

Масіхурі, Ахмад Судіро, Шрі Палупі Прабандарі, Десі Трі Курніаваті

Вплив людського капіталу на організаційну ефективність у сфері послуг 4.0: Аналіз посередництва з Індонезії

Нині сфера послуг переживає епоху Індустрії 4.0, що призводить до наростальної потреби в талантах, які опанували інформацію та технології для підвищення продуктивності компанії. Інновації – це одна зі стратегій, яку сервісним компаніям потрібно вдосконалити, щоб конкурувати з іншими компаніями. Організаційне навчання – це також зусилля компанії, яке використовується для визначення та задоволення все більш різноманітних потреб споживачів із метою підвищення ефективності роботи компанії. Метою цього дослідження є вивчення ролі інновацій та організаційного навчання як змінних-посередників між людським капіталом та ефективністю роботи організації. Вибірка складалася з 305 менеджерів сфери послуг Індонезії, застосовуючи метод цілеспрямованої вибірки; мінімальний розмір вибірки визначений за допомогою програмного забезпечення GPower. Дані були зібрані за допомогою анкети для самостійного заповнення, поширеної онлайн через форму Google. Крім того, дані були проаналізовані, використовуючи моделювання структурних рівнянь методом частинних найменших квадратів за допомогою програмного забезпечення SmartPLS 3. Результати показують, що людський капітал суттєво впливає на ефективність роботи організації, інновації та організаційне навчання. Отже, інновації та організаційне навчання мають значний вплив на ефективність роботи організації. Крім того, інновації та організаційне навчання є посередниками між людським капіталом та ефективністю роботи організації. Ці результати дають нове розуміння важливості ефективного управління людським капіталом для підвищення ефективності роботи організації. Крім того, інновації та організаційне навчання є змінними, які можуть з'єднати ці два взаємозв'язки у сфері послуг.

Ключові слова: інновації, організаційне навчання, людський капітал, ефективність, сфера послуг

Класифікація JEL: J24, O34, L25



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.