

酒店服務人員針對情緒的成長型思維對工作滿意度影響研究：情緒勞動視角

趙燕女士, 酒店營運管理（榮譽）文學士,酒店餐飲及工商管理學系
導師：彭正敏博士, 副教授

研究背景

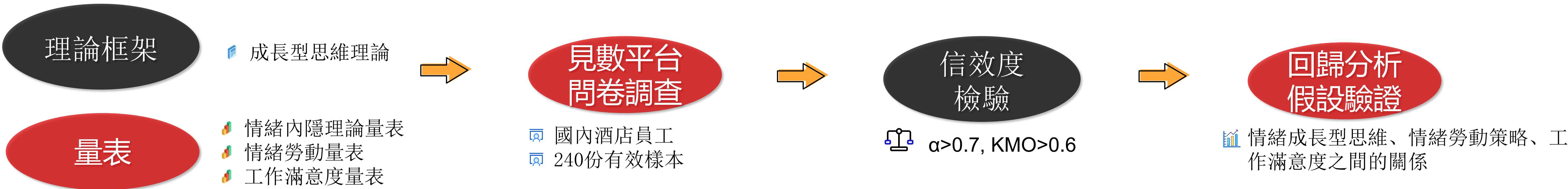
- ◆ 酒店業員工需要 **情緒勞動**來保證高品質服務，但長期壓抑真實情緒（表層扮演）容易致工作倦怠，使 **工作滿意度降低**，加劇離職風險；現有研究證實員工主動調節內在情緒體驗，使內在情緒與外在表達一致（深層扮演），能降低職業倦怠、**提升工作滿意度**。
- ◆ 本研究將 **情緒成長型思維**（相信情緒調節能力可以通過努力、學習和經驗積累得到提升和發展）引入酒店業，探討其與情緒勞動策略（表層扮演與深層扮演）、工作滿意度的作用機制，為酒店**優化管理**，提高員工滿意度提供**實證依據**。



研究目標

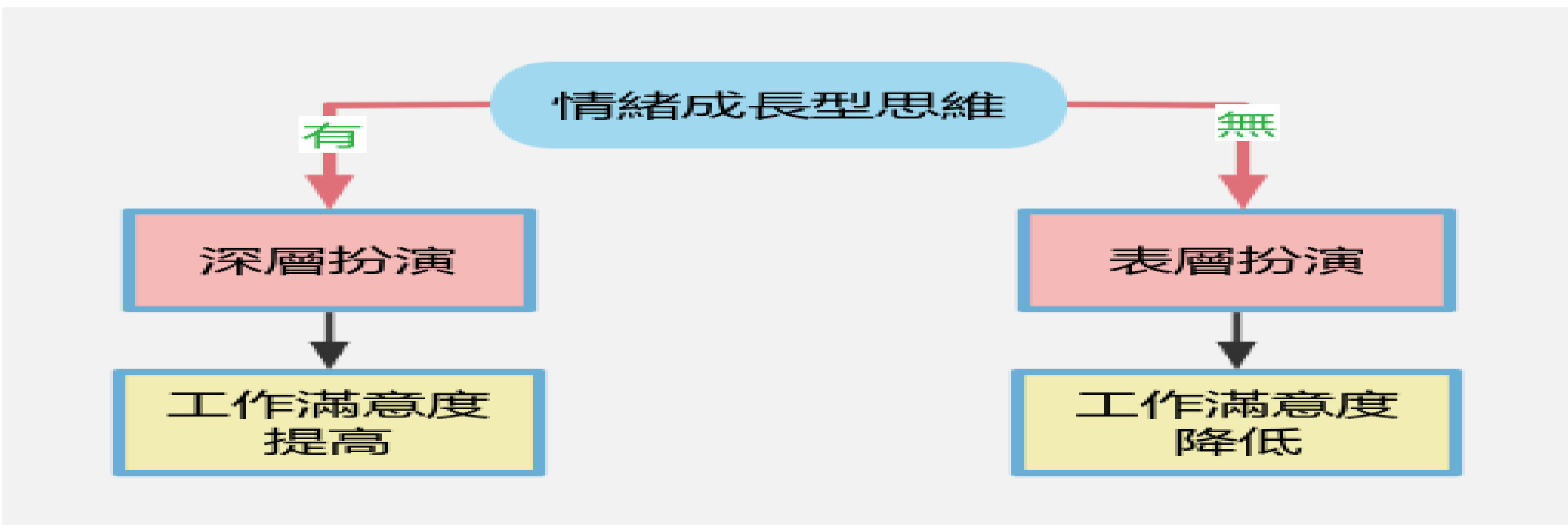
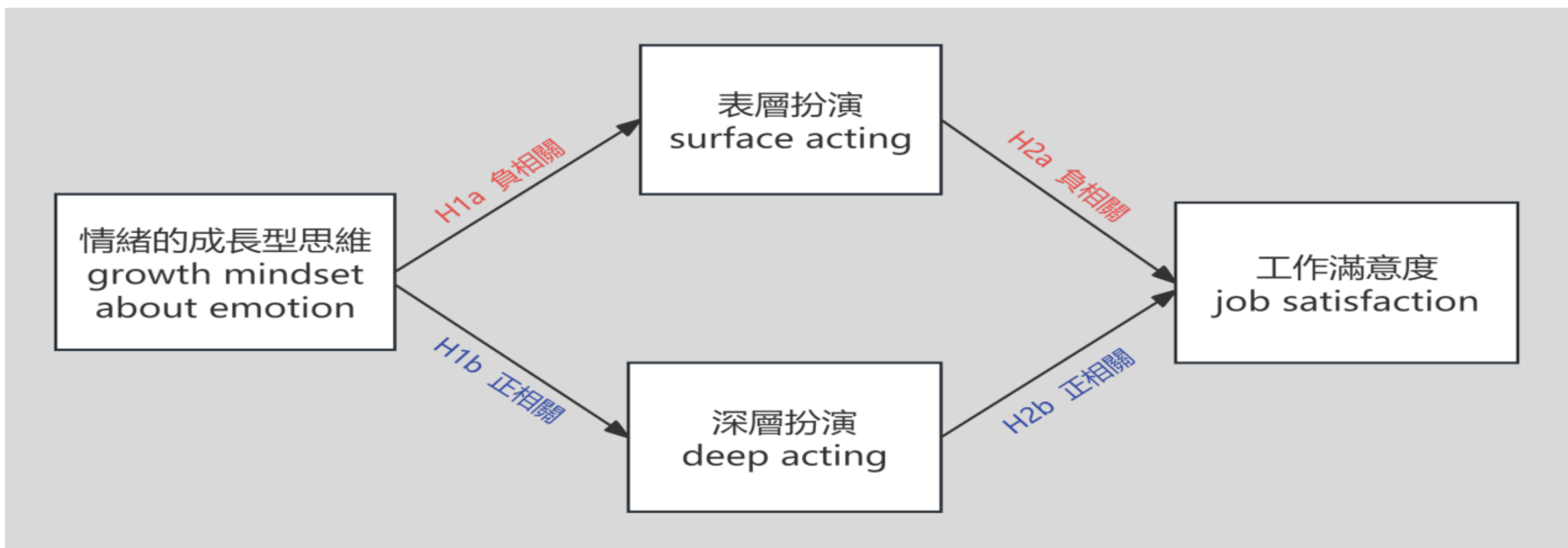
- 🔍 **學術目標**：探討情緒成長型思維在酒店業中如何通過影響兩種情緒勞動策略，從而提升員工的工作滿意度。
- 🔍 **實務目標**：聚焦這一可訓練的思維模式，為酒店人力資源管理提供新視角，以改善前線員工的工作體驗。

方法論



發現

- 🔑 情緒成長型思維對表層扮演有負向影響（ $\beta = -0.536^{**}$ ），對深層扮演有正向影響（ $\beta = 0.145^{*}$ ）；
- 🔑 表層扮演對工作滿意度有負向影響（ $\beta = -0.420^{**}$ ），深層扮演對工作滿意度有正向影響（ $\beta = 0.411^{**}$ ）；
- 🔑 表層扮演與深層扮演在情緒成長型思維影響工作滿意度的關係中發揮中介作用（ $\Delta R^2 = 0.381 / \Delta R^2 = 0.153$ ）；
- 🔑 在情緒成長型思維對工作滿意度的關係中，表層扮演的中介作用顯著高於深層扮演的中介作用。



結論



- ☆ 情緒成長型思維不僅直接影響情緒勞動策略選擇，而且通過表層扮演和深層扮演間接影響工作滿意度。
- ☆ 在酒店業中，具有情緒成長型思維的員工，工作滿意度越高。若員工相信情緒管理能力可通過學習提升，會採取積極的情緒勞動策略（深層扮演），並提高工作滿意度。反之，更願意選擇表層扮演，工作滿意度越低，並且這樣的作用是更明顯的。

實務應用

