



**T.C.**  
**BATMAN ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**COVID-19 PANDEMİSİNİN YİYECEK İÇECEK SEKTÖRÜ**  
**ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNE ETKİSİ: DİYARBAKIR**  
**İLİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Amine ÇALIŞKAN GÜLDALİ**

**Ocak-2024**  
**BATMAN**



**T.C.**  
**BATMAN ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**COVID-19 PANDEMİSİNİN YİYECEK İÇECEK SEKTÖRÜ**  
**ÇALIŞANLARININTÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNE ETKİSİ: DİYARBAKIR**  
**İLİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Amine ÇALIŞKAN GÜLDALİ**

**Danışman**  
**Dr. Öğr. Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ**

**Ocak-2024**  
**BATMAN**

## TEZ KABUL VE ONAYI

Dr. Öğr. Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ danışmanlığında 2061151001 nolu Amine ÇALIŞKAN GÜLDALİ tarafından hazırlanan “Covid-19 Pandemisinin Yiyecek İçecek Sektörü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi: Diyarbakır İli Örneği” adlı tez çalışması 24/01/2024 tarihinde aşağıdaki jüri üyeleri tarafından oy birliği ile Batman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

### Jüri Üyeleri

### İmza

#### Başkan

Dr. Öğr. Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ

.....

#### Üye

Doç. Dr. Volkan GENÇ

.....

#### Üye

Dr. Öğr. Üyesi Şehmus AYKOL

.....

Yukarıdaki sonucu onaylarım.

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdür  
V.  
Dr. Öğr. Üyesi Ömer Murat ÖTER

## TEZ BİLDİRİMİ

Bu tezdeki bütün bilgilerin etik davranış/akademik kurallar çerçevesinde elde edildiğini ve Batman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez ve Seminer Yazım Kılavuzu kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildiririm.

## DECLARATION PAGE

I here by declare that all information in this document has been obtained and presented in accordance with academic rules and ethical conduct. I also declare that, as required by these rules and conduct, I have fully cited and referenced all materials and results that are not original to this work.

Amine ÇALIŞKAN GÜLDALI

Tarih: 24/01/2024

## ÖZET

### YÜKSEK LİSANS

## COVID-19 PANDEMİSİNİN YİYECEK İÇECEK SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNE ETKİSİ: DİYARBAKIR İLİ ÖRNEĞİ

AMİNE ÇALIŞKAN GÜLDALİ

Batman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü  
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ

2024, 64 Sayfa

Jüri

Dr. Öğr. Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ  
Doç. Dr. Volkan GENÇ  
Dr. Öğr. Üyesi Şehmus AYKOL

Salgın hastalıklar tarih boyunca insanlığı etkisi altına almıştır. Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan Covid-19 salgını, dünyaya hızlı bir şekilde yayılmış ve ülkemizi de büyük ölçüde sarmıştır. Hastalığın yayılmasını engellemek adına dünya genelinde kapanmalar, uçuş ve sokağa çıkma yasakları gibi kısıtlamalara gidilmiştir. Bu kısıtlamalardan en çok etkilenen sektörlerin başında da yiyecek-içecek işletmeleri gelmektedir. Bu dönemde sektörde yaşanan ekonomik krizler ve kısıtlamalar çalışanları büyük oranda etkilemiştir.

Yiyecek-içecek sektörünün servis personelleri, insanlarla sürekli iletişim kuran ve güler yüzlü olmayı gerektiren bir meslek icra etmektedir. Ayrıca memnuniyet odaklı olan bu sektörde çalışanlar, bu dönemde iş yükünün ağırlığı altında ezilmiş, hastalığa yakalanma, hastalığı ailesine bulaştırma korkusuyla da bir tükenmişlik duygusu yaşamıştır. Bu nedenle tükenmişlik sendromunun nedenlerini anlamak hem bireylerin hem de işletmelerin geleceğini şekillendirmek adına önemli bir araştırma alanıdır. Bu çalışma; Covid-19 pandemi sürecinde binlerce kişiyi istihdam eden yiyecek-içecek sektörü çalışanlarının, tükenmişlik durumundan ne kadar etkilendikleri açısından önem arz etmektedir.

Bu çalışmada; Covid-19 pandemisinin, yiyecek-içecek sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerine etkisi araştırılmıştır. Çalışma, anket tekniğiyle yapılmıştır. Diyarbakır ilinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek sektörü çalışanlarına 414 anket uygulanmıştır.

Verilerin analizi istatistikî yöntemler aracılığıyla incelenmiştir. Yapılan analiz sonuçlarına göre Covid-19 hastalığının, çalışanların tükenmişlik sendromuna etkisi olduğu anlaşılmıştır. Covid-19 hastalığına yakalanma korkusu taşıyanların oranı, hastalığa yakalanma korkusu taşımayanlardan %23,7 daha fazla tükenmişlik sendromuna sahip olduğu görülmüştür. Ayrıca kadınların; erkeklere göre Covid-19 salgınından daha çok korktukları, özellikle 46 yaş ve üzeri bireylerin; diğer yaş gruplarına göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları, bekar katılımcıların ise evli katılımcılara göre daha tükenmiş hissettikleri, lisansüstü mezunların salgından az korku yaşadıkları belirlenmiştir. Bunun dışında yiyecek- içecek sektöründe çalışma süresi ile Covid-19 hastalık korkusu ve tükenmişlik açısından ciddi farklılıklar tespit edilmemiştir. Son olarak asgari ücret ve altı alan katılımcıların; diğer gelir gruplarına göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmıştır. Elde edilen bulgular, Covid-19 salgınının yiyecek-içecek sektörü çalışanlarının tükenmişlik sendromuna etki etmesi açısından dikkate değerdir.

**Anahtar Kelimeler:**, Covid-19, Tükenmişlik Sendromu Yiyecek – İçecek Sektörü

## **ABSTRACT**

### **MS THESIS**

## **THE EFFECT OF COVID-19 PANDEMIC ON FOOD AND BEVERAGE SECTORWORKERS' BURNOUT LEVELS: THE CASE OF DIYARBAKIR**

**Amine ÇALIŞKAN GÜLDALİ**

**INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES OF BATMAN UNIVERSITY  
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE IN TOURISM GUIDANCE**

**Advisor: Dr. Member Seray GÜLERTEKİN GENÇ**

**2024, 64 Pages**

**Jury**

**Asst. Prof. Dr. Seray GÜLERTEKİN GENÇ**

**Assoc.Prof.Dr. Volkan GENÇ**

**Asst. Prof. Dr. Şehmus AYKOL**

Epidemics have affected humanity throughout history. The Covid-19 outbreak, which emerged in Wuhan, China, spread rapidly worldwide and shook our country to a great extent. To prevent the spread of the disease, restrictions such as closures and curfews have been imposed worldwide. Food and beverage businesses are among the sectors most affected by these restrictions. The economic crises and restrictions experienced in the sector during this period greatly have affected the employees. With the addition of high stress and burnout to the closures many situations, such as quitting and decreasing quality in the organizational structure, have emerged.

Service personnel in the food and beverage sector perform a profession that requires constant communication with people and a smiling face. In addition, employees in this sector, which is focused on satisfaction, were overwhelmed by the weight of the workload during this period and experienced a sense of burnout with the fear of getting sick and infecting their families. Therefore, understanding the consequences of burnout is an important research area to shape the future of individuals and businesses. This study is important in terms of how much food and beverage sector employees who employed thousands during the COVID-19 pandemic are affected by burnout.

This study investigated the effect of the COVID-19 pandemic on the burnout levels of food and beverage sector employees operating in Diyarbakır. The study was conducted with the survey technique. The 414 food and beverage sector employees were surveyed.

The data were analyzed through statistical methods. According to the results, it has been seen that the rate of those who have a fear of contracting COVID-19 disease has 23.7% more burnout syndrome than those who do not have a fear of contracting the disease. Moreover, it was determined that women were more afraid of the COVID-19 pandemic than men, especially individuals aged 46 years and over who experienced more burnout than other age groups, single participants felt more burned out than married participants, and postgraduate graduates experienced less fear of the pandemic. Apart from this, no significant differences were found regarding working time in the food and beverage sector and fear of COVID-19 disease and burnout. Finally, it was understood that participants earning minimum wage and less experienced more burnout than other income groups. The findings are remarkable in terms of the effect of the COVID-19 pandemic on the burnout syndrome of food and beverage sector employees.

**Keywords:** Covid-19, Burnout Syndrome Food and Beverage Sector,

## ÖNSÖZ

Tez yazma sürecinde bilgi ve deneyimleriyle bana birçok yardımı dokunan, konu seçiminden araştırmanın yürütülmesine dek yanımda olan, akademik ve manevi desteğini benden esirgemeyen danışmanım Dr. Öğretim Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ'e şükranlarımı sunarım. Tezimdeki desteklerinden dolayı dostlarım Bekir EKE ve Kübra Nur ÖZÇAKICI'ya minnettarım. Son olarak bu süreçte bütün kahrımı çeken, beni başarılı olacağıma inandıran, yanımda olan sevgili eşim Mehmet Ali GÜLDALI'ya çok teşekkür ederim.

*Kızım Eylül Ece'ye sonsuz sevgilerle...*

Amine ÇALIŞKAN GÜLDALI

BATMAN-2024

## İÇİNDEKİLER

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| ÖZET .....                                                           | iv  |
| ABSTRACT.....                                                        | v   |
| ÖNSÖZ .....                                                          | vi  |
| İÇİNDEKİLER.....                                                     | vii |
| TABLolar LİSTESİ .....                                               | ix  |
| ŞEKİLLER LİSTESİ .....                                               | x   |
| KISALTMALAR LİSTESİ.....                                             | xi  |
| 1. GİRİŞ.....                                                        | 1   |
| 2. KAYNAK ARAŞTIRMASI .....                                          | 4   |
| 2.1. Covid-19 Pandemisi .....                                        | 4   |
| 2.1.1. Salgın hastalık tanımları ve tarihteki pandemiler .....       | 4   |
| 2.1.2. Covid-19 pandemisi ve ortaya çıkışı .....                     | 5   |
| 2.1.3. Covid-19'un yayılma süreci ve bulaşma yolları.....            | 6   |
| 2.1.4. Covid-19'un Türkiye'de yayılma süreci .....                   | 6   |
| 2.1.5. Salgın sürecinde Türkiye'de alınan önlemler.....              | 7   |
| 2.1.6. Covid-19'un turizm sektörüne etkileri .....                   | 8   |
| 2.2. Türkiye'de Yiyecek-İçecek Sektörü ve Covid-19'un Etkileri ..... | 10  |
| 2.2.1. Yiyecek-içecek sektörü .....                                  | 10  |
| 2.2.1.1. Servis bölümü .....                                         | 10  |
| 2.2.1.2. Mutfak bölümü .....                                         | 11  |
| 2.2.2. Covid 19'un yiyecek-içecek sektörüne etkileri .....           | 12  |
| 2.3. Tükenmişlik Kavramı .....                                       | 14  |
| 2.3.1. Tükenmişliğin tanımı .....                                    | 14  |
| 2.3.2. Tükenmişliğe neden olan faktörler .....                       | 15  |
| 2.3.2.1. Bireysel faktörler .....                                    | 15  |
| 2.3.2.2. Çevresel faktörler.....                                     | 16  |
| 2.3.3. Tükenmişliğin sonuçları .....                                 | 17  |
| 2.3.3.1. Bireysel sonuçlar .....                                     | 17  |
| 2.3.3.2. Örgütsel sonuçlar .....                                     | 17  |
| 2.3.4. Tükenmişlik modellerinden Maslach'ın üç boyutlu modeli.....   | 18  |
| 2.3.4.1.Duygusal tükenme .....                                       | 18  |
| 2.3.4.2.Duyarsızlaşma.....                                           | 19  |
| 2.3.4.3.Kişisel başarısızlık .....                                   | 19  |
| 2.4. Literatür Taraması .....                                        | 20  |
| 3. MATERYAL VE YÖNTEM.....                                           | 22  |
| 3.1. Araştırmanın Amacı .....                                        | 22  |
| 3.2. Araştırmanın Önemi ve Sınırlılıkları .....                      | 22  |
| 3.3. Araştırmada Kullanılan Veri Seti.....                           | 23  |

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri .....            | 23        |
| 3.5. Araştırmanın Yöntemi.....                           | 24        |
| <b>4. ARAŞTIRMA SONUÇLARI VE TARTIŞMA.....</b>           | <b>25</b> |
| 4.1.Sosyo-Ekonomik Analiz .....                          | 25        |
| 4.2. Normal Dağılım Testleri .....                       | 31        |
| 4.3. Faktör Analizi .....                                | 32        |
| 4.3.1. Maslach tükenmişlik ölçeği.....                   | 32        |
| 4.3.2 Salgın hastalık korku ölçeği .....                 | 33        |
| 4.4. Güvenilirlik analizi .....                          | 33        |
| 4.5.Regresyon Analizi.....                               | 34        |
| 4.5.1. Salgın hastalık korkusu Logit modeli.....         | 36        |
| 4.5.2. Tükenmişlik sendromu Logit modeli .....           | 37        |
| 4.6. Hipotezler .....                                    | 38        |
| <b>5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>                         | <b>39</b> |
| 5.1. Sonuçlar .....                                      | 39        |
| 5.2. Öneriler                                            |           |
| 5.2.1.Sektöre yönelik öneriler .....                     | 41        |
| 5.2.2. Gelecekteki araştırmacılara yönelik öneriler..... | 42        |
| <b>KAYNAKLAR .....</b>                                   | <b>43</b> |
| <b>EKLER .....</b>                                       | <b>49</b> |
| Ek-1: Anket Formu .....                                  | 49        |
| <b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>                                    | <b>52</b> |

## TABLÖLER LİSTESİ

|                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tablo 2. 1.</b> Salgın sürecinde ülkemizde yaşanan gelişmeler .....                                                     | 7  |
| <b>Tablo 4. 1.</b> Cinsiyet .....                                                                                          | 25 |
| <b>Tablo 4. 2.</b> Yaş .....                                                                                               | 25 |
| <b>Tablo 4. 3.</b> Medeni durum .....                                                                                      | 25 |
| <b>Tablo 4. 4.</b> Eğitim .....                                                                                            | 26 |
| <b>Tablo 4. 5.</b> Sektörde çalışması süresi .....                                                                         | 26 |
| <b>Tablo 4. 6.</b> İşletmede çalışma süresi .....                                                                          | 26 |
| <b>Tablo 4. 7.</b> İşletmedeki pozisyon .....                                                                              | 27 |
| <b>Tablo 4. 8.</b> Gelir .....                                                                                             | 27 |
| <b>Tablo 4. 9.</b> Sosyo-ekonomik değişkenlere göre ölçeklerin betimsel istatistikleri .....                               | 28 |
| <b>Tablo 4. 10.</b> Salgın hastalık korkusu ölçeğindeki ifadelerin betimleyici istatistikleri ...                          | 29 |
| <b>Tablo 4. 11.</b> Maslach tükenmişlik ölçeğindeki ifadelerin betimleyici istatistikleri .....                            | 30 |
| <b>Tablo 4. 12.</b> Ölçeklerin normal dağılım verileri .....                                                               | 31 |
| <b>Tablo 4. 13.</b> Maslach tükenmişlik ölçeği KMO ve Barlett testi sonuçları .....                                        | 32 |
| <b>Tablo 4. 14.</b> Maslach tükenmişlik ölçeği açıklayıcı faktör analizi sonuçları .....                                   | 33 |
| <b>Tablo 4. 15.</b> Salgın hastalık korku ölçeği KMO ve Barlett testi sonuçları .....                                      | 33 |
| <b>Tablo 4. 16.</b> Salgın hastalık korku ölçeği açıklayıcı faktör analizi sonuçları .....                                 | 33 |
| <b>Tablo 4. 17.</b> Ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları .....                                                        | 34 |
| <b>Tablo 4. 18.</b> Kompozit değişkenlerde pozitif ve negatif tutum dağılımları .....                                      | 35 |
| <b>Tablo 4. 19.</b> Salgın hastalık korkularının Logit Model tahmin sonuçları (bağımlı değişken SHKÖ kuklası, N=414) ..... | 36 |
| <b>Tablo 4. 20.</b> Tükenmişlik Sendromu Logit Model tahmin sonuçları (bağımlı değişken MTÖ kuklası, N=414) .....          | 37 |
| <b>Tablo 4. 21.</b> Tükenmişlik sendromu logit Model tahmin sonuçları (bağımlı değişken MTÖ) .....                         | 38 |

## ŞEKİLLER LİSTESİ

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Şekil 3. 1. Araştırmanın modeli..... | 24 |
|--------------------------------------|----|



## KISALTMALAR LİSTESİ

|            |                                                    |
|------------|----------------------------------------------------|
| AFA        | : Açıklayıcı Faktör Analizi                        |
| COVID-19   | : Koronavirüs 19                                   |
| DSÖ        | : Dünya Sağlık Örgütü                              |
| LOGİT      | : Lojistik Regresyon                               |
| GSYİH      | : Gayri Safi Yurt İçi Hasıla                       |
| IMF        | : Uluslararası Para Fonu                           |
| MTÖ        | : Maslach Tükenmişlik Ölçeği                       |
| RNA        | : Ribonükleik Asit                                 |
| SABİM      | : Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi                |
| SARS-CoV-2 | : Şiddetli Akut Solunum Yolu Sendromu Koronavirüsü |
| SHKÖ       | : Salgın Hastalık Korku Ölçeği                     |
| SPSS       | : Sosyal Bilimler İstatistik Programı              |
| TOBB       | : Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği               |

## 1. GİRİŞ

Çin Halk Cumhuriyeti'nin Hubei Eyaleti'ne bağlı Wuhan şehrinde, 2019 yılının sonlarında ortaya çıkan ve akciğer dokusunun iltihaplanmasının nedeni olarak tespit edilen yeni tip koronavirüs; SARS-CoV-2 (şiddetli akut solunum yolu sendromu koronavirüsü) olarak adlandırılmıştır. Bu hastalığa da COVID-19 adı verilmiştir (Ge, Wang ve Xiao, 2020). İnsandan insana temas ve solunum yoluyla bulaşan bu hastalık, grip ve soğuk algınlığı belirtileri göstermektedir (Budak ve Korkmaz, 2020). Tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 salgını, kısa bir süre içinde büyük bir problem haline gelmiştir, binlerce insanın ölümüne sebep olmuştur (Genç ve Gülertekin Genç, 2021) ve yayıldığı ülkelerde hükümet tarafından dini, sosyal, kültürel ve sağlık alanlarında yeni kararlar alınmasını gerektirmiştir (Arslan ve Karagül, 2020).

Birçok sektörü olumsuz etkileyen Covid-19 salgını, özellikle turizm sektörünü büyük bir sekteye uğratmıştır. Kapanma uygulamaları, seyahat kısıtlamaları, konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinin kapatılması veya kısmi çalışması; turizm faaliyetlerini durma noktasına getirmiştir (Sürme, 2020). Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın (2020) verilerine göre turizm geliri, 2019 yılında 54,5 milyar dolar düzeyindeyken 2020 yılında 12 milyar dolar seviyesine düşmüştür ve bu durum %78'lik bir gerileme yaşatmıştır. Turizm gelirindeki bu düşüşün etkileri işletmelere yansımış ve milyonlarca insan işten çıkarılmıştır. Çalışan personeller de salgına yakalanma korkusuyla birlikte her an işsiz kalma tehdidiyle karşı karşıya kalmışlardır. Bu durum, çalışanları adım adım tükenmişlik sendromuna sürüklemiştir (Alaeddinoğlu ve Rol, 2020).

Covid-19 ve sonrasında yaşanan durumlar nedeniyle IMF'ye göre Türkiye'nin GSYİH'nin pandemi sonrası yüzde 5 seviyesinde düşüş göstermiştir. Dünya Bankası'nın ise 2020 sonunda Türkiye ekonomisi yüzde 3,8 daraldığını açıklamıştır. Dünya Bankası, Covid-19 salgını kaynaklı olarak işgücüne katılımın azaldığına ve istihdamın olumsuz etkilendiğine dikkat çekmektedir (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB), 2020).

Yiyecek-içecek işletmelerinde hizmetin ana unsurunu insan gücü oluşturmaktadır (Kozak, 2006). Covid-19 fobisi, uzun çalışma saatleri, düşük maaş ve iş yükü çalışanın performansını düşürmektedir. Bütün bu olumsuzluklar da kişiyi yıpratmakta ve tükenmişlik yaşatmaktadır. Farklı sebeplerden dolayı tükenmişlik sendromuna yakalanan çalışan, işine gereken odaklanmayı sağlayamamaktadır. Bu yüzden işverenler, çalışanlarına gereken önemi ve özeni göstermelidirler (Eryılmaz, Uzunbacak ve Akçakanat, 2022).

Diyarbakır Türkiye'nin önemli turistik destinasyonlarından biridir. Mezopotamya bölgesinin kuzeyinde, doğu ve batıyı birleştiren bir noktada yer almaktadır. Verimli toprakları, ticaret yolları üzerinde önemli bir geçiş noktası olmasıyla tarih boyunca önemli bir yerleşim merkezi olmuş ve birçok farklı uygarlığa ev sahipliği yapmıştır. Tarih boyunca Amida, Amid, Kara Amid, Diyar-Bekr, Diyarbekir, Diyarbakır adlarıyla anılan kent için Osmanlı döneminde Amed ismi kullanılmıştır. Diyarbakır çevresindeki bölgede ilk yaşam izleri, Paleolitik (Eski Taş Devri) ve Mezolitik (Orta Taş Devri) döneme kadar uzanmaktadır. Bismil ilçesi Ağıl köyü Aşağı Sazlık mezarı yakınlarında M.Ö. 11 bin yılına tarihlenen Körtiktepe'deki buluntular ise Neolitik dönemde Diyarbakır bölgesinin sahip olduğu gelişkin kültürel birikimin ne kadar eskiye uzandığını açık biçimde ortaya koymaktadır (TÜRSAB, 2020). Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın verilerine göre 2019 yılında Diyarbakır'a 421.705 turist gelmiştir. 2020 yılında bu sayı 227.326'ya düşmüştür ve bu düşüş yaklaşık 33.5'lik bir azalış yaratmıştır. Dolayısıyla Diyarbakır bağlamında çalışmanın tükenmişlik düzeyini ölçmek ve buna yönelik gerekli önlemleri almak önemlidir.

Bu çalışmanın amacı, Covid-19 fobisinin yiyecek-içecek sektöründe çalışan servis personellerinin tükenmişlik düzeylerine olan etkisini araştırmaktır. Bu doğrultuda, çalışmada katılımcıların demografik özellikleri, Covid-19 fobisi ölçeği ve Maslach tükenmişlik ölçeği kullanılarak anket aracılığıyla veri toplanmış ve servis personellerinin tükenmişlik düzeyleri detaylı bir şekilde incelenmiş ve yorumlanmıştır. Özellikle yiyecek-içecek sektörü gibi tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu bu iş kolunda, işletmelerin piyasada tutunabilmek için personellerinin tükenmişlik sendromuna itebilecek sorunları tespit ederek bu sorunlara karşı gerekli mücadeleleri vermeleri büyük önem taşımaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde Covid-19 pandemisi incelenmiştir. Öncelikle salgın hastalık tanımlanmıştır. Sonrasında tarihteki pandemilere yer verilmiştir. Çalışmanın doğrultusunda Covid-19 pandemisinin ortaya çıkışına, yayılma sürecine, bulaşma yollarına, Türkiye'de yayılma sürecine ve son olarak alınan önlemlere yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde yiyecek-içecek sektörü tanımı yapılmış, daha sonra Covid-19 salgının yiyecek-içecek sektörüne etkileri incelenmiştir. Üçüncü bölümde tükenmişlik konusu ele alınmıştır. Tükenmişliğin tanımına yer verilmiş, tükenmişliğe neden olan faktörler ve tükenmişliğin kişide yarattığı sonuçlar değerlendirilmiştir. Ayrıca tükenmişlik modellerinden olan Maslach'nın Üç Boyutlu Modeli incelenmiştir. Dördüncü bölümde ise Covid-19 fobisinin servis personellerinin tükenmişlik düzeylerine

etkisi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda Diyarbakır ilinde bulunan restoranlarda çalışan servis personellerine 414 anket uygulanmıştır. Anket verilerinin istatistiksel yöntemler aracılığıyla analizi yapılmıştır. Sonuç bölümünde, elde edilen analiz ve değerlere yönelik ayrıntılı tespitler yapılmış, verilere yönelik gerçeklerle bağdaştırılmış somut sonuç ve yorumlara yer verilmiştir.



## **2. KAYNAK ARAŞTIRMASI**

### **2.1. Covid-19 Pandemisi**

#### **2.1.1. Salgın hastalık tanımları ve tarihteki pandemiler**

Yayıldığı alan ve etkilediği insan sayısına göre sınıflandırılan salgın hastalıklar, özellikleri itibarıyla “endemi, epidemi ve pandemi” olmak üzere üç şekilde isimlendirilmektedir (Kelly ve Heath, 2011). Endemi, dışarıdan bir etki olmaksızın belirli bir nüfus içerisinde varlığını sürdüren ve belirli bir popülasyona ait bir hastalık olarak tanımlanmaktadır (Aytaç, 2015). Bir hastalığın epidemik olarak tanımlanabilmesi için belirli bir zamanda, belirli insan popülasyonu içinde yer alması ve hastalığın beklenenin üzerinde etki göstermesi gerekmektedir (Oncel vd., 2021). Endemi ve epidemiden farklı özelliklere sahip pandemi terimi, tüm dünyada etkisini gösteren hastalıkları tanımlamaktadır (Porta, 2008). Bir hastalığın pandemi olarak nitelendirilebilmesi için bulaşıcı olması ve yaygın görülmesi gerekmektedir. Buna istinaden pandemik hastalıkların sonucu olarak çok sayıda insanın ölümüne neden olmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü’ne (DSÖ) göre bir hastalığın pandemi olarak tanımlanabilmesi için bu üç şartın aynı anda görülmesi gerekmektedir (Arslan ve Karagül, 2020).

İnsanlar, tarih boyunca salgın hastalıklara maruz kalmıştır (Aslan, 2020). Çiçek hastalığı, İspanyol gribi ve tüberküloz gibi farklı pandemi vakaları bunlardan sadece birkaçıdır. Ancak, tarih boyunca yaşanan salgınlardan biri olan 14. yüzyıl veba salgını, 200 milyon insanın ölümüne neden olmuştur (Aslan, 2020). Acquired Immune Deficiency Syndrome (Kazanılmış Bağışıklık Yetersizliği Sendromu; AIDS) ve COVID-19 ise çağımızın pandemileri olarak kabul edilmektedir. 21. yüzyılın hastalığı olan Covid-19 salgını, ilk olarak Çin’de bir epidemik olarak görülmüş ve daha sonra hızla tüm dünyaya yayılmıştır. Hastalığın belirtileri arasında nefes darlığı, öksürük, yüksek ateş ve akciğerde görülen bulgular bulunmaktadır. Yapılan araştırmalarda, ölümlerin özellikle kronik rahatsızlıkları olan ve ileri yaşta olan insanlarda daha sık görüldüğü belirlenmiştir (Budak ve Korkmaz, 2020). Covid-19 pandemisi, günümüz dünyasında birçok yönüyle yaşamımıza derin etkiler bırakan küresel bir sorun olmuştur. Bu salgın, önceki pandemilerden farklı olarak hızla yayılarak dünya genelinde büyük bir endişe ve mücadele sebebi haline gelmiştir.

### 2.1.2. Covid-19 pandemisi ve ortaya çıkışı

Covid-19, dünyada ilk olarak Aralık 2019'da Çin'in Hubei eyaletinin Wuhan kentinde ortaya çıkmıştır. İlk vakalar, vahşi hayvan pazarındaki çalışanlarda ve oradan alışveriş yapmış müşterilerde tespit edilmiştir (İşsever, İşsever ve Öztan, 2020). Covid-19, hastalarda akciğer enfeksiyonu şeklinde belirti göstermiştir. DSÖ, 114 ülkeyi etkisi altına ve 118.000 kişiyi bulan vaka sayılarının ciddiyeti üzerine 12 Mart 2020'de Covid-19'un pandemik bir hastalık olduğunu ilan etmiştir (Arslan ve Karagül, 2020). DSÖ genel sekreteri Tedros Adhanom bir açıklamasında *“Pandemi basit bir kavram değildir. Yanlış kullanılması yersiz korkuya neden olabileceği gibi, hastalığa karşı mücadelenin bir faydasının kalmadığı düşüncesiyle daha fazla ölüme yol açabilir. Bu pandeminin seyrini değiştirmek ülkelerin elindedir. Her ülke kamu sağlığını korumak ile ekonomik ve sosyal faaliyetlere yönelik kısıtlamaları en az seviyede tutmak arasında hassas bir denge bulmalı, bunları yaparken insan haklarına da saygılı olmalı”* diyerek açıklama yapmıştır (Özkan, 2021).

Pandeminin başlangıcında Covid-19 virüsünün ortaya çıkışı hakkında farklı teoriler ortaya atılmıştır. En radikal teori, Covid-19 hastalığına yol açan virüsün laboratuvarıda biyolojik silah olarak üretildiği iddiasıdır (Kurtçu vd., 2022). DSÖ tarafından dünya kamuoyuna, yabani hayvan pazarından dünyaya yayıldığı açıklanmıştır. İnsanlarda daha çok soğuk algınlığı şeklinde belirti gösteren, RNA virüs ailesine ait olduğu belirlenen bu virüs; daha ciddi hastalıklara neden olabilmektedir (Aslan, 2020). Yapılan mikroskopik inceleme sonucunda, yüzeyindeki uzantıların Güneş'in taç küresini andırdığı görülmüştür. Bundan dolayı Latince taç manasına gelen “Korona” adı verilmiştir. Bulaşma hızı oldukça yüksek olan bu virüs, hayvandan insana, insandan insana bulaşarak zatürre belirtileri göstermektedir (Budak ve Korkmaz, 2020).

Covid-19'un belirtileri, genellikle beşinci günden itibaren görülmektedir. Bunlar; kuru öksürük, yüksek ateş, yorgunluktur. Fakat bu belirtiler, bazı vakalarda farklılıklar gösterebilmektedir (Johns Hopkins Medicine, 2020). Baş ağrısı, tat ve koku kaybı, ishal, burun tıkanıklığı farklılık gösteren belirtilerdir. Hastaların %80'i, hastalığı tıbbi müdahaleye gereksinim duymadan atlatırken; hastalığın zatürreye dönüşmesi sonucundaysa hastalar, nefes darlığı çekmekte ve suni solunuma ihtiyaç duymaktadır. Covid-19; kalp, akciğer, kanser, yüksek tansiyon gibi kronik rahatsızlığı bulunan yaşlı hastalarda daha ciddi seyretmekte ve ölümlerle sonuçlanabilmektedir (Johns Hopkins Medicine, 2020).

### 2.1.3. Covid-19'un yayılma süreci ve bulaşma yolları

Hızlı ve kolay yayılım gösteren Covid-19 virüsü, tıpkı grip gibi fiziksel temas olmaksızın solunum yoluyla bulaşabilmektedir. Enfekte kişinin hapşırması ve öksürmesiyle ortama saçtıkları damlacıklar, solunum yoluyla sağlıklı bireylerin virüse yakalanmasına sebep olmaktadır. Ayrıca damlacıkların bulaştığı yüzeylere temas eden bireyler, gerekli hijyeni sağlamadan elleriyle yüzlerine temas ettiklerinden dolayı Covid-19 hastalığına yakalanabilmektedirler (İşsever, İşsever ve Öztan, 2020).

Uzmanlar, bu virüsün yayılmasını önlemek için yayılma yollarını incelemektedir. Araştırmalara göre insanlar birbirlerinden belirli bir mesafede dursalar bile bu yayılma, sohbet esnasında bile gerçekleşebilmektedir. Bu vakalar, sıradan damlacıkların oluşturduğu enfeksiyonlar ile açıklanamamaktadır. Enfeksiyonun kendi mikropartiküllerini oluşturduğu düşünülmektedir. Bu yayılma yolu, mikro damlacık enfeksiyonu olarak isimlendirmektedirler. Yapılan deneylerde ekipler lazer ışını ve yüksek duyarlı kameralar kullanarak partikülleri yani damlacıkları havada yakalamaya çalışmışlardır. Bu teknoloji 0.1 micrometre küçüklüğündeki partikülleri bile görüntülemiştir. Bu teknolojiyle yapılan deney sonucunda hapşıran bir bireyin ağzından veya burnundan çıkan damlacıkların havada asılı kaldığını tespit etmişlerdir. Virüsün yayılma riski, kötü havalandırılan dar ve kapalı alanlarda çok daha yüksektir. Bu damlacıklardan korunmanın yolu, birer saat aralıklarla bulunulan alanın havalandırılmasını sağlamaktır. Dolayısıyla yeni tip koronavirüsün bulaşması için iki ana yol bulunmaktadır. Bunlar; virüs olan bir şeye temas etmek ve öksürük veya hapşırmayla bulaşmasıdır. Ancak bazı bilim insanları üçüncü bir bulaşma yolunun daha olduğunu düşünmektedir. Bu da ortamda asılı kalan mikropartiküllerdir (Lu vd., 2019).

### 2.1.4. Covid-19'un Türkiye'de yayılma süreci

Çin'de ortaya çıkıp çok hızlı bir şekilde epidemiye sebep olan Covid-19 salgını; ekonomik, sosyal, kültürel ve dini alanlarda kısıtlanmalara neden olmuştur (Karaimamoğlu ve Gümüş, 2020). Ülkemizde salgın süreci boyunca yaşanan gelişmeler Tablo 2.1'de sıralanmaktadır.

**Tablo 2. 1.** Salgın sürecinde ülkemizde yaşanan gelişmeler

|               |                                                                              |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 10 Ocak 2020  | Bilim kurulu oluşturuldu.                                                    |
| 5 Şubat 2020  | Türkiye-Çin seferleri durduruldu.                                            |
| 11 Mart 2020  | Fahrettin Koca tarafından ilk vaka açıklandı.                                |
| 12 Mart 2020  | Üniversite, lise, ortaokul ve ilkokullarda eğitime ara verileceği açıklandı. |
| 13 Mart 2020  | Diyanet işleri bakanlığı Cuma namazının yasaklandığını duyurdu.              |
| 16 Mart 2020  | Spor müsabakalarının seyircisiz izleneceği duyuruldu.                        |
| 17 Mart 2020  | Covid-19 sebebiyle ilk ölüm haberi duyuruldu.                                |
| 21 Mart 2020  | 65 yaş üstü insanlara sokağa çıkma yasağı konuldu.                           |
| 22 Mart 2020  | Kamu çalışanlarına esnek mesai saati uygulandı.                              |
| 26 Mart 2020  | İşletmelere ve vatandaşlara sosyal destek paketleri açıklandı.               |
| 27 Mart 2020  | Vaka ve ölüm oranları günlük olarak kamuoyuna açıklandı.                     |
| 30 Mart 2020  | ‘Biz Bize Yeteriz’ adında maddi destek kampanyası başlatıldı.                |
| 3 Nisan 2020  | 31 şehre 15 günlük giriş çıkış yasağı uygulandı.                             |
| 4 Nisan 2020  | 20 yaş altı vatandaşlara sokağa çıkma yasağı ilan edildi.                    |
| 14 Nisan 2020 | Dış hat uçuşları iptal edildi.                                               |
| 15 Nisan 2020 | Cezaevlerindeki yoğunluğu azaltmak adına 90 bin mahkûm tahliye edildi.       |
| 20 Nisan 2020 | 90.890 vaka, 2.140 ölüm gerçekleştiği açıklandı.                             |
| 28 Nisan 2020 | ABD’ye tıbbi yardım malzemesi gönderildi.                                    |
| 4 Nisan 2020  | Normalleşme takvimi duyuruldu.                                               |
| 8 Nisan 2020  | Pandemi kaynaklı ölüm sayısı günlük 50’nin altına düştüğü duyuruldu.         |
| 12 Nisan 2020 | 1 milyon 440 bin 671 test, 141.475 vaka 3 bin 894 ölüm sayısı açıklandı.     |

**Kaynakça:** Budak ve Korkmaz, 2020

### 2.1.5. Salgın sürecinde Türkiye’de alınan önlemler

Türkiye genelinde Covid-19 salgınının ülkeye girişini ve yayılımını kontrol altına almak amacıyla, 10 Ocak 2020 tarihinde, 31 bilim insanından oluşan bir kurul oluşturuldu. Bu kurul, halk sağlığı, iç hastalıkları, enfeksiyon, viroloji ve mikrobiyoloji uzmanlarından oluşmaktaydı ve belirlediği önlemler, ilgili bakanlıklar tarafından sahada uygulanmaya başlandı (Çiftlik, 2021). Bu bağlamda, alınan ilk önlemlerden biri; havaalanlarına termal kameralar kurularak ülkeye girişlerde enfekte kişilerin tespit edilmesiydi. Ayrıca, salgının görüldüğü ülkelerden Türk vatandaşlarının tahliyesi başlatıldı ve ülkeye girişlerde 14 günlük karantina protokolü uygulandı. Çin’e olan giriş

çıkışlar yasaklandı ve yiyecek ithalatı durduruldu. Ayrıca, olası senaryolara karşı sınırlarda sahra hastaneleri kuruldu (Arabacı ve Yücel, 2020).

Halkı bilinçlendirme faaliyetleri kapsamında afişler asıldı ve internet ile sosyal medya üzerinden bilgilendirici videolar yayınlandı (Erdem, 2020). Sağlık Bakanlığı tarafından ALO 184 Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) çağrı merkezi kuruldu (Sağlık Bakanlığı, 2020). Bu önlemler arasında öne çıkan ve büyük bir etki sağlayan sokağa çıkma yasağı ile birlikte yiyecek-içecek işletmelerinin kapatılması ve eğitime ara verilmesi gibi kararlar alındı. Ayrıca, toplantılar, cezaevi ziyaretleri, piknikler, toplu namazlar ve spor müsabakaları gibi potansiyel risk oluşturan etkinlikler yasaklandı (Turan ve Hamza Çelikyay, 2020). Bu tedbirler arasında seyahat kısıtlaması da yer aldı ve kaymakamlık ve valilik izni olmadan şehirlerarası yolculuklar yasaklandı; yasağa uymayanlara para cezaları uygulandı (Eskici, 2020). Son olarak, alınan önlemler arasında büyük önem taşıyan maske kullanımı zorunlu hale getirildi (Işık, 2021).

#### **2.1.6. Covid-19'un turizm sektörüne etkileri**

Turizm sektörü; dünyada domino etkisi yaratan doğal afet, savaş, salgın hastalıklar gibi olaylara olumsuz tepki veren dinamik bir yapıdır. Bu sebeple Covid-19 pandemisinin en çok zarar verdiği sektörlerden biri de turizm sektörü olmuştur (Çıtak ve Çalış, 2020). Çok hızlı bir şekilde yayılan Covid-19 virüsü, ülkeleri birçok tedbir almaya mecbur bırakmıştır. Sınırlar kapatılmış, seyahat ve uçuş kısıtlamaları getirilmiş, uluslararası festivaller, fuarlar ve kongreler iptal edilmiştir (Bahar ve İlal, 2020). Bu tedbirler; ülkeler için ekonomik, siyasi, sosyal ilişkiler açısından önemli bir yer tutan turizm sektörünü durma noktasına getirmiştir (Kıvılcım, 2020). Turizmin canlanması, pandemi krizinin atlatılması için bazı esneklikler yapılsa da başarılı olunamamıştır (Göktepe ve Çetin, 2020). Pandemi, ülkelerin turist sayısında büyük bir düşüş yaşatmış, turizm gelirlerini azaltmış ve istihdam oranını oldukça düşürmüştür (Korkusuz, 2022).

Covid-19 sürecinde seyahat kısıtlamaları nedeniyle haziran ayında uluslararası seyahat sayısı bir önceki yılın aynı dönemine göre yüzde 93 oranında gerileme göstermiştir. Ocak-Haziran 2020 döneminde uluslararası seyahat sayısında kaydedilen toplam düşüş ise yüzde 65 olmuştur. Bu bağlamda, uluslararası seyahat sayısı 440 milyon azalırken, uluslararası turizm gelirlerindeki 460 milyar \$ seviyesinde bir kayıp yaşanmıştır.

Turizmde yaşanan gerileme, OECD'nin 2020 raporunda Covid-19'un dünya turizminde çok daha büyük kayıplara yol açacağı belirtilmektedir. Söz konusu OECD raporunda Covid-19 salgınının 2020 yılı genelinde dünya turizminde yüzde 60 ile yüzde 80 arasında bir daralmaya yol açmıştır (TÜRSAB, 2020).

Kapanmalar ve kısıtlamalar, dünya genelinde bir belirsizlik ortamı yaratmıştır. Belirsizlik ortamı, normalleşme sürecinin ne zaman başlayacağını bilinmemesi; turizme olan talebi ciddi bir şekilde azaltmıştır. Seyahat acentelerinin ve otellerin rezervasyon oranında azalmalar görülmüş, birçok turist ise rezervasyon iptali yapmıştır (Gün ve Tutucu, 2021). Müşteri kaybı nedeniyle turizm sektöründe çok sayıda işletme kapanmış, çok sayıda çalışan da işsiz kalmıştır (Sürme, 2020).

Koronavirüsü turizm endüstrisindeki istihdamı da son derece olumsuz etkilenmiştir. Dünya Turizm ve Seyahat Konseyi (WTTC) tarafından yapılan araştırmaya göre, pandemi nedeniyle küresel ölçekte işini kaybedecek turizm çalışanlarının sayısının 98 ila 197,5 milyon aralığında olacağı belirtilmiştir. Aynı araştırmada turizm endüstrilerinin dünya genelinde ülkelerin gayri safi yurtiçi hasıllarına sağladıkları katkıda 5,5 trilyon \$'a kadar kayıp yaşanması ihtimali bulunduğu ifade edilmektedir (WTTC, 2023).

WTTC'nin Covid-19 salgını çerçevesindeki turizm sektörüne yönelik analizini içeren araştırmada, en iyi senaryoya göre turizm sektöründe dünya genelinde yüzde 30'luk bir istihdam gerilemesi ile 98,2 milyon kişinin işsiz kalabileceğine işaret edilmektedir. WTTC araştırmasında temel senaryoya göre turizm istihdamı alanındaki düşüş yüzde 37 ile 121 milyon kişinin işini kaybetmesine yol açacak, en kötü senaryoya göre ise dünya genelinde turizm istihdamı alanında yüzde 60'lık bir azalma ile 197,5 milyon kişi işsiz kalacaktır. WTTC'nin öngörüsüne göre uluslararası turizmin yanında ülkelerin iç turizm hareketlerinde pandemi nedeniyle yaşanan duraksamanın oluşturacağı kayıp çok yüksek olacaktır. WTTC'nin analizinde dünya genelinde turizm GSYİH'sinde en iyi senaryoya göre yüzde 30'luk azalma ile 2,6 trilyon Dolarlık bir kayıp gerçekleşebilecektir. Temel senaryoya göre turizm GSYİH'sinde yüzde 39'luk bir düşüşle 3,4 trilyon Dolar seviyesinde bir kayıp yaşanması söz konusu olabilecektir. En kötü senaryoya göre ise turizm GSYİH'sinde yüzde 62'lik bir gerileme ile 5,5 trilyon Dolar civarında bir düşüş yaşanabileceği öngörülmektedir (TÜRSAB, 2020).

## **2.2. Türkiye’de Yiyecek-İçecek Sektörü ve Covid-19’un Etkileri**

### **2.2.1. Yiyecek-içecek sektörü**

Yiyecek içecek sektörü; insanların zorunlu ihtiyaçlarına cevap veren, turizm sektörünün gelişmesine paralel olarak her geçen gün önemi artan, istihdam alanı geniş bir sektör olarak ön plana çıkmaktadır (Dube, Nhamo ve Chikodzi, 2021). Bir başka deyişle yiyecek ve içeceklerin servis olanaklarını sağlayan üretim işletmeleri olarak tanımlanabilmektedir. Yiyecek-içecek sektörü, diğer sektörlerle karşılaştırıldığında ürün niteliği ve tüketicilerin verilen hizmete olan gereksinimleri açısından pazara daha bağımlı bir sektördür. Gelişen teknolojiyle beraber yiyecek-içecek işletmelerinin sayıları her geçen gün artmaktadır. Bu artış, beraberinde sıkı bir rekabet ortamı yaratmaktadır (Erdek, 2011).

Günümüzde, yiyecek-içecek hizmeti sunan işletmeler farklı isimler ve işleyiş modelleriyle faaliyet göstermektedir. Bu işletmeler, temelde “Kâr Amacı Güden” ve “Kâr Amacı Gütmeyen” olmak üzere iki ana grupta toplanabilir. Kâr amacı güden işletmelere örnek olarak restoranlar, kafeler, barlar, pastaneler, fırınlar, tatlıcılar, catering firmaları ve ziyafet salonları verilebilir (Kurnaz, 2011). Restoranlar özellikle hizmet odaklı olmalarıyla diğer işletmelerden ayrılırlar. Ayrıca, üretim ve tüketimin eş zamanlı yapıldığı, stoklama özelliğinin olmadığı restoranlar, ürünlerin zamana karşı dayanıksız olmasına neden olur. Bu durum da rekabeti ve belirli riskleri beraberinde getirir (Çelik, 2010). Yiyecek-içecek sektörü, konukların yeme içme ihtiyaçlarını karşılayan çeşitli tesisleri içermektedir. Bu işletmeler hem konaklama tesisleri bünyesinde hem de bağımsız olarak faaliyet gösterebilirler (Güldemir, 2016). Bu kapsamda restoranlar üzerine yapılan incelemelerde, satışların çoğunluğunun yiyecek servisinden elde edildiği gözlemlenmektedir. Bununla birlikte, içecek servisinin işletmeye önemli ölçüde kar sağladığı da bilinmektedir (Teyin, 2017). Restoranlar genellikle mutfak ve servis bölümleri olarak iki ana kısma ayrılmaktadır.

#### **2.2.1.1. Servis bölümü**

Restoranlarda yiyecek-içecek servisi, servis personelleri tarafından yapılmaktadır. Temel servis elemanlarının rütbelendirilmesi, işletmelerin çalışma prensipleri ve konseptleri nedeniyle çeşitlilik ve farklılık gösterse de genel anlamıyla; yiyecek-içecek

müdürü, şef, garson, komi ve stajyer olarak sıralanmıştır (Yörükoğlu ve Yörükoğlu, 1998).

Yiyecek- içecek müdürü, servis elemanlarını organize eden ve tüm hizmet alanlarının verimli ve sorunsuz ilerlemesini sağlayan kişidir. Dolayısıyla servisten önce salonun uygunluğunu, kullanılacak malzemeleri, menü kartlarını ve mutfak hazırlığını organize etmektedir. Bunların dışında da personelin performansını ve müşteri şikâyetlerini değerlendirip üst yönetime raporlar halinde sunmaktadır (Şener, 2007).

Şef; rezervasyonlarla ilgilenen, misafir karşılayan, misafirleri masalarına oturtan personeldir. Bunların yanı sıra servisten önce personellere posta dağılışı yapar ve personelin genel görünümüne yani servise hazırlığını denetler. Garsonların yetişemediği durumlarda ise servis yapabilmektedirler (Denizer, 2005).

Garson; mekânda bulunan yemek masalarını düzenler, kuver açar, sipariş alır, yemeği servis eder, masanın toplanmasını ve tekrar servise hazır hâle gelmesini sağlar. Bununla birlikte müşterinin yiyecek ve içecek tercihi yapmasında yardımcı olabilmektedir. Bu bölümdeki personeller, müşterilerle sürekli bir iletişim hâlidir. Bu da kişide etkin bir iletişim kabiliyetinin olmasını gerektirmektedir (Sökmen, 2005).

Komi, servis öncesi ve sonrasında garsona yardımcı olan kişilerdir. Genellikle garsonun sağ kolu olarak da bilinmektedirler. Garson yemek servisi yaparken servis arabasını getiren veya servis tepsisini tutan, masaya ekmek götüren, sipariş fişini mutfağa bildiren, kirli tabakları mutfağa taşıyan kişilerdir. Ayrıca servis öncesinde kaşık, bıçak ve çatalları parlatma işlerini de komiler yapmaktadır (Sökmen, 2005).

#### **2.2.1.2. Mutfak bölümü**

Mutfak bölümünde genellikle aşçıbaşı, mutfak şefi, bölüm şefleri ve mutfak asistanları yani bulaşıkçılar çalışmaktadır. Konukların siparişleri doğrultusunda yemeklerin yapıldığı birimdir. Dolayısıyla konuklar ile doğrudan bir iletişim halinde değildirler. Yiyeceğin hazırlanması ve ekipmanların temizliğinden sorumludurlar. Bu bölüm işletmenin en maliyetli bölümüdür. Bu bölümde çalışanların temel görevleri arasında mutfaktaki teçhizatları kullanmayı bilmek, stok yapmak ve bunların kontrolünü sağlamak, çalışma alanlarının düzenlemek, mutfak ve erzak depolarının temizliğini ve düzenini sağlamak, yemekleri, salataları, tatlıları, sosları vb. servise hazırlamak, menüleri planlamak, mutfağa gelen şikâyetlerle ilgilenmek gibi görevler, mutfak bölümünün görevlerindendir (Çakır, 2010).

### 2.2.2. Covid 19'un yiyecek-içecek sektörüne etkileri

Yiyecek-içecek işletmeleri, yapı gereği küresel ölçekli tehlikelere karşı savunmasızdır. Covid-19 salgını ve sonucunda ortaya çıkan ekonomik gerilemelerden etkilenmiştir (Strielkowski, 2020). Global anlamda benzeri görülmeyen bu salgın, yiyecek içecek sektöründe gelir kaybı ve beraberinde istihdam kaybına da neden olmuştur (Dube, Nhamo ve Chikodzi, 2021). Dolayısıyla sektörde salgına karşı önlemler alınmış ve kısıtlamalara gidilmiştir. Bu kısıtlamalar ülkelere göre değişiklik gösterse de ülkemizde 12 Mart tarihinde başlanmış ve kademeli olarak kısıtlamalar uygulanmaya başlanmıştır. Paket servisi uygulamasına geçilmiş ancak bir süre sonra işletmeler kapatılmıştır. Kısıtlamalar virüsün etkileşimini ve yayılımını azaltmış olsa bile sektörü büyük bir tehlikeye atmıştır. Restoranlar, büyük oranda müşteri kaybına uğramış ve işletmelerin birçoğu kapatmıştır (Kiper vd., 2020).

Türkiye’de ise işten çıkarmalar ve dönemsel kapanmalar sektördeki daralmanın en önemli göstergesidir. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) verilerine göre Türkiye’de restoranların ve seyyar yemek hizmeti veren işletmelerin 1.733’ü faaliyetlerini durdurmuştur. Bu işletmelerin 1.170’i şahsi, 495’i limitet ve 68’i anonim şirketlerden oluşmaktadır. 2020 yılında ise hemen hemen günde beş firma faaliyetlerini durdurma kararı almıştır (TOBB, 2004). Çalışmalarında Antalya ilinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek yöneticileri ve mutfak personelleriyle yaptıkları görüşmede *“Pandemi sürecinin sektör açısından zor bir süreç olduğu, pandeminin bir zorunluluğu olan ‘Yeni Normal’ kavramına uyum sağlamakta zorlandıkları, ekonomik sıkıntılar sebebiyle işletmelerin neredeyse kapatılma boyutuna geldiği ve sektörün geleceği hakkında katılımcıların karamsar oldukları anlaşılmıştır.”* sonucuna varmışlardır.

1 Haziran 2020’de işletmelerin yeniden masa hizmeti vermesine izin verilmiştir ancak bu yerlere tekrar gelip yemek yemek kişisel bir karardır. Bu nedenle işletmeler için belirsizlikler devam etmektedir. Çünkü toplumda hala salgına karşı korku ve endişe devam etmektedir. Bu da beraberinde sektörün eski haline dönmesini zorlaştırmaktadır. Bu konuda çalışma yapan İflazoğlu ve Aksoy (2020), yaptıkları çalışmada, Covid- 19 sonrası yiyecek ve içecek işletmelerine olan talebin durumu ve verilen hizmetin niteliği üzerinde durmuşlardır. Çalışma sonucunda tüketicilerin hizmetten beklentilerinin değiştiğini ve daha çok hijyen odaklı olduklarını tespit etmiştir. Bununla beraber masaların sosyal mesafesi, dezenfektan bulundurması ve tuvalet temizliğine de önem verdikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Yiyecek-içecek işletmeleri, teması en aza indirmek adına menülerde değişikler yapmıştır. Tek kullanımlık menüler çıkarılmış, QR kodlu menülerle de elektronik ortamda siparişler alınmıştır. Bu değişikliklerle temas yoluyla bulaşan Covid-19 hastalığının yayılması engellenmek istenmiştir. (Koçak Bilgin ve Tekeli, 2022). Ayrıca işletmeler, ortak servis takımları yerine tek kullanımlık servis takımlarına geçerek hijyen açısından müşterilerine güven vermeye çalışmışlardır (Kıvılcım, 2020). Restoranlara girişte ateş ölçümü yapılması, mekânın havalandırılması, personellerin maske ve eldivenlerle servis yapması işletmelerin aldığı diğer önlemlerdendir (elik, 2010).

Koçak Bilgin ve Tekeli (2020) pandemi sonrası tedarik sıkıntılarının yaşadığının ve bu durumun menü değişikliklerine neden olduğunu tespit etmişlerdir. Aynı zamanda bu dönemde paket servis hizmetini mecbur hale geldiği belirtilmiştir. İşletmelerin özellikle sokağa çıkma yasaklarının olduğu dönemlerde aldığı paket servis, web sitesinden sipariş imkânı gibi yenilikler işletmelerin geleceğe ayak uydurmasında önemli adımlar olmakla birlikte işten çıkarma, zorunlu izin kullandırma gibi uygulamalar sektördeki tecrübeli iş gücünün kaybına sebep olmaktadır. Nitekim alınan önlemlerin yetersizliği ve pandeminin beklenenden uzun süre devam etmesi gibi sebepler ile görüşülen işletmelerden tanesi kapanmıştır.

Yılmaz ve şahin (2021) COVID-19 salgınının Türkiye’deki gıda ve içecek sektörü üzerindeki etkilerini tespit etmeyi, bu firmaların ne tür önlemler aldığını ortaya koymayı ve söz konusu etkilerin üstesinden gelmek için hangi uygulamaları benimsediklerini araştırmışlardır. Buna göre COVID-19’un yiyecek ve içecek firmaları üzerindeki etkileri 8 ana kategori (operasyonel hayatta kalma faaliyetleri, karşılaşılan zorluklar, çalışan sorunları, iş birliği, destek ve teşvikler; önlemler ve uygulamalar, sosyal sorumluluk; kontrol ve müşteri davranışları) tespit etmişlerdir.

Rosemberg vd. (2021) COVID-19’un çalışanların ruh sağlığı ve başa çıkma üzerindeki etkileri üzerine yaptıkları araştırmada, COVID-19’un yiyecek içecek çalışanlarını yüksek düzeyde etkilediğini tespit etmişlerdir.

Al-Marzouqi ve Yahia (2022) Covid-19 ile ilgili algılanan riskin hizmet kalitesi performansını olumsuz etkilemesine rağmen, sıhhi önlemlerin bir taraftan bu olumsuz etkiyi azalttığını, diğer taraftan da hizmet kalitesi performansını doğrudan desteklediğini tespit etmişlerdir. Ayrıca bu çalışma, tüketicilerin beklentileri açısından hijyenin bundan böyle hizmet kalitesinin en çok talep edilen boyutu olduğunu vurgulamaktadır.

afa, Madenci ve Sormaz (2023), Antalya İlinde Covid 19 salgınının yiyecek içecek sektöründe alışanların “Yeni Normal” kavramına uyum sağlamakta zorlandıkları,

ekonomik sıkıntılar sebebiyle işletmelerin neredeyse kapatılma boyutuna geldiği ve sektörün geleceği hakkında katılımcıların karamsar oldukları anlaşılmıştır. Pandemi sürecinde ve sonrasında sektörü ayakta tutabilmek adına alınabilecek bazı önlemlere çalışma içerisinde yer verilmiştir.

Yukarıdaki çalışmalar incelendiğinde Covid-19 pandemisinin çalışanlar üzerinde etkisi olduğu ve çalışmaların Covid-19'un uzun süreli etkilerinin tespit edilmesi için daha çok araştırma yapılmaya ihtiyaç duyulduğunu belirtmişlerdir. Bu kapsamda tükenmiş ilişki incelenmiştir.

## **2.3. Tükenmişlik Kavramı**

### **2.3.1. Tükenmişliğin tanımı**

“Burnout” kelimesinden türetilmiş olan tükenmişlik kavramı, ışığını kaybeden mum anlamına gelmektedir. Terim olarak da enerjinin azalması olarak tanımlanmaktadır (Schaufeli, 2009). Herbert Freudenberger tarafından ilk defa 1974 yılında öne sürülmüştür. Başarısız olma, güç kaybı, yıpranma ve yüksek oranda strese maruz kalma durumlarında bireyin iç dünyasındaki kaynaklarını tüketmesi olarak tanımlamıştır (Lee ve Ashforth, 1990). Tükenmişlik alanında önemli çalışmalarıyla tanınan Cherniss ve onun gibi bu kavram üzerine araştırmalar yapan yazarlara göre iş yerlerinde yaşanan gerilimlerin meslektaşlar arasında olumsuz bir durum yaratıldığını ve bunun neticesinde tükenmişlik sendromunun tetiklediğini söylemişlerdir (Westman ve Bakker, 2008).

ABD’li sosyal psikolog Christina Maslach ve arkadaşları ise tükenmişlik sendromunu, insan ruhunda yaşanan çöküş olarak tanımlamıştır. Ayrıca daha çok insanlarla iletişim kurarak çalışan ve hizmet kalitesinin de buna bağlı olduğu sektörlerde görüldüğünü tespit etmişlerdir (Kaçmaz, 2005). Yine bu alanda çalışma yapan Farber’in (2000), tanımına göre yoğun rekabet ortamı, para kazanma arzusu, isteklerin karşılanması konusunda baskı uygulanması ve hak ettikleri başarıya ulaşamama hissi, tükenmişlik sendromuna neden olmaktadır (Scott, 2001). Her ne kadar tükenmişlik üzerine çalışma yapan araştırmacılar, bir tanım üzerinde görüş birliği içinde olmasalar da birçok araştırmacı “içsel olarak yaşanan bir psikolojik deneyim” olduğu konusunda hemfikirlerdir (Hock, 1988).

Birçok insan yaşamını idame ettirmek için çalışmaya gerek duymaktadır. Ancak bu çalışma koşulları, insan psikolojisi üzerinde bazı etkiler yaratmaktadır. Bunlardan biri

olan tükenmişlik sendromu, daha çok hizmet sektöründe görülmektedir (Sürgevil, 2006). Bunun neticesinde yoğun iş temposu içerisinde yaşanan olumsuzluklara gereğinden fazla hassasiyet gösteren kişilerin tükenmişlik duygusuna daha çabuk kapıldığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda, iş hayatında yaşanan gerilimler kişinin aile ve sosyal çevresini de olumsuz yönde etkilemektedir (Sağlam Arı, Bal ve Çına Bal, 2010). Bu doğrultuda tükenmişlik, belli bir zaman içinde birçok durumdan kaynaklanabilecek olayların birikmesi sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu durum kişide, ruhsal ve fiziksel etkiler yaratmaktadır. Baş ağrısı, mide bulantısı, karın ağrısı ve uykusuzluk gibi etkileri vardır. Ayrıca kişide; işten ayrılma isteği, iletişim kuramama ve performans düşüklüğüne benzer durumlar da görülebilmektedir (Ok, 2002).

### **2.3.2. Tükenmişliğe neden olan faktörler**

Tükenmişlik sendromu, günümüz iş dünyasında sıkça karşılaşılan bir sorun olup, bireylerin iş yaşamlarında yoğun stres, duygusal yorgunluk ve motivasyon kaybı gibi zorlayıcı etkilerle başa çıkmakta güçlük yaşamalarına neden olmaktadır. Bu durumu anlamak ve etkili bir şekilde yönetmek hem bireylerin hem de işletmelerin performans ve sağlık açısından sürdürülebilir bir başarı elde etmelerinde kritik öneme sahiptir. Bu bağlamda, tükenmişliğe neden olan faktörleri incelemek, bireylerin bu zorlayıcı durumla baş etmeleri ve işyerinde daha sağlıklı bir çalışma ortamı oluşturmaları için önemli bir adımdır. İncelenen faktörler arasında bireysel özelliklerin yanı sıra çevresel faktörlerin de etkisi göz önüne alınarak, tükenmişlik sendromunun kökenlerini anlamak ve etkili müdahale stratejileri geliştirmek hedeflenmektedir.

#### **2.3.2.1. Bireysel faktörler**

İnsanlar yaşamları boyunca birçok olumsuzlukla karşılaşabilmektedir. Ancak iş hayatında yaşanan sorunlara karşı kişinin etkilenme düzeyi sosyal becerisine bağlı olarak değişkenlik gösterebilmektedir (Hobfoll, 2001). Aynı zamanda Stresi yönetebilme kabiliyetine bağlı olarak aynı koşullar altında çalışan kişilerin farklı tükenmişlik düzeylerine sahip olduğu görülmektedir (Lee ve Ashforth, 2003). Kişinin tükenmişlik düzeylerinde yaşanan farklılıklara örnek olarak; yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, medeni durum ve kişisel özellikler gösterilebilir. Bu özelliklere istinaden bireyin iş hayatında büyük başarılar elde edeceğine inanarak başladığı sürecin umduğu gibi ilerlememesi

ruhsal bir çöküş yaşamasına neden olabilmektedir (Lee ve Ashforth, 1990). Ayrıca kadınlar erkeklere kıyasla daha duygusal bir yapıya sahip olduğu için tükenmişlik duygusuna daha çabuk kapıldığı düşünülmektedir (Demirbaş, 2006).

Yapılan araştırmalara göre, evli veya çocuksuz kişilere kıyasla bekar ve boşanmış kişilerin daha fazla tükenmişlik duygusuna yakalandığı tespit edilmiştir (Kervancı, 2013). Kişinin eğitim seviyesi arttıkça tükenmişlik sendromuna yakalanma oranı da artış göstermektedir. Bunun nedeni ise kişinin eğitim seviyesine bağlı olarak iş şartları ve ücret konusunda büyük beklenti içinde olmasıdır (Maslach vd., 2001). Son olarak özgüveni, problem çözme yeteneği ve iletişim becerileri yüksek olan kişilerde tükenmişliğe yakalanma oranının daha az olduğu tespit edilmiştir (Evers, 2002).

### **2.3.2.2. Çevresel faktörler**

Tükenmişlik sendromu, kişide birdenbire ortaya çıkan bir durum değildir. Zamanla gelişen ve bu gelişim sonucunda belirtiler gösteren bir durum olarak nitelendirilmektedir (Alimoğlu ve Dönmez, 2005: 550). Her ne kadar kişinin bireysel niteliklerinden kaynaklanıyor olsa da çevresel faktörlerinde etkisi en az bireysel faktör kadar etkilidir. Bu bağlamda Çevresel etkiler, iş ortamı, sosyal çevre ve aile hayatı olarak sıralanabilmektedir (Dolgun, 2010). Kişinin iş hayatında yaptığı işin niteliği, günlük veya haftalık çalışma süreleri, personele verilen değer, iş yükü ve sorumluluğu ve iş ortamında yaşanan gerginlikler tükenmişlik sendromunu tetiklemektedir. Bununla beraber kişinin verdiği emeğin karşılığını alamaması yani düşük ücretlerde etkili olabilmektedir (Ay, 2020: 45).

Özellikle hizmet sektöründe çalışan insanların müşteri memnuniyeti için verdiği emek ve karşılığında memnuniyetsizlik yaşanması kişide başarısızlık ve tükenmişlik hissi yaratabilmektedir örneğin, bir restoranda garsonluk yapan personelin servis sırasında müşteriden hak etmediği bir olumsuz muamele görmesi ve yine patronu tarafından azarlanması kişide ruhen ve fiziken travmalar yaratabilmektedir. Bu da kişiyi tükenmişlik sendromuna yakalanmaya daha meyilli hale getirmektedir (Şahin, 2019). Bunlara istinaden iş ortamındaki hiyerarşik düzenin katı olması, çalışanların dinlenme olanaklarının az olması ve iş yükünün kaldırabileceğinden fazla olması kişide yaşanacak tükenmişlik duygusunu kaçınılmaz hale getirmektedir (Sürgevil, 2006).

### **2.3.3. Tükenmişliğin sonuçları**

Tükenmişlik sendromunun birey üzerindeki etkileri, yalnızca kişisel düzeyde değil, aynı zamanda örgütsel düzeyde de önemli sonuçlara yol açabilir. Bireyin yaşadığı tükenmişlik durumu, sadece onun sağlığını ve yaşam kalitesini değil, aynı zamanda çalıştığı örgütün etkinliğini ve verimliliğini de etkileyebilir. Bu nedenle tükenmişlik sonuçlarını anlamak hem bireyin hem de örgütün geleceğini şekillendirebilecek önemli bir araştırma alanıdır. Bu bağlamda, Kişide yaşanan tükenmişlik durumunun sonuçları da en az süreç kadar yıkıcı olabilmektedir. Bireysel sonuçlarla beraber örgütsel sonuçları da vardır. Bu nedenle tükenmişlik sonuçları incelendiğinde hem birey açısından hem de örgüt açısından sonuçları incelenmelidir (Gezer, 2008: 42).

#### **2.3.3.1. Bireysel sonuçlar**

Bireysel sonuçlar özelinde, çalışanlarda fizyolojik etkileri vardır. Bunlar, kronikleşen yorgunluk, baş ağrısı ve grip gibi rahatsızlıklardır. Bunlarda enerji düşüklüğüne neden olmaktadır (Gür, 2014: 25). Tükenmişlik sendromuna yakalanan kişiler, iş yoğunluğu sebebiyle öğün atlama, ayaküstü beslenme ve yemek molalarını kaçırmaları beraberinde sağlık problemlerini de getirmektedir (Izgar, 2000: 22).

Bunların sonucunda kişide, kilo kaybı, tansiyon, mide ve bağırsak sorunları oluşabilmektedir. Kişinin işinde bulunduğu ruh hali, iş arkadaşlarına ve işine karşı soğumasına sebep olduğu gibi sigara ve alkol kullanımına da yönelebilmektedir. Bunlara istinaden tükenmişlik sendromu kişiyi ilaç kullanımına da itebilmektedir. Yaşanan tüm bu olumsuzluklar kişinin kalp krizi riskini de artırmaktadır (Köse, 2014: 39).

Tükenmişlik durumunda, kişilerde davranışsal bozukluklar gözlemlenmiştir. Çevresindekilere alaycı bir tutum içinde olmak, kendini öne çıkarma isteği, başkaları hakkında olumsuz konuşmak ve öfkeli hareketler sergilemektedirler (Ongun, 2015: 33).

#### **2.3.3.2. Örgütsel sonuçlar**

Tükenmişlik sendromunun sonucu örgütsel yapıyı da etkilemektedir. Kişinin içinde bulunduğu ruhsal çöküntü işletme açısından olumsuz etkiler yaratmaktadır. Dolayısıyla kişi işinin gerekliliğini yerine getiremez, müşterilere ilgisiz ve katı davranışlar sergileyebilmektedir (Okutan, 2013). Motivasyon eksikliği yaşayan birey umursamaz tavırlarıyla çalışma arkadaşlarını da olumsuz etkileyebilmektedir. Yarım

bırakılan iş başka bir çalışanın iş yükünü artırmaktadır. Ayrıca iş arkadaşlarına kırıncı ve sert bir tutum sergilemesi iş ortamında huzursuzluklara yol açabilmektedir (Maslach, 2001).

Maslach ve Zimbardo (1982)'ye göre kişi yaptığı işi sevmezse başka bir iş arayışına girebilmektedir. Ancak bu durumun süreklilik hali alması tekrarlanan duygu durumuna dönüşebilmektedir. Hizmet sektöründe çalışmanın birinci kuralı güler yüzlü olmaktan geçmektedir. Ama tükenmişlik sendromuna yakalanan bireyin tutumları bu duruma çok zıttır ve yaptığı işe aykırıdır. İş verenin bu durumu fark etmesi işine son vermesine de sebep olmaktadır (Torun, 1995: 27). Tükenmişlik durumu yaşayan bireyin iş ortamında sergilediği olumsuz tutumlar müşteri kaybına yol açarak işletme için büyük zararlar yaratabilmektedir (Okutan, 2013).

#### **2.3.4. Tükenmişlik modellerinden Maslach'ın üç boyutlu modeli**

Günümüzde yaygın olarak kabul gören tükenmişlik modellerinden biri olan Maslach'nın üç boyutlu modeline göre tükenmişlik üçe ayrılmaktadır. Bunlar; 'duygusal tükenme', 'duyarsızlaşma' ve 'kişisel başarıda azalmadır' (Pines ve Nunes, 2003). Maslach tükenmişliği ölçmek için 22 maddeden oluşan bir tükenmişlik ölçeği geliştirmiştir. Modele göre, kişi iş hayatında genel anlamda yüz yüze iletişime gerek duyar. Ancak diyalog içinde olacağı kişilere karşı ilgisiz davranışları ve yeterlilik duygusunda yaşanan azalmayı bir sendrom olarak tanımlamaktadır (Maslach, 1976). Maslach'a göre tükenmişlik sendromu, kronik yorgunluk, ümitsizlik hissi, çaresizlik ve iş ortamında diğer insanlara karşı olumsuz tutumların sergilenmesi belirginleşen fiziksel ve mental bir tükenme sendromudur (Balley, 1985).

##### **2.3.4.1. Duygusal tükenme**

Tükenmişlik sendromunun başlangıcı sayılan duygusal tükenme, kişinin iş yaşantısına aşırı yüklenmesiyle oluşan duygusal yıpranmadır. Duygusal tükenme, daha çok insanlarla etkileşimin fazla olduğu meslek gruplarında çalışan kişilerde görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Bireyin özel yaşamı, iş temposunun yoğunluğundan olumsuz etkilenmekte ve birey, duygusal olarak kendini iyi hissetmemektedir. Bunun sonucunda kişinin hayattan beklentileri gerçekleşmeyince tükenmişliğin en önemli boyutu olan duygusal tükenme ortaya çıkmaktadır (Çam, 1991).

Ancak çoğu tükenmişlik durumunda başlıca neden çevresel faktörler olabilmektedir (Friedman, 1991).

#### **2.3.4.2.Duyarsızlaşma**

Maslach duyarsızlaşmayı kişinin hizmet ettiği müşterilere karşı negatif, duygusuz ve hissiz tepkiler vermesi olarak tanımlamaktadır (Maslach, 1976). Duyarsızlaşan kişiler zamanla müşterileri bir nesneymiş gibi görmemeye başlamaktadır. Ayrıca duyarsızlaşma evresinde müşterilerden gelen rica ve talepler göz ardı edilmeye başlanır (Hock, 1988). Bununla beraber çalışan, işletmeye küçümseyici ve umursamaz bir tavır alabilmektedir. Bu psikolojiye giren kişi çevresinden her an bir kötülük göreceğini düşünmeye başlar (Maslach, 1976). Etrafındaki insanları belli bir sınıflandırma içine alarak kalıplaşmış tavırlar almaya başlamaktadır. Yaşanan bu süreç genellikle etkisizdir ve tükenmişliğin son evresi olarak ortaya çıkmaktadır.

#### **2.3.4.3.Kişisel başarısızlık**

Tükenmişlik sendromunun son evresinde görülen bu durum, bireyde oluşan düşük başarı hissi olarak tanımlanabilmektedir. Bu evrede kişide tükenmişlikle başlayan, çevresine karşı duyarsızlaşma ile devam eden ve tekrarlı olarak bu durumun sonucunda kendisine dönerek kendisi hakkında olumsuz düşünmeye başlaması şeklinde yorumlanabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Kişi yaşadığı durum için kendisini suçlamaya başlamaktadır. Bu aşamada tükenmişliğin son evresi olan düşük başarı hissi ortaya çıkmaktadır.

Ayrıca kişi ne kadar çabalarsa çabalasın yetersiz ve başarısız olduğunu düşünmeye başlar. Bununla beraber zamanla özsaygıyı da kaybetmeye başlarlar. (Cronin-Stubbs ve Rooks, 1985). Kişisel başarısızlık hissine kapılan kişi zamanla depresyona girebilmektedir. Kendine güveninin kaybeder ve asla başarılı olamayacağına inanmaya başlar. Yolun sonuna geldiğini ve bu işi artık yapamayacağını verimli olamayacağını düşünür. Çabalamayı bırakan kişinin işine zamanla son verilir ya da kişi işi bırakır (Beaver, Sharp ve Cotsonis, 1986).

## 2.4. Literatür Taraması

Tükenmişlik sendromuyla ilgili yapılan literatür taramalarında pandemi döneminde tükenmişlik sendromuna yakalanan çalışanların büyük çoğunluğunu hizmet sektöründe yer almaktadır. Bu çoğunluğun içinde, yiyecek – içecek sektörü çalışanlarının da tükenmişlik sendromuna yakalandığı görülmektedir. Hastalığa yakalanma korkusu, iş yoğunluğunun fazlalığı, çalışma süresinin uzunluğu ve insanlarla iletişimin sürekliliği; yiyecek- içecek sektörü çalışanlarını tükenmişliğe götüren sebeplerdendir.

Saçlı (2011), Konya ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerin çalışanlarıyla yaptığı çalışmada duygusal tükenme seviyelerinin orta olduğunu belirlemiştir. İçigen ve Uzut'un (2012), 114 yiyecek–içecek çalışanıyla yaptığı çalışmada tükenmişlik düzeyle iş doyumunun azalmasının arasında pozitif bir ilişki saptamışlardır. Kırkan (2014), Aydın ilinin Kuşadası ilçesinde beş yıldızlı otellerde çalışan yiyecek-içecek sektörü elemanlarıyla yaptığı çalışmada duygusal tükenmişlik seviyelerinin orta derecede olduğunu tespit etmiştir.

Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu'nun (2015) yüzeysel davranışların tükenmişlik seviyesinin artırdığını, bunun da işten ayrılma niyetini artırdığını tespit etmişlerdir. Güven ve Sezici (2016), otel işletmelerindeki çalışanlarla yaptığı çalışmada duygusal tükenmenin, tükenmişlik sendromuna en çok etki eden unsur olduğunu belirlemiştir.

Şad ve Şahin'in (2018), otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin yaşam doyumuna etkisi üzerine Antalya ve İstanbul illerinden 418 çalışanla yaptığı çalışmada; otel emekçilerinin bireysel başarı hissini düşüklüğü, duyarsızlaşma, duygusal ve genel tükenme seviyeleri arttıkça yaşamdan aldıkları hazzın azaldığı sonucuna varmışlardır. Yazıcıoğlu ve Kızanıklı (2018) çalışanların sürekli kaygı yaşamalarının tükenmişlik düzeyini artırdığını tespit etmişlerdir.

Hori ve Chao (2019) tükenmişlik yaşayan çalışanlarının duygusal emek gösterimlerinin etkilendiğini belirlemiştir. Okat ve Koçak (2019) İzmir ilindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde 230 çalışanla yaptığı çalışmada çalışma saatlerinin fazla, aylık kazançlarının düşüklü olması tükenmişlik düzeylerinin artırdığı sonucuna ulaşmıştır.

Reyhandalı ve Cinnioğlu'nun (2021), restoran çalışanların Covid-19 korkusu ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla Hatay ilinde 274 çalışanla yaptığı çalışmada; Covid-19 korkusuyla tükenmişlik düzeyi arasında pozitif bir korelasyon ilişkisi tespit etmişlerdir. Hastalığa yakalanma korkusu arttıkça, tükenmişlik

hissinin de arttığı görülmüştür. Zakaria vd. (2022) yiyecek içecek işletmesi çalışanlarının iş yükü artışlarının tükenmişlik düzeylerine etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Karagöz ve Sandıkçı (2023) yapmış oldukları çalışmada, yiyecek içecek bölümü çalışanlarında tükenmişlik düzeyleri arttıkça iş performanslarında düşüş gözlenmiştir.



### **3. MATERYAL VE YÖNTEM**

#### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Bu tezin amacı, Covid-19 pandemisinin Diyarbakır'daki yiyecek içecek sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerine olan etkisini ayrıntılı bir şekilde incelemektir. Bu bağlamda, çalışmanın odak noktası servis personellerinin tükenmişlik durumudur ve bu durumun cinsiyet, medeni durum, kişisel gelir düzeyi, eğitim düzeyi ve salgın hastalığa yakalanma korkusu gibi çeşitli faktörlere bağlı olarak nasıl değiştiğini analiz etmektedir. Hipotezler, belirtilen faktörlerin servis personellerinin tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkisini test etmektedir. Bu analiz, pandeminin sektör çalışanlarının ruh sağlığına olan etkisini anlamak ve uygun destek ve stratejilerin geliştirilmesine katkıda bulunmak için önemlidir.

#### **3.2. Araştırmanın Önemi ve Sınırlılıkları**

İnsanoğlunun her geçen gün yiyecek ve içeceğe ilgisi artmaktadır. Gelişen teknoloji ve yaşam koşulları, insanları dışarıda yemek yemeğe teşvik etmektedir. Bu doğrultuda yiyecek-içecek sektöründe hizmet çeşitliliği ve müşteri sayısı günden güne çoğalmaktadır. İşletme sayısı ve sektör çalışanları da buna bağlı olarak artış göstermektedir. Her sektörde olabileceği gibi yiyecek-içecek sektörüne de rekabet ortamı gelmiştir. Bu rekabet ortamı, çalışanların işlerini zorlaştırıp strese neden olmaktadır. Hizmet sektöründe Covid-19 pandemisi gibi küresel ölçekte bir etki yaratmıştır. Bunun sonucunda yüksek stres ve tükenmişlik duygusunun eklenmesiyle işten ayrılma ve örgütsel yapıda kalitenin azalması gibi birçok durum ortaya çıkarmaktadır.

Bu araştırma; Covid-19 pandemi sürecinde binlerce kişiyi istihdam eden yiyecek-içecek sektörü çalışanlarının, tükenmişlik durumundan ne kadar etkilendikleri açısından önem arz etmektedir. Bu araştırma, Diyarbakır'daki yiyecek içecek sektörü çalışanlarına yönelik önemli bir konuyu ele almaktadır. Elde edilecek bulgular, sektördeki çalışanların yaşadığı zorlukları anlamamıza ve bu zorluklara yönelik çözüm önerileri sunmamıza yardımcı olacaktır. Ayrıca, pandemi sürecinde çalışanların tükenmişlik düzeylerini etkileyen faktörleri belirlemek, bu alanda yapılabilecek müdahalelerin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

Yapılan çalışma Diyarbakır ilinde bulunan restoranları kapsamaktadır. Çalışmanın sonucu, başka şehir veya ülkelerde farklılık arz edebilecektir. Gelecekte

yaşanabilecek buna benzer küresel salgınlara karşı örgütlerin insan kaynağını koruması konusunda bir rehber niteliğinde olması açısından önemlidir.

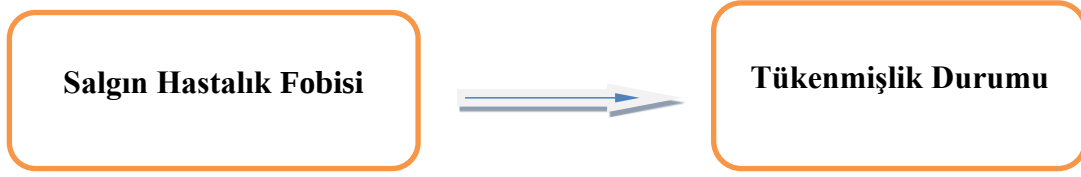
### **3.3. Araştırmada Kullanılan Veri Seti**

Araştırmada, veri toplama tekniği olarak nicel veri toplama araçlarından anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu 3 ana bölümden oluşmaktadır. Toplamda 50 soru yer almaktadır. Çalışma, Diyarbakır şehir merkezindeki restoranlarda çalışan servis personellerini kapsamaktadır. Veri toplama işlemi, 25 Ocak 2023 tarihinde başlayıp 15 Nisan 2023 tarihinde sona ermiştir. Araştırma kapsamında 414 anket cevaplandırılmıştır. Anket formunun birinci bölümde demografik özelliklere ait; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, sektörde çalışma süresi, mevcut işinde kaç yıldır çalıştığı, çalıştığı pozisyon, ortalama aylık gelir gibi sorular çoktan seçmeli olarak uygulanmıştır.

Katılımcılardan adı-soyadı, telefon numarası ya da e-mail adresi gibi kişisel bilgileri istenmemektedir. İkinci bölümde sorumlu yazar Mustafa Baloğlu'nun 2020'de hazırladığı "Covid-19 Fobisi" adlı ölçeği "Salgın Hastalık Korku Ölçeği" olarak uyarlanıp yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise duygusal tükenmişlik durumu, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma olarak üç boyut ve yirmi iki sorudan oluşan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" yer almaktadır. Ölçeklerde toplamda kırk iki soru bulunmaktadır. 5'li likert ölçeği ile ölçülmektedir. Katılımcıların soruları 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum şeklinde cevaplamaları istenmiştir. Katılımcılar üzerinde uygulanan "Anket Formu" Ek 1'de sunulmuştur.

### **3.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri**

Araştırmanın modeli Covid-19 pandemisi ve tükenmişlik durumunun teorik çerçevesi dikkate alınarak oluşturulmuştur. Araştırmanın modeli Şekil 3.1'e eklenmiştir. Modelde iki değişken bulunmaktadır. Salgın hastalık fobisi bağımsız değişken, tükenmişlik durumu da bağımlı değişken şeklinde belirlenmiştir.



Şekil 3. 1. Araştırmanın modeli

Literatür incelemelerinde, demografik değişkenlerin tükenmişliği etkilediğini savunan çalışmalar olduğu görülmektedir (Demirbaş, 2006). Tükenmişliğe yakalanma durumunun daha çok kadınlarda olduğu sonucuna varmışlardır. Ayrıca bekârların evlilere göre daha fazla tükenmişlik sendromuna yakalandığını tespit etmişlerdir (Kervancı, 2013). Bununla beraber eğitim seviyesinin de artması tükenmişlik duygusuna kapılmayı artırdığı sonuçlarına varmışlardır. Yapılan bazı araştırmalarda sunulan mantıksal tartışmalara istinaden aşağıdaki hipotezler önerilmiştir (Maslach vd., 2001).

**H<sub>1</sub>:** Yiyecek içecek sektöründe çalışan servis personellerinin tükenmişlik durumu, cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

**H<sub>2</sub>:** Servis personellerinin tükenmişlik durumu, medeni duruma göre bir farklılık göstermektedir.

**H<sub>3</sub>:** Servis personellerinin tükenmişlik durumu, kişisel gelir düzeyine göre bir farklılık göstermektedir.

**H<sub>4</sub>:** Servis personellerinin tükenmişlik durumu, eğitim düzeyine göre bir farklılık göstermektedir.

**H<sub>5</sub>:** Salgın hastalığa yakalanma fobisinin servis personellerinin tükenmişlik durumu üzerinde bir etkisi bulunmaktadır.

### 3.5. Araştırmanın Yöntemi

Yapılan çalışmada Covid-19 pandemisinin Diyarbakır ilinde çalışan servis personellerinin sektörde yaşadıkları tükenmişlik düzeylerine etkisi incelenmiştir. Çalışma ankete dayalı yapılmıştır. Katılımcılardan toplanan veriler Sosyal Bilimler İstatistik Programı (SPSS) kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçülen verilerin güvenilirliği ve geçerliliği sağlandıktan sonra hipotezleri test etmek için güvenirlilik regresyonu, açıklayıcı faktör analizi ve betimsel analiz kullanılmıştır.

#### 4. ARAŞTIRMA SONUÇLARI VE TARTIŞMA

Çalışmanın bu bölümünde katılımcılardan toplanan cevaplar, SPSS bilgisayar programında analiz edilmiştir. Ortaya çıkan demografik bulgulara, ölçeklere ait istatistiklere, geçerlilik ve güvenilirliğine, Skewness ve kurtosis sonuçlarına ayrıca regresyon analizi bulgularına yer verilmiştir. Ayrıca çalışmada faktör analizi bulgularına da bakılmıştır.

##### 4.1.Sosyo-Ekonomik Analiz

**Tablo 4. 1. Cinsiyet**

|          |        | Frekans | %     |
|----------|--------|---------|-------|
| Cinsiyet | Kadın  | 120     | 29,0  |
|          | Erkek  | 294     | 71,0  |
|          | Toplam | 414     | 100,0 |

Tablo 4.1’de katılımcıların cinsiyetleri incelendiğinde erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre çok daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum yiyecek-içecek sektöründe çalışanların daha çok erkeklerden oluşması ile paralellik göstermektedir.

**Tablo 4. 2. Yaş**

|         |             | Frekans | %     |
|---------|-------------|---------|-------|
| Yaşınız | 19-25       | 100     | 24,2  |
|         | 26-30       | 197     | 47,6  |
|         | 31-35       | 92      | 22,2  |
|         | 36-40       | 20      | 4,8   |
|         | 41-45       | 3       | 0,7   |
|         | 46 ve üzeri | 2       | 0,5   |
|         | Toplam      | 414     | 100,0 |

Tablo 4.2’de katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde yaklaşık %94’ü 19-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Bu sektörde çalışanların genç yaşta bu alanda olduğu ve mevcut literatürü desteklemektedir.

**Tablo 4. 3. Medeni durum**

|                  |        | Frekans | %     |
|------------------|--------|---------|-------|
| Medeni Durumunuz | Evli   | 163     | 39,4  |
|                  | Bekâr  | 251     | 60,6  |
|                  | Toplam | 414     | 100,0 |

Tablo 4.3’de ise katılımcıların yaklaşık %61’i bekar %39’u ise evli olarak görülmektedir.

**Tablo 4. 4. Eğitim**

|               |                    | Frekans | %     |
|---------------|--------------------|---------|-------|
| <b>Eğitim</b> | <b>İlköğretim</b>  | 5       | 1,2   |
|               | <b>Ortaöğretim</b> | 257     | 62    |
|               | <b>Lisans</b>      | 136     | 32,9  |
|               | <b>Lisansüstü</b>  | 16      | 3,9   |
|               | <b>Toplam</b>      | 414     | 100,0 |

Tablo 4.4.'de ise katılımcıların yaklaşık %1'i ilköğretim, %62'i ortaöğretim, %33'ü lisans %4'ü ise lisansüstü olduğu tespit edildi. Dolayısıyla, katılımcıların büyük çoğunluğunun lise mezunu olduğu görülmektedir.

**Tablo 4. 5. Sektörde çalışması süresi**

|                                                   |                         | Frekans | %     |
|---------------------------------------------------|-------------------------|---------|-------|
| <b>Yiyecek- İçecek Sektöründe Çalışma Süreniz</b> | <b>2 yıl ve daha az</b> | 137     | 33,1  |
|                                                   | <b>3-5 yıl</b>          | 154     | 37,2  |
|                                                   | <b>6-8 yıl</b>          | 89      | 21,5  |
|                                                   | <b>8 yıl üzeri</b>      | 34      | 8,2   |
|                                                   | <b>Toplam</b>           | 414     | 100,0 |

Çalışanların %33'ü 2 yıl ve daha az sürede sektörde çalıştığı tespit edildi. 3-5 yıl çalışanlar ise toplam katılımcıların yaklaşık %37'sini oluşturmaktadır. 6-8 yıl çalışanlar toplam katılımcıların yaklaşık %22'sini oluşturmaktadır. 8 yıl üzeri çalışanlar ise yaklaşık %8 olarak tespit edilmiştir (Şekil 4.5). Bu bağlamda, yiyecek-içecek sektöründe işgören devir hızının yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 4. 6. İşletmede çalışma süresi**

|                                               |                        | Frekans | %     |
|-----------------------------------------------|------------------------|---------|-------|
| <b>Kaç Yıldır Bu İşletmede Çalışıyorsunuz</b> | <b>5 yıldan az</b>     | 374     | 90,3  |
|                                               | <b>5-10 yıl</b>        | 39      | 9,4   |
|                                               | <b>11-16 yıl</b>       | 0       | 0,0   |
|                                               | <b>17 yıl ve üzeri</b> | 1       | 0,2   |
|                                               | <b>Toplam</b>          | 414     | 100,0 |

Tablo 4.6.'daki verilere istinaden çalışanların yaklaşık %90'ı aynı işletmede uzun yıllar çalışmadığını görülmekte ve işgören devir hızının yüksek olduğunu destekler niteliktedir.

**Tablo 4. 7. İşletmedeki pozisyon**

|                          |                       | Frekans | %     |
|--------------------------|-----------------------|---------|-------|
| İşletmedeki Pozisyonunuz | Yiyecek-içecek müdürü | 6       | 1,4   |
|                          | Şef                   | 28      | 6,8   |
|                          | Garson                | 372     | 89,9  |
|                          | Komi                  | 8       | 1,9   |
|                          | Stajyer               | 0       | 0,0   |
|                          | Toplam                | 414     | 100,0 |

Çalışanların işletmedeki pozisyonu incelendiğinde çok büyük bir çoğunluğunun (%90) garson olarak katılım gösterdikleri görülmektedir (Şekil 4.7).

**Tablo 4. 8. Gelir**

|                                  |                    | Frekans | %     |
|----------------------------------|--------------------|---------|-------|
| Ortalama Aylık Kişisel Geliriniz | 8500 TL ve daha az | 3       | 0,7   |
|                                  | 8501-9500 TL       | 369     | 89,1  |
|                                  | 9501-10500 TL      | 39      | 9,4   |
|                                  | 10501 TL ve üzeri  | 3       | 0,7   |
|                                  | Toplam             | 414     | 100,0 |

Tablo 4.8 incelendiğinde katılımcıların aylık gelirleri gösterilmiştir. Verilerin toplandığı tarihte asgari ücret yaklaşık olarak 8500 TL'dir. Katılımcıların çok büyük bir çoğunluğu asgari ücret bandında olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 4. 9.** Sosyo-ekonomik değişkenlere göre ölçeklerin betimsel istatistikleri

|                                                  |                              | Salgın Hastalık Korku Ölçeği<br>ortalaması |          |                   | Maslach Tükenmişlik Ölçeği<br>ortalaması |          |                   |
|--------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|----------|-------------------|------------------------------------------|----------|-------------------|
|                                                  |                              | Frekans                                    | Ortalama | Standart<br>Sapma | Frekans                                  | Ortalama | Standart<br>Sapma |
| Cinsiyetiniz                                     | Kadın                        | 120                                        | 3.2000   | .5884             | 120                                      | 3.7337   | .9939             |
|                                                  | Erkek                        | 294                                        | 3.2185   | .7006             | 294                                      | 3.7573   | 1.0194            |
| Yaşınız                                          | 19-25                        | 100                                        | 3.1095   | .6435             | 100                                      | 3.6168   | 1.0659            |
|                                                  | 26-30                        | 197                                        | 3.2264   | .6510             | 197                                      | 3.7916   | .9800             |
|                                                  | 31-35                        | 92                                         | 3.3038   | .7143             | 92                                       | 3.8715   | .9648             |
|                                                  | 36-40                        | 20                                         | 3.1975   | .8042             | 20                                       | 3.4205   | 1.2017            |
|                                                  | 41-45                        | 3                                          | 3.0667   | .3215             | 3                                        | 3.6212   | 1.2106            |
|                                                  | 46 ve üzeri                  | 2                                          | 3.3000   | .3536             | 2                                        | 4.2955   | .0321             |
|                                                  |                              |                                            |          |                   |                                          |          |                   |
| Medeni<br>Durumunuz                              | Evli                         | 163                                        | 3.2721   | .6297             | 163                                      | 3.6999   | .9965             |
|                                                  | Bekâr                        | 251                                        | 3.1749   | .6925             | 251                                      | 3.7832   | 1.0209            |
| Eğitim                                           | İlköğretim                   | 5                                          | 3.3900   | .6199             | 5                                        | 3.6636   | 1.1165            |
|                                                  | Ortaöğretim                  | 15                                         | 3.1233   | .8705             | 15                                       | 3.6939   | 1.1027            |
|                                                  | Lise                         | 242                                        | 3.2382   | .6402             | 242                                      | 3.8018   | .9946             |
|                                                  | Lisans                       | 136                                        | 3.2018   | .7174             | 136                                      | 3.6477   | 1.0596            |
|                                                  | Lisansüstü                   | 16                                         | 2.9594   | .4598             | 16                                       | 3.9261   | .7049             |
|                                                  |                              |                                            |          |                   |                                          |          |                   |
| Yiyecek- İçecek<br>Sektöründe<br>Çalışma Süreniz | 2 yıl ve daha<br>az          | 137                                        | 3.2296   | .6441             | 137                                      | 3.7293   | 1.0302            |
|                                                  | 3-5 yıl                      | 154                                        | 3.2549   | .6938             | 154                                      | 3.7869   | .9658             |
|                                                  | 6-8 yıl                      | 89                                         | 3.1798   | .6972             | 89                                       | 3.7135   | 1.0391            |
|                                                  | 8 yıl üzeri                  | 34                                         | 3.0456   | .5737             | 34                                       | 3.7674   | 1.0959            |
|                                                  |                              |                                            |          |                   |                                          |          |                   |
| Kaç Yıldır Bu<br>İşletmede<br>Çalışıyorsunuz     | 5 yıldan az                  | 374                                        | 3.2151   | .6744             | 374                                      | 3.7552   | 1.0099            |
|                                                  | 5-10 yıl                     | 39                                         | 3.1628   | .6027             | 39                                       | 3.6923   | 1.0425            |
|                                                  | 11-16 yıl                    | 0                                          | .        | .                 | 0                                        | .        | .                 |
|                                                  | 17 yıl ve<br>üzeri           | 1                                          | 4.4500   | .                 | 1                                        | 4.2273   | .                 |
| İşletmedeki<br>Pozisyonunuz                      | Yiyecek-<br>İçecek<br>Müdürü | 6                                          | 2.8750   | .7112             | 6                                        | 3.1515   | 1.3455            |
|                                                  | Şef                          | 28                                         | 3.1107   | .4241             | 28                                       | 3.7240   | 1.0116            |
|                                                  | Garson                       | 372                                        | 3.2341   | .6836             | 372                                      | 3.7683   | 1.0010            |
|                                                  | Komi                         | 8                                          | 2.8500   | .5497             | 8                                        | 3.4602   | 1.2361            |
|                                                  | Stajyer                      | 0                                          | .        | .                 | 0                                        | .        | .                 |
|                                                  |                              |                                            |          |                   |                                          |          |                   |
| Ortalama Aylık<br>Kişisel Geliriniz              | 8500 TL ve<br>daha az        | 3                                          | 3.4667   | .8949             | 3                                        | 4.1212   | .8186             |
|                                                  | 8501-9500<br>TL              | 369                                        | 3.2115   | .6580             | 369                                      | 3.7663   | 1.0007            |
|                                                  | 9501-10500<br>TL             | 39                                         | 3.1936   | .7599             | 39                                       | 3.5828   | 1.1197            |
|                                                  | 10501 TL ve<br>üzeri         | 3                                          | 3.4167   | .9544             | 3                                        | 3.6061   | 1.2046            |

Tablo 4.9’da çapraz tablolar oluşturulmuştur. Buna göre kadınlar erkeklere göre Covid-19 salgınından daha çok korktukları tespit edilmiştir. Tükenmişlik açısından kadınlar ve erkekler birbirlerine çok yakın olduğu görülmektedir. Yaş açısından incelendiğinde özellikle 46 yaş ve üzeri bireylerin diğer yaş gruplarına göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları belirlendi. Medeni durum incelendiğinde de bekar katılımcılar evli katılımcılara göre daha tükenmiş hissettikleri tespit edilmiştir. Eğitim durumu

incelendiğinde lisansüstü mezunların diğer mezun gruplarına göre salgından az korku yaşadıkları belirlenmiştir. Bunun dışında yiyecek- içecek sektöründe çalışma süresi ile Covid-19 hastalık korkusu ve tükenmişlik açısından ciddi farklılıklar tespit edilmemiştir. Son olarak 8500 TL ve altı alan katılımcıların diğer gelir gruplarına göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir.

**Tablo 4. 10.** Salgın hastalık korkusu ölçeğindeki ifadelerin betimleyici istatistikleri

|                                                                                                          | Art. Ort. | Min. | Max. | St. Sapma |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------|-----------|
| Salgın hastalık kapma korkusu beni çok kaygılandırıyor.                                                  | 4.41      | 1    | 5    | .84       |
| Salgın hastalık sebebiyle karnıma ağırlar giriyor.                                                       | 2.10      | 1    | 5    | 1.15      |
| Öksüren insanları görünce salgın hastalık şüphesiyle aşırı kaygılanıyorum.                               | 4.28      | 1    | 5    | .88       |
| Salgın hastalık nedeniyle yiyecek maddelerinin tükenmesinden kaygılanıyorum.                             | 2.11      | 1    | 5    | 1.14      |
| Ailemden birinin salgın hastalığa yakalanma olasılığından aşırı derecede korkuyorum.                     | 4.52      | 1    | 5    | .68       |
| Salgın hastalık sebebiyle göğsüm ağrıyor.                                                                | 2.02      | 1    | 5    | 1.14      |
| Hapşırarak insanlardan salgın hastalık şüphesiyle kaçarcasına uzaklaşıyorum.                             | 4.22      | 1    | 5    | .90       |
| Salgın hastalık nedeniyle temizlik maddelerinin tükenmesinden endişeliyim.                               | 1.88      | 1    | 5    | .98       |
| Salgın hastalıktan dolayı ölüm haberleri beni müthiş derecede kaygılandırıyor.                           | 4.39      | 1    | 5    | .84       |
| Salgın hastalık sebebiyle elim ayağım titriyor.                                                          | 2.00      | 1    | 5    | 1.08      |
| Salgın hastalık sebebiyle ellerimi temizlemek için aşırı zaman harcadığımı farkındayım.                  | 2.97      | 1    | 5    | 1.30      |
| Salgın hastalık korkusuyla gıda stokluyorum.                                                             | 1.93      | 1    | 5    | 1.09      |
| Salgın hastalıkla ilgili belirsizlikler beni ciddi manada kaygılandırıyor.                               | 4.35      | 1    | 5    | .80       |
| Salgın hastalık korkusu nedeniyle uyku problemi yaşıyorum.                                               | 2.04      | 1    | 5    | 1.18      |
| Salgın hastalığa yakalanma korkusuyla sosyal ilişkilerim ciddi anlamda sekteye uğruyor.                  | 3.59      | 1    | 5    | 1.25      |
| Salgın hastalıktan sonra, evdeki ihtiyaç malzemelerini kontrol etmezsem içim rahat etmiyor.              | 1.88      | 1    | 5    | .88       |
| Salgın hastalığın yayılma hızı beni aşırı derecede panikletiyor.                                         | 4.39      | 1    | 5    | .74       |
| Salgın hastalık beni o kadar gerginleştiriyor ki normalde yaptığım şeyleri bile yapamıyorum              | 2.56      | 1    | 5    | 1.19      |
| Başkalarından salgın hastalık kapma korkusundan kendimi alamıyorum.                                      | 4.36      | 1    | 5    | 1.05      |
| Salgın hastalığa karşı insanların duyarsız davranmaları sebebiyle çevremdekilerle hiddetle tartışıyorum. | 4.27      | 1    | 5    | 1.00      |

Tablo 4.10’da Covid-19 salgın hastalığına korkusuna yönelik ölçeğe katılımcıların ortalamaları incelenmiştir. Buna göre katılımcıların en çok korktukları ifadenin “*Ailemden birinin salgın hastalığa yakalanma olasılığından aşırı derecede korkuyorum*” olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların en düşük korku yaşadıkları ise

“Salgın hastalıktan sonra, evdeki ihtiyaç malzemelerini kontrol etmezsem içim rahat etmiyor” ve “Salgın hastalık nedeniyle temizlik maddelerinin tükenmesinden endişeliyim” oldukları tespit edilmiştir.

Maslach tükenmişlik ölçeğindeki ifadelerin bir kısmı ters yönlü olması nedeniyle ifadelerin tümü olumsuz hale dönüştürülmüştür. Bunun için olumlu ifadeler olan MTÖ24, MTÖ27, MTÖ29, MTÖ32, MTÖ37, MTÖ38, MTÖ39, MTÖ41 ifadeleri ters yönlü hale çevrilmiştir. Bu ifadelere verilen cevaplar 1 ise 5, 5 ise 1; 2 ise 4, 4 ise 2 olarak değiştirilmiştir. Tükenmişlik ifadelerinin ortalamanın üzerinde değerler aldığı tespit edilmiştir (Tablo 4.11).

**Tablo 4. 11.** Maslach tükenmişlik ölçeğindeki ifadelerin betimleyici istatistikleri

|                                                                                                                 | Art. Ort. | Min. | Max. | St. Sapma |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------|-----------|
| İşimden soğuduğumu hissediyorum.                                                                                | 4.08      | 1    | 5    | 1.32      |
| İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.                                                                  | 3.90      | 1    | 5    | 1.30      |
| Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.                                           | 3.86      | 1    | 5    | 1.29      |
| İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.                                             | 3.17      | 1    | 5    | 1.12      |
| İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.               | 4.13      | 1    | 5    | 1.15      |
| Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.                                               | 3.80      | 1    | 5    | 1.32      |
| İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.                              | 3.08      | 1    | 5    | 1.25      |
| Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.                                                                          | 3.97      | 1    | 5    | 1.30      |
| Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.                                       | 3.67      | 1    | 5    | 1.38      |
| Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.                                                | 3.82      | 1    | 5    | 1.27      |
| Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.                                                             | 3.98      | 1    | 5    | 1.34      |
| Çok şeyler yapabilecek güçteyim.                                                                                | 3.44      | 1    | 5    | 1.47      |
| İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.                                                                         | 3.81      | 1    | 5    | 1.19      |
| İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.                                                                      | 4.19      | 1    | 5    | 1.02      |
| İşim gereği karşılaştığım insanların ne olduğu umurumda değil.                                                  | 3.19      | 1    | 5    | .94       |
| Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.                                           | 3.83      | 1    | 5    | 1.27      |
| İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.                                         | 3.80      | 1    | 5    | 1.25      |
| İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.                                           | 3.71      | 1    | 5    | 1.23      |
| Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.                                                                   | 3.62      | 1    | 5    | 1.24      |
| Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.                                                                            | 3.93      | 1    | 5    | 1.24      |
| İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım                                                          | 3.23      | 1    | 5    | 1.19      |
| İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum. | 4.31      | 1    | 5    | 74        |

## 4.2. Normal Dağılım Testleri

“Salgın Hastalık Korku Ölçeği” ve “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” için uygulanan normal dağılım sonuçları Tablo 4.12’de yer almaktadır.

**Tablo 4. 12.** Ölçeklerin normal dağılım verileri

| Salgın Hastalık Korku Ölçeği Ortalaması |           |            |               |
|-----------------------------------------|-----------|------------|---------------|
| Ortalama                                |           | İstatistik | Standart hata |
|                                         |           | 3.213164   | .0328985      |
| %95 Güven Aralığı Ortalamaları          | Alt Sınır | 3.148495   |               |
|                                         | Üst Sınır | 3.277834   |               |
| %5 Kırpılmış Ortalama                   |           | 3.222034   |               |
| Medyan                                  |           | 3.150000   |               |
| Varyans                                 |           | ,448       |               |
| Std. Sapma                              |           | .6693855   |               |
| Minimum                                 |           | 1.0000     |               |
| Maximum                                 |           | 5.0000     |               |
| Aralık                                  |           | 4.0000     |               |
| Çeyreklikler Arası Aralık               |           | ,6125      |               |
| Çarpıklık (Skewness)                    |           | ,021       | ,120          |
| Basıklık (Kurtosis)                     |           | 1,347      | ,239          |
| Maslach Tükenmişlik Ölçeği Ortalaması   |           |            |               |
| Ortalama                                |           | 3.750439   | .0496852      |
| %95 Güven Aralığı Ortalamaları          | Alt Sınır | 3.652772   |               |
|                                         | Üst Sınır | 3.848107   |               |
| 5% Kırpılmış Ortalama                   |           | 3.818048   |               |
| Medyan                                  |           | 4.227273   |               |
| Varyans                                 |           | 1,022      |               |
| Std. Sapma                              |           | 1.0109447  |               |
| Minimum                                 |           | 1.2727     |               |
| Maximum                                 |           | 5.0000     |               |
| Aralık                                  |           | 3.7273     |               |
| Çeyreklikler Arası Aralık               |           | 1.1364     |               |
| Çarpıklık (Skewness)                    |           | -1,199     | ,120          |
| Basıklık (Kurtosis)                     |           | -,090      | ,239          |

Salgın Hastalık Korku Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği için verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin tespit etmek için verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin incelenmiştir (Tablo 4.12). Buna göre, çarpıklık ve basıklık değerleri -1.5 ile 1.5 arasında olduğundan bu değişkenlerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiştir (Tabachnick & Fidell, 2007).

### 4.3. Faktör Analizi

Faktör analizi yapılırken öncelikle Kaiser-Meyer-Olkin KMO ve Bartlett'in küresellik testi sonuçlarından yararlanılır. KMO testi, örnek büyüklüğünün uygunluğuyla ilgilidir:

- 0.8'den büyük ise mükemmel
- 0.7-0.8 iyi,
- 0.5-0.7 arası orta,
- en az 0.5 olmalı
- 0.5'ten küçükse daha fazla veri toplanmalı

#### 4.3.1. Maslach tükenmişlik ölçeği

Maslach tükenmişlik ölçeğindeki ifadelerin bir kısmı olumlu bir kısmı olumsuz olması nedeniyle ifadelerin tümü olumsuz hale dönüştürülmüştür. Bunun için olumlu ifadeler olan MTÖ24, MTÖ27, MTÖ29, MTÖ32, MTÖ37, MTÖ38, MTÖ39, MTÖ41 ifadeleri olumsuz hale çevrilmiştir. Bu ifadelere verilen cevaplar 1 ise 5, 5 ise 1, 2 ise 4, 4 ise 2 olarak değiştirilmiştir.

Açıklayıcı faktör analizi (AFA) temel bileşenler (principal components) ve varimax döndürme yönteminden yararlanılmıştır.

**Tablo 4. 13.** Maslach tükenmişlik ölçeği KMO ve Bartlett testi sonuçları

|                                                  |                    |
|--------------------------------------------------|--------------------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | 0.922              |
|                                                  | Approx. Chi-Square |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | 14367.102          |
|                                                  | Df                 |
|                                                  | 231                |
|                                                  | P                  |
|                                                  | 0.000              |

Maslach tükenmişlik ölçeği için KMO değeri 0.922 olduğundan örnek büyüklüğü mükemmel derecede uygundur sonucuna ulaşabiliriz (Tablo 14). Bartlett testi özgün korelasyon matrisi, birim matrisi (tüm korelasyon katsayıları sıfır) ile aynıdır boş hipotezini test etmektedir. Bu test sonucunda sıfır hipotezi reddedilmelidir. Aksi takdirde değişkenler arasında ilişki olmadığı anlamına gelir. Maslach tükenmişlik ölçeği için Bartlett testine ait p değeri 0.000 olduğundan sıfır hipotezi reddedilir. Buna göre değişkenler arasında ilişki bulunduğunu anlarız ulaşırız (Tablo 4.13).

**Tablo 4. 14.** Maslach tükenmişlik ölçeği açıklayıcı faktör analizi sonuçları

| Faktör Sayısı | Eigenvalue | Varyansın % | Eklemeli % |
|---------------|------------|-------------|------------|
| 1             | 15.202     | 69.100      | 69.100     |
| 2             | 1.765      | 8.024       | 77.124     |
| 3             | 1.021      | 4.640       | 81.764     |

AFA sonuçları Tablo 4.14'te verilmiştir. Buna göre 3 faktör ortaya çıkmıştır.

#### 4.3.2 Salgın hastalık korku ölçeği

**Tablo 4. 15.** Salgın hastalık korku ölçeği KMO ve Barlett testi sonuçları

|                                                  |                    |          |
|--------------------------------------------------|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | 0.894    |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 9869.718 |
|                                                  | df                 | 190      |
|                                                  | p                  | 0.000    |

Salgın hastalık korku ölçeği için KMO değeri 0.894 olduğundan örnek büyüklüğü mükemmel derecede uygundur sonucuna ulaşabiliriz (**Error! Reference source not found.** 16). Bartlett testi özgün korelasyon matrisi, birim matrisi (tüm korelasyon katsayıları sıfır) ile aynıdır boş hipotezini test etmektedir. Bu test sonucunda sıfır hipotezi reddedilmelidir. Aksi takdirde değişkenler arasında ilişki olmadığı anlamına gelir. Salgın hastalık korku ölçeği için Barlett testine ait p değeri 0.000 olduğundan sıfır hipotezi reddedilir. Buna göre değişkenler arasında ilişki bulunduğunu anlarız. (Tablo 4.15).

**Tablo 4. 16.** Salgın hastalık korku ölçeği açıklayıcı faktör analizi sonuçları

| Faktör sayısı | Eigenvalue | Varyansın % | Eklemeli % |
|---------------|------------|-------------|------------|
| 1             | 8.807      | 44.037      | 44.037     |
| 2             | 5.623      | 28.115      | 72.152     |
| 3             | 1.103      | 5.513       | 77.665     |

AFA sonuçları **Error! Reference source not found.**17'de verilmiştir. Buna göre 3 faktör ortaya çıkmıştır (Tablo 4.16).

#### 4.4. Güvenilirlik analizi

Ölçekte yer alan k adet sorunun varyansla toplamının genel varyansa oranlanması ile bulunan ve 0 ile 1 arasında değerler alan Cronbach Alfa katsayısı, bir ağırlıklı standart

değişim ortalamasıdır. Cronbach Alfa Katsayısı, ölçekteki soruların homojen bir yapıyı açıklamak üzere bir bütün oluşturup oluşturmadıklarını araştırır. Alfa Katsayısı, bireysel puanların k soru içeren bir ölçekte sorulara verilen cevaplanan toplanması ile bulunduğu durumlarda soruların birbirleri ile benzerliğini, yakınlığını, ortaya koyan bir katsayıdır

Alfa katsayısının bulunabileceği aralıklar ve buna bağlı olarak da ölçeğin güvenilirlik durumu aşağıda verilmiştir.

$0.00 \leq \alpha < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir,

$0.40 \leq \alpha < 0.60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir,

$0.60 \leq \alpha < 0.80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir,

$0.80 \leq \alpha < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Maslach tükenmişlik ölçeğindeki ifadelerin bir kısmı olumlu bir kısmı olumsuz olması nedeniyle ifadelerin tümü olumsuz hale dönüştürülmüştür. Bunun için olumlu ifadeler olan MTÖ24, MTÖ27, MTÖ29, MTÖ32, MTÖ37, MTÖ38, MTÖ39, MTÖ41 ifadeleri olumsuz hale çevrilmiştir. Bu ifadelere verilen cevaplar 1 ise 5, 5 ise 1; 2 ise 4, 4 ise 2 olarak değiştirilmiştir.

**Tablo 4. 17.** Ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları

| Ölçek                        | N  | İfade sayısı | Cronbach's Alpha |
|------------------------------|----|--------------|------------------|
| Salgın Hastalık Korku Ölçeği | 20 |              | 0.930            |
| Maslach Tükenmişlik Ölçeği   | 22 |              | 0.977            |

Salgın hastalık ölçeği ve Maslach tükenmişlik ölçeğine ait Cronbach alfa değerleri Tablo 18'de sunulmuştur. Gerek salgın hastalık ölçeği gerekse Maslach tükenmişlik ölçeği 0.80'in üzerinde olduğundan, her iki ölçek de yüksek derecede güvenilir bulunmuştur (Tablo 4.17).

#### 4.5.Regresyon Analizi

Ele alınan iki ölçek için açıklayıcı faktör analizleri tamamlandıktan sonra, her bir ölçek için ayrı birer bir kompozit değişken oluşturulmuştur. Bu yaklaşım, faktör skorlarının temelde belirli faktörlerinin altında yatan değişkenleri temsil ettiği anlayışına dayanmaktadır. Orijinal değişkenlerle faktörler arasındaki ilişkiyi inceleyerek, faktör skorları değişkenlerin birleştirilmesine olanak tanır ve daha geniş bir kavramı temsil eden yeni bir değişken oluşturulabilir. Bu kompozit değişken, faktör analizinin sonuçlarına

dayanarak farklı bireyleri veya birimleri sınıflandırmak veya karşılaştırmak için bir temel olarak hizmet eder. Ancak, faktör skorlarından elde edilen kompozit değişkenin doğruluğunu ve güvenilirliğini değerlendirmek önemlidir. Bu çalışmada kompozit değişken, bireylerin MTÖ ve SHKÖ tutumlarını yansıtan puanları yakalamak ve bu puanlara dayalı olarak bireylerden segmentler oluşturmak için kullanılmıştır. Bireyleri faktör skorlarına göre sınıflandırmak için, pozitif skorlara sahip bireyler ilgili boyuta pozitif bir tutumla sınıflandırılırken, negatif skorlara sahip olanlar o boyuta negatif bir tutumla sınıflandırılmıştır.

MTÖ için geliştirilen kompozit değişkende pozitif skora sahip bir bireyin tükenmişlik sendromuna sahip olduğunu, negatif skora sahip bireyin tükenmişlik sendromuna sahip olmadığını göstermektedir.

SHKÖ için geliştirilen kompozit değişkende ise pozitif skora sahip bir bireyin salgın hastalık korkusuna sahip olduğunu, negatif skora sahip bireyin salgın hastalık korkusuna sahip olmadığını göstermektedir.

Bu çerçevede Maslach tükenmişlik ölçeği için MTÖ kukla değişkeni, salgın hastalık korku ölçeği için SHKÖ kukla değişkeni oluşturulmuştur. İki kukla değişkende de negatif faktör skorlarına sahip bireylere sıfır değeri atanırken, pozitif faktör skorlarına sahip olanlara 1 değeri atanmıştır (Hair, Black, Babin, Anderson, 2010). Kukla değişkenler şöyledir (Tablo 4. 18.4.18):

**Tablo 4. 18.** Kompozit değişkenlerde pozitif ve negatif tutum dağılımları

|             | Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kuklası |      | Salgın Hastalık Korku Ölçeği Kuklası |      |
|-------------|------------------------------------|------|--------------------------------------|------|
|             | Frekans                            | %    | Frekans                              | %    |
| Negatif (0) | 175                                | 42,3 | 213                                  | 51,4 |
| Pozitif (1) | 239                                | 57,7 | 201                                  | 48,6 |

Tablo 4. 18.'a göre, bireylerin %57.7'si tükenmişlik belirtileri gösterirken, %48.6'sı salgın hastalık korkusuna sahiptir.

Gerek MTÖ kukla değişkeni gerekse SHKÖ kukla değişkeni 0 ve 1'lerden oluşmaktadır. Amacımız bireylerin tükenmişlik belirtilerinin hangi değişkenlere bağlı olduğunu belirlemek olduğundan, MTÖ kukla değişkenini bağımlı değişken, cinsiyet, yas, gelir, eğitim, çalışma süresi, pozisyon ve salgın hastalık korkusu gibi değişkenleri bağımsız değişken olarak alıp lojistik regresyon (Logit) uygulaması yapacağız. Aynı şekilde bireylerin salgın hastalık korkularının hangi değişkenlere bağlı olduğunu belirlemek için, SHKÖ kukla değişkenini bağımlı değişken, cinsiyet, yas, gelir, eğitim,

çalışma süresi ve pozisyon değişkenlerini bağımsız değişken olarak alıp lojistik regresyondan (Logit) yararlanacağız.

Logit modelde, 0-1 bağımlı kukla değişkeni, ölçülebilir ve kukla bağımsız değişkenlerle ilişkilendirilir. Logit, kukla bağımlı modellerde bir tür eklemeli lojistik fonksiyonu kullanarak bağımlı değişkenin sınırsızlığına çözüm getiren bir tahminleme tekniğidir (Miran, 2021).

Logit'in fonksiyonel formu:

$$\ln \left[ \frac{P}{1-P} \right] = b_0 + b_1X + u$$

ya da

$$P = \frac{1}{1 + e^{-(b_0 + b_1X + u)}}$$

şeklinde. Logit ile tahmin edilen  $\hat{P}$ 'nin ortalaması,  $\bar{P}$ 'ya eşittir.

#### 4.5.1. Salgın hastalık korkusu Logit modeli

Salgın hastalık korkusu logit modelinin p değeri 0.0422 olarak bulunmuştur. Bu değer  $\alpha=0.05$ 'ten küçük olduğundan model istatistiki açıdan anlamlıdır (Tablo 4.19).

**Tablo 4. 19.** Salgın hastalık korkularının Logit Model tahmin sonuçları (bağımlı değişken SHKÖ kuklası, N=414)

| Değişken                                               | Katsayı    | St. Hata | z       | p-değeri | Eğim       |
|--------------------------------------------------------|------------|----------|---------|----------|------------|
| Sabit                                                  | 1.53789    | 0.956546 | 1.608   | 0.1079   |            |
| Cinsiyet (Kadın)                                       | -0.0429471 | 0.223864 | -0.1918 | 0.8479   | -0.0107229 |
| Yaş                                                    | 0.223493   | 0.115469 | 1.936   | 0.0529   | *          |
| Eğitim                                                 | -0.451243  | 0.156011 | -2.892  | 0.0038   | ***        |
| Sektörde Çalışma Süresi                                | -0.221209  | 0.110960 | -1.994  | 0.0462   | **         |
| İşletmede Çalışma Süresi                               | 0.0687877  | 0.312298 | 0.2203  | 0.8257   |            |
| Gelir                                                  | -0.0969294 | 0.312246 | -0.3104 | 0.7562   |            |
| Pozisyon (Yönetici)                                    | -0.861904  | 0.964309 | -0.8938 | 0.3714   |            |
| Medeni Durum (Evli)                                    | 0.108008   | 0.206264 | 0.5236  | 0.6005   |            |
| Likelihoodratio test: Chi-square(8) = 16.0103 [0.0422] |            |          |         |          |            |

\*, \*\* ve \*\*\* sırasıyla  $\alpha=0.10$ ,  $\alpha=0.05$  ve  $\alpha=0.01$  düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır.

- Salgın hastalık korkusu modelinin sonuçları aşağıdaki gibi yorumlanabilir:
- Yaş arttıkça sağlık korkuları artıyor. Her yeni yaş, sağlık korkusunu %5.6 artmasına yol açıyor.

- Eğitim düzeyi yükseldikçe sağlık korkuları azalıyor. Eğitim düzeyi 1 kategori yükseldiğinde sağlık korkusu %11 azalmaktadır.
- Sektörde çalışma süresi arttıkça sağlık korkuları azalıyor. Sektörde çalışma süresi 1 kategori yükseldiğinde sağlık korkusu %5.5 azalmaktadır.
- Gelir düzeyi ile salgın hastalık korkusu arasında bir ilişki bulunmamaktadır.
- Cinsiyet ile salgın hastalık korkusu arasında bir ilişki bulunmamaktadır.
- Pozisyon ile salgın hastalık korkusu arasında bir ilişki bulunmamaktadır.
- İşletmede çalışma süresi ile salgın hastalık korkusu arasında bir ilişki bulunmamaktadır.
- Medeni durum ile salgın hastalık korkusu arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

#### 4.5.2. Tükenmişlik sendromu Logit modeli

Tükenmişlik sendromu Logit modelinin p değeri 0.0023 olarak bulunmuştur. Bu değer  $\alpha=0.05$ 'ten küçük olduğundan model istatistiki açıdan anlamlıdır (Tablo 4.20).

**Tablo 4. 20.** Tükenmişlik Sendromu Logit Model tahmin sonuçları (bağımlı değişken MTÖ kuklası, N=414)

| Değişken                                               | Katsayı    | St. Hata | z       | p-değeri | Eğim         |
|--------------------------------------------------------|------------|----------|---------|----------|--------------|
| Sabit                                                  | -0.306150  | 0.969473 | -0.3158 | 0.7522   |              |
| Cinsiyet (Kadın)                                       | -0.106905  | 0.228759 | -0.4673 | 0.6403   | -0.0260881   |
| Yaş                                                    | 0.0760214  | 0.118339 | 0.6424  | 0.5206   | 0.0184895    |
| Eğitim                                                 | 0.0993939  | 0.155332 | 0.6399  | 0.5223   | 0.0241740    |
| Sektörde Çalışma Süresi                                | 0.0977183  | 0.112622 | 0.8677  | 0.3856   | 0.0237664    |
| İşletmede Çalışma süresi                               | 0.0593565  | 0.327309 | 0.1813  | 0.8561   | 0.0144363    |
| Gelir                                                  | -0.256554  | 0.313566 | -0.8182 | 0.4133   | -0.0623973   |
| Pozisyon (Yönetici)                                    | 0.108967   | 0.932320 | 0.1169  | 0.9070   | 0.0262487    |
| Medeni Durum (Evli)                                    | -0.0884107 | 0.211283 | -0.4184 | 0.6756   | -0.0215323   |
| Salgın Korkusu                                         | 0.994748   | 0.210941 | 4.716   | 0.0001   | *** 0.236910 |
| Likelihoodratio test: Chi-square(9) = 25.7056 [0.0023] |            |          |         |          |              |
| Likelihoodratio test: Chi-square(9) = 25.7056 [0.0023] |            |          |         |          |              |

\*, \*\* ve \*\*\* sırasıyla  $\alpha=0.10$ ,  $\alpha=0.05$  ve  $\alpha=0.01$  düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır.

Tükenmişlik sendromu modelinin sonuçları aşağıdaki gibi yorumlanabilir: Tükenmişlik sendromu, sadece salgın hastalık korkusundan kaynaklanmaktadır. Salgın hastalık korkusu olanlar olmayanlara göre %23.7 daha fazla tükenmişlik sendromuna sahiptir. Diğer değişkenlerin tükenmişlik sendromunu etkilediğine dair istatistiki bir kanıt bulunmamaktadır.

#### 4.6. Hipotezler

Tükenmişlik sendromu logit Model tahmin sonuçlarına (bağımlı değişken MTÖ) yönelik hipotezlerin genel değerlendirmesi Tablo 4.21’de aktarılmıştır.

**Tablo 4. 21.** Tükenmişlik sendromu logit Model tahmin sonuçları (bağımlı değişken MTÖ)

| Hipotez No     | Hipotez                                                                                                               | Test  | Karar                         |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------|
| H <sub>1</sub> | Yiyecek içecek sektöründe çalışan servis personellerinin tükenmişlik durumu, cinsiyete göre farklılık göstermektedir. | Logit | Ret, istatistiki kanıt yok    |
| H <sub>2</sub> | Servis personellerinin tükenmişlik durumu, medeni duruma göre bir farklılık göstermektedir.                           | Logit | Ret, istatistiki kanıt yok    |
| H <sub>3</sub> | Servis personellerinin tükenmişlik durumu, kişisel gelir düzeyine göre bir farklılık göstermektedir.                  | Logit | Ret, istatistiki kanıt yok    |
| H <sub>4</sub> | Servis personellerinin tükenmişlik durumu, eğitim düzeyine göre bir farklılık göstermektedir.                         | Logit | Ret, istatistiki kanıt yok    |
| H <sub>5</sub> | Salgın hastalığa yakalanma fobisinin servis personellerinin tükenmişlik durumu üzerinde bir etkisi bulunmaktadır.     | Logit | Kabul, istatistiki kanıt var. |

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

### 5.1. Sonuçlar

Turizm, canlı bir sektör olup kırılgan ve hassas bir yapıdadır. Bu nedenle salgın hastalıklar, siyasi krizler, doğal afetler sektörü olumsuz etkileyebilmektedir. Tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemisi, çok hızlı bir şekilde yayılmıştır. Bu hastalık nedeniyle ülkeler kısıtlamalar uygulamaya başlamıştır. Bu kısıtlamalar ülke çapında salgının yayılışını azaltmış olmasıyla beraber, bu süreç içerisinde turizm sektöründe hemen hemen tüm bileşenler olumsuz etkilenmiştir. Bu bağlamda turizm sektörünün arz talep üzerine olması, ürünlerinin depolanabilir olmaması, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması sektörü büyük bir yıkıma götürmüştür.

İş yükünün fazla olduğu yiyecek-içecek sektörünün çalışanları da Covid-19 pandemisinin etkisini derinden hissetmiştir. Ayrıca sektör çalışanlarının farklı iş kollarına dönmeye zorlamıştır. Zamanla pandemiye yaşanan iyileşmeler, aşılar ve önlemlerin sonuç vermesiyle normalleşmeye gidilmiştir. Ancak normalleşme döneminde işletmelerin açılması ve tekrardan hizmet vermesi, hastalığın var olduğu gerçeğini değiştirmemiştir. Bunun bilincinde çalışmaya devam eden yiyecek-içecek sektörü çalışanları hastalığa yakalanma korkusuyla çalışmak zorunda kalmış, bu da beraberinde stres ve kaygıyı getirmiştir. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan servis personelleri, birebir iletişim kurmayı gerektiren bir pozisyonda çalışmaktadırlar. Kişide zamanla oluşabilecek endişe, kaygı ve stres tükenmişlik sendromuna yakalanmaya neden olmaktadır.

Tükenmişlik sendromu, kişinin iş hayatında yaşadığı zorlukları ve problemleri içselleştirmesi sonucunda yaşadıkları depresif duygu durumudur. Diğer birçok sektörde yaşanabilecek bu durum, turizm sektöründe daha çok yaşanmaktadır. Çünkü hizmet odaklı olan bu sektör işletmeye gelen misafirleri memnun etmek, mutlu etmeyi amaçlamaktadır. İnsanlarla sürekli iletişim halinde olmayı gerektiren bu sektörde, çalışma koşullarının zorluğu da tükenmişlik duygusuna yakalanmaya sebep olabilmektedir.

Çalışmanın ilk üç bölümünde Covid-19 pandemisi, yiyecek-içecek sektörü ve tükenmişlik konuları ele alınmıştır. Dördüncü bölümde ise salgın hastalıkların oluşturduğu korku durumunu yiyecek-içecek sektöründe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerine etkisini araştırılmıştır. Bu amaçla hazırlanan 414 anket, Diyarbakır ilinde görev yapmakta olan yiyecek-içecek çalışanlarına uygulanmıştır. Oluşturulan anket

formu üç bölüm ve elli sorudan oluşmaktadır. İlk bölümde demografik bilgilere ait 8, ikinci bölümde Covid-19 sürecinde yaşanabilecek problemlere ilişkin 20, üçüncü bölümde tükenmişlik durumunu ölçen 22 soru sorulmuştur. Anketlerin güvenilirliği ve geçerliliği yüksek olmasına önem verilmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların çoğunluğunu erkek bireyler oluşturmaktadır. 26-30 yaş aralığındaki katılımcı sayısı diğer yaş oranlarına göre çoğunluğu oluşturmakta ve bekâr kişilerin sayısı evli kişilerden oldukça fazladır. Eğitim durumuna göre katılımcıların büyük çoğunluğu lise mezunlarından oluşmaktadır. Sektörde çalışma süresi incelendiğinde, büyük çoğunluğu 3-5 yıl arasında çalıştığı görülmektedir. İşletmede çalışma süresi verileri incelendiğinde, bir işletmede 5 yıldan az çalışma süresinin çoğunlukta olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sektörde çalışılan pozisyon verilerine bakıldığında, en yüksek grubu garsonlar oluşturmaktadır. Son olarak aylık kişisel gelir dağılımına bakıldığında, gelir dağılımının büyük çoğunluğunu 8501-9500 Türk lirası gelire sahip olan çalışanlardır. Böylece katılımcıların demografik bilgilere göre katılımcıların çoğunluğu; erkek, bekar, lise mezunu, 26-30 yaş aralığında, sektörde 3-5 yıl çalışma süresi, işletmede 5 yıldan az çalışma süresine sahip bireyler oluşturmaktadır. İşletmede garson pozisyonunda çalışanlar ve 8501-9500 Türk lirası gelire sahip olanlar, katılımcıların en büyük çoğunluğuna sahiptir.

Çalışmada yapılan salgın hastalık korkusu modelinin sonuçları incelendiğinde; Çalışanların yaşı arttıkça salgın hastalığına yakalanma korkusunun arttığı, eğitim düzeyi yükseldikçe ve çalışma süresi arttıkça hastalığa yakalanma korkusunun azaldığı görülmektedir. Ayrıca gelir düzeyi, medeni durum, cinsiyet ve işyerindeki çalışma pozisyon ile salgın hastalığa yakalanma korkusu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tükenmişlik sendromu modelinin sonuçları incelendiğinde; yiyecek -içecek sektöründe çalışan servis personellerinin tükenmişlik durumu cinsiyete, medeni duruma, kişisel gelir ve eğitim düzeyine göre bir farklılık gösterdiğine dair istatistiki kanıt bulunamadığı için  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ ,  $H_4$  reddedilmiştir. Salgın hastalık korkusu olanlar, salgın hastalık korkusu olmayanlara %23.7 daha fazla tükenmişlik sendromuna sahiptir. Ayrıca regresyon analizi sonucu salgın hastalık korkusunun tükenmişlik durumu üzerinde olan etkisi istatistiksel olarak anlamlı olduğu anlaşılmış ve tükenmişlik sendromu logit modeli 0.05'ten küçük olmasının sebebiyle analiz anlamlı bulunmuştur. Bu istatistiki kanıtların doğrultusunda salgın hastalığa yakalanma fobisinin servis personellerinin tükenmişlik durumu üzerinde bir etkisi bulunduğu tespit edilmiştir ve  $H_5$  desteklenmiştir.

Yiyecek-içecek sekt6r6, t6kenmişlik seviyesinin y6ksek olduğu bir sekt6r olduğu literat6rde bulunan çalışmalara g6re de bilinmektedir. Gelişen teknoloji ve yaşam koşulları, insanları dışarıda yemek yemeyi teşvik etmesine bağlı olarak sekt6rde oluşan yoğunluklar ve bu yoğunluğa bağlı olarak Covid-19 hastalığına yakalanma, hastalığı aile bireylerine taşıma korkusunda kaynaklı sebeplerle salgın hastalık korkusunun t6kenmişlik d6zeyini etkilediği d6ř6n6lmektedir.

## **5.2. 6neriler**

### **5.2.1.Sekt6re y6nelik 6neriler**

6rneklem 6zerinden elde edilen verilerin analiz edilmesiyle ortaya çıkan bulgulara yapılan literat6r araştırmasına g6re 6neriler getirilmiş ve bunlar aşağıdaki gibi açıklanmıştır.

İşletme girişlerinde ateş 6l6m6n6n yapılmalı, belli aralıklarla işletmenin havalandırılmalıdır. Sosyal mesafeye dikkat edilerek masaların uzaklığı iyi ayarlanmalıdır. Tek kullanımlık men6 ya da QR kodlu men6lere geçilerek temas, en az seviyeye d6ř6r6lmelidir. Sekt6r çalışanları, maske ve eldivenle servis yapmalıdır.

İşverenler, sekt6r çalışanlarına daha insancıl yaklaşmalı, çalışma saatleri d6ř6r6lerek iş y6k6 azaltılmalıdır. Çalışanların yaptıkları işe saygı duyulmalı ve personelin mutlu olmasını sağlamalıdır. Çalışanın emeğinin hakkı tam verilmeli ve maaşlar y6kseltilmelidir.

Sekt6rde s6rekli bir personel açığı yaşanmaktadır. 6nk6 personeli işletmede tutmak için hiçbir çaba sarf edilmemektedir. Bu da işletme de kalifiyeli personelin olmamasına neden olmaktadır. İşverenler personelin işletmede tutmak için çeşitli etkinlikler, moral geceleri, yılın personeli gibi enerjiyi y6kseltecek aktiviteler yapabilir. Personeline değerli olduğunu hissettirmelidir.

Bu çalışmada elde edilen sonuçlar ve bu sonuçlara y6nelim geliştirilen 6neriler Diyarbakır ili içinde bulunan yiyecek-içecek sekt6r6nde çalışanlardan elde edilen veriler ile sınırlıdır. Ortaya çıkan sonuçların genelleştirilmesi için T6rkiye genelinde bir çalışma yapılması 6nerilmektedir.

### 5.2.2. Gelecekteki araştırmacılara yönelik neriler

Bu araştırmayla birlikte yiyecek-içecek sektöründe çalışan servis personelleri ile ilgili yeni alanlar ve kavramlar tartışmaya açılmıştır. Örneğin; servis personellerinin tükenmişlik sendromuna yakalanma durumuyla salgın hastalığa yakalanma korkusu, ilk kez birlikte ele alınmıştır. Ayrıca tükenmişlik sendromu ile salgın hastalığa yakalanma korkusu arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu alışma, 414 servis personeliyle gerçekleştirilmiştir. Konunun çözülmesi ve her iki tarafı da anlama adına bu çalışmanın bir de iş verenlerin gözünden değerlendirilmesi önerilebilir.



## KAYNAKLAR

- 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.
- Alimoglu, M.K. and Donmez, L., 2005, Daylight exposure and the other predictors of burnout among nurses in a university hospital, *Int J Nurs Stud*, 42(5), 549-55, doi: 10.1016/j.ijnurstu.2004.09.001. PMID: 15921986.
- Al-Marzouqi, A. ve Ben Yahia, I., 2022, Impact of Covid-19 pandemic on food and beverage service performance and behavioral intents: Importance of Sanitary Measures, *Journal of Food service Business Research*, 25(2), 209-232.
- Arabacı, H. ve Yücel, D., 2020, Covid-19 pandemisinin Türk bankacılık sektörü üzerine etkisi, *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 199-206.
- Arslan, İ. ve Karagül, S. 2020, Küresel bir tehdit (COVID-19 Salgını) ve değişime yolculuk, *Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1-16, 35-41.
- Aslan, R., 2020, Tarihten günümüze epidemiler, pandemiler ve Covid-19, *Ayrıntı Dergisi*.
- Ay, P., 2020. Banka çalışanlarının işe gömülmüşlükleri ve tükenmişlikleri arasındaki ilişki: Karaman İlinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Aytaç, Ö. ve Kurttaş, M. Ç., 2015, Sağlık-hastalığın toplumsal kökenleri ve sağlık sosyolojisi, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25(1), 231-25.
- Bahar, O. ve İlal, Ç. N., 2020, Coronavirüsün (Covid -19) Turizm sektörü üzerindeki ekonomik etkileri, *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 125-139.
- Balley, R.D., 1985, "The burnt-outhelpers", coping with stress in caring, *Blackwell Scientific Publications*, Oxford, 28-45.
- Beaver, R.C., Sharp, E.S., and Cotsonis, G.A., 1986, Burnout experinced by nurse-midwives, *J. of Nurse-Midwifery*, 31, 1, 3-15.
- Budak, F. ve Korkmaz, Ş., 2020, Covid-19 pandemi sürecine yönelik genel bir değerlendirme: Türkiye Örneği, *Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi*, 65- 76.
- Cronin-Stubbs, D. and Rooks, C.A., 1985, The stress, social support and burnout of critical care nurses: The results of research, *Hearth Lung*, 14(1), 31-39.
- Çafa, İ., Madenci, A. B. ve Sormaz, Ü., 2023, Koronavirüs (COVID-19) salgınının yiyecek içecek işletmelerine etkisinin belirlenmesi: Antalya ili örneği. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 7(1), 29-38. .
- Çakır, M., 2010, Otel işletmelerinin mutfak bölümünde istihdam edilen personelin eğitim sürecinin değerlendirilmesi: İstanbul'daki 5 yıldızlı zincir otellere yönelik bir alan çalışması, Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Çam, O., 1991, Tükenmişlik envanterinin geçerlik güvenirliğinin araştırılması. VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*, 1991.
- Çelik, S., 2010, Satınalma, M. Sarıışık, Ş. Çavuş ve K. Karamustafa (Editörler). Profesyonel restoran yönetimi, *Detay Yayıncılık*, Ankara:
- Çıtak, N., ve Çalış, Y.E., 2020, Covid-19 salgınının turizm sektörü üzerin olan finansal etkileri, *İda Academia Muhasebe ve Maliye Dergisi*, 3(2), 110-132.
- Çiftlik, S., 2021, Trakya üniversitesi sağlık araştırma ve uygulama merkezi sağlık çalışanlarında Koronavirüs-19 fobisinin değerlendirilmesi, *Uzmanlık Tezi, Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı*, Edirne.

- Demirbaş, A. R., 2006, Üç farklı hastanenin yöneticilerinin ve klinikte çalışan sağlık personelinin tükenmişlik durumları, Yüksek lisans Tezi, *Ankara Üniversitesi-Sağlık Bilimleri Enstitüsü*, Ankara.
- Denizer D., 2005, Konaklama işletmelerinde yiyecek ve içecek yönetimi, *Detay Yayıncılık*, Ankara.
- Dolgun, U., 2010, Tükenmişlik Sendromu, (Ed. D.E. Özler) Örgütsel davranışta güncel konular, *Ekin Yayınevi*, Bursa, 287-310.
- Dube, K., Nhamo, G. and Chikodzi, D., 2021, Covid-19 Cripples Global Restaurant and Hospitality Industry, *Journal of Current Issues In Tourism*, 24(11), 1487-1490.
- Erdek, F., 2011, Yiyecek içecek işletmelerinin pazarlama faaliyetlerinde yöresel mutfağın kullanımı. Yüksek Lisans Tezi, *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Edirne.
- Erdem, İ., 2020, Koronavirüse (Covid-19) karşı Türkiye'nin karantina ve tedbir politikaları, *Turkish Studies*, 379-383.
- Eryılmaz, İ., Uzunbacak, H. H. ve Akçakanat, T., 2022, Sağlık çalışanlarında tükenmişlik: Covid-19 öncesinde ve sırasında kıyaslamalı bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(4), 641-656.
- Eskici, G. 2020, Covid-19 pandemisi: karantina için beslenme önerileri, *Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi*, 125.
- Evers, J.L., 2002, Kadın Subfertilitesi, *Lanset*, 360 (9327), 151-159.
- Friedman, I. A., 1991, High and Low Burnout Schools: School Culture Aspects of Teacher Burnout, *Journal of Educational Research*, 84(6), 325-333.
- Ge, H., Wang, X., Yuan, X., Xiao, G., Wang, C., Deng, T., ... and Xiao, X., 2020, The Epidemiology and Clinical Information About COVID-19, *European Journal of Clinical Microbiology & Infectious diseases*, 39, 1011-1019.
- Genç, V. ve Gülerterkin-Genç, S. 2021, COVID-19 Effects on Tourist Psychology and Purchasing Behavior. İçinde Doğan Gürsoy, Mehmet Sarıışık, Robin Nunkoo ve Erhan Boğan (Eds.), COVID-19 and The Hospitality and Tourism Industry (ss.104-115), *Edward Elgar Publishing*, Northampton, MA.
- Gezer, E., 2008, Stres veren yaşam olaylarının, öğretim elemanlarının, depresyon ve tükenmişlik düzeylerine etkisi, Doktora Tezi, *Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü*, Ankara.
- Göktepe, S. and Çetin, G., 2020, The effects of the Covid-19 Pandemic on The Tourism Industry, *Istanbul University Publication*, doi: 10.26650/B/SS46.2020.006.05.
- Güldemir, O., 2016, Sektör hakkında genel bilgiler, yiyecek içecek yönetimi, *Anadolu Üniversitesi*, Eskişehir.
- Gür, E., 2014, Kamu, özel ve üniversite hastanelerinde çalışan hemşirelerde örgütsel adalet algısı ve tükenmişlik durumları, Yüksek Lisans Tezi, *Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü*.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). Multivariate Data Analysis (7th ed.) *Prentice Hall*, New Jersey.
- Hobfoll, S. E., 2001, The Influence of Culture, Community, and The Nested-Self in The Stressprocess: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.
- Hock, R. R., 1988, Professional Burnout Among public School Teachers. *Public Personnel Management*, 17 (2), 167-189.
- Hori, N. ve Chao, R. F., 2019, The Impact of Surface Acting, Deep Acting and Emotional Exhaustion on Subjective Well-Being in The Employees of Food and Beverages Industries, *International Journal of Organizational Innovation*, 11(4).

- Işık, B., 2021, COVID-19’lu hastayla riskli teması olan ve/veya covid19 tanısı alan sağlık çalışanlarında sosyal damgalanma ve sağlık anksiyetesi ilişkisinin değerlendirilmesi, Uzmanlık tezi, *Necmettin n Erbakan Üniversitesi*, Konya.
- Izgar, H., 2000, Okul Yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri (Burnout), bazı etken faktörlere göre incelenmesi (Orta Anadolu örneği), Doktora Tezi, *Konya Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Konya.
- İflazoğlu, N. ve Aksoy, M., 2020, Tüketicilerin Covid-19 salgını sürecinde yiyecek-içecek işletmelerinden bekledikleri hizmetin niteliğine ilişkin bir araştırma, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(4), 3362-3377.
- İşsever, H., İşsever, T. ve Öztan, G., 2020, COVID-19 Epidemiyolojisi, *Sağlık Bilimlerinde İleri Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 1-13.
- Johns Hopkins Medicine, 2020, Coronavirus Covid-19 (SARS-CoV-2).
- Kaçmaz, N., 2005, Tükenmişlik (burnout) sendromu. *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(2), 9-32.
- Karagöz, A. ve Sandıkçı, M., 2023, Yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin performansa etkisi: Afyonkarahisar termal oteller örneği. *Gastoria: Journal of Gastronomy And Travel Research*, 7(1), 180-200. <https://doi.org/10.32958/gastoria.1096537>
- Karaimamoğlu, T. ve Gümüş, T. T., 2020, Veba ile başlayan değişim: kara ölüm’den sonra Büyük Britanya’da değişen gündelik yaşam, *Selçuk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 44, 509- 526.
- Kıvılcım, B., 2020, Covid-19 (Yeni Koronavirüs) salgınının turizm sektörüne muhtemel etkileri, *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 4 (1), 17-27.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S. ve Koyuncu, M., 2015, Duygusal emek davranışlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi: yiyecek içecek çalışanları üzerinde bir araştırma, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(12), 14-33. <https://doi.org/10.20875/sb.88930>.
- Kelly, H., 2011, The Classical Definition of a Pandemic Is Not Elusive, *Bulletin of the World Health Organization*, 89, 540-541.
- Kervancı, F., 2013, Tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, *Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Niğde.
- Kırkan, M. 2014, Otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarında tükenmişlik sendromu: Kuşadası örneği, Yüksek Lisans Tezi, *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Aydın.
- Kiper, V. O., Saraç, Ö., Çolak, O., & Batman, O., 2020, Covid-19 salgınıyla oluşan krizlerin turizm faaliyetleri üzerindeki etkilerinin turizm akademisyenleri tarafından değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(43), 527-551.
- Koçak Bilgin, Y. ve Tekeli, H., 2022, COVID -19’un yiyecek içecek işletmelerine olan etkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 23(COVID-19 Özel Sayısı), 281-301. <https://doi.org/10.31671/doujournal.1041655>
- Kozak, N., 2006, Turizm pazarlaması, Detay, Ankara.
- Köse, G., 2014, Örgütsel adalet algısının tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Ankara.
- Kurnaz, A., 2011, Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Marmaris Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Kurtçu, M., Demir, E., Kiraz, M. ve Aydoğdu, G., 2022, Yeni Tip koronavirüs biyolojik bir silah olabilir mi? çorum ilinde yaşayan bireylerin düşünceleri üzerine bir alan araştırması. *Hitit Medical Journal*, 4(1), 10-21.
- Lee, R. T. and Ashforth, B. E., 1990, On The Meaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout, *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743.
- Lu, R., Zhao, X., Li, J., Niu, P., Yang, B., Wu, H. ve Tan, W., 2020, 2019 Yeni koronavirüsünün genomik karakterizasyonu ve epidemiyolojisi: virüs kökenleri ve reseptör bağlanması için çıkarımlar. *Neşter*, 395(10224), 565-574.
- Maslach, C., 1976, The Client Role in Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 34, 111-124
- Maslach, C. ve Jackson, S.E., 1981, The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., 2001, Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Westman, M. and Bakker, A. B., 2008, Crossover of Burnout Among Health Care Professionals, *Handbook of Stress and Burnout in Health Care*, Nova Science Publishers.
- Miran, B., 2021, Uygulamalı Ekonometri: Mountain View, *Google Books*, CA, USA.
- Nazmiye K., 2005, Tükenmişlik sendromu, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 8(1), 32.
- Ok, S., 2002, Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş doyumu, rol çatışması, rol belirsizliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelenmesi, *Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Ankara
- Okutan, E., 2013, İş hayatında tükenmişlik sendromu, finans ve muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin belirlenmesine ilişkin bir çalışma, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 1- 17.
- Ongun, G., 2015, Liderlik tarzlarının uyguladıkları güç kaynakları ve organizasyonel politikaların çalışanların tükenmişlik algısı üzerine etkisi, *Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Kocaeli.
- Oncel, M.Y., Akın, I.M., Kanburoglu, M.K., Tayman, C., Coskun, S., Narter, F., Er, I., Oncan, T.G., Memisoglu, A., Cetinkaya, M., Oguz, D., Erdeve, O. and Koc, E., 2021, Neo-Covid Study Group. a Multicenter Study on Epidemiological and Clinical Characteristics of 125 Newborns Born To Women Infected With COVID-19 by Turkish Neonatal Society. *Eur J Pediatr*, 180(3), 733-742, doi: 10.1007/s00431-020-03767-5.
- Özkan, G., 2021, Halk sağlığı krizlerinde iletişim: Covid-19 salgınına ilişkin anlamın inşasında sağlık bakanı. *Pandemi Günlerinde İletişim*, 67.
- Porta, M., 2008, Bir epidemiyoloji sözlüğü, *Oxford Üniversitesi Yayınları*, [https://www.hopkinsguides.com/hopkins/view/Johns\\_Hopkins\\_ABX\\_Guide/540747/all/Coronavirus\\_COVID\\_19\\_SARS\\_CoV\\_2\\_](https://www.hopkinsguides.com/hopkins/view/Johns_Hopkins_ABX_Guide/540747/all/Coronavirus_COVID_19_SARS_CoV_2_) [Erişim Tarihi: 12 Şubat 2024].
- Pines, A. M. and Nunes, R., 2003, The Relationship Between Career and Couple Burnout: Implications for Career and Couple Counseling. *Journal of Employment Counseling*, 40(2), 50-64.
- Rosemberg, M. A. S., Adams, M., Polick, C., Li, W. V., Dang, J. and Tsai, J. H. C., 2021, COVID-19 And Mental Health of Food Retail, Food Service, and Hospitality Workers. *Journal of Occupational and Environmental Hygiene*, 18(4-5), 169-179.
- Saçlı, Ç., 2011, Otel işletmelerinde tükenmişlik sendromu: Konya ili örneği, Yüksek Lisans Tezi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Konya.

- Sağlam Arı, Bal, G.H. ve Çına Bal, E., 2010, İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık etkisi: yatırım uzmanları üzerinde bir araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, 15(3), 143- 166.
- Sağlık Bakanlığı, 2020, Sağlık bakanlığı iletişim merkezi, <https://sabim.gov.tr/Kurumsal#ama>, [Erişim Tarihi: 10 Ocak 2024].
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. and Maslach C. B., 2009, 35 Years of Research and Practice. *Career Development International*, 14(3), 204-208.
- Scott, C. R., 2001, Communication, Social Support, and Burnout: A Brief İterature Review. <https://socialwork.buffalo.edu/content/dam/socialwork/home/self-care-kit/readings/communication-social-support-and-burnout.pdf>, [Erişim Tarihi: 25 Ocak 2024].
- Sigala, M., 2020, Tourism and COVID-19: Impacts and İmplications for Advancing and Resetting İndustry and Research, *Journal of Business Research*. 117, 312-321.
- Sökmen A., 2005, Yiyecek içecek hizmetleri yönetimi ve işletmeciliği, *Detay Yayıncılık*, Ankara.
- Sürme, M., 2020, Turizm ve Covid-19, *İksad Yayınevi*, Ankara.
- Strielkowski, W., 2020, International Tourism and COVID-19: Recovery Strategies for Tourism Organisations. *Preprints, Social Sciences, Geography, Planning and Development* <https://doi.org/10.20944/preprints202003.0445.v1>.
- Sürgevil, O., 2006, Çalışma Hayatında tükenmişlik sendromu: tükenmişlikle mücadele teknikleri, (1. Basım), *Nobel Yayınevi*, Ankara.
- Şad, B. Ve Şahin, S. 2018, Otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin yaşam doyumuna etkisi. *Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(2), 461-480. <https://doi.org/10.24010/soid.393320>.
- Şahin, M. 2019, Tükenmişlik duygusu ve iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: bankacılık sektöründe bir araştırma, Doktora Tezi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Konya.
- Şener B., 2007, Modern otel işletmelerinde yönetim ve organizasyon (4. Baskı), *Detay Yayıncılık*, Ankara.
- Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S., 2007, Using Multivariate Statistics (5th Editon), *Pearson*, New York.
- Tarcan İçigen, E., Uzut, İ., 2012, Yiyecek-içecek bölümü çalışanlarının mesleki tükenmişlikleri ve iş doyumları üzerine bir araştırma, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 107-118.
- Teyin, G., 2017, Turizm sektöründe etnik restoranlar; İstanbul örneği, *Journal of Tourism and Gastronomy studies*, 5(2),77-87.
- Torun, A., 1995, Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme, Doktora Tezi, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Turan, M. ve Hamza Çelikyay, H., 2020, Türkiye’de KOVİD-19 ile mücadele: politikalar ve aktörler. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 3(1), 1-25. <https://doi.org/10.33712/mana.733482>.
- TOBB, 2024, kurulan/kapanan şirket istatistikleri, Bilgi Erişim Müdürlüğü, [https://www.tobb.org.tr/BilgiErisimMudurlugu/Sayfalar/KurulanKapananSirke\\_tistatistikleri.php](https://www.tobb.org.tr/BilgiErisimMudurlugu/Sayfalar/KurulanKapananSirke_tistatistikleri.php), [Erişim Adresi: 11 Şubat 2024].
- Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020, Turizm istatistikleri, Genel değerlendirme, 2020, Yatırım işleri genel müdürlüğü, <https://yigm.ktb.gov.tr/Eklenti/81939,3103turizmistatistikleri2020-4pdf.pdf>, [Erişim Tarihi, 24 Aralık, 2023].

- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, 2020, Covid-19 Sürecinde Türkiye ve dünya turizmi değerlendirime, TÜRSAB. <https://tursab.org.tr/apps//Files/Content/6ad52b35-1dd2-41c2-9f1c-c24cc19e7a63.pdf>, [Erişim Tarihi, 20 Kasım, 2023].
- WTTC, 2023, <https://wttc.org/Research/Economic-Impact/Recovery-Scenarios-2020-Economic-Impact-from-COVID-19>, [Erişim Tarihi: 10 Aralık 2023].
- Yazıcıoğlu, İ.ve Kızanıklı, M. M., 2018, The effects of trait anxiety on the intention of leaving and burnout of restaurant employees. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(1), 238-250.
- Yılmaz, G. ve Şahin, A., 2021, How Does The COVID-19 Outbreak Affect The Food And Beverage Industry in Turkey Proposal of a Holistic Model. *Journal of Foodservice Business Research*, 24(6), 629-664.
- Yörükoğlu, İ. ve Yörükoğlu, M. A., 1998, Konaklama-ağırlama işletmelerinde servis yönetimi. *Detay Yayıncılık*, Ankara.
- Zakaria, H., Kamarudin, D., Azizul, F. and Abdullah, A., 2022, Work-Related Stress: Contributing Factor of Employee Burnout In Malaysia's Food and Beverage Industry. *International Journal of Humanities Technology and Civilization*, 99-106.

## EKLER

### Ek-1: Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket, “Covid-19 pandemi sürecinde yiyecek-içecek sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi” amacıyla yapılmaktadır. Katılımınız akademik bir araştırmaya katkı sağlayacaktır. Araştırmanın başarıya ulaşması için, soruların tamamına cevap vermeniz önem taşımaktadır. Anketteki görüşleriniz gizli tutulacaktır. Anketimize katıldığınız ve akademik bir çalışmaya katkı sağladığınız için teşekkür ederiz.

AMİNE ÇALIŞKAN GÜLDALİ

### Bölüm 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler

#### 1)Cinsiyetiniz?

- ☐ Kadın ☐ Erkek

#### 2) Yaşınız?

- ☐ 19-25 ☐ 26-30 ☐ 31-35  
☐ 36-40 ☐ 41-45 ☐ 46 ve üzeri

#### 3) Medeni Durumunuz?

- ☐ Evli ☐ Bekâr

#### 4) Eğitim Durumunuz?

- ☐ İlköğretim ☐ Ortaöğretim ☐ Lise  
☐ Lisans ☐ Lisansüstü

#### 5) Yiyecek- İçecek Sektöründe Çalışma Süreniz?

- ☐ 2 yıldan az ☐ 3-5  
☐ 6-8 ☐ 8 yıl ve üzeri

#### 6) Kaç Yıldır Bu İşletmede Çalışıyorsunuz?

- ☐ 5 yıldan az ☐ 5-10  
☐ 11-16 ☐ 17 yıl ve üzeri

#### 7) İşletmedeki Pozisyonunuz?

- ☐ Yiyecek-içecek müdürü ☐ Şef  
☐ Garson ☐ Komi ☐ Stajyer

#### 8) Ortalama Aylık Kişisel Geliriniz?

- ☐ 8500'TL'den az ☐ 8501- 9500  
☐ 9501 – 10500 ☐ 10500 ve üzeri

**Bölüm 2:** Aşağıda, insanların salgın hastalık sürecinde yaşayabilecekleri problemlerle ilgili bazı cümleler yazılıdır. Her cümleyi dikkatle, ama çok da takılmadan okuyunuz. Cümledeki duruma ne kadar katıldığınızı en iyi anlatan kelimenin numarasını işaretleyiniz.

|     | <b>Salgın Hastalık Korku Ölçeği</b>                                                                      | <b>1 - Kesinlikle Katılmıyorum</b> | <b>2 - Katılmıyorum</b> | <b>3 - Kararsızım</b> | <b>4 - Katılıyorum</b> | <b>5 - Kesinlikle Katılıyorum</b> |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 11  | Salgın hastalık kapma korkusu beni çok kaygılandırıyor.                                                  |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 22  | Salgın hastalık sebebiyle karnıma ağrılar giriyor.                                                       |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 33  | Öksüren insanları görünce salgın hastalık şüphesiyle aşırı kaygılanıyorum.                               |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 44  | Salgın hastalık nedeniyle yiyecek maddelerinin tükenmesinden kaygılanıyorum.                             |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 55  | Ailemden birinin salgın hastalığa yakalanma olasılığından aşırı derecede korkuyorum.                     |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 66  | Salgın hastalık sebebiyle göğsüm ağrıyor.                                                                |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 77  | Hapşırın insanlardan salgın hastalık şüphesiyle kaçarcasına uzaklaşıyorum.                               |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 88  | Salgın hastalık nedeniyle temizlik maddelerinin tükenmesinden endişeliyim.                               |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 99  | Salgın hastalıktan dolayı ölüm haberleri beni müthiş derecede kaygılandırıyor.                           |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 110 | Salgın hastalık sebebiyle elim ayağım titriyor.                                                          |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 111 | Salgın hastalık sebebiyle ellerimi temizlemek için aşırı zaman harcadığımı farkındayım                   |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 112 | Salgın hastalık korkusuyla gıda stokluyorum.                                                             |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 113 | Salgın hastalıkla ilgili belirsizlikler beni ciddi manada kaygılandırıyor.                               |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 114 | Salgın hastalık korkusu nedeniyle uyku problemi yaşıyorum.                                               |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 115 | Salgın hastalığa yakalanma korkusuyla sosyal ilişkilerim ciddi anlamda sekteye uğruyor.                  |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 116 | Salgın hastalıktan sonra, evdeki ihtiyaç malzemelerini kontrol etmezsem içim rahat etmiyor.              |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 117 | Salgın hastalığın yayılma hızı beni aşırı derecede panikletiyor.                                         |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 118 | Salgın hastalık beni o kadar gerginleştiriyor ki normalde yaptığım şeyleri bile yapamıyorum              |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 119 | Başkalarından salgın hastalık kapma korkusundan kendimi alamıyorum.                                      |                                    |                         |                       |                        |                                   |
| 220 | Salgın hastalığa karşı insanların duyarsız davranmaları sebebiyle çevremdekilerle hiddetle tartışıyorum. |                                    |                         |                       |                        |                                   |

**Bölüm 3:** Aşağıda, salgın hastalık sürecinde restoran sektöründe çalışırken yaşadığınız problemlerle ilgili bazı cümleler yazılıdır. Her cümleyi dikkatle, ama üzerinde çok da takılmadan okuyunuz. Cümledeki duruma ne kadar katıldığınızı en iyi anlatan kelimenin altındaki yuvarlağa tıklayınız.

|     | <b>Maslach Tükenmişlik Ölçeği</b>                                                                               | 1- Kesinlikle Katılmıyorum | 2 - Katılmıyorum | 3-Kararsızım | 4- Katılıyorum | 5- Kesinlikle Katılıyorum |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------|--------------|----------------|---------------------------|
| 21  | İşimden soğuduğumu hissediyorum.                                                                                |                            |                  |              |                |                           |
| 22  | İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum                                                                   |                            |                  |              |                |                           |
| 23  | Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.                                           |                            |                  |              |                |                           |
| 24  | İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.                                             |                            |                  |              |                |                           |
| 25  | İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.               |                            |                  |              |                |                           |
| 26  | Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.                                               |                            |                  |              |                |                           |
| 27  | İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum                               |                            |                  |              |                |                           |
| 28  | Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.                                                                          |                            |                  |              |                |                           |
| 29  | Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.                                       |                            |                  |              |                |                           |
| 310 | Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.                                                |                            |                  |              |                |                           |
| 311 | Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.                                                             |                            |                  |              |                |                           |
| 312 | Çok şeyler yapabilecek güçteyim.                                                                                |                            |                  |              |                |                           |
| 313 | İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.                                                                         |                            |                  |              |                |                           |
| 314 | İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.                                                                      |                            |                  |              |                |                           |
| 315 | İşim gereği karşılaştığım insanların ne olduğu umurumda değil.                                                  |                            |                  |              |                |                           |
| 316 | Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.                                           |                            |                  |              |                |                           |
| 317 | İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.                                         |                            |                  |              |                |                           |
| 318 | İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.                                           |                            |                  |              |                |                           |
| 319 | Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.                                                                   |                            |                  |              |                |                           |
| 120 | Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.                                                                            |                            |                  |              |                |                           |
| 421 | İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım                                                          |                            |                  |              |                |                           |
| 422 | İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum. |                            |                  |              |                |                           |