

參考文獻

一、中文部份：

1. 于家琳(1999)中介性職務之情緒勞務、情緒規則及其社會化—以廣告業務(account)人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
2. 王春展(1997)兒童情緒智力發展之研究，政治大學教育學系博士論文。
3. 江明修(1999)組織情感與心理契約的建立，教育資料與研究，30，頁7-10。
4. 朱明謙(2000)高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究，義守大學，管理科學研究所碩士論文。
5. 吳復新(1985)組織中工作壓力及其管理之探討，東方雜誌，復刊第19卷第4期，頁35-43。
6. 李文銓(1990)人格特質、工作特性、工作壓力與工作滿足及生理、心理健康狀況之關係探討，國立政治大學心理學研究所碩士論文。
7. 李玉惠(1997)國民小學女性校長工作壓力與社會支持需求之研究，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
8. 李彥君(2001)國民小學教師工作壓力與情緒管理關係之研究，台中師範學院國民教育所碩士論文。
9. 宋宜蕙(2002)學習型組織與員工工作壓力、工作滿足之關聯性研究—以無線電視台業務部為例，銘傳大學傳播管理研究所碩士論文。
10. 林長毅(2000)印刷業員工對薪酬制度滿意度及工作投入之研究，華岡印刷傳播學報，31，97-103。
11. 林約宏(2001)臺灣中部地區國民小學教師情緒智力之研究，臺中師範學院國民教育研究所碩士論文。
12. 林洲安(2004)心理契約、信任與組織公民行為關係之研究—以台灣流通業員工為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
13. 施啟智(1998)電視台業務部業務員工作壓力、工作滿足與組織承諾之關聯性研究，私立銘傳大學傳播管理研究所碩士論文。
14. 周正儀(1997)企業領導者情緒商數對領導型態與效能之研究，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。
15. 邱信憲(1993)工作特性、人格特質型態、角色壓力與工作壓力、工作滿足、離職傾向之關係研究，國立中興大學企業管理學系碩士論文。

16. 党秦武(2003) 內部行銷作為、工作士氣及專業承諾對工作績效關聯性之研究—以南科廠商行政人員為例，南華大學管理研究所碩士論文。
17. 徐瑞珠譯(1992)情緒管理的探索，台北：桂冠出版社。(原著Arlie Russell Hochschild, 1992)
18. 莊安祺(譯)(1998) 7種 IQ，臺北：時報文化出版企業股份有限公司。
19. 孫君儀(2002)主題遊樂園基層服務人員人格特質、情緒智力與工作表現關係之研究—以劍湖山世界為例，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
20. 陳方偉(2005)人格特質、工作特性、工作壓力員工與工作滿意度與顧客間之研究—以東部某基層金融機構為例，東華大學企業管理所碩士在職專班碩士論文。
21. 陳怡安(1997)遊樂事業高情緒勞務工作者情緒規則與社會化歷程之研究—以劍湖山世界為例」，雲林科技大學企業管理技術研究所碩士論文。
22. 陳昭儒(2003)工作動機、工作投入與工作績效之關聯性研究—以某鋼鐵公司KT廠為例，國立中正大學企管研究所碩士論文。
23. 陳照明、萬榮水(2001)勞雇心理契約理論建構的爭論剖析及其解決之展望，中國行政評論，10，頁 101-128。
24. 陳建宏(1997)資管人員情緒商數的研究，大葉大學資訊管理研究所碩士論文。
25. 陳夢芝(2005)領導風格、部屬情緒智力與領導效能之關係—以某連鎖咖啡業為例，淡江大學管理科學研究所企業經營碩士在職專班碩士論文。
26. 陳銘薰、方妙玲(2004)心理契約違犯對員工工作行為之影響之研究—以高科技產業為例，輔仁管理評論，11(2)，頁1-32。
27. 張春興(1993)現代心理學，台北，東華出版社。
28. 張美惠(譯)(1995)EQ - Emotional Intelligence (Goleman, D. 1995 著)，臺北：時報出版社。
29. 郭修旭(1982)電信話務人員心理變數與工作壓迫感及服務績效之實證研究，國立交通大學管理研究所碩士論文。
30. 郭盈卿(1999)空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關之研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
31. 黃美玉(2004)組織政治知覺對工作績效之影響—以工作滿足、工作壓力、組織承諾為中介變項，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

32. 黃家齊(2002)人力資源管理活動認知與員工態度、績效之關連性差異分析—心理契約與社會交換觀點，管理評論，21(4)，頁101-127。
33. 黃琪智(2000)邊界角色跨越行為、角色壓力與行為反應之研究—以多層行銷人員為例，實踐大學企業管理所碩士論文。
34. 黃意婷(1998) 台北市壽險公司業務人員角色壓力與其工作態度關係之研究—以努力及信任為干擾變項，銘傳大學管理科學研究所碩士論文。
35. 萬榮水(2002)公務人員期望「跨組織發展」生涯之勞僱心理契約意涵，中國行政評論，19，頁29-34。
36. 葉穎蓉(2004)由心理契約檢視員工工作身份對工作態度與行為的影響—以公部門的約聘人員為例，人力資源管理學報，4(4)，頁105-129。
37. 劉士豪(2003)保險業務人員情緒智力與銷售績效關係之研究，大葉大學事業經營研究所碩士論文。
38. 蔡綺芬(2003)心理契約量表之建構，國立中央大學企業管理研究所碩士論文。
39. 衛金音(2005)保險業務員之情緒勞務、心理契約與離職傾向之相關性研究，國立中正大學勞工研究所碩士論文。
40. 鄭瑜銘(1996)組織氣候、領導風格與情緒商數關係之研究—以資訊人員為例。大葉大學資訊管理研究所碩士論文。
41. 闕美華(1996) 國中小學教師情緒智慧、社會支持、與工作滿意度之關係研究。彰化師範大學教育研究所碩士論文。
42. 蕭成名(1996)企業併購對員工工作壓力與工作績效之影響—以台新銀行為例，中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
43. 顏文欽(1997)員工分紅入股滿意度、工作投入與離職意向關係之研究—以半島體業之上市公司為例，私立東吳大學企業管理研究所碩士論文。
44. 簡建忠(1998)情緒勞動之研究—以護理人員為例，人力資源學報，10，頁122-135。

二、英文部份：

1. Argyris, C.P.(1960) *Understanding or Ganizational Behavior*, Homewood, IL: Dorsey Press.
2. Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H.(1993) *Emotional Labor in Service Roles : TheInfluence of Identity,* ” *Academy of Management Review*, 18, 188-115.
3. Beebr, T. A. & Newman, J. E.(1978) *Job Stress. Employee Health and Organization Effectiveness* Literature Review, 31, pp.665-699.
4. Canon, W.B.(1932) *The Wisdom of the Body*. New York: Norton.
5. Caplan R.D., Cobb S., Frensh J. R. Jr., Van Harrison R. and Pinnean S.R.(1975) *Job Demands and Worker Health: Main Effective and Occupational Difference*. Washington : U.S. Government Printing Office.
6. Cherniss, C.(1995) *Emotional Intelligence*, New York: Bantam Books Corium for Research on Emotional Intelligence in Organizations.
7. Cooper, C. L., S. J. Sloan, & S. Williams. (1988) *Occupational Stress Indicator Management Guide*, Windsor, NFER-Nelson.
8. Cooper,R.K.(1997) *Applying Emotional Intelligence in the Workplace. Training and Development*, 51(12), p.31-38.
9. Corville, Jocelyn & Bernardi, Lauren M.(1999) *Helping Employees Manage Stress*. *The Canadian Manager*, Vol.24, Issue 3, pp.11-14.
10. Fleming, R., Baum, A., & Singer, J. E.(1984) *Toward an Integrative Approach to The Study of Stress*. *Journal of Personality & Social Psychology*, 46, pp.939-949.
11. Gardner,H.(1985) *Frames of Mind*, New York : Basic Books.
12. Goleman,D.(1995)*Emotional Intelligence*, New York: Bantam Books(1998) *Working with Emotional Intelligence*, NY: Bantam Books
13. Guest, D.(1998) *Is the Psychological Contract Worth Taking Seriously* *Journal of Organizational Behavior*, 19, 649-664.
14. Gupta, N. & T. A. Beehr.(1979) *Job Stress and Employee Behaviors*. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, pp.373-387.
15. James, W.(1884) *What is an Emotion?* *Mind*, 9, 188-205.
16. Jex, S. M. & Gudanski, D. M.(1992) *Efficacy Beliefs and Work Stress: An Exploratory Study*. *Journal of Organizational Behavior*, 13: 509-517.
17. Judge,T. A., Locke, E.A. & Durham, C.C. (1997) *The Dispositional Causes of Job Satisfaction: A Core Evaluations Approach*. *Research in Organizational Behavior*, 19,

pp.151-188.

18. Judge, T. A., Higgins, C. A., Joresen, C.J. & Barnack, M.R. (1999) The Big Five Personal Traits, General Mental Ability and Career Success the Life Span. *Personnel Psychology*, 2(3), pp.621-652.
19. Kahan, R. L., D. M. Wolfe, R. P. Quinn & J.D. Snoek (1964) *Organization Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. John Wiley & Sons, Inc.
20. Karasek, R. A. (1979) Job Demand, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24: 285-315.
21. Kenneth S. L. and Wong, C. (2000) "The Effect of Emotional Intelligence on Employees," *Performance and Attitudes: An Exploratory Study*, "Academy of Management Meeting, Toronto, 1-19.
22. Kristof, A. L. (1996) Person-Organization Fit: An Integrative Review of its Conceptualizations, Measurement and Implications. *Personnel Psychology*, 49, 1-49.
23. Lemire, Louise & Saba, Tania & Gagnon, Yves-Chantal. (1999) Managing Career Plateauing in the Quebec Public Sector. *Public Personnel Management*, Vol.28, No.3, pp.375-390.
24. Levinson, H.P. (1962) *Men, Management, and Mental Health*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
25. Matteson, M. T. & J. M. Ivancevich. (1982) *Managing Job Stress and Health*, New York Press.
26. Mayer, J. D. and Salovey. (1990) Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, Vol.9, 185-211.
27. McGrath, J.E. (1976) *Stress and Behavior in Organizations*, M.D. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, Chicago: Rand McNally, pp.1351-1395.
28. Meglino, B.M. (1977) Stress and Performance: Are They Always Incompatible? *Supervisory Management*, 22, pp.2-12.
29. Menzel, Donald C. (1996) Ethics Stress in Public Organizations. *Public Productivity & Management Review*, Vol.20, Issue 1, pp.70-83.
30. Nunnally, J.C. (1967) *Psychometric Theory*, 1st ed. (2nd ed.), New York: McGraw-Hill Inc.
31. Robinson, S.L., & Morrison, E.W. (1995) Psychological Contracts and OCB: the Effect of Unfulfilled Obligations on Civic Virtue Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16: 289-298.
32. Robinson, S.L. (1996) Trust and Breach of the Psychological Contract. *Administrative Science Quarterly*, 41: 574-599.

33. Rousseau, D. M., Parks, J. M.(1993) The Contracts of in Dividuals and Organizations. *Research in Organizational Behavior*, 15, 1-43.
34. Schachter, S. & Singer, J. E. (1962) Cognitive, Social, and Physiological Determinants of Emotional State. *Psychological Review*, 69, 379-399.
35. Schein, E.H.(1975) “ Job Satisfaction Indicators and Their Correlates, ” *American Behavioral Scientists*, 18, 333-368.
36. Shore, L.M. & Barksdale, K.(1998) Examining Degree of Balance and Level of Obligation in the Employment Relationship: A Social Exchange Approach, *Journal of Organizational Behavior*, 19,731-744.
37. Webber R. A., D. R. Hampton & C. E. Summer, (1987) *Organizational Behavior and the Practice of Management*. 5th ed. U.S.A. : Scott, Foreman and Company.

三、網路資料；

1. 孫蕙瑛、高文琦（2006，8月），財團法人保險事業發展中心網站，網址：<http://www.tii.org.tw/fcontent/database/database02.asp>，下載日期：2006年10月1日

