

親愛的受訪者您好

感謝您撥空填寫問卷，本問卷主旨為了瞭解飯店第一線員工情緒反應對於工作參與及工作滿意度的程度。希望藉由您寶貴的經驗分享，使學術界更了解第一線員工的工作狀況。本問卷所得資料僅供學術之用，絕不對外揭露，敬請依照您的經驗及感受填寫。感謝您的協助。

敬祝

工作順心 萬事如意

東海大學餐旅管理研究所

朱惠玲 副教授 敬上

第一部分：此部分為了解您面對顧客時的情緒表達，以及您因工作需要所做的情緒調整，請依據您的實際經驗與感受，在適合的□內打✓。

	非常 不 同 意		同 意		非常 同 意
面對顧客時，我會偽裝我的情緒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我必須適時扮演特定角色才能恰如其份的面對顧客。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
為了表現出合宜的服務態度，我得戴著面具去面對顧客。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我流露出的情緒常與真實的心情相左。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我表現出來的言行與內心真實的感受並不相同。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
跟顧客互動時，我往往都是強顏歡笑。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我常覺得自己與顧客的互動很機械。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
和顧客應對時，我總要隱藏自己真實的心情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
面對顧客時我所表露的情緒與內心的感受是一樣的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我會在顧客面前表現出內心的感受。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
上班前我常鼓勵自己迎接美好的一天。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我會試著去體會工作所需要的愉快情緒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

我表現的情緒與內心感受不同時，我會更加注意自己的言行。☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
 準備上班時，我會想些令自己開心的事。☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

我試圖轉換自己的情緒以符合服務顧客應有的態度。☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
 面對顧客時我會努力表現出合宜的態度。☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
 接待顧客時我會嘗試表現出公司想要營造的形象。☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
 我在接待顧客時會抽離自己的情緒表現出專業的態度。☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第二部分：此部分為了解您對工作參與程度及情緒耗竭程度，請依據您的實際經驗與感受，在適合的☐內打✓。

	非常 不 同 意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	同 意	<input type="checkbox"/>	非常 同 意
我常因工作因素感到情緒耗竭。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我對工作感到沮喪。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
與人相處的工作對我是個負擔。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我對工作感到虛脫無力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
每天早晨我總感到無力起床面對一天的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我覺得我工作太過認真。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
與人相處的工作對我造成壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
從事這份工作的人常將離職掛在嘴邊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我對自己從事的工作感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我常常有離職的念頭。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
一般而言，我很滿意我的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
大部分從事這個工作的人都對工作感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分：此部分為您的個人基本資料，請您在適合的☐內打✓

單位 ☐ 餐飲部(餐廳、宴會) ☐ 前台服務人員

職稱 ☐ 服務員 ☐ 櫃檯 ☐ 領班 ☐ 主任 ☐ 副理/協理 ☐ 經理

☐其他_____

性別 ☐ 男 ☐ 女

年齡 ☐ 21 歲以下 ☐ 21~30 歲 ☐ 31~40 歲

☐ 41~50 歲 ☐ 51~60 歲 ☐ 60 歲以上

本飯店服務年資 ☐ 未滿 1 年 ☐ 1~3 年以內 ☐ 3~6 年以內 ☐ 6 年以上

餐旅業工作年資 ☐ 未滿 1 年 ☐ 1~3 年以內 ☐ 3~6 年以內 ☐ 6 年~10 年

☐ 10 年以上(_____年)

本問卷到此結束，麻煩您再次檢查是否有遺漏未答的題項。

非常感謝您的協助，由衷感謝。