

Коррі Йохана

## **Вплив лідерських якостей, організаційної підтримки та організаційної громадянської поведінки на якість послуг**

Метою цієї статті є дослідження впливу лідерських якостей, організаційної підтримки, організаційної громадянської поведінки керівника навчальної програми Державного університету Джакарти. Автор використовує кількісний підхід на базі методу спостереження. До складу випадкової вибірки дослідження входять 64 керівники навчальних програм університетів Джакарти. Дані були отримані шляхом анкетування та проаналізовані за допомогою описової статистики, аналізу шляхів та статистики виводу.

Результати дослідження вказують на те, що лідерські якості мають прямий позитивний вплив на якість послуг, організаційна підтримка має прямий позитивний вплив на якість послуг, організаційна громадянська поведінка має прямий позитивний вплив на якість послуг, лідерські якості мають прямий позитивний вплив на організаційну громадянську поведінку, організаційна підтримка має прямий позитивний вплив на організаційну громадянську поведінку, лідерські якості мають прямий позитивний вплив на організаційну підтримку. Таким чином, для покращення якості послуг, лідерські якості, а також організаційна підтримка та організаційна громадянська поведінка, мають бути покращені.

**Ключові слова:** лідерські якості, організаційна підтримка, організаційна громадянська поведінка та якість послуг.

**Класифікація JEL:** D23, M54.



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, що дозволяє повторне використання, розповсюдження та відтворення, забороняє використання матеріалів у комерційних цілях та вимагає наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

Коррі Йохана

## **Влияние лидерских качеств, организационной поддержки, организационного гражданского поведения и на качество услуг**

Целью данной статьи является исследование влияния лидерских качеств, организационной поддержки, организационного гражданского поведения руководителей учебной программы Государственного университета Джакарты. Автор использует количественный подход на базе метода наблюдения. В состав случайной выборки исследования входят 64 руководителя учебных программ университетов Джакарты. Данные были получены путем анкетирования и проанализированы с помощью описательной статистики, анализа путей и статистики вывода.

Результаты исследования указывают на то, что лидерские качества имеют прямое положительное влияние на качество услуг, организационная поддержка имеет прямое положительное влияние на качество услуг, организационное гражданское поведение имеет прямое положительное влияние на качество услуг, лидерские качества имеют прямое положительное влияние на организационное гражданское поведение, организационная поддержка имеет прямое положительное влияние на организационное гражданское поведение, лидерские качества имеют прямое положительное влияние на организационную поддержку. Таким образом, для улучшения качества услуг, лидерские качества, а также организационная поддержка и организационное гражданское поведение, должны быть улучшены.

**Ключевые слова:** лидерские качества, организационная поддержка, организационное гражданское поведение и качество услуг.

**Классификация JEL:** D23, M54.



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, что позволяет повторное использование, распространение и воспроизведение, запрещает использование материалов в коммерческих целях и требует присутствия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.