

DOI: 10.53104/dygljt.2026.02.03.005

服务型企业员工情绪劳动管理中的问题与优化路径研究

黄文博¹

1. 河北经贸大学, 河北 石家庄 050061

摘要: 服务型企业的发展高度依赖员工与顾客之间的互动质量, 员工在提供服务过程中不仅需要完成工作任务, 还需要根据企业要求调节自身情绪, 以展现符合服务标准的行为。情绪劳动已经成为服务型企业员工日常工作的重要组成部分。合理的情绪劳动能够提升顾客体验、增强企业服务竞争力, 但过度依赖情绪控制也可能导致员工情绪消耗、工作压力增加以及职业认同下降等问题。本文采用文献研究法, 在梳理情绪劳动相关理论的基础上, 分析服务型企业员工情绪劳动管理中存在的问题, 包括情绪劳动要求缺乏合理边界、企业支持机制不足、员工情绪调节能力有待提升以及管理方式过度关注顾客体验等。文章认为, 服务型企业需要从制度设计、员工培训、组织支持和管理理念调整等方面优化情绪劳动管理, 使员工情绪投入与企业服务目标之间形成更加稳定的平衡关系。

关键词: 服务型企业; 情绪劳动; 员工管理; 组织支持; 服务质量

Research on the Problems and Optimization Paths of Emotional Labor Management among Employees in Service Enterprises

HUANG Wen-bo¹

1. Hebei University of Economics and Business, Shijiazhuang 050061, P. R. China

Correspondence to: HUANG Wen-bo

Abstract: The development of service enterprises largely depends on the quality of interaction between employees and customers. During service delivery, employees not only complete their work tasks but also regulate their emotions according to organizational requirements in order to present behaviors that meet service standards. Emotional labor has become an important part of the daily work of employees in service enterprises. Appropriate emotional labor can improve customer experience and enhance service competitiveness, while excessive reliance on emotional control may lead to emotional exhaustion, increased work pressure, and decreased occupational identification among employees. Based on a literature review of emotional labor theories, this paper analyzes the problems existing in emotional labor management among employees in service enterprises, including unclear boundaries of emotional labor requirements, insufficient organizational support, limited emotional regulation abilities of employees, and excessive emphasis on customer experience in management practices. This paper argues that service enterprises should optimize emotional labor management through institutional design, employee training, organizational support, and adjustments in management concepts, so as to establish a more balanced relationship between employees' emotional investment and enterprise service objectives.

Key words: service enterprises; emotional labor; employee management; organizational support; service quality

引用格式: 黄文博. 服务型企业员工情绪劳动管理中的问题与优化路径研究[J]. 东亚管理论坛, 2026, 2(3): 35-41.

引言

服务经济环境下,企业竞争已经不再局限于产品本身,服务过程中的体验感逐渐成为影响消费者选择的重要因素。酒店、餐饮、零售、旅游、金融服务等行业都需要员工与顾客进行频繁互动,员工的语言表达、情绪状态以及服务态度都会影响顾客对企业的整体评价。在这一过程中,员工不仅出售自身的劳动技能,也需要投入一定程度的情绪资源。

情绪劳动最早用于描述服务行业员工为了满足工作要求而调整自身情绪表现的过程。服务型企业通常要求员工保持耐心、友善和积极的服务状态,即使面对压力或负面情境,也需要维持符合岗位要求的情绪表达。相关研究指出,情绪劳动已经成为酒店、餐饮等高顾客接触行业员工工作的重要内容,企业需要关注如何合理引导员工进行情绪劳动,而不是简单要求员工持续表现积极情绪^[1]。

在实际管理过程中,情绪劳动具有明显的双重影响。适度的情绪劳动能够帮助员工建立良好的顾客关系,提高服务质量,也能够增强企业竞争优势^[2]。但如果企业将“保持微笑”“满足顾客需求”等要求无限扩大,员工可能长期压抑真实情绪,通过表面化方式完成服务要求,最终产生情绪疲劳和工作疏离^[3]。

当前部分服务型企业在员工管理中仍然存在重视顾客体验、忽视员工情绪资源的问题。企业通常会制定标准化服务流程,却较少关注员工执行这些要求时的心理负担。例如,一线服务人员面对顾客投诉时,需要控制个人情绪并保持礼貌,但企业往往只关注投诉处理结果,而忽略员工自身的情绪恢复需求。这种管理方式容易使情绪劳动从一种服务能力转变为员工长期承担的心理压力。

从管理学角度看,情绪劳动并不是单纯的个人行为,而是受到组织制度、领导方式、工作环境以及员工个人能力共同影响的管理问题。企业需要认识到,员工情绪并非无限资源,良好的服务质量不能完全依靠员工个人忍耐实现,而应通过组织支持和科学管理形成。本文以服务型企业员工情绪劳动管理为研究对象,

在已有研究基础上分析当前管理中的主要问题,并提出相应优化路径。

1 情绪劳动与服务型企业员工管理的理论基础

1.1 情绪劳动的基本内涵

情绪劳动是指员工为了符合组织要求,对自身情绪体验和情绪表达进行调整的过程。在服务型企业中,员工面对顾客时通常需要遵循企业制定的服务规则,例如保持热情态度、耐心回应顾客需求以及控制消极情绪表达。这种情绪调节行为并不是自然发生,而是一种工作要求下产生的劳动形式^[4]。

与传统劳动相比,情绪劳动具有一定特殊性。传统劳动主要强调体力投入或知识技能,而情绪劳动更多体现为员工对自身情绪状态的管理。服务人员即使处于疲惫、不满或者压力状态,也可能需要根据岗位要求表现出积极情绪。因此,情绪劳动既体现员工的职业素养,也反映企业管理制度对员工行为的影响。

情绪劳动通常可以分为表层表演、深层表演和真实表达三种形式。表层表演强调员工改变外在表现,例如通过微笑、礼貌语言满足服务要求,但内心情绪可能并未发生变化。深层表演则意味着员工主动调整自身认知,使真实感受逐渐接近企业期待的服务状态。真实表达则是在员工自身情绪与服务要求一致时自然产生的积极表现^[5]。

不同形式的情绪劳动会产生不同管理效果。过度依赖表层表演可能增加员工心理负担,使员工长期处于“表演工作”状态。而深层表演和真实表达通常更有利于员工形成积极服务体验。因此,企业管理的重点并不是减少员工情绪劳动,而是帮助员工形成更加健康和可持续的情绪劳动方式。

1.2 服务型企业情绪劳动管理的特点

服务型企业具有较高的人际互动特点,员工与顾客之间的接触频率较高,因此情绪劳动在服务行业中更加突出。酒店服务员、客服人员、销售人员等岗位不仅需要完成基本工作任

务, 还需要处理顾客情绪, 并维护企业服务形象。

服务型企业的情绪劳动管理具有明显的组织导向。企业通常会通过服务规范、培训制度和绩效评价方式影响员工情绪表达。例如, 企业可能要求员工保持标准化微笑服务, 或者将顾客满意度纳入考核指标。这些管理方式能够提升服务稳定性, 但如果缺少合理调整, 也可能增加员工压力。

研究发现, 服务型企业员工情绪劳动受到顾客、组织和个人多个因素影响。顾客的不合理要求、组织支持不足以及员工自身情绪调节能力差异, 都可能影响员工采取何种情绪劳动方式^[6]。情绪劳动管理不能简单归因于员工个人能力, 而应放入企业整体管理体系中进行分析。服务型企业需要认识到, 员工是服务价值创造的重要主体。企业如果只关注顾客满意, 而忽视员工情绪状态, 可能导致员工服务热情下降, 甚至影响企业长期发展。情绪劳动管理的目标应当是在保障服务质量的同时, 减少员工不必要的情绪消耗。

1.3 情绪劳动管理对服务型企业发展意义

合理的情绪劳动管理能够帮助企业提升服务质量。员工与顾客之间的互动直接影响消费者体验, 积极有效的情绪表达能够增强顾客信任, 提高企业服务评价^[7]。

同时, 情绪劳动管理也是企业内部人力资源管理的重要内容。服务型企业如果能够通过培训、支持和激励机制帮助员工掌握情绪调节方法, 可以减少员工压力, 提高岗位满意度。相关研究发现, 组织对员工心理状态的关注不仅能够改善员工工作体验, 也有助于提升服务绩效^[8]。

从长期管理角度看, 企业需要改变将情绪劳动视为员工个人责任的观念。员工愿意投入情绪劳动, 需要建立在合理工作环境和组织支持基础之上。如果企业只要求员工持续付出情绪, 而不给予相应资源支持, 情绪劳动可能逐渐成为员工负担。因此, 如何建立更加平衡的情绪劳动管理机制, 是服务型企业需要解决的重要问题。

2 服务型企业员工情绪劳动管理中的现实问题

2.1 情绪劳动要求过度标准化, 员工真实情绪缺少表达空间

服务型企业为了保证服务质量, 通常会建立较为明确的服务规范, 例如要求员工保持微笑、使用礼貌用语、主动回应顾客需求。这类标准化管理方式能够提高服务过程的一致性, 使不同员工提供相对稳定的服务体验。然而, 在实际管理过程中, 部分企业容易将情绪劳动简单理解为“保持积极情绪”, 忽视了员工真实情绪存在的合理性。

服务工作的特殊性决定员工无法完全避免负面情绪。面对顾客投诉、工作压力以及高强度重复劳动时, 员工可能产生疲惫、不满甚至焦虑等情绪。如果企业只强调员工必须保持积极状态, 而没有提供情绪调整空间, 员工只能通过压抑自身感受完成工作要求。这种情况下, 情绪劳动逐渐从一种服务能力变为员工必须承担的额外心理负担。例如, 酒店前台员工面对顾客投诉时, 需要保持耐心并解决问题。但如果企业管理制度只关注顾客满意度, 而忽略员工面对冲突时的心理压力, 员工可能长期采用表层表演方式完成服务。表层表演虽然能够满足短期服务要求, 但容易造成员工内心感受与外在表现之间的不一致, 使员工产生情绪失调。

已有研究将情绪劳动划分为表层表演、深层表演和真实表达三种形式, 不同形式对员工产生的影响存在差异。表层表演更多依靠外部行为控制, 而深层表演则强调员工主动调整认知, 使自身情绪接近服务要求^[9]。服务型企业不能简单要求员工“表现得更好”, 而应关注员工是否能够真正接受服务角色。

当前部分企业存在的问题在于, 将情绪劳动纳入服务标准, 却没有建立相应的情绪支持机制。员工需要满足顾客情绪需求, 但自身情绪需求缺少管理关注。这种不平衡会降低员工对工作的认同感, 也可能削弱长期服务质量。服务型企业在制定服务规范时, 需要从“控制员工情绪”转向“帮助员工管理情绪”。服务

标准可以规定基本行为要求,但不应要求员工始终保持固定情绪状态。合理的情绪劳动管理应当允许员工存在正常情绪波动,并通过组织支持帮助员工恢复工作状态。

2.2 组织支持不足,员工情绪资源消耗难以及时恢复

情绪劳动本质上是一种情绪资源投入过程。员工在服务过程中需要不断观察顾客需求,调整语言和行为表达,并处理人与人互动中的复杂情况。这意味着员工不仅消耗时间和精力,也会消耗心理资源。

部分服务型企业在管理过程中更加关注服务结果,例如顾客评分、投诉数量和销售业绩,却较少关注员工完成这些目标所需要付出的情绪成本。当员工长期处于高情绪要求环境中,却缺少组织支持时,容易出现工作疲劳、职业倦怠甚至离职倾向。

组织支持不足主要体现在几个方面。其一,企业缺少针对情绪劳动的培训。很多企业会开展岗位技能培训,但对于如何面对顾客负面情绪、如何进行心理调节等内容关注不足。员工通常依靠个人经验处理情绪问题,不同员工之间的情绪调节能力差异较大。其二,管理者对员工情绪问题关注不足。一些管理者认为服务岗位员工“必须具备良好情绪控制能力”,将情绪问题看作个人能力不足,而没有从工作环境角度寻找原因。这种管理方式容易增加员工心理压力。其三,企业缺少情绪恢复机制。例如,一线服务人员连续面对顾客后,需要短暂休息调整,但部分企业为了提高工作效率,压缩员工休息时间,使员工持续处于情绪输出状态。

相关研究指出,服务型企业员工情绪劳动受到组织因素、顾客因素和个人因素共同影响,组织支持不足会增加员工进行情绪调节的难度^[10]。国外相关研究也发现,管理者支持、公平互动环境等因素能够影响员工情绪劳动方式,积极的工作环境更容易促进深层表演,而消极环境容易导致员工依赖表层表演。情绪劳动管理不能仅依靠员工个人调整,而需要企业建立支持体系。例如,通过心理培训、员工沟通机制、合理排班以及情绪恢复空间降低员工情绪

消耗,使员工能够持续保持服务状态。

2.3 绩效评价过度关注顾客体验,忽视员工情绪劳动价值

服务型企业普遍重视顾客体验,这是服务行业竞争的重要基础。然而,在部分企业管理实践中,顾客满意度成为评价员工表现的重要甚至唯一标准,导致员工情绪劳动价值被片面化。例如,企业可能通过顾客评分评价员工服务质量。如果顾客评价较低,员工可能受到绩效影响。但顾客评价往往受到多种因素影响,并不完全取决于员工服务行为。有些情况下,员工已经尽力解决问题,但仍可能因为企业政策、产品问题或者顾客自身情绪导致评价下降。如果企业将所有结果归因于员工情绪表现,会增加员工压力。

这种评价机制容易让员工形成“为了评分而服务”的心理。在这种情况下,员工的情绪表达更多是一种绩效要求,而不是主动服务行为。长期来看,员工可能逐渐降低工作投入,只完成企业要求的最低情绪表现。

服务管理的核心并不是要求员工无限提高情绪投入,而是建立更加合理的评价体系。企业应当同时关注服务结果和服务过程,例如员工解决问题能力、团队合作情况以及服务改进能力,而不是单纯依靠顾客评价判断员工价值。已有研究发现,情绪劳动不仅影响顾客体验,也影响员工自身工作状态和组织行为。深层表演通常能够增强员工工作投入,而过度表层表演可能带来消极影响^[11]。因此,企业需要认识到,员工情绪劳动本身也是一种组织资源,需要进行合理管理。

2.4 管理者情绪劳动意识不足,难以形成良好的组织氛围

在服务型企业中,管理者不仅负责制定制度,也会影响员工对情绪劳动的理解方式。管理者自身的情绪表达和管理方式,会直接影响员工的工作体验。

部分企业管理者强调员工“保持积极”“服务顾客”,但自身在管理过程中缺少情绪管理意识。例如,当员工遇到困难时,管理者更多采用批评方式,而不是帮助员工解决问题。这种管理方式容易造成员工心理距离增加。

事实上,管理者也是情绪劳动的重要参与者。领导者的情绪表达会影响员工对组织环境的判断。如果管理者能够展现理解、支持和积极沟通,员工更容易形成积极服务态度^[12]。

服务型领导理念强调管理者应关注员工需求,通过支持和服务帮助员工成长。这种管理方式并不是降低企业要求,而是通过改善组织关系,使员工更愿意投入情绪劳动。当前部分服务型企业的問題在于,将情绪劳动要求主要施加于基层员工,却忽视管理者自身在情绪管理中的作用。员工需要对顾客保持耐心,但管理者同样需要对员工保持理解。只有形成双向情绪支持,企业才能建立稳定的服务文化。

3 服务型企业员工情绪劳动管理优化路径

3.1 建立合理的情绪劳动制度,明确员工情绪边界

服务型企业优化情绪劳动管理,需要重新认识情绪劳动的作用。情绪劳动并不是要求员工隐藏所有负面情绪,而是在职业角色范围内进行合理调整。企业可以通过制度设计明确情绪劳动边界。例如,在服务标准中规定员工需要保持基本礼貌和职业态度,但不要求员工始终保持高度热情。对于顾客不合理行为,企业应建立员工保护机制,而不是要求员工无条件接受。这种制度调整能够减少员工心理压力,使情绪劳动从被迫执行转变为职业能力。

企业还可以根据不同岗位特点制定差异化情绪要求。不同服务岗位面对的情绪压力不同,前台接待、客服投诉处理、销售服务等岗位需要不同管理方式。如果采用完全统一的情绪标准,容易造成管理僵化。情绪劳动制度应当体现弹性管理原则,让员工既能够满足服务要求,也能够保持个人情绪健康。

3.2 加强员工情绪能力培训,提高情绪劳动管理能力

情绪劳动并不是员工天生具备的能力,而是在工作过程中逐渐形成的一种职业能力。服务型企业如果希望员工能够提供稳定、高质量的服务,仅依靠制度要求和绩效压力并不能达

到目的,还需要帮助员工掌握合理的情绪调节方法。当前部分服务企业的培训内容主要集中于业务技能和服务流程,例如产品知识、操作规范、沟通技巧等,而对于员工如何面对顾客负面情绪、如何缓解自身压力等内容涉及较少。员工在面对复杂服务场景时,往往只能依靠个人经验进行处理。当员工缺少有效的情绪调节方法时,容易频繁采用表层表演方式,通过隐藏真实情绪完成工作要求。

企业需要将情绪能力培训纳入员工培养体系。培训内容可以包括顾客沟通技巧、冲突处理方法、压力调节方式以及情绪认知训练等。通过培训,员工能够更加准确地识别自身情绪,并找到适合自身情况的调节方式。例如,面对顾客投诉时,员工需要认识到顾客的不满并不完全代表对个人能力的否定,而可能来自产品、服务流程或者顾客自身需求未被满足。通过改变认知方式,员工可以减少负面情绪影响,并采用更加积极的服务方式。

情绪能力培训还需要避免将责任全部转移给员工。部分企业在开展相关培训时,容易形成“员工应该学会控制情绪”的单向要求,而忽略组织环境对员工情绪的影响。实际上,员工情绪劳动效果不仅取决于个人能力,也受到工作压力、领导支持和组织文化影响^[13]。企业培训的目标不应是培养员工无限忍耐能力,而是帮助员工建立健康的情绪管理方式,使其能够在服务过程中保持职业状态,同时减少自身心理消耗。

3.3 完善组织支持机制,降低员工情绪劳动成本

情绪劳动管理的关键在于平衡员工付出与组织支持之间的关系。服务型企业如果希望员工持续进行积极情绪劳动,就需要为员工提供相应资源支持。

组织支持首先体现在管理沟通方面。管理者需要关注员工在服务过程中的实际困难,而不是只关注最终服务结果。例如,在处理高冲突顾客后,管理者可以通过沟通了解员工状态,并给予必要的情绪安抚。这样的支持能够帮助员工恢复心理资源。其次,企业需要建立合理的工作安排机制。部分服务岗位具有明显的高

情绪消耗特点,例如客服、酒店前台、销售接待等。如果员工长期处于高强度顾客互动环境中,即使具备较强情绪调节能力,也可能产生疲劳。因此,企业可以通过合理排班、岗位轮换和休息安排降低员工持续情绪输出。再次,企业可以建立员工情绪反馈渠道。传统管理方式中,员工通常是服务要求的执行者,而较少参与服务制度制定。实际上,一线员工最了解顾客互动过程中的具体问题,他们的经验能够帮助企业改进服务流程。

已有研究发现,服务型企业员工情绪劳动受到顾客、员工个人和组织环境多方面影响,组织支持能够改善员工情绪劳动方式,使员工更加倾向于采用积极有效的情绪表达策略^[14]。企业需要将员工视为服务价值的重要创造者,而不是单纯的服务执行者。只有员工感受到组织支持,才更可能主动投入情绪劳动,并形成稳定的服务质量。

3.4 优化领导方式,发挥管理者情绪引导作用

管理者在服务型企业情绪劳动管理中具有重要作用。基层员工如何理解情绪劳动,很大程度上受到领导行为影响。如果管理者只强调服务标准,而忽视员工需求,容易造成员工心理压力增加。

优化领导方式,需要从命令式管理转向支持式管理。管理者不仅需要关注员工是否完成服务任务,也需要关注员工完成任务过程中遇到的问题。服务型领导方式对于改善员工情绪劳动具有积极意义。服务型领导强调领导者通过支持员工、帮助员工解决困难来促进组织目标实现。在这种管理模式,员工更容易形成积极工作态度,也更愿意进行深层表演,而不是简单进行情绪伪装^[15]。例如,在酒店行业中,管理者面对员工投诉处理失败时,如果只是进行批评,员工可能更加关注如何避免被处罚,而不是如何提升服务能力。如果管理者能够分析问题原因,并提供解决方法,员工会更容易形成组织认同。同时,管理者自身也需要具备情绪管理意识。管理者的情绪表达会影响团队氛围。如果管理者经常表现出焦虑、急躁或者冷漠,员工可能会感受到较强心理压力。相反,稳定、积极和尊重员工的管理方式能够形成更加良好的情绪环境。服务型企业需要重视管理

者情绪能力培养,使管理者不仅成为任务分配者,也成为员工情绪支持者。

3.5 构建长期化情绪劳动管理体系,实现企业与员工共同发展

情绪劳动管理不是短期培训或单一制度调整能够完成的问题,而需要融入企业整体管理体系。服务型企业需要认识到,员工情绪状态会影响服务质量,而服务质量又关系企业长期竞争力。

长期化情绪劳动管理体系需要包括制度、培训、评价和文化建设多个方面。在制度层面,企业需要建立合理的服务规范,避免将员工情绪劳动无限扩大。在培训层面,需要提升员工情绪调节能力,使员工掌握更加健康的工作方式。在评价层面,应避免单纯依靠顾客满意度评价员工,而应综合考虑服务过程、工作能力和团队贡献。在企业文化层面,需要形成尊重员工情绪价值的管理理念。服务型企业不能只强调“顾客至上”,也需要关注员工体验。员工与顾客之间的良好互动,需要建立在员工获得基本尊重和支持的基础上。从管理实践来看,优秀服务企业并不是要求员工始终保持完美情绪,而是通过组织机制降低员工情绪负担,使员工能够自然展现积极服务行为。情绪劳动管理的最终目标不是控制员工情绪,而是促进员工、顾客和企业之间形成更加稳定的关系。

4 结论

服务型企业的发展越来越依赖员工与顾客之间的互动质量,情绪劳动已经成为服务岗位的重要组成部分。合理的情绪劳动能够提升服务体验,增强企业竞争优势,但不合理的管理方式也可能增加员工心理压力,影响工作积极性。本文通过理论分析发现,当前服务型企业员工情绪劳动管理主要存在情绪要求过度标准化、组织支持不足、绩效评价单一以及管理者情绪管理意识不足等问题。这些问题的核心在于企业过度关注员工对外服务表现,而没有充分考虑员工自身情绪资源。

针对上述问题,服务型企业需要重新认识情绪劳动价值,将其从单纯的服务要求转变为综合管理内容。企业应通过完善制度边界、加

强情绪培训、建立组织支持机制、优化领导方式等措施,使员工能够更加健康地进行情绪劳动。情绪劳动并不是服务行业不可避免的压力来源,关键在于企业如何进行管理。只有在保

障员工心理状态的基础上提升服务质量,企业才能形成更加持续的发展能力。

参考文献:

- [1]唐秀丽.服务型员工情绪劳动机制[D].华东师范大学,2017.
- [2]周梦宇.情绪劳动对其体验式消费偏好的塑造研究[J].全国流通经济,2026,(5):185-188.
- [3]李正东,李春曦.情绪劳动对工作疏离的影响——来自社会工作行业从业人员的证据与检验[J].重庆工商大学学报(社会科学版),2025,42(6):148-163.
- [4]刘喆.服务员工情绪劳动的影响机理研究[D].东北大学,2016.
- [5]谷渊博.幼儿教师情绪劳动的职业特征、影响因素与作用机制[D].陕西师范大学,2020.
- [6]李少立.酒店服务员情绪劳动的管理策略研究[J].商场现代化,2026,(4):112-114.
- [7] Olk S., Lindenmeier J., Tscheulin D. K., Zogaj A. Emotional labor in a non-isolated service encounter – The impact of customer observation on perceived authenticity and perceived fairness[J]. Journal of Retailing and Consumer Services, 2021, 58.
- [8] Saini D., Singh M. Emotional labour and its psychometric outcomes on the service providers of the hotel industry[J]. International Journal of Leisure and Tourism Marketing, 2020, 7(1).
- [9]邹振栋.情绪劳动对组织公民行为的作用机理[D].东北大学,2019.
- [10]杨勇.服务导向、情绪劳动与顾客价值共创行为间的多层次、多观点研究[D].东北大学,2014.
- [11]刘喆.服务员工情绪劳动的影响机理研究[D].东北大学,2016.
- [12]宋文铮.领导者情绪劳动对下属建言行为的双路径影响机制研究[D].华侨大学,2022.
- [13]赵梦晓.零工工作者情绪劳动的理论探析与对策研究[J].现代营销,2026,(9):163-165.
- [14]程坦.服务型领导对员工情绪劳动的影响路径研究[D].厦门大学,2020.
- [15]李少立.酒店服务员情绪劳动的管理策略研究[J].商场现代化,2026,(4):112-114.

版权声明

© 2026 作者版权所有。本文依据“知识共用署名 4.0 国际授权合约”(CC BY 4.0)以开放获取方式发布。该许可允许使用者在任何媒介中自由使用、复制、传播与改编文章(含商业用途),惟须明确署名原作者及出处,并注明所作修改(如有)。完整协议详见:<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.zh-hans>

出版声明

所有出版物中的陈述、观点及资料仅代表作者及供稿者个人立场,与 Brilliance Publishing Limited 及/或编辑人员无关。Brilliance Publishing Limited 及/或编辑人员对因内容所提及的任何理念、方法、说明或产品所导致的人身或财产损害概不负责。