FINANCIAL AND ECONOMIC SECURITY OF BUSINESS INNOVATION ENTERPRISES IN HOSPITALITY AND TOURISM.	Yakushev, Oleksandr; Zakharova, Oksana; Zachosova, Nataliia; Yakusheva, Oksana; Chernyshov, Oleksandr; Naboka, Ruslan
Toward Holistic Experience-Oriented Service Innovation: Co-Creating Sustainable Value With Customers and Society.	Kandampully, Jay; Bilgihan, Anil; Van Riel, Allard C. R.; Sharma, Anuj
Introduction to the Creative Humanities.	McFarlane, Brandon
Entrepreneurial new service development strategies: identifying critical success factors.	Kitsios, Fotis
МОДЕЛЬ ПОВЕДІНКИ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ І РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ КРИЗИ Й ІНФОРМАТИЗАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА.	O. A., Жигулін
Pandemic's Unprecedented Impact and Business Continuity Plan: A Pandemic Management Framework Proposal for the Malaysian Hotel Industry .	Francis, Ruth Sabina; Anantharajah, Sumitha; Palabiyik, John Umith Nyathela-Sunday, Tshinakaho; Septoe, Nina; Menze, Celiwe Zorah; Banoobai-Anwar, Ilhaam; Seager, Beverley; Davids, Nadia; Buser, Cindy
What innovations would enable hospitality in South Africa to rebuild? Innovative behavior among service workers and the importance of leadership: evidence from an emerging economy.	Amankwaa, Albert; Susomrith, Pattanee; Seet, Pi-Shen
Co-creation of value in smart ecosystems: past trends and future directions in tourism literature.	Díaz, Estrella; Esteban, Águeda; Koutra, Christina; Almeida, Sofia; Carranza, Rocío
Towards An Experience Innovation Canvas: A Framework for Measuring Innovation in the Hospitality and Tourism Industry.	Sipe, Lori J.
ОСОБЛИВОСТІ ІННОВАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ.	H. B., Асауленко
The change of technical progress direction of tourism and hospitality industry during pre- and post-pandemic.	Zhao, Hairong; Zuo, Bing
Economia circular e turismo: produção científica à luz da análise de redes sociais.	Melo Ribeiro, Henrique César; Saraiva de Souza, Maria Tereza
ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙ В ОРГАНІЗАЦІЮ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.	T. П., Новічкова; Т. Є., Лебеденко; В. К., Новічков
THE COVID-19 PANDEMIC: COMPLEXITY, RESILIENCE, AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN TOURISM.	Elmo, Grazia Chiara; Arcese, Gabriella; Rossi, Luca
WHY EXISTING REGULATORY FRAMEWORKS FAIL IN THE SHORT-TERM RENTAL MARKET: EXPLORING THE ROLE OF REGULATORY FRACTURES.	Tedds, Lindsay M.; Cameron, Anna; Khanal, Mukesh; Crisan, Daria
INNOVATIVE MARKETING TOOLS IN THE TOURISM INDUSTRY.	MOSIUK, S. I.
'Meal-sharing' platforms: a boon or bane for restaurants?	Mhlanga, Oswald
Airbnb and the sharing economy.	Hall, C. Michael; Prayag, Girish; Safonov, Alexander; Coles, Tim; Gössling, Stefan; Naderi Koupaei, Sara
Eco innovation - Does it differs for hospitality and restaurants?	AMORIM VARUM, CELESTE; MADALENO, MARA; ROBAINA, MARGARITA; FERREIRA DIAS, MARTA
The sharing economy in tourism and property markets: a comment on the darker side of conceptual stretching.	Coles, Tim
Enhancing self-efficacy to enable tourism microentrepreneurship: a quasi-experiment.	Ferreira, Bruno; Morais, Duarte B.; Brothers, Gene L.
Hospitality and tourism education in an emerging digital economy.	Adeyinka-Ojo, Samuel; Lee, Sean; Abdullah, Shamsul Kamariah; Teo, John
Be flexible: turning innovativeness into competitive advantage in hospitality firms.	Anning-Dorson, Thomas; Nyamekye, Michael Boadi
Service-delivery success and failure under the sharing economy.	Furunes, Trude; Mkono, Muchazondida
What are the key challenges faced by the Malaysian hospitality and tourism industry in the context of industrial revolution 4.0?	Balasubramanian, Kandappan; Ragavan, Neethiahnanthan Ari
Fatores de competitividade das áreas rurais adjacentes às zonas costeiras.	RAMOS, DINA; COSTA, CARLOS; TELES, FILIPE
Barriers to firm service innovativeness in emerging economies.	Durmusoglu, Serdar S.; Nayir, Dilek Zamtilli; Chaudhuri, Malika; Chen, Junsong; Joens, Ingela; Scheuer, Stephanie
Innovation through Experience Staging: Motives and Outcomes Innovation through Experience Staging: Motives and Outcomes.	Candi, Marina; Beltagui, Ahmad; Riedel, Johann C. K. H.
Пріоритетні напрями розвитку українсько-польського інвестиційного співробітництва	Kozachenko, Liliya
Clustering, innovation and hotel competitiveness: evidence from the Colombia destination.	Rodríguez-Victoria, Orietha Eva; Puig, Francisco; González-Loureiro, Miguel
Strategic human resource practices for innovation performance.	Singh, Noopur
Innovation and Competitiveness: What we can learn from Clayton Christensen.	Crotts, John C.; Gupta, S. K.
Inovação em Serviços: o estado da arte e uma proposta de agenda de pesquisa.	Júnior, Pedro Carlos Resende; de Aquino Guimarães, Tomás
Learning to Lead.	Prahalad, C. K.
RECRUITING FOR RETENTION: HOSPITALITY PROGRAMS.	Rudd, Denis P.; Budziszewski, David E.; Litzinger, Patrick
How do senior managers influence experience innovation? Insights from a hospitality marketplace.	Sipe, Lori J.
DEFINING "THE BIG NAP" AND ITS CHARACTERISTICS FOR THE HOSPITALITY INDUSTRY.	Paul, BAC Dorin; Carmen, ROSCA Paula
Going Entrepreneurial: Agro-tourism and Rural Development in Northern Montenegro.	Stanovčić, Tatjana; Peković, Sanja; Vukčević, Jovana; Perović, Djurdjica
The asymmetric effect eco-innovation and tourism towards carbon neutrality target in Turkey.	Sun, Yunpeng; Duru, Ozlem Ates; Razaq, Asif; Dinca, Marius Sorin
Analyzing Spatial Variance of Airbnb Pricing Determinants Using Multiscale GWR Approach.	Hong, Insu; Yoo, Changsok
Measuring perceived risk in sharing economy: A classical test theory and item response theory approach.	Yuan, Tian; Honglei, Zhang; Xiao, Xiao; Ge, Wei; Xianting, Cao
Sustainable Business Models: A Review.	Nosratabadi, Saeed; Mosavi, Amir; Shamshirband, Shahaboddin; Zavadskas, Edmundas Kazimieras; Rakotonirainy, Andry; Chau, Kwok Wing
The Value of Intimacy - Negotiating Commercial Relationships in Lifestyle Entrepreneurship.	Andersson Cederholm, Erika; Hultman, Johan

Quadro 1 Lista dos artigos analisados
Fonte: As autoras, 2023.



No que se refere à categoria: Atividade de inovação de serviços, criada a partir do conceito de inovação:

Os estudos destacaram a necessidade de os hotéis adotarem a inovação e criarem organizações flexíveis para obter uma vantagem competitiva. O sucesso da inovação de serviços no setor hoteleiro é crucial para seu crescimento e contribuição para o emprego e o PIB nas economias emergentes. Ao compreender o papel da capacidade dinâmica e criar um ambiente propício à inovação, os hotéis podem liberar seu potencial de crescimento e sucesso.

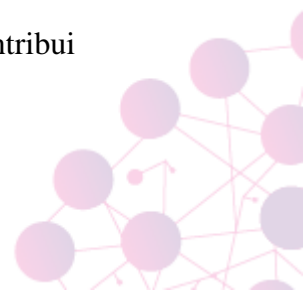
No que se refere às categorias: serviços econômicos, setor serviços, atividade comercial, plataformas de economia compartilhada digital, economia nacional e economias emergentes criadas a partir do conceito de economia:

A inovação é fundamental para o desenvolvimento e a eficiência do setor de serviços no atendimento às necessidades da sociedade. O comportamento dos líderes desempenha um papel importante no incentivo à integração dos funcionários em suas organizações, apoiando a inovação. O setor de hospitalidade e outros setores de serviços em economias emergentes podem se beneficiar dessa abordagem proativa.

As pesquisas destacam a importância das habilidades e tecnologias de alfabetização digital em vários aspectos. Os profissionais do setor, as habilidades de empregabilidade, os serviços de economia da experiência e as inovações digitais disruptivas são todos influenciados pelo cenário digital. Essa interconectividade cria oportunidades de cocriação de valor e inovação na economia de serviços.

A ascensão da economia do compartilhamento, facilitada por plataformas como Airbnb e Vrbo, contribuiu para a popularidade e a acessibilidade dos aluguéis de curto prazo. Essas plataformas simplificam as interações e transações entre anfitriões e hóspedes em todo o mundo, tornando-as mais amplamente disponíveis.

A liderança transformacional tem um efeito moderador na relação entre as barreiras internas e externas à inovação de serviços comerciais em economias emergentes isso porque apesar de ser um setor altamente inovador que contribui



significativamente para o emprego e o PIB, há poucas evidências empíricas da atividade de inovação em serviços.

De modo geral, o incentivo à inovação, a adoção de avanços digitais, a compreensão das experiências dos clientes, a diferenciação dos setores, o investimento em mercados e a promoção de comportamentos de liderança são vitais para o crescimento e o sucesso dos setores de serviços nas economias emergentes.

No que se refere às categorias: empreendimentos turísticos e setor do turismo criadas a partir do conceito de turismo:

As pesquisas revelam um método para avaliar a segurança financeira e econômica de empresas de hotelaria e turismo que dependem de inovação. A partir de várias técnicas, como generalização teórica, análise histórica, abordagem comparativa e análise estatística e econômica, enfatiza a importância de ferramentas de marketing inovadoras para a sobrevivência do setor de turismo nas circunstâncias atuais.

A pandemia da COVID-19 teve um impacto severo no setor de hotelaria e turismo, que deverá ser o último a se recuperar da crise. Isso destaca a necessidade urgente de estratégias e abordagens inovadoras para superar os desafios enfrentados pelo setor. A abordagem da alfabetização digital e as habilidades de empregabilidade exigidas por alunos e educadores para se adaptarem ao cenário digital em rápida mudança do setor de hotelaria e turismo destacam a importância de acompanhar os avanços tecnológicos e adquirir habilidades digitais relevantes.

As interações entre anfitriões e clientes, no mercado, com objetivo de satisfazer necessidades tendem a resultar na construção de vínculos comerciais com potencial de proporcionar, muitas vezes induzir, o processo de inovação nas decisões da empresa.

CONCLUSÕES

Existe uma vasta literatura sobre o papel da liderança transformacional nas organizações e os seus benefícios para a criação, motivação e retenção de uma força de trabalho empenhada. O artigo conclui que a hospitalidade e o turismo são setores inovadores cuja vantagem competitiva reside no potencial de inovação empresarial e



na sua contribuição para a economia das economias emergentes. É importante notar que a vantagem competitiva das empresas de sucesso é o seu potencial de inovação empresarial, que lhes confere uma vantagem sobre os seus concorrentes.

Para obter uma vantagem competitiva, é essencial que os gestores e os empresários compreendam a importância da inovação empresarial e os papéis que podem desempenhar na mesma. Este artigo salienta a importância de aproveitar eficazmente a inovação empresarial para aumentar a competitividade das empresas.

A atividade inovadora visa criar um produto ou alterar um produto existente, melhorar os serviços existentes, desenvolver novos mercados, introduzir tecnologias de informação avançadas e formas modernas de atividades organizacionais e de gestão. São os proponentes da abordagem diferenciadora que formam o carácter específico das inovações nos serviços.

REFERÊNCIAS:

BARDIN, Lawrence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

CAMARGO, Luiz Octávio. **A pesquisa em hospitalidade**. Revista Hospitalidade, 2008.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri, SP: Manole, 2004.

SCHUMPETER, J. A.. **Teoria do desenvolvimento econômico uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico**. São Paulo: Editora Nova Cultural, 1997.

FOMENTO

O trabalho não recebeu fomento de bolsa.

