



МОНГОЛ УЛСЫН ИХ СУРГУУЛЬ  
ШИНЖЛЭХ УХААНЫ СУРГУУЛЬ  
ГАЗАРЗҮЙН ТЭНХИМ

Газарзүйн асуудлууд

---

*Geographical Issues*

*Volume 22 (2)*

*ISSN: 2312-8534*

*2022*

*Улаанбаатар хот 2022*

# Аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын КОВИД-19-ийн стрессийн нөлөөллийн судалгаа

## The Stress-Induced Impact of COVID-19 on Tourism and Hospitality Service Employees

©Л.Оюунчимэг<sup>1</sup>, С.Үүрийнцолмон<sup>2\*</sup>

Oyunchimeg Luvsandavaajav<sup>1</sup>, Uriintsolmon Sansarbaatar<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Газарзүйн тэнхим, Шинжлэх Ухааны Сургууль, Монгол Улсын Их Сургууль, Монгол Улс  
<sup>1</sup>Department of Geography, School of Arts and Sciences, National University of Mongolia, Mongolia

<sup>2</sup>Шангри-Ла ХХК, Харилцагч үйлчилгээний хэлтэс  
<sup>2</sup>Shangri-La LLC, Service Associate – Communications Centre

\*Харилцагч зохиогч: [18b1num1345@stud.num.edu.mn](mailto:18b1num1345@stud.num.edu.mn)

\*Corresponding author: [18b1num1345@stud.num.edu.mn](mailto:18b1num1345@stud.num.edu.mn)

Хүлээн авсан: 2022.10.03

Засварласан: 2022.10.24

Зөвшөөрөгдсөн: 2022.10.26

### Хураангуй

Энэ судалгаагаар Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын итгэлцэл, сэтгэл ханамж, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж болон ажилчдын байгууллагадаа үнэнч, тууштай байдалд хэрхэн нөлөөлж буйг судлах зорилготой юм. Улаанбаатар хотын аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарт ажиллаж буй 140 ажилчдаас асуулга судалгаа авсан. Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс нь байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл, ажлын байрны сэтгэл ханамж, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжид хэрхэн нөлөөлж буйг регрессийн шинжилгээгээр тодорхойлсон. Судалгааны үр дүнд аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарт ажиллаж буй ажилчид Ковид-19 тахлаас үүдэж стресс орж байгааг тодорхойлсон. Харин Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс нь байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл, ажлын байрны сэтгэл ханамж, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжид сөргөөр нөлөөлөөгүй болох нь судалгааны үр дүнгүүд илэрхийлж байв. Байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл, ажлын байрны сэтгэл ханамж, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж зэрэг нь байгууллагадаа үнэнч байх хандлагад эергээр нөлөөлж байв. Энэ судалгаа нь Ковид-19 цар тахлын дараа аялал жуулчлалын байгууллагуудад болон ажиллах хүчинд тулгарч буй асуудал, бэрхшээлийг тогтоох, түүнийг хэрхэн удирдан зохион байгуулж, ажлын үр бүтээмжийг дээшлүүлж ашигтай ажиллах талаар зөвлөмжийг боловсруулахад чухал ач холбогдолтой юм.

**Түлхүүр үгс:** Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс, Ажилтан, Байгууллагадаа итгэх ба үнэнч байдал, Өөрийн үнэлэмж, Ажлын байрны сэтгэл ханамж, Ажилчдын стрессийн түвшин

### Abstract

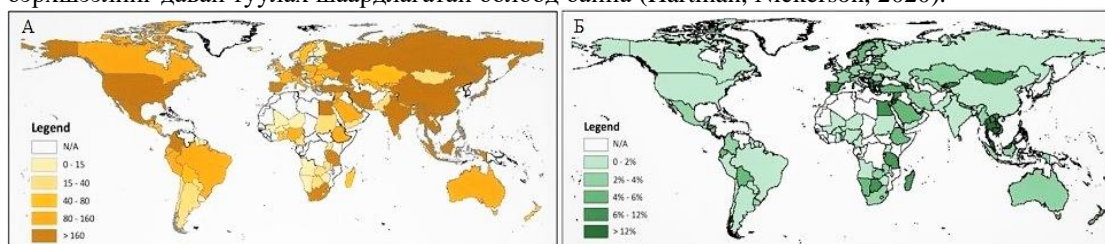
*This research examines how COVID-19 induced stress affects organizational trust, job satisfaction, self-esteem, and commitment in tourism and hospitality organizations in Ulaanbaatar, the capital city of Mongolia. A total of 140 tourism affiliated employees in Ulaanbaatar participated in a paper-based questionnaire. Using linear regression analysis, the proposed conceptual model reveals that the employees working in the tourism and hospitality industries were stressed during the COVID-19 pandemic. However, COVID-19-induced stress is not negatively related to organizational trust, job satisfaction, and self-esteem. The findings suggest that organizational trust, job satisfaction, and self-esteem positively affect organizational commitment. The study has significant implications for tourism and hospitality organizations to determine challenges for the workforce after the COVID-19 pandemic. Relevant recommendations are suggested to effectively manage them during the unprecedented COVID-19 pandemic.*

**Keywords:** COVID -19 Induced Stress, Employees, Organizational Trust and Commitment, Self-Esteem, Job Satisfaction, Employee Stress Level

©Зохиогчийн оруулсан хувь нэмэр: Л.Оюунчимэг: Онолын үндэслэл, аргазүй боловсруулалт, бичвэрийн үр дүнгийн хяналт, С.Үүрийнцолмон: Эх сурвалж судлал, судалгааны арга зүй боловсруулалт, өгөгдөл цуглуулалт, өгөгдөл боловсруулалт, үндсэн бичвэр

## Оршил

2019 оны XII сард БНХАУ-ын Ухань хотоос гаралтай шинэ төрлийн коронавирус гэж нэрлэгдэх Ковид-19 цар тахал дэгдэж дэлхийн 226 оронд, 500 сая гаруй хүнд халдварлаж, 6 сая гаруй хүн нас бараад байна (WHO, 2022). Цар тахлаас сэргийлэх үүднээс олон улс орнууд хилээ хаан, хөл хорио тогтоосон нь бизнесийн байгууллагуудын үйл ажиллагаа тасалдахад хүргэж, нийгэм, эдийн засгийн хямралыг авчрав. Цар тахал хамгийн эхэнд удаан хугацааны турш нэрвэгдсэн салбар бол аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбар юм. Ковид-19 цар тахлын улмаас улс орнууд хөл хорио гэдэг хүн төрөлхтний түүхэнд ховор тохиолдох зүйлтэй тулгарсан бөгөөд дэлхий хэмжээнд олон сая хүнийг тусгаарлалтад оруулж, байгууллагууд ажилтнуудаа ажлын байрнаас нь гэрт шилжүүлэн ажиллуулав. Төрийн үйлчилгээ, боловсролын байгууллага, сургалт, номын сан зэрэг газрууд цар тахлын нөхцөл байдалд алсын зайнаас ажиллах боломжтой бол үйлчлүүлэгчтэй шууд харилцдаг ажилчид (*front-line staff*) нь зайнаас ажиллах боломжгүй байдаг (Alon et al., 2020). Ялангуяа аялал жуулчлал (АЖ)-ын салбарын шууд хэрэглэгчдэд үйлчилгээ үзүүлдэг онгоцны үйлчлэгч, зөөгч, зочин угтагч, ачаа зөөгч зэрэг хүмүүс онлайн, алсын зайнаас ажиллах боломжгүй тул ажлын байргүй болох аюул тулгарч эхэлсэн (Зураг 1). Фернандес (2020)-ын судалгаанд Ковид-19 цар тахал нь аялал жуулчлал салбарын ажилчдын ажлын цаг болон цалинг бууруулж, олон тооны ажилчдыг цалингүй түр чөлөө авахад хүргэсэн гэжээ. Монгол улсын тухайд ч ялгаагүй аялал жуулчлал салбарт үйл ажиллагаа явуулдаг аж ахуйн нэгжүүд хаалгаа барин олон тооны ажилчдаа цомхотгох, мэргэшсэн боловсон хүчин, хүний нөөцөө алдах аюулд хүрч ур чадвартай ажилчдаа цалингийн доод хэмжээгээр цалинжуулах, түр чөлөө олгох, ажлын цагийг багасгах зэрэг арга хэмжээг авч өдийг хүрчээ (Алтанчимэг нар., 2022). Эдгээр хүчин зүйлийн улмаас аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчид нь стресс ихтэй, түгшүүртэй, ирээдүй тодорхойгүй байдалд ажиллаж, бэрхшээлийг даван туулах шаардлагатай болоод байна (Hartman, Nickerson, 2020).



Зураг 1. А. 2020 оны АЖ-ын салбарт ажлын байраа алдсан байдал Б. 2020 оны АЖ-ын салбарын ажлын байрны бууралтын хувь (Sun et al., 2022)

Аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын ажлын байрны стресстэй холбоотой судалгаа өмнө нь хийгдэж байсан ч ажилчдын сэтгэл ханамж, ажлын гүйцэтгэл зэрэгтэй уялдуулан судалсан судалгаа ховор байдаг (Алтанчимэг нар., 2022). Ялангуяа Ковид-19 цар тахлын үеийн ажлын байран дахь стрессийг судлах нь чухал бөгөөд энэ төрлийн судалгаа өмнө нь олон улсын түвшинд эрүүл мэндийн байгууллагуудад хийгдсэн байдаг (Santarone et al., 2020). Цар тахлын улмаас хамгийн их алдагдлыг хүлээн, үйл ажиллагаа нь зогсонги байдалд орсон аялал жуулчлал салбарын ажилчдын стрессийн түвшин болон ажлын гүйцэтгэлийн нөлөөлөл нь одоогоор судлагдаагүй байна.

Аливаа байгууллагын дотоодын нөөцийн чухал хэсэг нь хүний нөөц бөгөөд байгууллага ажиллах хүчиндээ анхаарал хандуулах, хөгжүүлэх, хөрөнгө оруулалт хийх нь байгууллагын амжилт, бүтээмж, орлого, үйл ажиллагаа нь тогтвортой байх үндэс болдог (Анударь, 2021). Аялал жуулчлал нь хүн төвтэй үйл ажиллагаа бөгөөд тухайн оронд аялсан жуулчин сэтгэл ханамж өндөр байх нь үйлчилгээний ажилчдын ур чадвар, ажилдаа сэтгэл хангалуун инээмсэглэн үйлчлэхээс хамаардаг. Тийм учраас Ковид-19 үүдэлтэй стресс ажилчдын ажлын байранд дахь сэтгэл ханамж, байгууллагадаа итгэх, өөртөө итгэх байдалд хэрхэн нөлөөлж буйг судлах шаардлагатай. Эдгээр хүчин зүйлсийг судлах нь аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын Ковид-19 цар тахлын ба дараах үеийн ажлын байранд хандах хандлагыг ойлгож, шаардлагатай менежментийн арга барил, туршлага нэвтрүүлэхэд тустай бөгөөд ингэснээр салбарт ажиллаж буй ажилчдын ажлын бүтээмжийг нэмэгдүүлэх ач холбогдолтой.

Энэ судалгаа Ковид-19 үүдэлтэй стресс аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын сэтгэл ханамж, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж, байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл болон ажилчдын байгууллагадаа үнэнч, тууштай байдалд хэрхэн нөлөөлж буйг судлахад оршино. Ковид-19 цар тахлын дараа аялал жуулчлал байгууллагуудад болон ажиллах хүчинд тулгарч буй асуудал, бэрхшээлийг тогтоох, түүнийг хэрхэн удирдан зохион байгуулж, ажлын үр бүтээмжийг дээшлүүлж ашигтай ажиллах талаар зөвлөмжийг боловсруулах ач холбогдолтой.

### **Ковид-19 үүдэлтэй стресс (COVID-19 - Induced Stress CID)**

Сүүлийн хоёр жилийн турш эдийн засгийн салбар, нэгжүүдийн үйл ажиллагааг хязгаарласан Ковид-19 үүдэж “Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс” гэдэг ойлголт дурдагдаж эхэлж байна (Kang et al., 2021). Цар тахлын үед хүмүүс өдөр тутмын амьдралынхаа ихээхэн хэсгийг алсын зайнаас ажиллахад зориулж ирээдүйн ажил эрхлэлт, орлогод нь тодорхойгүй байдал үүсэж байгаа нь хүмүүсийг сэтгэлийн хямрал, стресст хүргэж байна (Ahmad, Murad, 2020).

Тухайлбал, Сантароне (2020) нарын судалгаанд цар тахлын үеэр эмнэлгийн нүүрэн талын албаны эмч, сувилагч нар нэмэгдсэн ачаалал, ажлын ээлж, уртасгасан ажлын цаг зэргээс шалтгаалан стресст ихээр өртөж сэтгэл санааны гүн хямралд орж байгааг судалгааны үр дүнгээрээ харуулжээ. Кай (2020) нар халдвар авахаас эмээх, найдвартай вакцин байхгүй байх, эмнэлгийн үйлчилгээ дутмаг, өвчтөнд хүрэлцэхгүй байх зэрэг нь эмнэлгийн ажилтнуудад сэтгэлзүйн дарамт авчрах гол хүчин зүйл болж байна гэж судалгааны үр дүнгээрээ тодорхойлсон. Бу (2020) нарын судалгаанд эмнэлгийн ажилтнууд коллежийн оюутнуудтай харьцуулахад өвчтөнүүдтэй ойр дотно харьцах, халдвар авахаас эмээх, гэр бүл нь халдвар авах зэрэгт санаа зовох зэргээс шалтгаалан сэтгэл санааны хямралд өртөн стрессийн түвшин өндөр байгааг тогтоожээ. Үүнээс үзэхэд Ковид-19 цар тахал нь ажлын байрны стрессийг нэмэгдүүлэгч хүчин зүйл болох нь харагдаж байна. Ковид-19 цар тахлын үед аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний ажилтнуудын стрессийн түвшнийг судалсан судалгаа зайлшгүй шаардлагатай.

### **Байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл (Organizational Trust)**

Байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл нь байгууллага гишүүдтэйгээ харилцаа холбоогоо бэхжүүлэх чухал хүчин зүйл гэж үздэг. Гино (2013) нарын судалгаанд “*байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл гэдэг нь хамт ажилладаг эсвэл бие биеэсээ хамааралтай ажилчдын хоорондын итгэлцэл, удирдлага болон доод албан тушаалтнуудын хоорондын итгэлцэл хийгээд байгууллагад итгэх итгэлийг хэлнэ*” гэж дурдсан. Ажилчид нь байгууллагадаа итгэл хүлээлгэсэн тохиолдолд ажлын байрны сэтгэл ханамж өндөр байх (Lee et al., 2013) ба байгууллагын ажлын гүйцэтгэл сайжирч (Zafar, 2005), ажлаа орхих бодол бага (Cho, Song, 2017) байдаг учраас энэ нь байгууллагад үр ашигтай байдлыг бий болгодог. Орчин үед бизнесийн амжилт нь байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцлээс ихээхэн хамааралтай болсон бөгөөд Ковид-19 цар тахлын дараа энэ нь өмнөх үеэс ч илүү нөлөөлөх болсон. Аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын хүрээнд байгууллагууд биет болон биет бус нөөцөөр хангах замаар ажилчдаа дэмжиж байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцлийг нэмэгдүүлэх хэрэгтэй (Kang et al., 2021) гэж үзжээ. Судалгаанаас харахад стресст өртсөн ажилчид байгууллагын үүрэг хариуцлага, ажлын аюулгүй байдалд итгэх итгэлээ алддаг (Sverke et al., 2002) бөгөөд ажилтай холбоотой стресс нь байгууллагадаа итгэх итгэлийг бууруулж, ажилтнуудын бүтээмж, идэвхэд шууд болон шууд бусаар нөлөөлдөг (Said, El-Shafe, 2020).

### **Ажлын байрны сэтгэл ханамж (Job Satisfaction)**

Ажлын байрны ханамж гэдэг нь ажлын үр дүнгээс шалтгаалан үүсэх сэтгэл хөдлөлийн ханамжтай ба ханамжгүй байдлыг хэлдэг. Өөрөөр хэлбэл ажилдаа хандах хандлагын нийлбэр цогц буюу тухайн ажилчид ажлын байрандаа ажлаа хийж гүйцэтгэхдээ ямар мэдрэмжийг авч байгааг тодорхойлдог. Сэтгэл ханамж өндөр байх нь ажилчдын гүйцэтгэлд эергээр нөлөөлдөг учир аль болох өндөрт байлгах нь тухайн байгууллагад өндөр бүтээмжийг авчирдаг. Өөрөөр хэлбэл байгууллагын зорилгодоо хүрэх чухал хүчин зүйлүүдийн нэг бол ажилчдын ажлын байрны сэтгэл ханамж юм (Azic, 2017). Ажилтай холбоотой стресс нь сэтгэцийн эрүүл мэндэд сөргөөр нөлөөлж, ажилчдын ажлын байрны сэтгэл ханамжийг бууруулдаг болохыг олон судлаачид баталсан (Hoboubi et al., 2017). Ковид-19 цар тахлын үед ажлын байрны аюулгүй

байдал нь стрессийг өдөөдөг гол хүчин зүйл бөгөөд энэ нь ажлын сэтгэл ханамжийг бууруулж, сэтгэцийн эрүүл мэндийн асуудалд нөлөөлж байна (Nyanga, Chindanya, 2020).

### **Өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж (Self - esteem)**

Өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж нь өөрөө өөртөө итгэх итгэлээр илэрхийлдэг үзүүлэлт юм. Күүперсмит (1967) өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжийг “хувь хүний өөртэйгөө харьцах хандлагаар илэрхийлэгддэг зохистой байдлын талаарх хувийн дүгнэлт” гэж тодорхойлсон. Бакк (2011) нар байгууллагын түвшинд өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжийг ажилчид байгууллага дахь үүргээ гүйцэтгэснээр тэдний хэрэгцээг хэрхэн хангаж байгаагаар тодорхойлсон. Өөрийгөө өндөр үнэлдэг ажилчид өөрсдийгөө чухал, утга учиртай, үнэ цэнтэй гэж үздэг бөгөөд ажилдаа сэтгэл ханамж өндөртэй байдаг. Ажилчдын өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж нь байгууллагадаа үнэнч байх хандлагад эерэг хамааралтай байдаг.

*Ажлын байрны стресс ба байгууллага, ажилтан хоорондын харилцан хамаарал*- Ажлын байрны стресс нь ажилчид болон бизнес, байгууллагуудад сөрөг нөлөөг үзүүлдэг тул энэ талын судалгаа, шинжилгээ сүүлийн үед анхаарлын төвд орж, ихээр судлагдах болсон. Пүүр (2014) нар ажлын байран дахь стрессийн түвшин нь Ираны төрийн байгууллагуудад ажилладаг хүмүүсийн байгууллагадаа итгэх итгэлийг тодорхойлдог гол хүчин зүйл болохыг өөрийн судалгааны үр дүнгээр баталжээ. Түүнээс гадна Ахсан (2009) нар Малайз дахь эрдэмтдийн дунд явуулсан судалгаанд ажлын байрны стресс нь багш нарын ажлын сэтгэл ханамж буурах гол үзүүлэлт болохыг тогтоожээ. Ажил гүйцэтгэх дарамт шахалт нь ажлын байрны стрессийг бүрдүүлдэг гол үзүүлэлт бөгөөд энэ нь эргээд ажлын сэтгэл ханамжийг бууруулдаг болохыг судалгааны үр дүнгээр тогтоожээ. Ажлын байрны стресс нь нүүрэн талын албаны ажилчдын сэтгэл ханамжийг бууруулдаг. Түүнчлэн Ким (2014) нарын судалгаанд зочлох үйлчилгээний салбарын судалгаанд үүнтэй ижил төстэй үр дүн гарсан байна. Ким (2014) нар олон үйлчлүүлэгчидтэй харьцдаг ажилчдын ажлын байрны стрессийн түвшин өндөр байх ба ажлын сэтгэл ханамжийн түвшин буурч байгааг тогтоосон. Тэрээр ажлын байрны стресс болон өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжийн хоорондын сөрөг холбоог харуулсан. Яанг (2016) нарын судалгаанд дуудлагын төвийн зөвлөхүүд ууртай, түрэмгий үйлчлүүлэгчидтэй тулгарах үед ажлын ачаалал ихсэх нь тэдний өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжид сөргөөр нөлөөлдөг болохыг тогтоожээ.

Өмнөх судалгаануудад үндэслэж Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс нь Монголын аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын сэтгэл санааны байдал, ажлын байран дээрх ажилдаа хандах хандлага, зан төлөв, үйлчлүүлэгчидтэй харилцах харьцаанд сөргөөр нөлөөлөх боломжтой тул дараах таамаглалыг дэвшүүлэв.

**T1:** Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс нь аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэлд сөргөөр нөлөөлдөг.

**T2:** Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс нь аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын ажлын байрны сэтгэл ханамжид сөргөөр нөлөөлдөг.

**T3:** Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс нь аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжид сөргөөр нөлөөлдөг.

### **Байгууллагадаа үнэнч байх хандлага (Organizational Commitment)**

Байгууллагадаа үнэнч байх хандлага нь ажилтнууд байгууллагатай хамт өөрийгөө тодорхойлох үйлдлээр томъёологдсон сэтгэл зүйн холбоо буюу байгууллагыг зорилгод нь хүрэхэд хувь нэмрээ оруулах ажилтнуудын хүсэл юм (Батцэцэг, 2016). “Байгууллагадаа үнэнч байх хандлага нь зөвхөн тодорхой нэгэн зорилго зорилтын төлөө хийсэн биет болон биет бус үйлдлээр хязгаарлагдахгүйгээр илүү сайн сайхны төлөө зарим нэгэн үйлдлийг сайн дураараа хийхийг илэрхийлдэг” гэж тодорхойлсон (Katz, 1967).

Тодорхойлолтуудыг дүгнэн авч үзвэл байгууллагадаа үнэнч байх хандлага нь үүрэг хариуцлага биелүүлсний үр дүнд авч байгаа цалин хөлсөөр хязгаарласан хандлагаас халин ажиллаж буй байгууллагын ирээдүйн зорилго үнэт зүйлтэй нь өөрийн хувь хүний үнэт зүйлтэйгээ дүйцүүлэн санаа тавин хандах эерэг сэтгэлгээ гэж хэлж болох юм.

*Байгууллагын итгэлцэл ба үнэнч байх хандлагын харилцан хамаарал*- Судлаачид байгууллагын итгэлцэл нь ажилчдын байгууллагадаа үнэнч байх хандлагад чухал хүчин зүйл гэдгийг онцлон тэмдэглэжээ. Йылмаз (2008)-ын судалгаагаар бага сургуулийн багш нарын удирдлагууддаа итгэх итгэл нь байгууллагадаа үнэнч байх хандлагыг урьдчилан таамаглахад

чухал ач холбогдолтой болохыг тогтоожээ. Йылмаз (2008) бага ангийн багш нар байгууллагадаа итгэх итгэлцэл нь эерэг үзэл бодолтой байх тусам байгууллагынхаа төлөө тууштай байх түвшин өндөр байгааг илрүүлсэн. Зочид буудлын ажилчдын хувьд Люй (2013) нар байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл болон байгууллагадаа үнэнч байх хандлагын хооронд эерэг хамаарлыг өөрсдийн судалгааны үр дүнгээр олж тогтоосон. Зочид буудлын ажилчид нь байгууллагадаа эсвэл түүний захирал, удирдлагууддаа бүрэн итгэдэг бол тэдгээр ажилтнууд өөрсдийн байгууллагаас нэмэлт ажил, илүү их үүрэг хариуцлага хүлээж авдаг (Liu et al., 2013) болохыг олж мэдсэн. Тиймээс дээр дурдсан судалгаанд үндэслэн байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцлийг байгууллагадаа үнэнч байх хандлагад эерэг нөлөөлнө гэж үзээд дараах таамаглалыг дэвшүүлэв.

**T4:** Аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл нь байгууллагадаа үнэнч байх хандлагад эергээр нөлөөлдөг.

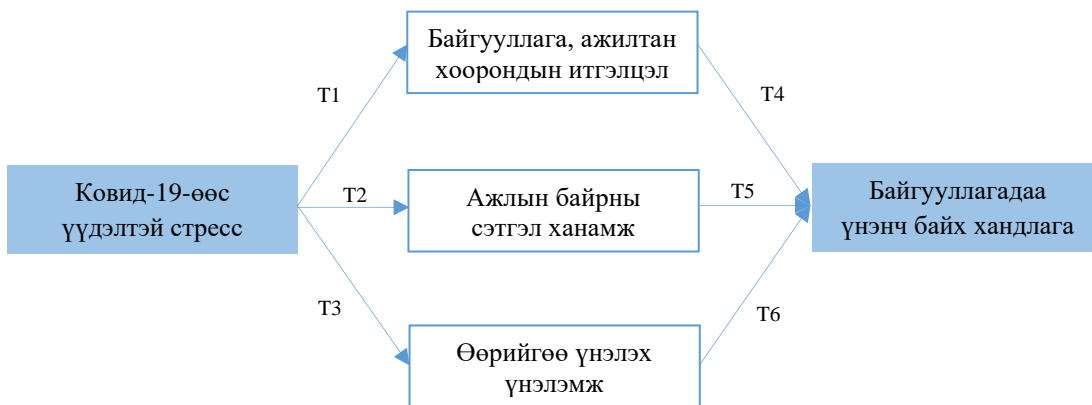
*Сэтгэл ханамж ба үнэнч байх хандлагын харилцан хамаарал-* Олон судлаачид ажлын байрны сэтгэл ханамжийг байгууллагадаа үнэнч байх хандлагыг урьдчилан таамаглахад чухал хүчин зүйл гэж үздэг хэдий ч энэ талын судалгаа дутуу судалсан хэвээр байна. Жишээлбэл, казиногийн ажилчид, дилерүүд ажлын байрны сэтгэл ханамжийг өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж, байгууллагадаа үнэнч байх хандлагыг нэмэгдүүлэх гол хүчин зүйл (Back et al., 2011) гэж үнэлдэг ба Аль-Аамери (2000) улсын эмнэлгүүдийн сэтгэл ханамж өндөртэй сувилагч нар бусад сувилагчидтай харьцуулахад ажилдаа үнэнч байх хандлага өндөр байдгийг судалгааны үр дүнгээрээ илрүүлжээ. Яанг (2010) үзэхдээ зочид буудлын ажилчид зочид буудалдаа сэтгэл хангалуун байж үнэнчээр ажиллах хандлага өндөртэй байдгийг олж тогтоосон. Эдгээрээс үзвэл ажилчид тухайн ажиллаж буй ажил мэргэжилдээ сэтгэл хангалуун байгаа нь компани, байгууллагадаа үнэнч байх, үүрэг хариуцлагаа ухамсарладаг болохыг харуулж байна. Тиймээс энэ судалгаанд ажлын байрны сэтгэл ханамж, байгууллагадаа үнэнч байх хандлагын хооронд эерэг харилцан хамааралтай гэж үзээд дараах таамаглалыг дэвшүүлэв.

**T5:** Аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын ажлын байрны сэтгэл ханамж нь байгууллагадаа үнэнч байх хандлагад эергээр нөлөөлдөг.

*Өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж ба үнэнч байх хандлагын харилцан хамаарал-* Бакк (2011) нарын судалгаанд Өмнөд Солонгосын казиногийн дилерүүдийн өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж, байгууллагадаа үнэнч байх хандлагын хооронд ач холбогдол бүхий хамаарал байгааг илрүүлсэн. Уг судалгаанд өөрийгөө өндөр үнэлдэг хүмүүс өөрт нь итгэх итгэл өндөртэй хүмүүстэй харьцуулахад ажилдаа үнэнч байж, ажиллаж буй байгууллагад үлдэх хандлагатай байдаг. Чой (2015) нарын судалгаагаар өөрийгөө өндөр түвшинд үнэлдэг гэж үздэг ажилчид байгууллагынхаа төлөө маш их үүрэг хүлээдэг болохыг олж тогтоожээ. Садуги, Эбрахими (2014) нар Ираны эрүүл мэндийн ажилтнуудын өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж болон байгууллагадаа үнэнч байх хандлага хоёрын хооронд шууд хамаарал байгааг судалгаагаар тогтоосон. Эдгээр судалгаануудын үр дүнгээс харахад өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж болон байгууллагадаа үнэнч байх хандлагын хооронд эерэг холбоо байгааг харуулж байна. Тиймээс энэ судалгаанд аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний ажилчдын байгууллагадаа үнэнч байх хандлага, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж нь Ковид-19 цар тахлын хямралын үед байгууллагадаа хэрхэн нөлөөлж байгааг тодорхойлох оролдлого хийн дараах таамаглалыг дэвшүүлэв.

**T6:** Аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж нь байгууллагадаа үнэнч байх хандлагад эергээр нөлөөлдөг.

Судалгааны зорилго, судлагдсан байдал, таамаглалд үндэслэн судалгааны дараах загварыг боловсруулав (Зураг 2).



Зураг 2. Судалгааны загвар

### Судалгааны арга

Сэдвийг судлах үр дүнтэй богино хугацаанд их мэдээллийг цуглуулах арга бол тоон судалгааны арга болох асуулга судалгаа байв. Судалгааг урьдчилсан боловсруулсан асуулгын дагуу Улаанбаатар хотод аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний үйл ажиллагаа явуулж буй 30 байгууллагаас 2022 оны 3-р сараас 4-р сарын хооронд авав. Ковид-19 цар тахлын улмаас үйл ажиллагаа явуулж буй цөөн тооны байгууллагууд хэвийн хэмжээнд бус хүчин чадлынхаа тодорхой хувиар ажиллаж байсан нь судалгаа авах явцыг удаашруулж хязгаарлагч хүчин зүйл болсон. Нийт 140 асуулга судалгаа бөглөгдөж ирснээс цаашид шинжилгээ хийх боломжтой буюу ашиглагдаж болохуйц, үнэн зөв, бүтэн бөглөсөн хүчинтэй 123 судалгаа байсан нь судалгаанд оролцсон хүмүүсийн 87.8% байв. Судалгааны үр дүнг ‘SPSS 23.0’ программд оруулж хувьсагч хоорондын регрессийн дүн шинжилгээ хийв.

*Судалгааны хэмжээс*- Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стрессийн түвшнийг хэмжих хэмжүүрээс судалгаандаа хувь хүний стрессийн түвшнийг хэмжихэд өргөн хэрэглэгддэг Коэн, Уильямсон (1988) нарын баталсан стрессийн нөлөөллийг судлах арван хэмжүүрийг сонгосон. Ли (2013) нарын судалгаанд ашигласан байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцлийн таван хэмжүүрийг авсан бол ажлын байрны сэтгэл ханамжийг Брэйфилд (1951) нарын гаргасан зургаан хэмжүүрийг сонгосон. Бакк (2011) нарын судалгаанаас өөрийгөө үнэлэх гурван хэмжүүр болон байгууллагадаа үнэнч байх хандлагыг тодорхойлох есөн хэмжүүрийг авч судалгаанд ашигласан болно. Судалгааны нийт 44 асуултаас 33 асуулгад 5 түвшнийг үнэлсэн (1 буюу “огт санал нийлэхгүй”, 2 буюу “үгүй”, 3 буюу “дунд зэрэг”, 4 буюу “тийм”, 5 буюу “маш сайн санал нийлнэ”) лайкерт шкалыг ашиглан тооцоолов (Хүснэгт 1).

Ковид-19 үүдэлтэй стрессийн асуултуудад дундаж утга нь 2.97-3.49 буюу Ковид-19 цар тахал ажилчдын өдөр тутмын амьдрал, шийдвэр гаргалтад тодорхой хэмжээгээр нөлөөлж стресст орсон байна. Байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцлийн асуултуудад дундаж утга нь 3.78-4.05 бол ажлын байрны сэтгэл ханамж 3.43-3.91, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж 3.66-3.82, байгууллагадаа үнэнч байх хандлага 3.04-3.76 дундаж утгатай буюу тус бүрийн үнэлгээ өндөр, эерэг дүнтэй гарав.

Хүснэгт 1. Шалгуур үзүүлэлт

Судалгааны үзэл баримтлал	Судалгааны агуулга	Хэмжигдэхүүн	Асуулгын тоо	Эх сурвалж
Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стрессийн ойлголт ( <i>Covid 19 – Induced Stress CID</i> )	Ковид-19 цар тахлын дараа стресст хэр зэрэг орсон тухай	Лайкертын 5 оноот хэмжээс	10	Kang, S.-E., Park, C. & Lee., 2021
Байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл ( <i>Organizational Trust</i> )	Байгууллага, ажилтан хоорондын харилцааны тухай	Лайкертын 5 оноот хэмжээс	5	Lee, C. K., Song, H. J., Lee, H. M., Lee, S., & Bernhard, B. J., 2013

Ажлын байрны сэтгэл ханамж ( <i>Job Satisfaction</i> )	Ажилчдын ажлын байраас авч буй сэтгэл ханамжийн байдал	Лайкертын 5 оноот хэмжээс	6	Brayfield, A. H. & Rothe, H. F., 1951
Өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж ( <i>Self-esteem</i> )	Байгууллагадаа өөрийгөө үнэлж буй байдал	Лайкертын 5 оноот хэмжээс	3	Back, K., Lee, C. & Abbott, J., 2011
Байгууллагадаа үнэнч байх хандлага ( <i>Organizational Commitment</i> )	Байгууллагадаа хандаж буй хандлагын тухай	Лайкертын 5 оноот хэмжээс	9	Back, K., Lee, C. & Abbott, J., 2011
Хүн ам зүйн хүчин зүйлс	Хүйс, нас, ажил эрхлэлт, боловсрол	-	11	-

### Судалгааны үр дүн ба хэлэлцүүлэг

**Судалгаанд оролцогчдын хүн ам зүйн хүчин зүйлс:** Судалгаанд оролцогчдын хүн ам зүйн шинж байдлыг нас, хүйс, гэрлэлтийн байдал, ажил эрхлэлт, боловсрол, орлого болон Ковид-19 цар тахлын дараах ажил эрхлэлтийн байдал зэргээр шинжлэв. Нийт судалгаанд оролцогчдын 66.7% нь эмэгтэй, 33.3% нь эрэгтэй байв. Насны бүлгийн хувьд 30-39 насныхан 37.4%-ийг эзлэв. Судалгаанд оролцогчдоос зочид буудал болон тур оператор байгууллагын ажилчид тус бүр 27.6%-тай хамрагдаж хамгийн их хувийг эзэлсэн бол тухайн байгууллагадаа ажиллаж буй хугацаа нь 1-5 хүртэлх жил гэх хариултын 33.3% байв. Ковид-19 цар тахлын дараа ажлын байранд гарсан өөрчлөлтийг тодорхойлох асуултад 56.9%-д ажлын байранд өөрчлөлт гараагүй бол өөрчлөлт гарсан 43.1% нь ажлын цаг богиноссон, цалинтай болон цалингүй чөлөө авсан, ажлаас гарахыг санал болгосон гэж хариулав.

**Судалгааны хүчин зүйлийн шинжилгээ ба найдвартай байдал:** Судалгааны загвар найдвартай эсэхийг хүчин зүйлийн шинжилгээ, Кайзер-Мэйр-Олкины шинжилгээ (КМО), Бартлетийн шинжилгээгээр шалгав (Хүснэгт 2).

Хүчин зүйлсийн шинжилгээний шалгуур оноо нь 0.6-аас дээш бол сайн (Tabachnick, Fidell, 2006) гэж үздэг бөгөөд нэг хүчин зүйл болж чадаагүй дан хувьсагчуудыг хасдаг. Судалгааны нийт лайкерт шкалын 33 асуултаас 7 асуулт нь өөр бүлэгт орсон тул хасаж, цаашид 5 хүчин зүйлийн 26 асуултыг ашиглан шинжилгээг хийсэн. Судалгааны түүврийн хэмжээ нь тоон дүн шинжилгээ хийхэд хангалттай болох түүврийн хүрэлцээтэй байдал буюу КМО-ээр батлагдсан. КМО коэффициент нь  $0 \leq x \leq 1$  хооронд утгаа авдаг (Gonick, Smith, 1993). 0.5-0.7 дунд, 0.7-0.8 сайн, 0.8-0.9 маш сайн, 0.9-өөс дээш онцгой сайн гэж үзэх ба энэ судалгааны статистик  $>0.685$  ба түүнээс дээш үзүүлэлттэй буюу сайн үнэлгээтэй гарав. Судалгааны ажлын найдвартай байдал хангасан эсэхийг Кронбахын альфагаар шалгасан. Кронбах альфа коэффициент  $0 \leq x \leq 1$  хооронд утгаа авах ба  $0.5 \leq x$  байх нь ач холбогдолтой буюу судалгааны асуултуудын найдвартай байдлыг хангаж байна (Lavrakas, 2008) гэж үздэг. Энэ судалгаанд хувьсагчийн Кронбах альфа коэффициент 0.87-ээс дээш гарсан нь судалгааны ажил найдвартай болсныг харуулж байна.

Хүснэгт 2. Судалгааны хүчин зүйлийн шинжилгээ, найдвартай байдал

Хувьсагч	Хувьсагчууд	Хүчин зүйлсийн утга	КМО	Бартлеттийн тест	Кронбах $\alpha$
Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс	Ковид-19 цар тахлын дараа гэнэтийн үйл явдал тохиолдоход бухимдалтай байсан.	0.719	0.862	0.000	0.879
	Ковид-19 цар тахал өдөр тутмын шийдвэр нөлөөлсөн байдал	0.800			
	Ковид-19 цар тахлаас хойш бухимдаж, стресстдэг болсон.	0.758			



	Ковид-19 цар тахлын дараа амьдралынхаа чухал зүйлсийг хянаж чадахгүй байгааг мэдэрсэн.	0.768			
	Ковид-19 цар тахлын дараа өөрөөс шалтгаалахгүй гаднын хүчин зүйлээс болсон зүйлд бухимдсан.	0.847			
	Ковид-19 цар тахлын дараа өөрт тулгарсан бэрхшээлийг даван туулж чадахгүй, стрессдэж байгаа мэт мэдрэмж төрсөн.	0.714			
Байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл	Манай байгууллага намайг ялгаварлалгүй, надтай зүй зохистой ханддаг.	0.706	0.817	0.000	0.870
	Манай байгууллага нээлттэй, үнэнч шударгаар ханддаг.	0.875			
	Манай байгууллага миний саналыг чухал, ач холбогдолтой гэж үздэг.	0.839			
	Манай байгууллага надад хэрэгтэй байгаа мэдээллийг өгдөг.	0.847			
	Манай байгууллага урт хугацааны харилцааг эрхэмлэдэг.	0.816			
Ажлын байрны сэтгэл ханамж	Би ажилдаа маш их дуртай.	0.864	0.869	0.000	0.877
	Би хамт ажиллагсадаасаа илүү ажилдаа дуртай.	0.680			
	Би ажлаасаа уйдах нь ховор байдаг.	0.730			
	Би өөр ажилд орохыг бодохгүй байна.	0.752			
	Ихэнх өдөр би ажилдаа урам зоригтой байдаг.	0.837			
	Би ажилдаа сэтгэл хангалуун байдаг.	0.876			
Өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж	Би энэ байгууллагын чухал хүн мөн.	0.945	0.685	0.000	0.899
	Би байгууллагадаа үнэ цэнэтэй хүн мөн.	0.951			
	Би байгууллагадаа итгэдэг.	0.839			
Байгууллагадаа үнэнч байх хандлага	Байгууллагын асуудал нь миний асуудал юм шиг санагддаг.	0.799	0.838	0.000	0.897
	Би энэ байгууллагад хамаардаг, харьяалагддаг гэдгээ хүчтэй мэдэрдэг.	0.842			
	Байгууллагынхаа “гэр бүлийн нэг хэсэг” шиг өөрийгөө мэдэрдэг.	0.804			
	Би энэ байгууллагад гүйцэтгэх үүрэг, хариуцлагаа ухамсарлаж байгаа учраас орхихгүй.	0.817			
	Би энэ байгууллагыг орхивол надад буруутай мэт санагдана.	0.762			
	Надад энэ байгууллагыг орхих бодол байхгүй.	0.767			

**Статистик шинжилгээ:** Энэ судалгаанд Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс нь байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл, ажлын байрны сэтгэл ханамж, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжид хэрхэн нөлөөлж буйг шугаман регрессийн шинжилгээгээр тогтоов.

- **Таамаглал 1:** Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэлд хэрхэн нөлөөлж буйг регрессийн шинжилгээгээр шалгав. Шугаман

регрессийн шинжилгээний үр дүнгээс үзвэл (Хүснэгт 3), хоёр хувьсагчийн хамаарал  $R^2 = 0.008$  ба  $B = -0.193$  буюу  $p > 0.05$  сөрөг (-) гарч статистикийн хувьд ач холбогдолгүй байсан тул Таамаглал 1 батлагдаагүй.

Хүснэгт 3. Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэлд нөлөөлөх нь

Үл хамаарах хувьсагч	Кoeffициентууд		Т	Р
	В	S.D		
Ковид-19 үүдэлтэй стресс	-0.193	0.199	-0.968	0.335
$R^2=0.008$ , тохируулах $R^2= -0.001$ , $F=0.937$				

Шалгуур: \*\*\* $p < 0.001$ , \*\* $p < 0.01$ , \* $p < 0.05$

- **Таамаглал 2:** Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс ажлын байрны сэтгэл ханамжид хэрхэн нөлөөлж буйг регрессийн шинжилгээгээр шалгав. Шугаман регрессийн шинжилгээний үр дүнгээс үзвэл (Хүснэгт 4), хоёр хувьсагчийн хамаарал  $R^2 = 0.000$  ба  $B = -0.025$  буюу  $p > 0.05$  сөрөг (-) гарч статистикийн хувьд ач холбогдолгүй байсан тул Таамаглал 2 батлагдаагүй.

Хүснэгт 4. Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс ажлын байрны сэтгэл ханамжид нөлөөлөх нь

Үл хамаарах хувьсагч	Кoeffициентууд		Т	Р
	В	S.D		
Ковид-19 үүдэлтэй стресс	-0.025	0.188	-0.135	0.893
$R^2=0.000$ , тохируулах $R^2= -0.008$ , $F=0.018$				

Шалгуур: \*\*\* $p < 0.001$ , \*\* $p < 0.01$ , \* $p < 0.05$

- **Таамаглал 3:** Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжид хэрхэн нөлөөлж буйг регрессийн шинжилгээгээр шалгав. Шугаман регрессийн шинжилгээний үр дүнгээс үзвэл (Хүснэгт 5), хоёр хувьсагчийн хамаарал  $R^2 = 0.000$  ба  $B = -0.042$  буюу  $p > 0.05$  сөрөг (-) гарч статистикийн хувьд ач холбогдолгүй байсан тул уг таамаглал 3 батлагдаагүй.

Хүснэгт 5. Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжид нөлөөлөх нь

Үл хамаарах хувьсагч	Кoeffициентууд		Т	Р
	В	S.D		
КОВИД-19 үүдэлтэй стресс	-0.042	0.202	-0.207	0.836
$R^2=0.000$ , тохируулах $R^2= -0.008$ , $F=0.043$				

Шалгуур: \*\*\* $p < 0.001$ , \*\* $p < 0.01$ , \* $p < 0.05$

- **Таамаглал 4-6:** Байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл, ажлын байрны сэтгэл ханамж, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжийг бие даасан хувьсагч, байгууллагадаа үнэнч байх хандлагыг хамаарах хувьсагчаар авч хувьсагч тус бүрийн хоорондын хамаарлыг олон удаагийн регрессийн шинжилгээгээр шинжлэв. Шинжилгээний үр дүнгээс үзвэл (Хүснэгт 6),  $R^2 = 0.585$  буюу статистикийн хувьд 58.5 хувь хамааралтай нь харагдаж байна. Байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл  $B = 0.185$ ,  $p < 0.05$  буюу статистикийн хувьд ач холбогдолтой эерэг (+) нөлөөтэй, харин  $t = 2.147$  байсан бөгөөд  $\pm 1.96$  байх хэмжээнээс их гарсан учир дэвшүүлсэн таамаглал 4 батлагдав. Ажлын байрны сэтгэл ханамжийн бие даасан хувьсагч нь  $B = 0.482$ ,  $p < 0.05$  буюу статистикийн хувьд ач холбогдолтой эерэг (+) нөлөөтэй,  $t = 5.771$  тул дэвшүүлсэн таамаглал 5 батлагдав. Өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжийн хувьсагчийн утга нь  $B = 0.271$ ,  $p < 0.05$  буюу статистикийн хувьд ач холбогдолтой эерэг (+) гарсан ба  $t = 3.392$  буюу  $\pm 1.96$  хэмжээнээс ангид харагдаж байгаа учраас таамаглал 6 батлагдав.

## Хүснэгт 6. Үл хамаарах болон хамаарах хувьсагч хоорондын регрессийн шинжилгээ

Судалгааны загвар		Стандарт алдаа		Регрессийн коэффициент	T	P	Статистик
		B	S.D	B			
Үл хамаарах хувьсагч	Тогтмол хувьсагч	0.058	0.275		0.210	0.834	R <sup>2</sup> =0.585 тохируулах R <sup>2</sup> =.574 F=55.823
	Байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл	0.185	0.086	0.181	2.147	0.034	
	Ажлын байрны сэтгэл ханамж	0.482	0.084	0.443	5.771	0.000	
	Өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж	0.271	0.080	0.267	3.392	0.001	
Хамаарах хувьсагч: Байгууллагадаа үнэнч байх хандлага							

Шалгуур: \*\*\*p&lt;0.001, \*\*p&lt;0.01, \*p&lt;0.05

Тус сэдвийн хүрээнд хийгдсэн өмнөх судалгаанууд болох Канг (2021) нарын Өмнөд Солонгос улсын аялал жуулчлалын салбарын нийт 427 ажилчдыг хамруулсан “*The Stress-Induced Impact of COVID-19 on Tourism and Hospitality Workers*” судалгааны үр дүнд Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс нь байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл, ажлын байрны сэтгэл ханамж, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжид сөргөөр нөлөөлж байгааг тогтоожээ. Судлаач Алтанчимэг (2022) нарын Монгол улсад үйл ажиллагаа явуулж буй аялал жуулчлалын агентлагийн 275 ажилчдыг хамруулан хийсэн “*The Impact of Work-related Stress on Job Satisfaction and Organizational Trust during COVID-19 Pandemic*” судалгаанд Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс нь ажлын байрны сэтгэл ханамж, байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэлд сөргөөр нөлөөлж буйг судалгааны үр дүнгээр илрүүлжээ.

Энэ судалгааны ажилд дээрх судалгаатай ижил утга бүхий дэвшүүлсэн Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс нь байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл (T<sub>1</sub>), ажлын байрны сэтгэл ханамж (T<sub>2</sub>), өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж (T<sub>3</sub>)-д сөргөөр нөлөөлнө гэж үзсэн таамаглалууд батлагдаагүй. Үүний гол шалтгаан нь улсдаа тогтоосон хатуу хөл хорио, хязгаарлалтын байдал болон цар тахлын дэгдэлтэй холбоотой гэж үзэх болох юм. Учир нь дээрх судалгаанууд нь 2021 онд буюу судалгаа хийгдэж буй улсдаа Ковид-19 халдварын тохиолдол ихээр бүртгэгдэн хөл хорионы хатуу дэглэмтэй байсан үе ба аялал жуулчлалын салбарын үйл ажиллагаа зогсонги байдалд орсон тул ажилчид ажлын байргүй болох, чөлөө авах, бага цагаар ажиллах, зайнаас ажиллах зэрэг арга хэмжээ авч байсан. Тиймээс тухайн үеийн нөхцөл байдлаас үүдэн Канг (2021) нар болон Алтанчимэг (2022) нарын хийсэн судалгаанд үр дүн нь сөргөөр нөлөөлнө гэх таамаглал батлагдсан. Харин энэ судалгааг авах үеийн нөхцөл байдал нь хатуу хөл хорио цуцлагдаж, салбарын үйл ажиллагаа тодорхой заалтын дагуу хэвийн горимдоо шилжиж, ажилчид гэрээс бус дахин оффисын ажилдаа явдаг болсон цаг учраас судалгааны үр дүнд дэвшүүлсэн таамаглал 1, 2 болон 3 нь батлагдаагүй.

## Дүгнэлт

Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресс аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчдын сэтгэл ханамж, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж, байгууллага ажилтны итгэлцэл болон ажилчдын байгууллагадаа үнэнч, тууштай байдалд хэрхэн нөлөөлж буйг тодорхойлов.

Улаанбаатар хотын аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарт ажиллаж буй 140 ажилчдаас 6 бүлгийн 44 асуулттай асуулга авч үр дүнгээ боловсруулав. Энэ судалгаа нь Ковид-19 цар тахлыг ажлын байрны стресстэй уялдуулснаараа эрсдэлтэй, хүнд нөхцөл байдлыг хэмжих хэмжүүрийг гаргаж өгсөн. Аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээнд тулгуурлаж хийгдсэн нь цаг үеэ олсон оновчтой судалгаа болсноороо ач холбогдолтой юм.

Судалгаанд оролцогч аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын ажилчид нь Ковид-19 цар тахлаас үүдсэн нөхцөл байдалд стресст орсон ч байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл, ажлын байрны сэтгэл ханамж, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж зэрэгт сөргөөр нөлөөлөөгүй

байна. Тиймээс Таамаглал 1, 2 болон 3 нь батлагдаагүй. Ажилтан хоорондын итгэлцэл, ажлын байрны сэтгэл ханамж, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж зэрэг байгууллагадаа үнэнч байх хандлагад эергээр нөлөөлнө гэж үзсэн Таамаглал 4, 5 болон 6 нь батлагдсан.

Байгууллагын үйл ажиллагааны чухал бүрэлдэхүүн бол хүний нөөцийн бодлого, төлөвлөлт бөгөөд байгууллагын бүтээмж, амжилт, орлого, тогтвортой хөгжлийн эх үүсвэрийг бий болгодог. Аялал жуулчлалын салбарын үйлчилгээний чанар нь жуулчдын сэтгэл ханамжтай шууд хамааралтай байдаг. Сэтгэл ханамжийг өндөр түвшинд хүргэхийн тулд ур чадвартай, туршлагатай ажилчид шаардагддаг. Үр дүнгээс үзэхэд аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарт Ковид-19 цар тахлаас үүдэлтэй стресст орсон ажилчдыг идэвхжүүлэх үйл ажиллагаанд хамруулах, эрсдэлийн төлөвлөгөөг боловсруулах, ур чадвартай, туршлагатай ажилчдад ажлын уян хатан нөхцөлийг санал болгох, үйл ажиллагаагаа төрөлжүүлэх зэрэг арга хэмжээг авах шаардлага тулгарч байна.

Асуулга судалгаа авсан цаг хугацаа, хамрах хүрээ, салбарын ажилчдын тоог тэнцүү бус хамруулсан байдал нь судалгаанд хязгаарлалтыг бий болгох магадлалтай. Цаашид энэ чиглэлийн судалгааг сайжруулахад дараах зүйлсийг анхаарах хэрэгтэй. Үүнд: нэгдүгээрт асуулга судалгааг авах байршлыг зөвхөн Улаанбаатар хотод бус орон нутаг аялал жуулчлалын үйл ажиллагаа явуулж буй байгууллагыг хамруулах, хоёрдугаарт аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарт хамаарах салбар нэгжүүдийг (зочид буудал, тур оператор, агаарын тээвэр, хоолны үйлчилгээ, ресторан, жуулчны бааз, амралтын газар г.м) ижил хувьтай буюу тэнцүү тоогоор судалгаанд хамруулах, гуравдугаарт ажлын байрны стресс, байгууллага, ажилтан хоорондын итгэлцэл, ажлын байрны сэтгэл ханамж, өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж, байгууллагадаа үнэнч байх хандлагаас гадна ажлын байранд нөлөөлөгч бусад хүчин зүйлсийг судалж, хэмжигч хувьсагчийг нэмэх, сайжруулах шаардлагатай юм.

## Ном зүй

- Алтанчимэг, З., Сарантуяа, Ж. & Цолмон, Ж. (2022). The Impact of Work-related Stress on Job Satisfaction and Organizational Trust during COVID-19 Pandemic. *SHS Web of Conferences*, 135, 01019. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202213501019>
- Анударь, Ч. (2021). Ажлын стресст нөлөөлөх хүчин зүйлсийн судалгаа, Улаанбаатар: СЭЗИС.
- Батцэцэг, Б. (2016). Байгууллагадаа үнэнч байх хандлага ажиллагсадын тогтвор суурьшилд нөлөөлөх нь, Улаанбаатар: ХУИС.
- Ahmad, A. R., & Murad, H. R. (2020). The Impact of Social Media on Panic During the COVID-19 Pandemic in Iraqi Kurdistan: Online Questionnaire Study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(5). <https://doi.org/10.2196/19556>
- Ahsan, N., Abdullah, Z., Fie, D.Y.G. and Alam, S.S. (2009). A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: Empirical study. *European Journal of Social Sciences*, 8(1), 121–131.
- Alon, T., Matthias, D., Jane, O., & Michèle, T. (2020). The Impact of COVID-19 on Gender Equality. *National Bureau of Economic Research*. <https://ideas.repec.org/p/nbr/nberwo/26947.html>
- Ažić, L. M. (2017). The impact of hotel employee satisfaction on hospitality performance. *Tourism and Hospitality Management*, 23(1), 105–117. <https://doi.org/10.20867/thm.23.1.8>
- Back, K. J., Lee, C. K., & Abbott, J. (2010). Internal Relationship Marketing: Korean Casino Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(2), 111–124. <https://doi.org/10.1177/1938965510370742>
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307–311. <https://doi.org/10.1037/h0055617>
- Cai, H., Tu, B., Ma, J., Chen, L., Fu, L., Jiang, Y., & Zhuang, Q. (2020). Psychological impacts and coping strategies of front-line medical staff during COVID-19 outbreak in Hunan, China. *Medical Science Monitor*, 26. <https://doi.org/10.12659/msm.924171>
- Choi, S., Lee, J., & Park, H. (2015). The Effects of Psychosocial Problems on Employees' Stress, Self-Esteem, and Organizational Commitment: The Case of South Korean Workplaces. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 30(1–2), 179–190. <https://doi.org/10.1080/15555240.2015.1000165>
- Cho, Y. J., & Song, H. J. (2017). Determinants of Turnover Intention of Social Workers. *Public Personnel Management*, 46(1), 41–65. <https://doi.org/10.1177/0091026017696395>

- Cohen, S. & Williamson, G. (1988). Perceived Stress in a Probability Sample of the United. *The Social Psychology of Health*. Newbury Park, CA: Sage
- Coopersmith, S. (1967). The Antecedents of Self-Esteem (*A Series of Books in Behavioral Science*) (1st ed.). W. H. Freeman & Company.
- Fernandes, N. (2020). Economic Effects of Coronavirus Outbreak (COVID-19) on the World Economy. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3557504>
- Gonick, L., & Smith, W. (1993). *The cartoon guide to statistics*. New York : HarperPerennial.
- Guinot, J., Chiva, R., & Mallén, F. (2013). Organizational trust and performance: Is organizational learning capability a missing link? *Journal of Management & Organization*, 19(5), 559–582. <https://doi.org/10.1017/jmo.2014.3>
- Hartman, G. & Nickerson, N., (2020). Tourism-Related Business Owners Speak Out About COVID-19 Impacts. *ScholarWorks at the University of Montana*. [https://scholarworks.umt.edu/itrr\\_pubs/406/](https://scholarworks.umt.edu/itrr_pubs/406/)
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari, G. F., Keshavarzi, S., & Akbar, H. A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*, 8(1), 67–71. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.07.002>
- Kang, S. E., Park, C., Lee, C. K., & Lee, S. (2021). The Stress-Induced Impact of COVID-19 on Tourism and Hospitality Workers. *Sustainability*, 13(3), 1327. <https://doi.org/10.3390/su13031327>
- Katz, D. (1967). *The Social Psychology of Organizations* (Third Printing). John Wiley and Sons.
- Kim, G., Ro, H., Hutchinson, J., & Kwun, D. J. (2014). The Effect of Jay-customer Behaviors on Employee Job Stress and Job Satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15(4), 394–416. <https://doi.org/10.1080/15256480.2014.961797>
- Lavrakas, P. J. (2008). *Encyclopedia of Survey Research Methods* (1st ed.). SAGE Publications, Inc.
- Lee, C. K., Song, H. J., Lee, H. M., Lee, S., & Bernhard, B. J. (2013). The impact of CSR on casino employees' organizational trust, job satisfaction, and customer orientation: An empirical examination of responsible gambling strategies. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 406–415. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.10.011>
- Liu, C., Huang, C., Huang, K. & Chen, K. (2013). Psychological Contract Breach, Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior of Hotel Industry in Taiwan, *Pakistan Journal of Statistics*, 29, 635-648.
- Poor, A.Y., Ahmed, E.M., Ansari, F.M. & Movahedi, M. (2014). Investigating the relationship between job stress and organizational trust in Sirjan Municipality. *World Applied Sciences Journal*, 32(10), 2042–2047. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2014.32.10.14161>
- Sadoughi, F., & Ebrahimi, K. (2014). Self Esteem and Organizational Commitment Among Health Information Management Staff in Tertiary Care Hospitals in Tehran. *Global Journal of Health Science*, 7(2). <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n2p328>
- Said, R. M., & El-Shafei, D. A. (2020). Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. *Environmental Science and Pollution Research*, 28(7), 8791–8801. <https://doi.org/10.1007/s11356-020-11235-8>
- Santarone, K., McKenney, M., & Elkbuli, A. (2020). Preserving mental health and resilience in frontline healthcare workers during COVID-19. *The American Journal of Emergency Medicine*, 38(7), 1530–1531. <https://doi.org/10.1016/j.ajem.2020.04.030>
- Sun, Y. Y., Li, M., Lenzen, M., Malik, A., & Pomponi, F. (2022). Tourism, job vulnerability and income inequality during the COVID-19 pandemic: A global perspective. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 3(1), 100046. <https://doi.org/10.1016/j.annale.2022.100046>
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), 242–264. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.3.242>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2006). *Using Multivariate Statistics* (5th ed.). Pearson College Div.
- Tzafirir, S. S. (2005). The relationship between trust, HRM practices and firm performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(9), 1600–1622. <https://doi.org/10.1080/09585190500239135>
- WHO (2022). *Coronavirus (COVID-19) Dashboard*. <https://covid19.who.int/>

- Wu, W., Zhang, Y., Wang, P., Zhang, L., Wang, G., Lei, G., Xiao, Q., Cao, X., Bian, Y., Xie, S., Huang, F., Luo, N., Zhang, J., & Luo, M. (2020). Psychological stress of medical staffs during outbreak of COVID-19 and adjustment strategy. *Journal of Medical Virology*, 92(10), 1962–1970. <https://doi.org/10.1002/jmv.25914>
- Yang, H. C., Ju, Y. H., & Lee, Y. C. (2016). Effects of job stress on self-esteem, job satisfaction, and turnover intention. *Journal of Transnational Management*, 21(1), 29–39. <https://doi.org/10.1080/15475778.2016.1120613>
- Yang, J. T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 609–619. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.11.002>
- Yilmaz, K. (2008). The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment in Turkish Primary Schools. *Journal of Applied Sciences*, 8(12), 2293–2299. <https://doi.org/10.3923/jas.2008.2293.2299>