

本期目录 | 下期目录 | 过刊浏览 | 高级检索  
页] [关闭]

[打印本

述评

情绪劳动研究述评与展望

傅慧,段艳红

中山大学管理学院

摘要:

从情绪劳动的概念内涵、结构维度、影响因素和产出4个方面对国外的相关主要研究成果进行了系统梳理和评价。研究表明,员工个体特征是其情绪劳动影响因素的直接预测变量;情境因素与组织因素是情绪劳动的重要调节变量;情绪劳动是影响员工工作产出、顾客服务感知和企业整体绩效的重要因素。

关键词: 情绪劳动 维度 影响因素 产出

Literature Review and Future Research Directions of Emotional Labor

FU Hui,DUAN Yanhong

Sun Yat sen University, Guangzhou, China

Abstract:

This paper reviews the concept, dimensions, antecedents and outcome of emotional labor systematically. The research findings are: personal Characteristics is directly related with emotional labor, the context and organizational environment are the critical moderating variables that can influence emotional labor; emotional labor is an important factor that affects employees' job outcome, customer perceived service quality and organizational performance.

Keywords: emotional labor dimension influence factor outcome

收稿日期 2011-12-14 修回日期 网络版发布日期

DOI:

基金项目:

教育部人文社会科学规划基金资助项目(09YJC630234)

通讯作者:傅慧(1974~),女,山东东阿人。中山大学(广州市510275)管理学院副教授,博士。研究方向为服务管理、营销战略。

作者简介:

作者Email: mnsfuh@163.com

参考文献:

本刊中的类似文章

1. 赵红, 张晓丹. 基于品牌个性维度的品牌定位诊断及实证研究[J]. 管理学报, 2010, 7(7): 1039-
2. 翁莉, 仲伟俊, 鲁芳. 供应链知识共享的决策行为及影响因素研究[J]. 管理学报, 2009, 6(12): 1648-
3. 陈春花, 刘祯. 反生产力工作行为研究述评[J]. 管理学报, 2010, 7(6): 825-
4. 彭贺. 反生产行为理论研究综述[J]. 管理学报, 2010, 7(6): 834-

扩展功能

本文信息

- Supporting info
- PDF(796KB)
- [HTML全文]
- 参考文献[PDF]
- 参考文献

服务与反馈

- 把本文推荐给朋友
- 加入我的书架
- 加入引用管理器
- 引用本文
- Email Alert
- 文章反馈
- 浏览反馈信息

本文关键词相关文章

- 情绪劳动
- 维度
- 影响因素
- 产出

本文作者相关文章

PubMed

5. 张玲玲, 黄安强, 李俊毅, 王立. 知识转移绩效影响因素的实证研究——以软件行业为例[J]. 管理学报, 2009,6(11): 1471-
6. 徐笑君. 跨国公司总部向在华子公司转移知识的影响因素模型构建[J]. 管理学报, 2010,7(6): 896-
7. 胡勇, 贺晓娟, 黄嘉星, 容振邦, 谢康. 软件项目风险的神经网络预测模型[J]. 管理学报, 2010,7(3): 391-
8. 张圣亮, 杨俊. 基于技术的自助服务顾客满意影响因素研究[J]. 管理学报, 2009,6(9): 1245-
9. 张旭梅, 陈伟, 张映秀. 供应链企业间知识共享影响因素的实证研究[J]. 管理学报, 2009,6(10): 1296-
10. 阎俊, 陈丽瑞. 转型期营销经理道德敏感性的影响因素研究——个人文化特征的视角[J]. 管理学报, 2009,6(10): 1399-
11. 张龙, 鲁耀斌, 乔永忠. 移动服务质量的多维多层尺度测量模型构建[J]. 管理学报, 2009,6(6): 722-
12. 朱少英, 齐二石. 组织学习中群体间知识共享行为影响因素分析[J]. 管理学报, 2009,6(4): 478-
13. 常亚平, 蒋音播, 阎俊. 基于组织因素的高校学术不端行为影响因素的敏感性分析[J]. 管理学报, 2009,6(2): 264-
14. 胡健, 焦兵. 油气资源开发对西部区域经济拉动效应的比较研究——基于陕西、四川、青海和新疆4省区的研究[J]. 管理学报, 2008,5(5): 655-
15. 闫晓霞, 张金锁, 黄世伟. 榆林能源化工基地产业依存度分析[J]. 管理学报, 2008,5(5): 713-
16. 孙永波. 战略性矿产资源价格联动对国民经济的影响研究[J]. 管理学报, 2008,5(5): 737-
17. 曲英, 朱庆华. 居民生活垃圾循环利用影响因素及关系模型[J]. 管理学报, 2008,5(4): 555-
18. 周二华, 田力, 吕娜. 研究生职业生涯入口影响因素及其特征差异研究[J]. 管理学报, 2008,5(3): 439-
19. 赵一平, 朱庆华, 武春友. 面向EPR的政府及生产企业行为策略选择研究[J]. 管理学报, 2007,4(6): 737-
20. 康宇航, 苏敬勤. 基于模型语言的技术跟踪模式及其影响因素研究[J]. 管理学报, 2007,4(5): 628-
21. 曹威麟, 陈文江. 心理契约研究述评[J]. 管理学报, 2007,4(5): 682-
22. 杨静, 邵培基. 专业市场电子商务应用的影响因素分析[J]. 管理学报, 2006,3(3): 313-
23. 张庆瑜, 井润田. 组织变革期企业的人员流动影响因素的实证研究[J]. 管理学报, 2006,3(4): 482-
24. 刘益, 李纲, 黄琤. 手机营销渠道关系影响因素及重要程度变化实证分析[J]. 管理学报, 2005,2(1): 37-
25. 谭利. 我国家族上市公司资本结构影响因素实证分析[J]. 管理学报, 2005,2(6): 721-
26. 梁巧梅, 魏一鸣, 范英, Norio Okada. 中国能源需求和能源强度预测的情景分析模型及其应用[J]. 管理学报, 2004,1(1): 62-
27. 马士华, 陈习勇. 供应链环境下的物流能力构成及其特性研究[J]. 管理学报, 2004,1(1): 107-
28. 李燕萍, 贺欢, 张海雯. 基于扎根理论的金融国企高管薪酬影响因素研究[J]. 管理学报, 2010,7(10): 1477-
29. 马庆仁, 曾德明, 禹献云, 陈静华. 国有控股集团企业内部知识转移影响因素研究[J]. 管理学报, 2010,7(10): 1495-
30. 雷觉铭, 李平, 曾勇. 深圳股市价差影响因素的实证研究[J]. 管理学报, 2010,7(10): 1535-
31. 陈锡康, 王会娟. 投入占用产出技术理论综述[J]. 管理学报, 2010,7(11): 1579-
32. 陈锡康, 王会娟. 投入占用产出技术的若干重要应用[J]. 管理学报, 2010,7(12): 1737-
33. 冯桂平. 竞争互动行为的影响因素及影响机制研究[J]. 管理学报, 2010,7(12): 1773-
34. 陈信康, 兰澜. 创意体验概念辨析及概念识别[J]. 管理学报, 2010,7(12): 1805-
35. 邵云飞, 周敏, 唐小我. 基于中心城市创新辐射的西部自主创新效率研究[J]. 管理学报, 2010,7(12): 1825-
36. 王凤艳, 艾时钟, 厉敏. 非交易类虚拟社区用户忠诚度影响因素实证研究[J]. 管理学报, 2011,8(9): 1339-
37. 张燕, 怀明云, 章振, 雷专英. 组织内创造力影响因素的研究综述[J]. 管理学报, 2011,8(2): 226-
38. 朱沆, 刘舒颖. 心理所有权前沿研究述评[J]. 管理学报, 2011,8(5): 784-
39. 戴鑫, 毛江华, 王武, 曹秋良. 组织合法性理论视角下的社会和环境披露研究评述[J]. 管理学报,

2011,8(9): 1405-

40. 苏敬勤, 李召敏, 吕一博. 管理创新过程的关键影响因素探析: 理性视角[J]. 管理学报, 2011,8(8): 1174-

41. 肖敏, 贾晓霞. 我国R&D强度的影响因素 —— 基于局部调整模型的实证检验[J]. 管理学报, 2011,8(11): 1663-

42. 涂晓春, 常亚平. 员工非工作上网行为研究: 基于组织因素的实证[J]. 管理学报, 2011,8(12): 1813-

43. 邓松, 万常选, 刘喜平. 基于用户反馈的Web多媒体数据源的选取[J]. 管理学报, 2011,8(12): 1831-

44. 孙岩, 宋金波, 宋丹荣. 城市居民环境行为影响因素的实证研究[J]. 管理学报, 2012,9(1): 144-