

КЫРГЫЗ – ТҮРК “МАНАС” УНИВЕРСИТЕТИ
КООМДУК ИЛИМДЕР ИНСТИТУТУ
“МЕНЕДЖМЕНТ” БАГЫТЫ



УЮМДУК ИШЕНИМ ЖАНА УЮМДУК ЖАРАНДЫК
МАМИЛЕЛЕРИ АРАСЫНДА ӨЗ АРА БАЙЛАНЫШ
(КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНДА КЫЗМАТ
КӨРСӨТҮҮ СЕКТОРУНУН МИСАЛЫНДА)

МАГИСТРДИК ДИССЕРТАЦИЯ

Калима ЭРМЕНБАЕВА

БИШКЕК 2016

КЫРГЫЗ – ТҮРК “МАНАС” УНИВЕРСИТЕТИ
КООМДУК ИЛИМДЕР ИНСТИТУТУ
“МЕНЕДЖМЕНТ” БАГЫТЫ

**УЮМДУК ИШЕНИМ ЖАНА УЮМДУК
ЖАРАНДЫК МАМИЛЕЛЕРИ АРАСЫНДА ӨЗ
АРА БАЙЛАНЫШ (КЫРГЫЗ
РЕСПУБЛИКАСЫНДА КЫЗМАТ КӨРСӨТҮҮ
СЕКТОРУНУН МИСАЛЫНДА)**

МАГИСТРДИК ДИССЕРТАЦИЯ

Калима ЭРМЕНБАЕВА

Илимий жетекчи

Доц. м.а. PhD Сейил НАЖИМУДИНОВА

БИШКЕК 2016

Плагият жасалбагандыгы тууралуу билдирүү

Мен бул эмгекте алынган бардык маалыматтарды академиялык жана этикалык эрежелерге ылайык колдондум. Тагыраак айтканда, бул эмгекте колдонулган бирок мага тиешелүү болбогон маалыматтардын бардыгын тиркемеде так көрсөттүм жана эч кайсы жерден плагият жасалбагандыгына ишендирем.

Аты жөнү: Калима Эрменбаева

Колу:

Датасы: 09/06/2016

İntihal Yapılmadığını Belirten İfade

Ben bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallara göre aldığımı ve sunduğumu belirtiyorum. Bu çalışmada özgün olmadan kullandığım bütün materyal ve bilgilere akademik ve etik kurallar gereğince atıfta bulunduğumu ve hiç bir şekilde intihal yapmadığımı açıkça bildiriyorum.

Adı-soyadı: Kalima ERMENBAEVA

İmza:

Tarih: 09/06/2016

КЫСКАЧА МАЗМУНУ

Даярдаган	: Калима ЭРМЕНБАЕВА
Университет	: Кыргыз – Түрк “Манас” Университети
Багыты	: Менеджмент
Иштин сапаты	: Магистрдик диссертация
Беттердин саны	: xv – 140
Бүтүрүү датасы	: Июнь 2016
Илимий жетекчиси	: Доц. м.а. PhD Сейил НАЖИМУДИНОВА

УЮМДУК ИШЕНИМ ЖАНА УЮМДУК ЖАРАНДЫК МАМИЛЕЛЕРИ АРАСЫНДА ӨЗ АРА БАЙЛАНЫШ (КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН КЫЗМАТ КӨРСӨТҮҮ СЕКТОРУНУН МИСАЛЫНДА)

Бул магистрдик иштин максаты уюмдук ишеним жана уюмдук жарандык мамилелери арасындагы өз ара байланышты изилдөө жана респонденттердин демографиялык өзгөчөлүктөрү менен уюмдук ишеним жана уюмдук жарандык жүрүш-туруштары арасындагы айырмачылыктарды белгилөө болуп саналат. Изилдөө Чүй облустук бейтапканасында эмгектенген адам ресурстарынын мисалында уюмдук ишеним жана уюмдук жарандык мамилелери жөнүндө түшүнүктөрү жана кабыл алууларын өлчөө жана аты аталган эки уюмдук көрүнүштүн байланышын карап чыгуу максатында жүргүзүлдү. Магистрдик иш кириш сөз, үч бөлүм, корутунду, колдонулган адабияттардын тизмеси жана тиркемелерден турат. Магистрдик иштин биринчи бөлүмүндө уюмдук ишеним концепциясынын теориялык-методологиялык негиздери, уюмдук ишеним түшүнүгү, түрлөрү жана формалары, моделдери жана аларга таасир тийгизген факторлор каралган, экинчи бөлүмдө уюмдук жарандык концепциясынын теориялык-методологиялык негиздери, уюмдук жарандык жүрүш – туруш түшүнүгү, формалары, уюмдук жарандык жүрүш – туруштарга таасир тийгизген факторлор жана уюмдук жарандык жүрүш – турушка жакын түшүнүктөр каралат, үчүнчү бөлүмдө уюмдук ишеним жана уюмдук жарандык мамилелери арасындагы өз ара байланыш Чүй облустук бейтапканада эмгектенген адам ресурстарынын мисалында изилденди. Магистрдик иштин алкагында жүргүзүлгөн изилдөөнүн максаты жана актуалдуулугу, коюлган гипотезалары,

методологиясы, табылгалары, жыйынтыктары SPSS for Windows 16 программасынын жардамы менен статистикалык ыкмалар колдонулуп тесирленди. Изилдөө ченеми катары Seymen жана Tokgöz тарабынан түзүлгөн ченемдер колдонулду. Корреляция анализинин жыйынтыгында изилдөөнүн негизги гипотезасы болгон уюмдук ишеним жана уюмдук жарандык жүрүштөр арасында позитивдүү бирок алсыз байланыш аныкталды

Ачкыч сөздөр: Ишеним, уюмдук ишеним, уюмдук жарандык мамилелери.

ÖZ

Yazar	: Kalima ERMENBAEVA
Üniversite	: Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi
Anabilim Dalı	: İşletme
Tezin Niteliği	: Yüksek Lisans Tezi
Sayfa Sayısı	: xv – 140
Mezuniyet tarihi	: Haziran 2016
Tez Danışmanı	: Yrd. Doç. Dr. Seyil NAJİMUDİNOVA

ÖRGÜTSEL GÜVEN VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİ. HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

Bu çalışmanın temel amacı örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki düzeyini belirlemek, katılımcıların demografik özellikleri ile örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki farklılığı belirlemektir.

Çalışmanın ilk bölümünde güven ve onun önemi, ön koşulları, güvenin türleri, örgütsel güven ve onun boyutları: yöneticiye karşı güven, örgüte karşı güven, çalışan arkadaşlara karşı güven, örgütsel güven modelleri ve örgütsel güvene etki eden faktörler araştırılmıştır. İkinci bölümde örgütsel vatandaşlık davranışı tanımlanarak; ona yakın kavramlar, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları incelenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışının önemi üzerinde literatür araştırması yapılmıştır. Yüksek lisans tezi giriş, üç bölüm, sonuç, kaynakça ve eklerden oluşmaktadır. Bu kapsamda ilk iki bölümde örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları ayrıntılı olarak açıklanmaya çalışılmıştır. Üçüncü bölümde örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla Çuy Bölgesel Genel Hastanesinde görev yapan çalışanlar örneğinde (N=363) anket uygulanmıştır ve elde edilen veri seti SPSS for Windows 16 paket programı yardımı ile istatistiksel yöntemler kullanılarak test edilmiştir. Araştırma ölçeği olarak Seymen ve Tokgöz tarafından geliştirilmiş ölçek baz alınmıştır. Korelasyon analizinde gösterildiği gibi örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık arasında pozitif yönde ama zayıf ilişki olduğu saptanmıştır.

Anahtar kelimeler: Güven, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı

ABSTRACT

Author	: Kalima ERMENBAEVA
University	: Kyrgyz – Turkish University “Manas”
Department	: Management
Research Type	: Master’s Thesis
Number of Pages	: xv – 140
Graduation Date	: June 2016
Supervisor	: Assist. Prof. Dr. Seyil NAJIMUDİNOVA

RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL TRUST AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR. IN THE CASE OF SERVICE SECTOR IN KYRGYZ REPUBLIC

The purpose of this master thesis is to study the relationship between organizational citizenship behavior and organizational trust in the case of Kyrgyzstan. The master thesis consists of introduction, three chapters, result and discussion, bibliography and appendix.

The theoretical background are related with defining the concepts of trust, organizational trust, their kinds, organizational citizenship concept, organizational citizenship behavior and the concept similar to the concept of organizational citizenship. Introduction part consists of the relevance of the research topic, defines the purpose, the methodological framework of the study. The first chapter is devoted to the theoretical framework of the organizational trust concept, definitions and importance in organization; organization trust dimensions same as trust toward organization, trust toward supervisor and trust toward co-workers. The second chapter is devoted to the theoretical framework of organizational citizenship concept, definitions and importance of it in organizations, concepts similar to organizational citizenship, the factors affecting organizational citizenship and organizational citizenship dimensions. The third chapter is devoted to the research on relationship between organizational trust and organizational citizenship behavior: in the case of service sector in Kyrgyz Republic. This research was done in the case of respondents (363) of Chui regional hospital. The scale of research is based on Seymen and Tokgöz scale. The collected data was analyzed with the help of a special program for SPSS 16. The correlation analyze shows that the relationship between organizational trust and citizenship is positive but weak.

Key words: Trust, Organizational Trust, Organizational Citizenship Behavior

АННОТАЦИЯ

Подготовила	: Калима ЭРМЕНБАЕВА
Университет	: Кыргызско-Турецкий Университет «Манас»
Направление	: Менеджмент
Вид исследования	: Магистерская диссертация
Количество страниц	: xv – 140
Дата завершения	: Июнь 2016
Научный руководитель	: и.о. доц. PhD Сейил НАЖИМУДИНОВА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИОННЫМ ДОВЕРИЕМ И ОРГАНИЗАЦИОННЫМ ГРАЖДАНСТВОМ: НА ПРИМЕРЕ СФЕРЫ УСЛУГ В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

Данная работа посвящена исследованию взаимодействия между организационным доверием и организационным гражданством, определению разницы между демографическими особенностями и организационным доверием, а так же организационным гражданством. Поставленные цели были достигнуты путем определения понятий доверие в целом, организационное доверие, формы организационного доверия, понятие организационного гражданства, формы организационного гражданства и понятие схожие с понятием организационного гражданства. Данная диссертация состоит из вступления, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Во введении обосновывается актуальность темы исследования, определяются цели, методологические основы исследования. В первой главе, даны определения понятия и значения доверия в целом и организационного доверия в частности виды и формы организационного доверия, факторы, влияющие на организационное доверие. Во второй главе определены понятия и значение организационного гражданства, понятия схожие с организационным гражданством, факторы, влияющие на организационное гражданство и формы организационного гражданства. В третьей главе на примере сферы услуг было проведено анкетирование работников Чуйской областной общей больницы. В анкетировании участвовало 363 респондентов. Ответы респондентов были проанализированны с помощью программы SPSS for Windows 16.

В результате исследования было найдено позитивное, но относительно слабое взаимодействие между организационным доверием и организационным гражданством.

Ключевые слова: Доверие, Организационное доверие, Организационное гражданство.

БАШ СӨЗ

Магистрдик диссертация уюмдук ишеним жана уюмдук жарандык жүрүш – туруштардын өз ара байланышын кызмат көрсөтүү секторунун мисалында аныктоого багытталган. Изилдөө Чүй облусундагы Чүй облустук жалпы бейтапканасында эмгектенген адам ресурстарынын мисалында жүргүзүлдү.

Изилдөө жүргүзүүдө көмөк көрсөтүп, мүмкүнчүлүк түзүп бергендиги үчүн Чүй облустук жалпы бейтапкананын администрациясына жана коллективге терең ыраазычылык билдиребиз.

Изилдөө жүргүзүүдө жардам берип жана колдоо көрсөткөн өмүрлүк жолдошум Бообек Чүкөтаевге, балдарыма жана илимий жетекчим доц. м. а. Сейил Нажимудиновага, профессор Шенол Чавуш агайга, кенже илимий кызматкер Адиля Ямалтдиновага, курбум Алтынай Юсуповага, бөлүм катчысы Керезбек кызы Гулзатка жана ошондой эле “Менеджмент” бөлүмүнүн мугалимдерине терең ыраазычылык билдирем.

Калима ЭРМЕНБАЕВА

Бишкек 2016

МАЗМУНУ

КЫСКАЧА МАЗМУНУ.....	iii
ÖZ.....	v
ABSTRACT.....	vi
АННОТАЦИЯ.....	vii
БАШ СӨЗ.....	ix
МАЗМУНУ.....	x
КЫСКАРТУУЛАР.....	xiii
ТАБЛИЦАЛАРДЫН ТИЗМЕСИ.....	xiv
СҮРӨТТӨРДҮН ТИЗМЕСИ.....	xv
КИРИШ СӨЗ.....	1

БИРИНЧИ БӨЛҮМ

УЮМДУК ИШЕНИМ КОНЦЕПЦИЯСЫНЫН ТЕОРИЯЛЫК-МЕТОДОЛОГИЯЛЫК НЕГИЗДЕРИ

1.1. Жалпы ишеним концепциясы.....	4
1.1.1. Жалпы ишеним түшүнүгүнүн мааниси жана келип чыгуу себептери.....	5
1.1.2. Ишенидин изилдөөдө мамилелери.....	9
1.1.3. Ишенимдин алдыңкы шарттары.....	10
1.1.4. Ишенимдин түрлөрү.....	13
1.2. Уюмдук ишеним түшүнүгүнүн мааниси жана өзгөчөлүктөрү.....	17
1.2.1. Уюмдук ишенимдин аныктамасы.....	17
1.2.2. Уюмдук ишенимдин мааниси.....	18
1.3. Уюмдук ишенимдин формалары.....	19
1.3.1. Уюмга болгон ишеним.....	20
1.3.2. Жетекчиге болгон ишеним.....	22
1.3.3. Коллективке болгон ишеним.....	24
1.4. Уюмдук ишенимдин моделдери.....	26
1.4.1. Маиер жана кесиптештери тарабынан түзүлгөн уюмдук ишеним моделди.....	26
1.4.2. Мишра тарабынан түзүлгөн ишеним модели.....	28

1.4.3.	Залабак ж.б. тарабынан түзүлгөн ишеним модели.....	30
1.4.4.	Уайтнер ж.б. административдик ишенимдүүлүк модели.....	32
1.5.	Уюмдук ишенимге таасир тийгизген факторлор.....	37

ЭКИНЧИ БӨЛҮМ

УЮМДУК ЖАРАНДЫК КОНЦЕПЦИЯСЫНЫН ТЕОРИЯЛЫК- МЕТОДОЛОГИЯЛЫК НЕГИЗДЕРИ

2.1.	Уюмдук жарандык жүрүш – турушу.....	39
2.1.1.	Уюмдук жарандык жүрүш - туруш түшүнүгүнүн мааниси жана өзгөчөлүгү.....	40
2.2.	Уюмдук жарандык жүрүш-туруш түшүнүгүнүн негизги изилдөөлөр.....	44
2.2.1.	Барнард тарабынан жүргүзүлгөн изилдөөлөр.....	43
2.2.2.	Катц жана Каан тарабынан жүргүзүлгөн изилдөөлөр.....	44
2.2.3.	Голднер тарабынан жүргүзүлгөн изилдөөлөр.....	45
2.2.4.	Блау тарабынан жүргүзүлгөн изилдөөлөр.....	46
2.2.5.	Бэтмэн жана Смиз тарабынан жүргүзүлгөн изилдөөлөр	47
2.2.6.	Грахман тарабынан жүргүзүлгөн изилдөөлөр.....	47
2.2.7.	Орган тарабынан жүргүзүлгөн изилдөөлөр.....	47
2.3.	Уюмдук жарандык жүрүш - турушга берилген аныктамалар.....	48
2.4.	Уюмдук жарандык жүрүш - турушдун формалары.....	50
2.4.1.	Орган тарабынан белгиленген уюмдук жарандык жүрүш- туруштардын формалары.....	51
2.4.2.	Грахман тарабынан белгиленген уюмдук жарандык жүрүш – туруштардын формалары.....	54
2.4.3.	Уилиамс жана Андерсон тарабынан белгиленген уюмдук жарандык жүрүш - туруштардын формалары.....	55
2.4.4.	Падсакофф жана кесиптештери тарабынан белгиленген уюмдук жарандык жүрүш - туруштардын формалары.....	56
2.5.	Уюмдук жарандык жүрүш-туруш түшүнүгүнө окшош түшүнүктөр.....	59
2.5.1.	Уюмдук спонтандык жүрүш – туруштар.....	61
2.5.2.	Уюмдук просоциалдык жүрүш – туруштар.....	62
2.6.	Уюмдук-жарандык жүрүш-туруштарга таасир тийгизген факторлор.....	65

КЫСКАРТЫЛГАН СӨЗДӨР

Кыскартуулар

б.

б.а.

б.б.

ж.б.

ж.о.э.

ж.б.у.с.

т.а.

о.э.

SSPS.

АКШ.

жж.

б.з.ч.

TDK (Türk Dil Kurumu)

TDK, Büyük Sözlük

&

Библиографиялык маалымат

бет

башкача айтканда

беттер

жана башка

жана ошондой эле

жана башка ушул сыяктуу

тагыраак айтканда

ошондой эле

Статистикалык программа

Америка Кошмо Штаттары

жылдар

биздин заманга чейин

(ТТУ) Түрк Тили Уюму

ТТУ, Чоң Сөздүк

жана

ТАБЛИЦАЛАРДЫН ТИЗМЕСИ

№	Аталышы	бет.
Таблица 1.1.	Ишеним түшүнүгүнө берилген аныктамалар.	8
Таблица 1.2.	Уюмдук ишенимге таасир тийгизген факторлор	38
Таблица 3.1.	Уюмдук ишеним жана уюмдук жарандык ченемдеринин ишенимдүүлүк көрсөткүчтөрү (Reliability).	80
Таблица 3.2.	Респонденттердин демографиялык жана кызматтык өзгөчөлүктөрү.	81
Таблица 3.3.	Уюмдук ишеним боюнча суроолорго жооптордун дескриптивдик статистикасы.	84
Таблица 3.4.	Уюмдук жарандык жүрүш-туруштар боюнча суроолорго жооптордун дескриптивдик статистикасы.	86
Таблица 3.5.	Жетекчиге карата ишенимдин респонденттердин жынысына карата айырмалануусу.	89
Таблица 3.6.	Кесиптештерге карата ишенимдин респонденттердин билим деңгээлине карата айырмалануусу.	90
Таблица 3.7.	Кесиптештерге карата ишенимдин респонденттердин ээлеген кызматына карата айырмалануусу.	91
Таблица 3.8.	Спортчулук жүрүш-турушунун респонденттердин жаш курагына карата айырмалануусу.	92
Таблица 3.9.	Спортчулук жүрүш-турушунун респонденттердин билим деңгээлине карата айырмалануусу.	93
Таблица 3.10.	Спортчулук жүрүш-турушу жана уюмга салым кошуу жүрүш-туруштарынын респонденттердин ээлеген кызматына карата айырмалануусу.	94
Таблица 3.11.	Респонденттердин уюмдук ишеним ченемдеринин формалары менен уюмдук жарандык жүрүш–туруш ченемдеринин формалары арасындагы байланыш.	96
Таблица 3.12.	Респонденттердин уюмдук ишеним ченемдери менен уюмдук жарандык жүрүш – туруш ченемдери арасындагы байланышы.	98

СҮРӨТТӨРДҮН ТИЗМЕСИ

№.	Аталышы	бет
Сүрөт 1.1.	Уюмдук ишеним ченемдери	20
Сүрөт 1.2.	Майер жана кесиптештери тарабынан түзүлгөн уюмдук ишеним модели	27
Сүрөт 1.3.	Залабак жана кесиптештери тарабынан түзүлгөн уюмдук ишеним модели	31
Сүрөт 1.4.	Уайтнер жана кесиптештери тарабынан түзүлгөн административдик ишеним модели	33
Сүрөт 2.1.	Уюмдук жарандык, просоциалдык жана спонтандык жүрүш-туруштардын кесилишкен жана ажыратылган тараптары	60
Сүрөт 2.2.	Просоциалдык уюмдук жүрүш-туруштардын алкагында уюмдук жарандык жүрүш – туруштар	64
Сүрөт 3.1.	Уюмдук ишеним ченемдери боюнча берилген суроолордун бөлүштүрүлүшү.	83
Сүрөт 3.2.	Уюмдук жарандык жүрүш – туруш ченемдери боюнча берилген суроолордун бөлүштүрүлүшү.	87