

invtur

conference

2021

6-7 May

**Tourism and the Sustainable Development
Goals: From Theory to Practice**

Conference proceedings

Título/Title

Proceedings of the INVTUR 2021 International Conference "Tourism and the Sustainable Development Goals: From Theory to Practice"

Editores /Editors

Carlos Costa

Filipa Brandão

Mariana Martins

Rui Costa

Zélia Breda

Imagem / Design

David Loureiro

Mariana Martins

Editora / Publisher

UA Editora

Universidade de Aveiro

Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia

1ª Edição / 1st Edition

Dezembro / December 2021

ISBN

978-972-789-724-7

DOI

<https://doi.org/10.48528/cxdg-bq28>

CONTENT

Animação turística no Porto, o desafio da sustentabilidade empresarial: Que necessidades de consultoria? (pp. 1-4)

Estudo de impacto dos eventos: O caso da cidade de Joinville (Brasil) (pp. 5-7)

Uso de TIC e flexibilidade da estrutura organizacional: Relação com os resultados das agências de turismo de negócios & eventos do Brasil (pp. 9-12)

Circuitos ecológicos como prática de turismo de natureza: Um contributo para o desenvolvimento sustentável? (pp. 13-15)

Fatores que levam à disposição de pagamento de uma taxa de entrada numa atração de turismo de natureza: O caso do Parque Iconológico de Penha Garcia (pp. 17-19)

Music festivals' environmental practices and the perception of the visitor: The case study of NOS Primavera Sound (pp. 21-23)

The future of township: tourism for a sustainable place making: The case of Šiluva (pp. 25-27)

Planning for a sustainable city and tourism development (pp. 29-32)

Resilient Urban Centers: Management of small commerce and experiential marketing as a strategy to maintain the brand image in cultural districts. The case of Las Letra district-Madrid & Italy district-Santiago of Chile (pp. 33-36)

Turismo de Saúde: Crédito versus débito. Considerações iniciais (pp. 37-40)

Imagem de Moçambique como destino turístico (pp. 41-44)

Tourism integration in health care policies: Contributions to sustainability and wellbeing (pp. 45-48)

Ostras de Florianópolis: Atrativo turístico insustentável (pp. 49-52)

Turismo de base comunitária como fator de desenvolvimento local: O caso das comunidades quilombolas África e Laranjituba (pp. 53-56)

E-Cul-Tours: Innovating Cultural Heritage Management Training in Tourism (pp. 57-60)

The tourism-education boomerang: Lifelong learning, intercultural dialogue and global citizenship (pp. 61-63)

Turismo Educativo: Estratégia do Estrela Geopark para a Sustentabilidade (pp. 65-68)

Public-private cooperation for the sustainability of the cruise industry: The Central Tyrrhenian Port System Case (pp. 69-71)

Modelo Teórico-Conceitual para a Inovação Sistemática em Turismo (pp. 73-75)

Turismo Militar e o Patrimônio Cultural da Marinha no Centro do Rio de Janeiro, Brasil (pp. 77-79)

Os trabalhadores do turismo: Indagações e buscas por compreensão do seu papel na produção dos espaços do turismo (pp. 81-83)

Gastos em festivais: Revisão sistemática de literatura (pp. 85-88)

Do Public Tourism Organizations Embrace and Report Social Responsibility? (pp. 89-91)

Willingness to pay for tourism public goods: A Hedonic Price Model (pp. 93-94)

Strategic Experiential Modules, Memory and Behavioural Intentions: The perspective of tourists to the Algarve (pp. 95-98)

Tourism and Coastal & Maritime Cultural Heritage (pp. 99-101)

Diversifying with dignity: Cornish fishermen's perspectives on fishing heritage and livelihood diversification into tourism (pp. 103-106)

A influência das experiências turísticas emocionais na imagem do destino turístico Açores (pp. 107-110)

Turismo nos Açores: A percepção dos hoteleiros e dos decisores políticos (pp. 111-114)

Estudo das (Des)Motivações para a prática de Turismo em Espaço Rural: O caso da Região Centro (pp. 115-117)

Cooperação Transregional em Inovação – SmartDest: Proposta de conversão dos Açores em destino turístico inteligente (pp. 119-122)

Marketing opportunities for rural environments thanks to the experience of gastronomy tourism: The case of the province of Guadalajara (pp. 123-127)

Educação para a sustentabilidade em turismo através de um projeto intercultural de mobilidade virtual (pp. 129-131)

Drug tourism development in the contemporary world: The role of cannabis tourism (pp. 133-135)

Child-friendly wine tourism: Experiences for families in wine destinations (pp. 137-139)

Where did everyone go? A follow up (pp. 141-144)

As experiências climático-meteorológicas e percepções de conforto bioclimático de turistas no Porto (pp. 145-148)

Tipologias da participação social e sua aplicação na governança do turismo no Brasil (pp. 149-151)

Visita de pessoas com deficiência intelectual ao Museu da Geodiversidade: Uma análise pelo método Torqual (pp. 153-155)

- Turismo Social no SESC, da teoria à prática: Um estudo de caso** (pp. 157-159)
- Ecotourism in protected natural areas: A study in the Monfragüe National Park (Spain)** (pp. 161-163)
- A Experiência de Saúde e Bem-estar: Estudo comparativo entre Portugal e a Hungria** (pp. 165-167)
- Atitudes e comportamentos dos residentes em relação ao desenvolvimento sustentável do turismo no Algarve: Resultados de época baixa** (pp. 169-172)
- Towards a Small Island State Film Location Industry? The History of Film Policy in Jamaica, 1948-2018** (pp. 173-174)
- Paraty-Mirim e os conflitos da turistificação territorial** (pp. 175-177)
- Reflexões teórico-práticas sobre a turistificação das fortificações militares do bairro de Jurujuba (Niterói, Brasil)** (pp. 179-181)
- Artesanato à base de plantas autóctones em Portugal: Estudo exploratório de desafios à produção sustentável de objetos artesanais com fibras primárias naturais, no contexto do Projecto CREATOUR** (pp. 183-186)
- Activating Cultural Resources and Addressing SDGs through Creative Tourism** (pp. 187-189)
- Património industrial local: Revitalização de indústrias artesanais através do turismo** (pp. 191-195)
- Wine tourism a business opportunity for wineproducers: The experience in Dão Region** (pp. 197-199)
- The Rural Tradition Allure of Food and Wine Products sold in Urban Specialty Stores: An Analysis of Promotional Materials** (pp. 201-204)
- Explorando a relação entre impressões sensoriais e comportamento espaciotemporal no contexto específico da experiência enoturística** (pp. 205-209)
- Turismo de Cultura Pop e a sustentabilidade: A experiência em Portugal** (pp. 211-214)
- Turismo inteligente e eventos: Análise da relação com o conceito *smart* no turismo** (pp. 215-218)
- Política multicêntrica: Articulação em torno de bens públicos, da valorização do patrimônio cultural e do turismo** (pp. 219-221)
- The effect of tourists' perceived risk and satisfaction on loyalty toward post-conflict destinations** (pp. 223-225)
- Ouro Preto, de Cidade Monumento Nacional à turística: Estudo da configuração das áreas de hospedagem** (pp. 227-229)
- Características territoriais das principais regiões de enoturismo do Brasil** (pp. 231-233)

Evolução dos meios de hospedagem em Caxias do Sul, Rio Grande do Sul– Brasil (pp. 235-237)

A implantação da aviação e significados sobre a cidade: O caso de Caxias do Sul-RS, Brasil (pp. 239-242)

Os ODS no planejamento turístico da América Latina: Uma análise exploratória a escala nacional (pp. 243-246)

Website accessibility of Portuguese museums: An analysis using the AccessMonitor (pp. 247-249)

Tourism market segmentation in World Heritage Sites based on cohort age criteria (pp. 251-254)

How travel experiences can transform tourists?: A literature review about transformative tourism experiences (pp. 255-257)

Tourist expertise and pre-travel co-creation: A framework and an empirical test (pp. 259-261)

Disconnection as a performative act in nature-based tourism experiences (pp. 263-265)

Sustainable destination management: The case of Slovenia (pp. 267-269)

Route-based tourism as a driver of sustainable tourism development: Highlights from the Italian project "Atlas of Paths" (pp. 271-273)

Creative entrepreneurship and tourism: The case of Rotterdam (pp. 275-278)

Capacity Development in Tourism: A Practical Framework for Destination Communities (pp. 279-284)

Advancing sustainable tourism management and monitoring in the Mediterranean region (pp. 285-288)

Socio-dynamic Sustainability Marketing: A framework for activating sustainability in the tourism industry (pp. 289-292)

A participação das mulheres em eventos científicos: Uma análise a partir das edições do Encontro Nacional da ANPUR no Brasil de 1987 a 2013 (pp. 293-296)

Gender roles in the travel-related platform economy (pp. 297-300)

Relação do enoturismo com os polos vitícolas no Brasil (pp. 301-303)

Generational perspectives on hospitality careers: Insights from the Portuguese hotel sector (pp. 305-307)

Boosting academic tourism through mobility activities: Experiences from the Intermove for Trainers project (pp. 309-311)

Higher education in tourism: A systematic literature review (pp. 313-315)

Aprendizagem ativa na área do Turismo: Potencialidades da aplicação da metodologia Scrum (pp. 317-319)

As sandes gastronómicas portuguesas: Contributos para o debate em torno das culturas e identidades alimentares da contemporaneidade (pp. 321-323)

A Atitude dos Residentes Locais perante o Desenvolvimento Sustentável do Turismo Rural: O Caso de Évora Monte (pp. 325-328)

How to attract and retain campers? An exploratory study on camping obstacles (pp. 329-331)

O inventário como ferramenta de gestão e preservação sustentável do património cultural: O caso dos inventários de jardins históricos portugueses (pp. 333-335)

O ambiente rural como destino turístico em contexto de pandemia: Perceções dos turistas portugueses nas férias do verão de 2020 (pp. 337-339)

Turismo Criativo e Artes de Rua na Região Centro de Portugal: O caso da Vila de Riachos (pp. 341-345)

Enoturismo como prioridade competitiva binacional- através da construção da matriz SWOT (pp. 347-350)

Painéis e murais artísticos em aeroportos: Um olhar pela e para a hospitalidade (pp. 351-353)

Experiências turísticas criativas em áreas naturais periurbanas: O caso do Parque Natural de Sintra-Cascais (pp. 355-357)

Understanding eWOM in the context of tourism destination competitiveness (pp. 359-362)

Talent Management and tourism industry (pp. 363-365)

Sustainable tourism knowledge platforms: the case of Alentejo Sustainable Tourism Observatory (ASTO) (pp. 367-369)

Do Sanitation and Tourism Development improve Quality of Life in Central Asia? (pp. 371-374)

Can science represent a specific resource driver of new tourism experiences and dynamics which takes into account global changes?: A case study in the French alps (pp. 375-377)

Hospitalidade Urbana como ferramenta da percepção da inclusão de pessoas com deficiência: Um estudo inicial sobre os conceitos de acessibilidade e hospitalidade urbana (pp. 379-381)

Eventos como estratégia para valorização da marca do destino: O caso do Millennium Estoril Open (pp. 383-385)

Acessibilidade de pessoas com deficiência em um restaurante de auto serviço na cidade de São Paulo-SP, Brasil (pp. 387-388)

Language travelers' experiences (pp. 389-391)

From cultural heritage to digital gastronomy (pp. 393-395)

A dynamic Innovation Determinants Framework for Tourism Regional Systems (pp. 397-400)

Uma abordagem ao desenvolvimento sustentável do turismo de cruzeiros: O caso da região de Lisboa no período pré pandemia COVID-19 (pp. 401-404)

Turismo sustentável na Macaronésia: Da consciência à prática (pp. 405-409)

Crowd-size estimation in large, undefined areas (pp. 411-414)

Caracterização do perfil do gestor do Hostel através da identificação das competências essenciais para o sucesso do empreendimento (pp. 415-417)

The Impact of Tourism Digital Applications on Community's Digital Skills and Lifelong Learning (pp. 419-423)

Rotas da Memória: Valorização do património vitivinícola luso-brasileiro da aguardente e da cachaça (pp. 425-429)

Reflexões sobre as Práticas Pedagógicas dos Sujeitos Participantes no Evento Ser Negra (pp. 431-433)

O Património Secular das Confrarias – uma experiência europeia de diferenciação (pp. 435-440)

Impacto da idade e distância a percorrer no grau de satisfação dos participantes em eventos (pp. 441-445)

A perceção da qualidade na hotelaria e a fidelização de clientes: Uma análise à Costa do Estoril (447-453)

Tourist's emotions, multisensory impressions and behavioral reactions: A case study of Porto, Portugal (pp. 455-465)

Turismo e os novos tipos de consumo alimentar: Uma abordagem exploratória (pp. 467-481)

Desenvolvimento sustentável do destino turístico: O estudo de caso de Ponte de Lima (pp. 483-485)

The use of social media in music festivals by festival goers (pp. 487-489)

Impact of environmental and health security stamps on tourist demand (pp. 491-492)

Tourism in Portugal: Between the bubble and the miracle (pp. 193-496)

Desenvolvimento sustentável nos territórios do interior de Portugal Continental: Contributo das rotas turísticas (pp. 497-514)

Turismo termal em Portugal – Enquadramento e Diagnóstico (pp. 515-536)

Determinantes da satisfação do cliente de um balneário Termal (pp. 537-550)

A imagem de um destino náutico: O caso da Ilha do Faial (Açores) (pp. 551-565)

Programa “Vem Pedalar RJ”: Lazer e bem-estar nas áreas protegidas estaduais do Estado do Rio de Janeiro (pp. 567-576)

A materialidade do Património e Cultura no turismo: O caso do complexo da Vista Alegre em Ílhavo, Portugal (pp. 577-591)

Turismo e inovação territorial: Uma reflexão sobre o turismo de cruzeiros (pp. 593-607)

Políticas públicas para o turismo na região da Ilha de Itaparica – BA: Uma análise sobre o PRODETUR Baía de Todos os Santos (pp. 609-621)

A influência da tecnologia no engajamento de participantes no evento Rock in Rio 2019 Brasil (pp. 623-634)

The use of social media in music festivals by festival goers (pp. 635-646)

Planos de regionais de turismo e indicadores de sustentabilidade em Bragança, Pará, Brasil: Perspectivas de desenvolvimento na Amazônia (pp. 647-662)

***Grounded Theory* Clássica aplicada ao Turismo de Habitação: relato de um percurso metodológico** (pp. 663-683)

A Hospitalidade Empresarial: O conceito de acolhimento na prestação de serviços ao público em geral (pp. 685-698)

Práticas de benchmarking no turismo: O caso da Rota de Turismo Via Orgânica, Brasil (pp. 699-712)

Turismo tecnológico no contexto da ODS 9: Um estudo de caso do sapiens parque de Santa Catarina, Brasil (pp. 713-724)

Aprendizagem inovadora nas práticas de educação profissional no Curso de Eventos do IFB: O caso do evento “Lixo Zero” (pp. 725-733)

Evento gastronômico Lixo Zero: O caso Chef nos Eixos (pp. 735-748)

O ensino da sustentabilidade nos cursos de eventos: Entre a prática e a norma, no contexto da educação profissional brasileira (pp. 749-761)

Práticas sustentáveis no ensino da gastronomia: Insumos e resíduos reaproveitáveis no âmbito da educação profissional e tecnológica de Turismo e Hospitalidade (pp. 763-781)

Capital Social - O Desafio Interno do Turismo de Foz Do Iguaçu (pp. 783-799)

Dark tourism and the contribution to the sustainable development goals (pp. 801-811)

O potencial do oleoturismo no concelho de Mirandela (pp. 811-830)

O patrimônio histórico-cultural e seus usos turísticos nos alambiques do Rio Grande do Norte (pp. 831-843)

A importância do património dos Templários para o *place branding* e a comunicação turística do Médio Tejo (pp. 845-860)

'Engolir Sapos': Trabalho emocional em estágios na Hotelaria e Turismo (pp. 861-876)

Avaliação Interna do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal de São Paulo – IFSP (pp. 877-888)

Análise das referências das teses do Programa Doutoral em Turismo na Universidade de Aveiro – Portugal (pp. 889-908)

Um estudo sobre o Turismo Ferroviário de Luxo (TFL) (pp. 909-927)

"Portughalal" project: A strategic path for Portugal (pp. 929-946)

O património como Potenciador do Desenvolvimento Turístico Sustentável: O caso do Município de Baião (pp. 947-964)

Medo social, insegurança e mal-estar em destinos turísticos: Um estudo sobre o Rio de Janeiro, Brasil (pp. 965-977)

Os efeitos da atividade turística na cidade de Campos do Jordão (SP-Brasil) (pp. 979-996)

Turismo sustentável em zonas úmidas do Brasil: Reflexões introdutórias (pp. 997-1017)

Percursos Pedonais Acessíveis nos Centros Históricos (pp. 1019-1039)

Sensory trails and routes as instruments for environmental education and social inclusion in the state of Rio de Janeiro – Brazil (pp. 1041-1056)

The link between ICH and creative tourism experiences in rural areas: Evidence from Alentejo, Portugal (pp. 1057-1070)

Territórios Criativos para o Turismo na Cidade de Penedo (Alagoas-Brasil): Potencialidades Latentes (pp. 1071-1084)

Coxinha de farofa: De "jeitinho" a atrativo turístico do município da Lapa (PR) (pp. 1085-1106)

A satisfação na hospedagem comercial em desenvolvimento (pp. 1107-1128)

A importância da utilização das redes sociais e do marketing relacional na gestão hoteleira: Um estudo com turistas na Região Autónoma da Madeira (pp. 1129-1146)

Economia de partilha: O modelo de negócio do Airbnb (pp. 1147-1162)

Real-Time Marketing no Setor Turístico: O caso da Emirates (pp. 1163-1174)

Lisboa: Da representação no romance "O ano da morte de Ricardo Reis" ao destino literário
(pp. 1175-1192)

Turismo religioso e religiosidade popular: Uma experiência de hospitalidade (pp. 1193-1204)

O Turismo Cívico na Capital Federal: Um estudo sobre a acessibilidade (Brasil) (pp. 1205-1224)

O valor do modelo SERVQUAL e a dimensão relacional em contextos específicos da gestão hoteleira (pp. 1225-1237)

Motivações para Turismo de Natureza: O caso dos Parques Naturais Douro Internacional, Arribes del Douro e Serra da Estrela (pp. 1239-1254)

A importância das tecnologias avançadas e a substituição dos recursos humanos: o ponto de vista dos turistas (pp. 1255-1257)

Perceções dos turistas e o conceito de Hotel inteligente (pp. 1259-1261)

Performance percebida e tecnologias avançadas no Turismo (pp. 1263-1265)

Generational perspectives on hospitality careers: Insights from the Portuguese hotel sector

**MARÍLIA DURÃO¹, CARLOS COSTA¹, MARIA JOÃO CARNEIRO¹
& MÓNICA SEGOVIA-PÉREZ²**

¹ GOVCOPP, University of Aveiro, Portugal; ² Business Administration Department of Rey Juan Carlos University (Spain)

Contacting author: marilia.durao@ua.pt

Keywords | Hospitality careers, retention, quality of work life, generational differences, Portugal

Objectives | Managing work-attitudes and employee retention is one of the biggest challenges for contemporary high-contact service organisations, such as hotels. As it seems to be generally agreed that a steady supply of skilled, motivated and committed labour force is a persistent issue in any industry, retaining valuable and highly qualified employees has become more important than ever (Andersen & Hjalager, 2001; Scott & Revis, 2008). As each generation has its own unique work values, attitudes, expectations and set of skills, many challenges emerge when managing people's careers (Goh & Lee, 2018; Gursoy, Chi, & Karadag, 2013). By adding a generational perspective, this study (which is part of a wider-ranging, ongoing doctoral thesis) aims to offer a more comprehensive understanding of the factors influencing employees' perceptions of quality of work life, focusing on career stories and experiences, and intentions to pursue, move on from, or to return to a Tourism and Hospitality (T&H) career.

Methodology | The approach to collecting and analysing data in this study followed a qualitative, interpretivist approach, to investigate individual career and quality of work life understandings. The topic hereby presented is underpinned by generational cohort theory. This study is based on in-depth interviews with a total of 56 informants nationwide, with different job positions in the hotel sector, at different career stages: 'current' workers (30 informants), 'former' workers, i.e., leavers who decided to pursue a different career (14 informants), and 'future' workers, i.e., students who had a first contact with hospitality work (e.g., internship; 12 informants). Participants were selected purposively; all hold (or are close to completion, as in the case of students) a higher education degree in the T&H field.

Data collection took place between November 2018 and June 2019. Interviews, conducted either in person or by web conferencing, provided an opportunity to explore how participants evaluate their career development, as informed by their personal expectations, experiences and conceptions of quality of work life. Data analysis was carried out alongside data collection and an interim analysis informed adaptation of the topic guide and on-going sampling. The point of data

saturation/informational redundancy – where no new insights emerge from the analysis of an additional case (Given, 2008; Sandelowski, 1995) – determined the final sample size. Qualitative data were imported into NVivo and evaluated using thematic analysis (Braun & Clarke, 2006). Coding was both deductive, based on themes commonly used in the literature (e.g., job security, pay and fringe benefits, gender-related influences, turnover perceptions), and on new themes which were identified from the data (e.g., stagnation, stability, conviction of (career) choice, pros and cons of managerial positions, image of T&H as valuable career).

Main Results and Contributions | Considering the overall group of research participants ($n=56$), interviewees had, in average, 32 years old. Younger Millennials (born from around 1986 to 1999, aged 20-32 years-old by 2019) accounted for the majority of the participants ($n=29$), while the rest were equally divided between Older Millennials (1976-1986, 33-39 years; $n=13$) and Gen Xers (1964-1979, 40-54 years; $n=14$). The interviewees hold a variety of jobs, ranging from top management to middle management and operational positions, crossing almost all departments, and had an average tenure of 9 years in the T&H industry. The majority ($n=22$) chose a Public Polytechnic education institution to get their degrees.

Preliminary results of the thematic analysis with narrative elements, suggest that besides generational differences in job and career expectations or attitudes and behaviours at work, the image that employing organisations have about graduates, particularly Younger Millennials, may be hindering their integration, continuity, and attachment both towards their job and the T&H occupation/career.

This perceived lack of recognition of the potential and value of talent by hospitality organisations involves, more specifically, feelings of stagnation, limited opportunities to use and develop graduates' specific skills and capabilities and lack of fair and differentiated treatment between higher and lower levels of staff qualification. Younger Millennials consider that employers are often sceptical about their qualifications, therefore limiting opportunities (e.g., to be more autonomous, to implement some changes, to progress faster), on the grounds of their insufficient work experience.

Limitations | As the ontological view of interpretivism tends to be subjective, research outcomes are affected by the researchers' own interpretations, belief systems or ways of the thinking (Davies, 2003). The decision to finally draw the line where data reaches saturation is not consensually straightforward. By highly diversifying the participants' profile, the authors have tried to maximise the representativeness of the research sample; although generalisation should be treated with some caution, as some cases can be too specific to be representative.

Conclusions | Despite its reputation of precarious working conditions and high turnover rates, the T&H industry has become a growing career choice and it is made up by a multi-generational workforce. This study contributes to the ongoing debate on generational diversity in the workplace,

specifically its influence on work-related expectations, experiences and attitudes, and its implication for workers with T&H specific qualifications and human resources management.

References

- Andersen, S., & Hjalager, A. (2001). Tourism employment: contingent work or professional career? *Employee Relations, 23*(2), 115–129. <https://doi.org/10.1108/01425450110384165>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Davies, B. (2003). The role of quantitative and qualitative research in industrial studies of tourism. *International Journal of Tourism Research, 5*(2), 97–111. <https://doi.org/10.1002/jtr.425>
- Given, L. M. (Ed.). (2008). *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. Thousand Oaks, CA/London, UK: SAGE Publications.
- Goh, E., & Lee, C. (2018). A workforce to be reckoned with: The emerging pivotal Generation Z hospitality workforce. *International Journal of Hospitality Management, 73*, 20–28. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.016>
- Gursoy, D., Chi, C. G.-Q., & Karadag, E. (2013). Generational differences in work values and attitudes among frontline and service contact employees. *International Journal of Hospitality Management, 32*, 40–48. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.04.002>
- Sandelowski, M. (1995). Sample size in qualitative research. *Research in Nursing & Health, 18*(2), 179–183. <https://doi.org/10.1002/nur.4770180211>
- Scott, B., & Revis, S. (2008). Talent management in hospitality: graduate career success and strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 20*(7), 781–791. <https://doi.org/10.1108/09596110810897600>