

## 摘 要

本研究主要目的在分析情緒勞務相關文獻，建構一可協助衡量組織要求員工提供各種層面情緒勞務程度之量表，以供未來後續能更深入探討組織情緒勞務管理之研究基礎。研究結果顯示該量表以因素分析所粹取出之五個因素構面，另在信度及鑑別分析方面亦有滿意之結果。

**關鍵詞：**情緒勞務、測驗發展、效度分析