



فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه‌گذاری  
دوره ۱۳ / شماره ۳ (پیاپی ۵۱) / پاییز ۱۴۰۳  
صفحه ۴۶۱ تا ۴۸۳

## تدوین و اعتباریابی مدل تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران: رویکرد آمیخته

سیده مریم ابوالحسنی کومله

دانشجوی دکتری مهندسی مالی، گروه مالی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران  
email: Maryam.aboalhassani@gmail.com

محمدحسن قلی‌زاده

دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه گیلان، رشت، ایران (نویسنده مسئول)  
email: Gholizadeh@guilan.ac.ir

مهدی مشکی میاوقی

دانشیار گروه مالی، دانشگاه پیام نور، رشت، ایران  
email: M\_meshki@pnu.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۰۸

### چکیده

هدف پژوهش حاضر، ارائه الگوی تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران در ایران است. این پژوهش، با استفاده از روش پژوهش آمیخته از نوع اکتشافی انجام گردید. در بخش کیفی از روش نظریه داده بنیاد (مبتنی بر مدل پارادایمی اشتراوس و کوربین)، استفاده گردید. مصاحبه‌های نیم‌ساختاریافته با خبرگان هتلداری انجام و بر اساس تکنیک گلوله‌برفی تا حد اشباع نظری ادامه یافت. از ۹۸۲ عبارت کلیدی حاصل از مصاحبه‌ها، ۸۶ مفهوم و ۱۸ مقوله اصلی حاصل شد. ارزیابی کیفی مدل، طبق نظر اشتراوس و کوربین در تمام ابعاد انجام و تایید گردید. در ارزیابی کمی مدل از مدل‌یابی معادلات ساختاری و نرم‌افزار SmartPLS استفاده گردید. تمام اعداد معنی‌داری، بزرگتر از ۱/۹۶ و ضرایب استاندارد بزرگتر از ۰/۴ حاصل شد و مدل مورد تایید قرار گرفت. با توجه به اینکه معیار برازش داده‌ها برابر ۰/۶۰۳ به دست آمد، برازش مدل نهایی تایید گردید. مهمترین یافته‌های تحقیق در حوزه راهبردهای تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران، شامل: تقویت نیروی انسانی، تقویت همکاری‌های بین‌نهادی، بازاریابی صنعت گردشگری، تامین مالی بهینه و نوآوری شناسایی شد.

**واژه‌های کلیدی:** تاب‌آوری مالی، بحران، صنعت هتلداری، اعتباریابی، رویکرد آمیخته.

## ۱- مقدمه

در جهان امروزی، صنعت هتلداری با مخاطرات مالی زیادی مواجه می‌باشد. بهترین راه مقابله با این مخاطرات، بهبود تاب‌آوری مالی این صنعت در مواجهه با شرایط بحران است. منظور از تاب‌آوری مالی برای یک هتل، توانایی و ظرفیت برخورد و مقابله با شرایط بحران و شوک و پاسخ انعطاف‌پذیر در مواجهه با مخاطرات است. تاب‌آوری مالی در سال‌های اخیر به‌ویژه بعد از بحران مالی سال ۲۰۰۸، توجه بسیاری از محققان را به خود جلب کرده است. اخیراً با گسترش پاندمی کووید ۱۹، مطالعه تاب‌آوری مالی بسیار مهم شد و مطالعات متعدد در این زمینه اهمیت قابل توجهی دارد (جدوانی<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰). از سویی بحران کرونا و ویروس، کسب‌وکارهای خدماتی مانند صنعت هتلداری را در معرض خطر قرار داده است. طبق بررسی‌های شورای جهانی سفر و گردشگری با شیوع کرونا، بیش از ۷۵ میلیون شغل در صنعت گردشگری در معرض خطر هستند. اگر این بحران مهار نشود، میزان خسارت در این حوزه به ۸۰ درصد خواهد رسید (سازمان همکاری و توسعه اقتصادی<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰). از آمار احصاء شده مشخص می‌شود بیشترین آسیب متوجه نیروی انسانی شاغل در هتل‌ها گردیده که اغلب منجر به بیکاری آنان شده است. بنابراین، حرکت به سمت تاب‌آوری مالی در شرایط بحران، به‌عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی برای هتل‌های کشور در شرایط کنونی مطرح است.

تاکنون در کشور ایران پژوهشی در زمینه تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران با رویکرد آمیخته (کیفی و کمی) انجام نشده است. لذا این موضوع، از مهمترین جنبه‌های نوآوری این پژوهش به‌شمار می‌آید. نیز مفهوم تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران به‌عنوان حوزه پژوهشی جدید بین رشته‌ای در حوزه گردشگری و مالی معرفی شد که از دیگر جنبه‌های نوآوری این پژوهش می‌باشد. با توجه به مسئله تبیین شده و به‌منظور کاهش آسیب‌پذیری صنعت هتلداری از پیامدهای بحران‌های مختلف، مدلی برای تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران بر پایه مبانی نظری و دیدگاه خبرگان و ذی‌نفعان این صنعت با رویکرد آمیخته (ترکیبی) - هم به‌صورت کیفی و هم به‌صورت کمی- تدوین و اعتبارسنجی می‌شود. در این پژوهش به این سوال پاسخ داده می‌شود: مدل تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران با رویکرد آمیخته چگونه است؟

## ۲- مبانی نظری و مروری بر پیشینه پژوهش

در بررسی پژوهش‌های مرتبط محققین، برخی پژوهش‌ها در زمینه تاب‌آوری مالی و تاب‌آوری مالی در صنعت گردشگری و نیز صنعت هتلداری در شرایط بحران به‌صورت مجزا انجام شده است. در ادامه خلاصه‌ای از این پژوهش‌ها بیان می‌شود.

<sup>۱</sup>. Jethwaney

<sup>۲</sup>. Organisation for Economic Co-operation and Development

## ۲-۱- تاب‌آوری مالی

تاب‌آوری معمولاً به‌عنوان توانایی مدیریتی و بازایی از یک بحران در نظر گرفته می‌شود (والیکانگاس<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). تاب‌آوری می‌تواند با ویژگی‌های یک سیستم مرتبط باشد. تاب‌آوری را می‌توان به‌عنوان "توانایی جذب یا تحمل تغییر بدون از دست دادن ویژگی‌های خاص یا رفتارهای مورد انتظار" تعریف کرد (دی فلوریو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). سیستم‌ها برای اینکه تاب‌آور باشند باید دو ویژگی داشته باشند: تکامل‌پذیری و استحکام هویت. اولین ویژگی به توانایی سازگاری با تغییرات محیطی اشاره دارد. دوم توانایی حفظ ویژگی‌های خود در هنگام تجربه اختلال است. از دیدگاه کارپنتر<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۱)، تاب‌آوری به این معنا است: "میزان اختلالی که یک سیستم می‌تواند جذب کند، میزان توانایی سیستم برای خودسازماندهی و درجه‌ای که سیستم می‌تواند ظرفیت یادگیری و سازگاری را ایجاد کند" است.

مک مانوس<sup>۴</sup> (۲۰۰۸) سه ویژگی مختلف تاب‌آوری را در نظر می‌گیرد: آگاهی از موقعیت، آسیب‌پذیری‌های اصلی و ظرفیت سازگاری. آگاهی از موقعیت، توانایی کلی یک سازمان برای درک نقاط قوت (منابع، توانایی...)، محیط و روابط با ذی‌نفعان است. این قابلیت را می‌توان از طریق احساس قوی هویت و هدف توسعه داد. درعین‌حال، سازمان باید به بیرون نگاه کند و شبکه‌ای از ذی‌نفعان ایجاد کند. هدف نهایی، تبدیل روابط مبتنی بر قوانین و احترام متقابل در مشارکت‌های استراتژیک است (مک کان<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). تاب‌آوری در برابر شرایط بحرانی بر جنبه‌های مثبت تاکید دارد و امروزه دولت‌ها و دست‌اندرکاران سعی می‌کنند با افزایش تاب‌آوری در برابر شرایط بحرانی، منجر به بهبود زندگی مناطق بالقوه آسیب‌پذیر شوند. بنابراین مهمترین موضوع مطرح‌شده در تاب‌آوری، وجود شرایط متفاوت و توانایی مقاومت در برابر این تغییرات است (مودودی ارخودی و همکاران، ۱۳۹۹). از این رو درک بنیادی از جنبه‌های مختلف جامعه تاب‌آور در گردشگری پایدار مهم است (فیتری امیر<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). نتایج پژوهش چاوشی و کبیریان (۱۳۹۹) نشان می‌دهد که تاب‌آوری با نهادهای مالی، ابزارهای مالی، نهاد ناظر و قوانین و مقررات و بازارها و ناشران ارتباط معنی‌داری دارد که اثر مثبت نهادهای مالی و اثر منفی ابزارهای مالی قابل توجه است. مولفه‌های تاب‌آوری در پژوهش بریگوگلیو و همکاران (۲۰۰۶) شامل: ثبات اقتصاد کلان، کارایی بازارهای خرد، حکمرانی خوب و توسعه اجتماعی می‌باشد. او بعدها (۲۰۰۹) مولفه زیست محیطی را به مولفه‌های تاب‌آوری اقتصادی اضافه کرد. بریگوگلیو و همکاران (۲۰۰۸)، چارچوب کلی ریسک ملی حاصل کسر آسیب‌پذیری از تاب‌آوری ملی یک کشور را ارائه کردند. براساس نتایج پژوهش او (۲۰۱۴) ثبات اقتصاد کلان و انعطاف‌پذیری بازار خرد، سیاست‌هایی هستند که منجر به افزایش تاب‌آوری اقتصادی کشورهای کوچک شده است. بریگوگلیو و همکاران (۲۰۰۸)، تاب‌آوری مالی را به‌عنوان قابلیت یک بنگاه اقتصادی برای جلوگیری از شوک‌های اقتصادی و بازایی سریع به عملکرد اصلی می‌دانند. این تعریف به شوک اجتماعی-اقتصادی اشاره دارد که رویدادی

<sup>1</sup>. Välikangas

<sup>2</sup>. De Florio

<sup>3</sup>. Carpenter

<sup>4</sup>. McManus

<sup>5</sup>. McCann

<sup>6</sup>. Fitri Amir

غیرمنتظره است و تاثیر زیادی بر بنگاه اقتصادی دارد (بوهجی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸). تادل و مانیئا (۲۰۰۹) تاب‌آوری مالی را به‌عنوان توانایی فرد در دستیابی و استفاده از توانایی‌های داخلی و منابع و پشتیبانی مناسب، قابل قبول و قابل دسترسی خارجی در شرایط سخت مالی تعریف می‌کنند. پژوهش در مورد تاب‌آوری مالی، مبنایی را برای تقویت این مفهوم و بهبود امنیت و ثبات اقتصاد در برابر بحران‌های مختلف ارائه می‌کند (کابزون<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۹).

مجمع جهانی اقتصاد<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) چارچوبی برای تاب‌آوری کشورها در نظر گرفته است که این چارچوب برای همه حوزه‌ها از قبیل مالی و اقتصاد دارای پنج مولفه اصلی ثابت<sup>۴</sup>، افزونگی<sup>۵</sup>، نظام تدبیر<sup>۶</sup>، واکنش‌پذیری<sup>۷</sup> و بازیابی<sup>۸</sup> است که سه مولفه اول آن، به‌عنوان "مشخصه‌های تاب‌آوری" و دو مولفه بعدی، به‌عنوان "عملکرد تاب‌آورانه" در نظر گرفته می‌شود. مفهوم تاب‌آوری از نظر وزارت خزانه‌داری نیوزیلند، گسترده‌تر از بلایای طبیعی است و شامل ظرفیت بخش‌های عمومی، خصوصی و مدنی برای مقاومت در برابر اختلال، جذب اثرات اختلال، عمل موثر در مواجهه با بحران، سازگاری با شرایط در حال تغییر از جمله تغییرات آب و هوایی در طول زمان است (هوگز<sup>۹</sup> و همکار، ۲۰۱۴). در پژوهش رضایی صوفی<sup>۱۰</sup> و همکاران (۲۰۲۲) رویکردی یکپارچه و کمی برای محاسبه تاب‌آوری مالی ارائه شد. مدل پیشنهادی آن‌ها هزینه‌های ناشی از مواجه شدن با بحران‌های مالی را که بعضاً باعث ورشکستگی بانک‌ها شده است، نیز کاهش می‌دهد. در پژوهش بری<sup>۱۱</sup> و همکاران (۲۰۱۵)، تاب‌آوری نظام مالی به‌صورت ظرفیت نظام مالی برای انطباق در پاسخ‌دهی شوک‌های کوتاه‌مدت و تغییرات بلندمدت اقتصادی، اجتماعی و محیط زیستی، در عین استمرار در انجام وظایف در برابر بخش واقعی اقتصاد تعریف شده است. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که شاخص تاب‌آوری نظام مالی پیشنهادی از ۷ عامل موثر بر تاب‌آوری شامل: تنوع، ساختار اتصال شبکه نظام مالی، اندازه نظام مالی نسبت به اقتصاد ملی، ترکیب دارایی‌ها، ترکیب بدهی‌ها، شفافیت و پیچیدگی و نسبت اهرم نظام مالی تشکیل شده است. ضرورت پژوهش در مورد تاب‌آوری نظام مالی در پژوهش آن‌ها تاکید شده است. در ادامه، برخی از پژوهش‌های مرتبط با بررسی تاب‌آوری و بحران مالی در صنعت هتلداری بررسی می‌شود.

## ۲-۲- تاب‌آوری و بحران مالی در صنعت هتلداری

صنعت هتلداری بخش مهمی از صنعت گردشگری است و به نوعی با مفهوم مهمان‌نوازی<sup>۱۲</sup> مرتبط می‌باشد که می‌توان این مفهوم را به‌عنوان «رفتاری دوستانه و سخاوتمندانه در قبال بازدیدکنندگان و میهمانان» تعریف کرد

<sup>۱</sup> . Buheji

<sup>۲</sup> . Cabezon

<sup>۳</sup> . <https://www.weforum.org>

<sup>۴</sup> . Robustness

<sup>۵</sup> . Redundancy

<sup>۶</sup> . Resourcefulness

<sup>۷</sup> . Response

<sup>۸</sup> . Recovery

<sup>۹</sup> . Healy and Hughes

<sup>۱۰</sup> . Soufi

<sup>۱۱</sup> . Berry

<sup>۱۲</sup> . Hospitality

(آریفین و مقزی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). سبحانی و همکار (۱۳۹۵)، هتل را این‌گونه تعریف کردند: موسسه‌ای که توسط مالکین آن به‌منظور تامین محل خواب و غذا و نوشیدنی، بدون انعقاد قرارداد خاصی به هر مسافری که آمادگی و امکان پرداخت مخارج معقول در برابر دریافت خدمات و تسهیلات را داشته باشد، تشکیل می‌شود. هتل‌ها یک سازمان مالی-تعاملی هستند که سطح بالایی از تعامل اجتماعی بین گردشگران، گردشگران و کارکنان شاغل و از جانب دیگر نوعی تعامل مالی بین هتل و گردشگران، هتل و کارکنان و ذی‌نفعان و عرضه‌کنندگان بیرونی برقرار است. یک هتل می‌تواند با ارکان و عوامل خارج از محیط خود رابطه متقابل داشته باشد ولی به‌عنوان یک نهاد منفک از محیط خارج باقی بماند؛ لذا هتل یک سازمان پیچیده و پرتنش انسانی و مالی است که بر اساس پیش‌بینی شرایط آینده دست به فرایندهای مالی می‌زند و هر عامل پیش‌بینی نشده‌ای مانند جنگ، بیماری و ... می‌تواند آن را با شوک مالی گسترده مواجه کند در شرایطی که ساز و کار هتل تا حد زیادی بر مبنای خدمات غیرحضور قابل انجام نیست (قربانی و همکاران، ۱۳۹۸). با توجه به ماهیت صنعت گردشگری و هتلداری، هسته اصلی عبور از بحران در این حوزه، نیروی انسانی در همه سطوح سازمانی آن است. نیروی انسانی عاملی است که به‌راحتی امکان تغییر انتخاب محصول گردشگری از کشوری به کشور دیگر را میسر می‌سازد. گردشگری و هتلداری صنایعی متکی به خدمات هستند و نیروی انسانی توانمند، آگاهی بیشتر و دید روشن‌تری برای ارائه خدمات مطلوب دارند (ضرغام، ۱۳۹۱). لذا هتل‌ها بایستی برای دستیابی به اهداف و اجرای استراتژی‌های خود اقداماتی موثر در حوزه مدیریت منابع انسانی انجام دهند و علاوه بر شناسایی خود و عوامل محیطی موثر، 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 تهدیدهای محیطی، شرایط را به بهترین نحو ممکن مدیریت نمایند. بنابراین واکنش سریع مدیران منابع انسانی در بحران‌ها، همچنین شناسایی مستمر چالش‌های موجود و تلاش برای نوآوری و خلاقیت در این زمان، بسیار مهم است (شهواریان و هاشمی، ۱۳۹۹). فائز و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش خود، مدلی را برای کنترل شوک مالی در شرایط شیوع ویروس کرونا در صنعت هتلداری در شهر مشهد مقدس طراحی نمودند. نتایج حاصل از این پژوهش پنج بعد به‌عنوان ابعاد داخلی (دانش عاطفی-روان‌شناختی، دانش رهبری، دانش محیطی، دانش برنامه‌ریزی منابع انسانی و دانش آشکار و ضمنی) و پنج بعد به‌عنوان ابعاد خارجی (بازاریابی اطمینان‌بخش، جامعه‌پذیری متناسب، ساختار مالی آینده‌نگرانه، انعطاف‌پذیری مالی و کارکرد چند زمینه‌ای) در نظر گرفته شد.

مشاغل هتلداری نقش مهمی در اقتصاد نیوزلند دارند. از آنجایی که اکثر مشاغل در این بخش اندازه کوچکی دارند و در معرض اختلالات خارجی هستند، تاب‌آور بودن برای مقابله و بقای آن‌ها در زمان بحران بسیار مهم است. در پژوهش تیبای<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۸)، تاب‌آوری مشاغل هتلداری در بزرگترین شهر اوکلند اندازه‌گیری شد. آن‌ها، رویکرد مثلث‌سازی شامل بررسی پرسشنامه و مصاحبه حضوری اتخاذ نمودند و ویژگی‌های کلیدی تاب‌آوری را برای کسب‌وکارهای مورد مطالعه، رهبری و مدیریت، شایستگی اصلی کارکنان، حساسیت بازار، آگاهی از موقعیت و داشتن برنامه‌های آمادگی شناسایی نمودند. هوگ<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۲۰) به بررسی جوانب مختلف آثار

<sup>۱</sup>. Ariffin & Maghzi

<sup>۲</sup>. Tibay

<sup>۳</sup>. Hoque

همه‌گیری کووید - ۱۹ بر ساختار صنعت گردشگری و زیرمجموعه‌های آن از جمله صنعت هتلداری و شرکت‌های هواپیمایی پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد پس از کرونا بسیاری از شرکت‌های ضعیف فعال مرتبط با گردشگری و زیرمجموعه‌های آن نمی‌توانند به فعالیت خود ادامه دهند. به علاوه، نتایج پژوهش پاتل<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۰)، حاکی از آن است که فعالین بخش گردشگری که نتوانند خود را با شرایط جدید تطبیق دهند، به دلیل شوک مالی حاصل از شیوع کرونا محکوم به حذف هستند. نتایج پژوهش مالازی<sup>۲</sup> و همکار (۲۰۲۰) بیان می‌کند که ارائه‌دهندگان خدمات گردشگری در مقصد باید به کارکنان خود بهداشت محیط و مسائل بهداشتی را به صورت پیوسته آموزش دهند تا از ریسک گردشگران برای استفاده از هتل و ... کاسته شود. نتایج پژوهش کلر<sup>۳</sup> (۲۰۲۰) حاکی از آن است که ویروس‌شناسان 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. پژوهش راناسینگه و همکاران (۲۰۲۰) در مورد بررسی راه‌های برون‌رفت از شرایط بحران در هتلداری و گردشگری نشان می‌دهد که رزرو بسیاری از هتل‌ها توسط گروه‌های گردشگران لغو شده است و هتل‌ها در شوک مالی هستند. لذا برای برون‌رفت از شرایط شوک مالی، تغییرات ساختاری گسترده‌ای در این صنعت باید صورت بگیرد به طوری که اعتماد دوباره گردشگران حاصل شود. بر اساس پژوهش ستیادی<sup>۴</sup> (۲۰۱۹)، هتل‌ها علاوه بر ایجاد مدل‌های جدید تجاری از روابط با مشتریان، کارمندان، سرمایه‌گذاران و سایر سهامداران، از شبکه‌های اجتماعی برای بهبود کارایی در زنجیره‌های تامین و ایجاد اطمینان خود استفاده می‌کنند. دولت می‌بایست برای افزایش امکان بقا، بهره‌گیری از فرصت‌های پیش رو و کاهش تهدیدات در دوره پسا کرونا با ارائه خدمات مورد نیاز و توسعه و تقویت و حفظ صنعت گردشگری و هتلداری، از سرمایه‌گذاران و شاغلین این حوزه حمایت کند (سیجانیوندی و همکاران، ۱۴۰۰). مانسیو<sup>۵</sup> (۲۰۲۰) بیان می‌کند که بهبود ذهنیت گردشگران نسبت به بخش‌های خدمات مجلل گردشگری (مانند هتل‌های مجلل)، نیاز به طراحی مدلی در تمامی زمینه‌های بازاریابی و ارائه خدمت دارد به طوری که شرایطی متفاوت با شرایط گذشته را به گردشگران عرضه کند. قربانی و همکاران (۱۳۹۸) اشاره کردند ساختار سازمانی و مالی فعلی هتل‌ها و دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری پاسخگوی محیط متلاطم مدیریت گردشگری نیست و با هرگونه بحرانی می‌تواند دچار آسیب‌های فراوان شود. آن‌ها بیان داشتند که حرکت به سمت ساختار سازمانی و مالی هوشمند می‌تواند هتل‌ها و سازمان‌های گردشگری را در مقابل محیط و اتفاقات آن محافظت کند. هتلداران باید واحدهای بازاریابی در هتل‌ها ایجاد نمایند تا بتوانند به اجرای عملیات بازاریابی هم در بازار مسافران داخلی و هم در بازار مسافران خارجی بپردازند (سبحانی و شادی، ۱۳۹۵). لی و سینگال (۲۰۱۹)، نحوه به‌کارگیری یک استراتژی سبک دارایی و هزینه محور<sup>۶</sup> و ارتباط آن با ساختار سرمایه، یعنی نسبت بدهی و تامین مالی سهام را

<sup>۱</sup>. Patel

<sup>۲</sup>. Malazizi

<sup>۳</sup>. Keller

<sup>۴</sup>. Setiadi

<sup>۵</sup>. Manthiou

<sup>۶</sup>. An asset-light and fee-oriented strategy

در شرکت‌های هتلداری بررسی کردند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که این استراتژی به‌طور گسترده‌ای در صنعت هتلداری استفاده شده و نسبت هزینه به درآمد و درجه فرانشیز افزایش یافته است، در حالی که ملموس بودن دارایی و شدت سرمایه<sup>۱</sup>، کاهش یافته است. خروجی‌های مالی بسیاری از هتل‌های زنجیره‌ای جهان که تا قبل از بحران کرونا از لحاظ صورت‌حساب‌های مالی وضعیت مطلوبی داشتند، نشان می‌دهد که به دلیل عدم تطابق ساز و کار خدمات هتل با خدمات آنلاین، اقتصاد این صنعت در وضعیت بسیار نامطلوبی قرار دارد (کوراالا و اچاریا<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰).

با توجه به نقش تکنولوژی در توسعه رقابت و نیز رشد اقتصادی، در سال‌های اخیر توجه بسیاری به ارزیابی توانمندی فناورانه در کشورهای پیشرفته شده است. از مهمترین عوامل اصلی در موفقیت به‌کارگیری تکنولوژی در جهت کسب مزیت رقابتی، آگاهی و شناخت سطح قابلیت فناورانه بنگاه و استفاده مناسب از آن‌ها است. صنعت هتلداری نیز به‌عنوان یک صنعت تکنولوژی محور، یکی از صنایع مهم و استراتژیک در دنیای امروز به‌حساب می‌آید. مجیدی فر و همکاران (۱۴۰۰) شاخص‌های ارزیابی توانمندی فناورانه را به‌منظور ارزیابی توانمندی فناورانه و تدوین استراتژی در هتل‌های زنجیره‌ای پارسیان تهران اولویت‌بندی نمودند. نتایج حاصل از این اولویت‌بندی، کمک شایانی در جهت تدوین سیاست‌های آینده این هتل است.

هتل‌ها و سازمان‌های شبیه به آن‌ها مانند مهمانسراها و سایر عرضه‌کنندگان خدمات اقامتی برای گردشگران در سراسر دنیا به‌واسطه افت شدید عایدات متاثر از بحران کرونا، برای کاهش هزینه‌های ثابت و متغیر خود به اقداماتی مانند عدم انجام تعهدات مالی و تعطیل کردن بسیاری از بخش‌ها اقدام کردند که تا پیش از این منبعی برای درآمد هرچه بیشتر این هتل‌های مجلل<sup>۳</sup> بودند (نتاوات<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰). بازاریابی به مدیران هتل‌ها کمک می‌کند که به تجزیه و تحلیل مشتریان خود بپردازند و از این طریق مشتریان وفادار خود را تشخیص داده و با استمداد از نظرات آنان سعی در رضایتمندی سایر مشتریان خود و درنهایت کشاندن آنان به سمت وفادارسازی و وفادارشدن کند (سبحانی و شادی، ۱۳۹۵). شدت رقابت در هتلداری ایران معطوف به نرخ اشغال بیشتر، درآمد زیاده و منفعت مالی بالاتر است و رقابتی میان ارائه خدمات با کیفیت به مسافران و رقابت در رضایتمندی مشتریان و ارائه خدمات متناسب با خواست‌ها و سلیقه آنان وجود ندارد (رنجبریان و همکاران، ۱۳۹۳).

### ۲-۳- مدل مفهومی پژوهش

با توجه به بررسی نظریه‌های مختلف، پژوهشگر مدل مفهومی تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران را شامل اجزاء شش‌گانه شرایط علی، پدیده محوری، شرایط زمینه‌ای، مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها (مبتنی بر نظریه داده بنیاد<sup>۵</sup>) به شرح نگاره ۱ طراحی نمود:

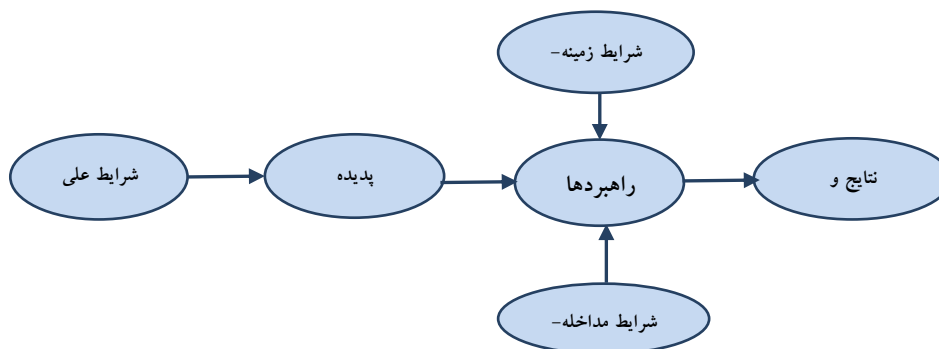
<sup>۱</sup>. capital intensity

<sup>۲</sup>. Koirala & Acharya

<sup>۳</sup>. Royal Hotel

<sup>۴</sup>. Netawate

<sup>۵</sup>. Grounded Theory



نگاره ۱- مدل مفهومی تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران

### ۳- روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش با استفاده از روش پژوهش آمیخته از نوع اکتشافی<sup>۱</sup> و با تلفیق دو روش کیفی (مصاحبه بر مبنای نظریه داده بنیاد) و کمی (توصیفی- پیمایشی) انجام گردید.

#### ۳-۱- روش پژوهش در مرحله کیفی

به دلیل کمبود مطالعات کافی در حوزه تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری از روش پژوهش کیفی و در ساخت نظریه از روش نظریه داده بنیاد اشتراوس و کوربین استفاده شده است. با توجه به ماهیت کیفی پژوهش حاضر و بررسی واقعیت پدیده مورد مطالعه در پس اذهان مشارکت‌کنندگان، مبنای فلسفی آن در پارادایم تفسیرگرایی قرار می‌گیرد و از آنجا که پژوهش حاضر به دنبال شناخت مولفه‌های موثر تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری و نحوه ارتباط آن‌ها با یکدیگر می‌باشد، لذا جهت‌گیری پژوهش حاضر از نظر هدف، توسعه‌ای است. رویکرد پژوهش حاضر استقرایی می‌باشد و در زمره پژوهش‌های میدانی و کتابخانه‌ای قرار می‌گیرد. از آن جهت که پژوهش‌های اکتشافی به دنبال جستجوی اطلاعات در حوزه‌هایی هستند که داده‌های کافی در آن موجود نبوده و محقق به دنبال آن است تا با دستیابی به اطلاعات جدید به شناخت موضوع فوق برسد و همچنین به دلیل آنکه پژوهش حاضر به دنبال اکتشاف الگوی تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری است، لذا این پژوهش اکتشافی تلقی می‌شود. روش‌های گردآوری داده‌ها مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه نیمه‌ساختاریافته می‌باشد. در مصاحبه نیمه‌ساختاریافته از مصاحبه حضوری یا مجازی استفاده شد و طرح نظام‌مند نظریه داده بنیاد به کار گرفته شد. جامعه آماری، شامل خبرگان و متخصصان صنعت هتلداری در کشور ایران هستند. روش نمونه‌گیری به صورت نمونه‌گیری نظری<sup>۲</sup> و تا رسیدن به اشباع نظری بود؛ بدین صورت که محقق به طور هدفمند خبرگان این حوزه را شناسایی و انتخاب نمود. در این پژوهش، ۳۰ مصاحبه انجام و در نهایت داده‌های ۲۵ مصاحبه، به کفایت نظری رسید.

<sup>۱</sup>. Sequential Exploratory

<sup>۲</sup>. Theoretical Sampling



### روایی و پایایی مرحله کیفی

در رویکردهای پژوهش کیفی، اعتبارسنجی از طریق رسیدن به اشباع نظری معنا می‌یابد. در دستیابی به اهداف تحقیق، رسیدن به سطح کفایت داده‌ها همواره یکی از مهمترین شاخصه‌های ارزیابی دقت پژوهش‌های علمی محسوب می‌شود (محمدی و همکاران، ۱۴۰۱).

برای اطمینان از روایی و پایایی پژوهش و با توجه به معیارهای ارائه شده توسط کرسول شش راهبرد استفاده شد (میلر و کرسول<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰):

(۱) تطبیق توسط اعضا<sup>۲</sup>: فرآیند تحلیل داده‌ها و مدل نهایی توسط ۲ نفر از مصاحبه‌شوندگان بازبینی و تایید شد.

(۲) بررسی توسط همکار<sup>۳</sup>: ۲ نفر از اساتید رشته‌های مهندسی مالی و گردشگری و ۲ نفر از دانشجویان رشته مهندسی مالی و ۲ نفر از اساتید روش تحقیق، پارادایم کدگذاری محوری را بررسی نمودند و نظرات آن‌ها در تدوین مدل به کار رفت.

(۳) مشارکتی بودن پژوهش: به‌طور همزمان از مصاحبه‌شوندگان و اساتید و کارشناسان حوزه مهندسی مالی و صنعت هتلداری درخواست شد که در فرآیند تحلیل و تفسیر داده‌ها، محققان را یاری رسانند و از کمک‌های ارزشمند ایشان بهره گرفته شد.

(۴) کثرت گرایی: کثرت گرایی در این پژوهش شامل تکثر مکانی و کثرت مشارکت‌کنندگان در پژوهش است؛ به این معنی که مصاحبه با مدیران هتل‌ها و فعالان صنعت گردشگری در سمت‌های مختلف انجام شد.

(۵) سازماندهی فرایندهای ساخت‌یافته برای ثبت، نوشتن و تفسیر داده‌ها: تمامی مصاحبه‌ها ضبط و به‌دقت و به‌طور مفصل یادداشت‌برداری و پیاده‌سازی شده است. چندین بار متن پیاده شده مصاحبه‌ها برای یافتن مدلی جدید یا اصلاح مدل اولیه مورد بازنگری قرار گرفت.

(۶) درگیری طولانی مدت پژوهشگر با فضای پژوهشی: جمع‌آوری مبانی نظری، داده‌ها، انجام و پیاده‌سازی مصاحبه‌ها و رایزنی‌ها با فعالان صنعت گردشگری و هتلداری و بازگشت به مصاحبه‌های پیاده‌شده جهت تحلیل و تایید نهایی حدود ده ماه به‌طول انجامید.

### ۳-۲- روش‌شناسی پژوهش در مرحله کمی

در این مرحله، به‌منظور اعتبارسنجی کمی مدل نهایی، پرسشنامه‌ای مطابق با استانداردهای مطرح تهیه و سپس با استفاده از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری، با استفاده از نرم افزار SmartPLS اجرا شد. هدف از طراحی این پرسشنامه، سنجش نظرات کارکنان مالی هتل‌ها در مورد تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران است. جامعه آماری مورد نظر، کارکنان مالی در هتل‌های کشور ایران است. ابزار گردآوری اطلاعات از طریق پرسشنامه محقق ساخته است. سوالات آن بر اساس مبانی نظری و پیشینه پژوهش مرتبط با تاب‌آوری مالی و مدیریت بحران

<sup>۱</sup>. Miller and Creswell

<sup>۲</sup>. Member checking

<sup>۳</sup>. Peer examination

در صنعت گردشگری و هتلداری، قانون مدیریت بحران، استاندارد سیستم مدیریت تداوم کسب‌وکار (الزامات ایزو ۲۲۳۰۱) تعیین شد. در مدل مفهومی، متغیرهای مستقل به‌عنوان "شرایط علی"، "شرایط زمینه‌ای" و "شرایط مداخله‌گر" و متغیرهای میانجی به‌عنوان "تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری" و "راهبردها" و متغیر وابسته اصلی، "پیامدها" در نظر گرفته شد. از کارکنان مرتبط مالی خواسته شد به پرسشنامه بدون نامی که حاوی ۸۶ سوال کوتاه و مفید با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای بود- دو سوال آن، به‌طور کنترلی در نظر گرفته شد- پاسخ دهند.

### روایی و پایایی مرحله کمی

روایی محتوای سوالات با استفاده از آزمون لاوشه توسط چندین استاد خبره مالی و گردشگری (۱۵ نفر)، مورد تایید قرار گرفت. سپس پایایی سوالات آزمون به روش آلفای کرونباخ، با ۲۸ شرکت‌کننده بررسی و مقادیر آن برای تمامی سوالات، بیش از ۰.۷ حاصل گردید. بر اساس روش بارکلای<sup>۱</sup> و همکاران، (۱۹۹۵)، حداقل حجم نمونه، ۸۰ نمونه تعیین شد، لکن این پرسشنامه در بهار ۱۴۰۱ به‌صورت الکترونیکی در اختیار مجموعه‌ای از هتل‌های کشور قرار گرفت که در نهایت، به‌منظور افزایش دقت مدل، ۱۳۷ مورد قابل قبول، تحلیل گردید. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SmartPLS بر اساس روش حداقل مربعات جزئی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای اندازه‌گیری پایایی از معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR) استفاده شد. برای اندازه‌گیری روایی همگرا از روش تحلیل عاملی تاییدی از معیارهای بار عاملی و میانگین واریانس استخراج شده (AVE) استفاده گردید.

### ۴- یافته‌های پژوهش

با توجه به استفاده از روش پژوهش آمیخته، پس از جمع‌آوری متون مصاحبه با استفاده از نرم‌افزار MaxQDA20، کدگذاری باز، محوری و گزینشی انجام شد. مفاهیم، ابعاد و مولفه‌ها و مدل مفهومی در این مرحله استخراج گردید. اعتبارسنجی مدل با استفاده از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری و نرم‌افزار SmartPLS انجام شد. سپس وضعیت تاب‌آوری مالی در صنعت هتلداری در شرایط بحران تحلیل شد. در ادامه، یافته‌های پژوهش در بخش کیفی و کمی بیان می‌شود.

### ۴-۱- کدگذاری باز

در کدگذاری باز مفاهیم و مقوله‌ها شناسایی و ویژگی و ابعاد آن‌ها در داده‌ها کشف می‌شود. با بررسی داده‌های خام اولیه، مقوله‌های مقدماتی و ارتباط با پدیده استخراج می‌شوند (اشتراوس و کوربین<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸). در پژوهش حاضر در مرحله کدگذاری باز از مجموع ۲۵ مصاحبه ۹۸۲ کد توصیفی استخراج گردید.

<sup>۱</sup>. Barkolay

<sup>۲</sup>. Strauss and Corbin

#### ۴-۲- کدگذاری محوری

بر اساس ۹۸۲ کد اولیه مستخرج در کدگذاری باز، ۸۶ مفهوم و ۱۸ مقوله اصلی دسته‌بندی شد. در جدول‌های ۱ الی ۲، مفاهیم و مقوله‌های مرتبط با اجزای اصلی مدل نشان داده شد. در این پژوهش، مقوله تاب‌آوری مالی به‌عنوان پدیده محوری یا کانونی شناسایی و تبیین گردید. بر اساس تجزیه و تحلیل مصاحبه‌ها، پدیده محوری، شرایط علی و شرایط مداخله‌گر مدل پژوهش مطابق جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱- شکل‌گیری مقوله‌های اصلی مرتبط با پدیده محوری و شرایط علی

ابعاد	مقوله اصلی	مفاهیم
پدیده محوری	مدیریت درآمد	وجود درآمدها، تحرک سرمایه، ذخیره منابع مالی، قیمت‌گذاری بهینه
	مدیریت هزینه	بهینه‌سازی بهای تمام شده فعالیت‌ها، کاهش هزینه‌های ثابت، صرفه‌جویی در هزینه‌های متغیر، بودجه‌بندی، تطابق هزینه با درآمد، تخصیص هزینه‌های پیشگیری
	سازماندهی مخاطرات	شناسایی و ارزیابی مخاطرات، مدیریت واکنش‌های اضطراری، توانایی تطبیق با شرایط، گذر از بحران با کمترین هزینه مالی، تداوم و ارتقای عملکرد فعلی
شرایط علی	ساختار سیاسی کشور	تعامل سازنده با دنیا، تسهیل فرآیند صدور روادید، ایجاد تصویر ذهنی مثبت از ایران در سطح بین‌الملل، تامین امنیت، ایدئولوژی سیاسی حاکم بر کشور، کاهش تنش‌ها و آشوب‌های داخلی
	زیرساخت‌های صنعت توریسم	تجهیز جاده‌ها، بنادر و شبکه‌های ریلی، ایمن‌سازی صنعت هوایی کشور، توسعه نهادهای مراکز بهداشتی، سطح بهداشت جامعه، تنوع و گستردگی اماکن اقامتی، استانداردهای اماکن اقامتی، ارائه خدمات بانکی بین‌المللی، دسترسی آسان به بازارهای مالی
	اقتصاد کلان کشور	ثبات قیمت‌ها، میزان درآمد خانوار، ثبات نرخ ارز، توانایی اقتصاد کلان در انطباق با تغییرات
شرایط مداخله‌گر	حفظ محیط زیست	حفاظت از منابع طبیعی، حفاظت از تنوع زیستی، کاهش آلودگی‌های زیست محیطی

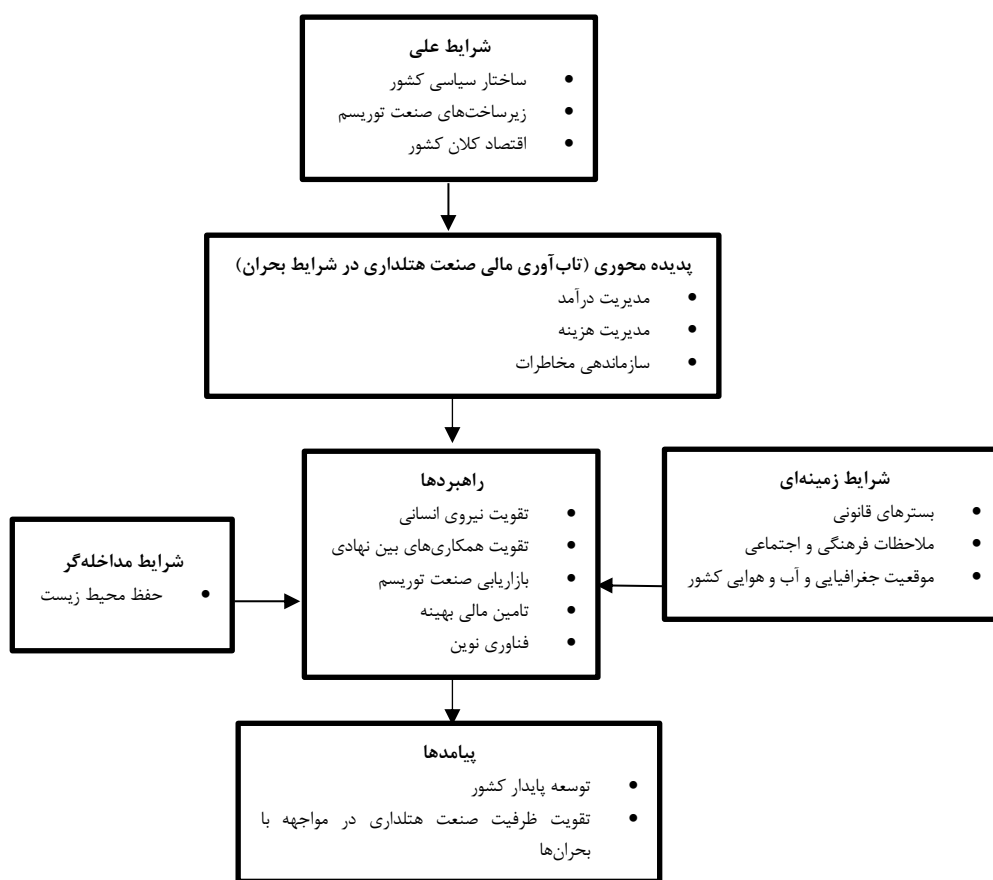
بر اساس تجزیه و تحلیل مصاحبه‌ها، شرایط زمینه‌ای مدل پژوهش مطابق جدول ۲ ارائه شده است. به‌علاوه، راهبردهای موجود برای کنترل و مواجهه با پدیده محوری و نیز پیامدهای استفاده از راهبردهای مدل پژوهش، مطابق جدول ۲ ارائه شد.

جدول ۲- شکل‌گیری مقوله‌های اصلی مرتبط با شرایط زمینه‌ای، راهبردها و پیامدها

ابعاد	مقوله اصلی	مفاهیم
شرایط زمینه‌ای	بسترهای قانونی	برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور؛ قوانین مرتبط با گردشگری؛ قوانین مرتبط با مدیریت بحران کشور؛ قوانین مرتبط با قوانین کار و تامین اجتماعی
	ملاحظات فرهنگی و اجتماعی	رسوم و باورها، مذهب و اعتقادات دینی، سطح دموکراسی در جامعه، روابط فرهنگی اقوام کشور با یکدیگر، میزان پذیرش اجتماعی گردشگری
	موقعیت جغرافیایی و آب و هوایی کشور	تنوع آب و هوایی، ارتباط جغرافیایی با سایر کشورها، همجواری با کشورهای ثروتمند
راهبردها	تقویت نیروی انسانی	توسعه آموزش‌های مرتبط با صنعت توریسم در مراکز علمی کشور، تقویت مهارت‌های نیروی انسانی، ایجاد توانایی در افراد جهت تطبیق فعالیت‌ها با شرایط مختلف، ایجاد صندوق‌های حمایتی برای نیروی انسانی
	تقویت همکاری‌های بین‌نهادی	تعامل دیگر ارگان‌های دولتی (نیروی انتظامی، سازمان حفاظت محیط زیست، وزارت کشور و صدا و سیما) با سازمان گردشگری، کمک وزارت کشور به رونق صنعت توریسم، ترویج قابلیت‌های گردشگری در سطح بین‌الملل، کمک صدا و سیما به آگاه‌سازی و گفتمان‌سازی گردشگری
	بازاریابی صنعت توریسم	یافتن بازار هدف، بخش‌بندی بازار، میزان ماندگاری توریست، برندسازی
	تامین مالی بهینه	حمایت مالی از طرف حاکمیت، جذب سرمایه‌گذاری خارجی در قالب قرارداد مشارکت، بازار سرمایه، تامین مالی جمعی، ایجاد صندوق‌های سرمایه‌گذاری، مدیریت ریسک منابع مالی
	نوآوری	به‌کارگیری فناوری‌های نوین (هوش مصنوعی، ...)، ارائه خدمات دیجیتال به مشتریان، استفاده از دانش روز و تجربیات کشورهای موفق صنعت گردشگری، برگزاری رویدادهای متنوع
	توسعه پایدار کشور	رشد اقتصادی، ایجاد فرصت‌های شغلی جدید، ارزآوری و جلوگیری از خروج ارز، همبستگی و انسجام فعالان صنعت گردشگری، گسترش مبادلات و همکاری‌های بین‌المللی، امنیت اجتماعی
پیامدها و نتایج	تقویت ظرفیت صنعت هتلداری در مواجهه با بحران‌ها	توانایی پیش‌بینی تقاضای آینده، شناسایی سریع شوک‌ها، جلوگیری از تبدیل شوک‌ها به بحران، دستیابی به ساختار مطلوب مالی، دستیابی به فرصت‌های سودآور آینده
	توسعه صنعت توریسم در کشور	افزایش بازگشت سرمایه، افزایش بازده سرمایه‌گذاری، رضایتمندی گردشگران، افزایش بهره‌وری صنعت توریسم

#### ۳-۴- کدگذاری انتخابی

کدگذاری انتخابی بر اساس نتایج کدگذاری باز و کدگذاری محوری، مرحله اصلی نظریه‌پردازی است. چارچوب نهایی مدل پارادایمی تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران شامل اجزاء شش‌گانه شرایط علی، پدیده محوری، شرایط زمینه‌ای، راهبردها، شرایط مداخله‌گر و پیامدها در نگاره ۲ نمایان است.



نگاره ۲: مدل تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران

(منبع: یافته‌های پژوهشگر)

#### ۴-۴- اعتبارسنجی الگوی نظری (اعتبارسنجی کیفی)

اشتراس و کوربین، هفت سوال را به‌منزله معیارهایی درباره اساس تجربه در مطالعه مطرح می‌کنند که نحوه پاسخگویی به آن‌ها معیاری برای ارزیابی است [۲۲].

- (۱) آیا مفاهیم ایجاد شده‌اند؟ در روند کار با داده‌ها و پس از کدگذاری‌ها، کدهای مرتبط از درون متن مصاحبه‌ها استخراج شده‌اند. از کنار هم گذاشتن کدهای مرتبط و مشابه و نسبت دادن واژه‌هایی انتزاعی، مفاهیم ایجاد شدند و پس از آن نیز مقوله‌ها شکل گرفته‌اند.
- (۲) آیا مفاهیم به‌طور منظم به یکدیگر مربوط‌اند؟ مفاهیم استخراج شده با یکدیگر در ارتباط بوده‌اند. از این‌رو، کنار هم گذاشتن آن‌ها، مقوله‌ها را شکل داده است. ۸۶ مفهوم که خود ۱۸ مقوله را شکل داده‌اند، اساس شکل‌گیری نظریه داده بنیاد شده‌اند.
- (۳) آیا ارتباط‌های مفهومی زیادی وجود دارد؟ استفاده از پارادایم یا مدل الگویی کمک کرده است تا ارتباط-هایی بین مفاهیم و مقوله‌ها برقرار شود و گسترش آن‌ها شکل گیرد.
- (۴) آیا تنوع زیادی درون نظریه تعبیه شده است؟ گردآوری داده‌ها از منابع متفاوت کمک کرده است تا تنوع در نظریه لحاظ شود. در واقع ایجاد ۱۸ مقوله خود مبین تنوع در نظریه می‌باشد.
- (۵) آیا شرایط وسیع‌تری که بر پدیده مطالعه اثر می‌گذارد، در توضیحات اشاره شده است؟ به‌منظور لحاظ کردن شرایط وسیع‌تر موثر بر پدیده، داده‌ها از منابع گوناگونی گردآوری شده‌اند و تنها به مصاحبه با کنشگران اکتفا نشده است.
- (۶) آیا روند در نظر گرفته شده است؟ برای در نظر گرفته شدن روند در نظریه، از مدل پارادایمی کمک گرفته شده است. با استفاده از این مدل است که تغییر و حرکت در نظریه منظور شده است.
- (۷) یافته‌های نظری تا چه حدی معنی دارند؟ برای معنادار کردن یافته‌های پژوهش از مدل تصویری برای کنارهم‌گذاری و توصیف مقوله‌ها استفاده شده است.

#### ۴-۵- سنجش توزیع نرمال و غیرنرمال داده‌ها

به‌منظور بررسی آزمون نرمال بودن داده‌های بخش کمی از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف<sup>۱</sup> استفاده شده است (جدول ۳).

جدول ۳- نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

سازه	شرایط علی	پدیده اصلی	شرایط زمینه‌ای	شرایط مداخله‌گر	راهبرد	پیامد
سطح معنی-داری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تایید فرضیه	H <sub>1</sub>	H <sub>1</sub>	H <sub>1</sub>	H <sub>1</sub>	H <sub>1</sub>	H <sub>1</sub>
نتیجه	غیر نرمال	غیر نرمال	غیر نرمال	غیر نرمال	غیر نرمال	غیر نرمال

<sup>۱</sup> . Kolmogorov-Smirno

همان‌طور که در جدول فوق مشخص است، در تمام متغیرها، سطح معنی‌داری به سطح خطای در نظر گرفته شده نرسیده است (سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ کوچکتر است)، لذا توزیع داده‌ها نرمال نیست و برای آزمون مدل نهایی تحقیق از مدل‌یابی معادلات ساختاری و نرم افزار smart PLS استفاده می‌شود.

#### ۴-۶- رویایی و پایایی پرسشنامه

پایایی از طریق آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> (سازگاری درونی<sup>۲</sup> ابزار) و شاخص پایایی ترکیبی<sup>۳</sup> (ارتباط سوالات با سازه زیربنایی) مورد سنجش قرار داده شد. برای سنجش رویایی نیز از رویایی همگرا<sup>۴</sup> و رویایی سازه<sup>۵</sup> استفاده شده است.<sup>۶</sup> ملاک مناسب بودن این آماره برای پایا بودن یک مولفه این است که مقدار آلفا بالاتر از ۰/۷ باشد (کرونباخ، ۱۹۵۱). نتایج پایایی سوالات به روش آلفای کرونباخ نشان داد مقادیر آلفای کرونباخ برای تمام سازه‌های مدل مفهومی پژوهش بیشتر از ۰/۷ شدند.

مگنر و همکاران (۱۹۹۶)، مقدار ۰/۴ به بالا را برای میانگین واریانس استخراج‌شده کافی دانسته‌اند. مقدار میانگین واریانس استخراج‌شده برای همه سازه‌های این مدل بیشتر از ۰/۴ شد.

در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی (CR) برای هر سازه، بیشتر از ۰/۷ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). محاسبات روش پایایی ترکیبی سوالات نیز نشان داد که این مقادیر نیز برای تمام سازه‌ها بیشتر از ۰/۷ می‌باشد و این شاهدهی دیگر بر پایایی ابزار پژوهش است.

#### ۴-۷- سنجش رویایی همگرا (بار عاملی) و تدوین مدل ساختاری

برای اندازه‌گیری رویایی همگرای سازه‌های مدل مفهومی پژوهش، از روش تحلیل عاملی تاییدی (CFA) استفاده گردید. این روش، یکی از روش‌های معتبر علمی برای اندازه‌گیری رویایی سازه است که به برآورد بار عاملی و روابط بین مجموعه‌ای از شاخص‌ها و عوامل می‌پردازد. بار عاملی معرف همبستگی شاخص‌ها با عامل مربوطه است و مانند هرگونه همبستگی دیگر تفسیر می‌شود (هومن، ۱۳۹۱). بار عاملی نیز باید بزرگ‌تر از ۰/۴ باشد و گویه‌هایی با بار عاملی کمتر از ۰/۴ بایست حذف گردند (هولاند<sup>۷</sup>، ۱۹۹۹).

<sup>۱</sup>- Cronbach

<sup>۲</sup>- Internal Consistency

<sup>۳</sup>- Composite reliability

<sup>۴</sup>- Average Variance Extracted

<sup>۵</sup>- Construct validity

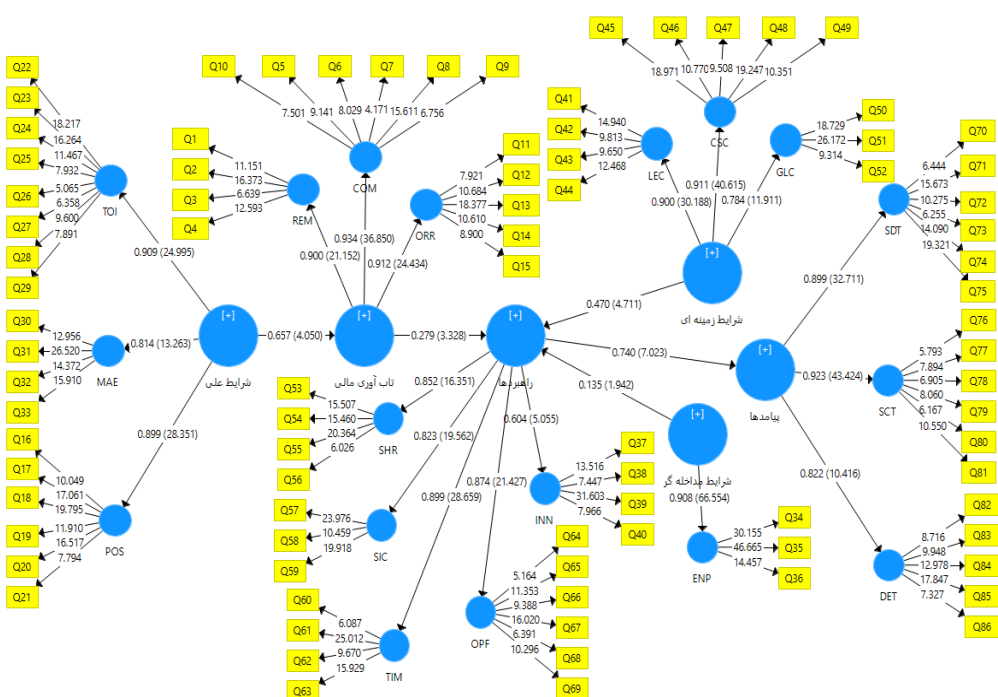
<sup>۶</sup>- از آنجا که پرسشنامه مذکور محقق ساخته و مبتنی بر یک الگوی پارادیمی کیفی طراحی شده است، بیان دو نکته زیر ضروری به‌نظر می‌رسد:

۱- از آنجا که سوالات (گویه‌ها) بر اساس یک الگوی پارادیمی کیفی استخراج شده که در آن ساختار عاملی (ارتباط گویه‌ها با مولفه‌های زیر بنایی خردشان) مشخص است، لذا نیازی به انجام تحلیل عاملی اکتشافی به‌منظور کشف مجدد ساختار عاملی نیست. در کل پرسشنامه‌های مستخرج از پژوهش‌های مبتنی بر گراند تئوری نیازی به تحلیل عاملی اکتشافی ندارند.

۲- از آنجا که پرسشنامه مذکور، محقق ساخته است، بنابراین نیازمند رویایی سازه است. به‌عبارتی با توجه به وجود ساختار عاملی اولیه، نیاز است که این ساختار عاملی به‌تایید داده‌ها برسد. این کار بر اساس تحلیل عاملی تاییدی انجام خواهد شد. در کل به‌کارگیری ابزار تدوین شده بر اساس پژوهش‌های کیفی مبتنی بر گراند تئوری، بدون انجام رویایی سازه‌ای به‌منظور سنجش وضعیت جامعه آماری از اعتبار بیرونی ساقط است و نتایج قابل‌تعمیم نخواهد بود.

<sup>۷</sup>- Hulland

مدل طراحی شده، دارای ۲ لایه است، بنابراین تحلیل عاملی مرتبه اول و تحلیل عاملی مرتبه دوم برای این سازه‌ها مورد سنجش قرار گرفت. در ادامه، به تحلیل عاملی سازه‌های مدل مفهومی پژوهش به‌طور هم‌زمان پرداخته شد. نیز برای اعتباریابی مدل پژوهش با استفاده از روش الگویابی معادلات ساختاری (SEM) با نرم افزار PLS، نگاره ۳ طراحی شد. میزان بار عاملی متغیرهای مشهود (ابعاد) نیز در بالای فلش هر یک از متغیرهای پنهان مشخص است.



نگاره ۳- بارهای عاملی و ضرایب مسیر الگوی تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران

نتایج نگاره ۳ نشان داد تمامی بارهای عاملی بزرگ‌تر از ۰/۴ شده و از نظر آماری معنی‌دار هستند (در سطح خطای ۰/۰۵، مقدار آماره t آن‌ها بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است). لذا می‌توان نتیجه گرفت که اجزاء الگو در لایه اول و دوم مناسب بوده یا به‌اصطلاح سوالات (گویه‌ها)، سازه‌های مورد نظر را به خوبی سنجیده است.



#### ۴-۸- برازش مدل

بهمنظور اعتباریابی الگوی تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران، علاوه بر مقادیر ضرایب مسیر و بارهای عاملی، دیگر شاخص‌های مهم برازش مدل (مقدار تبیین  $R^2$  و شاخص برازش کلی الگو (GoF)<sup>۱</sup>) اندازه‌گیری گردید. ضریب تعیین  $R^2$  بیانگر میزان تغییرات هر یک از متغیرهای وابسته مدل است که به‌وسیله متغیرهای مستقل تبیین می‌شود. به‌عبارت‌دیگر، میزان تأثیر یک متغیر مستقل (یک عامل) بر روی یک متغیر وابسته را نشان می‌دهد. معیار قضاوت بدین‌گونه است که مقادیر  $R^2$  کوچکتر از ۰/۱۹ را برازش ضعیف، بین ۰/۱۹ تا ۰/۳۳ را برازش متوسط و بالای ۰/۳۳ را برازش قوی گویند (چین، ۱۹۹۸). محاسبات نشان داد تمامی مقادیر  $R^2$  مربوط به متغیرهای درون‌زای مدل، بیشتر از ۰/۶۱۲ است که دلالت بر برازش قوی مدل ساختاری دارد. در نهایت معیار برازش کلی الگو (GoF) بر اساس میانگین مقادیر اشتراکی و مقادیر  $R^2$  محاسبه شد و نشان‌دهنده وضعیت کلی برازش الگو است. در صورتی که این معیار از ۰/۳۶ بالاتر باشد، نشان‌دهنده برازش کلی مناسب الگو است (آیکن و همکاران، ۲۰۰۸). مقدار GoF با فرمول زیر محاسبه گردید.

$$Gof = \sqrt{\text{communalities} \times R^2} = \sqrt{0.771 \times 0.514} = 0.630$$

همان‌طور که ملاحظه می‌شود این مقدار برابر ۰/۶۰۳ بوده که از ۰/۳۶ بیشتر بوده و نشان می‌دهد که الگو، برازش قوی با داده‌ها دارد. بنابراین مدل ساختاری تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران، برازش مناسبی با داده‌های کمی (جامعه آماری) دارد.

#### ۵- بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش به این سوال پاسخ می‌دهیم که مدل تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران با رویکرد آمیخته چگونه است و تا چه اندازه اعتبار دارد؟

بهمنظور پاسخ به سوال پژوهش، در مرحله نخست (بخش کیفی) پس از مصاحبه نیم‌ساختاریافته با خبرگان مالی و هتلداری، متن مصاحبه به عناصر دارای پیام در خطوط (پاراگراف‌ها) تفکیک شد تا کدهای آن استخراج شوند. متن هر مصاحبه چند بار خوانده و جملات اصلی آن استخراج شد و به‌صورت کدهایی ثبت گردید. این فرآیند به‌صورت کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام شد. به‌طورکلی، نتایج حاصل از مصاحبه‌ها بر اساس دیدگاه خبرگان در ۶ بعد اصلی (مدل پارادایمی اشتراوس و کوربین)، ۱۸ مقوله اصلی و ۸۶ مفهوم شناسایی و به‌صورت مدل مفهومی تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران طراحی شد. در مرحله دوم (بخش کمی)، با توجه به مدل‌یابی معادلات ساختاری، الگوی تاب‌آوری مالی در صنعت هتلداری در شرایط بحران بر اساس نظر کارکنان هتل‌ها ارائه شد. نتایج حاصل از تحلیل یافته‌های کمی، گویای آن است که: ۱- شرایط علی بر تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران (پدیده محوری) تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد؛ ۲- تاب‌آوری

<sup>۱</sup>. Goodness of Fit

مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران بر راهبردها تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد؛ ۳- شرایط زمینه‌ای بر راهبردهای مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد؛ ۴- شرایط مداخله‌گر بر راهبردهای تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران تاثیر مثبتی دارد؛ اما این تاثیر، از لحاظ آماری معنی‌دار نیست؛ ۵- راهبردها بر پیامدهای تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد. در نهایت، مدل تاب‌آوری مالی در صنعت هتلداری در شرایط بحران بر اساس نظر کارکنان هتل‌ها ارائه شد. نتایج حاصل، موید آن است که مدل تاب‌آوری مالی در صنعت هتلداری در شرایط بحران با رویکرد آمیخته، دارای اعتبار مناسب است.

قیاس یافته‌های این پژوهش با یافته‌های دیگر پژوهشگران در مورد ابعاد تاب‌آوری نشان می‌دهد: اغلب اجزای الگوی تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران - که در بخش کیفی ارائه شده -، با مبانی نظری و پیشینه موجود مطابقت دارد؛ اما با وجود شباهت‌های زیاد، بسیاری از مؤلفه‌ها و عوامل خاص در این مدل معرفی شده است (مانند: افزایش بازگشت سرمایه، افزایش بازده سرمایه‌گذاری، برگزاری رویدادهای متنوع) یا مورد تاکید قرار گرفته است (مانند: اقتصاد کلان کشور، سطح بهداشت جامعه، حمایت مالی از طرف حاکمیت). به‌علاوه، در بخش کمی (از دیدگاه کارکنان صنعت هتلداری)، هر چند اغلب اجزای الگوی تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران با یافته‌های دیگر پژوهشگران مطابقت دارد، ولی حفظ محیط زیست به‌عنوان عامل مداخله‌گر تاثیر چندانی بر تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران ندارد.

به‌طور کلی، اهمیتی که کارکنان هتل‌های ایرانی به ابعاد تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران می‌دهند، نقش تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری را برای تداوم کسب‌وکار هتلداری و جلوگیری از بیکاری کارکنان مالی در شرایط بحران یادآور می‌شود. لذا انتظار آن‌ها از نتایج ثمربخش این ابعاد و نیز هزینه‌هایی که ممکن است متحمل شوند، قابل توجیه است.

از محدودیت‌های این مطالعه، ماهیت مقطعی آن است. برای بررسی تغییرات تاب‌آوری مالی در صنعت هتلداری در شرایط بحران (نیازهای موقعیتی)، لازم است پژوهش طولی انجام شود. محدودیت زمانی به این معنی است که فقط نمونه‌ای مقطعی را در این پژوهش مطالعه کردیم. نتایج این پژوهش اطلاعات مفیدی را در مورد عوامل اثرگذار بر تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران در اختیار استفاده‌کنندگان آن قرار می‌دهد و این نتایج می‌تواند در برنامه‌ریزی برای انجام فعالیت‌های هتلداری به‌ویژه در بحران‌های مالی به کار گرفته شود. به‌نظر می‌رسد تاب‌آوری مالی صنعت هتلداری در شرایط بحران موضوعی است که به‌ویژه در شرایط کرونا و پساکرونا باید به‌شکل جدی به آن پرداخته شود تا هتل‌ها بتوانند در برابر شرایط بحران تاب‌آور باشند و از بیکاری کارکنان هتل جلوگیری به‌عمل آید و در نتیجه منجر به توسعه پایدار کشور و افزایش بهره‌وری صنعت هتلداری در کشور شود. به‌فعالین صنعت هتلداری توصیه می‌شود: راهبردهای نوآوری، تقویت نیروی انسانی و بازاریابی صنعت گردشگری را در برنامه‌ریزی راهبردی خود مدنظر قرار دهند و نیز به دولتمردان و نهادهای حاکمیتی پیشنهاد می‌شود: راهبردهای تقویت همکاری‌های بین‌نهادی و تامین مالی بهینه را برای تاب‌آور نمودن صنعت هتلداری لحاظ نمایند. به هتلداران توصیه می‌شود: ملاحظات فرهنگی، اجتماعی و زیست‌محیطی و موقعیت جغرافیایی را در برنامه‌ریزی

خود برای تجهیز امکانات رفاهی و هتلداری جهت ارائه خدمات به مشتریان مورد توجه ویژه قرار دهند. این پژوهش زمینه‌ای را برای پژوهش‌های آتی فراهم نمود تا ظرفیت صنعت هتلداری در مواجهه با بحران‌ها تقویت شود و در نتیجه، شاهد اعتلای روزافزون رضایتمندی گردشگران و افزایش درآمد برای ذی‌نفعان صنعت هتلداری باشیم. به فعالین صنعت هتلداری توصیه می‌شود: مولفه‌های مرتبط با پیامدها را در تعیین اهداف و برنامه‌ریزی راهبردی در صنعت هتلداری مورد توجه قرار دهند. به علاوه، عملکرد صنعت هتلداری در شرایط کرونا و پسا کرونا بررسی شود. پیشنهاد می‌شود پژوهشگران آتی با استفاده از روش‌های پژوهش متفاوت تلاش کنند ابعاد شناسایی شده در این پژوهش را به‌طور جزئی واکاوی و بررسی کنند (برای مثال، عوامل علی به تنهایی می‌تواند موضوع یک پژوهش باشد). نیز پیشنهاد می‌شود تاب‌آوری مالی در کسب‌وکارهای دیگر در شرایط بحران بررسی و نتایج آن با این پژوهش مقایسه شود.

#### فهرست منابع

- \* ابراهیمی، مهدی؛ ضرغام بروجنی، حمید و سخندان، الناز. (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد فرآیند مدیریت بحران مقصدهای گردشگری. فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، ۷(۲۸)، ۱۰۳-۱۲۳.
- \* چاوشی، سیدکاظم و کبیریان، محمدحسین. (۱۳۹۹). ارایه الگوی تاب‌آوری بازار سرمایه ایران با مدل‌سازی معادلات ساختاری. مهندسی مالی و مدیریت اوراق بهادار، ۱۱(۴۳)، ۱۰۶-۱۳۰.
- \* خلیلی فرد، رامین؛ احمدی، فائز و حسینی، سید فاطمه. (۱۳۹۹). مدیریت پایدار مالی، کنترل هزینه‌ها و رشد درآمدهای داخلی. چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت امور مالی، تجارت، بانک، اقتصاد و حسابداری، <https://civilica.com/doc/1126984>
- \* سبحانی، جاوید و شادی، محمدعلی. (۱۳۹۵). مطالعه نقش بازاریابی هتل‌ها در توسعه گردشگری ایران. دومین کنفرانس بین‌المللی ایده‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری. سنگاپور.
- \* سیجانپوندی، شادیه؛ منصوری، کمال و امامی، الهام. (۱۴۰۰). تاثیر بحران ویروس کرونا بر صنعت گردشگری و هتلداری و ارائه راه‌حل‌ها. همایش ملی مدیریت کسب و کار در شرایط بحران.
- \* شهوازیان، سلاله و هاشمی قینانی، فیروزه. (۱۳۹۹). چالش‌های مدیریت منابع انسانی در دوران گذار از بحران کرونا و ارائه راهکار در صنعت هتلداری ایران. فصلنامه مدیریت گردشگری، دوره ۱۵ (ویژه نامه کووید ۱۹). ۲۱۷-۲۵۲.
- \* صادقی، سجاد و جدیری عباسی، محمد. (۱۳۹۴). بررسی زیرساخت‌های صنعت گردشگری و پتانسیل‌های موجود بر توسعه هتلداری تبریز. دومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش در مهندسی، علوم و تکنولوژی.
- \* صفی، سمیه و مقدم، مریم. (۱۳۹۳). نقش صنعت هتلداری در توسعه گردشگری با بررسی آمار گردشگران و میزان اقامت در هتل‌های همدان. اولین کنفرانس ملی جغرافیا، گردشگری، منابع طبیعی و توسعه پایدار، تهران، <https://civilica.com/doc/357281>

- \* عابدین نژاد، آزاده و میرزایی علی اکبر. (۱۳۹۸). نقش هتل‌ها در پیشبرد و توسعه صنعت جهانگردی مطالعه‌ی موردی هتل‌های ۴ و ۵ ستاره تهران. جغرافیایی فضای گردشگری. ۸ (۳۰)، ۶۵-۸۲.
- \* فائض، علی؛ صالحی، الله کرم و قانع. (۱۳۹۹). طراحی مدل کنترل شوک مالی در شرایط شیوع ویروس کرونا در صنعت هتلداری (مورد مطالعه: هتل‌های پنج ستاره کلان شهر مشهد مقدس). اقتصاد و مدیریت شهری. ۹ (۲۳)، ۱۶۲-۱۴۳.
- \* قربانی، امیر؛ دانایی، ابوالفضل؛ زرگر، سید محمد و همتیان، هادی. (۱۳۹۸). پست مدرنیسم و طراحی مدل سازمان هوشمند مدیریت گردشگری (مورد مطالعه: دفاتر ارائه خدمات گردشگری و هتل‌های سه ستاره شهر بیرجند). نشریه برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری. ۸ (۲۸)، ۶۹-۵۰.
- \* محمدی، مهدی، مقصودی گنجه، یاسر و شهبازی دستجرده، لیلا. (۱۴۰۱). تاثیر کاربرد نظریه جنجال - نتیجه بر تاب‌آوری سازمانی با نقش میانجی رفتار سیاسی مدیران در سازمان‌های دولتی اصفهان. فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی. ۱۰ (۳)، ۴۱-۵۴.
- \* مجیدی‌فر، محمد مسعود، زاهدی، شمس‌السادات، جعفری، عزیزاله و هاشمی، سیدسعید. (۱۴۰۰). شناسایی و اولویت‌بندی شاخص‌های ارزیابی توانمندی فناورانه در صنعت هتلداری مطالعه موردی: هتل‌های زنجیره‌ای پارسیان تهران. مطالعات مدیریت گردشگری.
- \* مودودی ارخوی، مهدی، برومند، ریحانه و اکبری، ابراهیم. (۱۳۹۹). تبیین تاب‌آوری مناطق روستائی در برابر مخاطرات طبیعی با تاکید بر سیلاب، مجله مخاطرات محیط طبیعی، ۹ (۲۳)، ۱۵۱-۱۷۲.
- \* Ariffin A. A. M., & Maghzi A. (2012), "A preliminary study on customer expectations of hotel hospitality: Influences of personal and hotel factors", *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 191-198.
- \* Berry, C., Ryan-Collins, J., & Greenham, T. (2015). *Financial System Resilience Index: Building a Strong Financial System*. New Economics Foundation.
- \* Boorman, J., Fajgenbaum, J., Ferhani, H., Bhaskaran, M., Arnold, D., & Kohli, H. A. (2013). The Centennial resilience index: Measuring countries' resilience to shock. *Global Journal of Emerging Market Economies*. 5(2), 57-98.
- \* Briguglio, L., Cordina, G., Farrugia, N., & Vella, S. (2008). Economic vulnerability and resilience: concepts and measurements. *Oxf Dev Stud*. 37(3): 1810-2611.
- \* Briguglio, L. (2014). *A vulnerability and resilience framework for small states*. London: Commonwealth Secretariat.
- \* Cabezon, E., Hunter, L., Tumbarello, P., Washimi, K., & Wu, Y. (2019). Enhancing macroeconomic resilience to natural disasters and climate change in the small states of the Pacific. *Asian Pac Econ Lit*. 33(1):113-30.
- \* Cartier, E. A., & Taylor, L. L. (2020). Living in a wildfire: The relationship between crisis management and community resilience in a tourism-based destination. *Tourism Management Perspectives*. 34, 100635, 1-12, <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100635>.
- \* Carpenter, S., Walker, B., Anderies, J., & Abel, J. (2011). From metaphor to measurement: resilience of what to what? *Ecosystems*, 4(8), 765-781.
- \* Coles, T. (2021). Tourism, Brexit and the climate crisis: on intersecting crises and their effects. *Journal of Sustainable Tourism*. 29(9), 1529-1546.

- \* De Florio, V. (2014). Quality Indicators for Collective Systems Resilience. arXiv preprint arXiv:1401.5607, 1–23.
- \* Ertaş, M., Sel, Z. G., Kurlar-Can, B., & Tütüncü, Ö. (2021). Effects of crisis on crisis management practices: a case from Turkish tourism enterprises. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(9), 1490-1507.
- \* Fitri Amir, A., Abd Ghapar, A., Jamal, S.A. and Najiah, K. (2015). Sustainable tourism development: A study on community resilience for rural tourism in Malaysia, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 168, 116 – 122.
- \* Fountain, J., & Cradock-Henry, N. A. (2020). Recovery, risk and resilience: Post-disaster tourism experiences in Kaikōura, New Zealand. *Tourism Management Perspectives*, 35, 100695, 1-11, <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100695>.
- \* 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.
- \* Jethwaney, J. (2020). Covid-19 Disaster: Interdependence of Crisis Communication and Socio-Economic Resilience. In *Disaster Management for 2030 Agenda of the SDG*. Palgrave Macmillan, Singapore, 333-358.
- \* Koirala, J., & Acharya, S. (2020). Impact of Novel Corona Virus (COVID-19 or 2019-nCoV) on Nepalese Economy. Available at SSRN 3560638.
- \* Konstantakis, K. N., Soklis, G., & Michaelides, P. G. (2017). Tourism expenditures and crisis transmission: A general equilibrium GVAR analysis with network theory. *Annals of Tourism Research*, 66, 74-94.
- \* Li, Y., & Singal, M. (2019). Capital structure in the hospitality industry: The role of the asset -light and fee -oriented strategy. *Tourism Management*, 70, 124 - 133.
- \* Breque, Lars De Nul, Athanasios Petridis (2021). Industry 5.0: Towards a sustainable, human-centric and resilient European industry. Available at [https://ec.europa.eu/info/publications/industry-50\\_en](https://ec.europa.eu/info/publications/industry-50_en).
- \* McCann, J., Selsky, J., & Lee, J. (2009). Building agility, resilience and performance in turbulent environments. *People & Strategy*, 32(3), 44–51.
- \* McManus, S. (2008). Organizational Resilience in New Zealand. PhD thesis. University of Canterbury.
- \* Malazizi, N., & Birsal, H. (2020). Post Corona World: Tourism Movements in the Context of Global Health Safety. *Electronic Turkish Studies*, 15(3).
- \* Manthiou, A. (2020). Applying the EEE customer mindset in luxury: reevaluating customer experience research and practice during and after corona. *Journal of Service Management*.
- \* Netawate, R. S. (2020). Study of Corona Virus and its Impact on Tourism Sector of India. *Studies in Indian Place Names*, 40(73), 31-34.
- \* 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.
- \* Ranasinghe, R., Damunupola, A., Wijesundara, S., Karunarathna, C., Nawarathna, D., Gamage, S., ... & Idroos, A. A. (2020). Tourism after corona: Impacts of OVID 19 pandemic and way forward for tourism, hotel and mice industry in Sri Lanka. *Hotel and Mice Industry in Sri Lanka* (April 22, 2020).
- \* Setiadi, R. (2019). Assessment of utilization of social media marketing for providing reliable information-based decision making for business service excellence in hotel sector. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 22(4), 398-407.
- \* Soufi, H. R., Esfahanipour, A., & Shirazi, M. A. (2022). A quantitative approach for analysis of macroeconomic resilience due to socio-economic shocks. *Socio-Economic Planning Sciences*, 79, 101101.

- \* Strauss, A. L. & Corbin, J. M. (2008). *Pesquisa qualitativa: Técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada*. (2 ed.). Porto Alegre: Artmed.
- \* Tadele, F., & Manyena, S. B. (2009). Building disaster resilience through capacity building in Ethiopia. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 18(3), 317-326.
- \* Tibay, V., Miller, J., Chang-Richards, A. Y., Egbelakin, T., Seville, E., & Wilkinson, S. (2018). Business resilience: A study of Auckland hospitality sector. *Procedia Engineering*, 212, 1217-1224.
- \* Välikangas, L. (2010). *The Resilient Organization*. The McGraw-Hill Companies, Inc.

## **Developing and validating a model of financial resilience of the hotel industry in crisis: A Mixed Approach**

**Seyyede Maryam Abolhasani Komle**

Ph.D. Student in Financial Engineering, Department of Management, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran ,  
E-mail: Maryam.aboalhassani@gmail.com

**Mohammad Hassan Gholizadeh**

Associate Prof, Department of Management, University of Guilan, Rasht, Iran  
(Corresponding Author).  
E-mail: Gholizadeh@guilan.ac.ir

**Mehdi Meshki miavaghi**

Associate Prof, Finance, Payame Noor University, Rasht, Iran,  
E-mail: M\_meshki@pnu.ac.ir

### **Abstract**

The purpose is to provide a model of financial resilience of the hotel industry in crisis in Iran. This research was conducted using the mixed method research of exploratory type. In the qualitative section, the grounded theory method, based on Strauss and Corbin's paradigm model, was used. Semi-structured interviews were conducted with hotel experts and continued until theoretical saturation based on the snowball technique. From 982 key phrases obtained from the interviews, 86 concepts and 18 main categories were obtained. The qualitative evaluation of the model was carried out and confirmed according to the opinion of Strauss and Corbin in all dimensions. In the quantitative evaluation of the model, structural equation modeling and SmartPLS software were used. All significant numbers were greater than 1.96 and standard coefficients were greater than 0.4 and the model was approved. Considering that the data fitting criterion was 0.603, the fit of the final model was confirmed. The most important findings of the research were identified in the field of financial resilience strategies of the hotel industry in crisis conditions, strengthening of human resources, strengthening of inter-institutional cooperation, tourism industry marketing, optimal financing and innovation. The most important findings of the research were identified in the field of financial resilience strategies of the hotel industry in crisis conditions, including: strengthening of human resources, strengthening of inter-institutional cooperation, tourism industry marketing, optimal financing and innovation.

**Keywords:** Financial Resilience, Crisis, Hotel Industry, Validation, Mixed Approach

