餐飲業服務人員情緒勞務人格特質對服務品質影響之探討---以台北圓山飯店為例

洪嘉仁

桃園創新技術學院通識教育中心

摘要

由於社會經濟的快速發展，隨著民眾在外用餐之比重增加，在用餐的過程中，本研究認為服務人員展現其正面情緒已成為最基本的必要條件，餐飲業想要進一步讓消費者感受愉悅與滿意，則要仰賴服務人員主動與發自內心的顧客服務，故本研究主要驗證目的：以餐飲業服務人員情緒勞務人格特質對服務品質影響。研究方法乃採用巢型模式與卡方差異性檢定。並以台北圓山飯店第一線服務人員為研究對象，共發出問卷 540 份，回收有效問卷 389 份，回收率為 72%。研究結果：1.格特質與情緒勞務之間有顯著相關。2.情緒勞務與之服務品質之間有顯著相關。3.人格特質與服務品質之間有顯著相關。並針對甄選員工、職務調動及教育訓練的實用性提出建議。

關鍵字：人格特質、情緒勞務、服務品質、行為知覺

*Email:hungren2002 @yahoo.com.tw Tel:0937035755 Fax:02-29873826

餐飲業服務人員情緒勞務人格特質對服務品質影響之探討---以台北圓山飯店為例

EMOTIONAL LABOR CATERING STAFF TO EXPLORE THE IMPACT OF PERSONALITY ON SERVICE QUALITY --- A CASE STUDY OF THE GRAND HOTEL IN TAIPEI

Hung Chia-Jen

Center of General Education, Taoyuan Innovation Institute of Technology, Zhongli City, Taoyuan County , Taiwan(R.O.C)

Abstract

The proportion of dining-out population is increasing with the rapid development of social economy. It is considered that service staff presenting positive emotion has become the essential condition in the dinning process. To further have the customers perceive pleasure and satisfaction, service staff in catering industry actively and heartedly serving customers is critical. For this reason, this study tends to verify the effects of Personality Traits on Quality of Service of service staff in catering industry from the aspect of Emotional Labor. Design of research :With Nested Model, Chi Square Test is applied to test the hypotheses. Total 2700 copies of questionnaires are distributed to the first-line service staff of The Grand Hotel and 1960 valid copies are retrieved, with the retrieval rate 73%. The research results show significant correlations between 1.Personality Traits and Emotional Labor, 2.Emotional Labor and Quality of Service, and 3.Personality Traits and Quality of Service. The practicability of the research results are further proposed suggestions.

Key words: Personality Traits, Emotional Labor, Quality of Service, Perceived Behavior

*Email:hungren2002 @yahoo.com.tw Tel:0937035755 Fax:02-29873826

餐飲業服務人員情緒勞務人格特質對服務品質影響之探討---以台北圓山飯店為例

壹、前言

由於社會經濟的快速發展，使得女性勞動人口紛紛投入就業市場，也造就家庭結構產生改變，致使外食人口比例增加，隨著民眾在外用餐之比重增加，對於餐點的品質更加講究，而在享用餐點的過程中，服務人員與顧客需要共處於同一個環境中 1~3 小時，顧客亦可從中觀察服務人員的舉動，並且實際參與其中、體驗服務人員提供的專業服務。當前服務業者在產品品質上已具有相當的水準，因此，顧客也逐漸將檢視重心由產品或服務移轉到服務人員身上，並開始評估服務人員的禮儀、態度與其所展現之情緒是否合宜。

觀光旅遊已是台灣重要的經濟收入來源，隨著觀光旅客人次不斷地節節升高，觀光飯店管理階層莫不以各種措施來提昇住房率，因此，飯店的從業人員的服務品質可吸引旅客入住，這些在服務業中只是最基本的服務內容，只做到以上的行為尚嫌不足，要使服務企業更具有競爭優勢，則必須讓服務人員從內心做起、把顧客當成朋友對待，這也就是頂級卓越服務人員與一般服務人員最大的差別，前者服務人員總是站在顧客立場，提供符合顧客需求的產品或服務，並且真心誠意的為顧客付出；而後者服務人員可能只會展現出外表上的正面情緒，而非發自內心。因此，服務人員在傳遞服務過程中，其言行是否一致、內心與外表是否合一，將影響顧客對消費經驗的滿意程度與服務品質的感受。餐飲業如何使消費者感受愉悅與滿意，主動與發自內心的顧客服務，乃本研究之目的，同時依據有效問卷提出結論以及相關建議。

貳、文獻探討

人格特質的構面，學者 Cattell 研究得到 16 項人格特質構面，至 Norman 發現了五因素結構，而目前五因素模式(Five Factor Model; FFM)已被認為具有穩定性，已足以用來衡量人格特質的差異性(Tellegen&Waller,1987)。1990 年學者 Goldberg 從新的變項列表中發現五大特質來支持五因素模式，而其中最被廣泛接受與採納的是 Costa 和 McCrae(1986)所提出的“Big Five”五因素模式分類法；包括 1.神經質(Neuroticism)、2.外向性(Extraversion)、3.經驗開放性(Open to experience)、4.宜人性(Agreeableness)及 5.嚴謹性(Conscientiouseness) 等構面。

多位學者定義:「情緒勞務是指與顧客具有高度聲音或面對面地接觸，或與他人互動時，工作者本身必須付出心力，同時透過自身的情緒掌控，展現合宜地的

情緒，以達到個人或組織目標，所造成的情緒工作負荷。」江文慈(2009)、田育昆(2007)、賴慧芬(2011)。Morris 與 Feldman(1996)引用了情緒交互作用模式來定義情緒勞務之後，情緒勞務方面的研究，才有比較具體的架構可以依循。他們認為情緒勞務的概念可建立在四大構面上：包括 1.表達頻率、2.表現留意度、3.表達多樣性及 4.情緒失調。張芳綺(2015) 認為服務工作中通常被期待能有妥適情緒反應，當面對不同的互動對象、不同的情緒脈絡，甚至需顧慮彼此之間利害關係時，需能展現不同時間長度、頻率及強度之情緒行為，而使情緒勞務更多樣化。

服務業將服務品質提升視為增加競爭力的主要策略之一，但是許多專家學者針對服務品質提出各種不同的看法與定義，惟大多數學者認同的普遍性定義不外乎是以符合或超過客戶期望來作服務品質的定義；例如Garvin(1983)認為服務品質好壞的認定是主觀的，關鍵在於是否滿足或超越顧客對服務品質的期待。P.Z.B(Parasuraman、Zeithaml& Berry,1985)等學者將服務品質定義為，顧客對企業整體優越程度之衡量，它是一種「態度」，但不等於滿意度，是客戶對服務的期望與實際感受的服務差異程度；也就是:服務品質=認知的服務-期望的服務，假若認知的服務高於期望的服務，代表服務品質是高的，而且能使顧客滿意。

學者Morris和Feldman(1996)研究認為服務工作者特質，包含:工作者的性別及工作者情感等兩類，它們亦是影響服務工作者情緒勞務負荷的因素之一(高佳伶，2001)。在相同工作環境中，女性比男性更需要執行情緒勞務(James,1989; Wharton 1993)。當企業的情緒規則若是需要服務員工展現正面的情緒表現時，情緒勞務工作者內心的情緒感受愈負面，則愈容易導致情緒失調；同樣的，當企業的情緒規則是要服務員工展現負面的情緒表現時，若情緒勞務工作者內心的情緒感受愈正面，則愈容易導致情緒失調(Morris & Feldman,1996)。在探討情緒勞務與顧客導向行為的相關研究中，Sutton and Rafaeli(1988);Kelley and Hoffman(1997) 及Markus et al.(2009)以不同產業員工為研究對象，提出高情緒勞務者之情緒表現容易受工作忙碌情形而有所不同，這表現出員工若能控制情緒勞務之管理，將能滿足顧客之需求，並提供適當的商品及服務，所以情緒勞務將會影響員工服務品質，同時發現員工正面情感，對其顧客導向行為知覺有正相關，當顧客感受員工正面情感時，將提升對服務品質的感受程度。

本研究根據以上文獻探討，導出以下研究假設:

H1：人格特質與情緒勞務之間有顯著相關。

H2：情緒勞務與之服務品質之間有顯著相關。

H3：人格特質與服務品質之間有顯著相關。

參、研究方法設計

一、變數的操作性定義與測量

人格特質分為五個層面：外向性、神經質、經驗開放性、宜人性以及嚴謹性。此部分量表是參照 McCrae &John(1992)量表修訂而成。神經質的整體信度係數為 0.83、外向性為 0.86、經驗開放性為 0.81、宜人性為 0.87 及嚴謹性為 0.85。

情緒勞務部分量表參照 Morris 和 Feldman(1996)量表修訂而成。表達頻率的整體信度係數為 0.88、表現留意度 0.80、表達多樣性 0.82 及情緒失調為 0.84。

服務品質分為三個層面：技術品質、功能品質及公司形象。此部分量表參照 Gronroos(1984)量表修訂而成。技術品質的整體信度係數為 0.89、功能品質 0.83 及公司形象為 0.86。

二、研究對象

本研究主要針對台北圓山飯店進行研究，圓山飯店創立於 1952 年，14 層宮殿式大樓，巍峨高聳於士林圓山之腰。本研究人員包含 1.餐飲部人員、2.行李員、3.訂房員、4.櫃檯接待人員、5.休閒中心人員、6.房務部人員等為研究對象，本研究共發出問卷 540 份，回收有效問卷為 389 份，回收率為 72%。

三、信度及效度分析驗證

本研究構面之信度值皆達 0.7 以上，表示研究構面具有很高之信度，本研究量表的建構效度採用驗證性因素分析來進行分析，由下表 1 可以看出本研究量表的聚合效度與建構效度十分良好。

表 1：驗證性因素表

研究構面	整體適配度	分析結果
人格特質	X2=0(P<0.001)；DF=0；GFI=1.00；CFI=1.00	整體模式適配度極佳
情緒勞務	X2=0(P<0.001)；DF=0；GFI=1.00；CFI=1.00	整體模式適配度極佳
服務品質	X2=0(P<0.001)；DF=0；GFI=1.00；CFI=1.00	整體模式適配度極佳

肆、分析結果

一、相關分析

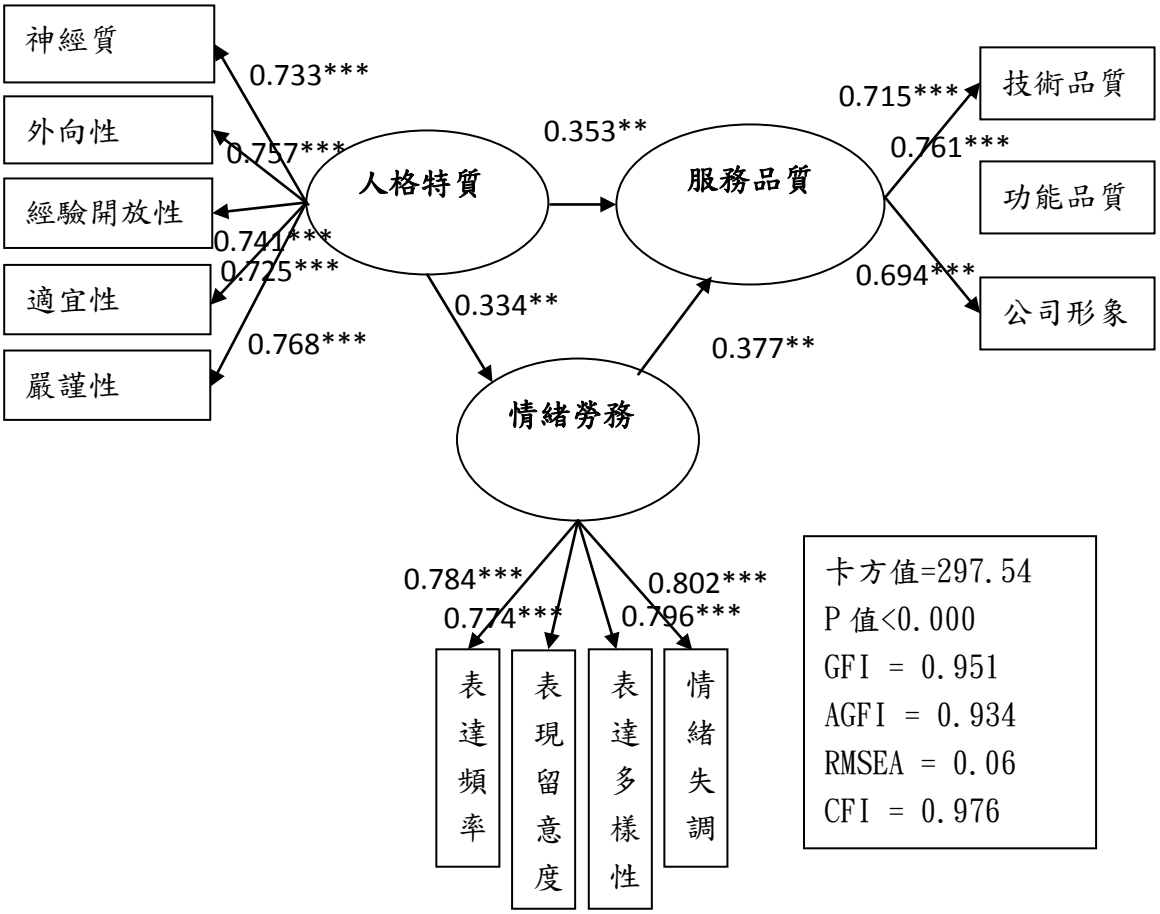
由下表 2 得知，人格特質、情緒勞務與服務品質呈現顯著的相關，結果也顯示研究構面之間有發生線性重合的可能，因此 Niehoff and Moorman(1993)建議，研究者遇到此問題時，可使用巢型模式分析法來加以處理，同時研究構面之間的顯著相關，亦透露出與研究者假設說法相吻合的訊息。

表 2：相關分析表

研究構面	α	人格特質	情緒勞務	服務品質
人格特質	0.83			
情緒勞務	0.81	0.27*		
服務品質	0.88	0.34**	0.42**	

二、理論模式探討

下圖是本研究結果的整體呈現，本研究將因徑係數達顯著者用實線表示，相反的未達顯著者，因徑係數以虛線表示，將能看到變量的因徑係數，全都達到顯著，此表示這些因徑係數皆有達到收斂效度，可以符合分析模型的基本要求。再由理論模型的配適指標 GFI=0.951、AGFI=0.934、RMSEA=0.06、CFI=0.976，得知本研究模型配適度得到驗證，亦即本研究模型將會符合理論且具有效度的。



三、研究假說探討

本研究假說利用巢型模式，使用卡方差異性檢定，因為每一個巢型模式皆相差一個自由度，因此如果巢型模式的卡方值與理論模型的卡方值相減達到顯著，表示該設定為 0 的因徑係數是顯著的。本研究結果顯示，模型達顯著，巢型模式分析結果請見表 3，假說驗證的結果如表 4。

表 3：巢型模式分析表

模式	χ^2	$\Delta\chi^2$	GFI	CFI	RMSEA
理論模型	297.54		0.951	0.976	0.06
模型 1:驗證假說	301.96	4.42*	0.951	0.976	0.06
模型 2:驗證假說	308.79	6.83*	0.951	0.976	0.06
模型 3:驗證假說	313.91	5.12*	0.951	0.976	0.06

表 4：假說驗證表

研究假設	相關性	實證結果	P 值	結果
假說 1	+	0.334	0.00	成立
假說 2	+	0.377	0.00	成立
假說 3	+	0.353	0.00	成立

伍、結論

由本研究結果可知，人格特質、情緒勞務與服務品質之間有顯著相關，本研究除了探討餐飲業服務人員從事工作時，人格特質自變項影響情緒勞務的認知與感受，並進而研究情緒勞務對服務品質的影響程度，本研究證實情緒勞務以及個人的人格特質,會正向影響到餐飲業人員的服務品質。然而，餐飲業人員個體的人格特質已於成長過程中逐漸累積而定型，餐飲業者若欲透過教育訓練等方式來改變個人之人格特質，實屬不易。因此，本研究餐飲業者若能有效減低業務人員的情緒勞務，將可大幅提昇餐飲業員工的服務品質,甚而影響到公司的營運績效與目標。

陸、建議

因此本文歸納結果與發現，並針對研究結果的實用性提出以下建議。

1、員工作為企業最核心的資源，已然成為企業領導者放在戰略地位的課題。在嚴峻的市場壓力下，甄選和育留顯得更為急迫與重要。企業只要擁有、留住最優秀的人才，必能因應任何劇變，維護企業的永續發展。根據本研究結果發現，餐飲業員工的人格特質不僅是服務品質良好的重要因素，而且也會正向影響情緒勞務，因此建議餐飲業在新進人員的甄選過程中，適當的輔以性向測驗，以預測甄選員工之人格特質傾向，並參考人格特質測試結果雇用適當的人才與安排適宜的職務類別。

2、職務調動以及教育訓練的參考:為了能更準確的為餐飲業舉才，建議餐飲業能夠建立餐飲業內部完善的人才資料庫，確保了全球的競爭優勢，以及維持營收的持續成長。內部人才資料庫、擁有完善的員工在職訓練、建立員工選訓育用留機制、產生該產業獨特的競爭力。進而大幅提高服務品質，更能創造企業組織的營運績效，以提高服務品質。

3、導師制度(mentoring): 逐漸被接受，師徒關係對個人、組織均具有正面的影響。過去在企業中師徒關係多屬於非正式的關係，在面對不同顧客時所應展現的合宜情緒勞務，更是需要一位成熟穩定的前輩以身作則，透過實際案例的演練來加以指導調教。因此本研究建議餐飲業可導入導師制度，不僅為培訓新人，更可用來輔助其他制度，達到更重要的策略目標。

柒、參考文獻

李新民和陳密桃（2006）。幼兒教師的情緒勞務因素結構及其對工作倦怠之影響。高雄師大學報，20，67-90。

田育昆（2007）。國民小學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究-以桃竹苗四縣市為例。新竹教育大學。

江文慈（2009）。「和顏悅色」與「忍氣吞聲」的背後：國小教師情緒勞動的心理歷程分析。教育心理學報，40（4），553-576。

高佳伶(2001) 。銀行行員情緒勞務負荷影響因素與結果之研究，中正大學勞工研究所碩士論文。

張芳綺(2015) 高雄市國小教師情緒勞務、學校組織氣氛與兼任行政工作意願關係之研究，高雄師範大學教育學系碩士論文

賴慧芬（2011）。國民小學兼行政人員情緒勞務、知覺組織支持與工作滿意關係之研究。高雄師範大學教育學系碩士論文。

Garvin, D. A. (1983), “Quality on the line,” Harvard business Review,Vol.61, September-October, PP. 65-73.

Goleman, D. (1995), Emotional Intelligence, New York: Bantam Books.

Gronroos, C. (1984), “A Service Quality and It’s Marketing Implications,”European Journal of Marketing, Vol.18, No.4, pp.40.

James, N., （1993）.“ Emotional Labour：Skill and Work in the Social Regulation of Feelings, ” Sociological Review, Vol.37, 15-42.

Kelley, S. W. and Hoffman, K. D. (1997). An Investigation of Positive Affect,Prosocial Behaviors and Service Qulity. Journal of Retailing,73(3), 407-427.

Markus G., Thorsten, H. T. and Gianfranco, W. (2009). Customer reactions toemotional labor: The roles of employee acting strategies and customer detectionaccuracy. Academy of Management Journal, 52(5), 958-974.

McCrae, R. R. & John, O. P. (1992).“An Introduction to the Five-FactorModel and Its Applications,” Journal of personality, Vol.60,pp.175-215.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996), “The dimensions, antecedents, andconsequences of emotional labor,” Academy of Management Review,Vol.21, No.4, pp.986-1010.

Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993).Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior.Academy of Management Journal, 36(3), 527-556.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985), “A ConceptualModel of Service Quality and Its Implications for Future Research,”Journal of Marketing, Vol.49,No.3, Fall, pp.41-50.

Sutton, R.I. &Rafaeli A. (1988).Expression of emotion as port of thework role. Academy of Management Review, 12,pp.23-27.

Tellegen, A. and Waller, N. (1987), “Reexaming basic dimensions ofnatural language trait descriptors”, Poster presented at the 95th annualmeeting of American Psychological Association, New York.

Wharton, A. S.,（1993）.“ The Affective Consequences of Service Work：Managing Emotions on the Job, ” Work and Occupations, Vol.20, No.2, 205-232.