



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Okan KÜÇÜKMUSTAFA

COVID-19 PANDEMİ SÜRECİNDE BELİRSİZLİĞE TAHAMMÜLSÜZLÜĞÜN İŞTEN
AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACI ROLÜ

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2023



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Okan KÜÇÜKMUSTAFA

COVID-19 PANDEMİ SÜRECİNDE BELİRSİZLİĞE TAHAMMÜLSÜZLÜĞÜN İŞTEN
AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACI ROLÜ

Danışman

Prof. Dr. Ebru İÇİGEN

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2023

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Okan KÜÇÜKMUSTAFA'nın bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği
Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan	: Doç.Dr.Ece ÖMÜRİŞ	(İmza)
Üye (Danışmanı)	: Prof. Dr. Ebru İÇİGEN	(İmza)
Üye	: Dr.Öğr.Üyesi Caner ÜNAL	(İmza)

**Tez Başlığı: Covid-19 Pandemi Sürecinde Belirsizliğe Tahammülsüzlüğün İşten
Ayrılma Niyetine Etkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü**

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 09/02/2023

Mezuniyet Tarihi : 09/03/2023

(İmza)
Prof. Dr. Engin KARADAĞ
Müdür

AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Covid-19 Pandemi Sürecinde Belirsizliğe Tahammülsüzlüğün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

İmza

Okan KÜÇÜKMUSTAFA



T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER
ENSTİTÜSÜ



01/03/2023

TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU BEYAN BELGESİ

Öğrenci Bilgileri	
Adı-Soyadı	Okan KÜÇÜKMUSTAFA
Öğrenci Numarası	202052003001
Anabilim Dalı	Turizm İşletmeciliği
Programı	Tezli Yüksek Lisans
Danışman Öğretim Üyesi Bilgileri	
Unvanı, Adı-Soyadı	Prof. Dr. Ebru İÇİGEN
Yüksek Lisans Tez Başlığı	Covid-19 Pandemi Sürecinde Belirsizliğe Tahammülsüzlüğün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü
Turnitin Bilgileri	
Ödev Numarası	2026105216
Rapor Tarihi	01.03.2023
Benzerlik Oranı	Alıntılar hariç: % 14 Alıntılar dahil: % 15
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,	
Yukarıda bilgileri bulunan öğrenciye ait tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 80 sayfalık kısmına ilişkin olarak Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esaslarında belirlenen filtrelemeler uygulanarak yukarıdaki detayları verilen ve ekte sunulan rapor alınmıştır. Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir: (X) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise: Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylarım. () Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise: Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esaslarında öngörülen yüzdelerle sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.	
Gerekçe:	
Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlere uygun olarak tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim. Danışman Öğretim Üyesi Unvanı, Adı-Soyadı Prof. Dr. Ebru İÇİGEN İmza	

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ	iii
TABLOLAR LİSTESİ	iv
KISALTMALAR LİSTESİ	vi
ÖZET	vii
SUMMARY	ix
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

COVID 19 PANDEMİ SÜRECİ

1.1. Pandeminin Ortaya Çıkışı	3
1.2. Pandeminin İş ve Sosyal Hayat Üzerinde Etkileri	5
1.3. Dünya Turizmi Üzerinde Pandemi Etkileri	8
1.3.1. Turizm ve İstihdam İlişkisi.....	8
1.3.2. Uluslararası Turizmde Pandemi Dönemi Rakamları.....	9
1.3.3. Literatür Taraması	12
1.4. Türkiye’de Pandemi Sürecinde Turizm Endüstrisi.....	14
1.4.1. Türkiye’ye Gelen Turist Sayılarının Değişimi	15
1.4.2. Turizmin Ekonomik Etkileri.....	16
1.4.3. Literatür Taraması	18

İKİNCİ BÖLÜM

BELİRSİZLİĞE TAHAMMÜLSÜZLÜK, İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

2.1. Belirsizliğe Tahammülsüzlük	21
2.2. İşten Ayrılma Niyeti	22
2.3. Algılanan Örgütsel Destek.....	25

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE BULGULAR

3.1. Araştırmanın Yöntemi	28
3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	28
3.1.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler	29
3.1.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları.....	30
3.1.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	30

3.1.5.	Veri Toplama Araçları.....	30
3.1.5.1.	Belirsizliğe Tahammülsüzlük Ölçeği (BTÖ)	30
3.1.5.2.	Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ)	31
3.1.5.3.	İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği (İANÖ)	31
3.1.6.	Verilerin Analizi	31
3.2.	Araştırmanın Bulguları	32
3.2.1.	Geçerlik ve Güvenirlik Bulguları	32
3.2.2.	Katılımcılara İlişkin Bulgular.....	35
3.2.3.	Ölçeklere Ait Tanımlayıcı Bulgular	37
3.2.4.	Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler.....	38
3.2.5.	Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü	39
3.2.5.1.	Katılımcıların Tamamında Örgütsel Desteğin Aracı Rolü.....	39
3.2.5.2.	Kadınlarda Örgütsel Desteğin Aracı Rolü	40
3.2.5.3.	Erkeklerde Örgütsel Desteğin Aracı Rolü.....	41
3.2.5.4.	Sezonluk Çalışanlarda Örgütsel Desteğin Aracı Rolü	42
3.2.5.5.	12 Ay Çalışanlarda Örgütsel Desteğin Aracı Rolü	43
3.2.5.6.	Algılanan Örgütsel Desteğin Farklı Gruplardaki Aracı Rolünün Karşılaştırılması.....	44
3.2.5.7.	Hipotezlerin Kabulü/Reddi	44
3.2.6.	Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi.....	45
3.2.6.1.	Cinsiyet.....	45
3.2.6.2.	Yaş.....	46
3.2.6.3.	Eğitim Düzeyi	46
3.2.6.4.	Departman	47
3.2.6.5.	Pozisyon	48
3.2.6.6.	Sektörde Çalışma Süresi.....	50
3.2.6.7.	İşletmede Çalışma Süresi	51
SONUÇ		52
KAYNAKÇA.....		56
ÖZGEÇMİŞ.....		65

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 2000-1999 Yılları Arasında Turist Sayılarında Kıtalaraya Göre Değişim Oranı	10
Şekil 3.1 Araştırmanın Modeli	29
Şekil 3.2 Belirsizliğe Tahammülsüzlük Ölçeği (BTÖ) Path Diyagramı ve Uyum İyiliği Değerleri	33
Şekil 3.3 Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ) Path Diyagramı ve Uyum İyiliği Değerleri	34
Şekil 3.4 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği (İANÖ) Path Diyagramı ve Uyum İyiliği Değerleri....	35
Şekil 3.5 Araştırmanın Modeli (Tespit Edilen Bulgular İle)	45



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Toplam İstihdam İçinde Turizmin Payı	9
Tablo 1.2 Kıtalar ve Bölgelere Göre Turizm Gelirlerindeki ve Turist Sayılarındaki Değişim Oranları.....	11
Tablo 1.3 Türkiye’ye Gelen Ziyaretçilerin Yıllara ve Aylara Göre Dağılımı (2017-2021).....	15
Tablo 1.4 Ülkemize Gelen Yabancı Ziyaretçilerin Milliyetlerine Göre Karşılaştırması (2019-2021).....	16
Tablo 1.5 Yıllara Göre Turizm Gelirleri ve GSYİH içindeki Payları (2017-2021)	16
Tablo 3.1 Ölçek Puanlarına Ait Çarpıklık ve Basıklık Değerleri.....	32
Tablo 3.2 Ölçeklerin Açıkladığı Varyanslara İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları	32
Tablo 3.3 Ölçeklere Ait Cronbach Alpha Güvenirlilik Bulguları	35
Tablo 3.4 Katılımcıların Cinsiyet, Yaş ve Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı.....	36
Tablo 3.5 Katılımcıların Çalışma Özelliklerine Göre Dağılımı	36
Tablo 3.6 Katılımcıların Sektörde ve İşletmede Çalışma Süresine Göre Dağılımı.....	37
Tablo 3.7 Ölçeklere Ait Tanımlayıcı Bulgular	37
Tablo 3.8 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler	38
Tablo 3.9 Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü.....	39
Tablo 3.10 Kadınlarda, Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü.....	41
Tablo 3.11 Erkeklerde, Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü.....	41
Tablo 3.12 Sezonluk Çalışanlarda, Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü	42
Tablo 3.13 12 Ay Çalışanlarda, Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü	43
Tablo 3.14 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Cinsiyete Göre İncelenmesi.....	45
Tablo 3.15 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Yaşa Göre İncelenmesi.....	46
Tablo 3.16 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Eğitim Düzeyine Göre İncelenmesi.....	47

Tablo 3.17 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışılan Departmana Göre İncelenmesi	48
Tablo 3.18 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışılan Pozisyona Göre İncelenmesi	49
Tablo 3.19 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışma Düzenine Göre İncelenmesi	50
Tablo 3.20 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Sektörde Çalışma Süresine Göre İncelenmesi.....	50
Tablo 3.21 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin İşletmede Çalışma Süresine Göre İncelenmesi	51



KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AB	Avrupa Birliği
AFA	Açımlayıcı Faktör Analizi
AGFI	Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi
AKTOB	Akdeniz Turistik Otelciler Birliği
ANOVA	Tek Yönlü Varyans Analizi
AÖD	Algılanan Örgütsel Destek
AÖDÖ	Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği
BTÖ	Belirsizliğe Tahammülsüzlük Ölçeği
BTÖ-12	Belirsizliğe Tahammülsüzlük Kısa Ölçeği
CFI	Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
DFA	Doğrulayıcı Faktör Analizi
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü
DTÖ	Dünya Turizm Örgütü
GFI	İyilik Uyum İndeksi
GSYİH	Gayri Safi Yurtiçi Hasıla
İANÖ	İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
KMO	Keiser-Meyer-Olkin Katsayısı
KTB	Kültür ve Turizm Bakanlığı
NFI	Normlaştırılmış Uyum İndeksi
AÖDÖ	Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği
PCR	Polimeraz Zincir Reaksiyonu
RMSEA	Hataların Ortalama Karekökü

ÖZET

Dünya turizmi açısından 2019 yılı, seyahat eden kişi sayısı ve turizm ekonomisi bakımından en iyi sonuçların elde edildiği bir yıl olarak kayıtlara geçmiştir. 2019 yılı sonunda Çin Halk Cumhuriyeti'nde başlayan ve 2020 yılının başlarından itibaren tüm dünyaya yayılan koronavirüs pandemisi Covid-19, pek çok diğer sektör gibi turizmi de olumsuz etkilemiştir. Yerel ve uluslararası düzeyde uygulanan seyahat kısıtlamaları, etkinliklerin iptali ve sokağa çıkma yasakları, turizm ve bağlantılı iş sahalarında gelir ve istihdam kayıpları yaşanmasına sebep olmuştur.

Pandeminin beraberinde gelen gelecek kaygısı, belirsizlik algısı ve korku gibi olumsuz duygular pek çok farklı akademik araştırmada incelenmiştir. Bu tez çalışmasında Akdeniz ve Ege Bölgelerindeki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanı kişiler arasında anket yöntemi ile belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ve algılanan örgütsel destek algısının bu etki üzerindeki aracı rolü incelenmiştir. Yapılan anket çalışmasına 480 turizm çalışanı katılmış, 37 anket değerlendirmeye dahil edilmemiş ve 443 anket ile analizler gerçekleştirilmiştir. Uygulanan anket formu belirsizliğe tahammülsüzlük kısa ölçeği (BTÖ-12), işten ayrılma niyeti ölçeği (İANÖ), algılanan örgütsel destek ölçeği ve katılımcıların demografik ve mesleki profillerini de çıkaracak toplam 35 sorudan oluşmuştur.

Analizlerden elde edilen sonuçlara göre, belirsizliğe tahammülsüzlük seviyesi arttıkça işten ayrılma niyetinde de artış görülmektedir. Belirsizliğe tahammülsüzlük ile işten ayrılma niyeti arasında var olan ilişkide örgütsel desteğin algısının aracı rolü olup olmadığını tespit edebilmek için Hayes (Process) Analizi uygulanmış ve tam aracı rolü olduğu ortaya konmuştur. Farklı alt gruplarda turizm çalışanlarının hepsinin örgütsel destek algılama seviyeleri yüksek çıkmıştır. Algılanan örgütsel destek arttıkça, işten ayrılma niyetinin anlamlı bir şekilde azaldığı görülmüştür.

Covid-19 pandemisinin çok etkilediği ve yaşadığı kaybı henüz tam olarak telafi edememiş olan turizm sektörü çalışanlarının örgütsel destek algılama düzeylerinin %66 ile ortanın üzerinde yüksek olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar, yöneticileri ve işverenleri tarafından desteklenmeleri halinde bunun olumlu yansımalarının görülebileceği şeklinde, önceki akademik çalışmaların sonuçlarını da destekleyen veriler olarak değerlendirilmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre her işletme için önemli bir değer olarak görülmesi gereken çalışanların, dış etkenlerin yaratacağı belirsizlikten korunması gerekmektedir. Pandemi gibi belirsizlik ve endişe kaynağı olan durumlarda turizm sektörünün ekonomik ve sosyal anlamda en çok etkilenen sektörlerden birisi olması ve emek yoğun niteliği, çalışanlarının özel olarak

desteklenmesi gerektirir. İşverenler ve yöneticilerin sağlayacağı örgütsel desteğin çalışanlar tarafından yüksek düzeyli algılanmasının, işyeri değiştirme ya da sektörden ayrılma gibi düşünceleri azaltmasını sağlayacağı değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Covid 19 Pandemisi, işten ayrılma niyeti, turizm, belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek



SUMMARY

**THE EFFECT OF INTOLERANCE OF UNCERTAINTY OF INTENTION TO
LEAVING WORK IN THE COVID-19 PANDEMIC: THE MEDIATING ROLE OF
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT**

In terms of world tourism, 2019 was recorded as the year in which the best results were achieved in terms of the number of people traveling and the tourism economy. The coronavirus pandemic Covid-19, which started in the Wuhan, a large city of People's Republic of China at the last months of 2019 and spread all over the world since the beginning of 2020, has negatively affected tourism like many other sectors. Travel restrictions, cancellations of events and curfews applied at the local and international level have caused income and employment losses in tourism and related business fields.

Negative emotions such as future anxiety, perception of uncertainty and fear accompanying the pandemic have been examined in many different academic studies. In this thesis, the effect of the level of intolerance of uncertainty on intention of leaving among people working in 4 - 5 star hotels in the Mediterranean and Aegean Regions and the mediator role of organizational support perception on this effect were examined. 480 tourism employees participated in the survey, 37 surveys were not included in the evaluation and analyzes were carried out with 443 surveys. The applied questionnaire consisted of a total of 35 questions, including the intolerance of uncertainty short scale, the intention to leave scale, the perception of organizational support scale, and the demographic and occupational profiles of the participants.

According to the results of the analyzes, as the level of intolerance to uncertainty increases, an increase in the intention to leave work is visible. Hayes (Process) Analysis was applied to understand if perceived organizational support has a mediating role in the relationship between intolerance of uncertainty and intention to leave and it has been found that it is in a full mediating role. Organizational support perception levels of all tourism employees in different subgroups were high. As perceived organizational support increased, intention to leaving work decreased significantly.

It has been observed that the organizational support perception levels of the hospitality business employees, who have been affected by pandemic and have not yet fully compensated for the loss, are above the middle, with 66%. These results were evaluated as a data supporting the results of previous academic studies, as positive reflections can be seen if they get support from their managers and employers.

According to the analyze results, it is clear that the employees, which should be accepted as an important value for every business, should be protected from the uncertainty created by external factors. It has been evaluated that perceiving high level of organizational support from employers and managers will reduce thoughts such as changing workplace or leaving the sector.

Keywords: Covid 19 Pandemic, Intention to Leaving Work, Tourism, Intolerance of Uncertainty, Percieved Organizational Support



GİRİŞ

2009 yılında Uzakdoğu Asya kökenli H1N1 virüsü toplamda 762 milyon kişiye bulaşmış ve 280 binden fazla insanın ölümüne yol açmıştı (Skare vd., 2020:2) fakat dünyanın tamamını etkileyen bir süreç yaşanmamıştı. Ancak, Çin Halk Cumhuriyeti'nin Wuhan kentinde 2019 yılının son aylarında ortaya çıkan yeni virüs kaynaklı bulaşıcı hastalığın, Dünya Sağlık Örgütü tarafından 11 Mart 2020 tarihinde pandemi olarak nitelenmesiyle başta turizm sektörü olmak üzere, iş ve sosyal hayatı etkileyen bir dönem ortaya çıkmıştır (Jiang ve Wen,2020:2563).

Dünya üzerinde seyahat eden kişi sayısının 1,5 milyara (DTÖ, 2020a:2), küresel istihdam içinde turizm kaynaklı istihdam oranının %10,4'e (Behsudi, 2020:37) ulaştığı bir dönemde gerçekleşen pandemi kısıtlama ve yasakları neticesinde, sektörde yaşanan kayıplar %80'leri bulmuştur (Gallego ve Font, 2021:1474; DTÖ, 2021:3; DTÖ, 2022a:1). Bu dönemde Türkiye'nin de dahil olduğu çeşitli turizm ülkelerinde, ekonomik veriler ve istihdam oranlarında düşüşler görülmüştür (Sanabria-Diaz vd.,2020:3; DTÖ, 2021:11; KTB, 2021, İŞKUR, 2021).

Covid-19 sürecinin farklı sektör ve iş kollarında yarattığı belirsizliğin incelendiği akademik çalışmalar mevcuttur (Bakioğlu vd.:2021; Karataş ve Uzun, 2021; Chen ve Zeng, 2021; Blanus vd.,2021; Duman, 2020). Bu çalışmada da Covid-19 sürecinde turizm çalışanlarının belirsizliğe tahammülsüzlük düzeylerinin, işten ayrılma niyetlerine etkisi ve algılanan örgütsel desteğin bu etki üzerindeki aracı rolü incelenmiştir. Çalışma sonuçlarıyla örgütsel destek algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin ortaya konması amaçlanmaktadır. Emek yoğun bir sektör olan turizmde, çalışanların kaybedilmemesi ve özellikle dış kaynaklı Covid-19 benzeri süreçlerde desteklenmesinin önemli olduğunun vurgulanacağı sonuçların elde edilmesi beklenmektedir.

Araştırma evreni Akdeniz Bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerde, sezonluk veya tam zamanlı olarak çalışan kişilerden oluşmaktadır. Örneklem mümkün olduğunca farklı bölümlerinde görev alan, alt ve üst seviye çalışanlardan oluşturulmaya çalışılmıştır. 480 otel çalışanı, hazırlanan anket formunu çevrimiçi ve yüzyüze görüşmelerle doldurmak suretiyle araştırmaya katılmış, tekrar eden cevaplar yada çok sayıda boş cevap gibi nedenlerle 37 anket değerlendirmeye dahil edilmemiş, analiz hesaplamaları 443 anket üzerinden çalışılmıştır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Covid-19 pandemisinin ortaya çıkışı ve bu süreçte dünya ve Türk turizmi üzerindeki etkileri ele alınmıştır. İkinci bölümde belirsizliğe tahammülsüzlük, işten ayrılma niyeti ve örgütsel destek algısı kavramları

tanımlanmış, literatür araştırması ile benzer temelli akademik çalışmalar incelenmiştir. Üçüncü bölüm tez çalışmasının yöntemi ve araştırma bulgularının verildiği bölümdür. Bu bölümde araştırma evreni, hipotezler, veri elde etme yöntemleri aktarılmış, geçerlilik ve güvenirlik analizleri, faktör analizleri yer almıştır. Sonuç kısmında ise verilerin analizleri sonucunda elde edilen sonuçlar aktarılmış, öneriler sunulmuştur.



BİRİNCİ BÖLÜM

COVID 19 PANDEMİ SÜRECİ

1.1. Pandeminin Ortaya Çıkışı

Covid 19 olarak adlandırılan olan virüs kaynaklı bulaşıcı hastalık, 2019 yılının son aylarında Çin'in Hubei eyaletinin en büyük kenti olan Wuhan'da tespit edilmiş ve 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) Başkanının düzenlediği bir basın toplantısı ile (DSÖ, 2020a) küresel salgın hastalık anlamına gelen (Öztürk,2021:1) "Pandemi" olarak tanımlanmıştır. Pandemiler tarih boyunca zaman zaman yaşanan ve milyonlarca insanın ölmesine, toplum sağlığının olumsuz etkilenmesine neden salgın hastalıklardır (Akat ve Karataş, 2020: 3).

1965 yılında memeli canlılar ile kuşları enfekte ederek, solunum ve sindirim sistemlerinde çeşitli hastalıklara yol açan bir virüs keşfedilmiş ve doğal yapısındaki çıkıntılarının taç benzeri yapısı nedeniyle Coronavirus adı verilmiştir. Günümüzde yaşanan pandeminin kaynağı olan virüs, Coronavirus ailesinden gelmektedir (Er ve Ünal, 2020:2). DSÖ tarafından SARS CoV-2 olarak tanımlanan bu virüs hakkında yapılan çalışmalar neticesinde, 26 Mart 2020 tarihinde bir basın bildirisi (DSÖ, 2020b) yayınlanmış ve virüsün genetik kaynağının yarasalar olduğu açıklanmıştır.

Pandeminin ortaya çıkışı hakkında DSÖ tarafından oluşturulan kronoloji şu şekildedir (WHO, 2020):

31 Aralık 2019, DSÖ'nün Çin Halk Cumhuriyeti ülke ofisi yetkilileri bir basın toplantısı düzenleyerek, Wuhan kentinde görülen virüs kaynaklı bulaşıcı hastalık hakkında bilgilendirme yaptı.

9 Ocak 2020, DSÖ, Çin Halk Cumhuriyeti sağlık otoriteleri tarafından sağlanan bilgilerle, görülmekte olan bulaşıcı hastalık vakalarının kaynağının bir tür koronavirüs olduğunu duyurdu.

10 Ocak 2020, Çin Halk Cumhuriyeti'nin resmi bir kurumu olan Hastalık Kontrol ve Koruma Merkezi tarafından virüsün genetik haritası dünya ile paylaşılmış, Covid-19 tanısı konabilmesi için hazırlanan Polimeraz Zincir Reaksiyonu (PCR) kitinin hazırlandığı duyurulmuştur (Er ve Ünal, 2020: 3).

13 Ocak 2020, Tayland Sağlık Bakanlığı tarafından, Çin dışındaki ilk koronavirüs vakasının resmi olarak tespit edildiği duyuruldu.

15 Ocak 2020, Japonya Sağlık Bakanlığı tarafından, Wuhan kentine seyahat eden bir kişide koronavirüs vakasının tespit edildiği duyuruldu.

21 Ocak 2020, Amerika Birleşik Devletleri resmi kurumları tarafından ülkede ilk koronavirüs vakasının tespit edildiği duyuruldu ve ayrıca DSÖ tarafından insandan insana bulaşma vakalarının görüldüğü bilgisi iletildi.

24 Ocak 2020, Fransa'da Wuhan kentinden gelen üç kişide hastalığın tespit edildiği duyuruldu.

29 Ocak 2020, Birleşik Arap Emirlikleri'nde bir vakaya koronavirüs teşhisi kondu. DSÖ tarafından ilk kez topluluk içinde maske kullanımı tavsiyesi yapıldı.

30 Ocak 2020, DSÖ tarafından üye ülkelerin katıldığı bir toplantı düzenlendi ve görülen salgın hakkında son bilgiler paylaşıldı. Çin dışında 18 ülkede toplam 98 vakanın görüldüğü bildirildi.

11 Şubat 2020, DSÖ eldeki verilere göre koronavirüs kaynaklı hastalığın Covid 19 olarak adlandırıldığını duyurdu.

25 Şubat 2020, Afrika kıtasında ilk vakalar Mısır ve Cezayir'de görüldü.

29 Şubat 2020, DSÖ Covid 19 bulaşmış kişilere uygulanacak karantina kurallarını ve koşullarını duyurdu.

3 Mart 2020, DSÖ tarafından sağlık sektörüne yönelik koruyucu ekipman üretiminin dünya çapında %40 artırılması yönünde çağrı yapıldı. Yaşanmakta olan koruyucu ekipman temin sıkıntılarının bu şekilde aşılması amaçlandı.

7 Mart 2020, dünya çapında vaka sayısının 100.000'i geçmesi üzerine DSÖ tarafından bir açıklama yayınlanarak, virüsün etkilerini kontrol etmek ve azaltmak için harekete geçilmesi istendi.

11 Mart 2020, hastalığın yayılma hızı ve geline alarm seviyesi nedeniyle Covid 19, DSÖ tarafından ilk kez bir pandemi olarak tanımlandı.

Resmi olarak pandemi tanımının yapılmasının ardından, DSÖ Genel Direktörü tarafından 13 Mart 2020 günü yapılan basın açıklamasında, Covid 19'un yayılımını engellemek için bundan sonra izlenecek en etkin yöntemin; yaygın şekilde testler yapılması ve tespit edilen vakaların toplumdan izole edilmesinin olduğu belirtilmiştir (Üstün ve Özçiftçi, 2020: 143).

Pandemi olarak tanımlanmasından iki hafta sonra 26 Mart 2020 tarihinde, dünya genelinde doğrulanmış vaka sayısı 462.684 ve pandemi kaynaklı ölüm sayısı 20.834 olarak duyurulmuştur. Avrupa kıtası genelinde aynı tarihte vaka sayısı 265.421 ve ölüm sayısı 15.798 olmuştur. Hemen bir gün sonrasında, Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) vaka sayısı 100 binin üzerine çıkmış ve dünya üzerinde vaka sayısı en yüksek ülke olarak kayıtlara geçmiştir (Er ve Ünal, 2020:5).

Türkiye’de, henüz pandeminin başlangıç dönemlerinde 10 Ocak 2020’de Koronavirüs Bilim Kurulu oluşturulmuş ve kurulun tavsiyeleri, Sağlık Bakanlığının kontrolüyle 24 Ocak 2020’den itibaren havalimanlarında Çin’den gelen yolcular termal özellikli kameralar ile yüksek ateş tesbiti amaçlı olarak taranmaya başlanmıştır (Karataş, 2020:5).

1.2. Pandeminin İş ve Sosyal Hayat Üzerinde Etkileri

Covid 19’un viral bir hastalık olduğunun anlaşılmasından ve bulaşıcı yönünün ortaya konmasından sonra, tüm dünya da çeşitli sosyal izolasyon tedbirleri alınmaya başlanmıştır. Sosyal izolasyon ifadesi, mikro düzeyde tanıdık kişiler, akrabalar ve hatta birlikte yaşanan kişilerle sosyal etkileşimlerin yetersiz olması, makro düzeyde ise geniş bir toplumla temas ve bağlantıların olmaması durumu olarak tanımlanabilir (Masoom, 2016: 241).

Salgının pandemiye dönüşmesiyle birlikte pek çok ülke sınırlarını kapatmış, yurt dışından girişleri ve yurtdışına çıkışları kısıtlayarak, karantina uygulamaya başlamıştır (Üstün ve Özçiftçi, 2020: 146). Sadece uluslararası seyahatler değil sosyal hayatı etkileyen diğer pek çok kısıtlama kararı alınmıştır. Özellikle çalışma hayatında dönüşümlü mesai uygulaması başlamış, uzaktan ve evden çalışma uygulamalarına geçilmiştir. Eğitim kurumlarında uzaktan eğitime başlanmış, sınavlar ve diğer konularla ilgili mevzuatlar güncellenmiştir. İnsanların toplu olarak katıldıkları etkinlikler olan sanatsal, sportif ya da bilimsel faaliyetler ertelenmiş ya da iptal edilmiştir (TÜBA, 2020: 29-31). Statista web sayfasında yayınlanan, Almanya, İngiltere ve ABD’nde yapılmış bir araştırmaya göre, pandemi yüzünden insanların yaşam tarzlarında aşağıdaki maddelerde özetlenen, çeşitli değişiklikler görülmüştür (Kunst, 2020).

- İnsanların %77’si evde daha fazla kalmaktadır
- %74’ü ellerini normalden fazla yıkamaktadır
- %72’si sosyal mesafe kuralına uymaktadır
- %64’ü restoran, kafe gibi mekanlardan uzak durmaktadır
- %60’ı daha az seyahat etmektedir
- %58’i aile ya da arkadaş buluşmalarını iptal etmektedir
- %50’si toplu taşıma araçlarını kullanmamaktadır

Pandemi gibi sonuçları tam olarak kestirilemeyen bir durumla karşı karşıya kalındığında, insanların korkması ve paniğe kapılması, korunma ve kaçınma davranışları sergilemesi olağan kabul edilmektedir (Karataş, 2020: 6). Yıkıcı sonuçları olan ve tüm insanlığı etkileyen Covid 19 pandemisi, yayılımının devam etmesi, ölüm oranlarının yüksekliği, toplumsal hayatın durma noktasına gelmesi gibi nedenlerle insanları psikolojik olarak

etkilemektedir (Akat ve Karataş, 2020: 2). İş hayatının gereklilikleri ile üstlenilen rol ve sosyal hayatın idamesi için üstlenilen rollerin belirli bir noktada kesişmesi anlamına gelen iş-yaşam çatışması (Michel vd, 2013: 59), pandeminin iş hayatına getirdiği psikolojik etkilerden birisidir. 2020 yılının Mart ayından itibaren evden çalışmanın teşvik edilmesi veya zorunlu kılınması nedeniyle, iş ve sosyal hayat rolleri arasındaki kesişme miktarı hiç olmadığı kadar artmıştır. Kanada’da yapılan bir araştırmaya göre, iş ve sosyal hayatları arasında çatışma yaşayan kişiler, işteki sorumluluklarının aile içinde ya da özel yaşamlarındaki önemli konulara yeterli ilgi göstermelerini engellediğini, işlerinden dolayı önem verdikleri kişilere ayıracak yeterince zaman ve enerji bulamadıklarını ve iş rollerinin evle ilgili rolleri yerine getirme kapasitelerini azalttığını düşünmektedirler (Schieman vd., 2021: 1).

Son dönemlerde, iş hayatı üzerinde pandeminin yarattığı etkileri inceleyen pek çok akademik çalışma yapılmıştır. Endonezya’da yapılan bir araştırmaya göre, evden çalışmanın yaygınlaşması sonucunda insanların aileleri ile daha yakınlaşmasının pozitif sonuçları gözlenmişken, evden çalışmanın mecburi kılındığı bazı durumlarda iş stresinin yükseldiği görülmüştür (Irawanto vd., 2021). Türkiye’de kamu çalışanları arasında yapılan bir başka araştırmada, pandemi döneminde kamu çalışanı bireylerin nasıl etkilendiğini incelenmiş ve işe gelip gitme sürecinin devam etmesi yüzünden aile fertlerine virüs bulaştırma tedirginliğinin bireyler üzerinde korku ve kaygı yarattığı ortaya konmuştur (Yılmaz, 2020:1735). Polonya’da yapılan bir çalışmada, pandeminin getirdiği evden çalışma, evden eğitim, evde çocuk bakımı ve 7 gün 24 saat evde kalma durumlarının, çalışma saatlerini uzatmadığı ama iş ve iş dışı saatler arasındaki ayrımı büyük oranda ortadan kaldırdığı belirtilmiştir. Aynı çalışmanın sonuçlarına göre kadınların iş-yaşam dengeleri, evde üstlendikleri çocuk bakımı sorumlulukları sebebiyle erkeklere göre daha olumsuz etkilenmiştir (Skorska, 2021: 162,167).

Pandemi pek çok ülkede iş hayatı ile ilgili konularda değişimler yaratmıştır, örneğin Fransa’ya her yıl tarım işletmelerinde çalışmak için Fas, Tunus ve İspanya’dan gelen 200.000 civarındaki mevsimlik işçinin pandemi dolayısıyla gelemeyecek olması yüzünden, “tarımsal vatanseverlik” sloganı ile işsiz kimselere çağrı yapılmış, özellikle de mevsimlik sebze ve meyve hasadı için ülkenin tarım alanlarında çalışmaya çağırılmışlardır (Üstün ve Özçiftçi, 2020: 148). Bir Avrupa Birliği (AB) kuruluşu olan Eurofound tarafından yayınlanan rapora göre, Romanya’da pandemi ile birlikte istihdam oranlarında %50’nin üzerinde düşüş gözlenmiş, özellikle kendi işini yapan kişi sayısında düşüş dikkat çekici olmuştur (Vasile vd., 2021:2). Aynı rapora göre, bazı belirli sektörlerde Romanya’da evden çalışma oranı %65 olmuş ve evden çalışan kişilerin %40’ı daha verimli çalıştıklarını, %40’ı ise fiziksel koşulların onları olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. Eurofound için hazırlanmış, İspanya’yı konu alan benzer raporda

bahsedilen geniş katılımlı bir anket sonucuna göre, ev dışında çalışmaya devam eden %70 oranındaki işgücü, yetersiz koruma tedbirleri alınarak çalışmaktadır. Evden çalışmaya ilişkin önceden sahip olunmayan bazı yasal düzenlemeler, İspanya’da hızla gündeme alınmış, politik ve sosyal paydaşlar tarafından tartışılmaya başlanmıştır (Molina, 2021:2,8).

Türkiye’de çalışma ve sosyal hayata ilişkin, pandeminin ortaya çıkışıyla birlikte çeşitli tedbirler alınmıştır. Sağlık Bakanlığı bünyesinde oluşturulan Bilim Kurulu tarafından süreç takip edilmiş ve aşamalar halinde kısıtlayıcı ve düzenleyici uygulamalar hayata geçirilmiştir. Dünya’da vakaların artması ve farklı ülkelerde vakaların görüşmesi ile birlikte, 24 Ocak 2020 tarihinden itibaren havaalanlarına termal kameralar kurulmuş, koronavirüs belirtisi gösteren yolcuların karantinaya alınacağı bildirilmiştir. Çin’den gelen tüm uçuşlar 3 Şubat 2020 tarihinden itibaren yasaklanmış, devamında çeşitli ülkelerle karşılıklı uçuşlar durdurulmuş ve sınır geçişleri kapatılmıştır. 11 Mart 2020’de Türkiye’de resmi olarak ilk vakanın tespit edilmesinin ardından, Mart ayı boyunca kısıtlayıcı tedbirler hayata geçirilmiştir. 3 Nisan 2020 tarihinde Cumhurbaşkanlığı tarafından yayınlanan kararname ile kısmi sokağa çıkma yasağı ilan edilmiştir. Bu yasak kapsamında, pazar yeri, market, alışveriş merkezi gibi toplu bulunan yerlerde maske takma zorunlu hale getirilmiş, bazı şehirlere ise giriş çıkışlar görevli kişiler haricinde yasaklanmıştır. 65 yaş üzerindeki kişilerin hastalıktan korunabilmeleri amacıyla, bu yaş grubunun sokağa çıkmasını kısıtlayan tedbirler uygulanmaya başlanmıştır (Karataş, 2020:5). Bu sosyal izolasyonun, özellikle yalnız yaşayan yaşlı kişilerin daha da yalnızlaşması, toplumdaki kopmaları ve diğer aile bireylerinden uzaklaşması gibi sorunlar doğurabileceği değerlendirilmiştir (Üstün ve Özçiftçi, 2020:146).

Mart 2020 döneminden itibaren Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı tarafından açıklanan çeşitli destek paketleri ile pandeminin getirdiği sosyal kısıtlama ve sokağa çıkma yasakları gibi tedbirlerin yarattığı ekonomik durgunluğun etkileri azaltılmaya çalışılmıştır. 200 milyar Türk Lirası değerinde Ekonomik İstikrar Kalkanı destek paketi ile dar gelirli ailelere doğrudan ödeme yapılması, faaliyetleri azaltılan ya da ara verilen sektör çalışanlarına yönelik Kısa Çalışma Ödeneği gibi uygulamalarla pandeminin yarattığı negatif etkiler azaltılmaya çalışılmıştır (TÜBA, 2020:48).

Bu dönemde, 4 Mayıs 2020 tarihine kadar sosyal ve iş hayatına yönelik hayata geçirilen çeşitli tedbirler şunlardır (Güngör, 2020:830-832):

16 Mart’ta camilerde cemaat ile namaz kılınması yasaklanmıştır.

19 Mart’ta spor müsabakaları yasaklanmıştır.

20 Mart’ta her türlü sanatsal, bilimsel ve kültürel faaliyet yasaklanmıştır.

21 Mart'ta kuaför ve güzellik salonları kapatılmıştır ve restoranlar sadece paket servis vermeye başlamıştır.

23 Mart'ta tüm eğitim kurumlarında uzaktan eğitime geçilmiş, marketlerin çalışma saatleri kısıtlanmıştır.

3 Nisan'da Türk Hava Yolları iç hat seferlerini durdurmuştur.

4 Nisan'da 20 yaş altındaki kişiler için sokağa çıkma yasağı getirilmiştir.

10 Nisan'da bazı şehirlerde hafta sonu sokağa çıkma yasağı uygulanması kararlaştırılmıştır.

14 Nisan'da Türk Hava Yolları tarafından tüm dış hat uçuşlarının 20 Mayıs 2020'ye kadar durdurulduğu duyurulmuştur.

23 Nisan'da resmi tatil hafta sonu ile birleştirilmiş ve 4 günlük bir sokağa çıkma yasağı uygulanmıştır.

4 Mayıs 2020'de Cumhurbaşkanlığı tarafından açıklanan normalleşme takvimi ile kademeli bir şekilde sosyal hayatın normalleşmesi yönünde kararlar hayata geçirilmiştir. Bu kapsamda hafta sonu ve gece sokağa çıkma yasakları devam ederken, çeşitli işyerlerinin faaliyetlerine belirli şartlar altında yeniden başlanmış, camiler ibadete açılmış, şehirler arası seyahat yasakları kaldırılmış, hava yolu şirketleri iç hat seferlerine başlamıştır.

1.3. Dünya Turizmi Üzerinde Pandemi Etkileri

2020 yılına gelene kadar son 10 yılda, dünya daki turizm hareketleri kesintisiz artış göstermiştir. Bu artış trendinin sonucunda, 2019 yılında küresel olarak uluslararası seyahat eden turist sayısı 1,5 milyar kişiye, uluslararası turizm hareketlerinin ekonomik büyüklüğü ise 1,5 trilyon dolar seviyesine ulaşmıştır (DTÖ, 2020a:2).

1.3.1. Turizm ve İstihdam İlişkisi

Turizm, turistik destinasyonlardaki toplulukları çeşitli şekillerde etkiler. Turizmin bir toplumdaki olumlu sonuçları, artan istihdam oranı ve ekonomik aktivite, ticaret için gelişen altyapı ve daha yüksek yaşam kalitesi, kültürel alışveriş ve çeşitli bireysel ekonomik faydaları içerir (Godovykh vd., 2021:871). Turizm aynı zamanda düşük eğitim seviyesindeki vasıfsız kişiler, gençler, öğrenciler, kadınlar ve göçmenler için iş imkanları sunan, önemli bir istihdam kaynağıdır.

Tablo 1.1'de turist kabul eden bazı ülkelerdeki toplam istihdam içinde turizmin payı gösterilmiştir (Bahar ve Çelik, 2020: 129).

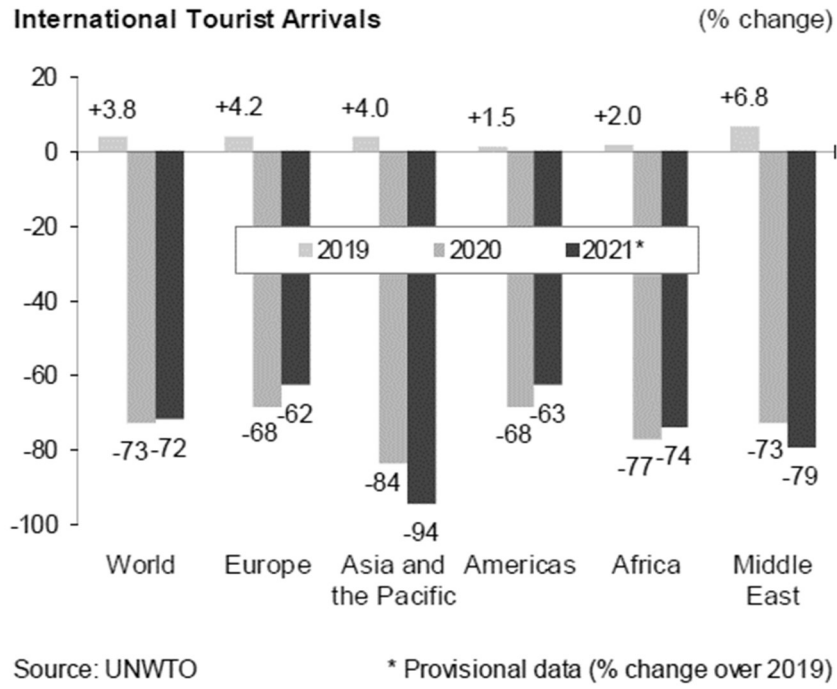
Tablo 1.1 Toplam İstihdam İçinde Turizmin Payı

Ülke Adı	Turizmin Toplam İstihdam İçindeki Payı
İzlanda	%15,7
İspanya	%13,5
İrlanda	%10,3
Yunanistan	%10,0
Portekiz	%9,8
Türkiye	%7,7

2019 verilerine göre dünya üzerindeki toplam istihdamın %10,4'ü turizm kaynaklıdır (Skare vd., 2021:2) ve ekonomik büyüklük olarak en gelişmiş 20 ülkeyi tanımlayan G20 grubu ülkelerde turizmin yarattığı istihdam payı %10 ve ekonomi içindeki payı %9,5 olarak bildirilmektedir (Behsudi, 2020:37).

1.3.2. Uluslararası Turizmde Pandemi Dönemi Rakamları

2019 yılı son aylarında ve 2020 yılı başlarında pandeminin etkilerinin görülmesi ile tüm dünya da uluslararası uçuş sayılarında, turist sayılarında ve turizm gelirlerinde düşüş yaşanmaya başlamıştır. Örneğin; 2020 Nisan ayına gelindiğinde, 2019 yılı Kasım ayına göre uçuşlardaki koltuk kapasiteleri Avrupa kıtasında %88, Asya ve Amerika kıtalarında %60 oranında azalmıştır (Gallego ve Font, 2021:1474). Dünya Turizm Örgütü (DTÖ) tarafından sağlanan verilere göre; 2020 yılının tamamında uluslararası seyahat eden turist sayıları 2019 yılına göre %72,8 oranında azalmıştır. Şekil 1.1'de kıtalar göre değişen oranlar gösterilmektedir (DTÖ, 2021:3).



Şekil 1.1 2000-1999 Yılları Arasında Turist Sayılarında Kıtalar Göre Değişim Oranı

Turizm ekonomisinde 2000 yılı sonunda, 2019'a göre dünya genelinde %63,6 Avrupa'da %59,7 Amerika'da %60,2 Afrika'da %63,6 Ortadoğu'da %68,5 ve Asya-Pasifik'de %70,1 oranında küçülme görülmüştür (DTÖ, 2021:4). Pandeminin ilk ortaya çıktığı Uzakdoğu Asya %78 ile en çok düşüş oranı yaşanan bölge olmuştur. Tablo 1.2'de DTÖ verilerine göre kıtalar ve bölgelerde yıllara göre turizm gelirlerindeki ve turist sayılarındaki değişiklikler görülmektedir.

Tablo 1.2 Kıtalar ve Bölgelere Göre Turizm Gelirlerindeki ve Turist Sayılarındaki Değişim Oranları

International Tourism by (Sub)region														
	International Tourism Receipts										International Tourist Arrivals			
	Change (%)			USD			EUR			Share (%)	Change			
	Local currencies, constant prices			per arrival			per arrival				(million)			
	18/17	19/18	20*/19	2019	2020*	2020*	2019	2020*	2020*		2019	2020*	19/18	20*/19
World	5.0	2.9	-63.6	1,466	536	1,350	1,309	469	1,180	100	1,466	398	3.8	-72.8
Advanced economies*	4.1	1.3	-61.9	922	357	1,680	823	313	1,470	66.6	777	212	2.1	-72.7
Emerging economies*	6.6	6.0	-66.6	544	179	960	486	157	840	33.4	689	186	5.7	-73.0
By UNWTO regions:														
Europe	4.9	4.3	-59.7	572.2	233.8	990	511.1	204.7	870	43.6	746.3	235.1	4.2	-68.5
Northern Europe	0.5	5.0	-63.6	89.6	33.0	1,600	80.0	28.9	1,400	6.2	83.7	20.7	3.3	-75.3
Western Europe	3.4	1.8	-48.8	179.6	98.3	1,240	160.4	86.1	1,090	18.3	205.4	79.1	2.6	-61.5
Central/Eastern Europe	8.5	1.6	-61.2	68.7	26.7	560	61.4	23.4	490	5.0	153.3	47.7	4.8	-88.9
Southern/Medit. Europe	6.7	6.8	-67.7	234.3	75.8	860	209.3	66.4	760	14.1	303.9	87.7	5.3	-71.2
- of which EU-27	3.8	3.4	-58.1	423.7	181.5	1,020	378.5	158.9	890	33.9	540.7	177.9	3.2	-67.1
Asia and the Pacific	8.5	1.0	-70.1	441.3	132.6	2,320	394.2	116.1	2,030	24.7	360.4	57.1	4.0	-84.1
North-East Asia	11.5	-3.6	-74.3	187.2	48.9	2,420	167.2	42.9	2,120	9.1	170.3	20.2	0.7	-88.1
South-East Asia	5.5	3.8	-78.0	146.9	32.3	1,270	131.2	28.3	1,110	6.0	138.6	25.5	7.8	-81.6
Oceania	6.8	5.6	-46.0	61.6	33.3	9,240	55.0	29.1	8,090	6.2	17.5	3.6	2.4	-79.4
South Asia	7.7	6.2	-60.7	45.6	18.1	2,300	40.7	15.8	2,020	3.4	34.0	7.8	7.5	-77.0
Americas	0.4	-0.6	-60.2	322.8	127.1	1,820	288.4	111.3	1,600	23.7	219.3	69.7	1.5	-68.2
North America	-0.1	-1.7	-60.0	245.9	98.4	2,110	219.7	86.2	1,840	18.4	146.6	46.7	3.1	-88.1
Caribbean	1.9	6.0	-56.5	35.3	15.2	1,470	31.5	13.3	1,290	2.8	26.3	10.3	2.0	-60.7
Central America	1.2	2.9	-68.8	12.6	3.9	1,350	11.3	3.5	1,180	0.7	10.9	2.9	0.8	-73.1
South America	2.8	-0.6	-63.2	29.0	9.6	990	25.9	8.4	860	1.8	35.4	9.7	-4.7	-72.6
Africa	2.9	2.1	-63.6	38.9	14.0	770	34.7	12.3	670	2.6	70.1	18.2	2.0	-74.0
North Africa	4.7	7.0	-56.0	11.2	5.1	920	10.0	4.4	800	0.9	25.6	5.5	6.4	-78.4
Subsaharan Africa	2.2	0.3	-66.7	27.6	8.9	700	24.7	7.8	620	1.7	44.5	12.7	-0.3	-71.4
Middle East	8.0	19.7	-68.5	90.5	28.7	1,580	80.8	25.1	1,380	5.3	70.0	18.2	6.8	-74.0

Source: World Tourism Organization (UNWTO) ©

(Data as collected by UNWTO, May)

* Provisional data

Covid-19 salgını, turizm endüstrisi için beklenmedik bir risk oluşturmuş ve seyahatle ilgili karar alma süreçlerini değiştirmiştir. Özellikle turistik destinasyonlarda, turizmin durdurulmasının ekonomik zararı ile ilgili endişeler, turizmin topluluklar üzerindeki olası olumsuz sosyal etkilerini de göstermektedir (Godovykh vd., 2021:872). Daha kademeli olan önceki pandemilerin aksine, dünya turizm destinasyonlarının çoğu aynı anda pandemiyle ilgili zorluklarla karşı karşıya kalmıştır. Turizm sektörünün büyük bölümü, aşılardan önceki hükümet kısıtlamaları, karantinalar, kapasite sınırlamaları ve seyahat tereddütlerinden etkilenmiştir. Pandeminin ekonomik aktiviteler, işsizlik, gelir kaybı ve işyeri kapanması ile ilgili olumsuz etkileri olmuş ve küresel anlamda turizm sektörünün 2020 yılı ekonomik kaybı yaklaşık olarak 2 trilyon dolar olmuştur (Skare vd., 2021:1), kısmen toparlanma görülen 2021 yılında ekonomik hacim 1,9 trilyon dolara ulaşmasına rağmen pandemi öncesindeki 3,5 trilyon dolar seviyesinden oldukça uzak kalmıştır (DTÖ, 2022a;1).

1.3.3. Literatür Taraması

Pandemi süresince sağlık endişeleri turist davranışları üzerinde çok belirleyici bir rol üstlenmiştir (Godovykh vd., 2021:872) örneğin uluslararası havayolu ile seyahat talebi, pandeminin dünya da yayılmaya başladığı Mart-Nisan 2020 aylarından itibaren 80%'den fazla oranda azalmıştır (Gallego ve Font, 2021:1480). Turizm talebinde ve ekonomik, sosyal faaliyetlerde yaşanan bu düşüş, dünyanın farklı bölgelerinde pek çok akademik çalışmaya da konu olmuştur.

Pandeminin ortaya çıktığı ve sosyal izolasyon, karantina, sınırların kapatılması gibi tedbirleri en erken alan ülke olan Çin Halk Cumhuriyeti'nde (Üstün ve Özçiftçi, 2020:146) hem seyahat eden Çinli turistlerin hem de yerel halkın sosyal hayatında pek çok etki gözlenmiştir. Bu konuda yapılan bir akademik araştırmada, geleneksel olarak Çin tatil anlayışının resmi tatil günlerinde kalabalık grupları halinde seyahat etmek, kalabalık aile buluşmaları ve birlikte yapılan yemekler düzenlemek olduğu vurgulanmıştır (Wen vd., 2020:77). Dünyanın en kalabalık ülkesi olan Çin Halk Cumhuriyeti, 30 Kasım 2022 itibariyle 1 milyar 452 milyondan fazla insanın, kilometrekareye 153 kişi düşen yoğunlukta yaşadığı bir ülkedir (www.worldometers.info erişim tarihi:30.11.2020). Oldukça bulaşıcı olan Covid-19 pandemisi sürecinde insandan insana bulaşı engellemek amacıyla yoğun kısıtlayıcı tedbirler alınmıştır. Sosyal mesafeyi sağlamaya yönelik olan bu tedbirler kapsamında kalabalık etkinlikler ertelenmiş ya da iptal edilmiştir. Okullar eğitime ara vermiş, müzeler, kütüphaneler, devlet daireleri kapatılmıştır. Toplu ulaşım çok kısıtlı olarak faaliyetine devam etmiş, halk evlerinde kalmaya zorlanmıştır. Alınan sıkı tedbirler neticesinde 1 Nisan 2020 tarihinde yeni Covid-19 vakası görülmemesi sağlanmıştır (Wen vd., 2020:78). 2018 ve 2019 yıllarında yaklaşık 65 milyon turist ziyaret ettiği Çin Halk Cumhuriyeti, aynı zamanda bu yıllarda uluslararası seyahatlerde 250milyar dolardan fazla harcama yapan bir turist sağlayıcı ülke konumundadır (DTÖ, 2021:9). Pandemi etkisi altındaki dönemde 2020 yılında 8 milyon turist ağırlayan ülkenin, dünya turizmine ekonomik katkısı 2020'de 130 milyar dolara, 2021'de 105 milyar dolara gerilemiştir (DTÖ,2022b:10). Çinli turistlerin pandemi döneminde gözlenen davranış değişiklikleri arasında; grup halinde seyahat etseler bile yemeklerde kalabalık masalarda oturmayıp ayrı yemekleri tercih etmeye başlamaları, paylaşılan yemek tabakları yerine daha kişisel kullanımlar, kalabalık ve çok bilinen turistik destinasyonlar yerine daha az bilinen yerleri tercih etmeleri sayılabilir (Wen vd., 2020:79).

AB üyesi ülkelerde Covid-19 pandemisinin etkilerini inceleyen bir akademik çalışmada, üye ülkeler arasında turizm temelli hizmet sektörünün ekonomik büyüklük içindeki payı önemli seviyelerde olan İspanya, İtalya, Yunanistan gibi ülkelerde Gayri Safi Yurtiçi Hasıla (GSYİH)

rakamlarında, yani bir ülkede bir yılda üretilen mal ve hizmetlerin para cinsinden tanımlanmasında (Memursen, 2016), 10% azalma beklendiği ortaya konmuştur (Sanabria-Diaz vd.,2020:3). Aynı çalışma içinde, turizm talebindeki azalmanın ve seyahat harcamalarındaki düşüşün, bu ülkelerdeki ekonomik toparlanmanın diğer ülkelere göre daha yavaş olmasına sebep olacağı ve turizm sektörünün Covid-19 etkilerinden kurtulabilmesi için AB fonlarının devreye girmesi gibi kurtarıcı stratejilerin belirlenmesi gerektiği belirtilmiştir.

Tüm hükümetler hastalığın yayılmasını yavaşlatmak için kısıtlayıcı stratejiler uygulamaya zorlandığından, Covid-19 salgını oteller, havayolları, restoranlar, özel etkinlikler ve kongre mekanları dahil olmak üzere konaklama ve turizm sektörünü ciddi şekilde etkilemiştir. Çoğu ülke, pandemiye yanıt vermek için tecrit ilan etmiş ve uluslararası, ulusal ve yerel seyahat kısıtlamaları başlatmıştır. İnsanlar evde kalmaya zorlanmış, alışveriş merkezleri gibi kalabalık yerler kapatılmış, ekonomik faaliyetler yavaşlamıştır. Daha spesifik olarak, pandeminin konaklama işletmeleri, seyahat acenteleri, havayolları, yolcu gemileri ve kiralık arabalar dahil olmak üzere hizmet sektörünün piyasa değeri üzerinde önemli bir olumsuz etkisi olmuştur. Tayland, dünyanın önde gelen seyahat destinasyonlarından biridir ve ülke ekonomisi, konaklama ve turizm endüstrisi tarafından yönlendirilmektedir. 2019 yılında dünyanın en çok turist ağırlayan 8.ülkesi ve en çok turizm geliri elde eden 4.ülkesidir (DTÖ, 2021:6-7). Bu nedenle, Covid-19 salgını Tayland'ın ekonomik büyümesi üzerinde önemli bir etkiye sahiptir ve pandemi Tayland'daki otelcilik zincirlerinin neredeyse tüm işletmelerini etkilemiştir. Kapalı kalan konaklama ve turistik cazibe merkezlerinin etkisi ile özel etkinlikler, yemek servisi firmaları, çamaşırhane hizmetleri, restoranlar ve ulaşım da dahil olmak üzere tedarik zincirinin diğer tüm işletmelerinin ekonomik faaliyetlerinde de ani bir düşüş yaşamıştır. Thai Airways ve Bangkok Airways dahil olmak üzere büyük havayolları, finansal zorluklarla karşı karşıya kalmıştır (Chancharat ve Meeprom, 2021:568). Tayland Menkul Kıymetler Borsası Endeksi, 2020 yılı başlarından itibaren etkisiyle düşmeye başlamıştır. Birçok konaklama ve turizm firması da, borsayı daha değişken ve daha az öngörülebilir hale getiren Covid-19 salgını nedeniyle artan bir belirsizlikle ve yatırımcıların geri adım atmasıyla karşı karşıya kalmıştır. Dünyanın pek çok ülkesinde benzerleri görüldüğü şekilde, Tayland'da da Covid-19 salgınının konaklama ve turizm endüstrisi hisse senedi getirilerini olumsuz etkilediği görülmüştür. Spesifik olarak, vaka sayılarındaki günlük artış borsa getirileri üzerinde negatif yönlü bir etki yaratmıştır (Chancharat ve Meeprom, 2021:571).

Avrupa kıtasının en çok turist ağırlayan ülkelerinden birisi olan İspanya'daki (DTÖ, 2021:6-7) havaalanlarının yolcu trafiğini inceleyen bir araştırmanın sonuçlarına göre, 2020 yılında %70'i geçen oranlarda yolcu kaybı yaşanmıştır (Florido-Benitez, 2021:843). Aynı

çalışmadaki verilere göre, Avrupa ve Dünya çapında faaliyet gösteren 26 havayolu şirketi pandemi nedeniyle faaliyetlerine ara vermiş, iflas etmiş veya parasal destek ile ayakta kalabilmiştir. Avrupa kıtasında bulunan pek çok ülke gibi Hırvatistan'da da pandeminin olumsuz etkileri turizm sektörü genelinde gözlenmiştir. 2010 yılından itibaren her yıl düzenli olarak artan turist sayısı 2019 yılında 17 milyonu geçen Hırvatistan'da 2020 yılında ağırlanan turist sayısı yaklaşık 5 milyona düşmüştür (DTÖ, 2021:11). Pandemi öncesi ve pandemi etkilerinin geçmekte olduğu dönemleri temel sektörler bazında inceleyen bir araştırma yapan Bogdan ve arkadaşlarına göre (2021:114); turizm sektörü pandemiden inşaat, gıda ve sanayi gibi temel sektörlerle benzer şekilde etkilenmiş ama pandemi sonrası toparlanma diğer sektörlerde turizme göre daha hızlı olmuştur. Avrupa kıtasının çok turist ağırlayan turizm merkezlerinden bir diğeri olan Yunanistan'da, 2019 yılında GSYİH içinde turizm gelirleri %10 seviyesindedir. 2020 yılında GSYİH 16,5 milyar dolar azalırken, bu düşüş içinde en önemli etki pandemi yüzünden yaklaşık 14 milyar dolar küçülen turizm sektöründen kaynaklanmıştır (Papanikos, 2022:54). 2019 yılında 31 milyondan fazla turist ağırlayan Yunanistan, 2020 yılında sadece 7,3 milyon turist ağırlayabilmiştir. Aylık olarak gelen turist sayılarına bakıldığında pandemi etkilerinin henüz görülmediği 2020 yılının Ocak ve Şubat aylarında, önceki yıla göre %21 daha fazla turist gelmişken, Mart ayından itibaren azalmaya başlamış ve gelen turist sayısında yıllık olarak %76 düşüş yaşanmıştır (Papanikos, 2022:58).

Pandeminin küresel çapta turizm üzerindeki olumsuz etkilerinin yanında, yoğun şekilde gündeme gelen sürdürülebilir turizm kavramı gibi uzun vadede olumlu sonuçlar yaratabilecek bir trend değişim etkisi de söz konusudur. Pek çok turizm işletmesi çalışma şekillerinde iyileştirmeler yaptılar ve bu sayede doğal kaynakların daha tasarruflu kullanılması temelinde sürdürülebilirlik ön plana çıkarılmıştır (Butler, 2020:669). Turizm temel olarak doğal zenginlikler ve kültürel kaynakların yerinde görülmesi esasına dayanan bir hareket içermektedir. Doğal zenginlikler ve kültürel kaynaklar turistlerin seyahat etme motivasyonunu sağlayan en önemli faktördür. Pandemi ile birlikte değişmeye başlayan davranış biçimleri, kalabalık plajlar ve kalabalık havuzlar gibi alanların daha az tercih edilmesi gerçeğini ortaya çıkarmıştır. Daha yerel bölgelerin, kırsal alanların tercih miktarının artması turizmin sürdürülebilir bir modele doğru değişimini gerektirdiği belirtilmektedir (Derinöz, 2021:48).

1.4. Türkiye'de Pandemi Sürecinde Turizm Endüstrisi

Dünya da kitle turizminin gelişmeye başladığı 1950-60'lı yıllarda paralel şekilde Türkiye'de de ilk planlı turizm (Soyak, 2009:56-57) hareketleri görülmeye başlamıştır. İlk kez 1961 yılında ulusal kalkınma planına turizm dahil edilmiş ve bir sektör olarak kabul edilmiştir.

Bu yıllardan itibaren Turizm ve Tanıtma Bakanlığı'nın kurulması ve özellikle 2.Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda döviz getirici yönü dışında turizm sektörü sosyal ve kültürel faydalarının vurgulanması ile de ön plana çıkmıştır (Soyak, 2013:10).

1.4.1. Türkiye'ye Gelen Turist Sayılarının Değişimi

Ülkeye giriş yapan yabancıların sayıları ve turizm harcamaları gibi çeşitli istatistik veriler, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB) tarafından aylık ve yıllık olarak bir rapor olarak yayınlanmaktadır. 2021 yılı raporuna göre, geçmiş yıllarla kıyaslamalı olarak gelen yabancı turist sayıları aşağıdaki Tablo 1.3'de görülmektedir (KTB, 2021).

Tablo 1.3 Türkiye'ye Gelen Ziyaretçilerin Yıllara ve Aylara Göre Dağılımı (2017-2021)

AYLAR	YILLAR				
	2017	2018	2019	2020	2021
OCAK	1 055 474	1 461 570	1 539 496	1 787 435	509 787
ŞUBAT	1 159 833	1 527 070	1 670 238	1 733 112	537 976
MART	1 587 007	2 139 766	2 232 358	718 097	905 323
NİSAN	2 070 322	2 655 561	3 293 176	24 238	790 687
MAYIS	2 889 873	3 678 440	4 022 254	29 829	936 282
HAZİRAN	3 486 940	4 505 594	5 318 984	214 768	2 047 596
TEMMUZ	5 075 961	5 671 801	6 617 380	932 927	4 360 952
AĞUSTOS	4 658 463	5 383 332	6 307 508	1 814 701	3 982 168
EYLÜL	4 076 630	4 792 818	5 426 818	2 203 482	3 513 453
EKİM	2 992 947	3 755 467	4 291 574	1 742 303	3 471 540
KASIM	1 652 795	1 966 277	2 190 622	833 991	1 763 982
ARALIK	1 703 789	1 950 705	2 147 878	699 330	1 892 520
TOPLAM	32 410 034	39 488 401	45 058 286	12 734 213	24 712 266

2019 yılında 45 milyondan fazla turist geldiği Türkiye'ye, pandemi kaynaklı seyahat kısıtlamaları sebebiyle 2020 yılında 12.734.213 turist gelmiştir. Aylık ziyaretçi sayılarına dikkat edildiğinde, uluslararası seyahatlerin küresel olarak kısıtlandığı Nisan ve Mayıs aylarında sadece 20 bin civarında ziyaretçinin gelebildiği görülmektedir.

KTB'nın 2021 yılı raporunda aktarılan bir diğer veride, en çok turist gelen 10 ülke vatandaşlarının sayılarında 2019-2021 yılları arasında yaşanan değişim görülmektedir (KTB, 2021). 2020 yılında yaşanan turist kaybı bazı ülkelerde %80 seviyelerine ulaşmış, bazılarında ise %35'de kaldığı görülmüştür.

Tablo 1.4 Ülkemize Gelen Yabancı Ziyaretçilerin Milliyetlerine Göre Karşılaştırması (2019-2021)

MİLLİYET	YILLAR			MİLLİYET PAYI (%)			% DEĞİŞİM ORANI	
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2020/2019	2021/2020
Almanya	5 027 472	1 118 932	3 085 215	11,16	8,79	12,48	-77,74	175,73
Hollanda	1 117 290	271 526	645 601	2,48	2,13	2,61	-75,70	137,77
İngiltere	2 562 064	820 709	392 746	5,69	6,44	1,59	-67,97	-52,15
Yunanistan	836 882	136 305	157 723	1,86	1,07	0,64	-83,71	15,71
Bulgaristan	2 713 464	1 242 961	1 402 795	6,02	9,76	5,68	-54,19	12,86
Azerbaycan	901 723	236 797	470 618	2,00	1,86	1,90	-73,74	98,74
Gürcistan	1 995 254	410 501	291 852	4,43	3,22	1,18	-79,43	-28,90
Rusya Fed.	7 017 657	2 128 758	4 694 422	15,57	16,72	19,00	-69,67	120,52
Ukrayna	1 547 996	997 652	2 060 008	3,44	7,83	8,34	-35,55	106,49
ABD	578 074	148 937	371 759	1,28	1,17	1,50	-74,24	149,61

1.4.2. Turizmin Ekonomik Etkileri

Gelen turist sayılarında yaşanan bu değişim, turizm gelirlerinde de benzer bir grafik izlemiştir. Tablo 1.5'te KTB tarafından, Türkiye İstatistik Kurumu ve Merkez Bankası kaynak gösterilerek yayınlanan rapordaki veriler görülmektedir. Bu verilere göre; Türkiye'de 2019 yılında 34.520.332.000 \$ turizm geliri elde edilmiş ve GSYİH içindeki oranı %4,6 olmuştur. 2020 yılında ise turizm geliri 12 milyar \$ seviyesine gerilemiş, GSYİH içindeki payı da %1,7'ye düşmüştür.

Tablo 1.5 Yıllara Göre Turizm Gelirleri ve GSYİH içindeki Payları (2017-2021)

YILLAR	TURİZM GELİRİ (Milyon \$)	ORTALAMA HARCAMA (\$)	TURİZM GELİRİNİN GSYİH İÇİNDEKİ PAYI (%)	TURİZM GİDERİ (Milyon \$)
2017	26 283	681	3,1	5 137
2018	29 512	647	3,8	4 896
2018	34 520	666	4,6	4 404
2020	12 059	762	1,7	1 105
2021	24 482	834	3,1	1 852

Çoban ve Özcan (2013) tarafından yapılan araştırmada 1963-2010 yılları arasında Türkiye'de ekonomik büyüme ile turizm gelirleri arasındaki nedensellik ilişkisi incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre turizm gelirlerindeki %1'lik artışın ekonomik büyümede %0,23 oranında artışa neden olduğu tespit edilmiştir (Çoban ve Özcan, 2013:257). Türkiye

Cumhuriyet Merkez Bankası'nın yayınladığı bir araştırma raporuna göre (TCMB, 2021), turist sayısındaki %10'luk artış GSYİH üzerinde üçer aylık çeyrek dönemlerde %0,7-%1,2 arasında değişen oranlarda artış etkisi yaratmaktadır. Aynı çalışmada ulusal ölçekte istihdam içinde turizmin payı %8,8 olarak belirtilmiştir. Turist sayısındaki her %10 artış turizmle bağlantılı alt sektörlerdeki istihdam üzerinde de olumlu etki yapmaktadır. Buna göre; konaklama sektöründeki istihdamın %96'sı turizm ile doğrudan bağlantılıdır ve turist sayısındaki %10 artış bu sektördeki istihdam seviyesinde %1,3 oranında artış sağlamaktadır.

Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) tarafından yayınlanan yıllık verilere göre, 2019 yılında 14.650.481 ile Türkiye'nin en çok turist gelen (KTB, 2020) ili olan Antalya'da 78.933 açık iş bulunmaktadır ve 48.241 kişi işe yerleştirilmiştir (İŞKUR, 2020). Pandemi etkileri altındaki 2020 yılında, Antalya'ya gelen turist sayısı 3.256.568'e düşmüş (KTB, 2021) buna paralel olarak açık iş sayısı 27.402 olmuş ve işe yerleştirilen kişi sayısı da 16.044 olarak önceki yıla göre %67 azalmıştır (İŞKUR, 2021).

Bir turizm destinasyonunda yapılan turistik harcamalar diğer bir deyişle turizm gelirleri, turizm sektörüne doğrudan olduğu gibi dolaylı olarak da istihdam sağlamaktadır. Bu istihdam 3 yolla gerçekleşmektedir; birincisi doğrudan turistlere hizmet üreten otel, restoran gibi alanlarda oluşan istihdamdır. İkincisi, turistik arz olarak kabul edilen eğlence mekanları, alışveriş merkezleri gibi yerlerde çalışanların istihdam edilmesidir. Üçüncüsü, turizm bölgelerinde yaşayan ve turizmden elde ettikleri gelirleri harcayan vatandaşların yarattığı ekonomik faaliyetler sonucu oluşan ilave istihdamdır. (Şit, 2016:103). Dönemsel olarak artan ve azalan turizm gelirlerinin, paralel bir şekilde istihdam üzerinde de olumlu ya da olumsuz etkileri olmaktadır. Turizm gelirlerinin artması ile birlikte yeni turistik tesis yatırımlarının gelmesi ve turizm işletmelerinin istihdam ettiği işgücü miktarının yükselmesi söz konusu olmaktadır. Gelirlerde tam tersi bir hareketin yaşanması durumunda da mevcut işletmeler istihdam seviyesini düşürmekte ve yeni yatırım kararları alınmamaktadır (Şit, 2016:104). Pandemi nedeniyle dünya da oluşan küresel krizin Türk ekonomisi üzerindeki yansımaları olarak; ihracat yapılan ülkelerde ekonominin daralmasıyla paralel Türkiye'den satın aldıkları mallarda da azalma olacağı için ihracat gelirlerinin azalması beklenebilir. Benzer şekilde uluslararası taşımacılık faaliyetlerinin yavaşlaması ve hammadde üretici ülkelerde imalat sanayilerinde daralma olmasına bağlı olarak da üretim miktarlarında düşüşler yaşanması, bunların sonucunda enflasyonun yükselmesi ve bütçe açığının artması beklenebilir (Arabacı ve Yücel, 2020:93).

Pandeminin ekonomik etkilerini azaltmak amacıyla Türkiye, dünyadaki pek çok ülke gibi çeşitli ekonomik tedbir paketlerini hayata geçirmiştir. İlk etapta 100 Milyar TL'lik bir

destek paketi açıklanmış, milli gelirin yaklaşık %2'sine denk gelen bu paket ile doğrudan gelir aktarımı şeklinde değil, devlete ödenmesi gereken ekonomik yükümlülüklerin ötelenmesi ya da iptali şeklinde bir destek sağlanmıştır (Beşballı, 2021:175). Krizin istihdam üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak açısından 25 Mart 2020 tarihinde Kısa Çalışma Ödeneği aktif hale getirilmiş, öncelikli olarak pandemi dolayısıyla faaliyeti sonlandırılan iş sahalarında sonrasında ise Turizm sektörü de dahil olarak tüm sektör çalışanları kapsam içine alınmıştır. 01 Temmuz 2021 tarihinde sona erdirilen bu uygulamayla, pandemi dolayısıyla çalışma imkanı olmayan toplam 3.75 milyon kişiye devlet tarafından nakdi ödeme yapılmıştır (Dinçay, 2021:1891).

Turizm işletmelerinin çalışmalarını riskli hale getiren, turistik bölgelerin güvenli olmadığına yönelik bir algı yaratan, turistleri bölgenin cazibesi ve konforu konusunda olumsuz etkileyen ve dolayısıyla bölgeye dönük turizm talebinin azalmasına, turizm gelirlerinin düşmesine, buna bağlı olarak turistik işletmelerin varlıklarını sürdürememesine sebep olan olaylar kriz olarak tanımlanabilir (Sönmez vd., 1994:2). Bu tanımlamaya göre pandeminin getirdiği sonuçlar turizm sektörünü bir krizin içine sokmuştur. Seyahat kısıtlamalarıyla birlikte, ulaşım harcamalarında azalma, otel, restoran, eğlence gibi iş sahalarında talep düşüşü, spor ve kültürel etkinliklerin iptali gibi olgular turizmin salgından en çok etkilenen sektörlerden biri haline getirmiştir (Bahar ve Çelik, 2020:128).

1.4.3. Literatür Taraması

Covid-19 pandemisinin Türkiye'deki turizm sektörü üzerinde yarattığı etkileri inceleyen, Doğru ve Koçak (2021:121) tarafından yapılan çalışmanın sonuç bölümünde, konaklama işletmelerine yansıyan etkinin daha çok ekonomik alanda olduğu, bu etkilerin maliyetlerde artış ve ekonomik kayıp olarak tanımlandığı görülmüştür. Pandeminin getirdiği kurallar ve anlayış değişiklikleri, turizm işletmelerinde sosyal mesafeye uyulması ve hijyen konularının daha önemli hale gelmesi sonucunu doğurmuştur. Başta konaklama olmak üzere turizme hizmet veren tüm alanlarda kapasitelerin azaltılması ve maliyetlerin artıp, gelirlerin azalması durumu ortaya çıkarmıştır. Farklı bir bakış açısı olarak, bu sürecin doğal olarak fiyatların artmasına sebep olacağı ve böylece uzun vadede ülkeye gelen turistlerin daha yüksek bedel ödemesini ve daha üst gelir seviyesindeki turistlerin gelmeye başlamasını sağlayabileceği de değerlendirilmektedir (Demir vd., 2020:97).

Pandemi döneminde Türk vatandaşlarının seyahat tercihlerini inceleyen bir araştırmanın sonuçlarına göre; bireylerin seyahatlerini sadece zorunlu kaldıkları zamanlarda yapmayı tercih ettikleri, kapasitesi azaltılmış toplu ulaşım araçları yerine kendi araçlarını kullanmak istedikleri, tanımadıkları insanlarla aynı ortamda bulunmak istemedikleri görülmüştür (Yenişehirlioğlu ve

Salha, 2020 :362). Toplumda bu anlamda oluşan tedirginliği azaltmak ve güvenli seyahat imkanlarını oluşturmak amacıyla, Kültür ve Turizm Bakanlığının önderliğini yaptığı ve İçişleri, Sağlık, Ulaştırma ve Dışişleri bakanlıklarının da katıldığı Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı geliştirilmiştir. Program kapsamında belirli kriterleri yerine getiren ve akredite firmalar tarafından denetlenerek belge almaya hak kazanan firmalara Güvenli Turizm Sertifikaları verilmiştir (Alaeddinoğlu ve Rol, 2020:250).

Havayolu başta olmak üzere, ulaşım araçlarıyla topluca seyahat edilen yerlerde, kalabalık gruplar halinde konaklama ve çeşitli organizasyonlara katılma mantığına dayanan kitle turizmi (Soyak, 2013:6), uluslararası büyük ölçekli kuruluşların da etkisi ile büyük bir turizm pazarı yaratmıştır. Ağırlıklı olarak denize kıyısı olan ülkelerde, sahil bölgelerinde ve yaz mevsimlerinde yoğunlaşan bu turizm hareketi, turizmin bölgeler ve mevsimler arasında sıkışmasına da sebep olmaktadır. Dış etkenlere çok bağımlı, büyük kuruluşlar tarafından yönlendirilen ve bölge ekonomilerine katkısı sınırlandırılmış bu tatil tarzından (Dinç, 1996:108), pandeminin getirdiği daha açık alanların tercih edilme ve kalabalıklardan uzaklaşma anlayışı ile farklı alternatiflere doğru bir yönelme de gözlenmektedir. Büyük konaklama tesislerinde hijyen ve sağlık koşulları konusunda yaşanan tedirginlik neticesinde, daha az insanla temas edilen, sosyal mesafe kuralına uyulan ve tüketicilerin başkalarından uzak zaman geçirilebilecekleri yerlerin alternatif haline geldiği görülmüştür. Yazlıklar, günlük kiralanan evler, glamping gibi tatil seçenekleri ön plana çıkmıştır (Yenişehirlioğlu ve Salha, 2020 :365).

Sosyal mesafenin korunmasının zor olduğu büyük konaklama tesisleri yerine, kırsal alanlarda küçük ve alternatif konaklama imkanlarının tercih edilmesi söz konusu olmaktadır. Bu yeni akıma bir örnek olarak Glamping, İngilizce “glamorous” (göz alıcı) ve “camping” (kamp yapma) kelimelerinin birleşimi oluşmuş bir kavramdır (Brooker ve Joppe, 2013: 1). Glamping turizmi, turistlerin konforlarından vazgeçmeden doğayla iç içe zaman geçirebilmelerini sağlamaktadır. İnsanların alışmış oldukları lüks yaşamdan tamamen vazgeçmelerini gerektirmeden, doğayla baş başa kalmalarını sağlayan glamping; lüks bir oteldeki hizmet, yiyecek içecek ve otel imkanlarının sürdürülebilirlik temelinde dizayn edildiği turistik bir ürün çeşidi olarak tanımlanmaktadır (Düzgün, 2021:149). Türkiye’de özellikle pandemi dönemi sonrasında glamping tesislerinin sayısının arttığı ve Fethiye, Bozcaada, Cunda, Kırklareli, Antalya, Trabzon gibi farklı bölgelerde işletmelerin hizmete açıldığı görülmüştür.

Covid-19 pandemisinin turizm sektörüne olumsuz etkilerinin yanında, beraberinde getirdiği bazı fırsatlar olduğu da düşünülmektedir. Bunlara örnek olarak sağlık sektörüne pandemi döneminde yapılan ilave yatırımların pandemi sonrasında sağlık turizmi için talep

artırıcı faktör olacağı değerlendirilmektedir (Çınar ve Özkaya, 2020:42). Kitle turizminden daha az insan teması olan, butik konaklama ve doğa ile yakın ilişkide bulunan bir tatil anlayışına yönelmenin turist başına harcama miktarını artıracığı, hijyen ve sağlık konularının önem kazanmasının toplam kaliteyi artıracığı gibi olumlu değişimlerin gerçekleşeceği düşünülmektedir (Kaygısız, 2021:87).



İKİNCİ BÖLÜM

BELİRSİZLİĞE TAHAMMÜLSÜZLÜK, İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

2.1. Belirsizliğe Tahammülsüzlük

Gelecekte beklenenlerin veya geleceğin net olmaması durumu belirsizlik olarak tanımlanmaktadır ve belirsizliğin bireylerin psikolojisi üzerindeki etkilerinin olumsuz olduğu kabul edilmektedir (Sarıçam ve Diğ., 2014:149). Belirsizlik içeren durumlarda bireylerin olumsuz tepki verme eğilimleri belirsizliğe tahammülsüzlük olarak tanımlanmıştır (Buhr ve Dugas, 2002:932). Bir başka çalışmada belirsizliğe tahammülsüzlüğün kaygıya öncülük edebileceği, anksiyete ile bağlantısı olduğu, yarattığı stresin mutsuzluğa sebep olduğu ortaya konmuştur (Sarıçam vd., 2014:150). Belirsizliğe tahammülsüzlüğü özellikle endişe duygusuna bağlayan ve bunun endişeyi yaratan en önemli faktörlerden biri olabileceğini öne süren çalışmalar yapılmıştır. Çalışmalar, belirsizliğe tahammülsüzlüğün ve endişenin yüksek oranda ilişkili olduğunu ve bu ilişkinin kaygı ve depresyon ikilisi ile paylaşılan varyansın sonucu olmadığını göstermiştir (Buhr ve Dugas, 2002:932).

Belirsizliğe tahammülsüzlük, olumsuz olayların olabileceği fikrine duyulan tahammülsüzlüktür. Belirsizliğe tahammülü olmayan insanlar, tüm belirsiz bilgileri, önemli fiziksel stres tepkilerine (yüksek nabız seviyesi, yüksek kan basıncı gibi) katkıda bulunan tehdit ediciler olarak yorumlama eğilimindedir (Carleton vd., 2007:106).

Pandemi döneminde ortaya çıkan ekonomik ve sosyal hayattaki belirsizlikler, bireylerin normal yaşama ne zaman döneceklerini bilmeden işlerini, gelirlerini ve alıştıkları yaşam standartlarını kaybetmelerine yol açmıştır. Muhtemeldir ki Covid-19 pandemisi insanların stres düzeylerini artırmakta, fiziksel sağlıklarını ve yaşamlarını tehdit etmekte ve ayrıca kaygı ve depresyon gibi çok çeşitli psikolojik sorunlarını tetiklemektedir (Bakioğlu vd., 2021:2372). Sağlıkla ilgili yarattığı endişelerin ötesinde, Covid-19 ekonomi ve istihdam alanlarında toplum içinde belirsizliği artırmış ve bu durum kaygı ve stres duygularını çoğaltmıştır (Karataş ve Uzun, 2021:1035).

Bu çalışma içerisinde Covid-19 pandemisinin yarattığı belirsizliğin, turizm sektörü çalışanları üzerindeki etkilerini ölçmek amacıyla geliştirilen (Carleton vd., 2007:108), Beşli Likert Tipi Belirsizliğe Tahammülsüzlük Kısa Ölçeğinin (BTÖ-12), Sarıçam ve arkadaşları tarafından Türkçeye uyarlanan (Sarıçam vd, 2014:148) versiyonu kullanılmıştır.

Ergenekon (2020:457), BTÖ-12 ölçeğini kullandığı çalışmasında farklı branşlardaki sporcuların Covid-19 pandemi sürecinde belirsizliğe tahammülsüzlük düzeylerini ve bunun

motivasyonel kararlılık tutumlarıyla ilişkisini incelemiştir. BTÖ-12 ölçeğinin alt boyutları olan “İleriye Yönelik Kaygı” ve “Engelleyici Kaygı” boyutlarının motivasyonel kararlılık tutumuna etkisini analiz etmiştir. Çalışma sonucunda küresel salgın gibi beklenmedik bir durum karşısında, duygu yönetiminin sporcular üzerinde yarattığı etki alanında önemli adımlar atılması gerektiği ortaya konmuştur.

Karataş ve Uzun (2021:1044) tarafından, pandemi sürecinden yüksek seviyede etkilenen gruplardan biri olan genç yetişkinlerin Covid-19 korkuları ve belirsizliğe tahammülsüzlük düzeyleri incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre genç yetişkinlerin belirsizliğe tahammülsüzlük düzeyleri ve Covid-19 korkuları arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Duman (2020:434) ise yaptığı araştırma sonucuna göre; belirsizliğe tahammülsüzlük ile Covid-19 korkusu arasında orta şiddetli, pozitif yönlü ve ileri düzeyde anlamlı korelasyonel bir ilişki tespit etmiştir.

Sarıçam (2014:7) üniversite öğrencilerinin mutluluk ve belirsizliğe tahammülsüzlük düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasında, belirsizliğe tahammülsüzlüğün mutluluğu olumsuz etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Chen ve Zeng (2021:5) Covid-19 sürecinde üniversiteden yeni mezun olmuş gençlerin istihdam kaygısı ile belirsizliğe tahammülsüzlükleri arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmalarında, hiyerarşik regresyon analizi sonucunda belirsizliğe tahammülsüzlüğün istihdam kaygısını pozitif olarak etkilediğini ortaya koymuştur.

Blanusa ve arkadaşları (2021:9) tarafından Sırbistan’da yapılan çalışma sonucuna göre; Covid-19 sürecinde işini kaybetme konusunda stres yaşayan kişilerin sahip olduğu stres seviyesi, sahip oldukları belirsizliğe tahammülsüzlük düzeyleri ile tolere edilebilmektedir.

2.2. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma, bir işgörenin çalışmakta olduğu işyerinden ayrılıp başka bir işyerinde çalışmaya devam etmesidir (Arıkan vd., 2020:590). Günümüz yaşam koşulları, çalışanların işten ayrılma isteklerinin sıklıkla dünyanın her yerindeki işletmelerde görülmesine sebep olmaktadır (Tekingündüz vd.,2014:5). Kişilerin çalışmakta oldukları kurumdan ayrılma eyleminin ön belirtileri, işten ayrılma niyeti olarak tanımlanmaktadır (Tette ve Meyer, 1993:259). İşten ayrılma niyeti, mevcut işyerlerindeki koşullardan memnun olmayan çalışanların (Onay ve Kılıcı,2011:365), işten ayrılmak amaçlı düşünceleri ve bu konuda gösterdikleri çaba olarak da ifade edilmektedir (Bothma ve Roodt, 2013:2).

Çalışanlar genellikle düşük ücret, farklı kariyer planları, çalışma koşullarından memnun olmamak ve fiziksel koşullar gibi nedenlerle kendi istekler ile işten ayrılırlar. İşten ayrılma

fiilen gerçekleşmeden önce çalışanlar işten ayrılma niyetlenirler. Diğer bir ifade ile işten ayrılmayla alakalı planlar yaparlar. Bu süreç eğer işveren tarafından zamanında farkedilip gerekli tedbirler alınmazsa işten ayrılma ile sonuçlanır (Koçak ve Yücel, 2018:684).

Bu çalışmada turizm sektöründeki kişilerin işten ayrılma niyetlerinin ölçülmesi amacıyla ilk kez Jung ve Yoon (2013:12) tarafından geliştirilen, Akgündüz ve Akdağ tarafından (2014: 304) Türkçeleştirilip kullanılan ve güvenilirlik analizleri yapılmış dört maddelik ölçek kullanılmıştır.

İşten ayrılmalar, bütün sektörler için yetişmiş insan kaynağının kaybı ve yeni istihdam için kaynak sarfedilmesi anlamına gelmektedir. ABD merkezli Work Institute (İş Enstitüsü) isimli kuruluşun 2018’de yayınladığı rapora göre; ABD’de işten ayrılan bir çalışanın işyerine ortalama maliyeti 15.000 \$ olarak hesaplanmıştır (Work Institute, 2018:33). Araştırma kapsamında 2017 yılında 34.000 kişiyle yapılan işten ayrılma görüşmelerine göre işten ayrılmalarda en fazla karşılaşılan nedenler şunlardır (Work Institute, 2018:17):

Kariyer gelişimi	%21
İş-Yaşam dengesi	%13
Yönetici tavrı	%11
Sağlık sorunları	%9
Vaad edilen-ödenen ücret	%9

İşverenler, işten ayrılmaların olumsuz etkilerinden işyerlerini korumak için nedenleri anlamaya çalışmakta ve tedbirler geliştirmektedirler (Kim vd., 2005:175). Bu konuda geliştirilen yaklaşımlardan bir tanesi “Yetenek Yönetimi”dir. Küresel iş dünyası içinde en kritik ve mücadele gerektiren konulardan birisi olarak kabul edilen yetenek yönetimi, işgücü konusunda oldukça duyarlı olan turizm sektörü için çok daha kritik bir önemdedir (Horner, 2017:2). Konaklama ve turizm işletmeleri, sürekli değişen sosyo-kültürel ve sosyo-politik ortamlarda faaliyet göstermektedir. Bu değişken ortamın getirdiği durağan olmayan istihdam imkanlarına rağmen, otelcilik ve turizmde istihdam edilen insanlar, işverenleri tarafından elde edilen başarı seviyelerinde kritik farklılıklar yaratır ve bu da yetenek yönetiminin neden dikkatli bir özen gerektirdiğinin altını çizer. Yetenekli insanlar, başarılı konaklama ve turizm işletmelerinin başarısının temelinde yer alır (Gibson, 2017:23). Muğla ilindeki turizm işletmelerinde çalışan kişiler arasında yapılan araştırmada, turizm işletmelerinde yetenek yönetimi çalışmalarının, kişilerin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre yetenek yönetimi algılaması ve işten ayrılma niyeti arasında zayıf da olsa negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bir diğer deyişle, yetenek yönetimi

uygulamaları turizm işletmelerinde işten ayrılma niyetini azaltabilmektedir (Türk ve Akbaba,2017:476).

Farklı iş sahalarında ve turizm sektörü özelinde işten ayrılma niyetinin ele alındığı çeşitli akademik çalışmalar yapılmıştır. Saatçi ve arkadaşları tarafından Çanakkale’de faaliyet gösteren otellerdeki çalışanlar arasında yapılan araştırmada, otel işletmelerindeki motivasyon sağlama amaçlı çeşitli çalışmaların iş tatmini sağlama durumu ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Toplam 237 otel çalışanı ile yapılan görüşmeler analiz edilerek ulaşılan sonuca göre; işletmelerde kullanılan motivasyonsağlama çalışmaları ile sağlanan iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir bağlantı ortaya konmuştur (Saatçi vd., 2019:781).

Arıkan ve arkadaşları (2020:599) tarafından Antalya’nın Kemer ilçesindeki otellerde çalışan kişiler arasında yapılan araştırma çalışmasında, iş becerikliliği ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki incelenmiştir. Araştırma sonuçlarının analiz edilmesi ile, otel çalışanlarının iş becerikliliği düzeyindekini artışın işten ayrılma niyetinde azalmayı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

Ankara ilindeki otel işletmelerinde çalışan kişiler arasında yapılan bir diğer araştırmada, örgütsel adalet kavramının otel çalışanları tarafından nasıl algılandığı, bu algının çalışanların motivasyonu üzerinde nasıl etki yaptığı ve işten ayrılma niyetini nasıl etkilediği incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların motivasyon düzeyleri arttıkça işten ayrılma niyetleri azalmaktadır. Benzer şekilde örgütsel adalet algısının yüksek olması da işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü etki yaratmaktadır (Uysal ve Tayfun, 2019:606).

Konya ilinde bulunan otellerin yiyecek-içecek bölümlerinde çalışan kişiler arasında, çalışanların bireysel performanslarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre çalışanların bireysel performans seviyesi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Pekerşen, 2020:67).

ABD’de bulunan otellerdeki çalışanlar arasında yapılan bir başka çalışmada, “subjective well-being” kavramının Covid-19 korkusunun yarattığı işten ayrılma niyeti üzerindeki aracı etkisi incelenmiştir. “Subjective well-being” ifadesi Türkçeye “özel iyi oluş” şeklinde çevrilmekte ve sağlıklı yaşam kültürünü teşvik eden, iş-hayat dengesini kurmaya ve stres gibi sorunlardan uzaklaşmaya odaklanan bir yaklaşımı ifade etmektedir (Gencer, 2018:2621). Araştırma sonuçları Covid-19 korkusunun çalışanların iş performanslarını etkileyebileceğini, bunun sonucunda da iş tatminsizliği ve işten ayrılma niyetini artırabileceğini ortaya koymuştur. (Maslakçı vd., 2022:71).

Güney Kore’de bulunan uluslararası bir restoran zincirinin çalışanları arasında yapılan bir araştırma çalışmasında, çalışanlara verilen servis eğitiminin iş tatmini sağlama düzeyi, yarattığı örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda çalışanların işyerinde aldığı servis eğitiminin, iş tatminiyle birlikte örgütsel bağlılığı da artırdığı ve işten ayrılma niyetini azalttığı tespit edilmiştir (Kim vd., 2005:188).

Özel bir hastanede çalışan hemşirelerin katıldığı bir akademik çalışmada algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyetinin ilişkisi incelenmiş, bu ilişkide iş tatminin aracı rolünün ne olduğu ortaya konmuştur. Bu araştırmanın sonuçlarına göre işten ayrılma niyetini azaltmada iş tatmini ve örgütsel desteğin önemli olduğu, işyerlerinden yeteri örgütsel destek alan hemşirelerin iş tatminlerinin yüksek olduğu ve işten ayrılma niyetlerinin düşük seviyede olduğu görülmüştür (Anafarta, 2015:122).

Türkiye’deki çeşitli kamu kurumlarında çalışan kişiler arasında Koçak ve Yücel (2018:699) tarafından yapılan çalışmada, çalışanların algıladığı örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide duygusal bağın aracı etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda çalışanlar tarafından algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisi olduğu ortaya konmuştur. Aynı çalışma sonucunda duygusal bağlılığın ise, çalışanlar tarafından algılanan örgütsel destek ile çalışanların işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide, sınırlı bir aracı etkisinin olduğu belirlenmiştir.

2.3. Algılanan Örgütsel Destek

İşletmeler tarafından çalışanlarına değer verilmesi, iyi veya kötü günlerinde yanlarında olup destek olması, çalışanların örgütün desteğini arkalarında hissetmeleri anlamındaki algılanan örgütsel destek, örgüt ile çalışanlar arasında bir gönül bağı kurulmasında etkilidir (Turunç ve Çelik, 2010:185). Herhangi bir örgütte, çalışanların aldıkları örgütsel desteğin karşılığında normalden daha verimli çalışacaklarını söyleyen sosyal değişim teorisi, ilk olarak Blau (1964) tarafından ortaya konmuştur. Bu teoriye göre örgüt ve çalışanlar arasında yazılı olmayan bazı bağlayıcı kuralları vardır, çalışanların bir değer olarak kabul edilmesi ve mutlu olmalarının önemsenmesi sonucunda çalışanlar da örgüt ile psikolojik bir bağ kurar ve kendilerini ait oldukları örgütün bir parçası olarak hissederler (Eisenberger vd., 1986:501). Örgütün sağladığı destek değil esas olarak çalışanlar tarafından algılanan destek seviyesi, iş ve işletmeye karşı tutumu belirlemektedir. Çalışanların algıladıkları örgütsel destek, kendilerini güvende hissetmelerini ve çalıştıkları örgütün gücünü arkalarında hissetmelerini sağlamaktadır (Özdevecioğlu, 2003:116).

Çalışanların; işletmeye verdikleri katkılar karşılığında, işletmenin kendilerine sunduğu imkanlar ile ilgili sahip oldukları algılar, algılanan örgütsel destek olarak tanımlanmaktadır (Koçak ve Yücel, 2018:684). Çalışan ihtiyaç duyduğunda (işle veya aileyle ilgili sorunlar , sağlık sorunları gibi), o güne kadar işletmeye yaptığı katkılarının sonucu olarak, işletmenin de kendisine yardımcı olmasını bekler. İşletmenin kendisine sağladığı destekle ilgili bir fikir oluşturur ve davranış gösterir (Aube vd., 2007:480). Bir diğer bakış açısına göre de; örgütler çalışanlarının beklediği saygıyı görmelerini, onaylanma ihtiyaçlarını karşıladığı ve onlarla bu çerçevede ilişki kurarak çabalarını ödüllendirdiği sürece, onların destek algılamalarını sağlamaktadırlar (Giray ve Şahin, 2012:2).

Çalışanların işyerlerinden bekledikleri desteği göremedikleri zaman işten ayrılma niyetlerinin oluşması olası bir durumdur (Anafarta, 2015:116). İş ortamında saygı duyulması, onaylanması, duygusal anlamda destek verilmesi gibi konular, çalışanların içinde bulundukları örgütten beklentileridir (Sevinç Altaş, 2021:828). Örgütsel destek algısı, çalışanların örgüte karşı duygusal bağlılık geliştirmelerini, iş performanslarını artırmalarını sağladığı ve işe devamsızlık, işten ayrılma niyeti gibi olumsuz düşüncelerden uzaklaşmalarını sağladığı için önemlidir (Giray ve Şahin, 2012:2).

Covid-19 sürecinde belirsizliğe tahammülsüzlüğün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi konusunda algılanan örgütsel desteğin aracı rolünün ölçülmesi amacıyla, Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği kullanılmıştır. Bahsi geçen ölçek ilk olarak 1985 yılında 36 maddelik bir şekilde Eisenberger ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş, Stassen ve Ursel tarafından 2009 yılında yaptıkları bir çalışma ile 10 madde olarak kısaltılmıştır. 2010 yılında Turunç ve Çelik tarafından Türkçeleştirilerek güvenirlik analizleri yapılan ölçek, bu çalışmada anket katılımcılarına sunulan soru setinde kullanılmıştır (Turunç ve Çelik, 2010:194).

Algılanan örgütsel desteği konu alan, iş hayatı üzerine yapılmış olan pek çok akademik çalışma vardır. Bu çalışmalara örnek olarak; algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide duygusal bağlılığın aracı etkisinin incelendiği araştırma bir kamu kurumu çalışanları arasında yapılmıştır. Araştırma sonuçları, algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın kısmi aracı etkisinin olduğunu ortaya koymuştur. Aynı araştırmanın sonuçlarına göre algılanan örgütsel desteğin, işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü etkisi olduğu da görülmüştür (Koçak ve Yücel, 2018:698).

Turunç ve Avcı (2015:57), Muğla ilinde bulunan konaklama işletmelerinde çalışan kişiler arasında yaptıkları araştırma sonucunda, algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif ve anlamlı etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Aynı çalışmada, algılanan örgütsel desteğin iş stresi üzerinde de negatif ve anlamlı etkisi olduğu görülmüştür.

Kişilik özelliklerinin, algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağlılığa olan etkisindeki rolünün incelendiği bir araştırma İstanbul'daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan kişiler arasında yapılmıştır. Araştırmada; çeşitli kişilik özelliklerinin örgütsel destek algısı ve duygusal bağlılık üzerindeki etkileri incelenmiştir (Özkan ve Boz, 2018:260).

Antalya ilindeki 5 yıldızlı otellerde görev yapan çalışanlar arasında gerçekleştirilen bir araştırma sonuçlarına göre; algılanan örgütsel destek çalışanların işletmelerini sahiplenerek içselleştirmesini sağlamaktadır. Bu sayede işletmeye sundukları katkılar artmaktadır. Psikolojik sermaye olarak tanımlanan, öz yeterlilik ve umut gibi özellikler üzerinde algılanan örgütsel desteğin pozitif yönlü etkisinin olduğu da aynı araştırma sonucunda ortaya konmuştur (Düzgün ve Yeşiltaş, 2019:547).

Birleşik Krallık'da yapılan bir araştırmada algılanan örgütsel desteğin çalışanların yaratıcılık özellikleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucu, örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanların yaratıcılık özelliklerindeki gelişimin, düşük olanlara göre daha ileri seviyede olduğunu göstermiştir (Aldabbas ve diğ., 2021:10).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE BULGULAR

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın yöntemine ilişkin amaç, cevap aranan sorular, model, kapsam, sınırlılıklar, veri toplama araçları ve analizler ile ilgili bilgiler alt başlıklar halinde verilmiştir.

3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Turizm; tarihsel gelişim süreci boyunca ekonomik krizler, terör olayları, salgınlar ve doğal afetler gibi olaylardan olumsuz etkilenmiştir. Covid-19 döneminde ertelenen ya da iptal edilen kongreler, fuarlar ve etkinlikler, yasaklanan konserler, giriş çıkışlara kapatılan ülkeler veya şehirler gibi tedbirler nedeniyle bir çok sektöre benzer şekilde turizmde de olumsuz yönde etkilenme olmuştur. Havayolu şirketleri, konaklama işletmeleri, seyahat acenteleri gibi turizm sektörünün önemli yapıtaşları, pandeminin başlamasıyla birlikte ekonomik olarak darboğazlar yaşamış ve pandemi süresince benzer sorunları yaşamaya devam etmişlerdir (Doğru ve Koçak, 2021: 109). Bulaşıcı virüslerin sebep olduğu pandemiler tıbbi bir gerçeklik olmalarının yanında, bireysel ve toplumsal olarak da pek çok etki yaratan olgulardır. Hastalığın meydana getirdiği tehdit algısı arttıkça insanlar yaşadıkları stresin etkisi ile her zamankinden farklı davranışlar sergilemektedirler. Tahmin edilemeyen bir durum olarak bulaşıcı hastalığın, korunma ve kaçınma gibi savunma davranışlarının görünmesine sebep olması doğal kabul edilmektedir (Karataş, 2020: 8). Salgın hastalıkların ölüm riski taşımaları sebebiyle insanlarda endişe, panik ve korku gibi duygular meydana getirdiği ama bunun yanında farkındalığı artırdığı, dayanışma ve başka insanlarla yardımlaşma gibi olumlu eylemlerin de artmasını sağladığı vurgulanmıştır (Mak vd., 2009: 324).

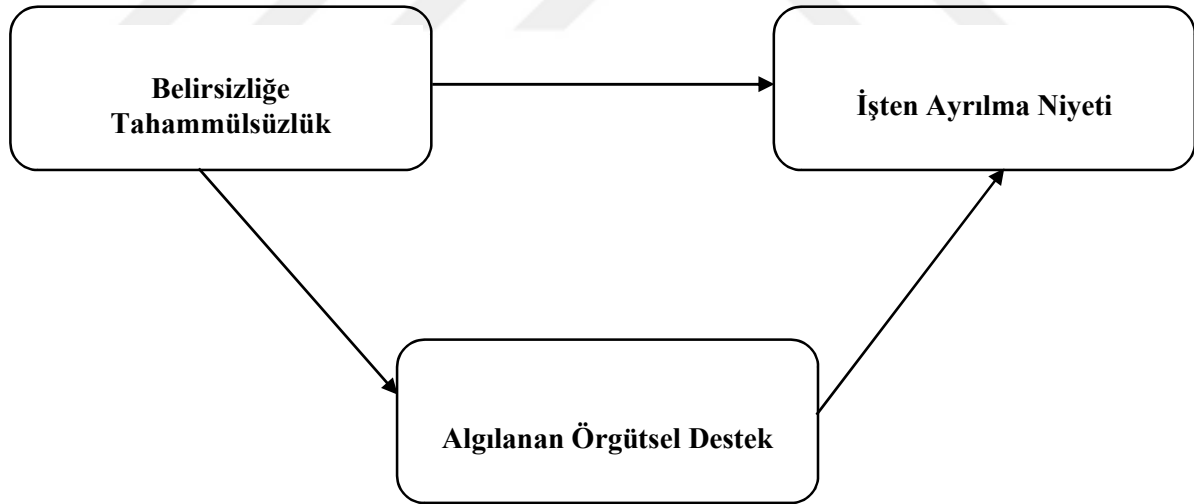
2019 yılının son aylarından itibaren dünyayı etkileyen Covid 19 pandemisi tüm sektörlerde çeşitli seviyelerde olumsuz etki yapmıştır. Pandeminin ne şekilde seyredeceğinin bilinmemesi ve yürürlüğe konan seyahat kısıtlamalarının ne zaman sonlanacağını tahmin edilememesi, çalışanlar üzerinde bir belirsizlik etkisi ortaya çıkarmıştır.

Bu belirsizlikten yola çıkarak; bu araştırmanın temel amacını, Covid 19 pandemi sürecinde, belirsizliğe tahammülsüzlüğün işten ayrılma niyetine etkisinin ve algılanan örgütsel desteğin bu etkideki aracı rolünün tespiti oluşturmuştur. Ayrıca belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan sosyal destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin tespiti ve bunların demografik ve mesleki çeşitli özelliklere göre farklılıklar gösterip göstermediğinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda, araştırma soruları aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

1. Covid 19 pandemi sürecinde; belirsizliğe tahammülsüzlük, işten ayrılma niyetini ve algılanan örgütsel desteği anlamlı olarak etkilemekte midir?
2. Covid 19 pandemi sürecinde; algılanan örgütsel destek, işten ayrılma niyetini anlamlı olarak etkilemekte midir?
3. Belirsizliğe tahammülsüzlüğün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, algılanan sosyal desteğin aracı rolü bulunmakta mıdır?
4. Belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti; cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine, departmana, pozisyona, çalışma düzenine, sektörde ve işletmede çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

3.1.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Bu araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modeli Karasar (2016) tarafından, “iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim olup olmadığını ve birlikte değişim mevcutsa bu değişimin derecesini tespit etmeyi amaçlayan araştırma modeli” olarak tanımlanmıştır. Bu model doğrultusunda, araştırma modeli Şekil 3.1’deki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 3.1 Araştırmanın Modeli

Araştırmanın hipotezleri ise aşağıdaki gibi geliştirilmiştir:

H₁: Belirsizliğe tahammülsüzlük, işten ayrılma niyetini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H₂: Belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel desteği negatif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H₃: Algılanan örgütsel destek, işten ayrılma niyetini negatif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H₄: Belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide, algılanan örgütsel desteğin aracı rolü bulunmaktadır.

3.1.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Araştırmanın kapsamını Akdeniz ve Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Dolayısıyla araştırma, belirtilen bölgelerde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan ve araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden katılımcıların, uygulanan anketlere verdikleri cevaplar ile sınırlandırılmıştır.

3.1.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Akdeniz ve Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır.

Araştırmanın örnekleme ise Akdeniz ve Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları arasından uygun (kolaycı) yöntemi ile seçilen toplam 480 kişiden oluşmaktadır. Uygun (kolaycı) örnekleme, örnekleme ait birimlerin kolay ulaşılabilir birimler arasından seçildiği örnekleme yöntemidir (Tuna, 2016). Bu doğrultuda araştırmacı, kolaylıkla ulaşabildiği 4 ve 5 yıldızlı otellerin çalışanlarına ve bunların yönlendirdiği yeni çalışanlara yüz yüze veya çevrimiçi yöntemler ile ulaşmış ve araştırma verilerinin toplanmasını sağlamıştır. Ancak katılımcıların mümkün olduğunca farklı departman ve pozisyon gibi özelliklere göre çeşitlendirilmesine özen gösterilmiştir. Anket formlarının incelenmesi sonucunda, 37 anket tekrar eden cevaplar ya da çok sayıda boş soru bırakılması nedenleriyle değerlendirmeye dahil edilmemiş, analiz sonuçları 443 anket üzerinden çalışılmıştır.

3.1.5. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Dört bölümden oluşan ankette, Belirsizliğe Tahammülsüzlük Ölçeği (BTÖ), Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ), İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği (İANÖ) ve tanıtıcı bilgilere yönelik sorular yer almıştır.

3.1.5.1. Belirsizliğe Tahammülsüzlük Ölçeği (BTÖ)

Belirsizliğe Tahammülsüzlük Ölçeği (BTÖ), Carleton, Sharpe ve Asmundson (2007) tarafından geliştirilmiş ve Sarıçam ve diğerleri (2014) tarafından yapılan geçerlik ve güvenirlik çalışması ile Türkçeye uyarlanmıştır. BTÖ 5'li Likert tipte (1: kesinlikle katılmıyorum – 5: kesinlikle katılıyorum) toplam 12 maddeden oluşmaktadır. Ayrıca ilk 7 maddede ileriye yönelik

kaygı düzeyini, sonraki 5 maddede ise engelleyici kaygı düzeyini inceleyen iki alt boyutu oluşturmaktadır. Herhangi bir ters yapıda madde olmayan ölçekten alınabilecek toplam puan 12-60 arasındadır ve alınan puanın artması ile katılımcının belirsizliğe tahammülsüzlük düzeyi de artmaktadır. Sarıçam vd. (2014) tarafından ölçeğin açıkladığı toplam varyans %78,57; RMSEA= 0,073 / CFI= 0,95 / IFI= 0,95 / GFI= 0,94 / SRMR= 0,046 ve Cronbach alfa değeri 0,88 bulunmuştur.

3.1.5.2. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ)

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ), Armstrong-Stassen ve Ursel (2009) tarafından geliştirilmiş, Turunç ve Çelik (2010) tarafından geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılarak Türkçe'ye uyarlanmıştır. AÖDÖ, 5'li Likert tipte (1: kesinlikle katılmıyorum – 5: kesinlikle katılıyorum) toplam 10 maddeden oluşmaktadır ve ölçek tek boyutlu bir yapı göstermektedir. Herhangi bir ters yapıda madde olmayan ölçekten alınabilecek toplam puan 10-50 arasındadır ve alınan puanın artması ile katılımcının algıladığı örgütsel destek düzeyi de artmaktadır. Turunç ve Çelik (2010) tarafından ölçeğin Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) şartlarını sağladığı belirtilmiş ve Cronbach alfa değeri 0,88 olarak bulunmuştur.

3.1.5.3. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği (İANÖ)

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği (İANÖ), Jung ve Yoon (2013) tarafından geliştirilmiş, Akgündüz ve Akdağ (2014) tarafından geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılarak Türkçe'ye uyarlanmıştır. İANÖ, 5'li Likert tipte (1: kesinlikle katılmıyorum – 5: kesinlikle katılıyorum) toplam 4 maddeden oluşmaktadır ve ölçek tek boyutlu bir yapı göstermektedir. Herhangi bir ters yapıda madde olmayan ölçekten alınabilecek toplam puan 4-20 arasında değişmektedir ve alınan puanın artması ile katılımcının işten ayrılma niyeti düzeyi de artmaktadır. Akgündüz ve Akdağ (2014) tarafından ölçeğin açıkladığı varyans %74,77, RMSEA= 0,082 / GFI= 0,94 / AGFI= 0,92 / CFI=0,97 olarak tespit edilmiş, Cronbach alfa değeri ise 0,80 olarak bulunmuştur.

3.1.6. Verilerin Analizi

Araştırmanın verileri nicel analiz yöntemleri ile değerlendirilmiştir. Bunun için sosyal bilimler için geliştirilmiş paket programdan faydalanılmıştır. Katılımcılara ilişkin tanıtıcı bulgular ile ölçeklere ait tanımlayıcı bulguların tespitinde tanımlayıcı istatistik yöntemleri, belirsizliğe tahammülsüzlük, işten ayrılma niyeti ve algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkilerin tespitinde Pearson korelasyon analizi, belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin aracı rolünün tespitinde Hayes (Process)

Analizi kullanılmıştır. Ayrıca, belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyetinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesinde bağımsız gruplar t-testi ve tek yönlü varyans analizine (ANOVA) başvurulmuştur. Çoklu karşılaştırmalarda Hochberg GT2 çoklu karşılaştırma (post-hoc) testi kullanılmıştır. Bunun nedeni gruplara ait varyanslar eşit olup grupların katılımcı sayıları arasındaki farkın birbirine yakın olmadığı durumlarda bu analizin önerilmesidir (Field, 2009).

Yapılan analizlerin tamamında %95 güven aralığının ve $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinin var olduğu değerlendirilmiştir. Analize dahil edilen ölçek puanlarının çarpıklık ve basıklık değerleri incelenerek, normal dağılım gösterip göstermediğine karar verilmiştir (Tablo 3.1).

Tablo 3.1 Ölçek Puanlarına Ait Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

	n	Çarpıklık	Basıklık
Belirsizliğe Tahammülsüzlük	443	-0,292	-0,170
İşten Ayrılma Niyeti	443	0,449	-0,594
Algılanan Örgütsel Destek	443	-0,285	-0,582

Tablo 3.1’de görüldüğü üzere değerlerin tamamı $\pm 1,00$ aralığındadır. Büyüköztürk (2011) tarafından bu değerlerin $\pm 1,00$ aralığında olması normal dağılımın kabul edilmesi gerektiği olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla araştırmada normal dağılımın var olduğu kabul edilmiş ve parametrik yöntemler kullanılmıştır.

3.2. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bulguları alt başlıklar halinde sunulmuştur.

3.2.1. Geçerlik ve Güvenirlik Bulguları

Araştırmada kullanılan ölçeklerin tamamı (BTÖ, AÖDÖ ve İANÖ) daha önce geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılarak literatürde yayınlanmış ölçeklerdir. Bu nedenle çalışmamızda ölçeklerin, öncelikle Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılarak açıkladıkları toplam varyans incelenmiştir (Tablo 3.2).

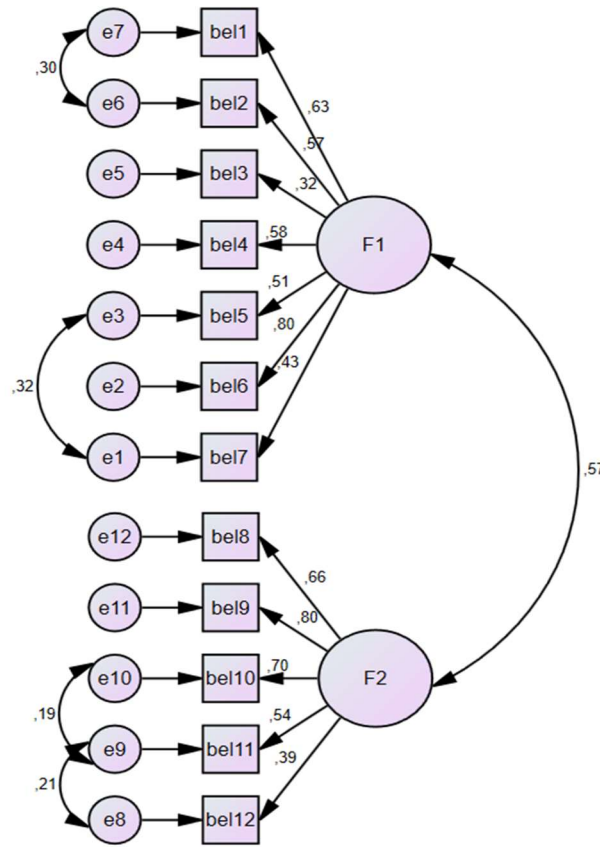
Tablo 3.2 Ölçeklerin Açıkladığı Varyanslara İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

	KMO	Bartlett's χ^2	Bartlett's p	Açıklanan Varyans
BTÖ	0,837	1526,384	0,000	57,250
İANÖ	0,760	423,520	0,000	58,358
AÖDÖ	0,905	1740,231	0,000	56,738

Tablo 3.2’de görüldüğü üzere ölçeklerin Keiser-Meyer-Olkin Katsayısı (KMO) değerleri 0,76 ve üzerinde, Bartlett bulguları ise anlamlı bulunmuştur. Ayrıca BTÖ’nün açıkladığı varyans %57,25, İANÖ’nün açıkladığı varyans %58,36 ve AÖDÖ’nün açıkladığı varyans %56,74 olarak tespit edilmiştir. AFA’da, KMO katsayısı değerinin en az 0,50; Bartlett Testi sonucunun anlamlı ve açıklanan varyansın en az %50 olması beklenmektedir (Büyüköztürk, 2011). Dolayısıyla AFA şartları sağlanmıştır.

Bunun ardından her bir ölçek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. DFA yapılarak elde edilen uyum iyiliği değerlerinden CMIN/Sd’nin <5 olması kabul edilebilir bir değer, <3 olması ideal değer olarak bildirilmektedir (Kelloway, 1998). NFI, CFI, IFI ve TLI’nın 0,90< olması istenmekte ancak yaklaşık değerler de kabul edilebilir görülmektedir. RMSEA’nın <1 olması kabul edilebilir, <0,08 olması beklenen değer olarak ve SRMR’nin 0,05-0,10 arasında olması kabul edilebilir değer olarak bildirilmektedir (Hu & Bentler, 1999; Schermelleh-Engel ve diğ., 2003).

Şekil 3.2’de BTÖ’ye ait path (yol) diyagramı ve uyum iyiliği değerleri verilmiştir.

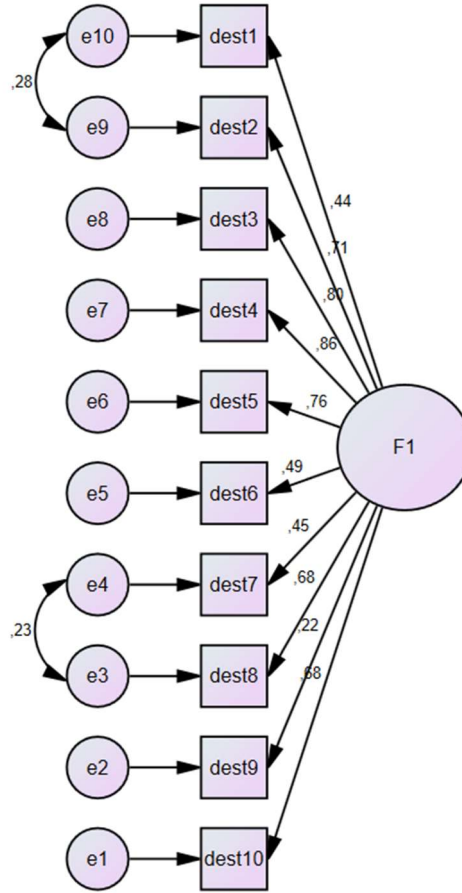


CMIN/df:3,406; NFI:,.892; CFI:,.920; IFI:,.921; TLI:,.892; RMSEA:,.074; SRMR:,.068

Şekil 3.2 Belirsizliğe Tahammülsüzlük Ölçeği (BTÖ) Path Diyagramı ve Uyum İyiliği Değerleri

Buna göre, BTÖ'nün iki alt boyutlu yapısı doğrulanmıştır. CMIN/df= 3,406; NFI= 0,892; CFI= 0,920; IFI= 0,921; TLI= 0,892; RMSEA= 0,074 ve SRMR= 0,068 olduğu görülmüştür. Bu değerler kabul edilebilir uyum iyiliği olarak görülmüş ve ölçeğin geçerli olduğu kabul edilmiştir.

Şekil 3.3'te AÖDÖ'ye ait path (yol) diyagramı ve uyum iyiliği değerleri verilmiştir.

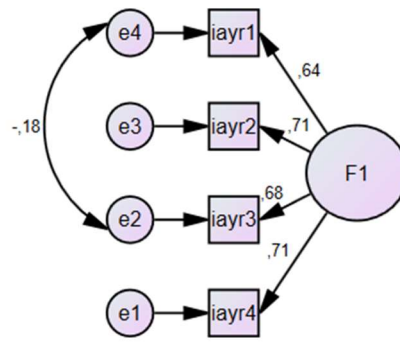


CMIN/df:2,700; NFI:,.949; CFI:,.967; IFI:,.967; TLI:,.955; RMSEA:,.062; SRMR:,.057

Şekil 3.3 Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ) Path Diyagramı ve Uyum İyiliği Değerleri

Buna göre AÖDÖ'nün tek boyutlu yapısı doğrulanmıştır. CMIN/df= 2,700; NFI= 0,949; CFI= 0,967; IFI= 0,967; TLI= 0,955; RMSEA= 0,062 ve SRMR= 0,057 olduğu görülmüştür. Bu değerler kabul edilebilir uyum iyiliği olarak görülmüş ve ölçeğin geçerli olduğu kabul edilmiştir.

Şekil 3.4'te İANÖ'ye ait path (yol) diyagramı ve uyum iyiliği değerleri verilmiştir.



CMIN/df:1,925; NFI:,996; CFI:,998; IFI:,998; TLI:,987; RMSEA:,046; SRMR:,052

Şekil 3.4 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği (İANÖ) Path Diyagramı ve Uyum İyiliği Değerleri

Buna göre İANÖ'nün tek boyutlu yapısı doğrulanmıştır. CMIN/df= 1,925; NFI= 0,996; CFI= 0,998; IFI= 0,998; TLI= 0,987; RMSEA= 0,046 ve SRMR= 0,052 olduğu görülmüştür. Bu değerler kabul edilebilir uyum iyiliği olarak görülmüş ve ölçeğin geçerli olduğu kabul edilmiştir.

Ayrıca, AFA ve DFA'dan sonra uygulanan Cronbach Alpha güvenirlik analizi sonucunda elde edilen veriler Tablo 3.3'te gösterilmiştir.

Tablo 3.3 Ölçeklere Ait Cronbach Alpha Güvenirlik Bulguları

	n	Madde Sayısı	Cronbach Alpha
BTÖ	443	12	0,819
İleriye Yönelik Kaygı	443	7	0,773
Engelleyici Kaygı	443	5	0,769
İANÖ	443	4	0,755
AÖDÖ	443	10	0,857

Buna göre Cronbach Alpha güvenirlik katsayıları BTÖ için $\alpha=0,819$ olarak bulunmuştur. BTÖ alt boyutlarında ise ileriye yönelik kaygı alt boyutunda $\alpha=0,773$; engelleyici kaygı alt boyutunda $\alpha=0,769$ olarak tespit edilmiştir. Ayrıca, İANÖ'nün güvenirliği $\alpha=0,755$ ve AÖDÖ'nün güvenirliği $\alpha=0,857$ olarak bulunmuştur. Bu değerlerin 0,70 ve üzerinde olması güvenirlik için yeterli görülmektedir (Büyüköztürk, 2011).

3.2.2. Katılımcılara İlişkin Bulgular

Covid 19 pandemi sürecinde belirsizliğe tahammülsüzlüğün işten ayrılma niyetine etkisinin ve algılanan örgütsel desteğin bu etkideki aracı rolünün tespiti amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmaya toplam 443 otel çalışanı katılmıştır.

Tablo 3.4'te katılımcıların cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyine göre dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.4 Katılımcıların Cinsiyet, Yaş ve Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı

		N	%
Cinsiyet	Kadın	252	56,9
	Erkek	191	43,1
Yaş	25 ve altı	141	31,8
	26-35	101	22,8
	36-45	121	27,3
	46 ve üzeri	80	18,1
Eğitim Düzeyi	Ortaokul	93	21,0
	Lise	171	38,6
	Ön lisans	65	14,7
	Lisans	95	21,4
	Yüksek lisans	14	3,2
	Belirtmeyen	5	1,1
Toplam		443	100

Buna göre katılımcıların %56,9'u (n= 252) kadın ve %43,1'i (n= 191) erkektir. Yaş grubu olarak katılımcıların %31,8'i (n= 141) 25 yaş ve altında, %22,8'i (n= 101) 26-35 yaş arasında, %27,3'ü (n= 121) 36-45 yaş arasında, %18,1'i (n= 80) 46 yaş ve üzerindedir.

Eğitim düzeyi olarak ise katılımcıların %21'i (n= 93) ortaokul, %38,6'sı (n= 171) lise, %14,7'si (n= 65) ön lisans, %21,4'ü (n= 95) lisans ve %3,2'si (n= 14) yüksek lisans mezunudur. Katılımcıların %1,1'i (n= 5) ise eğitim düzeyini belirtmemiştir.

Tablo 3.5'te ise katılımcıların çalışma özelliklerine göre dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.5 Katılımcıların Çalışma Özelliklerine Göre Dağılımı

		N	%
Departman	Yiyecek-İçecek	147	33,2
	Kat hizmetleri	63	14,2
	Ön büro	35	7,9
	Satış ve pazarlama	28	6,3
	Diğer	170	38,4
Pozisyon	Müdür	69	15,6
	Müdür yardımcısı	20	4,5
	Şef	74	16,7
	Personel	251	56,7
	Diğer	29	6,5
Çalışılan İşletme	5 yıldızlı otel	423	95,5
	4 yıldızlı otel	20	4,5
Çalışma Düzeni	Sezonluk	261	58,9
	12 aylık	182	41,1
Toplam		443	100

Buna göre, katılımcıların %33,2'si (n= 147) yiyecek-içecek, %14,2'si (n= 63) kat hizmetleri, %7,9'u (n= 35) ön büro, %6,3'ü (n= 28) satış ve pazarlama departmanında, %38,4'ü (n= 170) ise bunların dışında bir departmanda çalışmaktadır.

Pozisyon olarak ise katılımcıların % 15,6'sı (n= 69) müdür, %4,5'i (n= 20) müdür yardımcısı, %16,7'si (n= 74) şef, %56,7'si (n= 251) personel olarak; %6,5'i (n= 29) ise diğer bir pozisyonda çalışmaktadır. Ayrıca %95,5'i (n= 423) 5 yıldızlı otelde, %4,5'i (n= 20) 4 yıldızlı otelde çalışan katılımcıların %58,9'u (n= 261) sezonluk, %41,1'i (n= 182) ise 12 aylık olarak çalıştığını belirtmiştir.

Tablo 3.6'da ise katılımcıların sektörde ve işletmede çalışma süresine göre dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.6 Katılımcıların Sektörde ve İşletmede Çalışma Süresine Göre Dağılımı

	1 yıldan az		1-3 yıl		3-5 yıl		5-10 yıl		10 yıldan fazla	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%
Sektörde Çalışma Süresi	100	22,6	93	21,0	72	16,3	50	11,3	128	28,9
İşletmede Çalışma Süresi	188	42,4	109	24,6	61	13,8	52	11,7	33	7,4

Buna göre sektörde çalışma süresi katılımcıların %22,6'sında 1 yıldan az, %21'inde 1-3 yıl arası, %16,3'ünde 3-5 yıl, %11,3'ünde 5-10 yıl ve %28,9'unda 10 yıldan fazladır. İşletmede çalışma süresi ise katılımcıların %42,4'ünde 1 yıldan az, %24,6'sında 1-3 yıl arası, %13,8'inde 3-5 yıl, %11,7'sinde 5-10 yıl ve %7,4'ünde 10 yıldan fazladır.

3.2.3. Ölçeklere Ait Tanımlayıcı Bulgular

Tablo 3.7'de bu araştırmada kullanılan ölçeklerin değerlendirilmesi sonucunda ulaşılan tanımlayıcı bulgular verilmiştir.

Tablo 3.7 Ölçeklere Ait Tanımlayıcı Bulgular

	n	Min.	Maks.	$\bar{x}$	s
Belirsizliğe Tahammülsüzlük	443	12	60	40,16	9,41
İleriye Yönelik Kaygı	443	7	35	25,02	5,93
Engelleyici Kaygı	443	5	25	15,14	5,18
Algılanan Örgütsel Destek	443	10	50	36,43	8,43
İşten Ayrılma Niyeti	443	4	20	9,67	4,27

Buna göre, katılımcıların BTÖ'den aldıkları puanlar 12-60 arasında değişmiş ve ortalaması $40,16 \pm 9,41$ olarak bulunmuştur. Verilen cevaplara göre mümkün olan en düşük ve

en yüksek puanlara (12 ve 60 puan) oranlandığında, katılımcıların belirsizliğe tahammülsüzlük düzeylerinin %58,7 ile orta düzeyde olduğu söylenebilir. Ayrıca ileriye yönelik kaygı ve engelleyici kaygı ortalamaları sırasıyla $25,02 \pm 5,93$ ve $15,14 \pm 5,18$ olarak bulunmuştur.

Katılımcıların AÖDÖ'den aldıkları puanlar 10-50 arasında değişmiş ve ortalaması $36,43 \pm 8,43$ olarak bulunmuştur. Verilen cevaplara göre mümkün olan en düşük ve en yüksek puanlara (10 ve 50 puan) oranlandığında, katılımcıların algıladıkları örgütsel destek düzeylerinin %66 ile ortanın üstünde olduğu söylenebilir.

Ayrıca, katılımcıların İANÖ'den aldıkları puanlar 4-20 arasında değişmiş ve ortalaması $9,67 \pm 4,27$ olarak bulunmuştur. Verilen cevaplara göre mümkün olan en düşük ve en yüksek puanlara (4 ve 20 puan) oranlandığında, katılımcıların işten ayrılma niyeti düzeylerinin %35,4 ile düşük düzeyde olduğu söylenebilir.

3.2.4. Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

Algılanan örgütsel desteğin aracı rolünün tespit edilebilmesi için öncelikle katılımcıların belirsizliğe tahammülsüzlük, işten ayrılma niyeti ve algılanan örgütsel destek puanları arasındaki ilişkilerin incelenmesinde Pearson korelasyon analizi kullanılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.8'de gösterilmiştir.

Tablo 3.8 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

		Belirsizliğe Tahammülsüzlük	Algılanan Örgütsel Destek	İşten Ayrılma Niyeti
Belirsizliğe	Pearson r	1	-0,285	0,159
Tahammülsüzlük	p		0,000	0,001
Algılanan Örgütsel	Pearson r		1	-0,357
Destek	p			0,000
İşten Ayrılma Niyeti	Pearson r			1
	p			

Buna göre,

- belirsizliğe tahammülsüzlük ve algılanan örgütsel destek arasındaki ilişki zayıf düzeyde negatif ($r=-0,285$) ve anlamlıdır ($p<0,05$). Değişkenlerden birine ait puanlar arttığında diğeri zayıf düzeyde bir ilişki ile ancak anlamlı olarak azalmaktadır.

- belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki zayıf düzeyde pozitif ($r=0,159$) ve anlamlıdır ($p<0,05$). Değişkenlerden birine ait puanlar arttığında diğeri zayıf düzeyde bir ilişki ile anlamlı olarak artmaktadır.
- algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki orta düzeyde negatif ($r=-0,357$) ve anlamlıdır ($p<0,05$). Değişkenlerden birine ait puanlar arttığında diğeri orta düzeyde bir ilişki ile anlamlı olarak azalmaktadır.

Bu bulgular, algılanan örgütsel desteğin aracı rolünün tespitine yönelik analizlerin yapılabileceğini göstermiştir. Çünkü değişkenlerin tamamı arasında, algılanan örgütsel destek bu ilişkiye aracı olarak dahil edilmeden önce anlamlı ilişkiler bulunmaktadır (Baron & Kenny, 1986).

3.2.5. Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü

3.2.5.1. Katılımcıların Tamamında Örgütsel Desteğin Aracı Rolü

Belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin aracı rolü olup olmadığını tespit edebilmek için Hayes (Process) Analizi (Hayes, 2013) yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 3.9’da verilmiştir. Hayes Analizi, aracılık etkisi düzeyinin analiz edilmesi amacıyla geliştirilmiş önyükleme testinin, SPSS programında uygulanabilmesi için Hayes tarafından geliştirilmiş bir modüldür (Fayganoğlu, 2021:310).

Tablo 3.9 Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü

Model	Bağımsız Değişken(ler)	Bağımlı Değişken	b	S. H.	p	Önyükleme %95 Güven Aralığı (b)	
						Min.	Maks.
(1) Aracı Değişken Öncesi	Belirsizliğe Tahamm.	İşten Ayrılma Niyeti	0,072	0,021	0,001	0,030	0,114
(2) Aracı Değişken Sonrası	Belirsizliğe Tahamm.	Örgütsel Destek	-0,255	0,041	0,000	-0,335	-0,175
	Örgütsel Destek	İ. Ayrılma Niyeti	-0,172	0,023	0,000	-0,218	-0,126
	Belirsizliğe Tahamm.	İ. Ayrılma Niyeti	0,028	0,021	0,182	-0,013	0,069

Tablo 3.9’da öncelikle model 1’de görüldüğü üzere; algılanan örgütsel destek aracı değişken olarak dahil edilmeden önce belirsizliğe tahammülsüzlüğün, işten ayrılma niyeti

üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi bulunmaktadır ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=0,072$ 'dir.

Algılanan örgütsel destek, aracı değişken olarak dahil edildikten sonra ise (model 2'nin ilk satırında görüldüğü üzere) belirsizliğe tahammülsüzlüğün, algılanan örgütsel destek üzerinde negatif ve anlamlı etkisi bulunmuştur ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=-0,255$ 'dir. Devamında, algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif ve anlamlı etkisi bulunmaktadır ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=-0,172$ 'dir. Bu bulgular, belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisinin algılanan örgütsel destek üzerinden işten ayrılma niyetine anlamlı olarak iletildiğini göstermiştir.

Ancak algılanan örgütsel desteğin tam aracı değişken olarak değerlendirilebilmesi için aynı zamanda belirsizliğe tahammülsüzlüğün doğrudan etkisinin, algılanan örgütsel destek ilişkiye dahil edildiğinde anlamsız dönmeye gerekmemektedir (Baron ve Kenny, 1986). Model 2'deki bulgular bu yönüyle incelendiğinde, belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisinin anlamsız döndüğü görülmektedir ($p>0,05$). Dolayısıyla, etkinin sadece algılanan örgütsel destek üzerinden aktarıldığı, algılanan örgütsel desteğin "tam aracı değişken" olduğu tespit edilmiştir.

3.2.5.2. Kadınlarda Örgütsel Desteğin Aracı Rolü

Kadınlarda, belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin aracı rolü olup olmadığını tespit edebilmek için Hayes (Process) Analizi (Hayes, 2013) yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 3.10'da verilmiştir.

Tablo 3.10'da öncelikle model 1'de görüldüğü üzere; algılanan örgütsel destek aracı değişken olarak dahil edilmeden önce belirsizliğe tahammülsüzlüğün, işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi bulunmaktadır ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=0,072$ 'dir.

Algılanan örgütsel destek, aracı değişken olarak dahil edildikten sonra ise (model 2'nin ilk satırında görüldüğü üzere) belirsizliğe tahammülsüzlüğün, algılanan örgütsel destek üzerinde negatif ve anlamlı etkisi bulunmuştur ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=-0,270$ 'dir. Devamında, algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif ve anlamlı etkisi bulunmaktadır ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=-0,157$ 'dir. Bu bulgular, belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisinin algılanan sosyal destek üzerinden işten ayrılma niyetine anlamlı olarak iletildiğini göstermiştir.

Tablo 3.10 Kadınlarda, Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü

Model	Bağımsız Değişken(ler)	Bağımlı Değişken	b	S. H.	p	Önyükleme %95 Güven Aralığı (b)	
						Min.	Maks.
(1) Aracı Değişken Öncesi	Belirsizliğe Tahamm.	İşten Ayrılma Niyeti	0,072	0,029	0,013	0,015	0,129
(2) Aracı Değişken Sonrası	Belirsizliğe Tahamm.	Örgütsel Destek	-0,270	0,056	0,000	-0,380	-0,161
	Örgütsel Destek	İ. Ayrılma Niyeti	-0,157	0,031	0,000	-0,218	-0,096
	Belirsizliğe Tahamm.	İ. Ayrılma Niyeti	0,030	0,029	0,304	-0,0,27	0,086

Ancak yine model 2'deki bulgular incelendiğinde, belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisinin anlamsızla döndüğü görülmektedir ($p>0,05$). Dolayısıyla, etkinin sadece algılanan örgütsel destek üzerinden aktarıldığı, kadınlarda algılanan örgütsel desteğin “tam aracı değişken” olduğu tespit edilmiştir.

3.2.5.3. Erkeklerde Örgütsel Desteğin Aracı Rolü

Erkeklerde, belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin aracı rolü olup olmadığını tespit edebilmek için Hayes (Process) Analizi (Hayes, 2013) yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.11’de gösterilmiştir.

Tablo 3.11 Erkeklerde, Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü

Model	Bağımsız Değişken(ler)	Bağımlı Değişken	b	S. H.	p	Önyükleme %95 Güven Aralığı (b)	
						Min.	Maks.
(1) Aracı Değişken Öncesi	Belirsizliğe Tahamm.	İşten Ayrılma Niyeti	0,071	0,032	0,027	0,008	0,134
(2) Aracı Değişken Sonrası	Belirsizliğe Tahamm.	Örgütsel Destek	-0,238	0,060	0,000	-0,355	-0,120
	Örgütsel Destek	İ. Ayrılma Niyeti	-0,203	0,036	0,000	-0,274	-0,132
	Belirsizliğe Tahamm.	İ. Ayrılma Niyeti	0,023	0,031	0,457	-0,038	0,123

Tablo 3.11’de öncelikle model 1’de görüldüğü üzere; algılanan örgütsel destek aracı değişken olarak dahil edilmeden önce belirsizliğe tahammülsüzlüğün, işten ayrılma niyeti

üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi bulunmaktadır ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=0,071$ 'dir.

Algılanan örgütsel destek, aracı değişken olarak dahil edildikten sonra ise (model 2'nin ilk satırında görüldüğü üzere) belirsizliğe tahammülsüzlüğün, örgütsel destek algısı üzerindeki etkisinin negatif ve anlamlı olduğu bulunmuştur ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b = -0,238$ 'dir. Devamında, işten ayrılma niyeti üzerindeki örgütsel destek algısının negatif ve anlamlı etkisi bulunmaktadır ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b = -0,203$ 'tür. Bu bulgular, belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisinin algılanan sosyal destek üzerinden işten ayrılma niyetine anlamlı olarak iletildiğini göstermiştir.

Ancak yine model 2'deki bulgular incelendiğinde, belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisinin anlamsız döndüğü görülmektedir ($p>0,05$). Dolayısıyla, etkinin sadece algılanan örgütsel destek üzerinden aktarıldığı, erkeklerde algılanan örgütsel desteğin "tam aracı değişken" olduğu tespit edilmiştir.

3.2.5.4. Sezonluk Çalışanlarda Örgütsel Desteğin Aracı Rolü

Sezonluk çalışanlarda, belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide, örgütsel desteğin algısının aracı rolü olup olmadığını tespit edebilmek için Hayes (Process) Analizi (Hayes, 2013) yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.12'de gösterilmiştir.

Tablo 3.12 Sezonluk Çalışanlarda, Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü

Model	Bağımsız Değişken(ler)	Bağımlı Değişken	b	S. H.	p	Önyükleme %95 Güven Aralığı (b)	
						Min.	Maks.
(1) Aracı Değişken Öncesi	Belirsizliğe	İşten	0,052	0,027	0,046	0,001	0,106
	Tahamm.	Ayrılma Niyeti					
(2) Aracı Değişken Sonrası	Belirsizliğe	Örgütsel	-0,202	0,055	0,000	-0,310	-0,094
	Tahamm.	Destek					
	Örgütsel Destek	İ. Ayrılma Niyeti	-0,188	0,029	0,000	-0,245	-0,132
	Belirsizliğe	İ. Ayrılma Niyeti	0,014	0,026	0,586	-0,037	0,065
	Tahamm.						

Tablo 3.12'de öncelikle model 1'de görüldüğü üzere; algılanan örgütsel destek aracı değişken olarak dahil edilmeden önce belirsizliğe tahammülsüzlüğün, işten ayrılma niyeti

üzerindeki etkisinin pozitif ve anlamlı olduğu bulunmuştur ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=0,052$ 'dir.

Algılanan örgütsel destek, aracı değişken olarak dahil edildikten sonra ise (model 2'nin ilk satırında görüldüğü üzere) belirsizliğe tahammülsüzlüğün, algılanan örgütsel desteğin seviyesi üzerindeki etkisi negatif ve anlamlı olarak bulunmuştur ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=-0,202$ 'dir. Devamında, algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi de negatif ve anlamlı olarak bulunmuştur ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=-0,188$ 'tür. Bu bulgular, belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisinin algılanan sosyal destek üzerinden işten ayrılma niyetine anlamlı olarak iletildiğini göstermiştir.

Ancak yine model 2'deki bulgular incelendiğinde, belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisinin anlamsızla döndüğü görülmektedir ($p>0,05$). Dolayısıyla, etkinin sadece algılanan örgütsel destek üzerinden aktarıldığı, sezonluk çalışanlarda algılanan örgütsel desteğin "tam aracı değişken" olduğu tespit edilmiştir.

3.2.5.5. 12 Ay Çalışanlarda Örgütsel Desteğin Aracı Rolü

12 ay çalışanlarda, belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide örgütsel desteğin algısının aracılık rolü olup olmadığını tespit edebilmek için Hayes (Process) Analizi (Hayes, 2013) yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.13'te gösterilmiştir.

Tablo 3.13 12 Ay Çalışanlarda, Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü

Model	Bağımsız Değişken(ler)	Bağımlı Değişken	b	S. H.	p	Önyükleme %95 Güven Aralığı (b)	
						Min.	Maks.
(1) Aracı Değişken Öncesi	Belirsizliğe	İşten	0,112	0,034	0,001	0,044	0,179
	Tahamm.	Ayrılma Niyeti					
(2) Aracı Değişken Sonrası	Belirsizliğe	Örgütsel	-0,344	0,062	0,000	-0,466	-0,222
	Tahamm.	Destek					
	Örgütsel Destek	İ. Ayrılma Niyeti	-0,133	0,040	0,001	-0,212	-0,054
	Belirsizliğe	İ. Ayrılma Niyeti	0,066	0,036	0,070	-0,005	0,137
	Tahamm.						

Tablo 3.13'te öncelikle model 1'de görüldüğü üzere; algılanan örgütsel destek aracı değişken olarak dahil edilmeden önce belirsizliğe tahammülsüzlüğün, işten ayrılma niyeti

üzerindeki etkisi pozitif ve anlamlı olarak bulunmuştur ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=0,112$ 'dir.

Algılanan örgütsel destek, aracı değişken olarak dahil edildikten sonra ise (model 2'nin ilk satırında görüldüğü üzere) belirsizliğe tahammülsüzlüğün, örgütsel destek algısı üzerindeki etkisinin negatif ve anlamlı olduğu bulunmuştur ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=-0,344$ 'tür. Devamında, işten ayrılma niyeti üzerinde algılanan örgütsel desteğin negatif ve anlamlı etkisi olduğu bulunmuştur ($p<0,05$). Bu etkinin gücünü gösteren $b=-0,133$ 'tür. Bu bulgular, belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisinin algılanan sosyal destek üzerinden işten ayrılma niyetine anlamlı olarak iletildiğini göstermiştir. Ancak yine tabloda, belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisinin anlamsız döndüğü görülmektedir ($p>0,05$). Dolayısıyla, etkinin sadece algılanan örgütsel destek üzerinden aktarıldığı, 12 ay çalışanlarda algılanan örgütsel desteğin “tam aracı değişken” olduğu tespit edilmiştir.

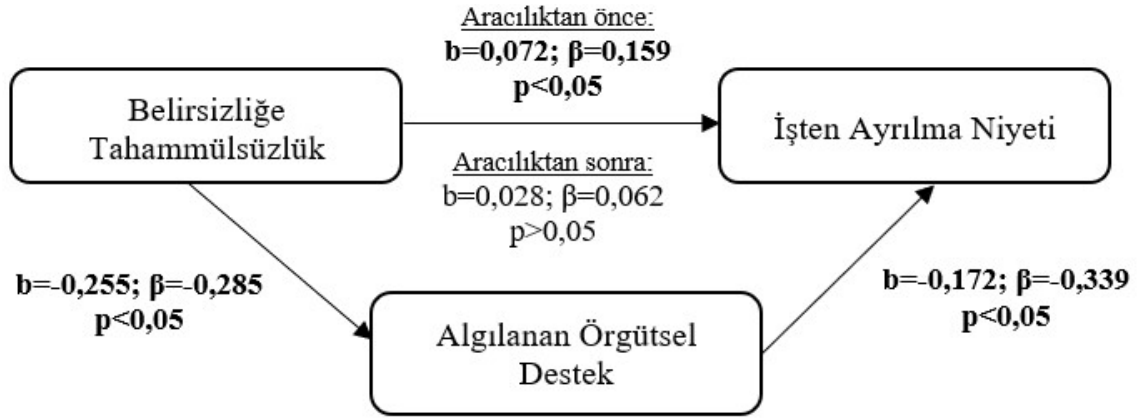
3.2.5.6. Algılanan Örgütsel Desteğin Farklı Gruplardaki Aracı Rolünün Karşılaştırılması

Önceki başlıklarda tespit edildiği üzere; algılanan örgütsel destek erkeklerde, kadınlarda, sezonluk çalışanlarda ve 12 aylık çalışanlarda “tam aracı değişken” özelliği göstermiştir. Etkinin gücünü gösteren bulgular detaylı olarak incelendiğinde ise;

- Algılanan örgütsel destek dahil edilmeden önce, belirsizliğe tahammülsüzlüğün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin en güçlü olduğu grup 12 ay süre ile çalışanlardır ($\beta=0,236$). Bunu sırasıyla erkekler ($\beta=0,160$), kadınlar ($\beta=0,156$) ve sezonluk çalışanlar ($\beta=0,118$) izlemiştir.
- Algılanan örgütsel destek dahil edildikten sonra, belirsizliğe tahammülsüzlüğün işten ayrılma niyeti üzerindeki doğrudan etkisindeki azalma oranları değerlendirildiğinde; algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisinin en güçlü olduğu grup sezonluk çalışanlardır (doğrudan etkide %72,9 azalma olmuştur). Bunu sırasıyla erkekler (%67,5 azalma), kadınlar (%59 azalma) ve 12 aylık çalışanlar (%41,1 azalma) izlemiştir.

3.2.5.7. Hipotezlerin Kabulü/Reddi

Hipotezlerin kabulü veya reddi ile ilgili olarak tespit edilen bulguları Şekil 3.5'deki gibi göstermek mümkündür:



Şekil 3.5 Araştırmanın Modeli (Tespit Edilen Bulgular İle)

Bu bulgulara dayalı olarak;

“H₁: Belirsizliğe tahammülsüzlük, işten ayrılma niyetini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.” kabul edilmiştir.

“H₂: Belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel desteği negatif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.” kabul edilmiştir.

“H₃: Algılanan örgütsel destek, işten ayrılma niyetini negatif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.” kabul edilmiştir.

“H₄: Belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide, algılanan örgütsel desteğin aracı rolü bulunmaktadır.” kabul edilmiştir.

3.2.6. Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi

3.2.6.1. Cinsiyet

Belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyetinin cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği bağımsız gruplar t-testi ile incelenmiş ve ulaşılan sonuçlar Tablo 3.14’te gösterilmiştir.

Tablo 3.14 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Cinsiyete Göre İncelenmesi

	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	s	Fark	S. Hata	t	Sd	p
Belirsizliğe Tahammülsüzlük	Kadın	191	40,37	9,31	0,37	0,90	0,407	441	0,684
	Erkek	252	40,00	9,50					
Algılanan Örgütsel Destek	Kadın	191	37,19	7,94	1,34	0,81	1,655	441	0,099
	Erkek	252	35,85	8,75					
İşten Ayrılma Niyeti	Kadın	191	9,84	4,13	0,29	0,41	0,718	441	0,473
	Erkek	252	9,54	4,37					

Elde edilen sonuçlar, cinsiyete göre belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinde anlamlı farklılık olmadığını göstermiştir ($p>0,05$).

3.2.6.2. Yaş

Belirsizliğe tahammülsüzlük, işten ayrılma niyeti ve algılanan örgütsel destek ölçeklerinin yaşa göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmış ve ulaşılan sonuçlar Tablo 3.15'te gösterilmiştir.

Buna göre, belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyetinin yaşa göre anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 3.15 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Yaşa Göre İncelenmesi

	Yaş	n	$\bar{x}$	s	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ort.	F	p
Belirsizliğe Tahammülsüzlük	25 ve altı	141	40,99	9,31	G. Arası	175,301	3	58,434	0,659	0,578
	26-35	101	39,38	10,07	Gruplar İçi	38946,997	439	88,718		
	36-45	121	39,79	9,02	Toplam	39122,298	442			
	46 ve üzeri	80	40,26	9,35						
Algılanan Örgütsel Destek	25 ve altı	141	35,98	8,86	G. Arası	120,496	3	40,165	0,564	0,639
	26-35	101	35,94	7,85	Gruplar İçi	31270,014	439	71,230		
	36-45	121	36,87	8,15	Toplam	31390,510	442			
	46 ve üzeri	80	37,18	8,82						
İşten Ayrılma Niyeti	25 ve altı	141	10,03	4,16	G. Arası	40,257	3	13,419	0,736	0,531
	26-35	101	9,80	4,32	Gruplar İçi	8003,626	439	18,231		
	36-45	121	9,38	4,31	Toplam	8043,883	442			
	46 ve üzeri	80	9,31	4,35						

3.2.6.3. Eğitim Düzeyi

Belirsizliğe tahammülsüzlük, işten ayrılma niyeti ve algılanan örgütsel desteğin eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için tek yönlü varyans (ANOVA) analizi kullanılmış ve ulaşılan sonuçlar Tablo 3.16'da gösterilmiştir.

Tablo 3.16 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Eğitim Düzeyine Göre İncelenmesi

	Eğitim Düzeyi	n	$\bar{x}$	s	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ort.	F	p	Fark
Belirsizliğe Tahammülsüzlük	Ortaokul ^a	93	41,82	9,55	G. Arası	832,404	3	277,468	3,177	0,024	d>a,b
	Lise ^b	171	40,73	9,88	Gruplar İçi	37901,753	434	87,331			
	Ön lisans ^c	65	40,05	7,60	Toplam	38734,158	437				
	Lisans ve üzeri ^d	109	37,97	9,24							
Algılanan Örgütsel Destek	Ortaokul	93	38,28	8,53	G. Arası	377,223	3	125,741	1,782	0,150	-
	Lise	171	36,01	9,10	Gruplar İçi	30618,257	434	70,549			
	Ön lisans	65	35,95	7,33	Toplam	30995,479	437				
	Lisans ve üzeri	109	36,06	7,71							
İşten Ayrılma Niyeti	Ortaokul ^a	93	9,15	4,45	G. Arası	167,915	3	55,972	3,103	0,026	d>a,b
	Lise ^b	171	9,13	4,01	Gruplar İçi	7829,090	434	18,039			
	Ön lisans ^c	65	10,25	4,14	Toplam	7997,005	437				
	Lisans ve üzeri ^d	109	10,49	4,49							

Buna göre, algılanan örgütsel desteğin eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) ancak belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyetinin eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür ($p<0,05$).

Hangi grupların anlamlı farklılık gösterdiğini görmek için yapılan post-hoc (çoklu karşılaştırma) testi sonucunda, lisans ve üzeri mezuniyete sahip çalışanların belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyeti ortaokul ve lise mezunlarından anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur ($p<0,05$).

3.2.6.4. Departman

Belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyetinin çalışılan departmana göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için tek yönlü varyans (ANOVA) analizi kullanılmış ve ulaşılan sonuçlar Tablo 3.17’de gösterilmiştir.

Buna göre, belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyetinin çalışılan departmana göre anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 3.17 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışılan Departmana Göre İncelenmesi

	Departman	n	$\bar{x}$	s	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ort.	F	p
Belirsizliğe Tahammülsüzlük	Yiyecek-İçecek	147	40,56	9,37	G. Arası	265,499	4	66,375	0,748	0,560
	Ön büro	35	38,74	10,18	Gruplar İçi	38856,799	438	88,714		
	Satış ve pazarl.	28	39,29	7,88	Toplam	39122,298	442			
	Kat hizmetleri	63	41,54	9,77						
	Diğer	170	39,74	9,39						
Algılanan Örgütsel Destek	Yiyecek-İçecek	147	36,73	8,83	G. Arası	242,170	4	60,543	0,851	0,493
	Ön büro	35	36,91	7,16	Gruplar İçi	31148,340	438	71,115		
	Satış ve pazarl.	28	34,50	7,17	Toplam	31390,510	442			
	Kat hizmetleri	63	35,24	8,37						
	Diğer	170	36,83	8,52						
İşten Ayrılma Niyeti	Yiyecek-İçecek	147	9,85	4,24	G. Arası	159,258	4	39,814	2,212	0,067
	Ön büro	35	10,46	3,32	Gruplar İçi	7884,625	438	18,001		
	Satış ve pazarl.	28	11,18	4,14	Toplam	8043,883	442			
	Kat hizmetleri	63	9,84	4,56						
	Diğer	170	9,04	4,31						

3.2.6.5. Pozisyon

Belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyetinin çalışılan pozisyona göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için tek yönlü varyans (ANOVA) analizi kullanılmış ve ulaşılan sonuçlar Tablo 3.18’de gösterilmiştir.

Tablo 3.18 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışılan Pozisyona Göre İncelenmesi

	Pozisyon	n	$\bar{x}$	s	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ort.	F	p	Fark
Belirsizliğe Tahammülsüzlük	Müdür ^a	69	38,03	8,62	G. Arası	937,177	4	234,294	2,687	0,031	d,e>a,c
	Müdür yard. ^b	20	38,85	9,54	G. İçi	38185,121	438	87,181			
	Şef ^c	74	38,39	9,51	Toplam	39122,298	442				
	Personel ^d	251	41,15	9,46							
	Diğer ^e	29	42,14	9,33							
Algılanan Örgütsel Destek	Müdür	69	36,29	7,97	G. Arası	150,100	4	37,525	0,526	0,717	-
	Müdür yard.	20	36,15	8,62	G. İçi	31240,410	438	71,325			
	Şef	74	37,64	8,71	Toplam	31390,510	442				
	Personel	251	36,25	8,52							
	Diğer	29	35,38	8,02							
İşten Ayrılma Niyeti	Müdür ^a	69	10,46	4,46	G. Arası	240,380	4	60,095	3,373	0,010	a,b,e>c
	Müdür yard. ^b	20	11,45	4,43	G. İçi	7803,502	438	17,816			
	Şef ^c	74	8,47	4,10	Toplam	8043,883	442				
	Personel ^d	251	9,56	4,09							
	Diğer ^e	29	10,59	4,87							

Buna göre, algılanan örgütsel desteğin pozisyona göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) ancak belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyetinin pozisyona göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür ($p<0,05$).

Hangi grupların anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmek için yapılan post-hoc (çoklu karşılaştırma) testi sonucunda, personelin ve diğer çalışanların belirsizliğe tahammülsüzlüğü müdür ve şeflerden anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur ($p<0,05$).

Ayrıca, müdür, müdür yardımcısı ve diğer çalışanların işten ayrılma niyeti şeflerden anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur ($p<0,05$). **Çalışma Düzeni**

Belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyetinin çalışma düzeyine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği bağımsız gruplar t-testi ile incelenmiş ve ulaşılan sonuçlar Tablo 3.20’de gösterilmiştir.

Buna göre, algılanan örgütsel desteğin çalışma düzenine göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) ancak belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyetinin çalışma düzenine göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür ($p<0,05$). Sezonluk çalışanların belirsizliğe tahammülsüzlük düzeyleri 12 ay çalışanlardan; 12 ay çalışanların işten ayrılma niyetleri sezonluk çalışanlardan anlamlı olarak daha yüksektir.

Tablo 3.19 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışma Düzenine Göre İncelenmesi

	Çalışma Düzeni	n	$\bar{x}$	s	Fark	S. Hata	t	Sd	p
Belirsizliğe Tahammülsüzlük	Sezonluk	261	41,03	9,19	2,12	0,90	2,348	441	0,019
	12 aylık	182	38,91	9,59					
Algılanan Örgütsel Destek	Sezonluk	261	36,76	8,30	0,80	0,81	0,986	441	0,325
	12 aylık	182	35,96	8,60					
İşten Ayrılma Niyeti	Sezonluk	261	9,33	4,04	-0,84	0,41	-2,044	441	0,042
	12 aylık	182	10,16	4,53					

3.2.6.6. Sektörde Çalışma Süresi

Belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyetinin sektörde çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için tek yönlü varyans (ANOVA) analizi kullanılmış ve ulaşılan sonuçlar Tablo 3.21’de gösterilmiştir.

Tablo 3.20 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin Sektörde Çalışma Süresine Göre İncelenmesi

	Sektörde Çalışma Süresi	n	$\bar{x}$	s	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ort.	F	p	Fark
Belirsizliğe Tahammülsüzlük	1 yıldan az ^a	100	40,96	9,68	Gruplar Arası	1430,879	4	357,220	4,157	0,003	a,b,d>e
	1-3 yıl ^b	93	42,27	8,21	Gruplar İçi	37691,419	438	86,053			
	3-5 yıl ^c	72	39,28	9,69	Toplam	39122,298	442				
	5-10 yıl ^d	50	42,02	10,21							
	10 yıldan fazla ^e	128	37,78	9,06							
Algılanan Örgütsel Destek	1 yıldan az	100	36,36	8,51	Gruplar Arası	172,048	4	43,012	0,603	0,660	-
	1-3 yıl	93	36,44	7,62	Gruplar İçi	31218,463	438	71,275			
	3-5 yıl	72	35,31	8,90	Toplam	31390,510	442				
	5-10 yıl	50	37,66	8,74							
	10 yıldan fazla	128	36,63	8,57							
İşten Ayrılma Niyeti	1 yıldan az	100	9,71	3,84	Gruplar Arası	65,913	4	16,478	0,905	0,461	-
	1-3 yıl	93	8,99	3,95	Gruplar İçi	7977,969	438	18,215			
	3-5 yıl	72	9,94	4,29	Toplam	8043,883	442				
	5-10 yıl	50	10,24	4,93							
	10 yıldan fazla	128	9,76	4,51							

Buna göre, algılanan örgütsel desteğin ve işten ayrılma niyetinin sektörde çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) ancak belirsizliğe tahammülsüzlüğün anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür ($p<0,05$).

Hangi grupların anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmek için yapılan post-hoc (çoklu karşılaştırma) testi sonucunda, 0-3 yıl arası çalışanlar ile 5-10 yıl arası çalışanların tahammülsüzlüğü 10 yıldan fazla çalışanlardan anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur ($p<0,05$).

3.2.6.7. İşletmede Çalışma Süresi

Belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyetinin işletmede çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için tek yönlü varyans (ANOVA) analizi kullanılmış ve ulaşılan sonuçlar Tablo 3.22’de gösterilmiştir.

Tablo 3.21 Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyetinin İşletmede Çalışma Süresine Göre İncelenmesi

	İşletmede Çalışma Süresi	n	$\bar{x}$	s	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ort.	F	p
Belirsizliğe Tahammülsüzlük	1 yıldan az	188	39,39	9,77	Gruplar Arası	536,302	4	134,076	1,522	0,195
	1-3 yıl	109	42,06	7,92	Gruplar İçi	38585,996	438	88,096		
	3-5 yıl	61	39,62	9,47	Toplam	39122,298	442			
	5-10 yıl	52	39,94	10,92						
	10 yıldan fazla	33	39,64	8,82						
Algılanan Örgütsel Destek	1 yıldan az	188	36,97	8,28	Gruplar Arası	238,501	4	59,625	0,838	0,501
	1-3 yıl	109	35,66	8,01	Gruplar İçi	31152,009	438	71,123		
	3-5 yıl	61	35,64	8,18	Toplam	31390,510	442			
	5-10 yıl	52	37,50	9,58						
	10 yıldan fazla	33	35,64	9,21						
İşten Ayrılma Niyeti	1 yıldan az	188	9,24	4,13	Gruplar Arası	152,761	4	38,190	2,120	0,077
	1-3 yıl	109	9,89	4,24	Gruplar İçi	7891,122	438	18,016		
	3-5 yıl	61	10,90	4,61	Toplam	8043,883	442			
	5-10 yıl	52	9,81	4,33						
	10 yıldan fazla	33	8,91	4,07						

Buna göre, belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyetinin işletmede çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür ($p>0,05$).

SONUÇ

Covid 19 pandemi sürecinde, belirsizliğe tahammülsüzlüğün işten ayrılma niyetine etkisinin ve algılanan örgütsel desteğin bu etkideki aracı rolünün tespiti temel amacı ile gerçekleştirilen bu araştırma, Akdeniz ve Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan toplam 443 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Katılımcıları genel olarak; kadın çalışanların yaklaşık %60 ile erkeklerden daha fazla oranda olduğu, %50,1 ile yarısı 26-45 yaş arasında olan ve yaklaşık %60'ı en fazla lise mezunu olan bir profil ile tanımlamak mümkündür. Çalışma özellikleri bakımından ise örneklem içerisinde 4 ve 5 yıldızlı otellerde sezonluk ve 12 aylık çalışanlar; yiyecek-içecek, kat hizmetleri, ön büro, satış ve pazarlama gibi farklı departmanlarda; müdür, müdür yardımcısı, şef, personel veya farklı görevlerde görev yapanlar olmak üzere zengin bir çeşitlilik sağlanmıştır. Ayrıca sektörde ve işletmede çalışma süresi bakımından da 1 yıldan az süredir çalışanlardan 10 yıldan fazla süredir çalışanlara uzanan değişik çalışma sürelerine sahip çalışanlar, araştırma içerisinde yer almıştır. Bu yönüyle örneklemin evreni temsil kabiliyetinin oldukça güçlendirildiğini söylemek mümkündür.

Katılımcıların Covid 19 pandemi sürecindeki belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti düzeyleri incelendiğinde genel olarak; belirsizliğe tahammülsüzlük düzeylerinin orta düzeyde, algılanan örgütsel destek düzeylerinin ortanın üstünde ve işten ayrılma niyetlerinin düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Ayrıca belirsizliğe tahammülsüzlük, işten ayrılma niyeti ve algılanan örgütsel destek arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür. Belirsizliğe tahammülsüzlük ve algılanan örgütsel destek arasındaki ilişki zayıf düzeyde negatif ve anlamlıdır. Buna göre, bunlardan birinin artması ile diğeri zayıf düzeyde bir ilişki ile ancak anlamlı olarak azalmaktadır. Belirsizliğe tahammülsüzlük ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki zayıf düzeyde pozitif ve anlamlıdır. Bunlardan birinin artması ile diğeri zayıf düzeyde bir ilişki ile anlamlı olarak artmaktadır. Ayrıca algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ise orta düzeyde negatif ve anlamlıdır. Bunlardan birisi arttığında diğeri orta düzeyde bir ilişki ile anlamlı olarak azalmaktadır.

Öte yandan, regresyon ve aracı değişken analizleri sonucunda çok önemli bulgulara ulaşılmıştır. Öncelikle işten ayrılma niyeti üzerindeki belirsizliğe tahammülsüzlük etkisinin, pozitif yönde ve anlamlı olduğu, algılanan örgütsel destek üzerindeki belirsizliğe tahammülsüzlük etkisinin ise negatif yönde ve anlamlı olduğu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki algılanan örgütsel desteğin etkisinin negatif yönde ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu

bulgulara dayalı olarak da ilgili hipotezler kabul edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; belirsizliğe tahammülsüzlük düzeyi arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı görülmektedir. Bu sonuç, mesleki gelecekleri açısından bir belirsizlik gören çalışanların işten ayrılmayı daha fazla düşündükleri şeklinde değerlendirilebilir. Bununla beraber, turizm öğrencilerinin Covid-19 korkusu ve kariyer algısı ile sektörde kalma niyetleri arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarında Güneş ve Şen (2022)'in, Covid-19 korkusu arttıkça öğrencilerin sektörde kalma niyetinin azaldığı değerlendirmesiyle paralel bir sonuca ulaşılmıştır. Algılanan örgütsel destek arttıkça işten ayrılma niyetinin azalması, çalışanların kendilerini ait hissettikleri, desteklenip, kabul gördükleri işletmelerden ayrılmayı istemedikleri ve bu durumun en önemli sektörel sorunlardan biri olan deneyimli çalışan istihdam etme sorununa kısmi bir çözüm olacağı düşünülebilir. Elde edilen sonuçlar Anafarta'nın (2015) hemşireler ile, Koçak ve Yücel'in (2018) kamu çalışanları ile yaptığı çalışmanın bulgularıyla paraleldir.

Ayrıca algılanan örgütsel destek dahil edildikten sonra, belirsizliğe tahammülsüzlüğün işten ayrılma niyeti üzerindeki doğrudan etkisinde anlamsıza dönme yanında %61 oranında azalma olduğunu söylemek mümkündür. Dolayısı ile belirsizliğe tahammülsüzlüğün işten ayrılma niyeti üzerindeki istenmeyen etkisi algılanan örgütsel destek aracılığı ile önemli ölçüde engellenmektedir.

Buna ek olarak azalma oranları değerlendirildiğinde; algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisinin en güçlü olduğu grup sezonluk çalışanlardır (doğrudan etkide %72,9 azalma olmuştur). Bunu sırasıyla erkekler (%67,5 azalma), kadınlar (%59 azalma) ve 12 aylık çalışanlar (%41,1 azalma) izlemiştir. Sezonluk çalışanların, yoğun ve yüksek tempoda geçen bir yaz sezonunun ardından işlerinden ayrılmaları ve gelecek yaz sezonuna kadar işsiz kalmaları bir sektör gerçeğidir. Bu çalışanlarda, örgütsel destek algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi en yüksek değerde çıkmış olması, sağlanacak motivasyon ile işletmeye bağlılıklarının artacağı ve gelecek sezonda başka bir işletme aramak yerine, alıştıkları ve tanıdıkları işletmeye geri döneceklerini göstermektedir.

Belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin aracı rolü incelendiğinde ise algılanan örgütsel destek; katılımcıların tamamında, erkeklerde, kadınlarda, sezonluk çalışanlarda ve 12 aylık çalışanlarda “tam aracı değişken” özelliği göstermiştir. Çünkü algılanan örgütsel destek, belirsizliğe tahammülsüzlük ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye dahil edildiğinde, belirsizliğe tahammülsüzlüğün etkisi anlamsıza dönmekte ($p>0,05$); mevcut etki sadece algılanan örgütsel destek üzerinden aktarılmaktadır.

Öte yandan, belirsizliğe tahammülsüzlük, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyetinin çeşitli değişkenlerden etkilenip etkilenmediği incelendiğinde yine önemli bulgulara ulaşılmıştır. Buna göre öncelikle; lisans ve üzeri mezuniyete sahip, personel olarak veya diğer pozisyonlarda görev yapan, sezonluk olarak çalışan ve sektörde 10 yıldan daha az süredir bulunan çalışanların sahip oldukları belirsizliğe tahammülsüzlük düzeylerinin diğer çalışanlardan belirgin şekilde yüksek olduğu görülmüştür. Bu grupların belirsizliğe tahammülsüzlük düzeyleri ortaokul ve lise mezunu, müdür veya şef olarak görev yapan, 12 ay süre ile çalışan ve 10 yıldan fazla süredir sektörde yer alan çalışanlardan anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

Algılanan örgütsel desteğin ise cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, departman, pozisyon, çalışma düzeni, sektörde ve işletmede çalışma süresi gibi değişkenlere göre anlamlı farklılık göstermediği dikkat çekmiştir.

Covid-19 pandemisinin en çok etkilediği ve pandeminin etkisini kaybettiği günümüzde turist sayısı ve ekonomik veriler anlamında yaşadığı kaybı henüz telafi edememiş olan turizm sektöründe, çalışanların en azından bir bölümünün pandemi süresince işlerini tamamen ya da geçici olarak kaybettiği bir gerçektir. Elde edilen bulguların değerlendirilmesi sonucunda belirsizliğe tahammülsüzlük değerinin farklı katılımcı gruplarında benzer şekilde orta seviyede çıkması, turizm çalışanlarının yakın geçmişte yaşanan krizlerden etkilenmiş bir sektör tecrübesini yansıttığı söylenebilir. Algılanan örgütsel destek düzeylerinin yüksek olması, emek yoğun bir iş sahası olarak turizmde çalışanların yöneticileri ve işverenleri tarafından desteklenmeleri halinde bunun olumlu yansımalarının görülebileceği şeklinde, Sü-Eröz ve Şittak (2019) tarafından yapılan çalışmanın sonuçlarını destekleyen veriler elde edilmiştir. Çalışmaya katılan ve farklı yaş, eğitim, tecrübe seviyelerindeki turizm çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin düşük düzeyde çıkması, anket çalışmasının yapıldığı 2022 yaz sezonunun oldukça yüksek sayıda gelen turist sayılarıyla devam ediyor olmasının yarattığı olumlu ortama bağlanabilir.

Akdeniz Turistik Otelciler Birliği (AKTOB) tarafından her yıl düzenlenmekte olan Resort Turizm Kongresi'nin 2021 yılında yapılan 11.sinde, katılımcılar arasında yapılan anket sonucunda 2022 yılı için beklenen en büyük sorun “kalifiye personel eksikliği” olarak vurgulanmıştır (www.tourismtoday.net/turizmciler2022icin-en-buyuk-sorun erişim tarihi: 12.12.2022). Aynı kongrenin 2022 yılında 12.si düzenlenmiş ve katılımcılar yapılan ankette 2022 yılının en önemli sorunu olarak yine personel seçeneğini belirlemiştir (www.turizm gazetes i.com/haber/2023-te-hangi-pazardan erişim tarihi:12.12.2022). Sektör profesyonellerinin katıldığı bu anketlerde en önemli sorun olarak belirlenen çalışanlar, her

işletme için kazanılması ve kaybedilmemesi gereken önemli bir değer olarak görülmeli, dış etkenlerin yaratacağı belirsizlikten çalışanlar korunmalıdır. İşverenler ve yöneticilerin sağlayacağı destek, takdir etme, ödüllendirme, kabullenme gibi olumlayıcı örgütsel desteğin çalışanlar tarafından yüksek düzeyli algılanması, işyeri değiştirme ya da sektörden ayrılma gibi düşünceleri azalmasını sağlayacaktır.

Turizm sektöründe Akdeniz ve Ege Bölgelerindeki 4 ve 5 yıldızlı işletmelerde çalışanları kapsayan, Covid 19 pandemi sürecinde belirsizliğe tahammülsüzlüğün işten ayrılma niyetine etkisinin ve algılanan örgütsel desteğin aracı rolünün incelendiği bu çalışmanın Türkiye'nin farklı bölgelerinde ve seyahat işletmeciliği, yeme-içme tesisleri gibi turizmin farklı kollarında da yapılması önerilmektedir. Bu sayede daha geniş bir perspektife turizm çalışanlarının düşünceleri hakkında sonuçlar ortaya konabilir.



KAYNAKÇA

- Alaeddinoğlu, F. ve Rol, S. (2020). "Covid-19 Pandemisi ve Turizm Üzerindeki Etkileri". *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Salgın Hastalıklar Özel Sayısı*, 233-258.
- Akat, M. ve Karataş, K. (2020). "Psychological Effects of COVID-19 Pandemic on Society and Its Reflections on Education". *Turkish Studies*, 15(4): 1-13.
- Akgündüz, Y. ve Akdağ, G., (2014). "İşgörenlerin Kişilik Özelliklerinin Temel Benlik Değerlendirmelerine ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi". *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(24), 295-318.
- Aldabbas, H., Pinnington, A. ve Lahrech, A. (2021). "The influence of perceived organizational support on employee creativity: The mediating role of work engagement". *Current Psychology*. Springer Nature, 2021.
- Anafarta, N. (2015). "Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatminin Aracılık Rolü". *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 26(79), 112-130.
- Arabacı, H. ve Yücel, D. (2020). "Pandeminin Türkiye Ekonomisine Etkileri ve Türkiye Merkez Bankası Tarafından Finansal İstikrarı Sağlamak Amacıyla Alınan Önlemler". *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 9 (2): 91-98.
- Arıkan, E., Çilesiz, E. ve Çapan, O. (2020). "Otel İşletmelerinde İş Becerikliliğinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisine Yönelik Bir İnceleme". E. Sarıkaya (Ed). *Sosyal ve Beşeri Bilimlerde Teori ve Araştırmalar Cilt III*, Gece Kitaplığı, Ankara, 588-606.
- Armstrong-Stassen, M. ve Ursel, N. D. (2009). "Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and The Retention of Older Workers". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1): 201-220.
- Aubé, C., Rousseau, V., ve Morin, E. M. (2007). "Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Moderating Effect of Locus of Control and Work Autonomy", *Journal of Managerial Psychology*, 22(5), 479-495.
- Bahar, O. ve Çelik İlal, N. (2020). "The economic effects of Coronavirus (COVID-19) in the tourism industry". *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 125-139.
- Bakioğlu, F., Korkmaz, O. ve Ercan, H. (2021). "Fear of COVID-19 and Positivity: Mediating Role of Intolerance of Uncertainty, Depression, Anxiety, and Stress". *International Journal of Mental Health and Addiction*, 19 (2021): 2369-2382.

- Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). "The Moderator–Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations". *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6): 1173-1182.
- Behsudi, A. (2020). "Impact of the pandemic on tourism". *Finance & Development, IMF*. 57(4): 36-39.
- Blanusa, J., Barzut, V. ve Knezevic, J.(2021). "Intolerance of Uncertainty and Fear of COVID-19 Moderating Role in Relationship Between Job Insecurity and Work-Related Distress in the Republic of Serbia". *Frontiers in Psychology*, 12 (Haziran 2021), 647972.
- Blau, P. (1964). "*Exchange and Power in Social Life*", Wiley, New York.
- Bogdan, S., Sikic, L. ve Baresa, S. (2021). "The Effect of the Covid-19 Pandemic on the Croatian Tourist Sector". *Tourism in Southern and Eastern Europe*, 6:109-123.
- Bothma, C. F. ve Roodt, G. (2013). "The Validation of The Turnover Intention Scale", *SA Journal of Human Resource Management*, 11(1): 1-12.
- Buhr, K. ve Dugas, M. (2002). "The intolerance of uncertainty scale: psychometric properties of the English Version". *Behaviour Research and Therapy*, 40(2002): 931-945.
- Butler, R. (2020). "Tourism- resilient but vulnerable as the times they are a changing in the new normality". *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 12(6):663-670.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*. Pegem Akademi, Ankara.
- Carleton, N.R., Norton, J. ve Asmundson, J.G. (2007). "Fearing the Unknown: A Short Version of the Intolerance of Uncertainty Scale". *Journal of Anxiety Disorders*, 21 (2007): 105-117.
- Carleton, R. N., Sharpe, D., ve Asmundson, G. J. (2007). "Anxiety Sensitivity and Intolerance of Uncertainty: Requisites of The Fundamental Fears?". *Behaviour Research and Therapy*, 45(10): 2307-2316.
- Chancharat, S. ve Meeprom, S. (2022). "The effect of the COVID-19 outbreak on hospitality and tourism stock returns in Thailand". *Anatolia*, 33:4, 564-575.
- Chen, L. ve Zeng, S. (2021). "The Relationship Between Intolerance of Uncertainty and Employment Anxiety of Graduates During COVID-19: The Moderating Role of Career Planning". *Frontiers in Psychology*, 12 (Ekim 2021), 694785.
- Çınar, F. ve Özkaya, B. (2020). "Koronavirüs (Covid-19) Pandemisinin Medikal Turizm Faaliyetlerine Etkisi". *Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi*, 2(2):35-50.
- Çoban, O. ve Özcan, C.C. (2013). "Türkiye’de Turizm Gelirleri-Ekonomik Büyüme İlişkisi: Nedensellik Analizi (1963-2010)". *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Nisan 2013, 8(1): 243-261

- Demir, M., Günaydın, Y. ve Demir, Ş. Ş. (2020). “Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye’de turizm üzerindeki öncülleri, etkileri ve sonuçlarının değerlendirilmesi”. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1): 80-107.
- Derinöz, B. (2021). “Turizmin Geleceğini Covid-19’u İnşa Ediyor?”. *Türk Coğrafya Dergisi*, 79(2021):41-50.
- Dinç, H. (1996). “Kitle Turizmine Dönüşük Politikaların Faturası ve Bir Karşı Tepki: Alternatif Turizm Arayışları”. *Sürdürülebilir Turizm: Turizm Planlamasına Ekolojik Yaklaşım*, MSÜ Şehir ve Bölge Planlama Bölümü, İstanbul.
- Dinçay, İ. H. (2021). “Farklı Ülke Uygulamaları Işığında Türkiye’de Kısa Çalışma Ödeneğinin Uygulama Etkinliği Üzerine Bir İnceleme”. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2021/3:1871-1899.
- Doğru, E. ve Koçak, E. (2021). “Covid-19 Salgınının Konaklama İşletmelerine Etkisi (Fethiye Örneği)”. *Doğru Coğrafya Dergisi*, 26(45): 107-124.
- DSÖ. (2020a). *11 Mart Basın Açıklaması*. Dünya Sağlık Örgütü.
- DSÖ. (2020b). *SARS CoV-2'nin Kökeni*. Dünya Sağlık Örgütü.
- Duman, N. (2020). “Üniversite Öğrencilerinde Covid-19 Korkusu ve Belirsizliğe Tahammülsüzlük”. *The Journal of Social Science*, 4 (8), 426-437.
- Dünya Turizm Örgütü. (2020). *International Tourism Highlights*. DTÖ, Madrid.
- Dünya Turizm Örgütü. (2021). *World Tourism Barometer, Statistical Annex*. Mayıs 2021, DTÖ, Madrid.
- Dünya Turizm Örgütü. (2022a). *World Tourism Barometer*. 20/1, Ocak 2022, DTÖ, Madrid
- Dünya Turizm Örgütü. (2022b). *World Tourism Barometer, Statistical Annex*. Kasım 2022, DTÖ, Madrid.
- Düzgün, E. ve Yeşiltaş, M. (2019). “Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisinin İncelenmesi”. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16 (3), 533-552.
- Düzgün, E. (2021). “Pandemi Sonrası Yeni Turist Tercihi: Glamping Turizmi”. *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 145-158.
- Eisenberger, R., Huntington R., Hutchison S. ve Sowa, D. (1986). “Perceived Organizational Support”. *Journal of Applied Psychology*, 71:500–507.
- Er, A. G. ve Ünal, S. (2020). “Dünya da ve Türkiye’de 2019 Koronavirüs Pandemisi.” *Flora*, 25(1): 1-8.

- Ergenekon, B. (2020). "Covid-19 pandemi (salgın) sürecinde farklı branş sporcularının belirsizliğe tahammülsüzlük düzeylerinin motivasyonel kararlılık tutumlarıyla ilişki düzeyinin incelenmesi". *Turkish Studies*, 15(6), 447-457.
- Fayganoğlu, P. (2021). "İş Aile Çatışması ile Örgütsel Bağlılık İlişkisinde Örgütsel Sinizmin Aracı Rolü". *Savunma Bilimleri Dergisi*, Kasım 2021(40):2148-1776.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*. SAGE, London.
- Florido-Benitez, L. (2021=). "The Effects of Covid-19 on Andalusian Tourism and Aviation Sector". *Tourism Review, Emerald Publishing*. 76(4):829-857.
- Gallego, I. ve Font, X. (2021). "Changes in air passenger demand as a result as a result of the COVID19 crisis: using Big Data to inform tourism policy". *Journal of Sustainable Tourism*, Haziran, 29(9): 1470-1489.
- Gibson, P. (2017). "Talent Management in the Hospitality and Tourism Context". *Talent Management in Hospitality and Tourism*, Goodfellow Publishers, Oxford, 17-31.
- Giray, M.D. ve Şahin, N.D. (2012). "Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçekleri: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması". *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(30), 1-9.
- Godovykh, M., Ridderstaat,J., Baker, C. ve Fyall, A. (2021). "COVID-19 and Tourism: Analyzing the Effects of COVID-19 Statistics and Media Coverage on Attitudes toward Tourism". *Forecasting 2021*, 3, 870–883.
- Güneş, E. ve Şen, N. (2022). "Kariyer Algısı ve Sektörde Kalma Niyeti İlişkisinde Covid-19 Korkusunun Düzenleyici Rolü". *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*. 5(1):338-354.
- Güngör, B. (2020). "Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Süresince Alınan Önlemlerin Kriz Yönetimi Perspektifinden Değerlendirilmesi". *USBAD Uluslararası Sosyal Bilimler Akademi Dergisi*, 2(4): 818-851.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. The Guilford Press, New York.
- Horner, S. (2017). "Talent Management Defined". S. Horner (Ed.), *Talent Management in Hospitality and Tourism*, Goodfellow Publishers, Oxford, 2-16.
- Hu, L. T. & Bentler, P. M. (1999). "Cutoff Criteria For Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives". *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1): 1-55.
- İŞKUR. (2020). *2019 İstatistik Yıllığı*. Türkiye İş Kurumu, Ankara.
- İŞKUR. (2021). *2020 İstatistik Yıllığı*. Türkiye İş Kurumu, Ankara.

- Jiang, Y. ve Wen, J. (2020). "Effects of Covid-19 on Hotel Marketing and Management: A Perspective Article". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8):2563-2573.
- Jung, H.S. ve Yoon, H.H. (2013). "The effects of organizational service orientation on person-organization fit and turnover intent". *The Service Industries Journal*, 33 (1), 7-29.
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Karataş, Z. (2020). "COVID-19 Pandemisinin Toplumsal Etkileri, Değişim ve Güçlenme". *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 3-15.
- Karataş, Z. ve Uzun, K. (2021). "Beliren Yetişkinlerde Covid-19 Korkusunun Belirsizliğe Tahammülsüzlük ve Çeşitli Değişkenlerce Yordanmasının İncelenmesi". *IKSAD Global Publications*, Adıyaman.
- Kaygısız, D.A. (2021). "Covid-19 Sonrası Türk Turizm Sektöründe Oluşabilecek Fırsatlar ve Riskler". *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(23):79-95.
- Kelloway, E. K. (1998). *Assessing Model Fit. Using Lisrel for Structural Equation Modeling*. USA: Sage Publications.
- Kim, W.G., Leong, J.K. ve Lee, Y. (2005). "Effect of service orientation on jobsatisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant". *Hospitality Management*, 24 (2005), 171-193.
- Koçak, D. ve Yücel, İ. (2018). "Algılanan Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Duygusal Bağın Aracı Etkisinin İncelenmesi". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(3), 683-704.
- KTB. (2020). *2019 Yılı Sınır İstatistikleri Yıllık Bülteni*. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara.
- KTB. (2021). *2020 Yıllık Sınır İstatistikleri*. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara.
- KTB. (2021). *2021 Sınır İstatistikleri Yıllık Bülteni*. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Mak, I. W., Chu, C. M., Pan, P. C., Yiu, M. G., ve Chan, V. L. (2009). "Long-term psychiatric morbidities among SARS survivors". *General Hospital Psychiatry*, 31(4), 318-326.
- Maslakçı, A., Sürücü, L. ve Şeşen, H. (2022). "Moderator Role of Subjective Well-Being in the Impact of Covid-19 Fear on the Hotel Employees' Intention to Leave". *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. 21 (1), 57-81.
- Masoom, M. R. (2016). "Social Isolation: A Conceptual Analys". *Research J. Humanities and Social Sciences*, 7(4): 241-249.

- Memursen. (2016). *Ekonomi ve Çalışma Hayatı Terimler Sözlüğü*. Memursen Yayınları, Ankara.
- Michel, J. S., Clark, M. A. ve Beiler, A. A. (2013). “Work-life conflict and its effects”. Major, D.A. ve Burke, R. (Ed.), “*Handbook of work-life integration of professionals*”. York Üniversitesi, Kanada. Edward Elgar Publishing, 58-76.
- Molina, O. (2021). “*Spain: Working life in the COVID-19 pandemic 2020*”. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound).
- Onay, M. ve Kılıcı, S. (2011). “İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar”. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2): 363-372.
- Özdevecioğlu, M. (2003). “Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi*, 18(2):113-130.
- Özkan, Ç. ve Boz, M. (2018). “Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Kişilik Özelliklerinin Rolü: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”. *UIİİD-IJEAS*, 2018 (17. *ÜİK Özel Sayısı*):245-264
- Öztürk, O. (2021). “Ana Hatlarıyla Pandemi ve Pandemiler”. A.Şen (Ed.). *Sorularla Corona*. Akademisyen Kitabevi, 1-11.
- Saatcı, G., Türkmen, S., Özsoy, G. ve Aksu, M. (2019). “Otel İşletmelerinde Kullanılan Motivasyon Araçlarının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Çanakkale Örneği”. *20. Ulusal - 4. Uluslararası Turizm Kongresi*, 16-19 Ekim 2019, Eskişehir, 775-782.
- Sanabria-Diaz, M.J., Aguiar-Quintana, T. ve Araujo-Cabrera, Y. (2021). “Public strategies to rescue the hospitality industry following the impact of COVID-19: A case study of the European Union”. *International Journal of Hospitality Management*. 97(2021), 102988.
- Sarıçam, H. (2014). “Belirsizliğe Tahammülsüzlüğün Mutluluğa Etkisi”. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8).
- Sarıçam, H., Erguvan, F. M., Akın, A. ve Akça, M. Ş. (2014). “Belirsizliğe Tahammülsüzlük Ölçeği (BTÖ-12) Türkçe Formu: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması”. *Route Educational and Social Science Journal*, 1(3): 148-157.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller, H. (2003). “Evaluating The Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-Of-Fit Measures.” *Methods of Psychological Research Online*, 8(2): 23-74.

- Schieman, S., Badawy, P. J., Milkie, M. A. ve Bierman, A. (2021). "Work-Life Conflict During the COVID-19 Pandemic". *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, 7: 1-19.
- Sevinç Altaş, S. (2021). "Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve Örgütsel Destek Algıları Arasındaki İlişkiler". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 875-891.
- Skare, M., Soriano, D. R. ve Porada-Rachon, M. (2021). "Impact of COVID-19 on the travel and tourism industry". *Technological Forecasting & Social Change*, 163 (2021), 2-14.
- Skorska, A. (2021). "Work Life Balance During the Covid 19 Pandemic". *15th Economics & Finance Virtual Conference*, Prag, 157-168.
- Şit, M. (2016). "Türkiye'de Turizm Sektörünün İstihdama Katkısı". *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, İlkbahar, 7(1): 101-117.
- Soyak, A. (2009). "Türkiye'ye Yönelik Yabancı Turizmin İktisadi Etkileri: Akdeniz ve Ege Bölgeleri Üzerine Bir Araştırma". *Derin Yayınları*, 2. Baskı, İstanbul
- Soyak, A. (2013). "Uluslararası Turizmde Son Eğilimler ve Türkiye'de Turizm Politikalarının Evrimi". *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Sayı 4, Haziran 2013.
- Sönmez, S., Heila J.B. ve Lawrence R. A. (1994). "Managing Tourism Crisis: A Guidebook", *Clemson Sc: Clemson University*.
- Stassen, M. ve Ursel, N.D. (2009). "Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and The Retention of Older Workers". *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 82, 201-220.
- Sü-Eröz, S. ve Şittak, S. (2019). "Konaklama İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişki". *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*. 13(19):1574-1599
- TCMB. (2021). *Turizmin Büyüme ve İstihdam Üzerindeki Etkileri*. TCMB, Ankara.
- Tekingündüz, S., Top, M. ve Seçkin, M. (2014). "İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği". *Verimlilik Dergisi*, (4), 39-64.
- Tette, R. P. ve Meyer, J. P. (1993). "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analyses Based on Metaanalytic Findings". *Personnel Psychology*, 46(2): 259-293.
- Tuna, F. (2016). *Sosyal Bilimler İçin İstatistik*. Pegem Akademi, Ankara.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi". *Yönetim ve Ekonomi*. 17 (2), 183-206

- TÜBA. (2020). *Covid-19 Küresel Salgın Değerlendirme Raporu*. Türkiye Bilimler Akademisi, Ankara.
- Türk, M. ve Akbaba, M. (2017). “Turizm İşletmelerinde Yetenek Yönetimi Algılamalarının Örgütsel Uyum ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi”. *International Journal of Social Science*, 62, Winter I, 465-479.
- Uysal, G. ve Tayfun, A. (2019). “Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Adalet Algılarının Motivasyon ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (1), 597-611.
- Üstün, Ç. ve Özçiftçi, S. (2020). “COVID-19 Pandemisinin Sosyal Yaşam ve Etik Düzlem Üzerine Etkileri: Bir Değerlendirme Çalışması”. *Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi*, 25(1): 142-153.
- Vasile, V., Boboc, C. ve Ghiță, S. (2021). *Romania: Working life in the COVID-19 pandemic 2020*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Eurofound.
- Work Institute. (2018). *2018 Retention Report*. Work Institute, Frankline, Tennessee, ABD
- Yenişehirlioğlu, E. ve Salha, H. (2020). “COVID 19 Pandemisinin Türkiye İç Turizmine Yansımaları: Değişen Talep Üzerine Bir Araştırma”. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Bahar (Covid19-Özel Ek), 355-368.
- Yılmaz, B. (2020). “COVID-19 Pandemi Sürecinin Çalışanlar Üzerine Etkisi: Kamu Sektöründe Çalışanlar Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma”. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 55(3): 1724-1740.

İnternet Kaynakları

[China Population \(2022\) - Worldometer \(worldometers.info\)](https://worldometers.info/china-population/) (Erişim Tarihi:30.11.2022)

Irawanto, D. W., Novianti, K. R. ve Roz, K. (2021). “Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia.” www.mdpi.com/journal/economies (Erişim Tarihi: 22.02. 2022).

Kunst, A. (2020). Statista. www.statista.com/statistics/changes-to-the-general-lifestyle-due-to-covid-19-in-selected-countries/ (Erişim Tarihi: 13.02.2022).

www.tourismtoday.net/turizmciler2022icin-en-buyuk-sorun erişim tarihi:12.12.2022

www.turizmgazetesi.com/haber/2023-te-hangi-pazardan erişim tarihi:12.12.2022

WHO. (2020). Covid Timeline. <https://www.who.int/news/item/29-06-2020-covidtimeline> (Erişim Tarihi: 18.01.2022).



ÖZGEÇMİŞ

Adı ve SOYADI	Okan KÜÇÜKMUSTAFA
EĞİTİM DURUMU	
Mezun Olduğu Lise	Rize Lisesi
Lisans Diploması	Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Yüksekokulu
Yabancı Dil / Diller	İngilizce, Almanca
İŞ DENEYİMİ	
Çalıştığı Kurumlar	1995 – 2006 Renaissance Antalya Resort Barmen, Barlar Müdürü, F&B Müdürü 2007 – 2013 Gloria Hotels And Resorts F&B Müdürü, Genel Müdür 2014 – 2015 Kaya Belek Hotel Genel Müdür 2015 – 2019 Club Megasaray Genel Müdür 2019 – 2020 Armas Luxury Resort Genel Müdür 2020 – 2021 Pine Bay Holiday Resort Genel Müdür 2021 – Belek Beach Resort Genel Müdür