

# 员工情绪劳动对服务创新的影响机制研究

——基于服务业的证据

刘小禹 王晓杰

**内容提要:**本文基于资源保存理论探索服务员工情绪劳动对服务创新的影响机制。本文采用来自36个团队的259名服务员工样本数据进行实证检验,结果显示:员工深层扮演正向影响服务创新,情绪衰竭在表层扮演和深层扮演影响服务创新过程中均发挥了中介作用。此外,团队服务氛围增强了深层扮演与情绪衰竭的负向关系以及深层扮演通过情绪衰竭影响服务创新过程的间接关系。服务型组织有必要通过情绪管理培训、塑造积极的团队服务氛围等措施降低员工情绪衰竭,从而提高服务创新水平。

**关键词:**情绪劳动 团队服务氛围 服务创新 情绪衰竭 资源保存理论

**中图分类号:**F272;C93

**文献标识码:**A

**文章编号:**1000-7636(2023)02-0130-15

## 一、问题提出

随着中国服务经济的蓬勃发展,2022年中国服务业增加值实现了2.3%的同比增长<sup>[1]</sup>。然而,中国服务业发展水平和创新能力依然相对较低,迫切需要提质增效<sup>[2]</sup>。同时,高不确定性和复杂性的外部市场环境也要求组织通过创新来满足消费者日益多样化、个性化的需求。服务创新是组织为了创造价值向消费者提供新的或改进的服务产品、服务流程和服务商业模式<sup>[3]</sup>。由于服务创新在提升服务质量方面的积极作用,吸引了学术界和实业界的广泛关注。在服务行业,一线服务员工作为服务的直接提供者,不仅是服务创新的执行者,而且是推动服务创新的重要来源<sup>[4]</sup>。在服务员工与顾客的服务接触过程中,组织往往要求他们表现出组织期望的情绪。情绪劳动是指对情绪进行调节和管理以符合组织情绪表达规则<sup>[5-6]</sup>。员工通过情绪劳动对自身情绪进行调节和管理,已经成为工作的基本要求。例如,在餐饮行业中,员工需要向顾客表达快乐、温暖等积极情绪。服务员工的情绪劳动如何影响其服务创新,这正是本文

收稿日期:2022-01-18;修回日期:2023-01-26

基金项目:国家自然科学基金面上项目“组织中数字技术使用与情绪的相互影响机制及结果研究”(72272035);教育部人文社会科学研究规划基金项目“工作游戏化对零工工作者情绪及行为的影响机制研究”(22YJA630056);北京市自然科学基金面上项目“基于情绪视角的人工智能组织社会化过程机制和结果研究”(9232018);对外经济贸易大学杰出青年学者培育计划课题“变革时代组织中情绪管理的多层次研究”(19JQ03)

作者简介:刘小禹 对外经济贸易大学国际商学院教授、博士生导师,通讯作者,北京,100029;

王晓杰 对外经济贸易大学国际商学院博士研究生。

作者感谢匿名审稿人的评审意见。

将要探讨的问题。

创新主要包括产品创新和服务创新两种类型,相较于主要表现为无形活动的服务创新,产品创新更多以实物产品研发的形式表现出来,并且在以往研究中得到了更多关注<sup>[7]</sup>。而与产品创新不同,服务的无形性、不可储存性、不可分割性等特征使得围绕产品创新的研究成果可能并不适用于服务创新<sup>[8]</sup>。例如,不同于产品创新依赖于研发投入,服务创新的影响因素更多涉及员工培训、组织文化等非研发活动<sup>[9]</sup>。迪维谢克拉和阮(Divisekera & Nguyen, 2018)提出需要进一步探讨哪些因素会促进或阻碍服务创新<sup>[10]</sup>。由于服务创新强调一线员工在与顾客互动的过程中能够深入了解顾客需求,并进一步产生创新构想<sup>[7,11]</sup>,因而一线服务员工被视为服务创新的推动者和执行者<sup>[12]</sup>。虽然现有研究发现员工的工作能力、韧性、人格特质等因素会影响服务创新<sup>[13-16]</sup>,但更为关注与顾客互动较少的后台员工(backstage employee),缺乏基于一线服务员工视角的探讨<sup>[12]</sup>。因此,需要进一步以一线服务员工为样本探讨哪些因素会影响服务创新<sup>[10]</sup>。

情绪劳动主要包括表层扮演和深层扮演两种策略<sup>[6]</sup>。当员工的情绪体验与目标情绪不一致时,可能采用表层扮演,即员工调整外部可见的姿势、语气、表情等,但内心感受并没有实质变化;也可能采用深层扮演,即员工通过自我说服和想象等心理过程来改变内心感受<sup>[5]</sup>。情绪劳动不仅影响员工的工作态度、心理健康、幸福感和绩效等,而且关系到组织能否取得和维系其竞争优势<sup>[5,17-19]</sup>。以往研究发现情绪劳动在员工特质、领导风格,以及团队或组织氛围影响组织创新的过程中发挥中介或调节作用<sup>[20-23]</sup>。然而,除了耿等人(Geng et al., 2014)基于压力认知评价理论发现情绪劳动会通过挑战性评价或阻碍性评价的中介作用影响服务创新<sup>[24]</sup>以外,鲜有研究探讨一线员工的情绪劳动对服务创新的影响机制。而耿等人(2014)<sup>[24]</sup>的研究仅探讨了情绪劳动影响服务创新的中介机制,并未分析这一影响过程的边界条件。因此,服务员工的情绪劳动对其服务创新的影响机制仍不明晰,依然存在尚未打开的理论黑箱。

情绪衰竭是个体由于情绪资源和心理资源的枯竭所产生的疲惫或紧张状态<sup>[25]</sup>。在一线服务员工的工作过程中,由于情绪劳动会影响员工的情绪资源损耗,因此可能引发情绪衰竭,而且表层扮演和深层扮演对情绪衰竭具有不同的影响效果<sup>[26-27]</sup>。已有研究发现情绪衰竭往往会降低组织承诺、工作满意度和工作绩效,导致服务破坏行为或抑制积极组织行为等负面结果<sup>[28]</sup>。同时,情绪衰竭会降低员工在工作中的资源投入,因此会成为创新的阻碍因素<sup>[21]</sup>。然而,情绪衰竭在情绪劳动影响服务创新的过程中有何作用,以及表层扮演和深层扮演通过情绪衰竭对服务创新的影响机制是否存在差异,目前缺乏相关研究。

团队服务氛围是员工对团队是否重视服务质量,以及团队能否提供支持和奖励高质量服务的共同感知<sup>[29]</sup>。已有研究发现,团队服务氛围能够发挥提高服务质量、提高顾客满意度,以及改善员工的态度和行为等积极作用<sup>[30]</sup>。因此,团队服务氛围也被认为是补偿性资源来源<sup>[31-32]</sup>,有助于缓解资源损耗的负面作用<sup>[33]</sup>。然而,现有研究主要关注团队服务氛围的前因及影响结果<sup>[29]</sup>,或将其作为控制变量<sup>[34]</sup>,少有研究考察团队服务氛围作为情境因素的边界作用。鉴于服务氛围的重要性,很有必要将情绪劳动与团队服务氛围相结合来探讨对服务创新的影响机制。

根据资源保存理论,员工具有获取、保护和投资资源的动机<sup>[33]</sup>。在服务过程中,员工的情绪劳动会产生资源损耗,并且服务创新也需要员工投入时间、认知和情感等资源,同时还要承担创新失败的资源损失。因此,情绪劳动可能会通过情绪衰竭影响服务创新,而团队服务氛围可能作为员工的补偿性资源影响该过程。综上,本文拟基于资源保存理论,将36个团队中的259名一线服务员工作为调研对象,考察在员工情绪劳动影响服务创新的过程中,情绪衰竭的中介作用和团队服务氛围的调节作用,创新之处在于:第一,基于资源保存理论揭示了情绪劳动影响服务创新的影响机制;第二,将团队服务氛围作为员工补偿性资源来源,不仅拓展了对于团队服

务氛围作用的研究框架,而且有助于丰富情绪劳动对情绪衰竭和服务创新产生影响的边界条件;第三,比较了表层扮演和深层扮演在影响服务创新过程中的差异,能够为现有研究在情绪劳动策略作用结果方面存在的争议和分歧提供新的经验证据。

## 二、理论分析和假设提出

### (一) 情绪劳动与情绪衰竭

资源保存理论认为,个体存在保护现有资源,以及获取新资源来帮助实现个人目标的倾向。该理论包含两个基本原则:其一是资源损失首要性原则,即资源损失对个体的负面影响远远超出获取新资源的收益;其二是资源投入原则,即个体会投入更多资源来防止未来可能发生的资源损失<sup>[33]</sup>。在情绪劳动策略中,表层扮演和深层扮演对个体资源的消耗截然不同<sup>[35]</sup>。采用表层扮演策略的员工往往是“强颜欢笑”,内在情绪感受和外在情绪表达之间的差异会导致员工的负面情绪体验,并且需要持续消耗大量资源来维持情绪伪装<sup>[6]</sup>。与表层扮演相比,深层扮演作为员工对内心感受的调整,虽然同样需要资源投入,但其情绪体验与组织要求表达的情绪已基本一致,因此存在情绪失调的可能性较小,员工的资源损耗也相对较少<sup>[26]</sup>。

此外,相较于表层扮演,深层扮演有助于个体补充情感资源<sup>[6]</sup>。一方面,表层扮演会使个体产生自我疏离感和不真实感,而深层扮演作为真实情感表达能够使个体产生成就感,并从中获得新的情感资源<sup>[27]</sup>;另一方面,顾客对员工的情绪劳动会做出不同反应<sup>[36]</sup>。深层扮演更易于得到顾客的认同或赞赏,这些积极评价也成为员工新的资源来源,有助于补充资源损耗<sup>[37]</sup>。与之相反,顾客对采用表层扮演的员工会给出负面评价<sup>[38]</sup>,不仅使员工难以通过顾客的积极反馈获取资源补偿,而且容易导致顾客的不文明行为,从而加剧对包括情绪资源在内的员工个体资源的损耗。已有研究也证实表层扮演与情绪衰竭之间存在正向关系,深层扮演则会负向影响情绪衰竭<sup>[39-40]</sup>。由此,本文提出以下假设:

H1a:表层扮演对情绪衰竭具有正向影响。

H1b:深层扮演对情绪衰竭具有负向影响。

### (二) 情绪衰竭与服务创新

创新高度依赖于资源投入<sup>[41]</sup>,服务创新同样要求员工能够投入注意力、时间和情绪等个人资源,用于补充在发现问题、改进服务流程和提出具有创意的服务解决方案过程中的资源损耗<sup>[42]</sup>。然而,根据资源保存理论中的资源损失螺旋机制,情绪衰竭作为对资源损失的感知,当员工感受到个体资源发生了损失,并且没有得到资源补偿时,所产生的压力将促使其采取更进一步的行动来保护现有资源<sup>[43]</sup>,例如减少工作投入<sup>[32]</sup>和退出当前造成资源损失的工作<sup>[42]</sup>等。因此,当员工产生情绪衰竭时,资源投入的减少会阻碍员工在服务过程中发现问题,并提出创造性的问题解决方案<sup>[44]</sup>。

此外,因为组织改善现有服务和提供新服务的有效性取决于能否及时发现、准确理解和快速响应顾客需求<sup>[45]</sup>,所以服务创新尤为依赖员工在特定情境中对顾客差异化需求的识别,从而使得员工与顾客的高质量互动成为服务创新的重要影响因素<sup>[46]</sup>。但根据霍布福尔等(Hobfoll et al., 2018)在资源保存理论中提出的绝望原则,当个体出现资源耗竭时,可能进入防御模式或攻击模式,采取非理性措施保护个人资源<sup>[43]</sup>。例如,王弘钰和刘丽丽(2017)的研究显示,处于情绪衰竭状态的员工极有可能表现出服务破坏行为<sup>[47]</sup>。一些研究还发现当员工情绪耗竭时,情绪资源的匮乏会使员工在互动中仅能展现出较低水平的积极情绪<sup>[48]</sup>。因

此,情绪衰竭可能会降低服务员工与顾客之间的互动质量,使员工难以获取有助于服务创新的顾客反馈,从而减少服务创新。由此,本文提出以下假设:

H2:情绪衰竭对服务创新具有负向影响。

### (三) 情绪衰竭的中介作用

根据资源保存理论的资源损失螺旋机制,资源损失不仅会提高个体获取新资源的难度,而且容易导致情绪衰竭,继而促使员工采取退出等行为来保护资源和缓解压力;相反,根据资源获得螺旋机制,如果个体在初期具有充足资源,不仅能够有效应对资源损失带来的压力,而且更有能力获取新资源来应对工作要求<sup>[31]</sup>。

在情绪劳动影响服务创新的过程中,对于采用表层扮演策略的员工,情绪失调导致的资源损失会使员工在服务接触中进一步损失更多的资源,此时员工处于过度使用资源后的疲劳状态,即呈现出高水平的情绪衰竭。进一步地,员工为了保存现有资源和缓解情绪衰竭,会通过减少对工作的投入以防止资源损失,因而需要消耗大量资源的服务创新会受到资源投入不足的影响<sup>[49]</sup>。情绪资源的不足会限制员工通过与顾客的有效互动获取对顾客需求的深刻理解,从而难以发现新问题和找到解决问题的创新性方案。而对于采用深层扮演策略的员工,由于内在情绪体验与需要表现出的外部情绪之间具有高度一致性,虽然在深层扮演时仍然需要消耗内在资源,但资源损耗较少,因此员工在情绪调节过程中能够保存更多的资源<sup>[35]</sup>。与表层扮演相比,员工通过深层扮演获取的顾客积极评价或赞赏也有助于提升员工的资源水平。因此,进行深层扮演的员工不仅在初期可以保存较多资源,而且后期能够获取新的社会支持性资源,从而减少情绪衰竭,将更多资源用于服务创新<sup>[50]</sup>。已有研究表明,是否拥有足够的资源投入关系到员工能否充分利用情绪资源进行创新<sup>[51]</sup>。由此,本文提出以下假设:

H3a:表层扮演通过情绪衰竭的中介作用,对服务创新产生间接的负向影响。

H3b:深层扮演通过情绪衰竭的中介作用,对服务创新产生间接的正向影响。

### (四) 团队服务氛围的调节作用

根据资源保存理论,如果员工能从外部环境中获取补偿性资源,就可以有效应对资源损耗,缓解情绪劳动对员工态度、行为和绩效的负向影响<sup>[44]</sup>。因此,为员工提供外部资源补偿成为解决资源损耗问题的重要途径。不同于一般服务氛围,团队服务氛围与团队为员工在服务过程中提供的支持和奖励有关,如信息技术支持和服务激励政策,对于员工不仅是物质补偿,也是心理资源补偿<sup>[52]</sup>。作为一种情境因素,团队服务氛围成为员工补偿性资源的重要来源<sup>[31]</sup>,能够有效缓解情绪劳动对工作倦怠的负面影响<sup>[35]</sup>。基于此,本文认为团队服务氛围能够调节情绪劳动和情绪衰竭之间的关系。

具体而言,在表层扮演影响情绪衰竭的过程中,高水平的团队服务氛围表明团队更为重视服务质量,并且能够为员工提供人力、技术和财力等资源支持<sup>[53]</sup>,因此,虽然表层扮演造成了情绪资源的过度消耗,从而导致情绪衰竭,但高水平团队服务氛围对员工资源的补充,能够减弱表层扮演对情绪衰竭的正向影响。相反,在低水平团队服务氛围中,因为团队并没有提供相应的资源支持,所以难以缓解表层扮演导致的情绪衰竭。在深层扮演影响情绪衰竭的过程中,因为高水平团队服务氛围表明团队更为期待员工提供高质量的服务,所以采用深层扮演的员工在服务中表现出的积极情绪和行为更易于得到团队的认可与奖励<sup>[54]</sup>,这些新资源可以进一步增强深层扮演对情绪衰竭的负向影响,即在高团队服务氛围中,采用深层扮演策略的员工更不容易出现情绪衰竭。相反,在低水平的团队服务氛围中,由于员工从团队获取的资

源有限,深层扮演对情绪衰竭的负向影响较弱。由此,本文提出以下假设:

H4a:团队服务氛围会削弱表层扮演与情绪衰竭的关系,即团队服务氛围越高,表层扮演对情绪衰竭的正向影响就越弱。

H4b:团队服务氛围会增强深层扮演与情绪衰竭的关系,即团队服务氛围越高,深层扮演对情绪衰竭的负向影响就越强。

基于以上论述,本文认为情绪衰竭中介了情绪劳动对服务创新的影响,而且该间接关系的强弱会受到团队服务氛围的调节,即存在有调节的中介作用。具体而言,在高水平的团队服务氛围中,员工采用深层扮演策略能够有效降低情绪衰竭,保证对创新活动的资源投入以及在与顾客互动过程中的工作投入,进而提高服务创新水平;而采用表层扮演策略的员工,高水平团队服务氛围同样能够补充员工在服务过程中的资源损耗,缓解情绪衰竭对服务创新的负向影响。而在低水平团队服务氛围中,员工难以从团队中获取资源补充,因而情绪衰竭在深层扮演影响服务创新的过程的中介作用会减弱,在表层扮演影响服务创新的过程的中介作用会增强。由此,提出以下假设:

H5a:团队服务氛围会削弱表层扮演通过情绪衰竭影响服务创新的间接效应,即团队服务氛围越高,表层扮演通过情绪衰竭对服务创新影响的间接效应就越弱。

H5b:团队服务氛围会增强深层扮演通过情绪衰竭影响服务创新的间接效应,即团队服务氛围越高,深层扮演通过情绪衰竭对服务创新影响的间接效应就越强。

综上,本文的理论模型如图 1 所示。

### 三、研究设计

#### (一) 研究样本

本文对位于北京的两家连锁餐厅的服务员工进行问卷调查。在餐厅人力资源管理部门协助下,来自 36 个餐厅前厅团队的 270 名一线服务员工参与问卷调查,在餐厅进行问卷发放,并且现场回收问卷。在收回问卷后,对于存在填答不完整或多选的问卷,以及被试集中选择问卷中的某一选项,或是选项呈现出特定规律的问卷被视为无效问卷<sup>[55-56]</sup>。在去除无效问卷后,本文共收集到 259 份有效问卷,问卷有效率为 95.9%。在总体样本中,75.20%是女性,24.80%是男性,受教育程度以专科及以下学历(94.6%)为主,36 个团队的平均团队成员数量为 7.2 位成员。

#### (二) 变量测量

本文在梳理国内外相关文献的基础上,借鉴成熟量表对变量进行测量。所有量表均采用李克特 7 点计分,分值由低到高表示调查对象的同意程度,“1”表示“非常不同意”,“7”表示非常同意。在控制变量方面,因为已有研究显示员工的年龄、性别和受教育程度会影响员工的情绪衰竭和创造力<sup>[33]</sup>,所以本文控制了这 3 个变量。主要变量的测量方法如下:

(1)表层扮演和深层扮演:采用格罗斯(Groth,2009)<sup>[57]</sup>编制的量表。表层扮演包括 3 个题项,例题如

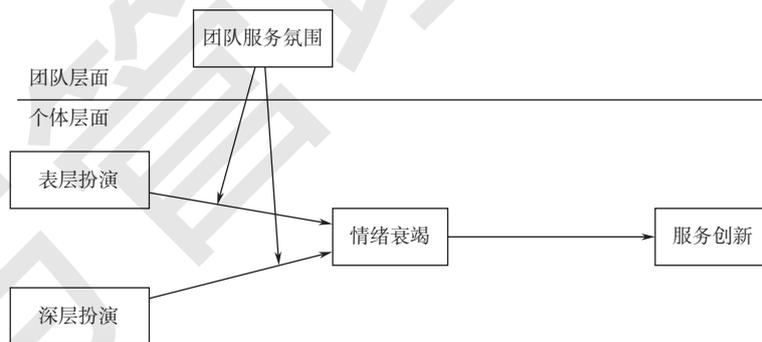


图 1 理论模型

“我对顾客假装表现出我实际上并不具有的情绪”;深层扮演包括3个题项,例题如“我试着真实地去体验我需要向顾客表达的情绪”。在本文中,表层扮演量表的内部一致性系数为0.764;深层扮演量表的内部一致性系数为0.762。

(2)服务创新:在陈等人(Chen et al.,2009)<sup>[58]</sup>编制的量表基础上进行修订,共包括5个题项,例题如“我能够想出新的方法为顾客服务”。在本文中,该量表的内部一致性信度系数为0.866。

(3)情绪衰竭:采用吴等人(Wu et al.,2012)<sup>[59]</sup>编制的量表,包括5个题项,例题如“我的工作使我精神疲惫”。在本文中,该量表的内部一致性信度系数为0.852。

(4)团队服务氛围:采用雷等人(Ray et al.,2004)<sup>[60]</sup>编制的量表,包括4个题项,例题如“在顾客服务方面有着开放的沟通和团队合作”。在本文中,该量表的内部一致性信度系数为0.823。

## 四、数据分析与结果

### (一)信度与效度检验

本文采用软件SPSS 22.0和Mplus 7.4进行信度和效度检验。表层扮演、深层扮演、情绪衰竭、服务创新和团队服务氛围的克隆巴哈系数(Cronbach's  $\alpha$ )范围为0.762~0.866,符合需要大于0.7的可接受标准,表明本文使用的量表具有较好的信度。在区分效度检验方面,本文的基准模型为5因子模型,5因子分别为表层扮演、深层扮演、情绪衰竭、服务创新和团队服务氛围。由表1可知,在采用验证性因子分析法对各因子模型的检验结果中,基准模型与数据的拟合度优于其他4个替代模型,表明基准模型具有良好的区分效度。此外,如表2所示,本文分析了各变量的平均方差抽取量(average variance extracted, AVE)和组合信度(composite reliability, CR),结果显示,表层扮演、深层扮演、情绪衰竭、服务创新和团队服务氛围的AVE符合需要大于0.5的可接受标准,CR也符合需要大于0.7的可接受标准。

表1 区分效度检验

模型	变量组合	$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	RMSEA	CFI	TLI	SRMR
五因子模型	SA, DA, SC, IN, EM	298.873	160	1.868	0.058	0.934	0.922	0.055
四因子模型	SA+DA, SC, IN, EM	543.949	164	3.318	0.088	0.820	0.792	0.105
三因子模型	SA+DA+EM, SC, IN	709.292	167	4.247	0.112	0.743	0.708	0.104
二因子模型	SA+DA+EM, SC+IN	1048.368	169	6.203	0.142	0.584	0.532	0.132
单因子模型	SA+DA+SC+IN+EM	1292.555	170	7.603	0.160	0.360	0.285	0.152

注:SA代表表层扮演;DA代表深层扮演;SC代表团队服务氛围;IN代表服务创新;EM代表情绪衰竭;后表同。+表示将2个因子合并为1个因子。

表2 平均方差抽取量和组合信度

变量	条目	因子载荷	AVE	CR
SC	SC1	0.668	0.543	0.825
	SC2	0.811		
	SC3	0.769		
	SC4	0.689		

表 2(续)

变量	条目	因子载荷	AVE	CR
IN	IN1	0.857	0.574	0.869
	IN2	0.821		
	IN3	0.717		
	IN4	0.776		
	IN5	0.600		
EM	EM1	0.810	0.549	0.858
	EM2	0.681		
	EM3	0.782		
	EM4	0.710		
	EM5	0.712		
SA	SA1	0.722	0.538	0.747
	SA2	0.851		
	SA3	0.607		
DA	DA1	0.614	0.543	0.776
	DA2	0.901		
	DA3	0.664		

(二) 同源方法偏差检验

虽然本文作者在数据收集过程中向被调查者强调数据的保密性以降低被调查者的顾虑、尽可能获取更为真实的数据,但由于问卷均为员工填写,因而仍有必要进行同源方法偏差检验。本文采用哈曼(Harman)单因素分析方法进行同源方法偏差检验。结果显示,特征根大于1的因子有5个,且第一个因子占总方差的24.376%,低于40%。这说明不存在解释力过高的因子,表明本文的同源方法偏差问题不严重。

(三) 描述性统计和相关性分析

表3列出了主要研究变量的均值、标准差和相关系数。其中,表层扮演与情绪衰竭显著正相关( $r=0.187, P<0.01$ ),深层扮演与情绪衰竭显著负相关( $r=-0.214, P<0.01$ ),情绪衰竭与服务创新显著负相关( $r=-0.337, P<0.001$ ),深层扮演与服务创新显著正相关( $r=0.331, P<0.001$ ),为本文假设提供了初步支持。

表 3 描述性统计

变量	均值	标准差 <sub>w</sub>	标准差 <sub>b</sub>	相关系数				
				1	2	3	4	5
1 团队服务氛围	5.393	1.187	0.755	(0.823)	0.273***	0.006	0.304**	0.075
2 服务创新	5.300	1.085	0.641	0.237***	(0.866)	-0.567**	-0.092	0.486**
3 情绪衰竭	2.829	1.245	0.774	0.002	-0.337***	(0.852)	0.331**	-0.233**
4 表层扮演	2.087	1.205	0.722	0.136*	-0.027	0.187**	(0.764)	-0.251**
5 深层扮演	4.957	1.346	0.575	0.117	0.331***	-0.214**	-0.083	(0.762)

注: N(个体层面)=259, N(团队层面)=36; \*表示  $P<0.05$ , \*\*表示  $P<0.01$ , \*\*\*表示  $P<0.001$ ; 标准差<sub>w</sub>和标准差<sub>b</sub>分别为变量在个体层面和团队层面的标准差; 对角线上的数值为所对应变量的信度系数, 对角线下方为员工个体层面变量之间的相关系数, 对角线上方为团队层面变量之间的相关系数。

#### (四) 聚合效度检验

本文关注的是团队层面的服务氛围,而对服务氛围的测量是在个体层面进行,因此在进行数据统计分析之前,需要检验个体层面评价的服务氛围结果是否能够聚合到团队层面。本文采用组内评分者信度( $R_{wg}$ )、组内一致性( $ICC(1)$ )及组间一致性( $ICC(2)$ )作为检验指标。结果显示,服务氛围的组内一致性 $R_{wg}$ 的均值为0.87,符合詹姆斯等(James et al.,1984)<sup>[61]</sup>提出的 $R_{wg}$ 需要大于0.7的可接受水平。此外, $ICC(1)$ 和 $ICC(2)$ 分别为0.32和0.77,达到布里斯和霍尔沃森(Bliese & Halverson,1998)<sup>[62]</sup>所提出的 $ICC(1)$ 应当大于0.12,以及 $ICC(2)$ 应当大于0.60的标准。基于上述分析,本文将个体层面的服务氛围数据聚合为团队服务氛围。

#### (五) 假设检验

本文利用软件Mplus 7.4对所提出的假设进行检验。为检验图1中的研究假设,本文首先构建了一个跨层次模型。为了提高模型的解释力,在数据分析中对包括控制变量在内的个体层面变量进行了组均值中心化处理,对团队层面变量(团队服务氛围)进行了总体均值中心化处理。假设分析结果如下:

在控制了员工年龄、性别和受教育程度后,表层扮演对情绪衰竭具有显著的正向影响( $\gamma=0.186, P<0.05$ ),深层扮演对情绪衰竭具有显著的负向影响( $\gamma=-0.235, P<0.01$ ),情绪衰竭对服务创新具有显著的负向影响( $\gamma=-0.304, P<0.001$ ),假设H1a、假设H1b和假设H2得到验证。

在上述分析的基础上,采用拔靴(bootstrap)抽样方法检验情绪衰竭的中介作用,抽样次数设定为5000次。分析结果显示,在表层扮演影响服务创新的过程中,情绪衰竭的中介效应显著( $\gamma=-0.057, 95\%$ 水平置信区间为 $[-0.148, -0.004]$ ,不包括0);在深层扮演影响服务创新的过程中,情绪衰竭的中介作用同样显著( $\gamma=0.071, 95\%$ 水平置信区间为 $[0.030, 0.136]$ ,不包括0)。因此,假设H3a和假设H3b得到验证。

在团队服务氛围的调节作用检验中,数据分析结果显示,表层扮演和团队服务氛围的交互项的回归系数为负,但并未通过显著性检验( $\gamma=-0.355, n.s.$ ),因此H4a没有得到验证;深层扮演和团队服务氛围交互项的回归系数显著为正( $\gamma=0.430, P<0.01$ ),假设H4b得到验证,说明团队服务氛围能够增强深层扮演对于情绪衰竭的负向影响。为更加直观呈现团队服务氛围在深层扮演与情绪衰竭之间的调节效应,本文采用简单斜率检验方法,将团队服务氛围的均值加、减一个标准差后分别得到团队服务氛围的高、低分组,然后绘制调节效应图。如图2可知,在高团队服务氛围情境下,深层扮演对情绪衰竭的影响显著( $\gamma=-0.323, P<0.01$ );在低团队服务氛围情境下,深层扮演对情绪衰竭的影响不显著( $\gamma=-0.040, n.s.$ ),表明在深层扮演对情绪衰竭的负向影响过程中,存在团队服务氛围的调节作用,假设H4b得到验证。

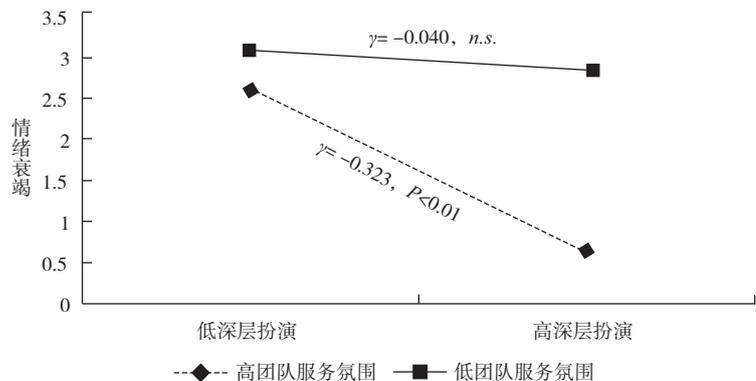


图2 团队服务氛围对深层扮演与情绪衰竭关系的调节作用

本文在软件Mplus数据分析结果的基础上使用软件R,采用参数自助法重新抽样(parametric-based bootstrapping)来检验被调节的中介作用假设。蒙特卡洛(Monte Carlo)重复抽样的次数被设置为20000次,分析

结果如表4所示。当表层扮演作为自变量,在高团队服务氛围下,表层扮演通过情绪衰竭影响服务创新的间接效应为0.035(95%水平置信区间为[-0.100,0.262]);在低团队服务氛围下,表层扮演通过情绪衰竭影响服务创新的间接效应为-0.073(95%水平置信区间为[-0.342,0.071])。高、低团队服务氛围两组间的差异为0.108,95%水平置信区间为[-0.014,0.308],包括0,说明没有达到显著性水平,即假设H5a没有得到验证。

当深层扮演作为自变量,在高团队服务氛围下,深层扮演通过情绪衰竭影响服务创新的间接效应为-0.057(95%水平置信区间为[-0.200,0.032]);在低团队服务氛围下,深层扮演通过情绪衰竭影响服务创新的间接效应为0.074(95%水平置信区间为[0.01,0.242])。高、低团队服务氛围两组间的差异为-0.131,95%水平置信区间为[-0.320,-0.001],不包括0,即假设H5b得到验证。

表4 被调节的中介效应分析结果

调节变量:团队服务氛围	中介效应路径:表层扮演→情绪衰竭→服务创新		
	间接效应	标准误	间接效应95%置信区间
高团队服务氛围	0.035	0.058	[-0.100,0.262]
低团队服务氛围	-0.073	0.081	[-0.342,0.071]
高与低条件下的组间效应差异	0.108	0.099	[-0.014,0.308]
调节变量:团队服务氛围	中介效应路径:深层扮演→情绪衰竭→服务创新		
	间接效应	标准误	间接效应95%置信区间
高团队服务氛围	-0.057	0.074	[-0.200,0.032]
低团队服务氛围	0.074	0.044	[0.010,0.242]
高与低条件下的组间效应差异	-0.131	0.077	[-0.320,-0.001]

## 五、研究结论与讨论

### (一) 研究结论

基于资源保存理论,本文探讨了 frontline 服务员工的情绪劳动对服务创新的影响机制。研究结果显示,表层扮演对情绪衰竭具有显著的正向影响,深层扮演对情绪衰竭具有显著的负向影响;情绪衰竭会降低员工的服务创新水平,并且情绪衰竭在表层扮演和深层扮演影响服务创新过程中均具有中介作用。此外,团队服务氛围显著调节深层扮演对服务创新的影响过程,即团队服务氛围不仅增强了深层扮演对情绪衰竭的负向影响,也增强了深层扮演通过情绪衰竭影响服务创新的间接效应。

与表层扮演相关的两个假设,即团队服务氛围会削弱表层扮演对情绪衰竭的正向影响(假设H4a),以及团队服务氛围会削弱表层扮演通过情绪衰竭影响服务创新的间接效应(假设H5a)没有得到验证。这可能是由于相较于深层扮演,表层扮演在中国情境下均显示出较小或不显著的负面作用<sup>[35]</sup>。而且,有研究认为中国员工在人际互动中对情绪失调有更高的忍耐力,从而会降低对情绪衰竭的感知,以及由此产生的更进一步的负面影响<sup>[63]</sup>。此外,由于团队服务氛围具有工作资源<sup>[31]</sup>和工作要求<sup>[64]</sup>的双重作用,因此对进行表层扮演的员工,虽然作为工作资源的团队服务氛围会补偿他们的情绪资源损耗,但作为工作要求的团队

服务氛围可能会进一步增强他们的情绪衰竭,从而造成团队服务氛围的调节作用在表层扮演的影响路径中并不显著。

## (二) 理论贡献

本文的主要理论贡献如下:

第一,本文基于资源保存理论进一步揭示情绪劳动对服务创新的影响机制。虽然服务创新的重要性已经日益受到关注,但仅有少量研究探讨了情绪劳动和服务创新的关系<sup>[52]</sup>,而且更多关注的是情绪劳动对服务创新的直接影响。除了耿等人(2014)<sup>[24]</sup>的研究外,目前仍然缺乏对情绪劳动影响服务创新作用机制的深入剖析,尤其是忽略了情绪衰竭在其中所发挥的作用。情绪劳动是服务员工为了符合组织要求进行的情绪调节过程,而情绪衰竭被认为是在工作要求和员工行为之间重要的中介机制<sup>[65]</sup>。因此,本文将情绪劳动和情绪衰竭相结合,不仅有助于拓展情绪衰竭作为中介机制的研究成果,也支持了工作要求会通过情绪衰竭影响员工创新观点<sup>[34]</sup>。

第二,本文揭示了团队服务氛围是情绪劳动影响服务创新过程中的边界条件,有助于丰富团队服务氛围的研究框架。虽然团队服务氛围可以作为功能性资源<sup>[31]</sup>,但现有研究更多关注团队服务氛围的前因和结果变量<sup>[66]</sup>,较少研究基于资源保存理论探讨团队服务氛围的调节作用。而且,有研究认为服务氛围作为组织对员工在情绪表达方面的期望,会产生类似于情绪表达规则的作用,进而将团队服务氛围作为情绪劳动的前因变量<sup>[64]</sup>。本文基于资源保存理论,将团队服务氛围视为员工在情绪劳动过程中的补偿性资源来源,而非可能造成工作倦怠的工作要求,并且通过实证研究发现团队服务氛围作为补偿性资源能够补充员工在情绪劳动过程中的资源损耗。这一研究结果强化了对于资源保存理论的应用,拓展了团队服务氛围的适用范围,有助于扩展洪等人(Hong et al.,2013)<sup>[54]</sup>提出的服务氛围的研究框架。

第三,本文也有助于深化理解不同情绪劳动策略作用结果的差异。在情绪管理领域的研究中,关于表层扮演、深层扮演和情绪衰竭之间的关系长期存在争议和分歧。有研究显示,深层扮演对于员工资源或能量的损耗相比于表层扮演并不存在显著差异<sup>[67]</sup>,或者深层扮演对情绪耗竭的影响并不显著<sup>[68]</sup>。本文对表层扮演、深层扮演和情绪衰竭之间的关系进行探讨,结果显示深层扮演能够降低情绪衰竭,该结论有助于进一步厘清从资源保存理论视角对于情绪劳动策略作用结果的分歧和争议。

## (三) 管理启示

服务创新已经成为组织向顾客提供全新或改进的服务解决方案来及时响应其需求的重要途径。如今,顾客购买行为在信息技术影响下的变化,以及快速发展的服务环境对如何进行服务创新形成重大挑战。服务型组织更加强调通过服务创新来维持原有客户或是获取新客户以降低外部冲击对组织的不利影响。本文结论表明,员工采用不同的情绪劳动策略会对服务创新产生差异化的影响。员工采用深层扮演策略能够有利于确保甚至增加在服务创新过程中所能够投入的资源,进而提高服务创新水平。同时,团队服务氛围能够弥补员工在服务过程中的情绪资源损失。据此,本文提出如下建议:

首先,组织需要开展相关培训来提高员工的情绪管理能力。情绪管理能力是指个体妥善处理自身情绪的能力,具有高情绪管理能力的员工能够更好地调整自身情绪来适应外部环境<sup>[69]</sup>。在培训过程中,一方面需要向员工介绍情绪及情绪管理的重要性,帮助员工在认知层面上理解恰当的情绪表达对于改善自身心理状况、提高服务质量和实现组织目标的重要性;另一方面,需要向员工讲授换位思考等情绪管理技巧,不仅能够使员工更易于采用深层扮演策略,满足顾客对员工表现出真实积极情绪的期望,而且有助于降低员工

因采用表层扮演策略对自身和组织带来的一系列负面影响。

其次,组织应该营造良好的团队服务氛围<sup>[30]</sup>。第一,组织需要关心、了解并尽可能满足一线服务员工的合理需求,为员工创造良好的服务环境以激励员工提供高质量服务,进而在与顾客的互动过程中获取与服务创新相关的顾客需求知识;第二,为员工提供工作指导和技术支持,帮助员工在服务过程中更加快速地了解顾客的深层次需求,这不仅可以改善顾客的服务体验,也有助于提高服务创新绩效;第三,为员工设置多样化的奖励政策和资源损失补偿措施,例如提供有助于工作恢复的休闲活动和以情绪管理为评判依据的奖励项目等,不仅可以降低员工情绪衰竭的负面影响,而且能够为员工进行服务创新提供一定的资源支持。

最后,组织应该尽可能减少员工的情绪衰竭。由于本文结论表明情绪劳动会通过情绪衰竭的中介作用来影响服务创新,因此对于可能造成员工情绪衰竭的因素,组织需要给出相应的解决方案。除了本文关注的员工情绪劳动和团队服务氛围之外,组织因素和领导因素均可能影响情绪衰竭<sup>[28]</sup>。因此,组织除了对员工进行情绪管理培训和努力营造团队服务氛围以外,还需要采取多种应对措施。例如,在组织层面,需要培养组织情绪能力(organizational emotional capability),其原因在于组织情绪能力作为组织采用制度、管理及规则等对员工情感进行监测、感知和调整的能力,能够及时疏导消极情绪和激发积极情绪<sup>[70]</sup>;在领导层面,由于领导的消极情绪会传递给员工<sup>[34]</sup>,所以需要领导在组织中重视对自身情绪的管理。

#### (四) 研究局限与展望

本文的局限性主要包括以下几个方面:

第一,本文的样本数据来源于同一个行业,虽然这有助于控制行业因素对分析结果的影响,提高内部效度,但也会影响研究结果的普适性。例如,有研究发现员工服务创新的影响因素及作用机制在医疗、酒店和通信等不同类型的服务行业中有所区别<sup>[71]</sup>。因此,未来研究需要扩大样本数据所涵盖的行业范围,从而提高研究结果的外部效度。

第二,在研究设计方面,由于本文采用的是横截面数据,因此难以完全确定各变量之间的因果关系。未来研究可以通过纵向研究设计在不同的时间节点上收集数据,从而更为准确地揭示情绪劳动对服务创新的影响机制。而且,本文的数据均来源于员工的自我报告,虽然同源方差检验显示并不会影响研究结果,但未来研究有必要通过多来源数据进一步检验本文的研究结论。此外,在采用调查问卷方法收集数据的过程中,由被试进行自评的方法可能会造成社会赞许性问题。因此,后续研究还需要采用客观数据对相关变量进行测量。例如,虽然情绪劳动、情绪衰竭和团队服务氛围等作为员工自身的感知,更适合采用自评数据,但对于服务创新的测量则可以借鉴齐蕾等(2019)<sup>[72]</sup>的研究,由团队领导对员工的服务创新情况进行评价以测量服务创新,从而尽量避免社会赞许性问题。

第三,未来研究可以综合探讨团队服务氛围作为工作资源和工作要求的双重作用。本文基于资源保存理论将团队服务氛围视为补偿性资源来源,但团队服务氛围作为团队对员工提供高质量服务质量的期望<sup>[50]</sup>,也可能是一种能够使员工产生压力的工作要求。因此,团队服务氛围在什么情境下会更偏向于工作资源,什么情境下更偏向于工作要求?当团队服务氛围作为工作要求时,又会如何影响服务创新?未来研究可以对上述问题深入考察,从而拓展对团队服务氛围的研究。

#### 参考文献:

[1] 国家统计局. 2022年国民经济顶住压力再上新台阶[EB/OL]. (2023-01-17)[2023-01-17]. <http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/202301/>

t20230117\_1892090.html.

- [2] 来有为,陈红娜.以扩大开放提高我国服务业发展质量和国际竞争力[J].管理世界,2017(5):17-27.
- [3] OSTROM A L,BITNER M J,BROWN S W, et al. Moving forward and making a difference:research priorities for the science of service[J]. Journal of Service Research,2010,13(1):4-36.
- [4] SCHAARSCHMIDT M. Frontline employees' participation in service innovation implementation:the role of perceived external reputation[J]. European Management Journal,2016,34(5):540-549.
- [5] HOCHSCHILD A R. The managed heart:commercialization of human feeling, updated with a new preface[M]. Berkeley:University of California Press,1983.
- [6] GRANDEY A A,MELLOY R C. The state of the heart:emotional labor as emotion regulation reviewed and revised[J]. Journal of Occupational Health Psychology,2017,22(3):407-422.
- [7] NIJSSEN E J,HILLEBRAND B,VERMEULEN P A M, et al. Exploring product and service innovation similarities and differences[J]. International Journal of Research in Marketing,2006,23(3):241-251.
- [8] ORDANINI A,PARASURAMAN A. Service innovation viewed through a service-dominant logic lens:a conceptual framework and empirical analysis [J]. Journal of Service Research,2011,14(1):3-23.
- [9] TAJEDDINI K,MARTIN E,ALTINAY L. The importance of human-related factors on service innovation and performance[J]. International Journal of Hospitality Management,2020,85:102431.
- [10] DIVISEKERA S,NGUYEN V K. Determinants of innovation in tourism evidence from Australia[J]. Tourism Management,2018,67:157-167.
- [11] 谢礼珊,赵强生,关新华.服务一线员工创新行为:企业互动导向和顾客价值共创的驱动作用[J].中山大学学报(社会科学版),2017,57(2):200-210.
- [12] 王震,宋萌,彭坚,等.服务创新靠“领导”,还是靠“制度”?服务型领导和服务导向人力资源管理制度对员工服务创新的影响[J].管理评论,2018,30(11):46-56,67.
- [13] CADWALLADER S,JARVIS C B,BITNER M J, et al. Frontline employee motivation to participate in service innovation implementation[J]. Journal of the Academy of Marketing Science,2010,38(2):219-239.
- [14] GONG Y P,HUANG J C,FARH J L. Employee learning orientation,transformational leadership,and employee creativity:the mediating role of employee creative self-efficacy[J]. Academy of Management Journal,2009,52(4):765-778.
- [15] ENGEN M,MAGNUSSON P. Exploring the role of front-line employees as innovators[J]. The Service Industries Journal,2015,35(6):303-324.
- [16] 辛本禄,刘莉莉,王学娟.顾客参与对员工服务创新行为的影响研究——信息共享的中介作用和吸收能力的调节作用[J].软科学,2021,35(2):109-115.
- [17] VAKULENKO Y,SHAMS P,HELLSTRÖM D, et al. Service innovation in e-commerce last mile delivery:mapping the e-customer journey[J]. Journal of Business Research,2019,101:461-468.
- [18] 文吉,侯平平.酒店一线员工情绪智力与工作满意度:基于组织支持感的两阶段调节作用[J].南开管理评论,2018,21(1):146-158.
- [19] HÜLSHEGER U R,SCHEWE A F. On the costs and benefits of emotional labor:a meta-analysis of three decades of research[J]. Journal of Occupational Health Psychology,2011,16(3):361-389.
- [20] GENG Z,LI C,BI K, et al. Motivating service employee creativity:regulatory focus and emotional labour[J]. Journal of Service Theory and Practice,2018,28(2):228-249.
- [21] LIU X Y,KWAN H K,ZHANG X M. Introverts maintain creativity:a resource depletion model of negative workplace gossip[J]. Asia Pacific Journal of Management,2020,37(1):325-344.
- [22] 刘小禹,刘军.团队情绪氛围对团队创新绩效的影响机制[J].心理学报,2012,44(4):546-557.
- [23] 刘春英,万利.劳动关系氛围对员工创新行为的影响:情绪劳动的中介作用检验[J].经济与管理研究,2018,39(6):78-87.
- [24] GENG Z,LIU C,LIU X, et al. The effects of emotional labor on frontline employee creativity[J]. International Journal of Contemporary Hospitality

- Management, 2014, 26(7): 1046-1064.
- [25] MASLACH C, SCHAUFELI W B, LEITER M P. Job burnout[J]. Annual Review of Psychology, 2001, 52: 397-422.
- [26] JUDGE T A, WOOLF E F, HURST C. Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study[J]. Personnel Psychology, 2009, 62(1): 57-88.
- [27] PHILIPP A, SCHÜPBACH H. Longitudinal effects of emotional labour on emotional exhaustion and dedication of teachers[J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2010, 15(4): 494-504.
- [28] 黄桂, 欧霞, 林鹏锦, 等. 组织中情绪耗竭问题研究[J]. 学术研究, 2021(5): 100-107.
- [29] BOWEN D E, SCHNEIDER B. A service climate synthesis and future research agenda[J]. Journal of Service Research, 2014, 17(1): 5-22.
- [30] 叶巍岭, 石鑫, 张晓雨, 等. 混合销售控制系统对员工感知服务氛围的影响: 能力控制与顾客管家控制的三重交互作用[J]. 南开管理评论, 2022, 25(4): 178-187, 198, 188-189.
- [31] LAM C K, HUANG X, JANSSEN O. Contextualizing emotional exhaustion and positive emotional display: the signaling effects of supervisors' emotional exhaustion and service climate[J]. Journal of Applied Psychology, 2010, 95(2): 368-376.
- [32] JERGER C, WIRTZ J. Service employee responses to angry customer complaints: the roles of customer status and service climate[J]. Journal of Service Research, 2017, 20(4): 362-378.
- [33] HOBFOLL S E. The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory[J]. Applied Psychology, 2001, 50(3): 337-421.
- [34] LIU X Y, CHI N W, GREMLER D D. Emotion cycles in services: emotional contagion and emotional labor effects[J]. Journal of Service Research, 2019, 22(3): 285-300.
- [35] 廖化化, 颜爱民. 权变视角下的情绪劳动: 调节变量及其作用机制[J]. 心理科学进展, 2017, 25(3): 500-510.
- [36] YANG J, HUANG Y F, ZHOU S G. Emotional labor directed at leaders: the differential effects of surface and deep acting on LMX[J]. The International Journal of Human Resource Management, 2021, 32(9): 2070-2089.
- [37] HENNIG-THURAU T, GROTH M, PAUL M, et al. Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships[J]. Journal of Marketing, 2006, 70(3): 58-73.
- [38] LAM W, HUO Y Y, CHEN Z G. Who is fit to serve? Person-job/organization fit, emotional labor, and customer service performance[J]. Human Resource Management, 2018, 57(2): 483-497.
- [39] GRANDEY A A, GABRIEL A S. Emotional labor at a crossroads: where do we go from here? [J]. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2015, 2: 323-349.
- [40] JOHNSON H A M, SPECTOR P E. Service with a smile: do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? [J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2007, 12(4): 319-333.
- [41] AMABILE T M, CONTI R, COON H, et al. Assessing the work environment for creativity[J]. Academy of Management Journal, 1996, 39(5): 1154-1184.
- [42] BOON C, KALSHOVEN K. How high-commitment HRM relates to engagement and commitment: the moderating role of task proficiency[J]. Human Resource Management, 2014, 53(3): 403-420.
- [43] HOBFOLL S E, HALBESLEBEN J, NEVEU J P, et al. Conservation of resources in the organizational context: the reality of resources and their consequences[J]. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2018, 5: 103-128.
- [44] LIU X Y, LIU Y M. The service smile chain: linking leader emotions to customer outcomes[J]. The Service Industries Journal, 2020, 40(5/6): 415-435.
- [45] GROZA M D, LOCANDER D A, HOWLETT C H. Linking thinking styles to sales performance: the importance of creativity and subjective knowledge [J]. Journal of Business Research, 2016, 69(10): 4185-4193.
- [46] 杨艳玲, 田宇. 基于互动导向的主动改善对服务创新绩效的影响研究[J]. 管理学报, 2015, 12(9): 1385-1393.
- [47] 王弘钰, 刘丽丽. 服务业一线员工服务破坏的形成机制分析[J]. 吉林大学社会科学学报, 2017, 57(6): 106-114, 206.
- [48] TANG G Y, KWAN H K, ZHANG D Y, et al. Work-family effects of servant leadership: the roles of emotional exhaustion and personal learning[J].

Journal of Business Ethics, 2016, 137(2):285-297.

- [49] GABRIEL A S, DANIELS M A, DIEFENDORFF J M, et al. Emotional labor actors: a latent profile analysis of emotional labor strategies[J]. Journal of Applied Psychology, 2015, 100(3):863-879.
- [50] UY M A, LIN K J, ILIES R. Is it better to give or receive? The role of help in buffering the depleting effects of surface acting[J]. Academy of Management Journal, 2017, 60(4):1442-1461.
- [51] 周飞, 陈钦兰, 何美贤. 包容型领导与员工创新行为的关系研究[J]. 科研管理, 2018, 39(6):22-29.
- [52] HALBESLEBEN J R B, NEVEU J P, PAUSTIAN-UNDERDAHL S C, et al. Getting to the "COR": understanding the role of resources in conservation of resources theory[J]. Journal of Management, 2014, 40(5):1334-1364.
- [53] 马双, 谷慧敏, 杨志勇. 新服务开发中顾客参与价值共创带来的协调复杂性: 服务氛围及顾客不公平性的调节效应[J]. 管理评论, 2019, 31(9):124-134.
- [54] HONG Y, LIAO H, HU J, et al. Missing link in the service profit chain, a meta-analytic review of the antecedents, consequences, and moderators of service climate[J]. Journal of Applied Psychology, 2013, 98(2):237-267.
- [55] 徐洋洋, 林新奇, 习怡衡. 孤独的员工何时会更投入: 未来工作自我清晰度和变革型领导的干预效应研究[J]. 南开管理评论, 2019, 22(5):79-89.
- [56] 钟晓钰, 李铭尧, 李凌艳. 问卷调查中不认真作答的控制与识别[J]. 心理科学进展, 2021, 29(2):225-237.
- [57] GROTH M, HENNIG-THURAU T, WALSH G. Customer reactions to emotional labor: the roles of employee acting strategies and customer detection accuracy[J]. Academy of Management Journal, 2009, 52(5):958-974.
- [58] CHEN J S, TSOU H T, HUANG A Y H. Service delivery innovation: antecedents and impact on firm performance[J]. Journal of Service Research, 2009, 12(1):36-55.
- [59] WU L Z, YIM F H, KWAN H K, et al. Coping with workplace ostracism: the roles of ingratiation and political skill in employee psychological distress[J]. Journal of Management Studies, 2012, 49(1):178-199.
- [60] RAY G, BARNEY J B, MUHANNA W A. Capabilities, business processes, and competitive advantage: choosing the dependent variable in empirical tests of the resource-based view[J]. Strategic Management Journal, 2004, 25(1):23-37.
- [61] JAMES L R, DEMAREE R G, WOLF G. Estimating within-group interrater reliability with and without response bias[J]. Journal of Applied Psychology, 1984, 69(1):85-98.
- [62] BLIESE P D, HALVERSON R R. Group size and measures of group-level properties: an examination of eta-squared and ICC values[J]. Journal of Management, 1998, 24(2):157-172.
- [63] 陈瑞君, 秦启文. 情绪劳动与抑郁及焦虑的关系: 情绪耗竭的中介作用[J]. 心理科学, 2011, 34(3):676-679.
- [64] KATZ-NAVON T, VASHDI D R, NAVEH E. The toll of service climate on employees: an emotional labor perspective[J]. Journal of Service Theory and Practice, 2020, 30(2):105-121.
- [65] TROUGAKOS J P, BEAL D J, CHENG B H, et al. Too drained to help: a resource depletion perspective on daily interpersonal citizenship behaviors[J]. Journal of Applied Psychology, 2015, 100(1):227-236.
- [66] 关新华. 感知服务氛围对酒店员工适应性行为的影响研究——自主性动机和顾客需求知识的中介作用[J]. 旅游科学, 2018, 32(3):13-26.
- [67] LU Y B, WU W F, MEI G X, et al. Surface acting or deep acting, who need more effortful? A study on emotional labor using functional near-infrared spectroscopy[J]. Frontiers in Human Neuroscience, 2019, 13:151.
- [68] HUMPHREY R H, ASHFORTH B E, DIEFENDORFF J M. The bright side of emotional labor[J]. Journal of Organizational Behavior, 2015, 36(6):749-769.
- [69] 孙怀平. 辱虐管理对新生代员工离职倾向的影响研究——基于情绪管理的调节作用[J]. 学海, 2021(4):160-165.
- [70] 李树文, 罗瑾琰, 梁阜, 等. 竞争环境下研发企业组织情绪能力与组织绩效: 双路径模型检验[J]. 南开管理评论, 2021, 24(2):118-127.
- [71] STOREY C, CANKURTARAN P, PAPASTATHOPOULOU P, et al. Success factors for service innovation: a meta-analysis[J]. Journal of Product Innovation Management, 2016, 33(5):527-548.
- [72] 齐蕾, 刘冰, 宋延政, 等. 服务导向高绩效工作系统对员工服务创新的影响[J]. 管理科学, 2019, 32(3):16-27.

## Research on Influence Mechanism of Employees' Emotional Labor on Service Innovation —Evidence from the Service Industry

LIU Xiaoyu, WANG Xiaojie

(University of International Business and Economics, Beijing 100029)

**Abstract:** In the external environment of high uncertainty and complexity, how to enhance service innovation becomes a crucial issue. Frontline service employees are regarded as promoters and performers of service innovation, while there is less research on service innovation rather than product innovation. Although a few studies explored the relationship between emotional labor and service innovation, the influencing mechanism and the boundary conditions remain unclear.

Drawing on the conservation of resources theory, this paper investigates the influence mechanism of employees' emotional labor on service innovation through emotional exhaustion. Furthermore, it also examines the moderating role of team service climate in the process of emotional labor influencing service innovation.

With a sample of 259 frontline service employees from 36 teams, the results show that employees' deep acting is positively related to service innovation, and emotional exhaustion plays a mediating role in the relationship between surface/deep acting and service innovation. Moreover, team service climate significantly moderated the influence process of deep acting on service innovation. Specifically, team service climate strengthens the negative link between deep acting and emotional exhaustion, as well as the indirect relationship between deep acting and service innovation through emotional exhaustion.

The theoretical contributions of this paper are as follows. Firstly, it reveals the influence mechanism of emotional labor on service innovation through emotional exhaustion based on the conservation of resources theory. Secondly, using team service climate as a source of compensatory resources for employees expands the research framework on the role of team service climate. It also enriches the boundary conditions of emotional labor influencing emotional exhaustion and service innovation. Thirdly, it compares the differences between surface acting and deep acting in influencing service innovation, providing empirical evidence for the controversies and disagreements in existing studies on the results of the role of emotional labor strategies.

The findings may have practical implications for managing frontline service employees with emotional labor demands. Managers should encourage employees to engage in deep acting instead of surface acting, and enterprises should create a favorable team service climate to improve service innovation. Moreover, service organizations should reduce employees' emotional exhaustion by providing emotional management training in the workplace.

**Keywords:** emotional labor; team service climate; service innovation; emotional exhaustion; conservation of resources theory

责任编辑:李 叶