



**A STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL
LABOR AND PSYCHOLOGICAL CAPITAL OF TOUR
GUIDES IN YUNNAN – WITH EMOTIONAL
INTELLIGENCE AS THE MEDIATING
VARIABLE**

BY

YUFENG ZHANG



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
INTERNATIONAL CHINESE COLLEGE**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2023**



云南导游情绪劳动与心理资本的关系研
究——以情绪智力为中介变量

张煜锋
撰



此论文为申请中国国际学院
工商管理专业研究生学历
之学术毕业论文

兰实大学研究生院
公历 2023 学年

Thesis entitled

**A STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR
AND PSYCHOLOGICAL CAPITAL OF TOUR GUIDES IN
YUNNAN — WITH EMOTIONAL INTELLIGENCE
AS THE MEDIATING VARIABLE**

by

YUFENG ZHANG

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Business Administration

Rangsit University
Academic Year 2023

Asst. Prof. Chen Ao, Ph.D.
Examination Committee Chairperson

Gu Fan, Ph.D.
Member

Prof. Jin Maozhu, Ph.D.
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst. Prof. Plt. Off. Vanee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

July 12, 2023

致谢

时光荏苒，两年的研究生学业即将完结了。回想这二年多的时间，我经历了许多，也学习到了许多知识。将近毕业之际，心里不禁浮现无限地感慨。

首先，要特别感谢我的导师金茂竹教授对我的悉心指导。金教授给了我极大的帮助，在此致以深刻的感激和谢意！两年多来，金教授严谨求实的学风、广博深厚的素养、精益求精的治学精神和为人师表的高尚风范深深地感染着我，使我受益终身！

其次，我要谢谢我的父母，在我的求学路上，他们始终给予我很大的帮助，为我提供了在兰实学校深造的机遇，也谢谢了他们二十年来的培育之恩，更谢谢他们给了我一份温馨的家庭。

感谢在我读研阶段的每一个指导老师，他们不但赐给我大量的专业知识，以充实我的专业知识储备；同时还言传身教，赋予我自己的生活经验，以充实自己的心灵。

最后，再次向所有关心我的亲人、师长和朋友们表示深深的谢意。在即将离校之际，祝愿所有老师和同学们健康快乐！

张煜锋

研究生

6406443 : Yufeng Zhang

Thesis Title : A Study on the Relationship between Emotional Labor and Psychological Capital of Tour Guides in Yunnan — With Emotional Intelligence as the Mediating Variable

Program : Master of Business Administration

Thesis Advisor : Prof. Maozhu Jin, Ph.D.

Abstract

As an emerging industry, China's tourism industry has rapidly become the main pillar industry with the aim of driving the development of its national economy with the efficient expansion of the economy after the reform and reopening to the general public. In China's tourism, Yunnan Province has unique advantages in the development of tourism in China. Yunnan has a variety of distinctive landscapes and colorful national culture. With the further relaxation of the epidemic in China to its normalcy, Yunnan tourism is bound to usher in a wave of peak soon.

Tour guides, as an indispensable part of the tourism industry, carry the window operation of Yunnan's external image. By understanding the relationship between emotional labor and psychological capital of tourist guides in Yunnan, as well as the role of emotional intelligence on tourist guides in Yunnan, this study can help tourism enterprises in Yunnan to better train tourist guides. It also helps the government of Yunnan province to better develop tourism and formulate relevant industry training regulations, to promote the long-term and stable development of tourism in Yunnan in the post-epidemic era. A total of more than 500 questionnaires were sent this time, and a total of 452 questionnaires were collected. Finally, 420 questionnaires were selected after screening, and the questionnaire efficiency reached 84%.

Throughout the research, we found that there is a significant relationship between emotional labor and psychological capital of Yunnan tour guides, and emotional intelligence plays an intermediary role. The conclusion of this study is that Yunnan tour guides need to further strengthen their emotional intelligence and psychological capital, in a new round of tourism peak, to welcome the arrival of tourists from all over the world with a new attitude.

(Total 80 pages)

Keywords: Yunnan Tour Guides, Emotional Labor, Psychological Capital, Emotional Intelligence

Student's Signature Thesis Advisor's Signature

6406443 : 张煜锋
 论文题目 : 云南导游情绪劳动与心理资本的关系研究——以情绪智力为中介变量
 专业 : 工商管理硕士
 指导老师 : 金茂竹教授

摘要

中国旅游业作为一门新兴产业，随着改革开放后经济的高效发展迅速成为带动国民经济发展的主要支柱产业。而在中国的旅游中，云南省在全中国的旅游发展中，是具有独特优势的。云南拥有特色各异的山水风景和绚丽多姿的民族文化。随着中国疫情的常态化管理的进一步放开，云南旅游必将在不久的将来迎来一波高峰。

导游作为旅游业中不可或缺的一部分，承载着云南省对外形象的窗口作业。本研究通过了解云南导游的情绪劳动与心理资本的关系，以及情绪智力对于云南导游的作用，可以帮助云南的旅游企业更好地去更好地培训导游，本文也帮助云南省政府更好发展旅游业，制定相关的行业培训规定，促进云南旅游在后疫情时代长足稳定地发展。此次总共发送了问卷调查五百多份，总共收集了四百五十二份的调查答卷，最后经过筛选，共计挑出 420 份调查问卷，问卷有效率达到了 84%。

通过研究，作者发现，云南导游的情绪劳动与心理资本有着显著关系，而情绪智力起到了中介作用，本文研究结论认为，云南导游需要进一步加强自己的情绪智力与心理资本，在新一轮的旅游高峰中，以全新的姿态迎接全世界游客的到来。

(共 80 页)

关键字：云南导游、情绪劳动、心理资本、情感智力

学生签字..... 指导老师签字

目录

致谢	页	i
英文摘要	ii	
中文摘要	iii	
目录	iv	
表目录	vi	
图目录	viii	
第 1 章	绪论	1
	1.1 研究背景	1
	1.2 研究意义	3
	1.3 研究目的	4
	1.4 研究内容	5
	1.5 研究方法	5
	1.6 研究创新点	7
第 2 章	文献综述	9
	2.1 文献综述	9
	2.2 理论基础	24
第 3 章	研究方法	28
	3.1 研究框架	28
	3.2 研究假设	30
	3.3 研究对象	31
	3.4 问卷设计	31
	3.5 数据收集与样本统计	37
	3.6 预试分析	39

目录（续）

	页
第 4 章	45
数据分析	45
4.1 描述性统计分析	45
4.2 信度分析	50
4.3 效度分析	51
4.4 差异性分析	54
4.5 相关性分析	59
4.6 回归分析	60
第 5 章	62
结论	62
5.1 研究结论	62
5.2 管理建议	65
5.3 研究限制与未来展望	66
参考文献	68
附录	75
个人简历	80

表目录

表	页
表 3.1 被试者基本信息收集	32
表 3.2 情绪劳动、情绪智力和心理资本因素测量表	34
表 3.3 情绪劳动量表项目分析	39
表 3.4 情绪劳动量表信度分析	40
表 3.5 情绪劳动量表效度分析	40
表 3.6 情绪智力量表项目分析	41
表 3.7 情绪智力量表信度分析	42
表 3.8 情绪智力量表效度分析	42
表 3.9 心理资本量表项目分析	43
表 3.10 心理资本量表信度分析	44
表 3.11 心理资本量表效度分析	44
表 4.1 背景信息分析	46
表 4.2 导游表层表演调查表	47
表 4.3 导游深层表演调查表	47
表 4.4 导游心理资本调查表	48
表 4.5 导游情绪智力调查表	49
表 4.6 描述性统计分析	50
表 4.7 情绪劳动信度分析	51
表 4.8 情绪智力信度分析	51
表 4.9 心理资本信度分析	51
表 4.10 情绪劳动量表效度分析	52
表 4.11 情绪智力量表效度分析	53
表 4.12 心理资本量表效度分析	54
表 4.13 不同性别的导游在感知情绪劳动、情绪智力、心理资本的 t 检验	55

表目录 (续)

表	页
表 4.14 不同年龄导游在感知情绪劳动、情绪智力、心理资本的 ANOVA 方差检验	56
表 4.15 不同收入导游在感知情绪劳动、情绪智力、心理资本的 ANOVA 方差检验	57
表 4.16 不同学历的导游在感知情绪劳动、情绪智力、心理资本的 ANOVA 方差检验	58
表 4.17 不同工作年限导游感知情绪劳动、情绪智力、心理资本 ANOVA 方差检验	59
表 4.18 相关性分析	60
表 4.19 回归分析	61
表 5.1 假设检验	63



图目录

图	页
图 1.1 研究技术路线图	7
图 3.1 研究框架图	28



第 1 章

绪论

1.1 研究背景

中国旅游业是一项新产业，随着改革开放和发展市场的高速发展已作为推动国民发展的重点支柱产业。二零一三年中国国务院专门颁布的《旅游法》进一步明确旅游业的发展前景，“十二五”规划中更将发展旅游业放到了重要的战略地位上，这也表明中国旅游业正在迎来着又一次战略转变和爆发式成长的黄金机会。

但在中国的历史旅行中，云南省在整个国家的旅游开发中，还是有着特殊位置的。由于云南省地处中华人民共和国西北部边陲，自然又以山区、草原居多。而云南省地处亚欧板块与太平洋板块结合部一带，两大板块的相互冲击、压迫给云南省带来了耸立入云的山脉、波涛汹涌的河流、气魄不凡的峡谷等。云南省位于国内、东南亚和南亚地区的重要战略要地，与贵州、广西、四川等省区相邻，与缅甸国、老挝、越南等国接壤，构成了一个独特的地理环境。因此云南省地理环境种类丰富多变。云南省的跨北热带、南亚热带地区、中亚热带地区、北亚热带、南温带、中热带和高原气候区共七种天气带，处于中国季风气候、大西风湿性、青藏高原与山地高原气候等三种大气候的交界处。特殊的天气景象，构成了雨林、草原冰川、雪峰神山、湖泊风光、草地景观等天然风光。同时，复杂多变的自然条件又为动植物多样性发展提供了必要条件，使云南省坐实了“动物植被大国”的美称。

云南是我国少数民族数量最多和最具有多样性的省区，其独具特色的特色和绚烂多姿的民族风情令人叹为观止。从舞蹈文化到文化传统建设，从宗教到大自然祭祀，从服装到民俗文化，云南的情况多种多样，令人叹为观止。云南省拥有多姿多彩的情况，从楚雄州的彝族传统社会文化，到大理白族的建筑文化传统，

再到哈尼族的梯田文化传统，纳西族的东巴文化，以及神秘莫测的独龙文化传统，都为云南省增添了独特的魅力。此外，傣族的泼水节，傈僳族的同心酒，彝族的火把节，白族的“三道茶”等，都为云南省的民族文化宝库增添了无穷的色彩。云南以其特有的民族文化和浓厚的民族风情而闻名，令人惊叹不已，成为一个神奇而又令人向往的地方。

自新冠肺炎病毒爆发至今，我国政府部门立即采取行动，重视病毒防治管理工作，目标是各级政府部门将人民的安全摆在首位，积极控制病毒扩散势头，中国各地区也及时开启突发公共卫生事件级别紧急反映，采取“封城”“封村”、封路、关停景区、停办各种休闲场馆、终止游览航线、控制人员流动集中等举措，高效地阻止病毒扩散，同时也使得我们国内外客流量大幅度下降，为全国人民的安全和身体健康带来了极大的保障。旅游业正在经历一场前所未有的危机，中国旅游业正面临着前所未有的挑战。尽管之前我国流感尚未完全结束，但流感防治已经进入了常态化阶段，许多游客行业仍然面临着困难。不过，随着现在旅游的完全放开，最近云南旅游业正在迎来新的机遇。

根据李远 (2022) 的研究发现，云南旅游在 7 月份同比 6 月份上涨了 111%，云南旅游量排全中国前三。所以，对于云南旅游的研究具有代表性，可以为其他省份的旅游行业的复工复产提供借鉴意义。同时，旅游产业怎样突破当前困境，在后疫情时代有序复工复产、稳定有序经营就变成了一个有待研究的问题。

而作为旅游服务提供者之一的导游群体也随着高度膨胀的旅游业迅速扩张，截止 2019 年底，中国导游注册总人数约 300 万人次人数，实际持证从业人数为 100 万人次人数左右。导游人员的迅速发展增加了在同一领域的竞争和压力，各导游要在国际竞争中谋求生存与发展，对导游人才的要求也日益严格，包括了容貌、性格、口才、知识、道德、心态、品德等各种外在与内在的条件。其中，导游员的情绪作为重要因素之一随着各类“导游情绪性事件”的报道及新闻曝光而日益受到广大研究学者的关注。作为服务行业的龙头企业，其职业的特点是导游工作人员一旦入团后就进入了导游角色，在遇到旅游者后就应该保持一个愉快的心态，同时根据游客的喜乐来调整自己的心情用以适应工作的需要等。作为旅游服务的

主要提供者，导游必须掌握调整自己情绪的能力，创造顾客良好印象以构成优质服务从而达到旅行社的工作要求。美国社会学家 Hochschild (1989) 将这种能力称之为“情绪劳动”。许多研究学者都同意，情绪劳动可以解释为员工为符合组织和工作所要求的情绪表达而对自己的情绪和角色进行管理和扮演（李姜锦 & 刘春林，2020）。所以，一个省份的导游，关系到这个省份的旅游的发展，以及来旅游的人对这个省份旅游的映像，通过了解云南导游的情绪劳动与心理资本的关系，以及情绪智力对于云南导游的作用，可以帮助云南的旅游企业更好地去更好地培训导游，本文也帮助云南省政府更好发展旅游业，制定相关的行业培训规定，促进云南旅游在后疫情时代长足稳定地发展。

1.2 研究意义

1.2.1 理论意义

首先，本研究丰富情绪劳动对心理资本为作用机制的变量条件效应。该研究将引入情绪智力为情绪劳动对心理资本作用机理的中介效应，整理并丰富情绪劳动对心理资本的作用机理，揭示其相关变量的作用路径和影响关系。情绪劳动、心理资本和情绪智力作为相对热门的课题已有大部分文献对其各自构想进行相关探讨，本文试图将三者作为一种边界条件引入旅游从业人员的研究中，这对于情绪劳动、心理资本和情绪智力的研究具有一定的探索性意义。

其次，本研究弥补了在东方文化背景下情绪劳动对心理资本影响机制这方面研究的不足。目前国内外已有部分学者对导游的情绪劳动进行了相关研究，如顾客忠诚度、离职倾向，组织承诺等方面的影响因素及相互作用等，对导游情绪劳动对心理资本作用机理研究相对稀少，且基于情绪劳动与心理资本等理论的探讨大部分研究多基于西方文化背景和特定性组织及对象而进行展开，本文选取中国文化大背景下旅游从业人员作为调查对象进行的研究分析，能丰富情绪劳动管理相关理论，拓展中国情绪劳动方面的实证研究，用于弥补相关文献方面之不足，并为相关研究和管理实践提供借鉴和指导，为旅游企业的人力资源管理实践提供了重要的理论支撑。

1.2.2 实践意义

随着经济水平的逐渐提高使得人们对旅游产品的消费也随之增加，顾客在看重有形产品质量的同时更注重服务的价值，作为与游客直面交互的导游从业人员在服务接触中投入更高的情感和情绪劳动，加强旅游者与旅游企业的有效互动，创造独特的个性化体验。会使更多的游客提升其参与行为和公民行为的积极性与深度性，影响心理资本，从而更好地改善旅游产品和服务，提升企业的竞争优势以满足游客需求并为企业创造更多利润。

其次顾客们在和导游的交流过程中，他们将选择哪些行为对双方都形成了影响；随着现代信息技术的发展以及人类生活品质的日益提升，旅游者在了解专业知识与资讯方面的能力逐渐增强，在与公司导游人员交流过程中客户也可以利用操作性资源阐述自身的主张与见解，以便于最大化地改善自身的服务感受，与公司人员联手共创优质服务，因此旅游企业应更多关注导游人员在与客户交互过程当中情绪劳动与心理资本的问题。

1.3 研究目的

在全国疫情防控工作常态化的大背景下，学者王庆生与刘诗涵 (2020) 的分析认为，疫后 1~2 个月之间，从国内周边游将进入小范围的出游高峰期，3~4 个月之间，从省外其他大中城市以及旅游地区的出游将是重点出游需求。华东地区的自然景观类型和休闲度假的旅游景点，成为了结束的游览重点地区。另外，疫情的发展也使得从普通跟团游逐渐向更高级的团队自由行和高端定制游转型，那么新的需求也会对导游提出更高的要求，顾客需要更好更专业的导游及服务，强制消费和通过信息差赚钱的机会越来越少，导游和旅游公司只有不断完善自己才能在疫情防控常态化的背景下发展起来，在疫情完全结束后，迎来更多赚钱的机会。

本文以导游为参照主体采用问卷调查的实证研究方式，深入剖析导游的情绪劳动对心理资本的影响机理，了解不同的情绪劳动策略对心理资本的细化影响，并以情绪智力对其机理充当中介效应，为旅游管理本门及人力资源部门提

供参考价值，促使企业加强对导游情绪劳动方面的培养，提高导游工作满意度，提升其心理资本，赢得顾客的好感和满意度，为企业与顾客实现互利共赢等方面提供理论支持并给出可行性建议与策略。

1.4 研究内容

内容第一章导论，重点交代了论文的专业历史背景、研究项目的意义、中国国内的现状研究方向，以及论文的研究目标。第二章进行文献和理论综述，说明文章的理论基础和整体思路以及方式方法。

第三章开始进行数据收集和汇总，主要通过制图制表的方式将主要数据和指标直观地进行表达。

第四章进行问卷调查和结果收集；同时结合关于调查问卷的结果进行主要数据的结果分析；

第五章分为三部分，第一部分将会对第五章的数据分析结果做一个综合性的归纳结论。第二部分将会给出研究贡献与管理意涵。第三部分将会给出研究限制和未来研究建议。

1.5 研究方法

研究方法对科学研究的成果有效性具有举足轻重的影响，本文所参与的研究方法大致有如下三类。

文献分析价值共创研究属于比较新兴的科研范畴，所涉及的科研论文大多为国外的研究论文，人们想要知道该领域究竟搞了些什么科研，研究发展到了何种程度，有哪些地方值得人们参照与借鉴。本文主要围绕着情感劳动、心理资本和情感智力等主题，系统的查找了有关的文献并识其含义、内部运行机制等重要的概念和其内在的关联，并对有关理论进行了总结和提升。

问卷调查法是实证研究中的重要基础。首先，设置问卷之前要明确相关问

卷构建的维度及其测量的条目，来确定每一个变量的准确性，同时和相关研究资料的基础上作出初始问卷。然后，使用此初始问卷对小样本进行测试，根据测试结果更改和优化问卷；最后，使用修改后的问卷进行大规模的调查，运用 SPSS 统计软件进行了数据分析，从而实现假设的验证。

理论与实验分析法主要是根据整理后的统计结果进行定性分析方法，从人导游的情感劳动对心理资产产生的直接影响关系以及在心理资产与情感智力之间进行双重中介关系的整体模式下加以假设检验，并围绕所提出的理论框架设计，收集和整合样本资料数据，利用 SPSS20.0 等统计分析软件系统完成可靠性数据挖掘、方差分析、结构方程检验和线性回归等定性分析方法。

本研究的技术路线图如图1.1所示。



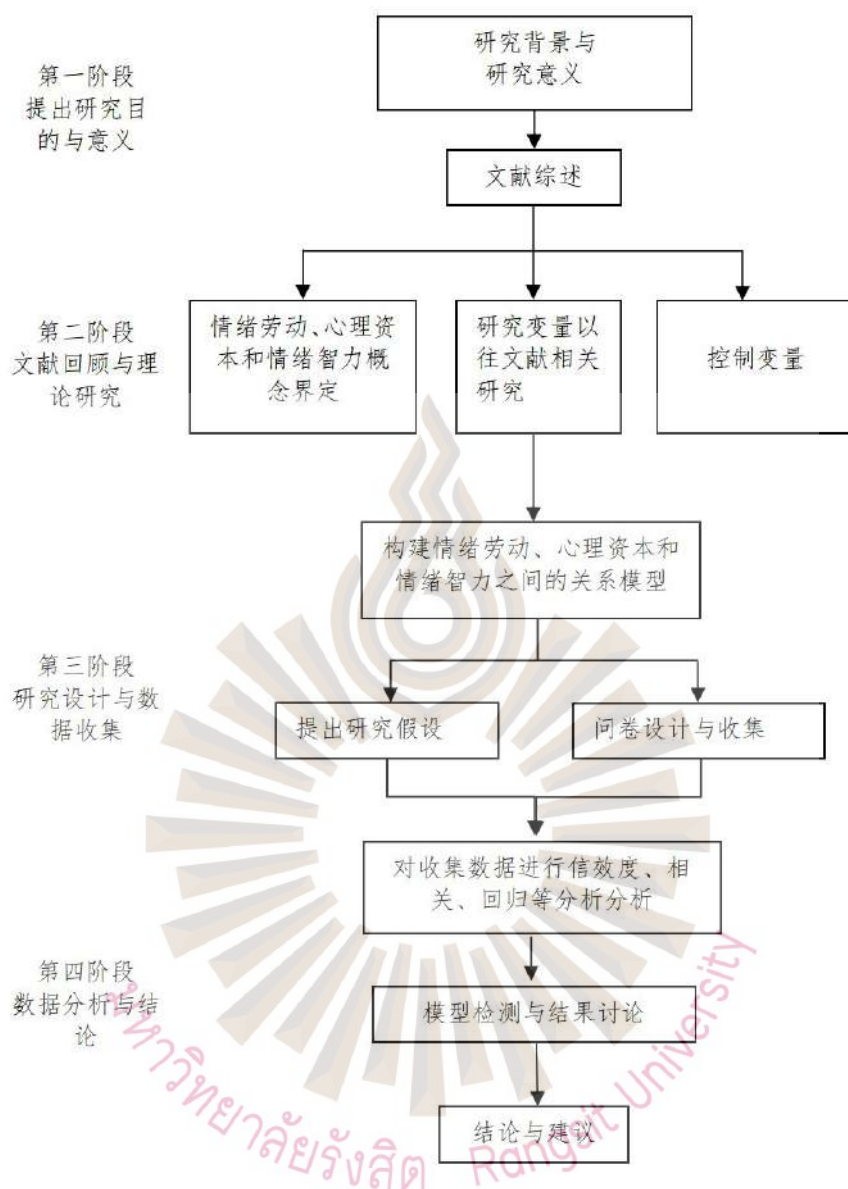


图1.1 研究技术路线图

1.6 研究创新点

国内外有关情绪劳动的有关文献随着这一理论的引进与应用而越来越丰富多样，且文献内容大多聚焦于情绪劳动的作用因子、发展过程及展望等构思维度上，其中关于情绪劳动对心理动力的作用的资料不少，本章将进一步详细探讨二建构理念不同层面间的理论作用关系。

情绪劳动对心理资本的影响机理还不够完善，本研究将引入全新的两个中介变量—心理资本及情绪智力层次以丰富和完善情绪劳动对心理资本的影响机理。

情绪文化对心理动力的作用研究，基本都是在西方文化背景领域进行的，本文将研究东方文化—中国和疫情后的旅游业这两个大背景下服务业中导游人员的情绪劳动对心理资本的作用机理。尤其是，随着近年来关于云南的负面新闻的频繁发生，基于情感劳动下的旅游者心理健康问题是非常需要我们的思考和探索的。目前，关于旅游者情绪劳动问题探讨最多的是在人力资源管理领域，而旅游者的心理资本与情绪能力培养领域也鲜有人所涉及，本章将介绍并说明情绪劳动下与心理资本和情绪能力之间的浅层内涵和联系，并说明了旅游者在情绪劳动下对心理资本与情绪能力的重要作用，并期待可以受到社会各界的关心和注意，进而推动旅游者的心理资本与情感能力发展。



第 2 章

文献综述

2.1 文献综述

2.1.1 情绪劳动的定义

Lee和Madera (2019) 描述到个人致力于情感的管理, 以及在公共之前创建一个大家能够看得到的面部动作表情或躯体动作用以描述工作中个人情感商品化的现状。Hochschild (1989) 则在其工作中, 首次看到了空乘人员在服务旅客时做出了情感上的牺牲。然后, Ashforth和Humphrey (1993) 指出情绪劳动是指员工个体经过不懈努力表现恰当的、理性的情感以适应社会组织和职业发展的需要。Wharton和Erickson (1993) 则定义了拥有情感劳动能力的雇员个人应该包括下列三种因素, 首先是工作者必须是与顾客有接触, 如声音、身体语言等。其次是面向客户时, 员工表达的情感合乎组织的需要。最后就是, 管理人员可对雇员的情感劳动加以管理。Morris和Feldman (1996) 描述情感劳动是在人际交往的过程中, 对于符合职业特点的情感和表现, 由员工通过自身努力、策划和管理的过程。

Ashforth和Tomiuk (2020) 指出, 情绪劳动是一种有效的行为, 它可以帮助员工更好地满足组织和职业的要求和期望, 通过对于情绪的调整来提高工作效率和绩效。Grandey和Sayre (2019) 进一步指出, 情绪劳动是一种心理加工的过程, 它可以帮助员工更好地理解 and 掌握工作内容, 从而更好地完成工作任务。林尚平 (2020) 指出, 情绪劳动是一种不断调整自身情绪的过程, 以满足社会需求, 并利用情绪来影响他人的情绪, 从而达到自身目标的行为。Wang、Hall和Taxer (2019) 所定义情绪劳动, 是指企业为实现公司或社会的任务与目标, 向人们中介自己情绪与感觉的过程行为。张金荣、徐静娴和来微萍 (2020) 定义情绪劳动是个体在工作中为了达成公司的绩效考核目标不断地改善情绪而做出的努力。

而国内对于情绪劳动的研究也有许多给出了自己的定义，但国内学者对于情绪劳务的定义都有不同的看法，但是通过作者的研究发现，许多论文对于情绪劳动的介绍，大抵以 Hochschild (1989) 的观念为主轴，辅以研究对象的特性而加以陈述。

目前而言，国内外研究学者们都尚未对内部情感劳动状态有个统一一致的概念，而通过对以上文献回顾与分析，研究者的工作着重点主要在内部情感状态，内在情感处理以及对外情感表现这三个方面，但不可否定，他们提出的概念定义相互补充，给后来的学者们对情绪劳动有了比较全面的认识。

目前有关导游情绪劳动方面的研究成果相对较少且并无很有说服力的实验研究，而对于服务业方面的情绪劳动研究文献目前中国国内外也有研究者进行过研究调查。如，季小雨与曾智 (2021) 作了关于我国医务工作者情绪劳动研究的可视化分析的研究，该文在介绍医务工作者情绪劳动的基本定义和特点的基础上，系统分析了我国医务工作者情绪劳动的基本状况，认为为了开展情绪劳动管理工作的意义和重要性，并就医务工作者情绪劳动管理工作的发展路径做出了初步研究。官斐 (2017) 在其硕士毕业论文酒店一线人员情感劳务调查中表明了，酒店员工在从事情感劳务时，其情感劳务表现战略(表层行动和深层行动)受团队原因和个人原因的影响，同时调查也表明酒店人员过长时间从事情感劳动，可能导致职工情感疲劳并降低员工满意度，甚至出现集体辞职情况等。许丽君 (2017) 在实证研究的基础上，以旅游者在服务流程中的情感波动为起点，描述了旅游者情感曲线图，研究了旅游者情感和旅游者满意度间的联系，提出了改变旅游者感受的主要原因，最后给出了通过旅游者情感曲线来改善旅游者评价的一些方法。胡君辰和杨林锋 (2019) 在以某大企业营业厅的服务员工为目标而进行的“情绪劳动“要求与情感耗竭：对情绪劳动方式的中介影响分析中认为，专注性分类通过表面性行为、深层行动和中性媒介直接影响情感耗竭；规则性和中性媒介直接影响情感耗竭；严格性包含了表面行为与深层性行为之间的情感耗竭；复杂性则主要是直观或透过表面行为的情感耗竭。汤超颖等人 (2021) 在研究服务业中情感智能、行为和情感劳动之间的联系中，在情感智能

模型和动力理论的基础上，给出了情绪智商能够通过内外部动力，改变情感劳动决策的假说并据此进行了证明。到目前为止，在我们可以搜索资料的领域中，仍未能看到针对旅行社方面的与劳动有关方面的资料。

2.1.2 情绪劳动的维度及测量

研究者对情绪劳动的认知已经深刻地影响了它的结构，从提出情绪劳动这一概念以来，情绪劳动的维度一直以多元化的视角存在，相关研究也不断涌现，但是，学术界尚未形成一致的观点和标准来界定情绪劳动的维度。Hochschild (1989) 指出，情绪劳动可以分为表面表现和深层内涵两个方面。根据Ashforth和Humphrey (1993) 的定义，情绪劳动的表演可以被分成情绪劳动表层表演、情绪劳动深度表演和情绪劳动自然表演。而根据Morris和Feldman (1996) 的研究，情绪劳动可以被分成时间、敏感度、复杂性和失调四个维度。而Brotheridge和Lee (2003) 定义情绪劳动维度为频率；强度；多样性，持久性；表面行为；深层行为。根据汤超颖等人的研究 (2021)，情感劳动可以分为表现正面情感、控制负面情感以及管理别人悲观情感三个方面。

通过对文献的翻阅和总结，我们可以将情绪劳动的维度从两个层次去研究，一可以从强调外在组织期望，其次则是强调内在调节加工。

Yin等 (2019) 指出，情绪劳动应该被区分为四大层次：情感表达的频次、与顾客或客户的互动频次、专注度、关注程度、多样性以及情绪失调。这些维度都是为了满足员工的情感需求，并且在情绪表达规则与个体情感认知不一致的情况下，可能产生矛盾和冲突。随后，他们在现有的理论基础上又开展了全新的理论探讨与研究工作，对以往的四维构成重新调整为三个构成，即情感表达的频率变化，情感表现的持续性与情感失调。Grandey和Sayre (2019) 对情绪劳动的层次做出了拓展，将它界定为六维结构，即频次、力度、多样性、持续、表面行为、深层活动等。Davies (2020) 通过研巧与探索，提出了情感劳动的新维度除去了已有的力度、频次、多样化、持续以及情感失调之外，还需要包括情感努力构成全新的六维结构。而国内研究者吴天佑则将情感劳动三大结构，

即表达正向情感；抑制负向情感；对管理其他负向情感，强调其内在的调节加工方面。

Hochschild (1983) 首次在其文章中提出了情绪劳动的概念，并将情绪劳动分为表层演出和深入演出两个维度。而Grandey和Sayre (2019) 在进一步的研究中，更加深入地阐释了情感劳力的本质，并将其分为表层演出和深入演出两个维度。根据Ashforth和Humphrey (1993) 的研究，将情感劳力的范畴扩展到了表面演出、深层演出和自然演出h三个方面，以更全面地理解表演的本质。Kruml (2020) 则指出了情感劳动从也理加工的角度来看可以界定为二维构成，即情感力量与情感失调。Davies (2020) 在其撰写的论文上将情感疲劳界定为三维构成，即自然情感调整、情感失衡、蓄意不同步行为、表面行动和深度行动。Diefendorff等 (2005) 根据已有理论分析给出了情感疲劳的三维结构，即表面演出、深入演出和真实演出等.在本分析的概念模型中，情感疲劳一般遵循Grandey和Sayre (2019) 所给出的二维结构，即深入演出和表面演出。

情绪劳动的前因变量：

Kruml和Geddes (2020) 认为，情绪劳动的前因变量由个人变量以及工作变量和情景变量三个部分所构成。其中，个体变大量已有实证研究结论发现量主要包括：

1) 性别：

在情绪劳动方面，女性比男性具有更多的情绪表达，且女性比男性展现更多的笑容更值得人们期待。Hochschild (1989) 指出，无论是在家庭生活还是工作中，人们都希望女性能够更好地管理自己的情感，而他的研究发现，女性的年龄变化对情感劳动的负面影响是明显的 (Morris等, 1996; Grande, 2020; Kruml, 2020)。女性比男性更容易受到情感的干扰，并且更有可能按照组织的规则来表达自己的情感，因此，她们更适合从事情感密集型的工作。

2) 年龄:

Hochschild (1989) 指出, 年龄是影响情绪劳动的一个重要因素, 因为年长者拥有更多的情绪记忆, 能够更深刻地体验情绪。Kruml (2020) 等学者进一步研究发现, 年龄差异会对情绪劳动产生重要影响。随着年龄的增长, 人们拥有更多的情绪体验和记忆, 这使得他们能够更好地表达自己的情绪, 因此, 他们比年轻人更容易应对情绪挑战。

3) 个性:

个性对个体行为决策和情感感受产生重要作用, 其对情绪劳动的作用是不言而喻的。Diefendorff等 (2005) 研究证实了五大人格 (OCEAN) 对个人情绪劳动决定方式的重要作用。

4) 情绪智力 (情商):

个人的情绪和意志能力可以反映出其情商水平。情商在调节个体情绪感知、管控和表达方面具有关键性作用。

5) 工作经验:

相比于新雇员而言, 老雇员的情绪劳动能力更强, 他们具有更多和客户打交道的经历, 具备较丰富的情感处理经历与技能, 更易于进行情感劳动。另外, 老人们容易通过深层情感体验进行深层行为, 进而减少心态失衡。

6) 自我监控能力:

在个体控制的作用下, 个人对客户行为的敏感性、自身情感感受和心态表现也起到重要的作用, 而个人则偏向于通过深层行为来应对客户的行为。高心理资本的个人更偏向于组织自身的情感表达, 更易于按照自身的情感表达规律体现出更多的情感劳动, 特别是深层活动, 以更好地满足让顾客满意的服务需求。

目前，随着学界对情绪劳动概念与层次的理解越来越难以统一，加上对情绪劳动量表研究成果的多样化，各个研究者对情绪劳动前因变数表的研究结果，因侧重差异而不同。

结果变量表明，情绪劳动可能会导致情绪消耗、工作疲劳以及导致工作满意度的下降。

1) 情绪耗竭：

Hochschild (1989) 认为自己的情感资源或心理动力均已用尽，没有了主动性，在工作中产生焦虑、挫折感等的情绪状态，即为情感耗竭。身体在从事动作时，情感表现的时间与力量越大，其内在的情感感受和外在的情感表现的分离感觉就越剧烈，如果长期没有改变，会引起身体的情感耗竭。

2) 工作倦怠：

Hochschild (1989) 在指出了情感劳动概念之后，又根据情感劳动对个人的消极影响，做出了初步分类。个人进行外在情感劳动时所做出的表面行动与深层动作都必须付出相应的心理能量，但一旦个人内在的情绪感觉和实际情感表达之间的不统一而长期不能改变，随着劳动时间的增长，个人就会产生工作疲劳等消极后果。一些研究者 (Tolich,2021;Wharton,2021) 等人指出工作疲劳是和情绪劳动最为有关的负作用。

3) 工作满意度：

也有学者 Rutter 和 Fielding (1988) 认为情绪劳动会耗费员工大量心理资源，员工在工作过程中对情绪的持续消耗和压制会造成员工满意度的下降。Schmutte (1999) 将关注点放在个体的自然情绪表达上，发现个体表达积极情绪与员工满意度成正相关。高情绪劳动者承受的压力可能会导致情绪失衡、工作疲劳，从而降低工作效率，使得他们比低情绪劳动者更难获得满意的工作成果。

影响情绪劳动的调节变量：

导游的情绪表达规则是情绪劳动理论的核心，它不仅可以帮助员工更好地理解 and 掌握情绪，而且还能够有效地调节个体的情绪，从而达到组织绩效目标。研究表明，组织环境中的各种因素都能够对员工的情绪劳动产生重要的影响。

1) 工作自主性:

他们的工作自主权决定他们的操作权力和公司对他们的权限范围。Grandey 和 Sayre (2019) 研究指出员工自主权和员工满意度的正向相关性。员工自主权越大，则员工就越不排斥对情绪与劳动的付出。这也从一定意义上说明了组织授权对员工满意度的直接影响。

2) 组织支持:

团队支援主要是指团队工作时的上司支援与同僚支援。Abragam 等人 (1998) 的研究也证实了，组织支持对情感劳动的社会调节作用。组织支持对情感劳动策略中的自然行为和社会表层行为均有重要的影响，而与此同时，社会参与也有助于提高人们的社会认知。

3) 组织承诺:

Grandey 和 Sayre (2019) 指出，团队承诺也被称为“个人与团队合作的心理”，是一项重要的心理，它可以激发个人采取更深层次的行为，从而提升团队的整体效能。心理契约理论的研究也表明，组织承诺是影响员工绩效和工作满意度的重要因素，有利于降低员工的不良情绪和离职率。

经过大量文献研究，国内外学者对情绪劳动的理论基础进行了实证分析，但由于切入点差异，得出结果存在一些差异，而且在界定和分析有关因素方面也未能达成一致。通过对情绪劳动发生过程的研究，我们建立了一个系统模型，用来描述影响情绪劳动的各种因素。

2.1.3 情绪智力的概念

研究表明, Salovey和Mayer (1990) 认为个人具有能力去控制自身和别人的心理状态和情感, 并能够有效地认识和运用这种信息来指导自身的思维和行动。Daniel (1995) 的研究进一步证实了这一观点, 即个人具有自我调节的能力, 能够理解自身的感受, 并能够有效地控制自身的感受。Bar-On (2020) 说明情感智力是直接影响人应对社会环境要求和各种压力的各种情感的、性格的和人际关系才能的总和。Daniel (2020) 指出情感智力还应包含个人在具体情境中的应对、抉择和转化的才能。吴雯芳 (1995) 定义情感智力看作是个人中介和管理自身和他人情感的才能的总和。王晓钧 (2020) 和赵红 (2021) 则提出了情感智能是研究个人的情感判断、感情表现、管理和运用情感的综合功能, 研究个人对自己和别人情感的洞察力。张进辅教授 (2021) 认为情感是一类非认知性的心理功能, 该心理功能主要由情感发现、情感判断、情感应对、情感调节, 以及情感表达等五个层面所构成。

2.1.4 情绪智力的维度及测量

Meyer和Salovey (1990) 的情感能力研究为分情感评估表达、情感控制、运用情感指导表达。Salovey和Mayer (1990)认为, 情绪能力主要包括认知评价表达能力、认知引导能力、认知分析与处理能力、情绪调节促进能力。Wong和Law (2021) 提出了一种新的方法来评估个人情绪, 并将其应用于实际情境中, 以达到调节情绪的目的。Wang等 (2019) 把情感智力维度分为了, 认识自己、管理自己、自己激励、感知别人情感、妥善处理关系,同时认为情感智商维度包含, 自己感觉、自己管理、社会知识, 以及交往技能。

情感智力的模型结构在一九九零年还不健全, 把动机因子引入模型中还不合适, 因此偏离了情感智能的含义。原因于此, Salovey和Mayer (1990)分别加以了修改, 删掉了情绪动机因子, 但突出了情感的认知成分, 尤其强化了情感和思考之间的联系, 以及把情感和情绪转换为创造性思想的功能, 以及对思考的推动作用, 使这个模型变得更加清晰完善, 从而建立起了情感智力四层次的概

念基础。

根据Wong和Law (2021) 的研究，情感智力不仅仅是一种工作表现和情感劳动的相互反应意义，而是一种新的概念和架构，它可以被划分为四个层次：自身情感测评 (Self Emotional Appraisal，简写SEA)、测评其他情感 (Other's Emotional Appraisal，这些层次的结合，为情感智力的发展提供了一个全新的视角，从而使得情感智力的发展更加有效和全面。OEA、Regulation of Emotion和ROE这三种功能的划分，清晰地展示出情感知识在人们心理中的普遍性，它们可以帮助我们更好地理解 and 掌握情感，并有效地调整情感。研究表明，能力模式的情感智力具有很高的预测效度和组织效率，这一结论得到了Wong和Law (2021)的证实 (WLEIS)，他们基于中国社会背景，利用学员和员工的数据，制定了一份包含十六个问题点的情感智力量表。Wong和Law经过实验证明了在中国语境下的情感智能，使用WLEIS测定量表和MEIS测试量表，可以很有效的预估了我国雇员的工作业绩。

经过对情绪智商有关文献的整理后，本研究人员认为可以把影响企业员工情绪智商的各种因素归于以下三个方面，一是人口学变量，二是个人的心理特征。

2.1.4.1 人口学变量

关于情感人口学变量，以往的研究成果都重点考虑了性别特征、职位、年龄段和受教育水平等对情感智力的因素。

1) 性别因素

许多科学研究已经证实，性别可能明显地影响情绪智商。Bulik等 (2005) 研究表明，情绪智商中存在着性别差异，女子情绪智商水平明显超过男子。Amelang和Steinmayr (2021) 在德国，以高中生和已从事过社会工作的研究人员为调查样本，均发现了女子的情绪智商分数明显超过男子。研究者还指出，女子情绪智商明显高于男子具有跨文化的一致性。此外，其他许多研究成果也证

实了情感智商之间存在的性别差异 (Neisser等, 2016; Pandey和Tripathi, 2021)。

2) 职业类型因素

除了性别因素之外，职业类别也会直接影响情感智商。Bulik等 (2005) 以领导、老师、医务人员、护士、管理人员为对象，结果显示出现职位类别会直接影响情感智力水平。具体表现来看，领导和经营者情感智能水准最大，老师情感智能水准较低，其差别处于明显层次。学者认为，这是由职位特点导致的，老师普遍急需较高的智能水准，对情感智能水准的诉求水平程度接近经营者和领导人群。Bar-On等 (2020) 的分析则表明，联邦德国警官和卫生服务工作人员之间的情感智商水准具有明显差别，联邦德国警官工作人员总体的情感智商水准明显超过了卫生服务工作人员。上述研究成果都证实了，个人所从事的职位性质不同也会直接影响情绪智商水准。

3) 年龄因素

许多研究已经证实，个体的年龄段对情感智能具有正向的作用，Mayer等 (1997) 指出，情感智力同传统智慧类似，会伴随年纪的增加而提升。他们以五百零三名成年 (平均值年纪23岁) 和二百二十九名青少年 (平均值年纪13.4岁) 作为观察对象，其结果显示，中年人的情感智能程度明显优于年轻人。由此研究者们指出，情感智能水平是伴随年纪增加而持续增强的。Nikolaou与Tsaousis (2020) 的实验还表明，情感智能水平与年纪之间有明显正相关性，被试的年纪越大，情感智能水平就越高。

4) 教育水平因素

Nikolaou和Tsaousis (2005) 以高中，大学生和研究生为实验样本，结果表明受高等教育程度同样会反映被试的情感智能，被试的文凭越多，其情感智能程度就越好。也表明被试的文化程度和情感能力有明显相关性。研究者指出，由于被试受高等教育程度的提升，学生能够更好的认识、控制和利用自身的情感。

2.1.4.2 个体心理特征的影响

在个人情绪心理特征方面，重点介绍情感心理因素、认识能力心理因素和性格因素三个方面对个人情绪智力发展的影响。

1) 心理健康因素

心理能力模型和混合模型共同提出，个人的心理能力是开发情感智能的重要依据，心理还离不开情感认知、心态调整和管理、乐观性格等情感智力因素。已有许多科学研究证实了心理对情感智能的重要作用。Schutte (2020) 等人透过元数据分析对七千八百九十八名被试的调查显示，身心健康与情感智力呈明显关系；根据Schutte (2020) 和Nikolaou (2020) 的研究结果，身心健康与情感智力之间存在着显著的联系。此外，他们还发现，心理状态是影响情感智力发展的最重要因素。David (2021) 的研究表明，心理健康水平与情绪智力水平之间存在显著的负相关关系，这一发现为我们提供了一个重要的线索，即心理健康水平可以显著影响情绪智力水平。

2) 认知能力因素

心理行为模拟的代表人物Mayer等(1997) 曾指出，由于情感智能中包括了认知功能成分如情感与思维能力，所以，一般的认知功能会导致情感智能，而混合模型中亦有类似的看法。而许多实验资料亦表明，情感智能和一般认知功能之间具有关联。Schulte (2020) 以一百零二名大学生为对象，结论表明认知程度对情感智能有重要作用，它能够解决百分之二十点六的情感智力水平。Warwick and Nettelbeck (2004) 的研究也表明，认知技巧中抽象逻辑推理要素与情绪智力存在显著正相关 ($r=0.36, p<0.05$)。

3) 人格因素

Goleman (2021) 所建立的混杂模式中包括了性格的因素，所以混杂模式的支持者认为性格原因是直接影响情感智力的主要变数。Ciarrochi等 (2021) 选择了一百一十四名国家的大学生为对象，讨论了性格原因对情感智力的负面影响，

结果显示认为移情、外倾性、尊重心、开放性等人格原因与情感智力呈明显相关性。另外，Schulte (2021) 的研究成果也表明，大五性格中的五个人格类型都对直接影响情感智能具有很关键的作用。但心理行为模式的支持者指出，情感智能也包括性格因素，所以，他认为个人的性格因素不能直接影响其情感智能程度。

2.1.5 心理资本的概念

随着积极心理学与主动组织行为学的蓬勃发展，心灵资本投资也已开始引起了国内研究者的普遍重视，心灵投资已成为了一个崭新的专业范畴，为企业管理者充分认识与开发现有资源和对企业人力资源部门的高效管控，提供了一种崭新的视野。心理资本的概念首先呈现在市场经济、资产学和社会主义等的论文中，Goldsmith等 (1997) 在《心理资本与人力资本对劳动报酬的负面影响》一文中首先明确提出了“心理资本”这一定义，心理资本是一个可以直接影响人类个体的效率的特点，以积极组织社会心理学和积极组织行为学的观点作为参考框架，明确提出了以强化社会个人的正向心灵动力为核心内容的积极组织心理资本定义，使人类开展更加重视心理资本这一定义及其有关的实证研究和运用。

心理资本的理论，早期常运用在心理经济学和社会学的分析中。例如，经济学家Goldsmith等 (1997) 指出，心理成本是一种反映个人的自我认知的观念，而由这些观念而产生的各种活动能够对个人劳动效率造成正面甚至负面的作用。在此基础上，心理资本也可以认为是指个人在受早期影响下所产生的特殊心理机制。

随着20世纪90年代积极心理学领域的发展，心理资本这一概念开始逐渐被引入心理学研究范畴。Luthans和Youssef (2004) 指出，心灵资本是一个积极向上的心态，它可以激发个人采取正确的、有益的行动，从而改善自身的生活质量。Luthans和Youssef (2004) 等对于心理资本有更加清晰的定义“可通过计划性的启发与启迪使个体拥有凌驾于人力与社会资本范畴的积极心理要素”。

Goldsmith等 (2017) 对心理资本的概念作出了修正, 具体体现为: A.自我效能感是一种能力, 它可以帮助个人在面对挑战时保持信心, 并且在必要时能够调整实现目标的方式。此外, 自信也是一种能力, 它可以帮助个人主动归属于当前和未来的成就; 韧性, 即个人在处于不良环境或者出现问题时可以坚持、快速恢复和克服从而可以获得成功。

目前, 学者对心灵人力资本的性质有三个截然不同的看法: 第一, 特征论, 指出心灵人力资本是一个性格特征, 具有影响个性的绩效和幸福工作指数。例如, Goldsmith等 (2017) 指出, 积极心理动力是一个真正有效提升自身工作效率和企业信心的积极心理状况, 它有助于激发自身形成正向的积极组织动机, 进而提高工作绩效和企业信心; “类现象”指出, 心理资源具有独特的特征, 既有稳定的状况, 也有相对固定的状况, 因此, Goldsmith等 (2017) 提出, 应采取有效的干预手段来激发这些特征, 以达到最佳的心理效果。随着心理健康研究的不断深入, 越来越多的学者认可综合理论, 即心理健康成本不仅仅是心理特质变量的类状态变量, 而是一个连续的心理状态变量, 它能够从多个角度来探索心理资本, 从而为心理健康研究带来新的视角。

心理资本是指职工个人积极的心态状况和特征, 属于个人的优势资源, 可以弥补工作中的各种资源损失或提高资源投入, 所以, 根据工作需求一个体资源模式, 心理资本对工作需求以及其结果变量之间的影响关系存在着调节效果。具体来说, 在职工个人心理投资水平变化较大的情形下, 心理资本成为个人资源时, 会弥补职工个人因为采用的情感劳动变化战略 (表层演出和深度演出) 所造成的各种资源损失或提高对各种资源的投放, 减少了人员的工作疲劳, 从而激励了人员更高的工作激情, 进而体现出更多的组织公民化行为; 而在公司员工个人私理资本水平相对低下的情形下, 又缺乏更多的各种资源来补充公司员工们因为付出而损失的各种资源, 同时又缺乏对其他各种资源的支持来调动员工的工作激情, 这样, 公司员工们也就无法体现出更多的组织公民行为。科学研究表明, 心灵资本不仅可以直接影响个人的行为, 还可以调节某种心态。赵简和张西超 (2010) 的研究表明, 心灵资产可以改善压力和上班疲倦相互之间

的关联；而周艳红等人的研究也证实了，心灵资产管理可以调节工作满意度与关系绩效相互之间的关联。因此，心灵资产在个人行为 and 心态方面都具有重要的调节作用。

例如，一个工人长期采用表面表演方式，容易产生工作倦怠等消极情绪，导致不情愿在工作中体现出组织公民的行动。但是，由于他的心理资本素质较高，可以补偿因奋斗而损失的人力资源，克服不好的实际工作情况，反而乐意在工作中体现出组织公民的行动。另一个优秀员工则更擅长深层演绎，在对待客户时可以主动调整自身的心态，使自身置于内在积极向上的精神状态中。当他们处在这种精神状态时，他们会更乐意在工作中体现出组织公民的言行。假如这位优秀员工的心理资本能力较高，他们会影响自身的态度和行为，从而更多地展现出组织公民的特质。所以，文章中提出的心理资本理论可以调整在情绪劳动中表层表演与不同层次社会组织或公民行为之间的关联。具体来讲，在个人心理资本水准较低时，擅长进行表层演出的人员，往往不愿在实际工作中体现出不同层次的组织公民化行为；而在心理资本水准较高时，擅长进行在表层演出的人员，则反而乐于在实际工作中体现出各个层次的组织公民化行为。同时认为心理资源可以调整情绪劳动的深度表现与各个层次组织公民行为的关联，即随着组织心理资源能力的持续增强，深度表现对各个层次组织公民行为的正面作用关系加强。

2.1.6 心理资本的维度

因为人们对心理资本内涵认识的不同，在心理资本层次界定上也会产生矛盾的区别，因此学术界对心理资本层次结构上主要存在着四种不同看法，

二维结构说，Goldsmith等人 (1997) 提出将心灵资产分成自尊与控制点，柯江林等 (2009) 则划分人际型心灵资产与事务性心灵资产。三维结构说，Luthans等 (2007) 则划分心灵资产层次为梦想、信心和坚毅。根据四维结构理论，心灵资产包含自尊、自我效能感、控制点和情感稳定性。同时，Luthans等 (2007) 则将其进一步区分为信心、愿望、快乐和坚韧性四个维度。随后也给出了五维

结构说，将心理资本区分为情绪稳定性、想象力、开放感、宜人性和责任心五个维度，而Page (2004) 则指出，这五个维度应该进一步细分为信心、愿望、坚毅力和诚实。

前因变量：

Taylor和Brown (1988) 指出，工作的挑战性越大，员工就越有可能激发出更多的希望，且员工拥有较强的自主调整意识，就可帮助他们较好地应对困难，并从中获得成功。员工感觉到的团队鼓励越多，他们就越容易表现出积极向上的态度。同时，受过良好教育的员工更有可能拥有希望和积极向上的心态。研究表明，领导的鼓励和团队的承诺对员工的期望有着重要的影响。

1) 组织支持感

Eisenberger等 (2001) 研究中提出，组织关怀感是指个人所感觉到的来自组织层次上的关怀。组织环境等因素中有的个人心理资本。不但需要关注企业，更需要关心个人身边的微社会群体，同时对个人的帮助程度也是非常关键的。组织支持感可以增加人们对自我力量和人生价值的认识，组织给他们的帮助和他们的感受是成正比的，组织的帮助可以使他们的感受更加愉快。当企业面临更多挑战和困难时，POS可以提供物质上的支持和精力上的鼓励，从而缓解公司员工压力，并有效降低心理健康和精力上的负面影响。

2) 工作挑战性

Hackman与Oldham (1976) 指出，富有挑战性的工作可以有助于员工增加希望。目标过低或是过于轻易实现会导致个人期望状态的下降，当面对简单的任务时个人的内心力量无法被调动。雇员产生了内心的情感激励和工作重要性的必然关联；相反雇员一旦在工作中失去了这种特征，将感受不到或只能体会到积极的内心情感。

3) 自我强化

Taylor和Brown (1988) 指出, 个人可以通过积极的自我激励行为来提升自己的能力, 这种能力的提升需要不断加强自我, 以便更好地应对外界的挑战。耐心是一种重要的能力, 它可以帮助人们在挫折和压力下恢复信心和勇气。当人们面临困境时, 如果能够拥有良好的自我调节能力, 就能更容易地克服困难, 并获得成功。

2.2 理论基础

2.2.1 情绪智力理论

情感智能是近年来对商业公司很有启发的理念之一, 它的观点认为, 管理者认识并掌控自身与身边员工情感的水平将决定公司是否有良好的业务成绩, 正如其他诸多重要管理学观念的重大突破一样, 情感智能的思想最初也是来自业务范围之上。

全美高校中逐年增加的学员变得富有威胁性和形成抑郁心态的个案使Goleman (2021) 对这一现状展开了深入研究. 丹尼尔·高曼对全球一百二十一家企业与机构的一百八十个收入的胜任特征模式加以分析后表明: 百分之六十七的胜任特征与EI (情感智力) 有关. 在他一九九五年发表的《情感智力》一书中, 高曼介绍了他的研究结果。他指出, 人们的自主意志、自己制约、勇气和全情参与等才能对个人命运的负面影响在大部分时期内都要比智商更为重要。高曼宣称假如忽略了情绪智力原因的出现, 对我们自身发展是无益的, 而孩子更应当在小学时期就着手受到情绪智力的教育。

高曼的这部启示式作品对于激发商业中关于情绪智力范畴的认知发挥着非常关键的意义。

目前情感智商理论主要有三类: Mayer和Salovey (1995) 提出了情感智商的定义, 并为情感智商下的定义是“情感智商是社会智慧的组成部分, 包含辨别与调控自身和别人的情感, 并且利用情感信息引导思考的能力。哈佛大学心理

学家将情感与智力能力定义为：一种能够认识自己情感，控制冲动和烦恼，做出明智决策，并在面对挑战时保持冷静和快乐的力量。这种力量可以概括为五大层面：认识自己情感，控制自己情感，精神刺激，了解别人情感，以及恰当对待人际交往。**Mayer和Salovey (1995)**认为，情感智能是一种综合性的力量，它可以帮助人们应对外界环境的挑战和压力，同时也是决定一个人是否获得成功的关键因素，它影响着人们的身心健康。**Bar-on**的理论模型认为，情绪智力是一种人类社会知识和能力，它可以帮助个体有效地应对环境要求，并且可以从五个维度来构成个体内在成分：人际交往、社会适应性、压力控制和一般情感。这一理论模型的进一步发展，为我们更好地认识和应对环境提供了重要的参考依据。

2.2.2 价值共创理论

2.2.2.1 价值共创背景

1) 体验时代到来。

伴随中国改革开放的不断深入，市场也在持续地壮大，竞争日益激烈，为社会发展带来了新的机遇和挑战。消费者的收入不断提高，消费者的消费行为、需求和生活方式也开始发生巨大的变化。随着物质生活的不断改善，消费者对个人体验的重视程度也在不断提升，他们的体验需求正在深刻地影响着我们的社会生活。因此，关注体验、发展体验经济已经成为一种时尚潮流。

二零一三年，清华大学在通过对市场与营销经济特征的研究总结中认为，中国当代居民消费需要的经济特点主要体现为如下几方面：1) 从接触商品的方面来看，人们开始不再满足于被动的受到企业的引导与控制，转而积极的投入于商品的设计和和生产；2) 从消费行为的内容看，公众化的标准商品日渐失势，对个性化产品和服务的要求愈来愈高；3) 从社会价值追求看，现代消费者已经由关注商品本身转化到更关注在接触商品时的体验，而现代人消费行为似乎并不仅仅着眼于获得什么样的商品，他们更重视在哪里，以及怎样获得这一商品，不但关注结果，而且关注过程。

相比于非感受市场经济，体验市场经济的特点产生了很大的变化，表现为：体量市场经济从体量市场经济转化为不体量市场经济；规模市场经济的目标从单一的个人目标转换为多样化的个人目标；公司技术从创新性服务转化为为客户提供创新性服务；公司从封闭运行转化为开放运行；商品和服务的竞争从“体验”竞争转化为多元竞争。

2) 价值创造过程发生变化。

传统上，消费者通常被看作是与企业隔离的，因为公司是价格的独立提供者，而企业则是价格的主要消耗者，他们是公司商品交换的中心，在企业中只是被动的受到了市场的价格配置。Pahalad和Ramaswamy (2003) 认为，由于社会环境的改变，特别是互联网的发达，消费者获得更加的方便和全面，他们已经可以比较方便的与商品或信息的提供者进行直接的交谈，他们已从大众走向了演出的舞台。

企业角色的这一转变将导致公司并没有独立的部门采取行动，而必须关注顾客在公司业务中的每一个阶段所产生的作用。Pahalad和Ramaswamy (2003) 认为，如果顾客能够积极参与每个阶段的价值创造过程，双方可以进行合作交流。顾客既可透过特色社群参加活动，也可能以见多识广的个人身份参加活动，而价值则产生于特殊顾客在特殊时段、特殊场所，或者特殊背景的合作创新过程。但这里的价值是以顾客为中心，并反映到所有顾客的一致感受之中，而并非以企业所提供的业务成果和商品为载体的价值，因为价值的产生流程中早已产生了改变。

3) 价值共创内涵本质

Pahalad和Ramaswamy (2003) 指出，价值共创企业的价值来自特定的消费者在特定的场所、特殊的时刻或者事件的场合所带来的个性化的感受。而个性化的感受则源自于消费者和客户双方在特殊的体验条件下的交流。消费者可以与多个组织进行交流，组织也能够通过消费者组织的主题社区平台进行交流，即便是同一消费者，在不同的时期、场所和时间背景下所形成的消费者感受也

可以是不同的。在不同的空间和事件场景下，消费者的期望以及活动范围和水平的不同也可能对共同产生的感受造成干扰。

2.2.3 认知—情感个性系统理论

认知—情感个性系统学说，也叫做CAPS学说，由美国心理学家Walter与YuichiShoda在一九九五年所共同创立。CAPS理论指出行为的影响与改变，是受行为和环境之间的相互影响、作用，而环境也不只是狭义层面的外在社会条件(如人际情境)，而是它包含着人类内在活动的社会控制过程，换句话说，外在的社会情境和内在的调节反馈都是情境的特征(情境刺激)。个人将经历编码过程和行动过程，而环境激励将对个人的认知过程、情感感受和行动决策产生作用。在这种过程中，个人对环境信号的处理与认知过程有所不同，故而部分认知—情感单位被兴奋，而某些单位则会遭到压抑，从而干扰活动进程。其中，认知—情感单位(CAUs)共同组成了个体与环境相互作用过程的内在单元和活动过程的动力单元。CAPS研究对环境、意识、情感和行动的相互作用关系建立起系统的结构，突出了意识—情感单元与环境刺激和行动反应间的重要影响和桥梁功能，对于理解环境与行动过程的内部机理有着重大参考价值。

2.2.4 情绪认知评价理论

20世纪80年代，Biggs等(2017)发现Lazarus和Folkman在情绪理论研究的基础上首先提出情绪感知评估理论一，为情绪过程的形成奠定了全新的理论框架。Biggs等(2017)在后续研究中，认为个体情绪反应和情感体验都会受到感知评估过程的控制，即人们并非无缘无故地对不重要的事物产生情绪，而只是对与意义和目标相关的事物产生了情绪。所以，人们在遭遇情绪的冲击或面临潜在压力时，个体会形成初始评价、次级评估的评价流程，从而影响后续的情绪应对流程二。在初评阶段，个人会评价情绪发展与目标一致性、目标实现程度等的关联；在此评价段，个人会对情绪发展发生的意义进行深入分析，而具体的情绪反应以及情感感受也会在这一阶段形成，并影响之后的相应行为；在应对阶段，个体会基于认知评价的结果采取改变自身或环境的行动。

第3章

研究方法

本研究主要探讨中国云南旅行社的导游的情绪劳动对心理资本的影响，以及进一步分析情绪智力在中国云南旅行社的导游的情绪劳动与心理资本的关系中的中介作用下面分别对该方法的分析结构、问题前提、分析目标、抽样方式、分析过程和统计分析方式作出详尽阐述，并对量表进行预试分析其信效度。

3.1 研究框架

本课题研究主要探讨中国云南旅行社的导游的情感劳动、情绪智力和心灵资产之间的关系，同时探讨背景变项性别、年龄、收入在三个主要变量上的差异情况。在本章科学研究构架中，情感劳动为自变数，心灵资本为因变数，情绪智力为中间变数。科学研究构架如图3.1所示：

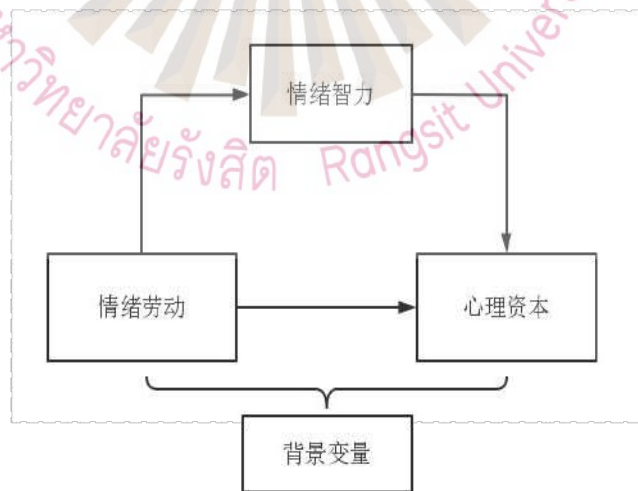


图3.1 研究架构图

资料来源：本研究整理

在当今服务型产业中，面对面互动沟通已经成为常态，工作人员的脸部语言表情和肢体话语也已经充分融合到生产和销售中，因此，工作人员的情感劳动将对企业产品价值的实现起着至关重要的作用，甚至可以说是决定性的因素。情感劳动工作者必须具备以下三个基本特征：1) 与顾客保持密切沟通；2) 能够准确把握顾客的情绪变化；3) 能够通过监督和训练来有效控制工作者的情绪状态。身为旅游观光的组成部分，导游员拥有独特的特征和性质。随着社会制度、意识形态和民族文化的变化，导游员的行业特征也变得越来越复杂化，包括社会价值、文化性、服务型、经济效益和涉外性等。旅游经营者应当制订严格的服务规范，以确保工作人员的心态和行为符合规范，防止导游服务人员的不良行为对客人的旅行体验产生不良影响。

本文心理资本，可理解为个性导游在工作中成熟与发挥能力过程中所体现出的一个积极的心理状况，也是促使个性发展与工作业绩提高的一个重要心灵来源，一般包括自身效率、快乐、希望、坚韧等四大基本要素。在个人层面上，心理资本指促使个人事业发展与改善工作业绩的心灵来源，在团队层面上，心理资本指通过投资提升的员工业绩最终达到服务团队的资本效益，从而增强企业竞争优势。此外，由于心理资本具备可衡量性与可管理性，而且能够透过培训获取，所以旅游公司也能够透过投资和发展导游的心灵资产，训练员工形成健康、积极、开朗的工作情绪，从而带动导游员工以积极向上的心态投身工作，进而调动队伍活力与热情，从而推动工作业绩提高。

文中提到的情感能力指的是将导游人员带旅行团在面临不同的社会环境下，能够展现出不同的情感能力，以协助个人的发现，从而增强控制情感的功能，并降低心理压力的形成，以及通过理性的情感感知能力，来解决自身与别人之间的情感冲突。

通过之前的研究和整理，作者提出了以下假设。

3.2 研究假设

基于实验目的和主要问题，本实验通过回顾资料，给出的假设如下：

H1：不同背景变项 (性别、年龄、收入) 的中国云南省导游在情绪劳动存在差异。

H1a：不同性别的中国云南省导游在感知情绪劳动上存在差异。

H1b：不同年龄的中国云南省导游在感知情绪劳动上存在差异。

H1c：不同收入的中国云南省导游在感知情绪劳动上存在差异。

H2：不同背景变项 (性别、年龄、收入) 的中国云南省导游在心理资本上存在差异。

H2a：指不同性别的中国及云南省导游，在心理资本方面的差别。

H2b：不同年龄的中国云南省导游在心理资本上存在差异。

H2c：不同收入的中国云南省导游在心理资本上存在差异。

H3：不同背景变项 (性别、年龄、收入) 的中国云南省导游在情绪智力上存在差异。

H3a：不同性别的中国云南省导游在情绪智力上存在差异。

H3b：不同年龄的中国云南省导游在情绪智力上存在差异。

H3c：不同收入的中国云南省导游在情绪智力上存在差异。

H4：中国云南省导游的情绪劳动对心理资本具有正向显著影响。

H5：中国云南省导游的情绪劳动对情绪智力具有正向显著影响。

H6：中国云南省导游的情绪智力对心理资本具有正向显著影响。

H7：中国云南省导游的情绪智力在情绪劳动和心理资本之间具有中介作用。

3.3 研究对象

本文所要进行研究的中国云南旅行社的导游，目前，云南省有注册导游约1.9万人。其中，昆明市就有约1.1万人。本研究选择云南省为调研区域，然后在昆明的各大旅行社发放问卷。昆明市既是云南省的首府城市，也是云南省的政治、金融、文化中枢城市，又是国家“一带一路”的主要前沿节点，向着南亚东南亚的主要入口，全新的城市定位赋予了昆明市更多的职责与重任，同时昆明市也成了众多海内外旅客首选的云南省第一站。

本研究采取便利抽样的方式，研究所需的数据均来自问卷调查，发放与收集方式主要通过云南各大旅行社通过旅行社的管理人员向到公司上班的导游发放问卷。通过计算，400份问卷较为合适，考虑会有无效问卷，为此预计发放500份正式问卷。

3.4 问卷设计

本文在进行量表设计前进行了充分的数据查阅与研究，所取得的资料具备了相当的可靠性。从问题设计上大致有这样三个过程：首先，在有关文献研究和资料分析的基石上，开展了调查，进行访谈的原因是为了了解导游工作中的实情况。从而可以帮助作者更好地了解更多的内容，从而制定出更好的问卷。然后根据之前的研究情况进行整理，并完成研究初稿；第二，首先进行对问题的修改，并减少对研究中易引起误解的测量问卷题项，并确保问卷测量题项在研究内容上与本文的研究重点相符；第三，开展了对问卷调查的预测试工作。在进行调查以前，已选取了云南最大的旅行社K的60名导游进行了问卷的预测试，并咨询了相关专家对问卷涉及进行测试，得到良好的结果后，确立了最终的问卷。

问卷内容一般由二部分内容组成，第一部分为对被试者信息的采集，具体

题项如下表3.1

表3.1 被试者基本信息收集

维度	题项	来源
性别	1. 男； 2. 女；	李姜锦&刘春，2020
年龄	1. 25岁以下； 2. 26-35岁； 3. 36-45岁； 4. 45岁以上；	
年人均收入为	1. 5000元及以下； 2. 5001-10000元； 3. 10001-20000元； 4. 10000元以上；	
学历	1. 高中及以下； 2. 大专； 3. 本科及以上；	
月所得	1. 5000元及以下； 2. 5001-10000元； 3. 10000元以上；	
服务期限为	1. 三年以内； 2. 3—5年； 3. 6—10年； 4. 10年以上；	

材料来源：笔者根据资料整理、修改编制

第二部分为问卷主体部分，主要询问受访者关于研究的变量的感知度，本研究这部分的问题主要由情绪劳动、情绪智力和心理资本组成。在量表的设计中，本部分的问题借鉴了之前的学者的问卷的内容。

1) 情绪劳动量表

本研究的情感劳务量表，是使用的同样是由Brotheridge和Lee (2003) 所编制的情感劳务量表，此量表主要由二部分组成：表层展示与深度表现。此测试量表有较好的可信度。问卷根据调查需要共分为六个题项，前者的表层演出共设有三个题项，而深度表现则为三个题项。表层演出，经典选题为“想要最好的服务客户，我常常要掩饰内也的实际情感”；深度表现，经典选题为“面向客户时，我会积极感知公司要求传达的情感，而不仅仅是影响形象”。然后孙阳和王元 (2013) 在他们的基础上进一步完善了问卷，且信度和效度较好，所以本文最终采用其问卷进行发放和分析。

2) 心理资本量表

文章中主要参考的是由Luthans等人研究的PCQ量表 (Psychological Capital Questionnaire)，并从各大著名学术论文发布站点查询后所找到的关于心理资本问题论文中能有可借鉴意义的信息较少，因此文章中最后选用的是由李超平翻译的心理资本问题中文版本，并在此基础上参考了以往的研究结果并根据导游从业者的工作习性和特征，对部分信息加以调整后最终生成的针对导游工作者的心理资本问题，其测试量表分为四大层面：自我效能、希望、韧性，以及乐观，依照论文需求修改问卷题项后共设有16个条目。然后Luthans和Yourself (2007) 在他们的基础上进一步完善了问卷，且信度和效度较好，所以本文最终采用其问卷进行发放和分析。

3) 情绪智力测量表

黄炽森 (wong) 和罗胜强 (1998) 根据Davies等人的情感智慧定义，设计了一份情感智慧测量表，共有十六个问题，分为四个层次：自我情感评估、他人情感评估、自我情感使用和自我情感调节。这份量表的结构、聚合和区分效度都非常出色，得到了国内研究者的广泛认可。肖丽君 (2012) 在此基础上进一步完善了这份量表，使其信度和效度更加可靠，因此本文最终采用了肖丽君的问卷进行发放和分析。本文所设计量表如下表3.2。

表3.2 情绪劳动、情绪智力和心理资本因素测量表

变量	维度	题项	题项	来源
情绪 劳动	表层表演	我通常忍住了内心的真实感受没表达出来	1	孙 阳 & 王 元, 2013
		我时常需要假装热情而实际内心并不是如此	2	
		由于顾客的需要, 我会隐藏自己内心的感受	3	
	深层表演	服务好客户, 我会尽力让自己拥有好的心态状态	4	
		我试图去感受作为导游而必须向游客表现出的热情, 尝试着自己表现出的情感能表里一致。	5	
		我觉得写作最关键的部分在于控制自己的心理情绪, 使表达的激情发源于肺腑	6	
情绪 智力	了解自我	我有某种感受时我清楚地知道原因。	7	肖丽君, 2012
		我通常能从朋友们的行为中猜到他们的情绪	8	
		我通常能控制好自己的脾气并理智冷静地解决工作中的难题	9	
		我常为自己设定目标, 并努力完成这些目标	10	

表3.2 情绪劳动、情绪智力和心理资本因素测量表（续）

心理 资本	控制自我	我非常了解自己的情绪。	11	Luthans & Yourself, 2007
		我有很强的观察和理解他人	12	
		情绪的能力		
		我能很好地控制自己的情绪	13	
		我经常告诉自己，我是一个	14	
		有能力的人		
	了解 他人	我通常能清楚明白自己对人	15	
		和事的感受		
		我能更敏锐地洞悉他人的心	16	
		态和想法		
		当我生气的时候，我通常都	17	
	自信	会在短时间内冷静下来		
		我会经常鼓励自己	18	
		我很清楚自己为什么开心或	19	
		不开心		
		我身边的人的情绪通常我能	20	
	自信	够了解。		
		在控制自己情绪方面我有很	21	
		强的能力		
		在工作中我经常激励自己要	22	
		做到最好		
	自信	和旅行社管理层见面之时，	23	
		在我面前能很自信地说明我		
	自信	导游职责范围之类事情		

表3.2 情绪劳动、情绪智力和心理资本因素测量表（续）

	当我工作时，我认为可以帮助设定目标	24
	我认为本人可以与旅行社内外人员（团队社，旅游者等）交流联络，并探讨问题	25
	我相信自己能向同事陈述信息	26
希望	当发现自己的工作陷入困境之际，我会想到各种方法解脱出来	27
	目前，在努力实现我的工作理想同时我也精力充沛了	28
	想要达到自己目前的工作水平我可以想到的方法	29
	目前我正在完成给自己制定的任务中	30
	我能独立应对在工作中不得不去做的事情	31
	在面对工作中的压力时我通常能泰然处之	32
	因为以前经历过很多磨难，所以我现在能挺过工作上的困难时期	33
	在目前的导游工作中，我感觉自己能同时处理很多事情	34

表3.2 情绪劳动、情绪智力和心理资本因素测量表（续）

乐观	在工作中生活，在面临不可 决定的事务时，我常常希望 最好结果	35
	在看待自己的工作方面，我 总是看到事情光明的一面	36
	对于工作未来会发生什么， 我是乐观积极的	37
	工作时，我总相信“风雨过 后就是彩虹，不用悲观”	38

信息来源：由作者通过资料收集、整理等获得

笔者最终根据以上考量设计“云南导游情绪劳动与心理资本的关系研究——以情绪智力为中介变量”影响因素调查问卷，综上笔者对题项的整理修改，笔者最终的问卷调查分为被试者信息采集部分和问卷正文变量信息两个部分。问卷使用了Likert5级量表格式，从一到五显示非常不适合、一般、适合、特别适合。从“极度不符”到“极度相符”分值顺序从一递增到五，评分越低代表越偏向于不同意测量问题的表述，问卷详情见附件。

3.5 数据收集与样本统计

本调查问卷的发行主要是采取线下进行，问卷制作完毕之后通过各大旅行社的管理人员进行发放。这次一共发出了调查问卷五百多份，一共回收了四百五十二份调查问卷，最后再进行筛选，总共选出了四百二十多份调查问卷，整体问卷调查回收有效率超过了百分之八十四。

本研究主要利用调查方式收集资料，在收集调研问卷后，对原调研问卷加以过滤，以清除不合理问题并录入新调查资料，随后再将资料送入统计软件数据分析。利用SPSS25.0作为数据处理与统计分析的开发工具，主要应用的统计和分析结果的方式主要有数据信度分析、数据效度分析、评价性数据分析、不

确定性数据分析、相关性数据分析、回归数据分析等。并对结论加以深度剖析，根据前期文献研究，继续验证本研究，以实现预测目标。以下将此方法分述如下：

对预测调查问卷所得数据进行项目分析，确定各题项的区分度。通过计算各题项与问卷总分相关系数，若相关系数小于0.4，则说明题项与问卷没有显著相关，可进行删除。以调查成绩前百分之二十七为高小组，后百分之二十七为低小组进行t检验，以大于临界比值3.00作为判断依据(吴明隆，2010)。因此本研究在预试部分进行项目分析，以检验云南导游感知情绪劳动量表、心理资本量表和情绪智力量表题项是否需要删改。

本研究对云南导游感知情绪劳动、心理资本、情绪智力测量的相关数据开展探索性原因解析，研究分析问卷结果的有效性。构造效度采取因子分析法，因子分析结果确定构造效率的准则为，首先，公用变量因子应与设计时假定的测量结构形式相同，第二次，公因子的累积方差贡献超过百分之四十，第三次，所有题在公用变量因子上的负载值超过零点四。

描述统计主要是指通过观察取得现象的规律数量，继而再经过综合归纳和分析得出反映客观现象的规律性数量特征。本研究采用了云南导游的感知情绪劳动量表、心理资本数据量表、情感劳动智力表中所采集数据的均值、标准差、偏度、峰值指标，了解变量下数据的分布情况与波动性。具体的描述性分析将在第四章中体现。

本研究应用于t检定(t-test Analysis)和变异数方法(ANOVA)对样本差异性进行分析，对不同背景变项的云南导游感知情绪劳动、心理资本、情绪智力的差异性进行差异分析。针对不同背景变量的云南导游在感知情绪劳动、心理资本、情绪智力的差异采用t检定；针对不同专业的云南导游在感知情绪劳动、心理资本、情绪智力的差异采用ANOVA变异数检定进行分析。

相关性分析也有助于检验三个变量间的互相关联。本研究采用了皮尔森(Pearson)的相关系数，对云南导游感知情绪劳动、心理资本和情绪智力的相关

性进行分析,从而探究变量与变量之间的相关性,包括相关方向与相关强度。

回归分析的主要目的,在于通过收集大量的数据信息并进行数据分析,从而探索云南导游感知过程与劳动、心理资本、情感智力等因素间的预测效应联系,从而找出因素间的数学教育关系式。对云南导游的认知情绪劳动、心理资本、情感智力的回归研究,对云南导游认知情绪劳动对心理资本的影响、情感智力对心理资本的作用、云南导游认知情绪劳动对情感智力的作用,同时还要验证情绪智力在云南导游感知情绪劳动与心理资本之间的中介作用。

3.6 预试分析

为求本研究严谨性和可信度,于2022年09月1日至2022年09月30日实施本研究问卷预试,发放200份预试问卷,收回162份预测试问卷,有效回收率为81%。以SPSS统计软件进行项目分析、信度分析、效度分析,进行题目的删选及建构本量表信、效度。

3.6.1 情绪劳动量表预试分析

1) 情绪劳动量表项目分析

情绪劳动量表共6个题项,分为表层表演和深层表演这2个维度。如表3.3所示,极端组t检验得出,t值均大于3.0,且显著;题项与总分相关大于0.4,且显著;题项删除后Cronbach' α 值小于量表 α 值为0.951。各题项均通过检验,因此对该量表题项无需删改。

表3.3 情绪劳动量表项目分析

题项	极端组t检定 ≥ 3.0	与量表总分的相关 ≥ 0.4	题项删除后的 α 系数 < 0.948
情绪劳动1	9.160***	.724***	.945
情绪劳动2	14.825***	.716***	.946
情绪劳动3	7.831***	.616***	.946
情绪劳动4	6.451***	.616***	.947
情绪劳动5	9.211***	.770***	.945
情绪劳动6	9.257***	.724***	.944

注: *** $p < 0.001$.

资料来源: 本研究整理

2) 情绪劳动量表信度分析

在信度分析中, 本文采用Cronbach's α 指标进行衡量。由表3.4可知, 情绪劳动量表分为表层表演和深层表演这2个维度, 各维度的信度Cronbach's α 值都大于0.8, 量表总信度Cronbach's α 值为0.951, 说明该量表信度较好。

表3.4 情绪劳动量表信度分析

量表名称	维度	维度Cronbach's α	总信度
情绪劳动	表层表演	.835	.912
	深层表演	.911	

资料来源: 本研究整理

3) 情绪劳动量表效度分析

在预试阶段采用 EFA 探索性因素分析, 对问卷数据进行因子模型适应性分析。石洪波与吕亚丽 (2007) 建议按以下标准解释该指标值的大小: KMO值达到0.900 以上为非常好, 0.800~0.900 为好, 0.700~0.800 为一般, 0.600~0.700 为差, 0.500~0.600 为很差。

本研究以预试样本 ($n=162$) 进行探索性因素分析。由表3.6可知, 问卷数据的 KMO 度量值为0.957, 且通过 Bartlett 球形检验, 表明该量表满足因子分析的先决条件。其中, 因素负荷每题都大于0.5, 累计总解释变异量: 62.146%, 说明解释良好, 可以使用在正式问卷里。

表3.5 情绪劳动量表效度分析

维度	题项	因素负荷	KMO 值: .898 Bartlett 的球形度检验显著性: .000 累计总解释变异量: 62.146%
内部 IT 能力	1	.637	
	2	.712	
	3	.612	
外部 IT 能力	4	.620	
	5	.722	
	6	.612	

资料来源: 本研究整理

3.6.2 情绪智力量表预试分析

1) 情绪智力量表项目分析

情绪智力量表共18个题项,分为了解自我、控制自我和了解他人这3个维度。如表3.7所示,极端组t检验得出,t值均大于3.0,且显著;题项与总分相关大于0.4,且显著;题项删除后Cronbach'α值小于量表α值0.948。各题项均通过检验,因此保留所有题目。

表3.6 情绪智力量表项目分析

题项	极端组t检定 ≥3.0	与量表总分的相关 ≥0.4	题项删除后的α系数 <0.948
情绪智力1	9.914***	.708***	.935
情绪智力2	10.012***	.708***	.935
情绪智力3	5.137***	.593***	.931
情绪智力4	9.325***	.710***	.932
情绪智力5	8.976***	.694***	.936
情绪智力6	6.910***	.677***	.936
情绪智力7	10.811***	.712***	.933
情绪智力8	11.824***	.749***	.935
情绪智力9	7.415***	.657***	.931
情绪智力10	11.749***	.748***	.935
情绪智力11	14.826***	.808***	.934
情绪智力12	8.331***	.655***	.937
情绪智力13	7.723***	.646***	.937
情绪智力14	9.831***	.677***	.933
情绪智力15	10.317***	.671***	.937
情绪智力16	7.713***	.690***	.936

注: ***p<0.001. 资料来源: 本研究自行整理

2) 情绪智力量表信度分析

对情绪智力量表进行信度分析,结果如表3.7所示,情绪智力量表分为了解自我、控制自我和了解他人三个维度,各维度的信度Cronbach's α值都大于0.8,量表总信度Cronbach's α值为0.918,说明情绪智力量表信度较好。

表3.7 情绪智力量表信度分析

量表名称	维度	维度Cronbach's α	总信度
情绪智力	了解自我	.826	.918
	控制自我	.874	
	了解他人	.845	

资料来源：本研究整理

3) 情绪智力量表效度分析

本研究以预试样本 (n=162) 进行探索性因素分析, 由表 3.8 可知, 问卷数据的 KMO 度量值为 0.847, 且通过 Bartlett 球形检验, 其中, 因素负荷每题都大于 0.5, 累计总解释变异量: 78.444%, 说明解释良好, 可以使用在正式问卷里。

表3.8 情绪智力量表效度分析

维度	题项	因素负荷	
了解自我	7	.817	KMO 值: .847 Bartlett 的球形度检验显著性: .000 累计总解释变异量: 77.444%
	8	.777	
	9	.792	
	10	.769	
控制自我	11	.822	
	12	.732	
	13	.789	
	14	.827	
了解他人	15	.762	
	16	.765	
	17	.801	
	18	.746	
	19	.737	
	20	.756	
	21	.855	
	22	.760	

资料来源：本研究整理

3.6.3 心理资本量表预试分析

1) 心理资本量表项目分析

心理资本量表共 16 个题项, 分为自信、希望和乐观这 3 个维度。如表 3.9 所示, 极端组 t 检验得出, 心理资本 1, 心理资本 5, 心理资本 11 和心理资本 14, 共 4 项

极端组t检验数值小于3.0, 所以考虑进行删除。其余题项t值均大于3.0, 且显著; 题项与总分相关大于0.4, 且显著, 题项删除后Cronbach' α 值小于量表 α 值0.942。剩余题项均通过检验, 保留剩余题目。

表3.9 心理资本量表项目分析

题项	极端组t检定 ≥ 3.0	与量表总分的相关 ≥ 0.4	项已删除的 α 系数 < 0.942
心理资本1	13.448***	.806***	.906
心理资本2	11.453***	.690***	.910
心理资本3	8.020***	.665***	.910
心理资本4	13.275***	.743***	.908
心理资本5	11.453***	.690***	.910
心理资本6	10.539***	.675***	.910
心理资本7	11.066***	.751***	.908
心理资本8	10.479***	.727***	.908
心理资本9	12.356***	.740***	.908
心理资本10	13.923***	.793***	.906
心理资本11	8.738***	.720***	.909
心理资本12	10.087***	.733***	.908
心理资本13	10.398***	.756***	.908
心理资本14	2.578*	.321***	.918
心理资本15	11.164***	.741***	.908
心理资本16	9.894***	.671***	.910

注: *** $p < 0.001$.

资料来源: 本研究整理

2) 心理资本量表信度分析

对心理资本量表进行信度分析, 结合上面删除的问题1、问题5、问题11和问题14, 结果如表3.10所示, 心理资本量表总信度Cronbach's α 值为0.942, 冲动控制、健康习惯、抵御诱惑、专注工作或学习、节制娱乐五个维度的信度Cronbach's α 值分别为0.868、0.774、0.741、0.737。说明心理资本量表总体信度较好, 但抵御诱惑题项只有一个问题, 所以考虑对这个维度进行删除。

表3.10 心理资本量表信度分析

量表名称	维度	维度 Cronbach's α	总信度
心理资本	自信	.868	.942
	希望	.834	
	乐观	0.872	

资料来源：本研究整理

3) 心理资本量表效度分析

本研究以预试样本 ($n=162$) 进行探索性因素分析，由表 3.11 可知，问卷数据的 KMO 度量值为 0.949，且通过 Bartlett 球型检验，其中，因素负荷每题都大于 0.4，累计总解释变异量：55.815%，解释及格，可以使用在正式问卷里。表明该量表满足因子分析的先决条件。

表3.11 心理资本量表效度分析

维度	题项	因素负荷	
自信	23	.591	KMO 值: .941 Bartlett 的球形度检验显著性: .000 累计总解释变异量: 67.815%
	22	.606	
	23	.664	
希望	24	.660	
	25	.484	
	26	.529	
	27	.540	
	28	.486	
	29	.438	
	30	.599	
	31	.550	
	32	.654	
	33	.542	
乐观	34	.582	
	35	.447	
	36	.591	
	37	.591	
	38	.606	

资料来源：本研究整理

第4章

数据分析

4.1 描述性统计分析

此次调查共计发出有效调研问卷五百多份，共计收回了四百五十二份有效调研答卷，最后再进行甄别，总计挑出了四百二十份有效调研答卷，整体问卷调查有效性超过了百分之八十四。其中背景变量包括性别、收入、年龄等方面。

从表4.1中可以得知，在受访者的性别方面，男导游168人(占比40%)，女导游252人(占比60%)；

从表4.1中可以得知，在受访者的年龄方面，25岁以下143人(占比34%)，26-35岁140人(占比33.3%)，36-45岁108人(占比25.7%)，45岁以上29人(占比7%)；

从表4.1中可以得知，在受访者的学历方面，高中及以下112人(占比26.7%)，大专273人(占比65%)，本科及以上35人(占比8.3%)；

从表4.1中可以得知，在受访者的平均年所得方面，5000元及以下一百六十八人(占比百分之四十)，5001-10000元175人(占比百分之四十一.七)，10001元-20000及以上四十二人(占比百分之十)，20000元以上三十五人(占比百分之八点三)。

从表4.1中可以得知，在受访者的工作年限，工作3年及以下98人(占比23.3%)，工作3—5年168人(占比40.0%)，工作6—10年140人(占比33.3%)，工作10年以上14人(占比3.4%)；

表4.1 背景信息分析

	选项	频率	百分比
性别	男性	168	40%
	女性	252	
年龄	25岁以下	143	34%
	26-35岁	140	33.3%
	36-45岁	108	25.7%
	45岁以上	29	7.0%
收入	5000元及以下；	168	40.0%
	5001-10000元；	175	41.7%
	10001-20000元；	42	10.0%
	20000元以上；	35	8.3%
学历	高中及以下	112	26.7%
	大专	273	65%
	本科及以上	35	8.3%
工作年限	3年及以下	98	23.3%
	3—5年	168	40.0%
	6—10年	140	33.3%
	10年以上	14	3.4%

资料来源：本研究整理

本研究中,情绪劳动量表采用5点尺度计量,最小值为1,最大值为5。该量表数据均值为4.362,偏向最大值,说明较多人认同该量表题项描述,多数导游能感受到公司情绪劳动,其中细节如下。

表4.2 导游表层表演调查表

变量	平均值	标准差
表层表演		
1 我通常忍住了内心的真实感受没表达出来	4.4167	0.9793
2 我时常需要假装热情而实际内心并不是如此	4.3500	0.9712
3 由于顾客的需要, 我会隐藏自己内心的感受	4.4333	0.9273

根据表4.2导游问卷, 由导游所述的表层表演分析结果。我们得出, 最大平均值为问题1.3“由于顾客的需要, 我会隐藏自己内心的感受”, 4.4333, 这说明导游自己经常会隐藏自己内心感受, 如果顾客需要。最小平均值为问题1.2“我时常需要假装热情而实际内心并不是如此”, 4.35仍然大于4为经常。最小标准差为问题1.3“由于顾客的需要, 我会隐藏自己内心的感受”, 0.9273, 这说明大多数导游经常隐藏自己内心感受。

表4.3 导游深层表演调查表

变量	平均值	标准差
深层表演		
4 对于服务好客户, 我会尽力使自身拥有健康的心态状态	4.6832	0.8087
5 我试图去感受作为导游而必须向游客表现出的热情, 尝试着让自己表现出的情感能表里一致	4.5000	0.9297
6 我觉得写作中最关键的部分就在于控制自己的心理情绪, 让所表达的激情发源于肺腑	4.5833	0.9793

根据表4.3导游问卷, 由导游所述的表层表演分析结果。我们也知道, 其平均值的问题2.1“对于服务质量好客人, 我会尽力使自身具备正常的情感状况”, 4.6832, 这就表明他们自身也是对于服务质量好客人, 尽力使自身具备正常的情感状况。最小平均值为问题2.2“我试图去感受作为导游而必须向游客表现出的热情, 尝试着让自己表现出的情感能表里一致”, 4.5仍然大于4为经常。最小标准差的问题2.1“对于服务质量好客人, 我会尽力使自身具备正常的情感态度”, 0.8087, 它表示大多数旅游者都是出于服务质量好客人, 尽力使自身具备正常的

情感态度。

表4.4 导游心理资本调查表

变量	平均值	标准差
心理资本		
自信		
7 和旅行社管理人员见面时,在我面前能非常自信地说明自己导游职责范围内之类事情	4.5832	0.9259
8 当我导游的工作时,我认为你可以帮助设定目标	4.4333	0.8102
9 我认为如何才能够和旅行社外部人士(组团社,游客等)沟通联络,并提出问题	4.5830	0.9199
10 我相信自己能向同事陈述信息	4.5000	0.9829
希望		
11 在发觉自己的工作困难时,我会想各种方法解脱起来	4.4500	0.9816
12 目前,在实现我的工作目标时我精力充沛	4.5833	0.9790
13 为达到我目前的工作任务,我可以想到许多方法	4.5500	0.9284
14 目前,我正在完成给我制定的工作计划	4.6833	0.7917
15 我能独立应对在工作中不得不去做的事情	4.3833	0.7386
16 在面对工作中的压力时我通常能泰然处之	4.4667	0.9823
17 因为以前遭遇了不少苦难,所以我现在能挺过事业上的艰难时期	4.3167	0.9112
18 在目前的工作中,我感觉自己能同时处理很多事情	4.4833	0.9828
乐观		
19 在工作中,当遇到不能确定的事情时,我通常期盼最好结果	4.3833	0.9223
20 在看待自己的工作方面,我总是看到事情光明的一面	4.4667	0.9823
21 对于工作未来会发生什么,我是乐观积极的	4.5000	0.9297
22 工作时,我总相信“风雨过后就是彩虹,不用悲观”	4.5333	0.9823

根据表4.4导游的心理资本分析，当我们提出关于最大平均值的希望维度的问题“眼前我正要完成为自己制定的目标”，值为4.6833，这表示，导游已经同意了他们正要完成为自己制定的目标。最小值为希望维度问题4.7“因为以前经历过很多磨难，所以我现在能挺过工作上的困难时期”，4.3167.仍然大于4为“同意”等级；最小标准差为希望维度问题4.5“我能独立应对在工作中不得不去做的事情”，0.7386，这说明大部分导游都同意自己能独立应对工作中不得不去做的事。

表4.5 导游情绪智力调查表

变量	平均值	标准差
情绪智力		
23 我有某种感受时我清楚地知道原因。	4.4833	0.7477
24 我通常能从朋友们的行为中猜到他们的情绪	4.4500	0.9816
25 我通常能控制好自己的脾气并理智冷静地解决工作中的难题	4.6167	0.8045
26 我常给自我制定人生目标，并努力完成这些目标	4.5617	0.9223
27 我非常了解自己的情绪	4.5761	0.9758
28 我有很强烈的洞察和掌握别人感受的意识	4.5000	0.9829
29 我可以很好的管理我的情绪	4.4000	0.8068
30 我总是告诫自己，我是个很有实力的人	4.4333	0.9806
31 我通常能清楚明白自己对人和事的感受	4.4833	0.9828
32 我能敏锐地洞悉他人的心态和情绪	4.4823	0.9296
33 当我生气的时候，我通常都会在短时间内冷静了下来	4.6500	0.9712
34 我会经常鼓励自己	4.6000	0.8868
35 我很清楚自己为什么开心或不开心	4.3667	1.0730
36 我身边的人的情绪通常我能够了解	4.5667	0.8102
37 在控制自己情绪方面我有很强的能力	4.5766	0.8022
38 在工作中我经常激励自己要做到最好	4.5500	0.9816

根据表4.5导游情绪智力数据分析,我们得出最大平均值为问题“当我生气的时刻,我往往能在短时期内冷静下来”,值为4.6500,这说明,导游同意当他们生气时,能在短时期冷静下来。最小值为问题“我很清楚自己为什么开心或不开心”,4.3667.仍然大于4为“同意”等级;最小标准差为问题“我有某种感受时我清楚地知道原因”,0.7477,这说明大部分导游都同意自己能清楚地知道原因当有某种感受时。

情绪智力量和心理资本量表采用5点尺度计量,最小值为1,最大值为5,均值分别为4.5167和4.5726。说明较多受访者认同这两个量表中题项描述,均值接近4,说明较多受访者认为情绪智力和心理资本是有成效的。

同时标准差的数值在0.601-0.637之间,标准差较小,由此表明数据的波动较小,数据较为稳定。依Kline (2005)所指出,若偏态系数绝对值等于三,当峰态系数绝对值等于三后,被视为常态分配。情感劳动、情绪智力和心理资本的平均偏角分别为:0.552、0.167、1.187,峰态分别为:0.562、0.322、0.123,通过此结果即可知道三变量的偏角与峰态预测值都等于三,符合回归分析的基本前提,也有助于进一步深入开展回归数据分析。

表4.6 描述性统计分析

变量	均值	标准差	偏度	峰度
情绪劳动	4.3617	0.632	0.552	0.562
情绪智力	4.5167	0.601	0.167	0.322
心理资本	4.5726	0.637	0.187	0.123

资料来源:本研究整理

4.2 信度分析

可靠性分析技术是评价量表的工具一致性或稳定性。本次信度检验采用的是SPSS26.0作为检测程序。如下表四点三所示此次研究调查问卷中三个变量情绪劳动、情绪智力和心理资本的Cronbach α 信度系数都大于0.8,因而说明调查问卷的信度质量很高,可以采用这套问卷进行下一步的研究工作。

表4.7 情绪劳动信度分析

量表名称	维度	维度Cronbach's α	总信度
情绪劳动	表层表演	0.949	.889
	深层表演	0.961	

资料来源：本研究整理

如下表4.8所示此次研究调查问卷中三个变量情绪劳动、情绪智力和心灵资本的Cronbach α 信度系数都大于0.8，因而说明调查问卷的信度质量很高，可以采用这套问卷进行下一步的研究工作。

表4.8 情绪智力信度分析

量表名称	维度	维度Cronbach's α	总信度
情绪智力	了解自我	0.836	0.864
	控制自我	0.824	
	了解他人	0.818	

资料来源：本研究整理

如下表4.9所述，此次调查的问卷中对三种因素情绪劳动、情感智力和心理资本的 α ，信度系数都大于0.8，因而说明调查问卷的信度质量很高，可以采用这套问卷进行下一步的研究工作。

表4.9 心理资本信度分析

量表名称	维度	维度Cronbach's α	总信度
心理资本	自信	.856	0.853
	希望	.825	
	乐观	.832	

资料来源：本研究整理

4.3 效度分析

可靠性 (Validity) 分析就是指调查的可靠性，它通常用来说明进行这项调查的测量方法和调查是否可以有效地计算出需要检测的物品的质量。本次研究的

效度检验，其目的是测量本次的调查问卷是否具有有效性，也就是说要确定此次研究的调查问卷所选出的变量测量提项是否具有合理性和此次的调查问卷是否符合研究者的预期研究目标和研究目的。

在这项工作中，引入了探索型因子分析技术 (EFA) 对于效度做了检验。其检验顺序是，先做KMO检验与Bartlett球性检验，在这两项检验通过后，再进行因子分析。本研究通过SPSS26.0对回收样本数据进行上述检验后，结果如表4.5-4.7所示。

本研究以样本 (n=420) 进行探索性因素分析。由表4.10可知，情绪劳动量表问卷数据的 KMO 度量值为0.888，且通过 Bartlett 球型检验，表明该量表满足因子分析的先决条件。其中，因素负荷每题都大于0.5，累计总解释变异量：61.817%，说明问卷解释良好，研究数据良好。

表4.10 情绪劳动量表效度分析

维度	题项	因素负荷	
表层表演	1	.695	KMO 值: .888
	2	.606	Bartlett 的球形度检验显著性: .000
	3	.726	累计总解释变异量: 61.817%
	4	.768	
深层表演	5	.729	
	6	.740	

资料来源：本研究整理

本研究以样本 (n=420) 进行探索性因素分析。由表4.11可知，情绪智力量表问卷数据的 KMO 度量值为0.917，且通过 Bartlett 球型检验，表明该量表满足因子分析的先决条件。其中，因素负荷每题都大于0.5，累计总解释变异量：75.818%，说明问卷解释良好，研究数据良好。

表4.11 情绪智力量表效度分析

维度	题项	因素负荷	
了解自我	7	.782	KMO 值: .917
	8	.832	Bartlett 的球形度检验显著性: .000
	9	.817	累计总解释变量: 75.818%
	10	.777	
控制自我	11	.792	
	12	.769	
	13	.822	
	14	.732	
了解他人	15	.789	
	16	.827	
	17	.762	
	18	.696	
	19	.728	
	20	.683	
	21	.712	
	22	.718	

资料来源: 本研究整理

本研究以样本 (n=420) 进行探索性因素分析。由表4.12可知, 心理资本量表问卷中数据的KMO度量值是零点八一九, 且通过 Bartlett 球型检验, 表明该量表满足因子分析的先决条件。其中, 因素负荷每题都大于0.5, 累计总解释变量: 70.501%, 说明问卷解释良好, 研究数据良好。

表4.12 心理资本量表效度分析

维度	题项	因素负荷	
自信	23	.801	KMO 值: .819
	22	.746	Bartlett 的球形度检验显著性: .000
	23	.737	累计总解释变异量: 70.501%
	24	.756	
希望	25	.685	
	26	.760	
	27	.801	
	28	.746	
	29	.737	
	30	.756	
	31	.685	
	32	.760	
	33	.801	
	34	.746	
乐观	35	.737	
	36	.756	
	37	.685	
	38	.760	

资料来源: 本研究整理

4.4 差异性分析

4.4.1 性别差异性分析

不同性别的导游在感知情绪劳动、情绪智力和心理资本上是否存在显著差异, 将以平均数、标准差与独立样本 t 检验加以分析。性别的一组设置分别为男性和女性, 分析结果如表 4.9 所示, 结果显示导游感知公司情绪劳动 p 值为 0.352, 大于显著标准 0.05, 所以此项不显著。说明现阶段研究对象中, 在感知情绪劳动这个维度上, 不同性别的导游之间没有差异。情绪智力变量中 p 值为 0.225, 大于显著标准 0.05, 所以此项不显著。说明在此阶段, 不同性别之间的

导游在情绪智力上的感知没有差异；心理资本 p 值为 0.324，大于显著标准 0.05，所以此项不显著。结果显示，在此阶段不同性别导游在心理资本的纬度上没有感知差异。

综上所述，如果H1a并不存在，说明现阶段的世界范围内，各种性别导游之间在对情绪劳动的认识上并没有区别；假设H2a不成立，则说明现阶段研究对象中，不同年龄的人在情感智力方面，并没有区别；而假设H3a不成立，则说明现阶段的研究对象中，在心理资本上，不同年龄的人导游之间并没有区别。

表4.13 不同性别的导游在感知情绪劳动、情绪智力、心理资本的t检验

变量	男性		女性		t	p
	M	SD	M	SD		
情绪劳动	4.23	0.68	4.34	0.56	0.867	.352
情绪智力	4.18	0.66	4.25	0.51	1.476	.225
心理资本	4.15	0.68	4.16	0.57	0.974	.324

资料来源：本研究整理

4.4.2 年龄差异性分析

不同年龄的导游在感知情绪劳动、情绪智力和心理资本上是否存在显著差异，将以平均数、标准差与 ANOVA 单因子变异数检定进行分析。年龄上依次设定为二十五周岁以内、26-35周岁、36-45周岁和四十五岁以上四大阶段，分析结果如表 4.10 所示，结果显示，不同年龄段导游在感知情绪劳动上， F 值对应的 $p=0.04$, $p < 0.05$ ，所以此项显著，代表不同年龄段的导游在感知情绪劳动上有显著差异，通过对比平均值可以得出，25岁以下的导游在情绪劳动的感知上大于其他年龄段的导游。在不同年龄段导游情绪智力上， F 值对应的 $p=0.01$, $p < 0.05$ ，所以此项显著。同时经过对比平均值，25岁以下年龄段导游在情绪智力的感知上大于其他年龄段导游。在心理资本上， F 值对应的 $p=0.01$, $p < 0.05$ ，所以此项显著。对比平均值，25岁以下年龄段导游在心理资本的感知上大于其他年龄段导游。

故假设 H1b、H2b、H3b均成立，说明现阶段研究对象中，代表不同年龄段的导游在对情绪劳动、情绪智力和心理资本的感知上均存在显著差异。

这一结果与之前马璐 (2014) 和许太明 & 梁威 (2017) 等作者的研究类似，表达了不同的年龄的导游在情绪劳动、情绪智力和心理资本上的感知和建设是不同的，年纪大的导游的情绪劳动、情绪智力和心理资本会优于年纪较轻的导游，因为他们经历的更多，会有更多的经历去让他们去服务好每一位游客。

表4.14 不同年龄导游在感知情绪劳动、情绪智力、心理资本的ANOVA方差检验

变量	情绪劳动		情绪智力		心理资本	
	M	SD	M	SD	M	SD
25岁以下	3.9942	.82964	4.1460	.76979	3.9851	.699
26-35岁	3.9707	.48994	3.9881	.48324	3.9754	.599
36-45岁	3.9333	.53975	3.9812	.49833	3.9058	.564
45岁以上	4.2334	.47262	4.2850	.44797	4.2207	.728
P	0.04		0.01		0.01	
F 值	2.796**		5.623***		5.370***	

资料来源：本研究整理

4.4.3 收入差异性分析

不同收入的导游在感知情绪劳动、情绪智力和心理资本上是否存在显著差异，将以平均数、标准差与 ANOVA 单因子变异数检定进行分析。收入分级设置为四个等级，分别为 5000 元及以下、5001-10000 元、10001-20000 元和 20000 元以上，分析结果如表 4.11 所示，结果显示，不同收入的导游在感知情绪劳动上，F 值对应的 $p=0.198$ ， $p > 0.05$ ，所以此项不显著，代表不同收入的导游在感知情绪劳动上不存在显著差异。在不同收入的导游在情感智商水平上，F 值对应的 $p=0.207$ ， $p > 0.05$ ，故此项结果很重要，表明了不同收入的导游之间在情感智商水平方面并不具有明显区别。在心理成本中，F 值对应的 $p=0.106$ ， $p > 0.05$ ，

故此项概念很重要，也代表着各种收入类型的人导游在心理成本方面并不具有明显区别。

故假设 H1c、H2c、H3c均部分成立，说明现阶段研究对象中，不同收入的导游在感知情绪劳动、情绪智力和心理资本上没有差异。

表4.15 不同收入导游在感知情绪劳动、情绪智力、心理资本的ANOVA方差检验

变量	情绪劳动		情绪智力		心理资本	
	M	SD	M	SD	M	SD
5000元及以下	3.9597	.73317	3.9000	.69970	3.8705	.73767
5001-10000元	3.9390	.50775	3.8730	.45271	3.7703	.50078
10001-20000元	4.0104	.49011	3.8843	.48923	3.8218	.48718
20000元以上	4.2260	.29159	4.1474	.25200	4.1154	.35518
P	0.198		0.207		0.106	
F 值	1.562		1.526		2.053	

资料来源：本研究整理

4.4.4 学历差异性分析

不同学历的导游在感知情绪劳动、情绪智力和心理资本上是否存在显著差异，将以平均数、标准差与 ANOVA 单因子变异数检定进行分析。学历将划分为三种，分别：中学及之下、大专和硕士及之上，研究结论如图四点一二所示，结果表明，由于不同学历的导游在情感劳动中，F值相应的 $p=0.287$, $p>0.05$ ，所以此项并不重要，也表示了不同学历的导游在对情感劳动的感知方面并不具有明显区别。在不同学历导游的情感智商上，F值所对应的 $p=0.053$, $p>0.05$ ，故此项很重要，表示了不同学历的导游所在情感智商的感知上不存在显著差异。在心理资本上，F值对应的 $p=0.016$, $p<0.05$ ，所以此项显著。对比平均值，高中及以下学历的导游对心理资本的感知显著于其他学历的导游。

此结果与裴政等 (2020) 研究类似，表达不同学历的导游对于心理资本的感

知是不同的，因为他们不同的学历面对的岗位和选择也不同，更多高中及以下文凭的导游会从事导游的工作更早一些，而且退路较少，所以会更坦然，面对生活，他们不太会去调客人，而会不断加强自己的心理资本的建设。

表4.16 不同学历的导游在感知情绪劳动、情绪智力、心理的ANOVA方差检验

变量	情绪劳动		情绪智力		心理资本	
	M	SD	M	SD	M	SD
高中及 以下	4.013	.697	3.969	.654	3.936	.686
大专	3.979	.524	3.863	.530	3.791	.564
本科及 以上	3.855	.598	3.762	.504	3.687	.552
P	.287		.053		.016	
F 值	1.253		2.961		4.206**	

资料来源：本研究整理

4.4.5 工作年限差异性分析

不同工作年限的导游在感知情绪劳动、情绪智力和心理资本上是否存在显著差异，将以平均数、标准差与 ANOVA 单因子变异数检定进行分析。工作期限设定为四大时间段，分别是：1年及以下、1—5年、6—10年和一零年以上。分析结果如表 4.14 所示，结果显示，不同工作年限的导游在感知情绪劳动上，F 值对应的 $p=0.330$ ， $p > 0.05$ ，所以此项不显著，代表不同工作年限的导游在感知情绪劳动上不存在显著差异。而不同工作年限的导游在情绪智力上，F 值对应的 $p=0.466$ ， $p > 0.05$ ，所以此项不显著，代表不同工作年限的导游在情绪智力上不存在显著差异。在心理资本上，F 值对应的 $p=0.763$ ， $p > 0.05$ ，所以此项不显著，代表不同工作年限的导游在心理资本上不存在显著差异。

表4.17 不同工作年限导游感知情绪劳动、情绪智力、心理资本ANOVA方差检验

变量	情绪劳动		情绪智力		心理资本	
	M	SD	M	SD	M	SD
1年及以下	3.898	.940	3.854	.884	3.838	.926
1—5年	4.041	.396	3.958	.407	3.887	.469
6—10年	3.976	.503	3.862	.490	3.801	.499
10年以上	3.958	.684	3.921	.582	3.885	.584
P	.330		.466		.763	
F 值	1.147		.853		.763	

资料来源：本研究整理

4.5 相关性分析

在定量研究中，想要测量数据与数据之间的关系时，包括变量之间的关系情况和这种关系之间的强弱程度，通常会使用相关性分析。为了解昆明零售企业A的情绪劳动对心理资本的影响，本研究采用 Pearson 相关分析对情绪劳动、情绪智力和心理资本之间进行相关性检验。由表4.15可知，导游对情绪劳动、情感智力与心理资本三种因素二二间者具备着明显正相对关系，而导游的对感情情绪劳动与情感智力间也出现着正相关关系，故二者因素间的有关系数约为0.852 ($p<0.001$)，二者之间也具备着显著正相关联系；情感劳动能力和情感智力导游感知情绪劳动能力和心理投资期间呈现正相关关系，二者变数间的相关系数分析结果显示为0.837 ($p<0.001$)，两者间出现强正相关关系；情绪智力和心理资本期间呈现正向相应联系，两者变数间的相关系数为0.902 ($p<0.001$)，二者之间呈现强烈正向联系。

变量间相关系数分析的绝对值等于零点七五，因此我们只能初步猜测在接下来的回归分析中可能存在并发生着多重共线性，具体的共线性表现，将会在回归分析中通过方差膨胀系数 (VIF) 进行检验。

表4.18 相关性分析

	情绪劳动	情绪智力	心理资本
情绪劳动	1	/	/
情绪智力	0.852***	1	/
心理资本	0.837***	0.902***	1

相关分析

注：*** : $P < 0.001$;

资料来源：本研究整理

4.6 回归分析

在回归分析中，本研究共设立 4 个研究模型，经数据拟合得出结果如表 4.16 所示。在回归解析以前，必须先对模型经过共线性检验，由图四点一六可以得出，四个模式的不同自变量 VIF 值均等于 10 个 (张新民、沈杰、俞顺章，1995)，所以均不具有多重共线性问题。

本部分为了求证假设 H7，中国云南省导游认为情绪智力在情绪劳动和心理资本之间具有中介作用。首先确认导游感知情绪劳动与心理资本之间的关系，然后确认导游感知情绪劳动与情绪智力之间的关系，其次确认导游情绪智力和心理资本之间的关系，最后把导游感知情绪劳动和心理资本都放入回归中，如果导游感知情绪劳动和心理资本之间的关系变弱，则情绪智力为部分中介。由表 4.16 可知，在模型 1 中，F 值为 838.576，对应的 p 值为 0.000。调整后的 R 平方值为 0.677，表明模型中的导游感知情绪劳动可以解释心理资本为 67.7%。因此进一步观察自变量导游感知情绪劳动，其 β 系数为 0.837，对应的 p 值为 0.000，所以中国云南省导游在情绪劳动对心理资本具有正向显著影响。因此假设 H4：零售企业 A 导游在情绪劳动对心理资本具有正向显著影响。

在模型 2 中，F 值为 1292.733，对应的 p 值为 0.000。调整后的 R 平方值为 0.764，表明模型中的导游感知情绪劳动可以解释情绪智力为 76.4%。因此进一步观察自变量情绪劳动，其 β 系数为 0.852，对应的 p 值为 0.000，所以中国云南省导游在情绪劳动对情绪智力具有正向显著影响。因此假设 H5：中国云南省导

游在情绪劳动对情绪智力具有正向显著影响成立。

在模型3中，F 值为1842.684，对应的 p 值为0.000。调整后的R平方值为0.821，表明模型中的情绪智力可以解释心理资本为 82.1%。因此进一步观察自变量情绪智力，其 β 系数为0.902，对应的 p 值为0.000，所以中国云南省导游在情绪智力对心理资本具有正向显著影响。因此假设 H6：中国云南省导游在情绪智力对心理资本具有正向显著影响成立。同时，进行下一步，对于情绪智力在感知情绪劳动和心理资本之间具有中介效果进行检测。

在模型4中，F 值为182.037，对应的 p 值为0.000。调整后的R平方值为0.825，表明模型中的感知情绪劳动和情绪智力可以解释心理资本为 82.5%。因此可以进一步考察自变量情感劳动与中介变量情感智力，其中情感劳动 β 系数为零点一三一，相应的p值为零点零零零，而对比模型一，中国导游感觉情绪劳动影响力明显减小，同时，其情感智力 β 系数也是零点八四一，相应的p值为零点零零零，所以中国云南省导游认为情感智力在情感劳动与心理资本之间存在着中介效应，为部分中介。因此假设 H7：中国云南省导游认为情绪智力在情绪劳动和心理资本之间具有中介作用成立。

表4.19 回归分析

因变量：心理资本

	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4	VIF
	心理资本	情绪智力	心理资本	心理资本	
	β	β	β	β	
情绪劳动	.836***	.852***		.181***	1.132
情绪智力			.902***	.822***	1.132
R ²	.618	.735	.822	.726	
调整后的R ²	.617	.734	.821	.725	
F	728.576***	692.733***	1262.615***	182.037***	

注：1. *** p < 0.001.

2. β 为标准化回归系数.

资料来源：本研究整理

第 5 章

结论

本文主要为研究结果及建议，重点梳理了情感劳动、情绪智力与心理资本之间的关联，并针对第四章的研究结论加以了梳理和总结，并对研究假设做出了结论并给出相应意见。共分三节，第一节主要为研究结果；第二章为科研建议；第三章为科研限制和未来科研建议。

5.1 研究结论

本研究提出7个假设。

对于假设H1：不同背景变项(性别、年龄、收入)在的中国云南省导游在情绪劳动存在差异。经差异分析结果显示，除了各个年龄段的在情感劳动上有明显区别之外，其他不同变量在情感劳动上均不具有明显区别，H1部分成立。

对于假设H2：不同背景变项(性别、年龄、收入)在的中国云南省导游在心理资本上存在差异。经差异分析结果显示，除不同年龄段导游在心理资本上有显著差异外，其他背景变量在心理资本上均不存在显著差异，H2部分成立。

对于假设H3：不同背景变项(性别、年龄、收入)在的中国云南省导游在情绪智力上存在差异。经差异分析结果显示，除不同年龄段导游在情绪智力上有显著差异外，其他背景变量在情绪智力上均不存在显著差异，H3部分成立。

对于假设H4：中国云南省导游在情绪劳动对心理资本具有正向显著影响。回归分析显示，中国云南省导游在情绪劳动对心理资本具有正向显著影响，H4成立。

对于假设H5：中国的导游，在情绪中对情绪智力发展产生了显著作用。回归研究结果表明，我国的导游在情绪中对情绪智力发展产生了显著作用，H5成立。

对于假设H6：中国云南省导游在情绪智力对心理资本具有正向显著影响。回归分析显示，中国云南省导游在情绪智力对心理资本具有正向显著影响。H6成立。

对于假设H7：中国云南省导游认为情绪智力在情绪劳动和心理资本之间具有中介作用。回归分析显示，中国云南省导游认为情绪智力在情绪劳动和心理资本之间具有中介作用，H7成立。

根据第四章的研究分析，验证研究假设，结果如表5.1 研究启示

表5.1 假设检验

序号	假设	验证结果
H1	不同背景变项（性别、年龄、收入）的中国云南省导游在情绪劳动存在差异。	部分成立
H2	不同背景变项（性别、年龄、收入）的中国云南省导游在心理资本上存在差异。	部分成立
H3	不同背景变项（性别、年龄、收入）的中国云南省导游在情绪智力上存在差异。	部分成立
H4	中国云南省导游在情绪劳动对心理资本具有正向显著影响。	成立
H5	中国云南省导游在情绪工作中对情感智力具有正向显著影响。	成立
H6	中国云南省导游在情绪智力对心理资本具有正向显著影响。	成立
H7	中国云南省导游认为情绪智力在情绪劳动和心理资本之间具有中介作用。	成立

5.1.1 不同背景变项 (性别、年龄、收入) 的中国云南省导游在情绪劳动方面部分存在差异。

通过对不同性别、年龄、收入的中国云南省导游在情绪劳动的差异分析, 可以得出除了年龄对该企业导游在感知情绪劳动上有差异外, 其余变项均无差异。这一结果与Wang等人 (2019) 和Ashforth和Tomiuk (2020) 的研究类似, 说明性别和收入不会影响员工的情绪劳动, 但是年龄会, 追其原因可能是因为不同年龄段的人对于游客的容忍程度不同。

5.1.2 不同背景变项 (性别、年龄、收入) 的中国云南省导游在心理资本方面部分存在差异。

通过对不同性别、年龄、收入的中国云南省导游在心理资本的差异分析, 可以得出, 除了不同年龄导游在对心理资本上有差异外, 其余变项的条件下均没有差异。这一结果与Rahalad和Ramaswamy (2003) 等的研究结果类似, 说明年龄对员工的心理资本具有影响作用, 年纪大的员工会更加的成熟, 本研究也发现其中45岁以上的导游在心理资本上更为强。

5.1.3 不同背景变项 (性别、年龄、收入) 的中国云南省导游在情绪智力方面部分存在差异。

通过对不同性别、年龄、收入的中国云南省导游在情绪智力的差异分析, 可以得出, 除了不同年龄导游在对情绪智力上有差异外, 其余变项的条件下均没有差异。这一研究与Wong和Law (2021) 等人的研究结果类似, 代表着年纪大的员工在情绪智力方面会更加完善。

5.1.4 中国云南省导游在情绪劳动对心理资本具有正向显著影响。

通过本文的研究结果显示, 中国云南省导游在情绪劳动对心理资本具有正向显著影响。这一结果与Grandey和Sayre (2019) 的研究结果类似, 说明情绪劳动的调节和能力的增加, 能加强导游的心理资本, 让他们可以把工作做的更好。

5.1.5 中国的导游在情绪劳动，对情绪智力上产生了显著作用。

通过本文的研究结果显示，中国云南省导游在情绪劳动对情绪智力具有正向显著影响。这一结果与Daniel (2020) 的研究类似，代表这中国导游的情绪劳动的增加，可以增加其情绪治理，增强他们个人在工作的具体情境中的应对、抉择和转化的才能。

5.1.6 中国云南省导游在情绪智力对心理资本具有正向显著影响。

通过本文的研究结果显示，中国云南省导游在情绪智力对心理资本具有正向显著影响。研究结果表明，情绪智力与心灵资产相互之间具有着正向显著的关系，这一结论与Wong和Law (2021) 的研究结果一致，即拥有良好的情绪智力能力的人，能够较好地应付日常工作中的抉择，进而提高心灵资产。

5.1.7 中国云南省导游认为情绪智力在情绪劳动和心理资本之间具有中介作用。

通过本文的研究结果显示，中国云南省导游认为情绪智力在情绪劳动和心理资本之间具有中介作用。这一研究与Pandey和Tripathi (2021) 的研究结果类似，代表着导游的情绪智力，可以强化情绪劳动和心理资本之间的关系，通过个人情绪智力的条件，让情绪劳动的导游可以不断强化自己的心理资本，从而把工作做的更好。

5.2 管理建议

通过了该研究我们可以看出云南导游的情绪劳动、情绪智力都会影响到心理资本。所以通过该研究可以给到企业以下几个启示：

导游应当注重对于情绪劳动的自我调节，旅行社和相关管理单位应该改善工作环境，帮助导游减轻情绪劳动的负担。导游的自我调节非常关键，也是个人需要把握平衡点的一个阶段，许多时候心情状况产生困难也就是失衡。进行情感劳动的实质是对自己情感的压抑来满足自身的需要，在这一阶段中，自己

的感受和呈现的情感也处于一个失衡阶段。事实上，在情绪运动中，心理失调是件很正常的事情，人们需要认识心理失调，而当失调的范围大大超过了心理的正常范围之后，就必须通过心理学途径进行自我调节。而外部环境还包括了导游的工作环境和社会条件。生活状况可以决定心理健康状况，就目前的实际情况而言，导游的工作环境甚为严峻。各部门和旅游公司以及游客，应该给予导游这个职业更多的谅解和体贴，一起把疫情后的旅游业做得红红火火和开开心心。

导游应当注重对于情绪智力的提升。提高导游的情绪智力水平是提升旅游QoS的关键。在培养导游时，应该充分利用他们的积极心态，并将其作为重要的考核指标。为了更好地匹配不同需求的团队，旅游企业或景区可以建立一个情绪智力水平分层机制，以优化资源配置，提升QoS。

应当注重对于导游的心理资本的培养和增强。旅游企业管理者应该采取多种措施来提升导游的心理资本，以便他们能够更好地发挥自己的潜能，并且能够更好地应对工作中的挑战。为此，他们可以透过指引导游制定职业生涯发展目标，激发他们的内心成长动力，并激励他们自行识别和预估可能会碰到的瓶颈，帮助他们制定有效的解决方案，以期提高他们的心理资本积累水平。激励导游不断完善自身的职业目标，同时，透过提供乐观的心理培训等外部支持，来改善员工的心理健康状况，从而不断增强员工的心理资本。

5.3 研究限制与未来展望

5.3.1 研究限制与不足

本研究所采取的具体方法和科研设计，虽已尽量实现严谨的目标，在实验结果上也取得了富有理论实用价值的成果，但在科研实施的过程中难免遭遇某些局限，而导致研究成果缺乏完整。其主要限制为以下几点，以供后期研究者作为研究上的考虑：

样本对象单一。由于本研究仅是对云南的导游进行调查，仅代表该省份中

的导游样本的想法，而旅游行业的导游众多，若扩大调查对象群体，则可能得出的结论与现在的结论有所差异，并不能代表全中国的行业现象。

研究框架变量不足。本项目的心理中的变量，仅包括了情感劳动能力和感情智力。但是，真正造成心理资本的原因还是很多，并不仅是本文中的因素，还有其他众多因素也会对心理资本造成影响，本文中得出的结论并不能代表所有影响因素下的结果。

样本数量不足。本文中发放的问卷数量为五百份，回收问卷数量为四百五十二份，有效可用问卷数量为四百二十份，调研对象并未覆盖云南省的所有导游。若调研对象覆盖该云南省的所有导游，则最终结果可能与现在的结果有所差异。

5.3.2 未来展望

尽管本研究努力确保科学性和严谨性，但仍存在一些不足之处，需要进一步改进以达到更好的效果。

一方面，研究内容有待完善。本研究中影响人类心理资本的主要变量仅为情感劳动能力与情绪智力。但是，真正能够影响人们心理资本的原因还是很多，并不仅是本文中的因素，还有其他众多因素也会对心理资本造成影响，在后续的研究中，可以增加基础理论和其他相关变量来使得论文更加丰富多彩。

尽管本次研究工作仅从横截面采集了样本数据分析，但仍有必要进一步充实资源采集，以确保变量间因果关系的准确性。此外，由于人口统计学变量的分布不均衡，也可能会影响研究结果的准确性。未来，我们可以通过分时间段、分阶段的实际调查和资源采集，来进一步优化纵向时间序列资料。此外，我们还可以扩展导游群体的涵盖面，使人口统计学数据变量的分配更为科学有效合理。

参考文献

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bain, A. D., & Barrett, H. S. (1959). Congenital bowing of the long bones: Report of a case. *Archives of Disease in Childhood*, 34 (178), 516.
- Bernardin, H. J., & Wiatrowski, M. (2013). Performance appraisal. *Psychology and Policing*, 3 (11), 257.
- Bharadwaj, A. S. (2000). A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: an empirical investigation. *MIS Quarterly*, 1 (12), 169-196.
- Bhat, S. P., & Bernstein, D. S. (2005). Geometric homogeneity with applications to finite-time stability. *Mathematics of Control, Signals and Systems*, 17 (2), 101-127.
- Bulik, C. M., Reba, L., Siega-Riz, A. M., & Reichborn-Kjennerud, T. (2005). Anorexia nervosa: definition, epidemiology, and cycle of risk. *International Journal of Eating Disorders*, 37(S1), S2-S9.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10 (2), 99-109.
- Biggs, A., Brough, P., & Drummond, S. (2017). Lazarus and Folkman's psychological stress and coping theory. *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*, , 1 (3), 349-364.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Campbell, J. D. (1990). Self-esteem and clarity of the self-concept. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59 (3), 538.

参考文献(续)

- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Davies, D. J. (2020). *Gender, ethnicity and sexuality in contemporary American film*. Edinburgh University Press.
- Ellis, F., Kutengule, M., & Nyasulu, A. (2003). Livelihoods and rural poverty reduction in Malawi. *World Development*, 31 (9), 1495-1510.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42.
- Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019). Emotional labor: Regulating emotions for a wage. *Current Directions in Psychological Science*, 28 (2), 131-137.
- Goleman, D. (2021). *Leadership: The power of emotional intelligence*. More Than Sound LLC.
- Goldsmith, A. H., Veum, J. R., & Darity Jr, W. (1997). The impact of psychological and human capital on wages. *Economic Inquiry*, 35(4), 815-829.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior And Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hochschild, A. (1989). Reply to Cas Wouters's review essay on the Managed Heart. *Theory, Culture & Society*, 6(3), 439-445.
- Hollenbeck, J. R., Ellis, A. P. J., Humphrey, S. E., Garza, A. S., & Ilgen, D. R., (2011), Asymmetry in structural adaptation: The differential impact of centralizing versus decentralizing team decision-making structures. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 114 (1), 64-74.

参考文献(续)

- Lee, L., & Madera, J. M. (2019). A systematic literature review of emotional labor research from the hospitality and tourism literature. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 111 (2), 14-17.
- Lee, A. H., Chen, W. C., & Chang, C. J. (2008). A fuzzy AHP and BSC approach for evaluating performance of IT department in the manufacturing industry in Taiwan. *Expert Systems With Applications*, 34 (1), 96-107.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Expert Systems With Applications*, 14 (2), 16-27.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1997). *Emotional Intelligence Meets*. 1997.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy Of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Melville, C. A., Hamilton, S., Hankey, C. R., Miller, S., & Boyle, S. (2007). The prevalence and determinants of obesity in adults with intellectual disabilities. *Obesity Reviews*, 8 (3), 223-230.
- Page, A. (Ed.). (2004). Keeping patients safe: Transforming the work environment of nurses. *Obesity Reviews*, 1 (2), 123-142.
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2003). The new frontier of experience innovation. *MIT Sloan management review*, 3 (2), 143-171.
- Reid, D. A., & Mgombelo, J. (2015). Survey of key concepts in enactivist theory and methodology. *ZDM*, 47 (2), 171-183.
- Rutter, D. R., & Fielding, P. J. (1988). Sources of occupational stress: An examination

参考文献(续)

- of British prison officers. *Work & Stress*, 2(4), 291-299.
- Ross, J. W., Beath, C. M., & Goodhue, D. L. (1996). Develop long-term competitiveness through IT assets. *Sloan Management Review*, 38 (1), 31-42.
- Rumelt, R. P., Schendel, D., & Teece, D. J. (1991). Strategic management and economics. *Strategic Management Journal*, 12 (S2), 5-29.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition And Personality*, 9(3), 185-211.
- Taylor, S. E., & Brown, J. D. (1988). Illusion and well-being: a social psychological perspective on mental health. *Psychological Bulletin*, 103(2), 193.
- Tsaousis, I., & Nikolaou, I. (2005). Exploring the relationship of emotional intelligence with physical and psychological health functioning. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 21(2), 77-86.
- Tippins, M. J., & Sohi, R. S. (2003). IT competency and firm performance: is organizational learning a missing link? *Strategic Management Journal*, 24 (8), 745-761.
- Wang, H., Hall, N. C., & Taxer, J. L. (2019). Antecedents and consequences of teachers' emotional labor: A systematic review and meta-analytic investigation. *Educational Psychology Review*, 31(3), 663-698.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. I. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.
- Yin, H., Huang, S., & Chen, G. (2019). The relationships between teachers' emotional labor and their burnout and satisfaction: A meta-analytic review. *Educational Research Review*, 28(1), 100283.
- Zhang, M., Tansuhaj, P., & McCullough, J. (2009). International entrepreneurial

参考文献(续)

- capability: The measurement and a comparison between born global firms and traditional exporters in China. *Journal of International Entrepreneurship*, 7 (4), 292-322.
- 官斐. (2017). 残疾人旅游障碍分析及其市场开发. *华侨大学学报: 哲学社会科学版*, 000(002), 43-48.
- 胡君辰, & 杨林锋. (2019). 员工情绪表现结构维度及对感知服务质量影响初探. *管理评论*, 24(1), 11.
- 林尚平. (2020). 融媒体视域下高校新闻宣传工作困境及转型. *黎明职业大学学报*, 1(3), 4.
- 柯江林, 孙健敏, & 李永瑞. (2009). 心理资本:本土量表的开发及中西比较. *心理学报*, 1(9), 14.
- 黄敬宝. (2015). “互联网+”时代的青年就业与新思维. *中国青年社会科学*, 34 (5), 43-49.
- 桑强. (2004). 以流程再造为中心的情绪智力模式. *管理科学*, 17 (2), 90-20.
- 季小雨, & 曾智. (2021). 我国医护人员情绪劳动研究的可视化分析. *中华劳动卫生职业病杂志*, 39 (3), 5.
- 汤超颖, 周岳, & 赵丽丽. (2021). 服务业员工情绪劳动策略效能的实证研究. *湖州师范学院学报*, 4(3), 93-100.
- 黄丹樨. (2005). 人力资源管理在情绪智力中的核心作用. *商业研究*, 4 (19), 66-69.
- 柯健, & 裴亮亮. (2008). 情绪智力中的人力资源管理对策. *中国人力资源开发*, 4 (6), 10-13.
- 秦勇, & 李东进. (2013). *管理学——理论: 方法与实践*. 清华大学出版社北京交通大学出版社.
- 凌媛. (2013). 情绪劳动对顾客满意度影响的实证研究. *心理学报*, 3 (1), 262-270.
- 凌玲. (2012). 员工培训对组织承诺、离职倾向的影响机理研究: 以可雇佣性为

参考文献(续)

- 中介变量(博士学位论文). 西南财经大学, 中国.
- 李姜锦, & 刘春林. (2020). 员工情绪劳动对创造力的"双刃剑"效应——领导信任的中介作用. *南京社会科学*, 1(4), 8-21.
- 李远. (2022). 蓄积新动能唤醒"沉睡"的文旅市场. *中国商界*, 1(8), 48-67.
- 马淑蕾, & 黄敏儿. (2006). 情绪劳动: 表层动作与深层动作, 哪一种效果更好? *心理学报*, 38 (1), 262-270.
- 欧利红. (2011). 一线销售人员情绪劳动与员工绩效关系的实证研究(硕士学位论文). 西南财经大学, 中国.
- 秦虎. (2011). 情绪劳动! 情绪智力与工作倦怠的关系. *心理研究*, 4, 49-54.
- 孙阳, 王元. (2013). 幼儿教师职业承诺与情绪耗竭: 情绪劳动的中介作用. *心理与行为研究*, 11, 479-502.
- 孙陈炜. (2013). 组织政治知觉与组织承诺、组织公正感及离职倾向的关系研究(硕士学位论文). 华东理工大学, 中国.
- 谭亚梅. (2008). 情绪劳动与工作倦怠、工作满意度的关系(硕士学位论文). 河南大学, 中国.
- 温忠麟, 侯杰泰, & 张雷. (2005). 调节效应与中介效应的比较和应用. *心理学报*, 37, 268-274.
- 乌佩君. (2003). 第一线服务人员之情绪劳动的影响因素与其结果之关系: 以银行行员为例(硕士学位论文). 国立政治大学, 中国.
- 伍燕. (2009). 酒店基层员工工作倦怠、组织承诺与工作绩效的关系(硕士学位论文). 湖南师范大学, 中国.
- 吴宗枯, & 郑伯凛. (2006). 工作投入、调节他人情绪能力与情绪劳动之交互用对情绪耗竭的预测效果. *中华心理学报*, 45, 69-57.
- 王庆生, & 刘诗涵. (2020). 新冠肺炎疫情对国内游客旅游意愿与行为的影响. *地域研究与开发*, 39(4), 5-21.
- 肖丽君. (2012). 幼儿教师情绪劳动、情绪智力与工作绩效的关系研究(硕士学位论文)

参考文献(续)

- 论文). 湖南师范大学, 中国.
- 许丽君. (2017). 导游薪酬构成指标体系研究. *旅游科学*, 4 (1), 19-27.
- 许太明, & 梁威. (2007). 人力资源管理柔性化与情绪智力. *商业时代*, 3 (13), 42-69.
- 于家琳. (2000). 中介性职务之情绪劳务、情绪规则及其社会化: 以广告业务人员为例(硕士学位论文). 国立中山大学, 中国.
- 余琼, & 袁登华. (2008). 员工及其管理者的情绪智力对员工工作绩效的影响. *心理学报*, 40, 74-83.
- 杨佳. (2012). 酒店服务人员情绪劳动、情绪压力和工作绩效关系研究(硕士学位论文). 南京师范大学, 中国.
- 杨泳波, & 张建新. (2010). 呼叫中心座席员情绪劳动方式与职业枯竭的关系. *中国临床心理学杂志*, 18, 377-378.
- 赵简, & 张西超. (2010). 工作压力与工作倦怠的关系——心理资本的调节作用. *河南师范大学学报: 自然科学版*, 38 (3), 5.
- 张金荣, 徐静娴, & 来微萍. (2020). 组织氛围对幼儿教师工作绩效的影响: 职业承诺与情绪劳动策略的双重中介. *湖州师范学院学报*, 42 (11), 10.



尊敬的先生/女士：

您好！

首先感谢您拨冗填写这份研究问卷。

我是兰实大学的研究生，正在做一项有关中国云南省导游的情绪劳动对心理资本的影响研究。希望占用您的一点时间来填写一下这份调查问卷，您只需根据平时真实的感受进行作答即可。

问卷填写时间大约三分钟，采用不记名方式作答，问卷所得资料仅用于学术研究及统计分析，个人基本资料绝不会对外公布或用于其他方面，答案没有对错之分，敬请放心，依此问卷内容即可。

诚挚地感谢您在百忙之中抽空填写本问卷，在此献上十二万分的谢意。

敬祝您 身体健康、万事如意！



第一部分

此部分为信息采集，均为单选题形式，请在题项后的括号内填入您的选项号

1. 您的性别是：

☐男☐女

2. 年龄：

☐25岁以下 ☐26-35岁 ☐36-45岁 ☐45岁以上

3. 您的月收入是：

☐5000元及以下 (☐5001-10000元人员 (☐10001-20000元人员 (☐20000元以上

4. 您的学历是：

☐高中及以下 ☐本科 ☐本科及以上

5. 您的工作年限是：

☐3年以下 ☐3—5年 ☐6—10年 ☐10年以上

第二部分

此部分是问卷正文，为表格形式，从1到5分别表示非常不同意、不同意、中立、同意、非常同意，请根据您所在的企业的情况选择选项符号，并在表格中题项对应的方框内打“√”，以表达你对上述陈述的同意或不同意程度。

项目	非常不符合	不符合	一般	符合	非常符合
1. 我通常忍住了内心的真实感受没表达出来	☐	☐	☐	☐	☐
2. 我时常需要假装热情而实际内心并不是如此	☐	☐	☐	☐	☐
3. 由于顾客的需要，我会隐藏自己内心的感受	☐	☐	☐	☐	☐
4. 为了服务好顾客，我会努力使自己具有良好的情绪状态	☐	☐	☐	☐	☐
5. 我试图去感受作为导游而必须向游客表现出的热情，尝试着让自己表现出的情感能表里一致。	☐	☐	☐	☐	☐

6. 我认为工作最重要的一部分就是调节自己的内心感受，使表达的热情发源于肺腑	☐	☐	☐	☐	☐
7. 我有某种感受时我清楚地知道原因。	☐	☐	☐	☐	☐
8. 我通常能从朋友们的行为中猜到他们的情绪	☐	☐	☐	☐	☐
9. 我通常能控制好自己的脾气并理智冷静地解决工作中的难题	☐	☐	☐	☐	☐
10. 我常为自己设定目标，并努力完成这些目标	☐	☐	☐	☐	☐
11. 我非常了解自己的情绪。	☐	☐	☐	☐	☐
12. 我有很强的观察和理解他人情绪的能力	☐	☐	☐	☐	☐
13. 我能很好地控制自己的情绪	☐	☐	☐	☐	☐
14. 我经常告诉自己，我是一个有能力的人	☐	☐	☐	☐	☐
15. 我通常能清楚明白自己对人和事的感受	☐	☐	☐	☐	☐
16. 我能敏锐地洞察别人的情绪与感受	☐	☐	☐	☐	☐
17. 当我愤怒的时候，我通常能在短时间内冷静下来	☐	☐	☐	☐	☐
18. 我会经常鼓励自己	☐	☐	☐	☐	☐
19. 我很清楚自己为什么开心或不开心	☐	☐	☐	☐	☐
20. 我身边的人的情绪通常我能够了解。	☐	☐	☐	☐	☐
21. 在控制自己情绪方面我有很强的能力	☐	☐	☐	☐	☐
22. 在工作中我经常激励自己要做到最好	☐	☐	☐	☐	☐
23. 开会时，在我能很自信地陈述自己导游工作范围之类事情	☐	☐	☐	☐	☐
24. 在我导游工作时，我相信自己能够帮助设定目标	☐	☐	☐	☐	☐
25. 我相信自己可以与旅行社外部人员(组团社，游客等)交流联系，并讨论问题	☐	☐	☐	☐	☐
26. 我相信自己能向同事陈述信息	☐	☐	☐	☐	☐
27. 在发现自己的工作陷入困境时，我会想各种办法摆脱出来	☐	☐	☐	☐	☐

28. 目前在完成自己的工作目标时我精力充沛	☐	☐	☐	☐	☐
29. 为了实现我目前的工作目标我能想出很多办法	☐	☐	☐	☐	☐
30. 眼前我正在实现为自己设定的工作目标	☐	☐	☐	☐	☐
31. 我能独立应对在工作中不得不去做的事情	☐	☐	☐	☐	☐
32. 在面对工作中的压力时我通常能泰然处之	☐	☐	☐	☐	☐
33. 因为以前经历过很多磨难，所以我现在能挺过工作上的困难时期	☐	☐	☐	☐	☐
34. 在目前的导游工作中，我感觉自己能同时处理很多事情	☐	☐	☐	☐	☐
35. 在工作中，当遇到不能确定的事情时，我通常期盼最好结果	☐	☐	☐	☐	☐
36. 在看待自己的工作方面，我总是看到事情光明的一面	☐	☐	☐	☐	☐
37. 对于工作未来会发生什么，我是乐观积极的	☐	☐	☐	☐	☐
38. 工作时，我总相信“风雨过后就是彩虹，不用悲观”	☐	☐	☐	☐	☐

个人简历

姓 名	张煜锋
出生日期	1999 01 20
出 生 地	浙江
教育背景	本科：泰国兰实大学 专业：国际贸易, 2021 学年 硕士：泰国兰实大学 专业：工商管理, 2023 学年
联系地址	北京市东城区苏州胡同 28 号
联系邮箱	1039657833@qq.com

