

十一、研究計畫中英文摘要：請就本計畫要點作一概述，並依本計畫性質自訂關鍵詞。

(一) 計畫中文摘要。(五百字以內)

隨著服務經濟的發展，組織越來越重視員工對顧客的服務品質，因此，與顧客第一線接觸的服務人員被要求服務至上，展現合宜的情緒表達。為符合企業要求，公開展現合宜情緒所付諸的努力，即稱之為情緒勞動。情緒勞動每日的工作內容涉及高度的情緒管理；然而，根據情感事件理論，員工的情緒會受到某事所影響，進而影響到個人的行為表現。由於情緒是短暫、變動的，可能受脈絡情境所影響的情感狀態，因此，當員工每日經歷不同的事件或情境因素，對於個人情緒會產生影響，進而造成每日所展現的服務結果也應有所不同。回顧過去研究，對於第一線員工每日情緒波動(day-to-day variability in emotion level)所造成的服務結果差異研究至今仍未進行實證調查。因此，本研究將以縱貫研究(longitudinal study)為主，設計日記式報告(diary report)，觀察第一線服務人員每日的情緒波動，以及其對個人情緒勞動的影響。

綜合而言，本研究將以個人情緒調節歷程為主要研究模式，探討每日員工的正負向情緒如何影響個人情緒勞動策略的展現，以觀察個人每日(with-in individual)情緒與行為間的差異。除此之外，納入自我監控特質為調節變數，觀察人際間(between individual)差異的影響效果。同時，為了建構個人情緒調整歷程模式的完整性，本研究除了觀察每日變化外，也將長期的可能效果納入考量，進一步探討當個人長期展現淺層偽裝與深層偽裝的程度可能帶來的心理成本，在心理成本上則選擇情緒耗竭與工作滿意為衡量變數。