

Ноерміяті Ноерміяті, Ема Захра Фірдаус, Дезі Трі Курніаваті, Масіхурі

Роль послідовників у формуванні організаційної громадянської поведінки в секторі надання послуг: модель подвійного посередництва

Конкуренція в секторі послуг жорстка, тому операційної ефективності та рентабельності можна досягти шляхом оптимізації внутрішніх ресурсів для збільшення конкурентної переваги. Мета дослідження – вивчити роль послідовників у посиленні організаційної громадянської поведінки (ОГП) з використанням подвійних посередницьких механізмів, а саме: задоволеності роботою та відданості організації. Дослідження проводилося за участю компаній-постачальників продуктів харчування в Індонезії та їхніх працівників як респондентів. Для збору даних використовувалися анкети зі зручною вибіркою. Було зібрано 131 зразок даних, які аналізувалися з використанням мінімального розміру вибірки G-Power та моделювання структурними рівняннями з використанням програми SmartPLS. Результати показали, що послідовники суттєво вплинули на ОГП, задоволеність роботою та організаційну відданість. Було також помічено, що задоволеність роботою вплинула на ОГП, тоді як організаційні зобов'язання не мали впливу. Під час тестування посередництва виявлено, що лише задоволеність роботою є успішним посередником і сполучною змінною між послідовниками й ОГП. Це дослідження зробило свій внесок у теорію когнітивного резонансу. Припускається, що сервісні компанії розглядають можливість наслідування лідерів, щоб ефективніше підвищити ОГП серед своїх працівників. Рекомендується також, щоб працівники спочатку демонстрували задоволеність від роботи перш ніж брати участь у екстрапольовій поведінці для компанії.

Ключові слова: послідовники, задоволеність роботою, організаційна прихильність, ОГП, сектор послуг

Класифікація JEL: J24, O34, D83, 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.