

شناسایی و تعیین مؤلفه‌ها و ابعاد بحران مالی صنعت هتلداری در شرایط بحرانی

کووید-۱۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۰۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۴/۲۸

فاطمه دکامینی^۱، حبیب‌الله جوانمرد^{۲*}، محمد احسانی‌فر^۳

۱- دانشجوی دکترا، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران

۲- دانشیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران (h-javanmard@iau-arak.ac.ir)

۳- دانشیار، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران

چکیده

تداوم بحران کووید-۱۹ سبب بروز خسارات جبران‌ناپذیری در بسیاری صنایع شده است. با توجه به اینکه در صنعت هتلداری نیز شاهد این خسارات هستیم، لذا این پژوهش به دنبال شناسایی و تعیین مؤلفه‌ها و ابعاد بحران در حوزه مالی در شرایط بحرانی کووید-۱۹ در صنعت هتلداری استان البرز است؛ که تعداد آنها ۱۵ هتل است. روش پژوهش، کاربردی و طرح پژوهش از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی است. برای جمع‌آوری داده‌ها از روش میدانی و کتابخانه‌ای استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد به صورت آنلاین بوده که روایی آن توسط خبرگان و پایایی آن نیز با استفاده از آلفای کرونباخ برآورد شده است. مبنای اصلی جمع‌آوری اطلاعات، انجام مصاحبه عمیق با مدیران هتل و خبرگان دانشگاهی تا رسیدن به اشباع نظری است؛ که در مجموع ۲۲ مصاحبه انجام شده است. جامعه آماری شامل تمامی هتل‌های استان البرز و قلمرو زمانی آن نیمه اول سال ۱۴۰۰ است. پس از انجام مراحل سه‌گانه کدگذاری باز، محوری و انتخابی، مدل نهایی پژوهش به دست آمده است؛ که در این مدل به ۶ مقوله کلی، ۱۵ مقوله فرعی و ۵۳ مفهوم اصلی اشاره شده است. نتایج نشان می‌دهد که در این شرایط، مقوله‌های دستورالعمل‌های اجرایی، استراتژی‌های سطح سازمانی هتل‌ها در مدیریت بحران مالی و ناکارآمدی سازمان‌دهی بحران دارای بیشترین فراوانی بوده و دستورالعمل‌های اجرایی در اولویت نخست قرار دارد؛ و پیامدهای این مقولات، تأثیر بسزایی در افزایش هزینه‌های این صنعت داشته است.

واژه‌های کلیدی: بحران، بحران مالی، صنعت هتلداری، کووید-۱۹، تئوری داده بنیاد

Identifying and Determining the Components and Dimensions of the Financial Crisis of the Hotel Industry in the Critical Situation of Covid-19 (Case Study of Hotels in Alborz Province)

Fatemeh Dekamini¹, Habibollah Javanmard^{2*}, Mohammad Ehsanifar³

1. PhD Student, Dept. of Industrial Management, Faculty of Management, Islamic Azad University, Arak, Iran.

2. Assoc. Prof., Dept. of Management, Faculty of Management, Islamic Azad University, Arak, Iran (h-javanmard@iau-arak.ac.ir)

3. Assoc. Prof., Dept. of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Islamic Azad University, Arak, Iran

Abstract

The continuing Covid-19 crisis has caused irreparable damage in many industries. Considering that we are witnessing these losses in the hotel industry, so this study seeks to identify and determine the components and dimensions of the crisis in the financial field in the critical situation of Covid-19 in the hotel industry of Alborz province. There are 15 hotels. The research method is applied and the research design is descriptive-correlational research. Field and library methods have been used to collect data. The data collection tool was a standard online questionnaire whose validity was estimated by experts and its reliability was estimated using Cronbach's alpha. The main basis for gathering information is to conduct in-depth interviews with hotel managers and academic experts until the theoretical saturation is reached; a total of 22 interviews were conducted. The statistical population includes all hotels in Alborz province and its time zone in the first half of 1400. After performing the three steps of open, axial and selective coding, the final research model has been obtained; in this model, 6 general categories, 15 sub-categories and 53 main concepts are mentioned. The results show that in this situation, the categories of executive instructions, organizational level strategies of hotels in managing financial crisis and inefficiency of crisis organization have the highest frequency and executive instructions are in the first priority; and the consequences of these categories have had a significant impact on increasing the costs of this industry.

Keywords: Crisis, Financial Crisis, Hospitality Industry, Covid-19, Foundation Data Theory.

ویژه‌نامه پدافند
اقتصادی

پاییز و زمستان ۱۴۰۲
دو فصلنامه علمی

و پژوهشی



۱- مقدمه

اصلی‌ترین ویژگی بحران‌ها، غیرمترقبه بودن آنهاست که موجب می‌شود تصمیم‌گیرندگان در موقعیت اضطراب و سردرگمی قرار گیرند. تصمیم‌گیرندگان در بازارهای مالی نیازمند اطلاعات گوناگونی هستند تا بتوانند با استفاده از آن اطلاعات، بهترین تصمیم را بگیرند. تصمیم‌گیری بهینه و صحیح، کارایی بازارهای مالی را در پی خواهد داشت که خود منجر به تحقق اهداف اقتصادی و اجتماعی می‌شود [۱].

درواقع مدیریت بحران را می‌توان برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، رهبری، هماهنگی، کنترل و پشتیبانی تعریف کرد. از مهم‌ترین وظایف مدیریت بحران، کاهش آثار سو بحران، آمادگی و بهبود اوضاع قبل از بحران است [۲]. به دلیل ماهیت پیش‌بینی‌ناپذیر و مبهم بودن بحران‌ها در صورت مدیریت نکردن درست بحران‌ها، آثار مخرب اقتصادی، اجتماعی، محیطی و زیرساختی بحران‌ها بسیار شدیدتر خواهد شد [۳]. مدیریت مطلوب بحران‌ها، درخواست و نیاز ذینفعان و اعضای جامعه از مسئولان و دست‌اندرکاران است؛ از دیگر سو باید گفت که تصمیم‌های مالی مدیریت برای بهبود وضع مالی سازمان مهم و حیاتی است؛ اما تصمیم‌های نابخردانه می‌تواند در نهایت منتج به بحران مالی سازمان شود [۴]. از این‌رو وجود پژوهشی در تعیین ابعاد موضوع می‌تواند برای سرمایه‌گذاران و مدیران دارای اهمیت بالایی باشد.

در اواخر دسامبر سال ۲۰۱۹، یک سری موارد غیرقابل توضیح در مورد پنومونی در ووهان چین گزارش شد. بررسی اپیدمیولوژیک موارد اولیه ابتلا به پنومونی کرونا ویروس نوین - ۲۰۱۹ نشان داد که بسیاری از موارد، در معرض بازار غذاهای دریایی هانان در ووهان چین قرار داشته‌اند [۵] و [۶]. این ویروس در حوزه‌های متنوعی ظهور یافته که با توجه به نبود تجربه مشابه، نه تنها دولت‌ها و

صنعت درمان، بلکه سازمان‌ها در کلیه بخش‌ها به‌ویژه بخش‌های خدماتی، از جمله صنعت گردشگری و هتلداری را مورد مخاطره قرار داده است.

بر اساس برآوردهای صورت گرفته در سال ۲۰۲۰ می‌بایست درآمد حاصل از مسافرت و گردشگری جهانی به رقم ۷۱۲ میلیارد دلار می‌رسید که نسبت به سال ۲۰۱۹، حدود ۴ درصد رشد داشت؛ اما با تأثیر اپیدمی ویروس بر این صنعت، برآورد می‌شود که میزان درآمد جهانی صنعت به ۵۶۸ میلیارد دلار کاهش یابد که نه تنها نسبت به سال ۲۰۱۹ افزایشی نخواهد داشت، بلکه شاهد کاهش ۱۷ درصدی درآمدهای صنعت مسافرت و گردشگری خواهیم بود [۷].

هتل‌ها بایستی برای دستیابی به اهداف و اجرای استراتژی‌های خود اقداماتی مؤثر در حوزه مدیریت بحران مالی انجام دهند و علاوه بر شناسایی خود و عوامل محیطی مؤثر، قابلیت سازگار شدن با تحولات محیط بیرونی را کسب کرده و با بهینه‌سازی نقاط قوت و استفاده از فرصت‌های موجود همچنین با غلبه بر ضعف‌ها و تهدیدات محیطی، شرایط را به بهترین نحو ممکن مدیریت نمایند؛ بنابراین واکنش سریع مدیران مالی در بحران‌ها و حوادث غیرمترقبه، همچنین شناسایی مستمر چالش‌های موجود و تلاش برای نوآوری و خلاقیت در این زمان، بسیار مهم و حیاتی است. آنها باید آموزش و تجربه یا دانش لازم را برای کنترل شرایط اضطراری و پاسخگویی داشته باشند [۸].

در داخل کشور، مطالعه علمی در این زمینه و تأثیر آن بر این صنعت، انجام نگرفته است و در خارج از کشور، همان‌گونه که در پیشینه پژوهش (جدول ۳) نشان داده شده است، مطالعات اندکی در این زمینه صورت پذیرفته است؛ بنابراین نوآوری پژوهش حاضر، شناسایی راهکارهای مناسب برای کاهش و حذف عوامل مؤثر در حوزه

۲

ویژه‌نامه پدافند
اقتصادی
پاییز و زمستان ۱۴۰۲
دو فصلنامه علمی
و پژوهشی



شناسایی و تعیین مؤلفه‌ها و ابعاد بحران مالی صنعت هتلداری در شرایط بحرانی کووید-۱۹ / فاطمه دکامینی و همکاران

مالی است. چراکه شناسایی این راهکارها می‌تواند گام اولیه‌ای در راستای جبران خسارات وارده به این صنعت است و به مدیریت این رویداد بحرانی و جذب مجدد گردشگران کمک خواهد کرد.

با این اوصاف، مسئله اصلی این پژوهش این است که مؤلفه‌ها و ابعاد بحران مالی صنعت هتلداری در شرایط بحرانی کووید-۱۹ کدامند؟ و راهکارهای برون‌رفت از این بحران چیست؟ هدف کلی، در ابتدا شناسایی و تعیین مؤلفه‌ها و ابعاد بحران مالی در شرایط بحرانی کووید-۱۹ در صنعت هتلداری استان البرز است؛ و در گام بعدی تعیین تأثیر بحران کووید-۱۹ بر بحران مالی صنعت هتلداری در این استان است. با توجه به اهداف پژوهش، به دنبال پاسخ به این سؤالات هستیم که مؤلفه‌ها و ابعاد بحران مالی در صنعت هتلداری به چند دسته تقسیم می‌شوند؟ عوامل علی شکل‌گیری چالش‌های حوزه مالی در دوران گذار از بحران کرونا، کدامند؟ چالش‌ها، عوامل مداخله‌گر، عوامل زمینه‌ای، راهبردها و پیامدهای چالش‌های حوزه مالی در دوران گذار از بحران کرونا، کدامند؟ و درنهایت اولویت اول به کدام عامل مرتبط است؟

بهره‌وران پژوهش نیز شامل مدیران هتل‌ها و اقامتگاه‌ها، مدیران مشاغل مرتبط با صنعت گردشگری و هتلداری، دانشجویان رشته‌های مدیریت هتلداری و مدیریت گردشگری، مورداستفاده برای تمامی صنایع در سرتاسر کشور، از جمله استفاده صنعت هتلداری از الگوی ارائه‌شده برای بالا بردن امنیت صنعت است.

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- صنعت هتلداری

گردشگری به یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های توسعه و رفاه اقتصادی بیشتر کشورها تبدیل شده است [۹] و نقش مهمی در شکل‌گیری رفتارهای آتی

گردشگران دارد [۱۰].

در طول چند دهه گذشته، گسترش قابل‌توجهی در گردشگری وجود داشته است [۱۱]. بر طبق گزارش سازمان جهانی گردشگری (۲۰۱۸)، امروزه حجم کسب‌وکار گردشگری برابر و یا حتی بیشتر از صادرات نفت، مواد غذایی و خودرو است. صنعت هتلداری یکی از ارکان اصلی فعالیت گردشگری به شمار می‌رود؛ به‌طوری‌که بسیاری از کشورها با سرمایه‌گذاری‌های هنگفت در بخش هتل‌سازی، به دنبال جذب گردشگران بیشتر هستند. هتل به‌عنوان یک سازمان همواره با عارضه‌ها و مسائل متعددی روبه‌رو می‌شود که باید برای کارایی و موفقیت بیشتر هتل چه در داخل و چه در خارج برطرف شود. خسارت به صنعت هتلداری در مدت شیوع بیماری کرونا سبب شده که بسیاری از فعالان این عرصه نگران آینده شغلی خود باشند و خواستار حمایت جدی از این صنعت از سوی دولت شوند.

۲-۲- بحران

بحران، واژه‌ای فراگیر برای توصیف هرگونه آشفتگی و بی‌نظمی است. هرگاه پدیده‌ای به‌طور منظم، معمولی و آن‌طور که از قبل پیش‌بینی می‌شود جریان نیابد، حالت نابسامانی پدید آید، یا نظم مختل شود، یا حالتی غیرطبیعی رخ نماید و یا زمانی که عملکرد نظام، ضعیف است و تصمیم فوری لازم است، سخن از بحران به میان خواهد آمد [۱۲]. بحران‌ها همیشه بخشی از کسب‌وکار بوده‌اند، ولی تغییرات موجود در محیط کاری امروز، در زمانی که به مدیریت بحران می‌رسد، مانع را افزایش می‌دهند [۱۳]. لذا بحران در سازمان یک اتفاق برنامه‌ریزی نشده است که نیاز به اخذ تصمیمات راهبردی و به‌موقع دارد و در صورت عدم سرعت عمل در این زمینه و همچنین اتخاذ تصمیم نادرست می‌تواند باعث

ضربه به سازمان شود [۱۴].

دسته‌بندی‌های متفاوتی برای بحران‌های گردشگری ارائه شده که جدول شماره ۱، یکی از آنها را توضیح می‌دهد.

به نظر می‌رسد بحران پیش‌آمده ناشی از بیماری کرونا، بحران ادامه‌دار بوده و در دسته بیماری و اپیدمی جای می‌گیرد. با توجه به گستردگی نفوذ این بحران در صنعت هتلداری، لازم است اقدامات مدیریت بحران مالی در هتل‌ها بر کنترل بحران و کاهش اثرات آن مورد بررسی قرار گیرد. برای این منظور ابتدا به تعاریف مدیریت بحران وظایف آن پرداخته می‌شود.

۲-۳- مدیریت بحران

مدیریت بحران به‌عنوان موضوعی جهانی ظهور کرده و توجه بیشتر دولتمردان را به انواع مخرب بلایای طبیعی مانند وقوع زلزله و نشت هسته‌ای جلب کرده است [۱۶] که به‌صورت مستقیم بر آینده و پایداری سیستم اقتصادی و اجتماعی جامعه اثرگذار خواهد بود [۱۷].

میزان آمادگی در مدیریت بحران نباید فراموش شود؛ چراکه ماهیت بحران غیرقابل پیش‌بینی و نادر است [۳]. تیم‌های واکنش اضطراری مبنای توزیع منابع انسانی و اجرای عملیات جستجو نجات هستند [۱۸]. در این خصوص سطح تحصیلات، تجربه کار و مهارت نیروی انسانی برای مشارکت در پاسخ‌های اضطراری نقش بسزایی

دارد؛ بنابراین به منظور افزایش مهارت‌ها و اطمینان، موارد مربوط به آماده‌سازی واکنش اضطراری در برنامه‌ریزی لازم است [۱۹]. پاسخ اضطراری نیز به اطلاعات و دانش چند رشته‌ای نیاز دارد و فرهنگ‌سازی به‌طور قابل توجهی در زمینه واکنش اضطراری بسیار مورد توجه قرار گرفته است؛ چراکه فرهنگ موجب بهبود پاسخ اضطراری می‌شود [۲۰]. لذا مدیران باید از تأثیر رفتار جمعی برخط که از اطلاعات منتشرشده ناشی می‌شود، آگاهی داشته باشند تا باعث دستیابی به سطح بالایی از مشارکت شهروندان برای بهبود پاسخ به فاجعه در سطح ملی و در رسانه‌های اجتماعی شود [۲۱].

بر اساس مبانی علم مدیریت بحران می‌بایست برنامه‌ریزی قبل از تبدیل یک سانحه به یک بحران در حد ممکن انجام گیرد، اما در رابطه با اپیدمی کرونا اقدامات اساسی در حوزه پیشگیری در ایران پس از تبدیل شدن بیماری به بحران زیستی مورد توجه قرار گرفت [۲۲].

دینز و کورانتلی [۲۳]، از نخستین کسانی بودند که به مطالعه و توسعه گونه شناسی پاسخ‌های سازمانی نسبت به بحران‌ها پرداختند. آنها با تلفیق نظریه‌های رفتاری و سازمانی، «گونه شناسی مرکز تحقیقات فاجعه» را ارائه دادند. این گونه شناسی چهار نوع رفتار سازمان یافته در فاجعه را از طریق چهار نوع سازمان بیان می‌کند: تأسیس، گسترش، تداوم و برآیند (جدول ۲).

جدول ۱- طبقه‌بندی بحران‌های گردشگری [۱۵]

نوع بحران	مدت زمان وقوع	طبیعی-انسان ساخت	دخالت انسان
حوادث طبیعی	ناگهانی	طبیعی انسان ساخت	غیرمستقیم بدون دخالت انسان
حملات تروریستی	ناگهانی	انسان ساخت	مستقیم
بی‌ثباتی سیاسی و جنگ	ثابت	انسان ساخت	مستقیم
بیماری و اپیدمی	پدیدار شده	طبیعی	بدون دخالت انسان

جدول ۲- گونه شناسی (DRC) از رفتارهای سازمان یافته در فاجعه [۲۴]

وظیفه		نامنظم	منظم
نوع ۱: تأسیس	نوع ۳: در حال تداوم		
قبل از تأسیس شده و نقش ویژه‌ای در واکنش و پاسخ به این فاجعه دارد؛ مانند پلیس و خدمات آتش‌نشانی	انتظار نمی‌رود که به سوانح پاسخ واکنش دهد، اما کارهای غیرمنظمی را با استفاده از ساختارهای موجود خود انجام می‌دهد.	قدیم	
نوع ۲: در حال گسترش	نوع ۴: برآیند		
سازمان‌هایی مانند هلال‌احمر که انتظار می‌رود در واکنش و پاسخگویی شرکت کنند وظایف خود را طبق معمول انجام دهند اما از نظر ساختاری دگرگون می‌شوند (گسترش می‌یابند).	با ساختار جدید و انجام وظایف غیرمنظم مشخص می‌شود. این سازمان‌های نوظهور قبل از فاجعه وجود ندارند.		

گونه شناسی «مرکز تحقیقات فاجعه» در کمک به اینکه سازمان‌های مدیریت مقصد به لحاظ رفتار واکنش در کجا (منظور در فرآیند مواجهه با بحران و فاجعه) و در چه موقعیتی قرار گیرند، مفید است و این به‌نوبه خود بیانگر نوع مدیریت بحران گردشگری است.

۲-۴- بحران مالی

با در نظر گرفتن اهمیت سواد مالی، بسیاری از موسسه‌ها (مانند ائتلاف جامپ استارت برای سود شخصی مالی، عزم ملی برای آموزش مالی، مرکز ارتقاء سواد مالی جهانی)، سواد مالی را در مقیاس ملی و جهانی مطالعه می‌کنند [۲۵]. در شرایط اقتصادی، ورشکستگی یک تجربه آسیب‌زا برای بسیاری از سهامداران، مالکان، کارکنان و طلبکاران است و موجب از دست رفتن شغل، پس‌انداز، سرمایه‌گذار و دارایی‌های منقول و غیرمنقول می‌شود [۲۶]. برنامه‌ریزی مالی برای شرایط برنامه‌ریزی نشده و اخذ تصمیم متناسب با شرایط سازمان هر دو از وظایف مدیریت منابع

انسانی و مدیریت مالی است [۲۷]. بحران‌های مالی هزینه‌های اقتصادی زیادی به همراه دارند و می‌توانند سبب رکود اقتصادی و بدتر شدن آنها شوند [۲۸]. بحران‌های مالی موضوعات جدیدی نیستند و هر شرکتی بنا به دلیلی با بحران مالی مواجه می‌شود. در دوره‌ای که شرکت با بحران مالی روبرو است، مدیران تواناتر، تصمیم‌گیری مناسب‌تری در ارتباط با تأمین منابع موردنیاز خواهند داشت [۲۹]. با پیش‌بینی مشکلات مالی و سپس ریشه‌یابی مشکل و حل آن می‌توان به نتایج بسیار رضایت بخشی دست یافت [۳۰].

۲-۵- کووید-۱۹

کووید-۱۹ که برای اولین بار در اواخر سال ۲۰۱۹، در چین کشف شد و از آن زمان اپیدمی جهانی یافت، به یکی از دشوارترین آزمون‌های بشری در تاریخ مدرن دنیا تبدیل شده است [۳۱] و [۳۲]. همان‌طور که موارد تأیید شده اپیدمی کووید-



۱۹ در حال گسترش است، این ویروس با تحت‌الشعاع قرار دادن سیستم‌های بهداشتی، قربانیان بیشتری می‌گیرد، پایه‌های اقتصاد جهانی را متزلزل کرده و باعث ایجاد تحولات ژئوپلیتیکی پایدار شده است. در سرتاسر جهان، تلاش‌های سخت‌گیرانه‌ای در حال انجام است تا آنچه را که به یک اپیدمی عمیقاً مخرب تبدیل شده است، مهار کنند [۳۳].

این بیماری به‌عنوان شوکی برون‌زا برای جهانگردی بین‌المللی است. در یک تحلیل زمینه‌ای به بررسی مقیاس شوک گردشگری ناشی از کرونا پرداخته شد. نتایج پژوهش حاکی از آن است که ویروس شناسان و متخصصان اپیدمیولوژی به دولت‌ها پیشنهاد کردند اقدامات اضطراری گسترده‌ای را برای مهار همه‌گیر شدن و کنترل شوک اقتصادی گردشگری انجام دهند. اقدامات بهداشتی دولتی عملکرد گردشگری را ممکن است فلج کند. لذا سیستم گردشگری بین‌المللی آنها به یک شوک دچار خواهد شد [۳۴].

۲-۶- تئوری داده بنیاد

در روش نظریه داده بنیاد، به‌جای استفاده از داده‌ها برای آزمون نظریه، از داده‌ها برای ایجاد نظریه استفاده می‌شود. این روش شامل اقدام‌هایی منسجم است که به ظهور مقوله‌های مفهومی می‌انجامد. این مقوله‌های به یکدیگر مرتبط شده، توضیح نظری اقدام‌هایی را ارائه می‌کنند که در حال حل کردن دغدغه اصلی شرکت‌کنندگان حوزه بنیادی مورد مطالعه‌اند.

پس از شناسایی یک دسته، آن را بر اساس ویژگی‌ها و ابعاد خاص آن تعریف می‌کنیم. در نظریه پردازی داده بنیاد، هر ویژگی یک بعد به خود می‌گیرد. ویژگی ابعادی به این معنی است که محقق ویژگی را روی یک پیوستار در نظر می‌گیرد و نمونه‌هایی را در داده‌ها پیدا می‌کند که

دو انتهای پیوستار را نشان می‌دهد. به‌طور کلی، صفات، ویژگی یا ویژگی‌های کلی یا خاص یک مقوله هستند و ابعاد، موقعیت صفات را در طول یک طیف نشان می‌دهد [۳۵].

در این روش به‌جای اینکه پژوهش بر پایه برخی نظریه‌هایی باشد که کارکردشان معلوم نیست، پژوهشگر با ذهنی باز سفری اکتشافی را آغاز می‌کند. مطالعه گسترده ادبیات قبل از ظهور مقوله اصلی، اصل اساسی نظریه بنیانی را زیر سؤال می‌برد. این اصل بیان می‌کند که «تئوری از داده‌ها برمی‌خیزد نه از تئوری‌های موجود» [۳۶].

۳- پیشینه پژوهش

بررسی متون و پیشینه‌های داخلی و خارجی حاکی از این است که این پیشینه‌ها کلیه ابعاد و اهداف مدنظر این پژوهش را پوشش نمی‌دهد، لذا به نظر می‌رسد انجام چنین پژوهشی بتواند در مرحله پس از بحران به صنعت هتلداری این استان، کمک نماید تا از بحران‌های داخلی و خارجی مصون بماند و یا آسیب کمتری ببیند. جدول ۳، به برخی از مطالعات انجام‌شده در این زمینه اشاره می‌کند.

۴- روش تحقیق و ابزارها

هدف پژوهش حاضر، تعیین مؤلفه‌ها و ابعاد بحران مالی در صنعت هتلداری استان البرز، در دوران گذار از بحران کووید-۱۹ و ارائه راهکارهای مفید در این صنعت است. لذا پژوهش حاضر، از نوع تحقیقات کاربردی است؛ و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها نیز در دسته پژوهش‌های غیرآزمایشی قرار می‌گیرد. با توجه به اهداف و پرسش‌های پیش رو، محقق از طرح اکتشافی آمیخته استفاده کرده است که در آن اطلاعات موردنیاز به روش کتابخانه‌ای و میدانی از مبانی نظری و گروه‌های کانونی، جمع‌آوری و با استفاده از تکنیک تحلیل محتوای کیفی، مفاهیم و

مؤلفه‌های مرتبط تعداد ۵۳ مفهوم شناسایی و با استفاده از نرم‌افزار MAXQUADA دسته‌بندی شدند.

به منظور پاسخ به مسئله پژوهش و تدوین مدل از روش تحقیق کیفی و به‌طور خاص در ساخت نظریه از روش داده بنیاد سیستماتیک استفاده شد. نظریه داده بنیاد برگرفته از داده‌هایی است که طی فرآیند پژوهش به‌صورت نظام‌مند گردآوری و تحلیل شده‌اند. از طریق این روش، پژوهشگر قادر خواهد بود تا از چگونگی انجام پژوهش و دستیابی به نتایج آن، از آن دفاع کرده و آن را تشریح نماید و نقش پژوهشگر در فرآیند جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل آنها بسیار ضروری است [۴۸]. جامعه آماری پژوهش، شامل خبرگان دانشگاهی در حوزه قلمرو موضوعی پژوهش و مدیران هتل‌های استان البرز است.

برای نمونه‌گیری، از روش نمونه‌گیری نظری استفاده شده است. منظور از نمونه‌گیری نظری در روش نظریه داده بنیاد این است که محقق اشکالی از گردآوری داده‌ها را برمی‌گزیند که متن و تصویرهای قابل‌استفاده را در تدوین نظریه فراهم آورند. این امر بدان معنا است که نمونه‌گیری عمدی (نه احتمالی) بوده و تمرکز آن بر تدوین نظریه است. در نمونه‌گیری نظری، بر

اساس حساسیت تئوریک محقق، مصاحبه‌های عمیق با خبرگان تا جایی پیش می‌رود که به حد اشباع نظری می‌رسد.

کرسول [۴۹]، درباره روایی تحقیقات کیفی پیشنهاد می‌کند گزارش نهایی را به شرکت‌کنندگان برگردانید و تعیین نمایید آیا آنها درستی نتایج را تأیید می‌کنند یا خیر؟ و برای بررسی پایایی، توافق در همسانی رمزگذاری بین دو یا چند رمزگذار را پیشنهاد می‌نماید. لذا در این پژوهش به منظور روایی، از تأیید اعضاء و مشارکت‌کنندگان استفاده شده است. نظرات آنها دریافت شد و اصلاحاتی به عمل آمد؛ و برای پایایی، از روش توافق یا همخوانی استفاده نمودیم و ضریب توافق ۰/۷۵ حاصل شد. جدول ۴، جامعه آماری پژوهش (لیست هتل‌های استان البرز) را به تفکیک ستاره نشان می‌دهد.

۵- بحث و نتایج

یافته‌های پژوهش، بر اساس مصاحبه چهره به چهره با خبرگان جمع‌آوری شده است و از مصاحبه عمیق نیز به‌عنوان اصلی‌ترین ابزار جمع‌آوری داده‌ها، استفاده شده است. منظور از خبرگان، افرادی است که در حوزه کار خود، مؤثر، معروف و آگاه هستند. لذا در پژوهش حاضر، بر اساس روش نمونه‌گیری نظری با خبرگانی

جدول ۳- پیشینه پژوهش

ردیف	پژوهشگر	عنوان پژوهش	نتیجه پژوهش
۱	هوک و همکاران (۲۰۲۰) [۳۷]	بررسی آثار همه‌گیری کووید-۱۹ بر صنعت گردشگری کشور چین	در این پژوهش از مصاحبه‌های عمیق در ارتباط با موضوع پژوهش استفاده شد. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که کرونا برای مدت طولانی با گردشگری و زیرمجموعه‌های آن خواهد بود و لذا بسیاری از شرکت‌های ضعیف فعال در این زمینه از این چرخه به کنار رانده خواهند شد.
۲	توکاکیس و همکاران (۲۰۱۹) [۱۷]	مدیریت بحران در بخش دولتی: مدل سه فازی برای حوادث ایمنی	نتایج نشان داد مدیریت بحران با تمرکز شدید بخش دولتی به تجدید ساختاری و فرهنگی نیاز دارد. در این زمینه نیز، در هر سه فاز پیش، حین و پس از بحران، راهکارهایی ارائه می‌شود

ردیف	پژوهشگر	عنوان پژوهش	نتیجه پژوهش
			که بیشتر بر افزایش ارتباطات داخلی و خارجی در بعد اطلاعاتی و مشارکتی و توانمند کردن مدیران بحران به رهبرانی با قدرت تصمیم‌گیری مطلوب در شرایط اضطراری و پیش‌بینی‌ناپذیر متکی است.
۳	ولید منسی (۲۰۱۹) [۳۸]	بحران مالی جهانی و تحرکات مشترک بین قیمت نفت و بازارهای سهام بخش در عربستان سعودی	نتایج حاکی از تغییرات هم‌زمان معنادار بین نفت خام و صنایع مختلف بورسی در طول زمان و با فرکانس‌های مختلف است. در بین ۱۵ بخش، پتروشیمی بیشتر و صنایع هتلداری و گردشگری کمتر تحت تأثیر تغییرات قیمت نفت مطلوب قرار می‌گیرد.
۴	ستسیارلی (۲۰۱۸) [۳۹]	پیش‌بینی ورشکستگی و مدیریت سود	شرکت‌های ورشکسته در سال قبل از ورشکستگی و در سال ورشکستگی، درگیر مدیریت سود افزایشی می‌شوند. وی نشان داده است اقدامات مدیریت سود، دقت پیش‌بینی مدل‌های ورشکستگی را افزایش می‌دهد.
۵	نابین (۲۰۱۸) [۴۰]	بررسی چالش‌های عمده در مواجهه با صنعت هتلداری در سطح جهانی	صنعت هتلداری در سطح جهانی با مجموعه وسیعی از چالش‌های عمده مثل نوسانات اقتصاد، کمبود کارگر و حفظ پرسنل باکیفیت، افزایش تقاضای فن‌آوری، ارائه و حفظ استانداردهای خدمات عالی و استثنایی، فراهم کردن تجربیات شخصی و خاطره‌انگیز، پایداری و رقابت مواجه است.
۶	کیارامونته (۲۰۱۷) [۴۱]	سرمایه و نسبت‌های نقدینگی و ریسک بحران مالی	با افزایش سرمایه و افزایش نسبت‌های نقدینگی، ریسک بحران مالی کاهش پیدا خواهد کرد. اگر ریسک بحران مالی در شرایط حاد، تحت کنترل قرار نگیرد، تجویز و افزایش نسبت‌های نقدینگی و همچنین افزایش سرمایه صنعت بانکداری باعث ایجاد یک تورم حسابی در جامعه شده و نرخ رشد تولید ناخالص داخلی را بشدت تحت تأثیر منفی قرار خواهد داد.
۷	کومار (۲۰۱۷) [۴۲]	موانع و چالش‌های صنعت هتلداری (مطالعه موردی هند)	یافته‌ها نشان می‌دهد آموزش کافی اغلب توسط هتلداران برای توسعه مهارت‌های عملیاتی کارمندان تأمین نمی‌شود. استخدام عمدتاً از طریق جابه‌جایی داخلی انجام می‌شود؛ که منجر به مشکلات منابع انسانی می‌شود. شکاف قابل توجهی بین آنچه از کارمندان جدید انتظار می‌رود و سطح مهارت موجود وجود دارد.
۸	سیاری و موگان (۲۰۱۶) [۴۳]	مدل‌سازی خاص پریشرانی مالی صنعت	به بررسی این مسئله پرداختند که استفاده از نسبت‌های مالی منجر به توسعه مدل‌های ورشکستگی مالی خاص هر صنعت می‌شود. این محققین با استفاده از تکنیک رگرسیون لجستیک به این نتیجه رسیدند که نسبت‌های مالی در واقع انعکاس ویژگی‌های صنعت هستند و محتوای اطلاعات نسبت‌های خاص در میان

ردیف	پژوهشگر	عنوان پژوهش	نتیجه پژوهش
			صنایع مختلف، متفاوت است. همچنین یافته‌ها بیانگر تأثیر واگرایی ویژگی‌های صنعت بر شرکت‌هاست و در نتیجه، ضرورت ساخت مدل‌های ورشکستگی مالی خاص صنعت وجود دارد.
۹	عباسی و محمدی (۱۳۹۹) [۴۴]	پیش‌بینی روند کسب‌وکارهای خدمات گردشگری در دوران پسا کرونا و ارائه مدل راهبردی	بر اساس گزارش‌های داخلی و بین‌المللی مرتبط با گردشگری، گزارش‌های مقابله با کرونا، پیشنهادهای مطرح‌شده در سخنرانی‌ها و مصاحبه‌های مسئولین و کارشناسان و آسیب‌شناسی وضعیت موجود پیشنهادهای راهبردی و مدل راهبردی ارائه شده است.
۱۰	گنجی، عباس؛ حیدری، زهرا (۱۳۹۷) [۴۵]	بررسی نقاط قوت و ضعف مدیریت بحران در شهرهای ایران با رویکرد تحلیل راهبردی PESTEL	نتایج آنها حاکی از آن است که در کشور ما، رویکرد پیشگیری برنامه‌ریزی و اقدامات مؤثر قبل از وقوع بحران هنوز در مباحث عملیاتی مدیریت بحران جایگاهی ندارد. همچنین نتایج آنها نشان می‌دهد که تمرکزگرایی نظام مدیریت بحران، عدم پیش‌بینی‌های لازم برای تأمین مالی به‌منظور اقدامات و تجهیزات مدیریت بحران، نبود تجهیزات مدرن رویارویی با بحران، از نقاط ضعف مدیریت بحران در ایران است. همچنین واگرایی نظام مدیریت بحران یکی از تهدیدات مهم در بعد سیاسی مدیریت بحران است.
۱۱	طهماسبی و همکاران (۱۳۹۷) [۴۶]	پیش‌بینی ریسک درماندگی مالی شرکت‌های بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از مدل‌های تحلیل عاملی، درخت تصمیم و رگرسیون لجستیک	برای این منظور ۳۳ نسبت مالی در افق زمانی ۵ ساله مورد بررسی قرار گرفته است. از سوی دیگر، برای کاهش بعد داده‌ها و یافتن الگوی ارتباط درونی مجموعه متغیرها، از مدل تحلیل عاملی استفاده شده است و متغیرها با توجه به میزان ارتباطشان با درماندگی مالی در ۸ فاکتور طبقه‌بندی شده‌اند.
۱۲	کمالی، یحیی؛ میرزایی، جلال (۱۳۹۶) [۴۷]	مقایسه‌ی ساختار مدیریت بحران در ایران، ژاپن، هند و ترکیه	یافته‌های این پژوهش بیانگر تفاوت بحران‌های طبیعی رایج، تفاوت سطح و تمرکز مدیریت بحران‌های طبیعی در کشورهای مورد مطالعه است. سازمان‌های مدیریت بحران در این کشورها در گذر زمان، قدرت بیشتری به دست آورده‌اند و در ترکیه، ژاپن و هند زیر نظر عالی‌ترین مقام اجرایی قرار دارند؛ اما در ایران زیر نظر وزارت کشور است. قوانین مرتبط با مدیریت بحران در گذر زمان از قوانین بخشی به قوانین جامع تبدیل شده است که وظایف و اهداف سازمان‌های مرتبط را تعیین می‌کند. قانون جامع مدیریت بحران در ایران از دیگر کشورها دیرتر تصویب شده است.

۹

ویژه‌نامه پدافند

اقتصادی

پاییز و زمستان ۱۴۰۲

دو فصلنامه علمی

و پژوهشی



جدول ۴- لیست هتل‌های استان البرز

ردیف	عنوان واحد	تعداد ستاره
۱	هتل جهانگردی دیزین	۴ ستاره
۲	هتل پردیس	۳ ستاره
۳	هتل باستانی نگین گچسر	۳ ستاره
۴	هتل پارسیان آزادی گچسر	۳ ستاره
۵	هتل گاجره دیزین	۳ ستاره
۶	هتل مرمر	۲ ستاره
۷	هتل امیرکبیر	۲ ستاره
۸	هتل سامان	۲ ستاره
۹	هتل کوروش طالقان	۲ ستاره
۱۰	هتل داریوش طالقان	۲ ستاره
۱۱	هتل کیمیا طالقان	۱ ستاره
۱۲	هتل رجینا طالقان	۱ ستاره
۱۳	هتل آپارتمان ستاره آبی	۱ ستاره
۱۴	هتل ساحل طالقان	۱ ستاره
۱۵	هتل نگین گچسر چالوس	۱ ستاره

۳۰ تا ۹۰ دقیقه متغیر است، محورهای گفتگو از قبل در اختیار مصاحبه‌شونده قرار گرفت تا بتواند با آمادگی مطلوب، اطلاعات موردنظر را ارائه نماید. هر یک از مصاحبه‌ها پس از پیاده‌سازی مجدد برای مصاحبه‌شونده ارسال و مورد تأیید نهایی قرار گرفت. سؤالات به‌صورت کلی و کاملاً

مصاحبه شد که در زمینه هتلداری و بحران مالی در این صنعت، دانش و تجربه کافی را داشتند. تمامی مصاحبه‌ها ثبت و برای کدگذاری، اصلاح و اخذ بازخورد، از آنها بهره‌برداری شده است. در مجموع با ۲۲ نفر مصاحبه شده است. در مصاحبه‌های انجام‌شده که زمان آنها بین

۱۰- ویژه‌نامه پدافند اقتصادی پاییز و زمستان ۱۴۰۲ دو فصلنامه علمی و پژوهشی



شناسایی و تعیین مؤلفه‌ها و ابعاد بحران مالی صنعت هتلداری در شرایط بحرانی کووید-۱۹/ فاطمه دکامینی و همکاران

جدول ۵- نمونه‌ای از کدگذاری باز

کدگذاری باز حاصل از یک نمونه به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها	
توانمندی‌ها و قابلیت‌های سازمانی در راستای توسعه عملکرد سازمان‌ها به‌طور مناسب به کار گرفته شود. هتل‌ها برای حفظ تداوم فعالیت خود باید انعطاف‌پذیری زیادی داشته باشند. حسابداری مدیریت و سیستم‌های اطلاعاتی، هتل‌ها را برای ارائه خدمات با حداقل بهای تمام‌شده، کیفیت بالا و ارائه بهنگام یاری می‌رساند.	پیاده‌سازی سیستم‌های نوین حسابداری و کنترلی اجرای کنترل‌های قوی داخلی برای سیستم‌های مالی
اگر خدمات و آموزش به‌صورت عملی و در حین آموزش باشد، بسیار مؤثرتر از آموزش‌های تئوری و دانشگاهی خواهد بود، در نتیجه هتل می‌تواند جنبه آموزشی داشته باشد و به یک دانشگاه تبدیل شود. پرسنل می‌توانند در حین آموزش تئوری به‌صورت عملی فعالیت خود را در تماس حضوری و رودررو با گردشگر ساکن در هتل داشته باشند. نیروی انسانی در ارائه موفقیت‌آمیز خدمات گردشگری و مهمان‌پذیری نقش حیاتی ایفا می‌کند. در واقع افرادی که در این صنعت مشغول به کار هستند، یکی از شاخص‌های موفقیت این کسب‌وکار تلقی می‌شوند.	خدمات ممتاز آموزش پرسنل هتل

باز و در سه دسته محرک، اصلی و پایانی، به گونه‌ای طراحی شد که بتوان به سؤالات اصلی پژوهش دست‌یافت.

در مرحله تکمیلی، از آنان خواسته شد چنانچه لازم می‌دانند بر اساس خلاقیت خود و متناسب با موضوع، مطلبی اضافه نیز بیان نمایند. در ادامه نمونه‌ای از مصاحبه و کدهای استخراج‌شده در هر بخش ارائه شده است.

کدگذاری باز: بخشی از فرآیند تحلیل داده‌ها است و عبارت است از خرد کردن، مقایسه کردن، مفهوم‌پردازی و مقوله‌بندی داده‌ها. کدگذاری باز طی دو مرحله انجام می‌گیرد: کدگذاری سطح اول که منجر به تولید مفاهیم می‌شود و کدگذاری سطح دوم که حاصل آن ایجاد مقوله‌هاست. نمونه‌ای از کدگذاری باز، در جدول ۵، ارائه شده است.

کدگذاری محوری: فرآیند مرتبط‌سازی مقولات را کدگذاری محوری می‌نامند. چراکه این

کدگذاری بر محور مقوله، مرتبط سازی مقولات در سطح ابعاد ویژگی‌های پارادایم اتفاق می‌افتد. در کدگذاری محوری باید شکل محکمی از روابط حول محور مقوله شکل گیرد و مقولات زیر باید شناسایی شوند:

شرایط علی: حوادث، وقایع و اتفاق‌هایی که به وقوع یا گسترش پدیده می‌انجامد. مقوله‌های مربوط به شرایط علی، در جدول ۶، نمایش داده شده است.

پدیده (مقوله اصلی): ایده و فکر محوری، حادثه، اتفاق یا واقعه‌ای که سلسله کنش/کنش متقابل به‌سوی آنها رهنمون می‌شوند تا آنها را اداره، یا با آنها به صورتی برخورد کنند، یا اینکه سلسله رفتارها به آنها مرتبط‌اند. در واقع همان هسته مورد مطالعه است که در این پژوهش (مدیریت بحران صنعت هتلداری در حوزه مالی) است.

جدول ۶- مقوله‌ها و مفاهیم مرتبط با شرایط علی

مقوله کلی	مقوله فرعی	مفاهیم اصلی	فراوانی
شرایط علی	برنامه‌ریزی مالی	<ul style="list-style-type: none"> تأمین مالی و اعمال مدیریت بر حوزه مالی برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی به‌منظور انجام وظایف مختلف امور مالی هتل‌ها نظارت و کنترل به‌منظور حفظ و نگهداری اموال و دارایی‌های هتل‌ها 	۲۲
	کنترل بودجه عملیاتی و صورت درآمد-هزینه	<ul style="list-style-type: none"> درک تصویر کلان و ارتباط میان حوزه‌ها کاهش هزینه‌ها از طریق مدیریت صحیح نیروی کار پیش‌بینی، طرح‌ریزی و ارائه بودجه دوره‌ای هتل بر اساس برنامه‌ها و سفارش‌ها و نیازهای اعلام‌شده و استراتژی اعلام‌شده از سوی هیئت‌مدیره 	۲۸
	ناکارآمدی سازمان‌دهی بحران	<ul style="list-style-type: none"> ساماندهی دقیق رصد دقیق اتفاقات توجه به دیده‌بانی جامع توجه و بررسی تجربه سایر کشورها حذف شکاف بین نخبگان و حاکمیت شرح دقیق وظایف استفاده از متخصصین خبره در حوزه اپیدمی 	۲۹

جدول ۷- مقوله‌ها و مفاهیم مرتبط با شرایط محوری

مقوله کلی	مقوله فرعی	مفاهیم اصلی	فراوانی
مقوله محوری	شناسایی و بررسی ابعاد بحران مالی	<ul style="list-style-type: none"> حمایت دولت از صاحبان هتل‌ها معافیت یا بخشودگی هزینه‌های خدمات شهری هتل‌ها در شرایط بحرانی کووید-۱۹ بازاریابی الکترونیک برای جذب گردشگر بررسی مداوم شاخص‌های مالی در این صنعت بررسی و اجرایی کردن راه‌های فروش آنلاین خدمات هتلداری 	۱۸

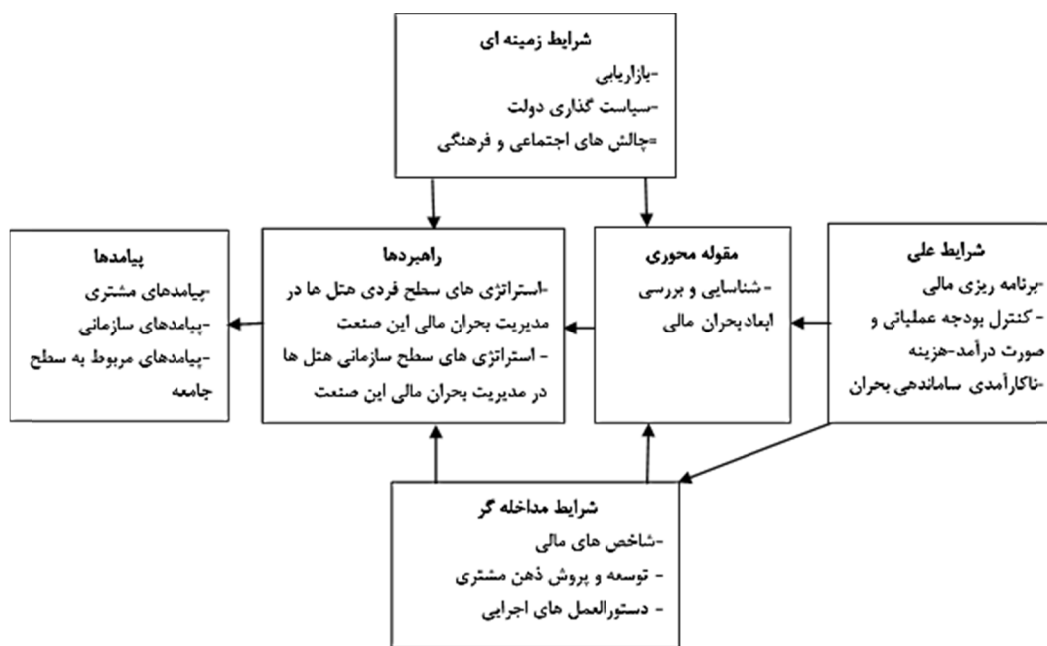
جدول ۸- مقوله‌ها و مفاهیم مرتبط با شرایط زمینه‌ای

مقوله کلی	مقوله فرعی	مفاهیم اصلی	فراوانی
شرایط زمینه‌ای	بازاریابی	<ul style="list-style-type: none"> توسعه رابطه عمیق با مشتری تداوم ارائه خدمت به منظور افزایش درآمد در شرایط بحرانی کووید-۱۹ افزایش تبلیغات از طریق شبکه‌های اجتماعی 	۲۱
	سیاست‌گذاری دولت	<ul style="list-style-type: none"> اعطای وام از سوی نظام بانکداری اعطای اقساط بیمه‌ای و مالیاتی اعطای بیمه بیکاری به بیکاران کووید-۱۹ شاغل در هتل‌ها 	۲۳
	چالش‌های اجتماعی و فرهنگی	<ul style="list-style-type: none"> عدم داشتن حس امنیت مردم در سفر در شرایط بحران کووید-۱۹ لغو پروازهای داخلی و خارجی در این شرایط بحرانی 	۱۹

۱۲- ویژه‌نامه پدافند اقتصادی پاییز و زمستان ۱۴۰۲ دو فصلنامه علمی و پژوهشی



شناسایی و تعیین مؤلفه‌ها و ابعاد بحران مالی صنعت هتلداری در شرایط بحرانی کووید-۱۹ / فاطمه دکامینی و همکاران



تصویر ۱- مدل مفهومی پژوهش

زمینه: سلسله خصوصیات ویژه‌ای که به پدیده دلالت می‌کنند؛ زمینه نشانگر یک سلسله شرایط خاصی است که در آن راهبردهای کنش/کنش متقابل صورت می‌گیرد. مقوله‌های مربوط به شرایط زمینه‌ای، در جدول ۷، نمایش داده شده است.

شرایط میانجی (مداخله‌گر): شرایط ساختاری که به پدیده تعلق دارند و بر راهبردهای کنش/کنش متقابل اثر می‌گذارند. آنها راهبردها را درون زمینه خاصی سهولت می‌بخشند و یا آن را محدود و مقید می‌کنند. مقوله‌های مربوط به شرایط مداخله‌گر، در جدول ۷، نمایش داده شده است.

راهبرد: کنش/کنش متقابل: استراتژی‌های ایجادشده برای کنترل، اداره و برخورد با پدیده، تحت شرایط مشاهده‌شده خاص مقوله‌های مربوط به شرایط راهبردی، در جدول ۸، نمایش داده شده است.

پیامد: نتیجه و حاصل کنش/کنش متقابل. مقوله‌های مربوط به شرایط پیامدی، در جدول ۸، نمایش داده شده است.

کدگذاری انتخابی: در این مرحله باید مقولات را با یکدیگر مرتبط ساخت تا نظریه شکل بگیرد. در واقع پس از مرتبط سازی مقولات با یکدیگر در سطحی انتزاعی‌تر و توضیح مفصل هر کدام از مقولات اصلی و عمده در قالب خط داستان به ترسیم دیاگرامی که روابط بین مفاهیم و مقولات پژوهش را نشان می‌دهد، پرداخته شود. نکته اساسی در این مرحله که اساس نام‌گذاری مدل نهایی نظریه داده بنیاد است، مقوله هسته است. مقوله هسته، مقوله‌ای است که با مقولات عمده دیگر مرتبط است و به فراوانی در داده‌ها به آن اشاره شده است. این مقوله همچنین باید به اندازه کافی انتزاعی باشد که به تولید نظریه بینجامد. مدل مفهومی پژوهش حاضر، به شرح شکل ۱،

نشان داده شده است.

۶- نتیجه‌گیری

به‌واقع می‌توان گفت که یکی از دلایل مهمی که ممکن است سبب تغییر در سیاست‌های سرمایه‌گذاری و به تبع آن ارزش و سود کسب‌شده سازمان شود، بحران‌های مالی است که اخیراً گریبان گیر سازمان‌های بسیاری شده و مشکلات زیادی را برای آنان فراهم آورده است [۵۰].

سواد مالی و آموزش آن از جمله موضوعات کاربردی تربیتی و زیستی است که از نظرها دور مانده است. یادگیری مهارت‌های مربوط به سواد مالی در دوران کودکی، مزایای زیادی در درازمدت خواهد داشت [۵۱].

مدیریت مالی به مدیریت منابع و مصارف شرکت به صورت کارا و اثربخش اطلاق می‌شود. نظام مالی شامل برنامه‌ریزی مالی، پایش، کنترل تعهدات مالی مشتریان و حساب‌های دریافتی و تعهدات مالی به تأمین‌کنندگان، کنترل بودجه عملیاتی و صورت درآمد-هزینه را شامل می‌شود. در دوره بحران کرونا مدیریت هوشمندانه مالی می‌تواند بقا را تضمین نماید. بحران کرونا باعث کاهش تقاضا و در نتیجه کاهش فروش کسب‌وکارها شده است، لذا در چنین شرایطی، جریان نقدینگی که حیات کسب‌وکارها به آن وابسته است را با مشکل مواجه کرده است و تمرکز بر مدیریت منابع مالی و انضباط مالی را ضروری نموده است.

شیوع ویروس کرونا اثرات منفی خود را بر ابعاد مختلف از جمله اقتصاد نشان داده و موجب کاهش درآمد ارزی، صادرات، تولید و اشتغال‌زایی به‌ویژه در عرصه کسب‌وکارهای خدماتی چندوجهی و مولد، از جمله هتلداری و گردشگری شده است. صنعت هتلداری تابعی از مجموع فعالیت صنعت گردشگری کشور، شرایط

اقتصادی، دیپلماسی، فرهنگی و روابط تجارت خارجی است که نامناسب بودن مجموع این شرایط موجب شده تا صنعت هتلداری کشور دچار آسیب‌های جدی شود و بسیاری از نیروهای جذب‌شده در این صنعت شغل خود را از دست بدهند. در این پژوهش به‌طور خاص به بحران‌های ایجادشده در حوزه مالی هتل‌های استان البرز، در سایه پاندمی کووید-۱۹ با کمک روش داده بنیاد پرداخته شد.

کدگذاری که همان تجزیه و تحلیل است فرآیندی کلیدی در نظریه پردازی داده بنیاد به شمار می‌رود که در آن، داده‌های گردآوری‌شده تجزیه و تحلیل می‌شوند. در کدگذاری با مرور داده‌های گردآوری‌شده، نام‌ها و برجسب‌هایی به برخی اجزای تشکیل‌دهنده اختصاص داده می‌شود که از اهمیت نظری یا برجستگی خاصی درباره موضوع مورد بررسی برخوردارند [۵۲].

داده‌ها بر اساس مصاحبه‌های عمیق با خبرگان دانشگاهی و مدیران صنعت هتلداری جمع‌آوری و تحلیل شد. با تحلیل خط به خط مصاحبه‌ها، کدگذاری باز انجام شد و بر همین اساس کدگذاری محوری و سپس انتخابی مدل مفهومی پژوهش شکل گرفت. مقایسه مدل با تحقیقات پیشین بیانگر این است که مدل این تحقیق از رویکرد فرآیندی چندگانه‌ای برخوردار است، همچنین به عوامل و پیامدهای آن و روابط علی بین متغیرها پرداخته شده است.

با تحلیل محتوای کیفی مبانی نظری و نتایج جلسه‌های گروه کانونی، تعداد ۶ مقوله کلی، ۱۵ مقوله فرعی و ۵۳ مفهوم اصلی شناسایی و پس از انجام مراحل سه‌گانه کدگذاری باز، محوری و انتخابی، مدل نهایی پژوهش به دست آمد. با توجه به آمار توصیفی و فراوانی به دست آمده، مقوله‌های دستورالعمل‌های اجرایی، استراتژی‌های سطح سازمانی هتل‌ها در مدیریت بحران مالی و ناکارآمدی سازمان‌دهی بحران دارای بیشترین

فراوانی بوده و دستورالعمل‌های اجرایی در اولویت نخست قرار دارد. از میان دستورالعمل‌های اجرایی نیز قرنطینه کردن شهرها، تعطیلی هتل‌ها، لغو سفرها و اعمال محدودیت به ترتیب دارای بیشترین فراوانی هستند.

نتایج پژوهش حاضر با پژوهش‌های بیان‌شده در ادامه، همخوانی دارد:

در زمینه شرایط مداخله‌گر، نتایج پژوهش با پژوهش ملرو [۵۳] مطابقت دارد. او به این نتیجه رسید که روش‌های فرا ابتکاری مانند فاصله اجتماعی، برای جذب مشتری استفاده می‌شود و این راه‌کارها می‌تواند مفید واقع شود.

در زمینه پیامدها (شاخص پیامدهای مشتری)، نتایج پژوهش با پژوهش راناسینگه و همکاران [۵۴] مطابقت دارد. آنان در پژوهشی با عنوان «گردشگری پس از کرونا، تأثیرات همه‌گیر کووید-۱۹ و راه پیشرفت برای صنعت گردشگری و هتلداری در سریلانکا» به بررسی راه‌های برون‌رفت از شرایط فعلی در هتلداری و گردشگری پرداختند. نتایج حاکی از آن است که رزرو بسیاری از هتل‌ها توسط گروه‌های گردشگران لغو شده است و هتل‌ها در شوک مالی هستند. برای برون‌رفت از شرایط حاضر، تغییرات ساختاری گسترده‌ای در این صنعت باید صورت بگیرد به طوری که اعتماد دوباره گردشگران حاصل شود. یکی از راه‌ها، ارائه اتاق‌های ضد عفونی شده و خاص برای گردشگران است.

در بعد شرایط زمینه‌ای (شاخص چالش‌های اجتماعی و فرهنگی) نیز نتایج پژوهش با یافته‌های پاتل و همکاران [۵۵]، هم‌راستا است. آنها به بررسی جوانب مختلف آثار همه‌گیری بیماری در بین گردشگران و اثرات آن بر ساختار صنعت گردشگری و زیرمجموعه‌های آن پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که ورود گردشگران بین‌المللی ۲۰ تا ۳۰ درصد کاهش می‌یابد و فعالین بخش گردشگری که نتوانند خود

را با شرایط جدید تطبیق دهند محکوم به حذف هستند؛ زیرا شوک مالی سنگین حاصل از شیوع کرونا ادامه‌دار خواهد بود.

در زمینه شرایط علی و شرایط راهبردی، نتایج پژوهش با پژوهش جنینگز [۸]، مبنی بر اینکه مدیران باید آموزش و تجربه یا دانش لازم را برای کنترل شرایط اضطراری و پاسخگویی داشته باشند، هم‌راستا است.

همچنین در این راستا، سروویچ و همکاران [۵۶]، با استفاده از رویکرد استخراج علائم و مدل‌های لاجیت، مارکوف-سوئیچینگ و مدل پیوسته BMA به شناسایی عوامل مؤثر بر بحران‌های مالی در گروه اقتصادهای پیشرفته، نوظهور و کم‌درآمد در بازه‌های زمانی مختلف پرداختند. شاخص‌های موردبررسی ایشان متغیرهای مربوط به ۱- بخش مالی و عمومی (شامل بدهی داخلی و خارجی، رشد مخارج دولت، تراز بودجه دولت)؛ ۲- فعالیت اقتصادی (رشد اقتصادی، شکاف تولید ناخالص داخلی از روند، نرخ بیکاری، رشد اعتبارات، نرخ بهره)؛ ۳- بخش خارجی (کمک‌های خارجی، حساب جاری، نرخ ارز، قیمت نفت، رشد تولید ناخالص جهانی) را در برمی‌گیرد.

سنچرلی [۵۷]، در پژوهش خود دریافت که شرکت‌های ورشکسته در سال قبل از ورشکستگی و در سال ورشکستگی، درگیر مدیریت سود افزایشی می‌شوند. وی نشان داده است اقدامات مدیریت سود دقت پیش‌بینی مدل‌های ورشکستگی را افزایش می‌دهد؛ که این مطالعه در زمینه شرایط راهبردی با نتایج پژوهش حاضر مطابقت دارد.

آندرو و همکاران [۵۸]، به این نتیجه رسیدند که شرکت‌های با توانایی مدیریتی بالاتر در طول دوره بحران، سرمایه‌گذاری بیشتری انجام می‌دهند. همچنین، شرکت‌های با توانایی

مدیریتی بالاتر در طول دوره بحران، کمتر از محدودیت‌های مالی آسیب‌پذیرند و می‌توانند سرمایه‌گذاری بیشتری انجام دهند. آنها نتیجه‌گیری کردند که مدیران توانا با کاهش مشکلات سرمایه‌گذاری در دوره بحران، ارزش شرکت را افزایش می‌دهند.

نتایج پژوهش در زمینه شرایط زمینه‌ای (شاخص بازاریابی) با نتایج مطالعه هندرسون [۵۹]، مطابقت دارد. او تشکیل تیم مدیریت بحران و جمع‌آوری طوفان ذهنی، مشارکت و بازاریابی را به‌منظور مدیریت صحیح بحران لازم می‌داند.

گنجی و حیدری [۶۰]، نتایج آنها حاکی از آن است که متأسفانه در کشور ما، رویکرد پیشگیری برنامه‌ریزی و اقدامات مؤثر قبل از وقوع بحران هنوز در مباحث عملیاتی مدیریت بحران جایگاهی ندارد. همچنین نتایج آنها نشان می‌دهد که تمرکزگرایی نظام مدیریت بحران، عدم پیش‌بینی‌های لازم برای تأمین مالی به‌منظور اقدامات و تجهیزات مدیریت بحران، نبود تجهیزات مدرن رویارویی با بحران، از نقاط ضعف مدیریت بحران در ایران است. همچنین واگرایی نظام مدیریت بحران یکی از تهدیدات مهم در بعد سیاسی مدیریت بحران است؛ که این نتایج نیز با نتایج شرایط علی (شاخص برنامه‌ریزی مالی) پژوهش حاضر مطابقت دارند.

دیدگاه کاربردی پژوهش حاضر می‌تواند برای مدیران هتل‌های این استان و سایر استان‌های کشور، راهگشای خوبی باشد تا وضعیت فعلی خود را بررسی نموده و بتوانند گامی در راستای کاهش و حذف بحران مالی، علی‌الخصوص در شرایط بحرانی کووید-۱۹ بردارند. امید است به‌زودی شاهد از بین رفتن این ویروس در سراسر دنیا باشیم. بعلاوه، موضوعات زیر می‌تواند در پژوهش‌های آتی، در سایر حوزه‌های صنعت هتلداری مورد استفاده قرار گیرند:

سرمایه، فصلنامه سیاست‌های مالی و اقتصادی، شماره ۱۷، صص ۵۱-۷۲.

5. Wu F ZS, Bin Y, Chen YM, Wang W, Song ZG, Hu Y, et al. (2020). A new coronavirus associated with human respiratory disease in China. Nature.

6. Zhou P YX, Wang XG, Hu B, Zhang L, Zhang W, et al. (2020). A pneumonia outbreak associated with a new coronavirus of probable bat origin. Nature

7. Lock, S. (2020); Global change in travel and tourism revenue due to COVID-19 2019-2020.

8. Jennings, M. (2019). The oil and gas industry, the Offshore Installation Manager (OIM) and the management of emergencies - Changes necessary to achieve effective competence assessment of OIMs in controlling emergencies. Journal of Loss Prevention in the Process Industries, 59, 1-13.

9. Li, F., Wen, J., & Ying, T. (2018). The influence of crisis on tourists' perceived destination image and revisit intention: An exploratory study of Chinese tourists to North Korea. Journal of Destination Marketing & Management, 9, 104-111.

10. Zhang, J., Wu, B., Morrison, A. M., Tseng, C., & Chen, Y. C. (2018). How country image affects tourists' destination evaluations: A moderated mediation approach. Journal of Hospitality & Tourism Research, 42(6), 904-930.

11. Li, K. X., Jin, M., & Shi, W. (2018). Tourism as an important impetus to promoting economic growth: A critical review. Tourism management perspectives, 26, 135-142.

12. Bundy, J. P., M. D. Short, C. E. and W. T. Coombs. (2017). Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development. Journal of Management 43(6): 1661-1692.

13. Pearson, C. M., & Sommer, S. Amy., (2011), "Infusing creativity into crisis management: An essential approach today", Journal of Organizational Dynamics, 40, 27-33.

14. Carfagno, K. A., & Parnell, J. A. (2016). Crowdsourcing: Organizations using social media for meaningful crisis management. In Academy of Management Proceedings (Vol. 2016, No. 1, p. 15076). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.

۱۵- یآوری گهر، فاطمه و منصوری مؤید، فرشته، (۱۳۹۵)، " مدیریت بحران در صنعت گردشگری"، فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری، سال دوازدهم، شماره ۴۰، صفحات ۲۱-۴۰.

16. Zhou, X., Shi, Y., Deng, X. & Deng, Y. (2017). D-DEMATEL: A new method to identify critical success factors in emergency management. Safety Science, 91, 93-104.

17. Tokakisa, Vassileios, Polychronioua, Panagiotis, Boustras, George. (2019). Crisis management in public administration: The three phases model for safety incidents, Safety Science, No 28, Vol 113, Pp 37-43.

۱۸- نادى، ا. و ادریسی، ا. (۱۳۹۵). ارزیابی امداد

- حوزه منابع انسانی صنعت هتلداری

(عملیات اداری، جذب و استخدام، آموزش، حقوق و دستمزد، خدمات رفاهی، ایمنی و بهداشت، مهارت‌های پرسنلی و ساختار سازمانی، رضایت شغلی و فرهنگ سازمانی).

- حوزه تولید و عملیات صنعت هتلداری

(تولید، برنامه‌ریزی تولید، نگهداری و تعمیرات، فنی و مهندسی، R&D).

- حوزه تأمین و تدارک صنعت هتلداری

(تأمین احتیاجات تولید، عملیات خرید، ارزیابی و انتخاب پیمانکاران).

- حوزه فروش و بازاریابی صنعت هتلداری

(سیاست‌ها و عملیات فروش، رضایت مشتریان، عملکرد رقبا و شرایط بازار).

- حوزه کنترل و تضمین کیفیت صنعت

هتلداری (عملیات کنترل کیفی، شرایط کیفی محصول و فرآیند، وضعیت سیستم تضمین کیفیت).

۷- تشکر و قدردانی

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از کلیه مدیران و مسئولان هتل‌های استان البرز که در انجام این پژوهش کمک نمودند، تشکر نمایند.

۸- منابع

۱- بهمینی، مریم، نظام طاهری، سعیده سادات. (۱۳۹۸) "بررسی اثرات هموارسازی سود بر کاهش ریسک سقوط قیمت سهام در بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از رویکردهای حداکثر سازی و حداقل سازی"، نسخه الکترونیک. 2538 - 4430. [http://: karafan.tvu.ac.ir](http://karafan.tvu.ac.ir)

۲- اکبری، حامد. (۱۳۹۶). بررسی اکتشافی مدل مدیریت بحران با مدیریت سیل در شهرداری منطقه ۳ (مطالعه موردی: سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مهندسی عمران گرایش مدیریت ساخت، موسسه آموزش عالی علوم و فناوری آریان.

3. Hetu, S., Gupta, S., Tan, G, Vu, V.A., (2018). A simulation framework for crisis management: Design and Use, Journal of Simulation Modelling Practice and Theory, Vol 85, pp 15-32.

۴- دارابی، رؤیا (۱۳۹۶)، ارتباط بین بحران مالی و ساختار

<https://antipodeonline.org/2020/03/10/care-in-the-time-of-covid-19/> (last accessed 9 April 2020).

32. Kickbusch I, Leung GM, Bhutta ZA, Matsoso MP, Ihekweazu C, Abbasi K. Covid-19: how a virus is turning the world upside down. *BMJ*. 2020. 3;369: m1336. doi: 10.1136/bmj.m1336.

33. World Economic Forum (2020); Strategic Intelligence: COVID-19; <https://intelligence.weforum.org>.

34. Keller, P. (2020). Corona pandemic as exogenous shock for international tourism: a context analysis. Languages, Literatures and Cultures of the University of Bergamo where she is member of the CST-DiathesisLab. Her primary research interests are participatory processes and collaborative mapping to promote territorial regeneration in a sustainable perspective., 15.

35. Alilou, P., Saeednia, H., Badi Zadeh, A. (2021). Studying the Effective Factors in Brand Value Creation from the Perspective of Customers, Organizations and Stakeholders (Case study: Iranian Textile Industry). *Journal of System Management*, 7(4), 23-47. doi: 10.30495/jsm.2021.1943070.1548.

36. Glaser, B. G. (2011). Getting out of the data. Grounded theory conceptualization. Mill Valley, CA: Sociology Press.

37. Hoque, A., Shikha, F. A., Hasanat, M. W., Arif, I., & Hamid, A. B. A. (2020). The effect of Coronavirus (COVID-19) in the tourism industry in China. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(1), 52-58.

38. Walid Mensi. (2019) 'Global financial crisis and co-movements between oil prices and sector stock markets in Saudi Arabia: A VaR based wavelet' *Borsa Istanbul, Review* 19-1, pp. 24_e38.

39. Cenciarelli, V.G. (2018). Research seminar: Bankruptcy Prediction and Earnings Management. Research seminar.

40. Nain, Akshay, (2018), "A Study on Major Challenges Faced by Hotel Industry Globally", *International Journal of Creative Research Thoughts*, Volume 6, Issue, ISSN: 2320-2882.

41. Chiaramonte L, Casu B, (2017), Capital and liquidity ratios and financial distress. Evidence from the European banking industry, *The British Accounting Review*.

42. Kumar. Alok, (2017), "Issues and challenges in hospitality industry: a case of Uttarakhand (India) ", *Tourism and Travelling*, 1(1), 51-57.

43. Sayari, N., & Mugan, C. S. (2016). "Industry specific financial distress modeling". *BRQ Business Research Quarterly*, Vol. 20, No. 1, pp. 45-62.

۴۴- عباسی، عباس و محمدی، سحر سادات (۱۳۹۹)، پیش‌بینی روند کسب‌وکارهای خدمات گردشگری در دوران پسا کرونا و ارائه مدل راهبردی، مرکز آموزش و پژوهش‌های اقتصادی و اجتماعی، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی شیراز.

چندعاملی تطبیقی و پاسخ اضطراری. مجله بین‌المللی کاهش خطر بلایا، ۲۴، ۱۲-۲۳.

19. Weaver, S. B., Wingate, L., Dunkelly-Allen, N., Major, J. & Nguyen, K. (2018). An assessment of the relationship between pharmacy students' perceptions of their preparedness to contribute to emergency responses and their current work status. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 10, 1579-1586.

20. Ha, K. (2018). Changing the emergency response culture: case of Korea. *International Journal of Emergency Services*, 7(1), 60-70.

21. Gálvez-Rodríguez, M., Haro-de-Rosario, A., García-Tabuyo, M. and Caba-Pérez, C. (2019). Building online citizen engagement for enhancing emergency management in local European government: The case of the November (2015) Paris attacks. *Online Information Review*, 43(2), 219-238.

22. MOHME. Ministry of Health and Medical Education of Islamic Republic of Iran. (2020) [<http://behdasht.gov.ir/index.jsp?siteid=1&fkeyid=&siteid=1&pageid=57886>].

23. Dynes, R.R. and Quarantelli, E.L. (1968). Group behaviour under stress: a required convergence of organizational and collective behaviour perspectives. *Sociology and Social Research* 52, 416-429.

24. Scarpino, M. (2012) The role of interorganizational learning in cross-sector relationships: implications for disaster and crisis management. *Proceedings of the 18th Annual Asia Pacific Tourism Association (APTA) Conference*, 26-29 June 2012, Taipei, Taiwan.

25. Van Rooij, M., A. Lusardi, and R. Alessie. (2018). Financial literacy and stock market participation. *Journal of Financial Economics* 101 (2), 449-472.

26. Boratyńska, K. (2016). FsQCA in corporate bankruptcy research. An innovative approach in food industry. *Journal of Business Research*, 69(11), 5529-5533.

27. Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). *Human resource management: Gaining a competitive advantage*. New York, NY: McGraw-Hill Education.

28. Claessens, S., Kose, M. A., & Terrones, M. (2009). What happens during recessions, crunches and busts?. *Economic Policy*, 60: 653-700.

۲۹- علی نژاد، مهدی، تارقی، ستاره (۱۳۹۶). تأثیر توانایی مدیریت بر سیاست تأمین مالی. فصلنامه دانش حسابداری، ۱۸۰-۱۵۹، (۲)۸.

30. Paidar, A., Shafiee, M., Avazzadeh, F., Valipour, H. (2021). Predicting Banks' Financial Distress by Data Envelopment Analysis Model and CAMELS Indicators. *Journal of System Management*, 7(3), 213-240. doi: 10.30495/jsm.2021.1935059.1499.

31. Neely AH, Lopez PJ. Care in the time of covid-19. *Antipode online blog*. 2020 [retrieved at 19 May 2020]. Available from:

Bankruptcy Prediction and Earnings Management. Research seminar.
 58. Andreou, P.C., Karasamani, I., Louca, C., Ehrlich, D. (2017). The impact of managerial ability on crisis-period corporate investment. *Journal of Business Research*, 79, 107- 122.
 59. Henderson, J. C., & Ng, A. (2004). Responding to crisis: severe acute respiratory syndrome (SARS) and hotels in Singapore. *International Journal of Tourism Research*, 6(6), 411-419.
 ۶۰- گنجی، عباس و حیدری، زهرا. (۲۰۱۸). بررسی نقاط قوت و ضعف مدیریت بحران در شهرهای ایران، فرهنگ ایمنی، س ۱۲، ش: ۱۱۱-۲۶۱۰۱.

۴۵- گنجی، عباس و حیدری، زهرا (۱۳۹۷)، بررسی نقاط قوت و ضعف مدیریت بحران در شهرهای ایران، فرهنگ ایمنی، س دوازدهم، ش: ۱۱۱-۲۶۱۰۱.
 ۴۶- طهماسبی، رسول. انواری رستمی، علی اصغر. حرشیدی، عباس. صادقی شریف، سید جلال. (۱۳۹۷). " پیش‌بینی ریسک درماندگی مالی شرکت‌های بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از مدل‌های تحلیل عاملی، درخت تصمیم و رگرسیون لجستیک"، دانش سرمایه‌گذاری، دوره ۷، شماره ۲۷، صص ۲۰۶-۱۸۹.
 ۴۷- کمالی، یحیی و میرزایی، جلال (۱۳۹۶)، مقایسه ساختار مدیریت بحران در ایران، ژاپن، هند و ترکیه، فصلنامه مطالعات راهبردی سیاست‌گذاری عمومی، دوره ۷، ش ۲۵: ۲۴۵-۲۶۹.
 ۴۸- محمدی، بیوک (۱۳۹۳). اصول روش تحقیق کیفی. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
 49. Creswell, John w. (2012). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, 3rd ed, c2009. Translated by Alireza Kiamanesh and Maryam Danae Toos, Tehran: Allameh Tabatabaei University Jihad Publications.
 ۵۰- موسوی شیرینی، سید محمد؛ روحی، علی و آذری، وحید (۱۳۹۲). تأثیر درماندگی مالی بر کیفیت اقلام تعهدی، فصلنامه حسابداری مالی، شماره ۱۸، صص ۱۲۹-۱۰۳.
 ۵۱- قادری رهنقی و خندان علمداری. (۱۳۹۸). ارائه چارچوبی برای استقرار و توسعه نظام سواد مالی مستمر با سنجش سواد مالی در دبیرستان‌های شهر تهران. *مجله کارا*، فن، ۴۶، (۱۶)، ۸۹.
 ۵۲- لطفی جلال‌آبادی، فرهادی، روایت و غلامی. (۱۳۹۷). طراحی مدل مهارت‌های اصلی برای دانشجویان فنی و حرفه‌ای با استفاده از تئوری داده‌های بنیادی. *مجله کارا*، فن، ۳۱، (۳)، ۲۵۵-۲۷۱.
 53. Melero, M.B. (2020). *Restaurante holandês cria mesas isoladas para respeitar distanciamento social*. Available at: https://www.vix.com/pt/saude/585540/estudo-preve-data-final-dapandemia-de-coronavirus-em-cada-pais-inclusivebrasil?utm_source=next_article (accessed: 11 May 2020).
 54. Ranasinghe, R., Karunarathna, C., & Pradeepamali, J. (2020). *After Corona (COVID-19) Impacts on Global Poverty and Recovery of Tourism Based Service Economies: An Appraisal*. Available at SSRN 3591259.
 55. Patel, P. K., Sharma, J., Kharoliwal, S., & Khemariya, P. (2020). *The Effects of Nobel Corona Virus (Covid-19) in the Tourism Industry in India*. *Int. J. Eng. Res. Technol*, 9, 780-788.
 56. Cerovic, S., Gerling, K., Hodge, A., & Medas, P. (2018). *Predicting fiscal crises*. IMF Working Paper, WP/18/181.
 57. Cenciarelli, V.G. (2018). *Research seminar*: