

O uso do IRaMuTeQ na elaboração de uma revisão integrativa da literatura em turismo: Relacionamento com Fornecedores, Capacidades Dinâmicas e Performance no setor de hospitalidade

Utilizing IRaMuTeQ for an integrative literature review on tourism: exploring supplier relationships, dynamic capabilities, and performance within the hospitality industry



Iury Teixeira de Sevilha Gosling
Universidade Federal de Lavras, UFLA, Brasil
iurygosling@gmail.com

Cleber Carvalho de Castro
Universidade Federal de Lavras, UFLA, Brasil
clebercastrouai@gmail.com

Mozar José de Brito
Universidade Federal de Lavras, UFLA, Brasil
mozarjdb@ufla.br

RESUMO

As transformações socioeconômicas exigem adaptações por parte das empresas. No turismo não é diferente, por isso, compreender mecanismos de desenvolvimento na indústria do turismo torna-se um ponto crucial para atender as exigências competitivas do mercado. Tais exigências competitivas dizem respeito a um ambiente no qual é necessária uma estrutura dinâmica, descentralizada, que potencialize ganhos e, ao mesmo tempo, evite a perda de autonomia e flexibilidade de cada firma em possíveis relações de colaboração. Neste contexto, entender as redes em que os hotéis estão inseridos e suas capacidades dinâmicas é primordial. Elaborar uma revisão sistemática integrativa da literatura auxilia no entendimento das variáveis envolvidas na rede. O objetivo deste artigo é verificar, no setor de hospitalidade, os fatores subjacentes à cadeia de suprimentos, bem como as



dimensões das capacidades dinâmicas de hotéis. Usou-se o software IRAMUTEQ, para avaliar 91 abstracts de artigos internacionais listados nas bases Web of Science e Scopus. Os resultados apontam possibilidades para se fazer a revisão integrativa, a partir de autores com ideias semelhantes ou diferentes.

Palavras-chave: “supply chain management”, “hotel”, “dynamic capabilities”, “performance”.

ABSTRACT

Socioeconomic transformations require adaptations by companies. In tourism it is no different, so understanding mechanisms of development in the tourism industry becomes a crucial point to meet the competitive demands of the market. These competitive demands relate to an environment in which it is necessary to have a dynamic, decentralized structure that enhances gains and, at the same time, avoids the loss of autonomy and flexibility of each firm in possible collaborative relationships. In this context, understanding the networks in which hotels are inserted and their dynamic capabilities is paramount. Developing an integrative systematic review of the literature assists in understanding the variables involved in the network. The objective of this paper is to verify, in the hospitality sector, the factors underlying the supply chain, as well as the dimensions of the dynamic capabilities of hotels. The IRAMUTEQ software was used to evaluate 91 abstracts of international articles listed in the Web of Science and Scopus databases. The results point to possibilities for doing the integrative review, from authors with similar or different ideas.

Keywords: "supply chain management", "hotel", "dynamic capabilities", "performance".

INTRODUÇÃO

O atual contexto socioeconômico exige mudanças das firmas para que estas mantenham sua vantagem competitiva e sua performance. A indústria turística e de hospedagem não é diferente e contém seus desafios específicos. De acordo com Smallman e Moore (2010), a indústria do turismo/hospedagem é um fenômeno crucial para produção de mudanças nos termos do novo ambiente competitivo. As transformações socioeconômicas exigem adaptações por parte das firmas no turismo em termos de suas capacidades tecnológicas, de sua colaboração com outras firmas – e conseqüentemente na seleção dos parceiros de colaboração – e de sua prestação de serviços.



A cooperação é uma das soluções preferidas por organizações diante de um mundo complexo e instável, e seu objetivo é, sucintamente, compartilhar ou trocar recursos para buscar oportunidades de mercado e alcançar vantagem competitiva. Cooperação no setor de hospedagem/turismo é crucial para compartilhar informação e recursos, contribuindo para desenvolvimento sustentável (Timur & Getz, 2009; Silveira, 2016; Della Corte & Aria, 2016), Maior satisfação dos clientes, sucesso econômico das regiões nos quais as firmas operam (March & Wilkinson, 2009; Wilke et al., 2019) e melhores resultados de inovação (Pikkemaat & Wierermair, 2007). Sendo assim, a formação de relações colaborativas no setor de hospedagem/turismo é crítica, pois é muito difícil servir e satisfazer a clientela num nível de performance satisfatório sem engajar-se em trocas de recurso e conhecimento (Chen & Chen, 2003).

O papel de fornecedores de suprimentos é crucial no setor de hospedagem e turismo. De um ponto de vista relacional e de redes, pode-se dizer que firmas de hospedagem buscam estabelecer relações de longo prazo com fornecedores com o objetivo de reduzir custos de transação, melhorar a utilização de recursos, compartilhar riscos e criar processos eficazes (Kua et al., 2011). Uma cadeia de suprimentos bem administrada com boas práticas de gestão de suprimento está correlacionada com performance de qualidade no setor de hospedagem (Zhong et al., 2016).

Nesse contexto, pode-se entender que a cadeia de suprimentos é um construto multifatorial, assim como as capacidades dinâmicas. Assim, o objetivo desse artigo é verificar, no setor de hospitalidade, os fatores subjacentes à cadeia de suprimentos, bem como as dimensões das capacidades dinâmicas de hotéis.

Para atingir esse objetivo, entende-se que uma revisão sistemática da literatura apontaria os fatores que compõem tanto a supply chain em hotéis quanto as capacidades dinâmicas na hospitalidade. Dessa forma, optou-se por contextualizar a gestão de empreendimentos turísticos, num contexto de redes e suprimento, para se aproximar da temática mais genericamente. A



partir daí, utilizou-se um software para ajudar a montar a bibliografia a ser estudada. Note-se que o foco do presente trabalho não é apresentar a revisão sistemática, mas, sim, como elaborá-la com o auxílio do IRAMUTEQ, o que está explicitado na análise e discussão de resultados.

Redes, hospedagem, turismo e cadeias de suprimento

O turismo é uma área apropriada para formação de redes interorganizacionais, visto que incorpora uma grande variedade de atividades, organizações e parcerias. Bjork e Virtanen (2005) afirmam que, em decorrência da diversidade de atividades no setor, a cooperação interorganizacional é essencial para o turismo. O próprio produto formado pela configuração de um destino turístico – que inclui hotéis, pousadas, passeios turísticos, restaurantes, serviços de transporte, entre outros – é resultado de um compósito de relações entre firmas. Além do âmbito das firmas, serviços de hospedagem também envolvem várias partes interessadas através do setor público e privado, incluindo os residentes locais. Dada a interdependência entre os atores dessas redes de hospedagem/turismo, torna-se necessária a coordenação, o estabelecimento de parcerias e a busca por objetivos em comum. Além disso, organização e colaboração em rede é importante para o setor pois fomenta o espraiamento de informação e fortalece conexões entre organizações e indivíduos. Para dar conta dessa configuração, lançamos mão do conceito de "destino turístico", significando um sistema aberto com uma oferta competitiva baseada em recursos, infraestrutura, cadeia de suprimentos, acomodação, restaurantes e ofertas complementares, como lojas, passeios culturais e locais históricos, visando atrair visitantes (Martínez-Pérez, Elche, & García-Villaverde, 2019). O destino turístico pode ser definido como área geográfica que oferece conjunto de produtos e serviços turísticos integrados a serem consumidos por turistas (Buhalis, 2000). Os produtos turísticos, incluindo a hospedagem, são heterogêneos e complexos. Isso se deve, em grande medida, ao espaço que o consumidor tem para selecionar o conjunto de serviços que vai utilizar entre



transporte, alimentação, agências de viagem, atrativos, entre outros. A variedade tecnológica, diversidade de conhecimentos aplicados e de funcionalidades também contribuem para a heterogeneidade e complexidade do destino turístico e de seus produtos (Tremblay, 1998).

Logo, um destino turístico é um tipo de rede estratégica dentro da qual várias redes colaborativas – por exemplo, entre hotéis e seus fornecedores, formando uma cadeia de suprimento, ou entre hotéis e instituições públicas locais para fomentar o desenvolvimento regional – se relacionam de maneiras diversas. Rede estratégica é qualquer rede que compreende o conjunto de relacionamentos de uma firma, tanto verticais quanto horizontais, com outras organizações, incluindo fornecedores de suprimentos, clientes, competidores e outras entidades (Gulati, Nohria, & Zaheer, 2000; Della Corte & Aria, 2016).

Uma visão de rede permite o aumento da produtividade e competitividade de um destino turístico no mercado global através do estabelecimento de sistemas de compartilhamento de conhecimentos, construção de parcerias onde há confiança e cooperação, e integração operacional visando alinhamento de atividades (Tremblay, 1998). De acordo com Jesus e Franco (2016), as vantagens do engajamento de hotéis em redes de cooperação são: maior competitividade, estratégias de crescimento conjuntas, mais facilidade para superar crises, resposta mais ágil para desafios, desenvolvimento da região e maior apoio de outras organizações envolvidas com turismo.

A cooperação com organizações na cadeia produtiva da hospedagem/turismo favorece a performance financeira de firmas de hospedagem (Lado-Sestayo, Otero-González, & Vivel-Búa, 2014; Hoffman et al., 2015; Dragan, Kramberger, & Topolsek, 2015). Outro fator que motiva a formação de relações colaborativas entre firmas no setor de hospedagem/turismo é a proximidade geográfica e a vinculação forte entre as empresas e o local (Novelli, Schmitz, & Spencer, 2006; Della Corte & Aria, 2016).



Partindo de uma visão baseada em recursos, é possível afirmar que para alcançar vantagem competitiva sustentável, um hotel não deve se limitar a usar os recursos que ele possui num dado momento. É proveitoso, em vez disso, procurar formas de acessar novos recursos e capacidades de outras firmas através de acordos colaborativos. (Casanueva, Gallego, & Revilla, 2015). Uma cadeia de suprimento de um hotel específico está, num destino turístico, inserida em redes complexas com atores múltiplos. É preciso considerar tais recursos de forma dinâmica, o que significa entender como recursos e capacidades estão em fluxo variável ao longo do tempo (Dierickx & Cool, 1989). Para dar conta dos fluxos e do estoque de recursos de um hotel – considerando que “recursos” incluem elementos materiais, informacionais, simbólicos e relacionais que um hotel possui e que podem se transformar em capacidades ao serem aplicados em contextos apropriados (Rodríguez-Díaz & Espino-Rodríguez, 2006) é importante considerar a cadeia de suprimento que ele mobiliza.

O termo gestão de cadeia de suprimento (Supply Chain Management) foi introduzido na década de 1980, na mesma época que o paradigma de redes emergia (Mehdikhani & Valmohammadi, 2019). Esse termo se refere a gestão efetiva de três fluxos complementares: material, informacional e financeiro, entre uma firma e seus parceiros. Mentzner et al. (2001) definiu a gestão de cadeias de suprimento como a coordenação estratégica e sistêmica das funções tradicionais de um negócio dentro e entre organizações que compõe a cadeia como forma de melhorar a performance a longo prazo de cada organização individualmente, e da cadeia de suprimentos como um todo. O princípio básico da gestão de cadeias de suprimento é que integração e cooperação entre membros da mesma cadeia resultam em co-criação de valor e performance superior para os participantes (Martins et al., 2017).



MÉTODO

Este trabalho é consolidado através de uma revisão integrativa de literatura, com o foco em cadeias de suprimentos. Utiliza-se também o software IRAMUTEQ versão (0.7 Alpha 2 e R Versão 3.2.3) para a análise (Salviati, 2017). O trabalho aqui proposto segue os preceitos de Torraco (2016) sobre revisão integrativa de literatura como método. A revisão integrativa de literatura é caracterizada como uma forma de produção de conhecimento que busca sintetizar perspectivas diferentes através de um processo de revisão e atualização abrangente de um corpo de textos, geralmente sobre tópicos dinâmicos de crescimento rápido. Visando remediar discrepâncias e contradições, a revisão integrada de literatura fornece uma revisão crítica do estado das coisas numa área específica do conhecimento. Assim como para Torraco (2016), que trata do método de revisão integrativa de literatura como método de produção de conhecimento.

Acerca do método para escrita de revisões integrativas, Torraco (2016) destaca a importância de organização e estrutura textual, visto que não há um manual estabelecido para escrita desse tipo de texto. Sendo assim, o uso de seções textuais como introdução, justificativa, método e conclusão é encorajado. É possível também estruturar o texto a partir da estruturação conceitual do tema, ou seja, deixando o tópico revisado informar a revisão. Há três formas de estrutura para revisão: estrutura temporal, metodológica e conceitual ou temática. Este trabalho trata de estrutura temática.

Seguindo para suas considerações preliminares para escritura de uma revisão de literatura, Torraco (2016), afirma que a maioria das revisões integrativas aborda dois tipos gerais de tópicos: tópicos maduros ou tópicos emergentes. As revisões de tópicos maduros lidam com corpos de textos mais robustos e diversificados. Para dar conta desses textos, espera-se que a revisão integrativa de literatura capture não só a variedade interna, mas também a dinâmica de transformação do próprio campo de conhecimento ao longo do tempo, desembocando numa síntese do estado atual. A revisão



de tópicos emergentes trata de questões que podem se beneficiar de um tratamento sintético da literatura. Tal tipo de revisão poderá conduzir a formulação de novos modelos ou novas conceituações do tema, visto que devido ao fator novidade, não há muitos modelos estabelecidos. Seja sobre tópicos maduros ou emergentes, a revisão integrativa de literatura visa oferecer uma nova perspectiva sobre o tópico, apresentando um modelo ou estrutura conceitual. É importante ressaltar que este trabalho se encaixa de acordo com Torracco (2016) de uma revisão de tópicos emergentes.

Antes de começar uma revisão, Torracco (2016) afirma que os autores devem afirmar e justificar a relevância de tal revisão para o tópico escolhido. Entre justificativas comuns, destacam-se a ausência de uma de um tópico por muito tempo e o estabelecimento da importância de um tópico para o campo. O objetivo (a) diz respeito a expectativa de que revisões de literatura melhorem o conhecimento para além daquilo que já foi escrito sobre um tópico. Analisar criticamente a literatura implica em apontar seus pontos fracos e fortes, identificando lacunas e contradições. O objetivo de meta-análise visa identificar padrões dentro de um corpo de pesquisa acerca de um tópico determinado, funcionando quase como uma pesquisa sobre pesquisas. O objetivo (c) revisar, criticar e sintetizar é muito semelhante ao primeiro, com a adição do processo criativo de síntese que pode assumir, por exemplo, a forma da criação de um novo modelo. O objetivo (d) reconceitualizar o tópico consiste em apresentar novas maneiras de pensar sobre o tópico revisado, geralmente a partir da constatação que a conceituação atual é problemática, desatualizada ou insuficiente. O objetivo (e) responder perguntas de pesquisas específicas sobre o tópico geralmente está em revisões que enfocam formas de responder perguntas dentro do próprio campo de conhecimento. Sendo assim, há ênfase nas questões de pesquisa presentes na literatura. Assim, o objetivo desta revisão se encaixa no objetivo (a) uma vez que busca melhorar o conhecimento para aquele tema que já foi escrito e suas questões específicas de pesquisa. Com isso montar



artigos que sejam relevantes para a revisão de literatura de uma tese. Desta forma, uma busca foi feita em duas das principais plataformas de pesquisas.

Especificamente, a busca se deu na Web of Science e Scopus, nos últimos 5 anos, com a busca por “supply chain management” AND “hotel” AND “dynamic capabilities” AND “performance”, em artigos das áreas de Business, Management e Hospitality. Nas duas bases, a busca retornou 91 artigos diferentes (APÊNDICE 1).

A partir disso, criou-se um banco de dados com os 91 abstracts. Usou-se o IRAMUTEQ para facilitar a descoberta de temáticas subjacentes e próximas (ou distantes entre si). Esses resultados estão dispostos na próxima seção.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para se analisar grande volume de textos têm sido utilizados softwares específicos de análise textual tais como Alceste e Iramuteq. O uso de novas técnicas para manipular e apresentar grandes volumes de dados leva a novas possibilidades de análise – pois construir uma representação, naturalmente, é propor uma interpretação. Esses softwares possibilitam identificar o contexto em que as palavras ocorrem. Eles executam análise lexical do material textual e particionam o texto em classes hierárquicas, identificadas a partir dos segmentos de textos que compartilham o mesmo vocabulário, facilitando, assim, o pesquisador conhecer seu teor (Salviati, 2017).

O software Iramuteq - Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires foi criado em 2009 por Pierre Ratinaud. É um software gratuito de código fonteaberto, licenciado por GNU GPL (v2), que utiliza o ambiente estatístico do software R. Assim como os outros softwares de fonte aberta, ele pode ser alterado e expandido por meio da linguagem Python (www.python.org). Ele é utilizado no estudo das Ciências Humanas e Sociais e utiliza o mesmo algoritmo do software Alceste para realizar análises estatísticas de textos, porém, incorpora, além da CHD - Classificação Hierárquica Descendente, outras análises lexicais que auxiliam na análise e interpretação de textos (Salviati, 2017).



O software IRAMUTEQ, é uma ferramenta de análises estatísticas de fontes textuais. A interface produzida pelo corpo textual original, baseada nos segmentos do texto criados pelo software, denominada de Unidade de Contexto Inicial (UCI), permite o agrupamento estatisticamente significativo de palavras, além da análise de frequência de cada subtema. As Unidades de Contexto Elementar (UCE), ou segmentos de texto que compõem cada classe, são obtidas a partir das UCI e apresentam vocabulário semelhante entre si e diferentes das UCE das outras classes (Salviati, 2017).

Através da análise lexicográfica, o IRAMUTEQ determina classes de palavras, e assim produz uma essência textual classificada por ordens hierárquicas descendentes (CHD), desenvolvendo descrições, classificações e interpretação das palavras baseadas em diretrizes da análise de conteúdo (Ratinaud & Marchand, 2012). Segundo Salviati (2017), o método de Reinert propõe uma classificação hierárquica descendente segundo o método descrito por Reinert. Ele visa obter classes de segmentos de texto (ST) que, ao mesmo tempo, apresentam vocabulário semelhante entre si e vocabulário diferente das ST das outras classes. Esta análise é baseada na proximidade léxica e na ideia que palavras usadas em contextos similares estão associadas ao mesmo mundo léxico e são parte de mundos mentais específicos ou sistemas de representação. Nessa análise, os segmentos de texto são classificados de acordo com seu respectivo vocabulário e o conjunto de termos é particionado de acordo com a frequência das raízes das palavras. O sistema procura obter classes formadas por palavras que são significativamente associadas com aquela classe (a significância começa com o qui-quadrado = 2).

Além da classificação hierárquica de palavras (CHD), no software IRAMUTEQ é possível também incluir outras formas de análises como; as textuais clássicas, de especificidades, similitude e nuvem de palavras.

O presente artigo foca apenas na análise CHD dos 91 abstracts encontrados na Scopus e Web of Science, segundo pesquisa já explicada na seção de Métodos.

Como já mencionado, os clusters são formados por associação qui-quadrado significativa, assim, palavras que se relacionam fortemente, se encontram no mesmo cluster. Por outro lado, clusters diferentes mostram que existem fatores diferentes na massa de dados. Para auxiliar uma revisão integrada da literatura, com os termos “supply chain”, “hotel”, “dynamics capabilities” e “performance”, optou-se por rodar a análise CHD, apresentando os resultados dos clusters encontrados na AFC (análise fatorial). Especificamente, no caso em tela, as variáveis (abstracts) mostraram que existem 4 clusters (cores diferentes, dispostas nos quadrantes), conforme FIG.1.

Assim, pode-se verificar que, dentre os 4 clusters encontrados pelo software, um é metodológico (azul escuro). Outro tema ver com sustentabilidade (gestão ambiental,ecoinovação, gestão verde). Existe um cluster de supply chain e um que engloba capacidades dinâmicas. Nesse sentido, dando continuidade à revisão integrada esse resultado auxilia claramente a elaborar a divisão por temas, que, apesar de distintos, podem ter relacionamentos teóricos. Essa saída do software ajuda, então, a fazer o tecido teórico de um trabalho, por exemplo.



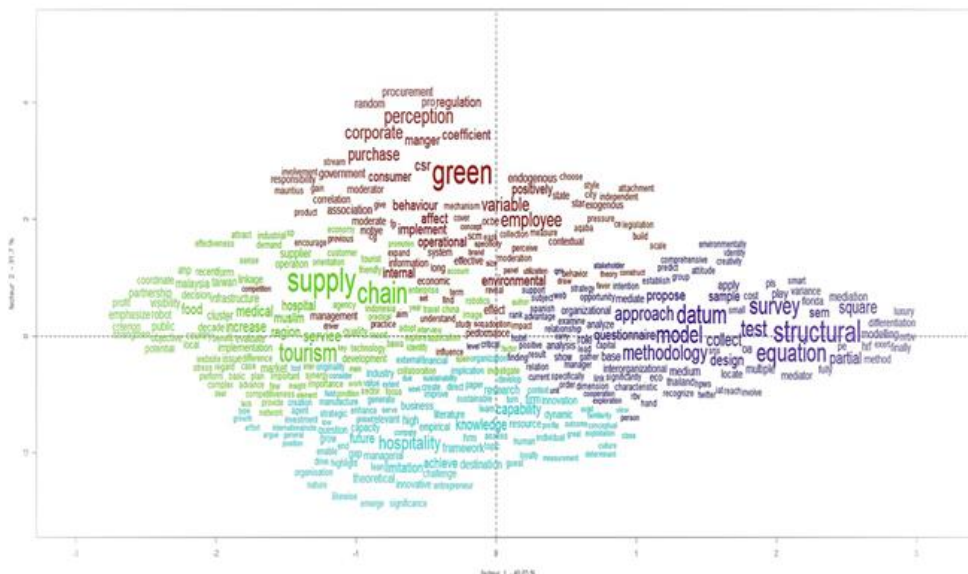


FIG. 1 – Clusters temáticos
 FONTE: saída do IRAMUTEQ

Adicionalmente, a análise fatorial (AFC) da CHD traz, também, os clusters dos abstracts considerados. Essa análise é excelente para fazer a revisão integrativa, pois mostra quais abstracts de artigos estão correlacionados, ou seja, com temas semelhantes. O quadro 1 apresenta alguns trabalhos de autores que falam sobre o mesmo tema, a partir dos clusters da FIG. 2. Por outro lado, mostra-se, também, quais abstracts tem ideias diferentes entre os clusters, possibilitando, assim, fazer contraposições de ideias entre textos e autores.



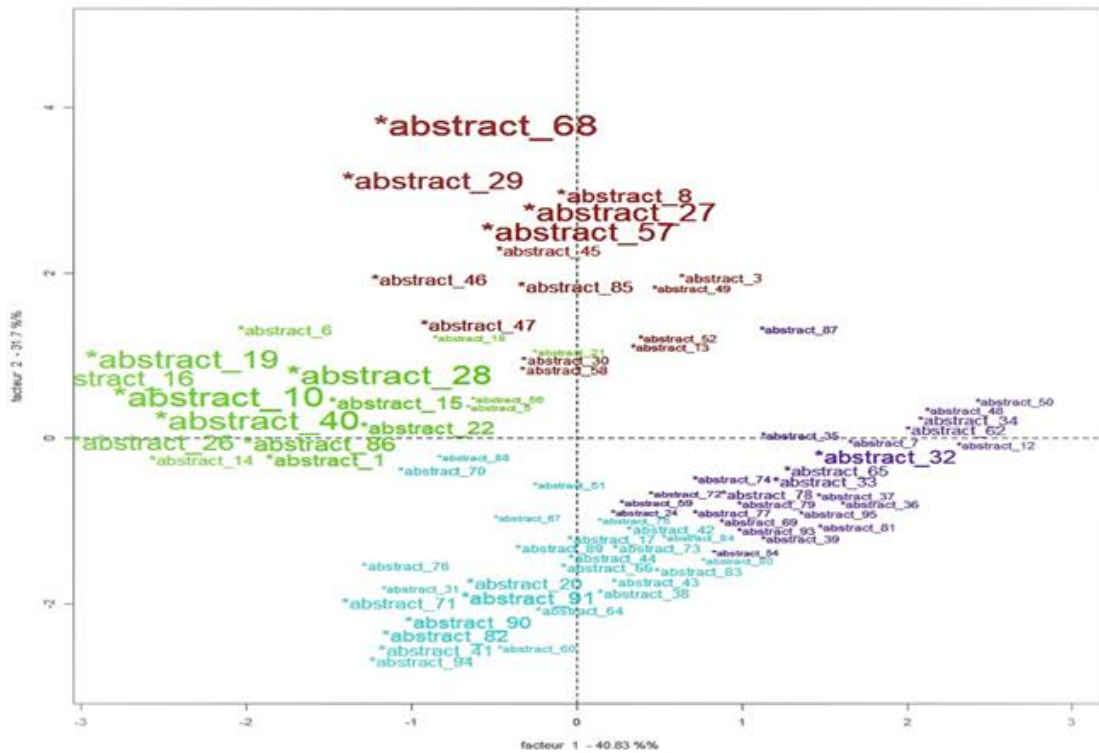


FIG.2 – Clusters de Abstracts
Fonte: Saída do Iramuteq

Nota-se que quanto maior a fonte da figura, mais influência o assunto tratado ali tem no respectivo cluster. A título de exemplo, no cluster de supply tem-se o abstract 10, 28 e 40 como resumos altamente correlacionados. O quadro 1 mostra extratos de cada cluster (exceto o metodológico), a fim de evidenciar que, realmente, as temáticas são muito semelhantes.

| Cluster | Abs tract | Texto | Referência |
|--------------|-----------|---|---|
| | 27 | The study is aimed to examine the effects of driver's pressures such as owner managers attitude, green consumers, and government regulations on green supply chain management performance while mediating by green practices of hotel industry. However, for fulfilling above mentioned purpose, collect the data from medium and small scale hotels enterprises in Thailand. 250 questionnaires were distributed among employees out of whom 215 were received from the respondents. The simple random sampling technique was used for data collection. Therefore, in this way it is easier to understand that how managers of the organization, internal and external consumers and government regulations of the enterprises affect the green supply chain management performance, how green practices affect the relationship. The data of this study collected through self-administrated questionnaires. Data were analyzed by using Smart PLS. The results of the study elaborated that all hypothesis is accepted and shows the positive influence on green supply chain management performance. Further at the end of study, the limitation and future direction for further studies is also expounded. | KERDPITAK, Chayanan. Effect of drivers pressures on green supply chain management performance within the hotel industry. Polish Journal of Management Studies, v. 20, 2019. |
| Gestão verde | 57 | This article analyses the effect of green procurement - the adoption of specific purchasing environmental policies along the supply chain - on firm's financial performance and the influence of tourists' green purchasing behaviour - measured in terms of long-term orientation, green perceived risk and cost-green quality inference - on this relationship. Past literature has scarcely considered the role of tourists' green purchasing behaviours as key factors that influence the performance implications of the adoption of environmental practices. Our sample focuses on the tourism industry and includes data on 122 firms over a seven-year period creating an unbalanced panel with 479 observations. We apply random-effects generalized least squares regressions to test the proposed relationships. We do not find a positive relationship between green procurement and financial performance. We find that the positive relationship only holds when the moderating effects of tourists' green purchasing behaviour are added. By using panel data, this research contributes to the literature on sustainable tourism because it offers an insight on the nature of the relationship between environmental practices and financial performance over a long period of time. Moreover, it highlights under which conditions tourists enable firms to accrue financial benefits from the adoption of environmental practices. | GALEAZZO, Ambra; ORTIZ-DE-MANDOJANA, Natalia; DELGADO-CEBALLOS, Javier. Green procurement and financial performance in the tourism industry: the moderating role of tourists' green purchasing behaviour. Current Issues in Tourism , p. 1-17, 2020. |
| | 68 | This study aims to develop a tool to evaluate and compare green performances of hotel supply chains. For this purpose, fifteen green criteria, which are then classified as basic green practices and advanced green practices, are extracted from related studies. Later, importance weights of these criteria are determined with the contributions of twenty hotel managers in Turkey. The results indicate that the basic green practices are regarded more important by the managers than the advanced ones. In addition, a fuzzy Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) method is proposed to get a green performance score and a ranking for hotel supply chains. | SARI, Kazim; SUSLU, Murat. A modeling approach for evaluating green performance of a hotel supply chain. Technological Forecasting and Social Change , |



| | | | |
|----------------|----|--|--|
| | | In this framework, it is also made possible to reveal the areas need to be improved for them to have a greater green performance. Finally, a numerical example is given to show the applicability and practicability of the proposed model. The results indicate that there is no single strategy to improve a hotel's green performance, but each hotel should analyze its own situation and then determine the most effective strategy accordingly. | v. 137, p. 53-60, 2018. |
| Cluster supply | 40 | This paper discusses the impact of supply chain management (SCM) on competitive advantage and operational performance with reference to the four star hotels of Mauritius. A questionnaire was designed and administered to the managers of the four star hotels of Mauritius. The main conclusion of this study corresponds to those of previous studies which show that SCM does have an impact on competitive advantage and operational performance. For instance, this study demonstrates that effective SCM practices can lead to better management of the SC which in turn can have a significant impact on competitive advantage of the hotels. Therefore, effective SCM practices should substantially enhance the competitive advantage and operational performance of four star hotels in Mauritius. This study would be of relevance to other hotels which are implementing a system for managing their SCs. The practice of SCM could provide an avenue for enhancing the competitiveness of the hotel sector of Mauritius. | VENCATAYA, Lomendra; SEEBALUCK, Ashley Keshwar; DOORGA, Deveshika. Assessing the impact of supply chain management on competitive advantage and operational performance: a case of four star hotels of Mauritius. <i>International Review of Management and Marketing</i> , v. 6, n. 4S, 2016. |
| | 10 | Hotels, as one of the major tourism service providers, must offer high quality products to survive in this severely competitive environment so that they can preserve their competitive advantage dealing with other competitors. Therefore, considering the high importance of this subject, this study aims to analyze the quality of hotels supply chain in Isfahan- Iran. On this account, the literature of quality in supply chain is reviewed and seven factors affecting the supply chain are identified. Then research hypotheses are raised in accordance with the seven factors. Data was gathered using questionnaire and Partial Least Square was applied in order to analyze the data. The obtained results indicate that focus on customer, supply chain quality leadership, supply chain quality strategies, supply chain quality information and process approach results in an increase in supply chain quality; meanwhile, the two hypotheses regarding supplier quality management and human resources development of supply chain are rejected. The results of this article will be beneficial to hotels which want to increase the level of their service quality. | HATAMIFAR, Pezhman; DARBAN ASTANE, Alireza; REZVANI, Mohammad Reza. Analyzing Quality of Supply Chain Management in Hotels of Isfahan Using the Partial Least Squares (PLS). <i>Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism</i> , v. 19, n. 2, p. 172-191, 2018. |
| | 28 | Purpose - This paper aims to focus on supply chain quality (SCQ) in the hospitality industry in China, and to stress the importance of the synergy of quality management (QM) and supply chain management (SCM). The authors have investigated the relationship among QM practices, SCM practices, SCQ and hotel performance, and examined the effect of contextual variables. Design/methodology/approach - This study mainly uses a questionnaire survey to collect data relating to the research hypotheses. Structural equation model technique is | ZHONG, Jianlan et al. Supply chain quality management: an empirical study. <i>International Journal of Contemporary Hospitality</i> |



| | | | |
|------------------------------|----|--|---|
| | | <p>suited for our research purposes, and the LISREL software is implemented to test the conceptual model. Findings - The results show that QM practices and SCM practices are significantly correlated. QM practices/SCM practices are positively related to SCQ, and consequently influence hotel performance. SCQ has the mediating effect between QM/SCM practices and hotel performance. Contextual variables truly play a moderator between QM/SCM practices and SCQ. Research limitations/implications - Hotel managers should look beyond their own hotels into supply chain to manage quality, highlight the importance of interdepartmental or external (i.e. customers or suppliers) connectedness, such as building close and long-term relationships with well-chosen suppliers, encouraging customer involvement and establishing an effective interface for accumulating information regarding customers' needs and feedback. Hotel managers are also able to realize the influence of contextual variables (e.g. the new normal state of the Chinese economy), and further to gain chance of hotel's survival. Originality/value - This study focuses on SCQ and tries to fill a gap in the exiting literature on SCQ management in hospitality industry.</p> | <p>Management, 2016.</p> |
| Cluster dynamic capabilities | 90 | <p>Purpose - The purpose of this paper is to provide an overview of the resources and capabilities framing sustainable competitive advantages in the hotel industry. Design - What is driving performance of firms is an on-going question evoking considerable interest among academics and practitioners alike. This has driven a large body of conceptual and empirical research. Empirical testing of sustainable competitive advantages driving performance in the hospitality industry has been one of the most researched topics in the last three decades. This paper summarises and reflects on those findings. Methodology - Paper uses content analysis to review the existing studies in order to understand resources and capabilities driving the performance in the hotel industry. Findings: Results show that most of the studies in the hospitality industry focus on investigating the impact of intangible resources and capabilities on hotel performance. In most of the cases studies use knowledge as a main driver of performance. Interestingly tangible resources are rarely considered and included in the research. Originality of the research - Literature has so far failed to provide a review paper summarising empirical results of many studies that explored drivers of hotels performance. This paper brings a theoretical contribution summarising and reflecting on the current body of knowledge.</p> | <p>BOŽIČ, Valentina; KNEŽEVIĆ CVELBAR, Ljubica. Resources and capabilities driving performance in the hotel industry. Tourism and hospitality management, v. 22, n. 2, p. 225-246, 2016.</p> |
| | 91 | <p>Purpose - The purpose of this paper is to analyze the influence of knowledge resources on marketing innovation and the way learning capability mediates this relationship. In addition, it evaluates the effect of marketing innovation on the financial performance of hotel firms. Design/methodology/approach - Data from a survey conducted in companies that operate hotel establishments are analyzed using structural equation modelling (SEM). The SEM technique makes it possible to evaluate the multiple and intersected relationships existing among the variables under study. Findings - Collective knowledge has a direct influence on marketing innovation and an indirect effect through the learning capability, but the influence of the knowledge held by individuals on marketing innovation is exercised through the learning capability. In turn, both the</p> | <p>NIEVES, Julia; DIAZ-MENESES, Gonzalo. Antecedents and outcomes of marketing innovation. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 2016.</p> |



| | | |
|----|---|--|
| | <p>learning capability and marketing innovation favor the financial performance of hotel firms. Research limitations/implications - The study shows that intangible resources play an important role in achieving marketing innovation and financial performance. Because the hospitality industry is composed of firms with different characteristics, it would be relevant to confirm the model in other hospitality businesses. Future studies could analyze possible links between marketing innovation and other types of performance. Practical implications - Hotel firms can reach higher performance levels if they invest in developing the employees' knowledge and, fundamentally, in fomenting a higher level of collective knowledge related to the business environment in general. Likewise, the learning capability plays a relevant role in achieving performance in hotels firms.</p> <p>Originality/value - To date, studies on innovation in the field of hospitality have mainly focused on developing new services, while other types of innovation, such as marketing innovation, have taken a backseat. Likewise, the hospitality literature has paid little attention to knowledge assets. This study deals with both topics, analyzing knowledge resources and the learning capability as possible antecedents of marketing innovation activities. Furthermore, the effect of marketing innovation on the firm's performance is evaluated.</p> | |
| 82 | <p>The research considers a recently developed model of managerial capability for innovation in the microfirm context. Microfirms are firms employing less than 10 people. The research takes an interpretivist methodological approach based on a pilot study of five in-depth interviews with owner/managers of tourism microfirms. Findings indicate the incremental nature of innovation; the importance of aspects of managerial capability in the guise of leadership, operational capability, strategic thinking and the development of relationships with people. Innovation is shown to emerge through the interaction of aspects of managerial capability and key resource pools. The empirical research results in a refined model of managerial capability for innovation in context. A contribution to microfirm management practice is made through providing a model of managerial capability which can be used to improve the competitiveness of microfirms in the tourism industry. Allied to this contribution it is suggested that policy makers can use the model through further dissemination of their efforts to develop industry best practice. Recommendations for future empirical research based on an expanded microfirm study are suggested.</p> | <p>KEARNEY, Arthur; HARRINGTON, Denis; KELLIHER, Felicity. Managerial capability for innovation for microfirms: integrating theory with empirical evidence. The Irish Journal of Management, v. 36, n. 1, p. 49-59, 2017.</p> |

Quadro 1 - Extratos de abstracts de acordo com clusters.
Fonte: Saída do Iramuteq



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O software auxiliou a ter uma visão espacial tanto das temáticas próxima ou associadas, quanto das temáticas delas divergentes. Isso, sem dúvida, ajudará na elaboração do texto da revisão integrativa, visto que, a partir dos clusters formados, é possível verificar quais autores trabalham com as temáticas de interesse, de maneira semelhante ou diferente. Nesse sentido, é muito positivo fazer o uso do software na elaboração de autores para discussão e argumentação.

Cabe ressaltar, no entanto, que ao elaborar a revisão sistemática da literatura com o auxílio do software, pode acontecer de o pesquisador perder o contato com os autores clássicos e com textos seminais sobre os assuntos de interesse. Nesse sentido, é imprescindível que seja feita uma leitura dos textos apontados como similares ou díspares, para que artigos importantes sejam referenciados na proposta revisão. Dessa forma, o papel do pesquisador mostra-se ainda mais proeminente, visto que a estatística e a inteligência artificial não conseguem apontar lacunas, nem o desenvolvimento histórico de uma teoria, por exemplo.

O objetivo foi atingido, sendo que a AFC mostrou que supply chain e capacidades dinâmicas são construtos diferentes e multifacetados, sendo que as principais variáveis que compõem cada construto estão explicitadas nos retângulos da FIG. 3. Uma sugestão para estudos futuros é, a partir desse resultado, propor e testar um modelo de as relações entre os clusters gestão ambiental (verde), supply e capacidades dinâmicas (FIG. 3).

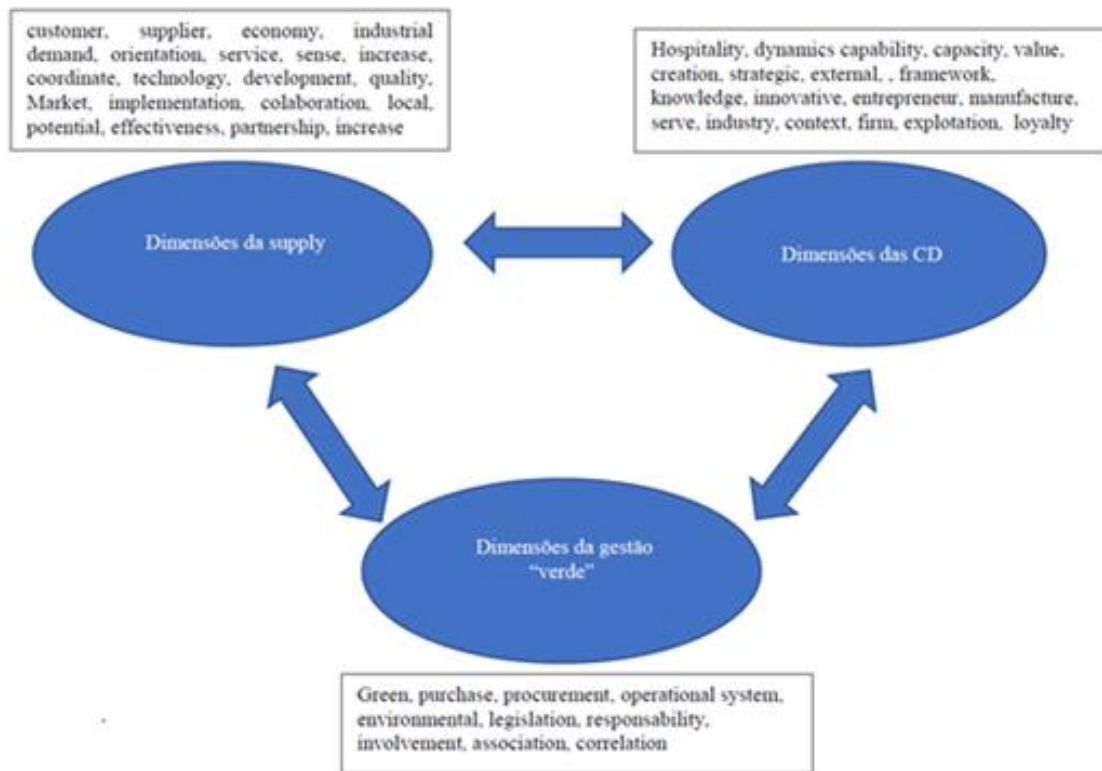


FIG. 3 Modelo proposto
Fonte: Elaborado pelo autor

Uma limitação foi o excessivo número (91) de artigos que retornaram das pesquisas feitas nas bases. Para uma efetiva revisão sistemática, provavelmente, uma pesquisa mais específica teria que ser feita. Além disso, o exame somente dos abstracts restringe muito o que o artigo completo poderia trazer, em termos de informações relevantes para a revisão.

REFERÊNCIAS

Bjork, P., & Virtanen, H. (2005). What tourism project managers need to know about cooperation facilitators. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 5(3), 212-230.

Božič, V., & Knežević Cvelbar, L. (2016). Resources and capabilities driving performance in the hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 22(2), 225-246.

Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21, 97-116.

Casanueva, C., Gallego, A., & Revilla, M. A. (2015). Access and

mobilization of network resources and competitive advantage in hotels. *Hospitality Management*, 27(6), 1279-1300.

Chen, H., & Chen, J. J. (2003). Governance structures in strategic alliances: Transaction cost versus resource-based perspective. *Journal of World Business*, 38(1), 1-14.

Della Corte, V., & Aria, M. (2016). Coopetition and sustainable competitive advantage. The case of tourist destinations. *Tourism Management*, 54, 524-540.

Della Silveira, L. M. (2016). The influence of cooperation networks on the development of sustainability initiatives. [Dissertation (Master's in Business Administration)]. PUCRS.

Dierickx, I., & Cool, K. (1989). Asset stock accumulation and sustainability of competitive advantage. *Management Science*, 35(12), 1504-1511.

Dragan, D., Kramberger, T., & Topolsek, D. (2015). Supply chain integration and firm performance in the tourism sector. *The International Conference on Logistics & Sustainable Transport*.

Galeazzo, A., Ortiz-de-Mandojana, N., & Delgado-Ceballos, J. (2020). Green procurement and financial performance in the tourism industry: the moderating role of tourists' green purchasing behaviour. *Current Issues in Tourism*, 1-17.

Gulati, R., Nohria, N., & Zaheer, A. (2000). Strategic networks. *Strategic Management Journal*, 21(3), 203-215.

Hatamifar, P., Darba Astane, A., & Rezvani, M. R. (2018). Analyzing quality of supply chain management in hotels of Isfahan using the partial least squares (PLS). *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 19(2), 172-191.

Hoffmann, V. E. et al. (2015). Business strategy in periods of crisis: a study of the hotel sector in the metropolitan region of Belo Horizonte - Brazil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24, 663-682.

Jesus, C., & Franco, M. (2016). Cooperation networks in tourism: A study of hotels and rural tourism establishments in an inland region of Portugal. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29, 165-175.

Kearney, A., Harrington, D., & Kelliher, F. (2017). Managerial capability for innovation for microfirms: integrating theory with empirical



evidence. *The Irish Journal of Management*, 36(1), 49-59.

Kerdpitak, C. (2019). Effect of drivers pressures on green supply chain management performance within the hotel industry. *Polish Journal of Management Studies*, 20.

Kua, E. C. S., Wu, W., & Lin, A.-R. (2011). Strategic alignment leverage between hotels and companies: The buyer-supplier relationship perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 735-745.

Lado-Sestayo, R., Otero-González, L., & Vivel-Búa, M. (2014). Impacto de la localización y la estructura de mercado en la rentabilidad de los establecimientos hoteleros. *Tourism & Management Studies*, 10(2).

March, R., & Wilkinson, I. (2009). Conceptual tools for evaluating tourism partnerships. *Tourism Management*, 30(3), 455-462.

Martínez-Pérez, Á., Elche, D., & García-Villaverde, P. M. (2019). From diversity of interorganizational relationships to radical innovation in tourism destination: The role of knowledge exploration. *Journal of Destination Marketing & Management*, 11, 80-88.

Martins, G. S., Rossoni, L., Duarte, A. L. C. M., & Martins, R. S. (2017). Supply chain relationships: exploring the effects of both relational and structural embeddedness on operational performance. *International Journal of Procurement Management*, 10(5), 639-664.

Mehdikhani, R., & Valmohammadi, C. (2019). Strategic collaboration and sustainable supply chain management. *Journal of Enterprise Information Management*.

Mentzner, J. T., Keebler, J. S., Nix, N. W., Smith, C. D., & Zacharia, Z. G. (2001). Defining supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1-25.

Nieves, J., & Diaz-Meneses, G. (2016). Antecedents and outcomes of marketing innovation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

Novelli, M., Schmitz, B., & Spencer, T. (2006). Networks, clusters and innovation in tourism: A UK experience. *Tourism Management*, 27(6), 1141-1152.

Pikkemaat, B., & Others. (2009). The staging of experiences in wine tourism. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(2-3), 237-



253.

Ratinaud, P., & Marchand, P. (2012). Application of the ALCESTE method to "large" corpus and stability of "lexical worlds": analysis of "CableGate" with IRaMuTeQ. *Actes des 11eme Journées internationales d'Analyse statistique des Données Textuelles*, 835-844.

Rodríguez-Díaz, M., & Espino-Rodríguez, T. F. (2006). Developing relational capabilities in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

Salviati, M. E. (2017). *Iramuteq Application Manual, compilation, organization and notes*. Iramuteq.org. Planaltina, DF, 31.

Sari, K., & Suslu, M. (2018). A modelling approach for evaluating the green performance of a hotel supply chain. *Technological Forecasting and Social Change*, 137, 53-60.

Sinclair, M. T., & Others. (1991). *The tourism industry: An international analysis*.

Smallman, C., & Moore, K. (2010). PROCESS STUDIES OF TOURISTS' DECISION MAKING. *Annals of tourism research*, 37(2), 397-422.

Timur, S., & Getz, D. (2009). Sustainable tourism development: How do destination stakeholders perceive sustainable urban tourism? *Sustainable Development*, 17(4), 220-232.

Torraco, R. J. (2016). Writing integrative literature reviews: Using the past and present to explore the future. *Human Resource Development Review*, 15(4), 404-428.

Tremblay, P. (1998). The economic organization of tourism. *Annals of Tourism Research*, 25(4), 837-859.

Vencataya, L., Seebaluck, A. K., & Doorga, D. (2016). Assessing the impact of supply chain management on competitive advantage and operational performance: A case of four-star hotels of Mauritius. *International Review of Management and Marketing*, 6(4S).

Wilke, E. P., Costa, B. K., Freire, O. B. de L., & Ferreira, M. P. (2019). Interorganizational cooperation in tourist destination: Building performance in the hotel industry. *Tourism Management*, 72, 340-351.



APÊNDICE 1 – Referências dos 91 abstracts, em ordem alfabética

Aksoy, L., Alkire, L., Choi, S., Kim, P. B., & Zhang, L. (2019). Social innovation in service: a conceptual framework and research agenda. *Journal of Service Management*, 30(3).

Alanzeh, O., et al. (2017). The impact of employee's perception of implementing green supply chain management on hotel's economic and operational performance. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*.

Al-Aomar, R., & Hussain, M. (2018). An assessment of adopting lean techniques in the construct of hotel supply chain. *Tourism Management*, 69, 553-565.

Ali, S., Peters, L. D., Khan, I. U., Ali, W., et al. (2020). Organizational Learning and Hotel Performance: The Role of Capabilities' Hierarchy. *International Journal of Hospitality Management*, 85.

Allameh, S. M. (2018). Antecedents and consequences of intellectual capital: The role of social capital, knowledge sharing and innovation. *Journal of Intellectual Capital*, 19(5), 858-874.

Alsetoohy, O., Ayoun, B., Arous, S., Megahed, F., et al. (2019). Intelligent agent technology: what affects its adoption in hotel food supply chain management? *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(3), 317-341.

Alsetoohy, O., & Ayoun, B. (2018). Intelligent agent technology. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*.

Arifin, M., Ibrahim, A., & Nur, M. (2019). Integration of supply chain management and tourism: An empirical study from the hotel industry of Indonesia. *Management Science Letters*, 9(2), 261-270.

Barreto, L., de Albuquerque, L. G., & Medeiros, C. A. F. (2017). Organizational capabilities: a study on the brazilian northeast hotel sector. *Rege-Revista De Gestao*, 24(2), 170-180.

Bhattacharya, S., et al. (2017). A comparative study of learning organisation practices of Indian businesses. *International Journal of Learning and Change*, 9(2), 145-169.

Bidhandi, R. A., & Valmohammadi, C. (2017). Effects of supply chain agility on profitability. *Business Process Management Journal*.



Bozic, V., & Cvelbar, L. K. (2016). Resources and capabilities driving performance in the hotel industry. *Tourism and Hospitality Management-Croatia*, 22(2), 225-246.

Ceptuneanu, E. G., & Ceptuneanu, S. I. (2019). The impact of adoptive management innovations on medium-sized enterprises from a dynamic capability perspective. *Technology Analysis & Strategic Management*, 31(10), 1137-1151.

Cha, J., Kim, S. J., & Cichy, R. F. (2018). Adoption of sustainable business practices in the private club industry from GMs and COOs' perspectives. *International Journal of Hospitality Management*, 68, 1-11.

Cheema, S., Afsar, B., Al-Ghazali, B. M., & Maqsoom, A. (2020). How employee's perceived corporate social responsibility affects employee's pro-environmental behaviour? The influence of organizational identification, corporate entrepreneurship, and environmental consciousness. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(2), 616-629.

Chowdhury, A. H. M., Alam, M. Z., & Habib, M. M. (2017). Supply chain management practices in services industry: An empirical investigation on some selected services sector of Bangladesh. *International Journal of Supply Chain Management*, 6(3), 152-162.

De Correia, R. J. C., Lengler, J., & Mohsin, A. (2019). Entrepreneurial approaches to the internationalisation of Portugal's hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(3), 1141-1165.

Del Rosario Reyes-Santiago, M., Sánchez-Medina, P. S., & Díaz-Pichardo, R. (2019). The influence of environmental dynamic capabilities on organizational and environmental performance of hotels: Evidence from Mexico. *Journal of Cleaner Production*, 227, 414-423.

Diffley, S., McCole, P., & Carvajal-Trujillo, E. (2018). Examining social customer relationship management among Irish hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 1072-1091.

Esitti, B., & Kasap, M. (2020). The impact of leader-member exchange on lodging employees' dynamic capacities: The mediating role of job satisfaction. *Tourism and Hospitality Research*, 20(2), 237-244.



Espino-Rodriguez, T. F., Chun-Lai, P., & Gil-Padilla, A. M. (2017). Does outsourcing moderate the effects of asset specificity on performance? An application in Taiwanese hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 13-27.

Fakhrutdinova L.R, Chumarina G.R, Eidelman B.M, (2019). Cluster approach for development of tourism infrastructure based on the supply chain management in the region. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(3), 522-525.

Fongtanakit, R., & Suteerachai, B. (2019). Green human resource management as a predictor of green supply chain management practices: Evidence from Thai hotel. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(4), 427-436.

Galeazzo, A., Ortiz-de-Mandojana, N., & Delgado-Ceballos, J. (n.d.). Green procurement and financial performance in the tourism industry: the moderating role of tourists' green purchasing behaviour. *Current Issues in Tourism*.

Garrido-Moreno, A., Garcia-Morales, V., King, S., & Lockett, N. (n.d.). Social Media use and value creation in the digital landscape: a dynamic-capabilities perspective. *Journal of Service Management*.

Ginanjar, I. R., et al. (2019). The Role of Supply Chain Management Consumer Attitude as Intervening between Brand Images, Perceived Value and Revisiting Intention. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 8(4), 901.

Gonzalez-Rodriguez, M. R., Jimenez-Caballero, J. L., Martin-Samper, R. C., Koseoglu, M. A., et al. (2018). Revisiting the link between business strategy and performance: Evidence from hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 21-31.

Hatamifar, P., Darban Astane, A., & Rezvani, M. R. (2018). Analyzing Quality of Supply Chain Management in Hotels of Isfahan Using the Partial Least Squares (PLS). *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 19(2), 172-191.

Hernandez-Perlines, F., Ariza-Montes, A., Han, H., & Law, R. (2019). Innovative capacity, quality certification and performance in the hotel sector. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 220-230.

Huang, C.-W. (2018). Assessing the performance of tourism supply



chains by using the hybrid network data envelopment analysis model. *Tourism Management*, 65, 303-316.

Hutchinson, K., Alexander, N., Quinn, B., & Doherty, A. M. (2007). Internationalization motives and facilitating factors: qualitative evidence from smaller specialist retailers. *Journal of International Marketing*, 15(3), 96-122.

Inchausti-Sintes, F., & Voltes-Dorta, A. (2020). The economic impact of the tourism moratoria in the Canary Islands 2003-2017. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(3), 394-413.

Inkpen, A. C., & Tsang, E. W. K. (2005). Social capital, networks, and knowledge transfer. *Academy of Management Review*, 30(1), 146-165.

Jesus, C., & Franco, M. (2016). Cooperation networks in tourism: A study of hotels and rural tourism establishments in an inland region of Portugal. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29, 165-175.

Jiang, X., Li, M., Gao, S., Bao, Y., & Jiang, F. (2013). Managing knowledge leakage in strategic alliances: The effects of trust and formal contracts. *Industrial Marketing Management*, 42(6), 983-991.

Kale, E., Aknar, A., & Başar, Ö. (2019). Absorptive capacity and firm performance: The mediating role of strategic agility. *International Journal of Hospitality Management*, 78, 276-283.

Kankanhalli, A., Tan, B. C. Y., & Wei, K.-K. (2005). Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: an empirical investigation. *MIS Quarterly*, 113-143.

Karabulut, G. et al. (2020). How Pandemics Affect Tourism: International Evidence. *Annals of Tourism Research*, 3579530.

Kearney, A., Harrington, D., & Kelliher, F. (2017). Managerial capability for innovation for microfirms: integrating theory with empirical evidence. *Irish Journal of Management*, 36(1), 49-59.

Kerdpitak, C. (2019). Effect of drivers pressures on green supply chain management performance within the hotel industry. *Polish Journal of Management Studies*, 20.

Ketchen Jr, D. J., & Hult, G. T. M. (2007). Bridging organization theory



and supply chain management: The case of best value supply chains. *Journal of Operations Management*, 25(2), 573-580.

Khan, M., Hussain, M., & Saber, H. M. (2016). Information sharing in a sustainable supply chain. *International Journal of Production Economics*, 181, 208-214.

Khanna, T., Gulati, R., & Nohria, N. (1998). The dynamics of learning alliances: competition, cooperation, and relative scope. *Strategic Management Journal*, 19(3), 193-210.

Kharisma, F. A. (2018). The influence of trust, perceived benefit, and web quality towards consumer attitude of traveloka.com. Doctoral thesis, President University.

Kharub, M., & Sharma, R. K. (2016). Investigating the role of CSFs for successful implementation of quality management practices in MSMEs. *International Journal of System Assurance Engineering and Management*, 7(1), 247-273.

Kim, D., Cavusgil, S. T., & Calantone, R. J. (2006). Information system innovations and supply chain management: channel relationships and firm performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(1), 40-54.

Kim, N., & Shim, C. (2019). Taking it personally: How to increase inter-organizational knowledge sharing in a tourist district. *Tourism and Hospitality Research*, 19(1), 85-97.

Kim, W. H., & Chae, B. (2018). Understanding the relationship among resources, social media use and hotel performance: The case of Twitter use by hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(9), 2888-2907.

Koch, J., Gerdt, S. O., & Schewe, G. (2020). Determinants of sustainable behaviour of firms and the consequences for customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 89.

Krupskyi, O. P., Dzhusov, O., Meshko, N., Britchenko, I. et al. (2019). Key sources when formulating competitive advantages for hotel chains. *Tourism*, 67(1), 34-46.

Kuo, C. M., Chen, L. C., & Tseng, C. Y. (2017). Investigating an innovative service with hospitality robots. *International Journal of*



Contemporary Hospitality Management, 29(5), 1305-1321.

Lin, C. P., Wu, C. M. E., & Tsai, J. H. (2020). Why hotels give to charity: Interdependent giving motives. *International Journal of Hospitality Management*, 86.

Liow Li Sa, M. et al. (2020). Knowledge creation process, customer orientation and firm performance: Evidence from small hotels in Malaysia. *Asia Pacific Management Review*, 25(2).

Liu, C. H., Horng, J. S., Chou, S. F., Huang, Y. C. et al. (2018). How to create competitive advantage: The moderate role of organizational learning as a link between shared value, dynamic capability, differential strategy, and social capital. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 23(8), 747-764.

Luu, T. T. (2017). CSR and organizational citizenship behaviour for the environment in the hotel industry The moderating roles of corporate entrepreneurship and employee attachment style. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(11), 2867-2900.

Mandal, S. (2017). The influence of dynamic capabilities on hospital-supplier collaboration and hospital supply chain performance. *International Journal of Operations & Production Management*.

Martinez, L. F., & Walton, B. (2014). The wisdom of sustainable communities in the digital age: Implications for businesses, economies, and societies. *Sustainable Systems and Energy Management at the Regional Level: Comparative Approaches*, 1-22.

Mira, B., & Turnes, P. (2018). Organizational capabilities, competitive advantage and performance in the hotel sector of the Spanish Mediterranean coast. *Tourism Management*, 65, 160-172.

Mohan, G., & Elbanna, S. (2017). Linking e-business strategy to firm performance: The role of boundary-spanning e-business systems. *Journal of Business Research*, 76, 26-37.

Naidoo, V. (2010). Firm survival through a crisis: The influence of market orientation, marketing innovation and business strategy. *Industrial Marketing Management*, 39(8), 1311-1320.

Nakamura, H., & Paulsson, T. (2019). Toward sustainable business model innovation: Aligning economic, social, and environmental



perspectives. *Journal of Cleaner Production*, 215, 1422-1436.

Ngo, L. V., & O'Cass, A. (2013). Innovation and business success: The mediating role of customer participation. *Journal of Business Research*, 66(8), 1134-1142.

Nguyen, D. T., & Nguyen, H. V. (2019). The mediating role of customer trust on customer loyalty. *Journal of Business Strategy*, 40(1), 28-37.

Oh, H., Kim, K., & Shin, J. (2004). Hospitality and tourism marketing: Recent developments in research and future directions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(6), 381-385.

Oliveira, T., & Martins, M. F. (2010). Firms patterns of e-business adoption: Evidence for the European Union-27. *Electronic Commerce Research*, 10(1), 57-79.

Osei, C. A., & Mensah, J. O. (2015). A framework for sustainable competitive advantage for hotel and restaurant businesses. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 7(3), 231-246.

Ozkan, S., & Kanat, I. E. (2011). E-adoption and e-purchasing: Influence of cultural differences. *Electronic Commerce Research*, 11(3), 351-375.

Pattanasing, K., Aujirapongpan, S., & Srimai, S. (2019). Dynamic capabilities and high-performance organization of hotel business: an empirical investigation into a world-class tourism destination. *Tourism and Hospitality Management*, 25(2), 377-401.

Pham, L. M. T., & et al. (2019). Dynamic Capability and Organizational Performance: Is Social Networking Site a Missing Link? *Journal of Organizational and End User Computing (JOEUC)*, 31(2), 1-21.

Phankhong, T., Abu Bakar, L. J., & Poespowidjojo, D. A. L. (2017). The mediating effect of innovativeness on innovation strategy, atmosphere, culture and organizational performance: Proposed theoretical framework. *International Journal of Economic Research*, 14(14)(2), 359-369.

Roespinoedji, D., & et al. (2019). Determinants of Supply Chain Performance: Moderating Role of Firm Size in Tourism Hotel Industry in Indonesia.



Sa, M. L. L., Choon-Yin, S., Chai, Y. K., & Joo, J. H. A. (2020). Knowledge creation process, customer orientation and firm performance: Evidence from small hotels in Malaysia. *Asia Pacific Management Review*, 25(2), 65-74.

Sainaghi, R., Phillips, P., & Zavarrone, E. (2017). Performance measurement in tourism firms: A content analytical meta-approach. *Tourism Management*, 59, 36-56.

Santamaría Freire, E.J., López Pérez, S.A., Miranda López, R.F., & López Pérez, E.V. (2020). Characterization of the chain of supply of tourism services in Ecuador. *Cadena de suministro en servicios turísticos en Ecuador. Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 869-884.

Santoro, G., & Usai, A. (2018). Knowledge exploration and ICT knowledge exploitation through human resource management: A study of Italian firms. *Management Research Review*, 41(6), 701-715.

Sari, K., & Suslu, M. (2018). A modelling approach for evaluating the green performance of a hotel supply chain. *Technological Forecasting and Social Change*, 137, 53-60.

Shi, Y., & Tsai, K.-H. (2020). Linking stakeholder integration to sustainability performance in the hotel context. *International Journal of Tourism Research*.

Sunarta, N., Rohman, A., & Kawedar, W. (2020). Market competition, perceived environmental uncertainty, supply chain management systems, and organizational performance: Hotel starred in Bali Province, Indonesia. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(2), 669-676.

Sutono, A. (2019). Supply chain management: implementation issues and research opportunities in the tourism industry. *Uncertain Supply Chain Management*, 7(3), 427-438.

Thipwong, P., & Huang, W. T. (2019). Dynamic Capability and Organizational Performance: Is Social Networking Site. *Journal of Organizational and End User Computing*, 31(2).

Truong, Ngan, & et al. (2020). Exploring the Impact of Innovativeness of Hospitality Service Operation on Customer Satisfaction. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 13(3), 307-319.



Úbeda-García, M., & et al. (2020). Toward a dynamic construction of organizational ambidexterity: Exploring the synergies between structural differentiation, organizational context, and interorganizational relations. *Journal of Business Research*, 112, 363-372.

Vencataya, L., Seebaluck, A. K., & Doorga, D. (2016). Assessing the impact of supply chain management on competitive advantage and operational performance: a case of four-star hotels of Mauritius. *International Review of Management and Marketing*, 6(4S).

Wang, Y., Font, X., & Liu, J. (2020). Antecedents, mediation effects and outcomes of hotel eco-innovation practice. *International Journal of Hospitality Management*, 85, 102345.

Wilke, E. P., & et al. (2019). Interorganizational cooperation in tourist destination: Building performance in the hotel industry. *Tourism Management*, 72, 340-351.

Wisker, Z. L., & Kwiatek, P. (2019). Environmental orientation and employee-based brand equity in 4 to 5-star hotels. *Anatolia-International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 30(3), 404-419.

Xu, L., Cui, N., Qualls, W., & Zhang, L. (2017). How socialization tactics affect supplier-buyer co-development performance in exploratory and exploitative projects: The mediating effects of cooperation and collaboration. *Journal of Business Research*, 78, 242-251.

Ye, F., Yan, H., & Wu, Y. Z. (2019). Optimal online channel strategies for a hotel considering direct booking and cooperation with an online travel agent. *International Transactions in Operational Research*, 26(3), 968-998.

Zhong, J. L., Ma, Y. Z., Tu, Y. L., & Li, X. (2016). Supply chain quality management: an empirical study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(11), 2446-2472.

