

**Examining crisis management practices in response to COVID-19 pandemic –
case study of midsize hotels in Georgia**

Dali Metreveli

*A project/thesis submitted to the Faculty of Ilia State University Business,
Technology and Education Business School in fulfilment of the requirements for
the academic degree of Master of Business Administration*

Thesis supervisor: Resan Kikava

Associate Professor

Ilia State University

Tbilisi, 2022

Declaration

As the author of this paper, I declare that this thesis is an original report of my research and has been written by me. Due references have been provided on all supporting literatures and resources. I declare that this thesis was composed by myself, that the work contained herein is my own except where explicitly stated otherwise in the text, and that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.

Dali Metreveli

July, 2022

Signature

აბსტრაქტი

მოცემული კვლევის მიზანია შეისწავლოს კრიზის-მენეჯმენტის მნიშვნელობა ქართული სასტუმრო ინდუსტრიისთვის კოვიდ-19 პანდემიით შექმნილი ვითარების ფონზე. მასპინძლობის სექტორი ყოველთვის გამოირჩეოდა მაღალი კონკურენტულობით, შესაბამისად ამ სფეროში მოღვაწე კომპანიებს უნდა შეეძლოთ სწრაფი ადაპტირების მოხდენა გარემო პირობების ცვლილებებისა და კრიზისული სიტუაციების მიმართ. კვლევის მიზანია, აღმოვაჩინოთ თუ როგორ გაუმკლავდნენ სასტუმრო სექტორის წარმომადგენლები პანდემიით გამოწვეულ სირთულეებს და რა ცვლილებები იქნა შეტანილი ყოველდღიურ ბიზნეს-აქტივობებში კრიტიკულ სიტუაციასთან გამკლავების მიზნით.

კვლევა ჩატარდა შემდეგი კითხვების საფუძველზე: რა სირთულეების წინაშე აღმოჩნდა სასტუმრო სექტორი კოვიდ-19 პანდემიის შედეგად? რა ცვლილებების შეტანა გახდა საჭირო მენეჯმენტის პროცესში მოცემული რეალობიდან გამომდინარე? რა შესაძლებლობები გამოვლინდა ამ სექტორისთვის პანდემიის დროს?

კვლევა ჩატარდა ტურიზმისა და მასპინძლობის ინდუსტრიაში, კერძოდ კი, საშუალო ზომის კერძო სასტუმროებში საქართველოს მასშტაბით. 5 სასტუმროს 20 ადმინისტრაციულ პერსონალთან ჩატარდა ინტერვიუ. შედეგების მეტი სარწმუნოებისთვის გამოყენებულია კვლევის შერეული დიზაინი, განხილულია რიცხობრივი და რაოდენობრივი მაჩვენებლები. პრობლემის უკეთესად შესასწავლად ჩატარდა კონკრეტული სოციოლოგიური კვლევა. ასევე, საერთო სურათის შექმნის მიზნით გამოკითხვის მეთოდიც იქნა გამოყენებული, რათა გარკვეულიყო იმ სტუმრების გამოცდილების შესახებ, რომლებმაც პანდემიის პერიოდის განმავლობაში დაისვენეს საქართველოს სასტუმროებში.

კვლევამ გამოავლინა თუ რა დაბრკოლებები, შესაძლებლობები და მოლოდინები აქვთ სასტუმრო სექტორის წარმომადგენლებს კრიზისული ვითარებიდან გამომდინარე.

კვლევა ასევე ხაზს უსვამს კრიზის-მენეჯმენტის საჭიროებას მასპინძლობის ინდუსტრიისთვის.

კვლევის შედეგები საინტერესო და მნიშვნელოვანი იქნება სასტუმროს ფლობელებისთვისა და მენეჯერებისთვის, ასევე, ტურისტული ორგანიზაციებისთვის. შედეგებით ასევე დაინტერესდებიან მომავალი მკვლევარები, რათა საქართველოს მასშტაბით მსგავსი სპეციფიკის და მეთოდის კვლევა ჯერ არ ჩატარებულა. ამ კვლევის შეზღუდვა იმაში მდგომარეობს, რომ არჩეული კვლევის სტრატეგიის გამო, იგი იძლევა მცირე მასშტაბის შედეგების ფართო პოპულაციისთვის განზოგადებისთვის.

Abstract

This research aims to study the importance of crisis management in Georgian hotel industry due the COVID-19 pandemic. Hospitality field has always been highly competitive, therefore companies functioning in this industry are expected to adapt to ongoing environmental changes and crises situations. This study is aimed to explore how the representatives of hotel sector experienced the effects of the pandemic and what changes were applied to their day-to-day business activities in order to overcome critical situation.

The research was conducted on the basis of following questions: What challenges has Covid-19 created in hotel industry? What changes should be implemented to the management process of hotels to fit into the new reality? Has pandemic revealed any opportunities on given sector?

The study was conducted in the hospitality industry, specifically in medium-sized private hotels in Georgia. A total of 20 administrative staff members from 5 private hotels were interviewed. To generate more reliable results, mixed research design was chosen, analyzing both quantitative and qualitative data. To understand an issue and problem more closely the design of the study was exploratory and research strategy – case study. Survey method was also used to examine guest experiences during COVID-19 pandemic, which helped to form a background picture for the study and was contributory for interviewed hotel representatives.

The study revealed main challenges in the hotel industry, as well as new opportunities and expectations for the nearest future. In addition, the research proved the advanced role of crisis management on hospitality industry, especially during critical circumstances.

The results of this study would be beneficial for hotel owners and managers, also for various tourism organizations. As for further researchers, they will also benefit from this paper, as there are no relevant researches in this field in Georgia so far. In addition, this study provides deeper insights on the subject, due to the research design. The limitation of this study is that

it provides little basis for generalization of results to the wider population, due to the chosen research strategy.

Key words: Hotel industry, Hospitality, Crisis Management, Covid-19, Georgia.