



汽车销售行业员工的工作满意度对工作绩效的影响因素：
情绪体验的中介作用

赵妍

本硕士论文提交博仁大学创新商务管理与财会学院
属博仁大学硕士学位工商管理专业课程学习的一部分
二零二二年

**THE INFLUENCING FACTORS OF JOB
SATISFACTION OF EMPLOYEES IN AUTOMOBILE
INDUSTRY ON JOB PERFORMANCE: MEDIATING
EFFECT OF EMOTIONAL EXPERIENCE**

ZHAO YAN

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Degree of Master of Business
Administration
Department of College of Innovative Business and Accountancy
Dhurakij Pundit University
Academic Year 2022**



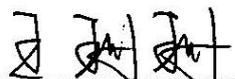
Certificate of Independent Study (IS) Approval to Master's Student

College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

Master of Business Administration

研究报告题目: 汽车销售行业员工的工作满意度对工作绩效的影响因素: 情绪体验的中介作用
Title of Thematic: The Influencing Factors of Job Satisfaction of Employees in Automobile Industry on Job Performance: Mediating Effect of Emotional Experience
Researcher|研究者: Miss.Yan ZHAO
Program | 课程: Master of Business Administration
Principal Supervisor: Dr. Daoming WANG
Co-supervisor:

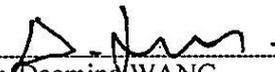
The Committee, the below signed, hereby state our full approval of the Thematic Paper submitted by the above student (researcher) in partial fulfillment of the requirements for the degree Master of Business Administration in the College of Innovative Business and Accountancy.



Dr. Shanshan WANG

Committee President

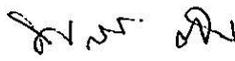
评审委员会主席



Dr. Daoming WANG

Committee Examiner / Principal Supervisor

委员会考官 / 首席导师

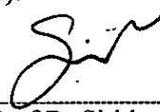


Dr. Pornthip Tantivisetksak

Committee Examiner

委员会考官

This is to certify the said Thematic Paper was approved by the College of Innovative Business and Accountancy (CIBA).



Asst.Prof.Dr.Siridech Kumsuprom

Dean of College of Innovative Business and Accountancy

创新商务管理与财会学院院长

Date | 日期: 31 JUL 2023



Form of Declaration of Independent Academic Work
独立学术论文声明表

I (Mr. / Ms. / Miss) Yan Surname Zhao
Student ID no. 645151210022 Program M.B.A. Major Business Management
undertake that ~~Dissertation~~/Thesis ~~Term Paper~~ / ~~Thematic Paper~~ / Independent Study
this

titled The Influencing Factors of Job Satisfaction of Employees in Automobile Industry on Job Performance: Mediating Effect of Emotional Experience

hereby, presented for examination is my own work and has not been written for me, in whole or in part, by any other person(s). I also undertake that any quotation or paraphrase from the published or unpublished work of another person has been duly acknowledged and referenced in this research work.

I undertake to accept punishment in consequence of any breach of this declaration in accordance with the University regulation. Dhurakij Pundit University does not hold any obligation to take legal action on my behalf in the event of a breach of intellectual property rights, or any other right, in the material included in this research work.

Student's signature: ZHAOYAN _____

Name(Please print):→ (YAN ZHAO)

Date : 2023/3/3

研究报告题目： 汽车销售行业员工的工作满意度对工作绩效的影响因素：情绪体验的中介作用

作者： 赵妍
主指导教师： 王道明博士
副指导教师： -----
学系： 工商管理硕士
学年： 二零二三

摘要

本研究旨在了解不同背景下的济南地区汽车销售员工的工作满意度、工作绩效与情绪体验之间的差异，探讨情绪体验的中介效果。

本研究采用便利抽样进行问卷调查，以济南市 4S 店销售员工为研究对象，总计发出问卷 400 份，实际有效回收 350 份，有效回收率为88%。

研究发现：济南市 4S 店销售员工工作满意度、工作绩效状况均处于中等偏上水平，济南市 4S 店销售员工情绪体验状况处于中等偏下水平。工作满意度、工作绩效和情绪体验之间存在显著相关。济南市 4S 店汽车销售员工工作满意度对工作绩效产生显著正向影响关系，对情绪体验产生显著正向影响关系，汽车销售员工情绪体验对工作绩效产生显著正向影响关系；情绪体验在汽车销售员工工作绩效和工作满意度之间起到了中介作用。

通过研究，提出建议，济南市汽车销售 4S 店企业应当注重员工的内部沟通，建立适当的奖励机制，同时，企业也要重视了解员工情绪以提升员工的工作满意度水平，这样才能提高员工工作绩效，推动企业发展。

关键词：4S 店销售人员；工作满意度；工作绩效；正面负面情绪



(王道明博士)

导师

Thematic Paper Title: Influencing Factors of Job Satisfaction of Employees in Automobile Industry on Job Performance: Mediating Effect of Emotional Experience

Author: Yan ZHAO

Principal Advisor: Dr. Daoming WANG

Co-advisor: -----

Department: Master of Business Administration

Academic Year: 2023

Abstract

This study aims to understand the differences between job satisfaction, job performance and emotional experience of automobile sales employees in Jinan under different backgrounds, and to explore the mediating effect of emotional experience.

This research uses convenience sampling to carry out questionnaire survey, and takes the sales staff of 4S stores in Jinan as the research object. A total of 400 questionnaires have been sent out, and 350 questionnaires have been effectively recovered, with an effective recovery rate of 100%.

The results of the study found that: the job satisfaction and job performance status of sales staff in 4S stores in Jinan are at the upper-middle level, and the emotional experience status of sales staff at 4S stores in Jinan is at the lower-middle level. Significant correlations exist among job satisfaction, job performance, and emotional experience. The job satisfaction of automobile sales employees in 4S stores in Jinan has a significant positive impact on job performance and a significant positive impact on emotional experience, and the emotional experience of automobile sales employees has a significant positive impact on job performance; emotional experience has a significant positive impact on job performance; It plays a mediating role between employee job performance and job satisfaction.

Through research, suggestions are put forward. Enterprises in automobile sales 4S shops in Jinan should pay attention to the internal communication of employees and establish an appropriate reward mechanism. At the same time, enterprises should also pay attention to understanding employees' emotions to improve their job satisfaction, so as to improve their job performance and promote the development of enterprises.

Keywords: 4S shop sales staff; Job satisfaction; Work performance; Positive and negative emotions

W.d.m.

(Dr. Daoming WANG)

Individual Study Advisor

致谢

时光荏苒，岁月如梭，一转眼间到了毕业的时刻，虽然整个研究生生活都是在线上度过的，可能正是因为不一样的上课方式，所以觉得感慨万分。

本论文能够顺利完成，要特别感谢我的导师王道明老师，王道明老师对该论文从选题，构思到最后定稿的各个环节给予细心指引与教导，使我得以最终完成毕业论文设计。我也要感谢在硕士学习生涯中遇到的每一位老师，是各位老师教给我丰富的理论知识，老师们的授课内容开阔了我的视野提升了我的素养，教会了我处理问题的方式方法，丰富而充实的生活让我感到非常快乐。

除此之外，我也要感谢我的家人，是我的家人义无反顾的支持我，陪伴着我为我创造了良好的生活环境，正是这样我才能有在更高的平台上学习的机会，我亦会好好珍惜，不会辜负家人朋友对我的期许，成为最好的自己。

学业的结束正是人生新的开始，在今后的工作生活中，我会不忘初心，牢记使命，创造更加美好的未来。

最后，我要向百忙之中抽时间对本文进行审阅，评议和参与本人论文答辩的各位老师表示感谢！

赵妍
CIBA
Dhurakij Pundit University
2023年3月3日

目录

Certificate of Independent Study (IS) Approval to Master's Student	i
Form of Declaration of Independent Academic Work	v
Abstract	vii
目录	viii
表目录	x
图目录	xi
第 1 章 绪论.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究问题.....	3
1.4 研究假设.....	19
1.5 论文结构.....	3
1.6 研究意义.....	4
1.6.1 学术意义.....	4
1.6.2 实践意义.....	5
1.7 研究方法	5
第 2 章 文献综述.....	6
2.1 工作满意度:	6
2.1.1 工作满意度的定义:	6
2.1.2 工作满意度的理论.....	6
2.1.3 工作满意度的因素	8
2.2 工作绩效:	9
2.2.1 工作绩效的定义:	9
2.2.2 关于工作绩效的观点.....	9
2.2.3 工作绩效相关研究.....	11
2.2.4 工作绩效的维度与测量.....	12
2.3 情绪体验.....	13
2.3.1 情绪体验的定义.....	13
2.3.2 情绪三因素理论.....	13
2.3.3 性别、年龄在情绪体验的相关研究.....	14
2.3.4 情绪体验的维度与测量.....	15
2.4 工作满意度、工作绩效、情绪体验三者之间关系.....	16
2.4.1 工作满意度和工作绩效的关系.....	16
2.4.2 工作满意度和情绪体验的关系.....	17
2.4.3 情绪体验和工作绩效的关系.....	17
2.4.4 情绪体验、工作满意度、工作绩效三者的关系.....	18
2.5 研究框架.....	19
第 3 章 研究方法与设计.....	20
3.1 研究总体和样本.....	20
3.1.1 研究总体.....	20
3.2 抽样方法.....	20

3.3 研究工具	20
3.3.1 背景资料.....	20
3.3.2 工作满意度量表	20
3.3.3 工作绩效表	21
3.3.4 正性负性情绪量表.....	22
3.3.5 调查问卷的效度和信度	23
3.3.6 预试问卷分析	23
3.4 数据收集方法.....	26
3.5 样本容量	27
第 4 章 研究结果分析	28
4.1 验证性因素分析	28
4.2 描述性统计分析.....	29
4.2.1 正式问卷基础资料描述性统计分析.....	29
4.2.2 员工工作满意度现况	29
4.2.3 员工情绪体验状况	30
4.2.4 员工工作绩效现况	30
4.3 不同背景变项的汽车 4S 店销售员工在各个变量上的差异分析	31
4.3.1 性别	31
4.3.2 年龄	31
4.3.3 学历	32
4.4 销售员工在工作满意度、情绪体验、工作绩效上的相关分析.....	33
4.5 情绪体验对工作满意度与工作绩效之间的中介效果.....	34
4.5.1 工作满意度对工作绩效的影响.....	34
4.5.2 工作满意度对情绪体验的影响.....	35
4.5.3 情绪体验对工作绩效的影响.....	35
4.6 中介作用分析.....	36
4.7 本章小结	36
第 5 章 研究结论	38
5.1 研究结论	38
5.1.1 汽车 4S 店销售员工满意度总体状况	38
5.1.2 销售员工工作满意度对工作绩效的影响研究.....	38
5.1.3 销售员工工作满意度和情绪体验的影响研究.....	38
5.1.4 销售员工情绪体验和工作绩效的影响研究.....	39
5.1.5 情绪体验在销售员工工作满意度与工作绩效之间的中介作用....	39
5.2 研究局限与建议	39
5.2.1 公司要注重员工内部沟通	39
5.2.2 公司要对员工有适当的奖励机制	40
5.2.3 要注重员工情绪提升员工工作满意度	40
5.3 未来研究建议.....	40
附录	45
第一部分：背景变项	45
第二部分：工作满意度调查问卷.....	45
第三部分：情绪体验调查问卷	46
第四部分：工作绩效调查问卷	48

表目录

表3.3.2 工作满意度量表.....	21
表3.3.3 工作绩效表.....	21
表3.3.4 正负情绪量表.....	22
表 3.3.6.1 背景资料描述分析结果.....	24
表 3.3.6.2 工作满意度项目分析结果.....	24
表 3.3.6.3 情绪体验项目分析结果.....	27
表 3.3.6.4 工作绩效项目分析结果.....	28
表 4.1 验证性因素分析.....	28
表 4.2 汽车 4S 店销售员工正式问卷基本资料分析.....	29
表 4.3 正式问卷员工工作满意度量表分析.....	30
表 4.4 正式问卷 4S 店销售员工情绪体验量表分析.....	30
表 4.5 正式问卷 4S 店销售员工工作绩效量表分析.....	31
表 4.6 性别在工作满意度、情绪体验、工作绩效差异性分析.....	31
表 4.7 年龄在工作满意度、情绪体验、工作绩效差异性分析 (N=350)	32
表 4.8 学历在工作满意度、情绪体验、工作绩效差异性分析 (N=350)	33
表 4.9 工作满意度、情绪体验、工作绩效的相关分析 (N=350)	34
表 4.10 工作满意度对工作绩效回归分析 (N=350)	35
表4.11工作满意度对情绪体验回归分析 (N=350)	35
表4.12情绪体验对工作绩效回归分析 (N=350)	35
表 4.13 情绪体验对工作满意度与工作绩效中介作用分析 (N=350)	36
表4.14 研究假设总结	37

图目录

图 1.1 研究流程图.....	4
图 2.5 研究框架图.....	21

第 1 章 绪论

1.1 研究背景

从上世纪 90 年代开始，我国的经济取得了飞速的发展，同时也极大地提高了人们的生活水平。随着各种经济政策相继出台，不仅大大地促进了人们的消费意愿，也提高了人们的购买力。近几年来，随着我国的汽车工业和消费市场的迅速发展，也为汽车消费的延伸服务带来了一个崭新的发展。对于汽车行业，销售人员占据着重要组成部分。以往，汽车销售企业注重的是员工业绩的表现，却忽略了员工的情感以及对企业的满意程度，从而对员工的业绩产生一定的负面作用；这不仅会造成工作的低效率、员工的离开，也会对企业的长期发展造成很大的消极影响（杨露露，2019）。员工的工作的满意度降低会不仅仅对企业产生一定的负面影响，也会对其员工的工作表现产生一定的负面作用。杨露露（2019）表示员工对当前的工作是否满足，以及在这个公司里有没有发展的可能，这些都会对员工的工作产生直接的影响。作为服务型的企业，顾客对汽车企业的满意程度取决于顾客对员工的服务态度与行为是否满意，而员工对工作的看法则会影响到员工对顾客的服务态度。车主对汽车公司的满意程度，其实就是车主对公司的满意程度，而对员工的工作满意程度，则取决于车主对员工的评价，以及对员工的满意程度。要使客户感到满足，必须使公司的员工感到满足。所以员工的工作品质与工作满意度密切相关，如果员工的工作满意度更高，那么他们的工作动机就会更高，工作责任感也会更高，工作完成度也会更高。也会为客户提供优质的服务，从而推动公司的发展(吴会，2018)。

4S 汽车专卖店是以汽车“四位一体”为核心，以汽车地销售、汽车零件地销售、以及售后服务和信息反馈为核心的一种专门经营的模式。并且在此基础上，根据汽车制造商或销售总公司的需求，设立所需要的车辆展示厅，统一品牌标识，并根据制造商的经营和服务标准，为客户提供相应的服务。4S 店是市场经济和市场竞争达到某种水平后的必然结果，也是当今世界普遍采用的一种销售模式（王鑫，张宁，2010）。

4S 店作为汽车行业的一个重要组成部分，其核心和目的就是为了获得良好的业绩和丰厚的利润，而这些都离不开销售人员的努力。而员工对公司经营管理状况、管理机制、个人工作等各方面的态度会产生不同程度的情绪变化，对公司

的薪酬和福利等因素的满意度也会对公司业绩指标的实现产生重大影响；而工作质量在很大程度上与工作满意度有关，只有当员工对自己的工作满意时，才会产生较高的工作热情和责任感，从而更好地为顾客服务（吴会，2018）。所以，要想把公司经营得更好，公司需要更好地关注员工的工作满意度和员工的情绪体验，提升员工的工作热情，这可以促进他们的工作绩效。从长远来看，它不仅可以促进企业的经营业绩，还可以促进其发展和市场竞争力；因此，在公司的经营与发展中，不仅仅要创造利润，又要谋求社会效益；同时，也要提升员工的满意程度，使他们在工作中获得快乐和成功，从而提升他们的工作能力。唯有如此，公司才能获得较高的经济效益并且在公司竞争中处于有利的地位。

济南市是山东省的首府，政治和经济都是山东省的头号大城市。长期以来，济南省会济南地区的汽车销售市场形成了一种“东华达、西润华”的局面，工业南路的汽车大街由济南华达公司牵头，润华则是省内各大汽车销售企业的集中地。润华汽车集团一直是全国最大的服务型公司，一直致力于汽车经销商系统和经销商系统的建设，并与上海大众，一汽，东风，庆铃，五菱等多个汽车制造商成立了合资公司。其公司名下的广丰，上海大众，一汽大众，都是具有很强发展实力的著名汽车品牌，但是 4S 店光凭名气还不足以招揽客户，如何提高员工的工作积极情绪和工作满意度，能够让员工更好的提升工作绩效，是 4S 店不可缺少的。本文选择山东省济南市的一家汽车销售 4S 店进行实证分析，探讨济南市汽车 4S 店销售员工的情绪体验、工作满意度和工作绩效的影响，并分析出他们三者之间的关系；希望通过此研究来了解南市汽车 4S 店销售员工的情绪体验和工作满意度等情况，为提升工作绩效情况提供一些建议。

1.2 研究目的

本文研究旨在基于现有研究成果，结合相关的文献资料，通过对济南市汽车销售 4S 店实施问卷调查的方式，探究工作满意度对工作绩效的影响，进而进一步探讨情绪体验的中介效果，从而补充和完善相关的理论体系，提升相关领域的研究水平。通过研究与分析这些问题为领导者制定政策，激发员工的工作积极性，提高企业的经济发展，并提出相关建议。

1.3 研究问题

本文研究根据研究上述的研究背景与研究目的，欲探讨 4S 店汽车销售员工工作绩效、工作满意度和情绪体验之间的影响状况，在文献和理论研究的基础上，设计本论文的研究方法、及调查问卷，本研究所要探讨的问题：

- 1.探讨济南市 4S 店汽车销售员工工作满意度和工作绩效之间的影响如何？
- 2.探讨济南市 4S 店汽车销售员工工作满意度和情绪体验之间的影响如何？
- 3.探讨济南市 4S 店汽车销售员工情绪体验和工作绩效之间的影响如何？
- 4.探讨情绪体验在济南市 4S 店汽车销售员工工作绩效和工作满意度的中介效应如何？

1.4 论文结构

本研究重点研究汽车销售 4S 店员工的工作满意度和工作绩效的关系，以情绪体验作为中介变量，主要内容分为五章。

第一章为绪论，主要根据相关文献阐述研究背景、动机和目的、以及本研究的学术意义和实践意义，同时对本研究思路和方法进行归总。

第二章为文献综述，主要是对工作满意度，工作绩效和情绪体验做总结。

第三章是研究的设计部分，包括了研究的结构，研究的对象和数据的收集，研究的工具和数据的处理，以及研究的预试分析。

第四章是调查的成果，也就是对数据的处理与分析，它的工作方式是：对调查对象的信息进行了整理、分发、收回的调查问卷，并利用 SPSS 软件对调查对象的信息进行了分析，具体内容有以下几个方面：：信效度分析、描述性统计、相关分析、回归分析，并用这些方面的分析结果来检验本文的假设。

第五章是结论与建议，它是对本文在第 4 章中所得到的资料进行整理与归纳，并给出了相关的看法与建言，同时对于本论文的缺陷与未来的发展也给出了自己的看法。从图 1.1 可以看出：

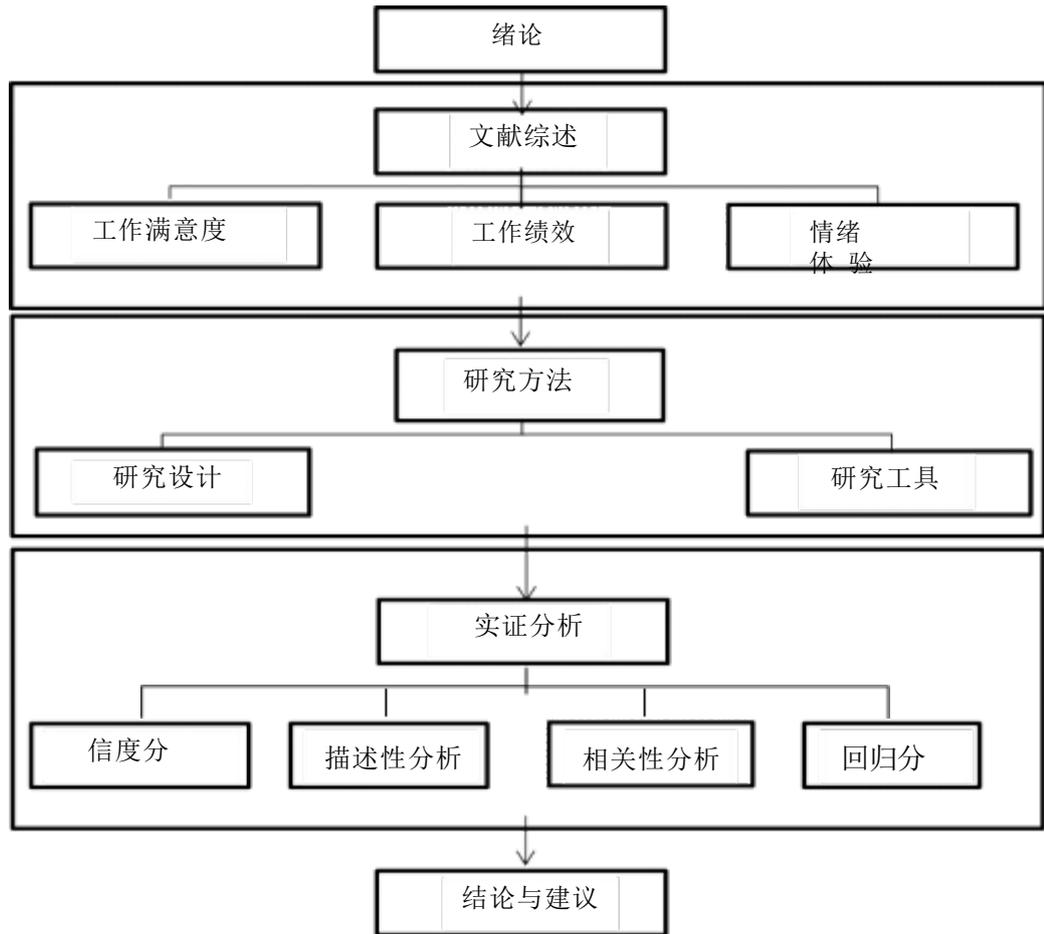


图 1.1 研究流程图

资料来源:

本研究资料整理

1.6 研究意义

1.6.1 学术意义

本文主要针对汽车 4S 店销售员工的工作满意度、工作绩效、情绪体验等因素进行了实证分析。近年来，随着学者们对工作满意度和工作绩效的关系进行了深入的探讨，其范围逐渐扩展，也产生了许多新的研究热点。卡瓦纳格（1992）说，工作满足感是指人们喜欢工作的水平。在观察、研究和分析工作绩效的基础上，我们可以看到，工作绩效是一个具有高度复杂性的行为结果体系，包括工作目标、期望和工作权利；职责与职责，工作表现与薪酬的关联。整体来说，对工作满意的人会对工作有积极的看法，反之对工作产生不满意的人会懒惰就导致工作效率的下降，工作表现也会受到一定的影响。查阅了许多文献发现关于情绪体验与工作满意度和工

作绩效之间中介的相关研究较少。本研究在析现有研究成果的基础上进行分析，发现现有研究存在的普遍问题，从而确定本研究的重点。

1.6.2 实践意义

随着知识经济的发展，汽车 4S 店将面对越来越多的竞争对手，如何有效地激发和激发他们的斗志，是提升公司竞争力的有效途径。然而，随着公司的不断发展，传统的经营理念 and 思维方式对其工作状况产生了很大的冲击。公司领导常常觉得员工不是贪图名声，就是贪图利益，这样的话，就只能让员工履行自己的职责；但不给予职工任何好处，这种公司早晚要倒闭，管理者若不重视职工的情绪需求，而仅关注于物质的回报，之后要想再获得员工的忠心是非常困难的；此外，公司内部若存在着许多不完善的奖励和惩罚机制，就会导致员工和部门之间的激烈竞争，从而对对公司的经营产生了很大的负面作用。所以适当的奖励机制不仅能够提升员工的情绪，也会让员工对自己的工作感到满意从而推动工作绩效的发展，李嘉燕(2015)指出，在激励员工时，我们应该不失时机地满足他们的需求。在许多企业中，进行员工激励是极其困难的。企业做了很多努力，还是留不住员工。员工的离职率增高，员工满意度变低，员工在工作的积极性不高，让很多经营者很困惑。因此为了更好地留住他们，管理者应该首先考虑如何有效地激励他们。

本文通过对已有的文献进行剖析，找出目前的一些共性问题，并以此来明确本文的研究目标。若采用适当的奖励机制，不但可以使职工在工作时工作情绪提升、增加满意度、主动地履行工作职责，还能最大限度的激发员工的潜能；员工才能更好地调动员工的积极性，使员工能更好地利用自己的智慧，激发企业的生机，赢得越来越多的市场。本文通过对工作人员情绪体验、工作满意、工作绩效方面的深入分析，为以后的工作提供参考。

1.7 研究方法

本次研究通过对济南市汽车 4S 店销售员工实施的问卷调查，分析工作满意度和工作绩效在情绪体验的中介作用下的相互影响。本章将详细说明本次研究的设计和 implementation 过程。包括：研究对象与资料收集、研究工具和研究方法，对预试问卷进行项目上的分析、信效度的分析，并且为后续研究提供方案。

第 2 章 文献综述

本文的研究目的是通过对汽车销售 4S 店实施发放问卷调查的方式，探索和研究工作满意度对工作绩效的影响，进而进一步探讨情绪体验的中介效果。本章主要介绍本研究中涉及到的变量的概念界定、相关理论与相关研究。在查阅更多文献的基础上分别综述了情绪体验、工作满意度、工作绩效的定义、理论内涵、并将三个变量之间的关系也进行了综述，并且为后续的研究创造了基础。

2.1 工作满意度：

2.1.1 工作满意度的定义：

工作满意是评价一个人工作的一个主要标准，它反映了一个人在工作中所表现出来的一种态度。它是一个形象的反应，是一个人对自己工作的整体态度。（马小红，2022）。

从霍桑实验开始，人们从工作和物是影响生产效率因素的思想转变为人也是可以影响生产效率的。而这种工作中产生的某种满足感启发了工作满意度的提出也使人们发现自己不是工作机器，在一定条件下，相比于物质上的满足，荣誉感更能提升生产力，更能使人们产生满足感(杨 饶,2020)。

Hoppock（1935）首先对工作满意进行了调查，发现对工作满意的因素有疲劳、工作单调、工作环境、工作模式等，而从工作内容、工作条件等方面对工作满意程度进行了界定。

Locke(1976) and Weiss(1967)都认为工作满意度是一种积极（消极）的状态，是一种主观态度。是员工基于自身工作经历、工作特征，对工作认知评价和工作情感反馈。

国内学者田荷梅等（2006）在对企业员工的工作满意度进行访谈的基础上，提出了影响员工工作满意度的几个主要因素，即了作的环境、报酬、工作自身性质、工作团队、员工自身因素及对企业的满意程度（黄珊，2015）。

2.1.2 工作满意度的理论：

工作满意理论在理论上得到了很大的重视，理论上建立了许多理论体系，包括需求层次理论、双因素理论、期望理论和公平正义理论。

（1）需要层级：马斯洛提出了“需求层次”的概念，他认为，人类所有的行为都

是从自己的需求开始的。当某种需要被满足的时候，它就会消失，而不会再有任何的动力。按照马斯洛的观点，工作满意度取决于工作是否能够让自己满意。理解和了解员工的需要，并能适时地做出反应；这是提高员工的满意度的先决条件和依据。在需求层级的理论中，我们得出了以下几点结论：第一，需求可以被看作是个体为了达到目的而做出的努力；其次，高水平的需求只能在满足低级需求的情况下才能起到激发的效果；第三，其他的需求，在个体看来，只有在自我实现之外，才会被满足；最终，人们可以在一定时期被不同的需要所激发。每个人的需求水平都会因个体的不同而改变。管理者的工作就是根据员工的需求到合适的激励机制，并根据不同的需求，制定合适的组织策略，从而达到企业的目的(吴会，2018)。

(2)双因素理论：20世纪50年代后期，赫茨伯格创立了“双因素理论”(吴会，2018)。双因素理论认为，如果员工对公司的政策与管理，工作条件，工资等都满意，那么员工就不会抱怨；若是得不到，那就会产生怨言。赫茨伯格把它叫做“保健”因素。

赫茨伯格修正了他对“满意和不满”的看法。很多人反对工作满意度和工作之间的矛盾；只有排除那些不满足的元素，工作才能带来满足感，激励人们前进。另一方面，而赫茨伯格则认为满足看成是没有满足感，而不满则是没有不满足感。另一方面，人们对成就、欣赏(认可)、努力工作、晋升、工作中的成长、责任感等感到满意。赫茨伯格称这些因素为“激励”。很多人认为工作满意度的对立面是工作不满意度；只要减少让员工不满意的因素，员工的工作就能产生满足感，会使员工向前奋进。

(3)预期学说：是弗鲁姆提出的一种动机理论(吴会，2018)，它的提出主要取决于两个变量：一是效价，二是期望值。因而，在期望理论中，工作满足感依赖于员工在工作中所得到的真实价值与其所期望的价值的一致性，以及工作满足度。也就是说，员工在工作中所获得的个人利益，能够更好地实现自己的需要，其工作的满意程度也就更高。期望理论最重要的作用是让管理者明白，要激励员工，就需要提升他们的行为效果；与此同时，要协助员工提升预期的机率。

(4)公正的学说：美国亚当斯提出了“公平”的概念(吴会，2018)它着重研究了工资公平对工作动机的作用。亚当斯注意到，员工在决定自己的工作是否得到

公正的对待时，会将工作报酬的比率与别人进行横向对比，甚至与以前的报酬相比，如果现在的工资比别人高，那么员工就会感到自己得到了公正的对待，因此，他们的情绪会变得更加积极，更加有动力。如果目前的工资比率比别人低，或者以前的工资高，那么员工就会觉得自己被不重视了，会产生消极的心理，影响工作的热情。所以，在公平的角度，工作满足是由个体收入的公平决定的，也就是员工通过与别人进行的水平对比或者与自己进行的纵向对比，在员工觉得公正和公平时，他们会觉得满足；如果员工觉得不公平和不合理，他们会不高兴。当他意识到自己以前所做的工作和所得到的工资相比，自己的收入和所得到的回报之间的比率是不一样的时，他就会感到愤怒和沮丧。

综上所述，针对本文所研究的汽车 4S 店销售员工，工作满意度是指公司需要构建目标一致的利益共同体，营造自由开放的企业氛围，营造和谐舒适的沟通氛围，营造公平的内部环境，让员工享受关怀，提高安全感和成就感。

2.1.3 工作满意度的因素

影响员工满意的因素包括工作环境、工作群体、工作内容、公司环境和个体意识五大要素。企业若要提升其工作满意度，就需要建立一套完善的制度，以提升其工作归属感，并提升其发展能力。在此基础上，建立了一套健全的奖罚制度，有利于提高职工的工作热情。在此基础上，要把公司的运营指标和员工的业绩评价有机地结合起来，使得员工的发展与公司的运营目的保持同步；这样不仅可以提高工作人员的工作热情，公司的文化和理念要根据员工的具体情况和公司的特征来进行针对性的调整，并根据员工的工作满意度来制定最优的策略。

明尼苏达大学的产业关系中心在 1957 年根据工作适应性理论开展一套关于工作适应性理论的调查，制作了一份明尼苏达职业满意问卷 MSQ。创造性，独立性，使用能力；评价、责任、稳定性等的短式量表，以及一张可以衡量员工对 20 项工作的满意程度和总体的满意程度的表格。由 P.sm ith 所发明的工作说明指标。另外，还有李克特量表调查法及彼得需求满意调查法等。

杨露璐和肖群雄(2019)将工作满意度分为五个维度:工作环境和背景满意度(7 个维度)、工作关系满意度(3 个维度)、领导管理满意度(4 个维度)、工作薪酬和发展满意度(4 个维度)、工作本身满意度(8 个维度)。通过对五个方面的比较，得出了企业对企业的整体满意程度，并以五个方面的平均水平为衡量指标。经资

料验证，该量表的克朗巴赫 α 值在五个维度中的信度分别为 0.928、0.841、0.905、0.895、0.922，具有良好的信度。

Porter& Lawler (1971) 关于工作满意度的界定，基本上是以员工在工作环境概述中感知到的“期望满意度”和“实际满意度”之和为基础，从变化的角度出发。影响工作满意度的因素可归纳为与工作本身有关的内部满意度和与工作无关的外部满意度。该量表以李克特五分评分的方法进行评分，同意的情况分为非常同意、同意和没有意见；不赞成和极不赞成五个级别，视具体情形而定，以 5 至 1 点的评分标准。杨露露 (2013) 研究表明价量表信度 Cronbach's α 值为 0.8982, 五个维度因 Cronbach's α 值为 0.928、0.841、0.905、0.895、0.922,信度较好。

本研究将采用 Porter& Lawler (1971) 工作满意度量表对工作满意度进行分析，是目前该领域研究中应用最广泛的量表。该量表信效度良好，该量表与本研究相契合。

2.2 工作绩效：

2.2.1 工作绩效的定义：

工作绩效是指员工在组织下完成一系列任务的效率，是组织用来衡量员工是否按照公司的规定完成了工作，是否付出了努力的手段和指标(杨露璐，2019)。在企业中，员工的工作能力、工作态度、工作表现是企业业绩的重要组成部分。工作能力是员工绩效的基础，在工作能力一定的前提下，工作态度决定工作业绩;工作绩效是工作的素质与工作态度的综合体现。工作表现直接反映了员工的工作表现。内部和外部两个方面都对员工的工作素质和工作态度产生了一定的作用。员工的工作业绩对员工的权益有很大的影响；对保证公司的经营目的起着至关重要的作用（李海荣，2017）。

对员工工作绩效的研究主要集中在两个方面。一是对工作绩效本身概念的研究，包括工作绩效的定义和工作绩效维度结构的研究；二是工作绩效前因变量的研究，包括可以解释员工工作绩效差异的个人、组织和环境因素((尹俊，2013)。

2.2.2 关于工作绩效的观点

(1)绩效产出说

Bernadin 等 (1995) 指出，“业绩应当被界定成与公司战略目标、客户满意

度和投资相关的工作成果。Kane（1996）说，表现是“一个人所遗留下来的事物，它是相对于目标而存在的。”从以上的定义可以很容易地看到，表现就是成果，表现就是工作的成果，它是个人工作表现的纪录。通常用于表达业绩成果的相关观念有：责任、任务和事务、目标、目标、产出、关键的成果、重要的成果、重要的成果、重要的胜利要素。对于工作成果的定义，可以用于描述各种工作的需求。

这一看法认为，工作人员的最后结果就是工作表现， Bernardin（1984年）清楚地表明，最佳的评估方式是对员工的表现进行测量。HAN（2021）把公司比喻成一台机械，它的部件就是它的工人，而它本身的工作能力，也是它的生产力。基于相同的原因，公司的收入更多地来自于员工，而正是由于他们的工作业绩提高，他们可以给公司带来更多的利益；但是，工作满意可以在某种意义上对工作的效能产生影响，当工作满足感满足了员工的要求时，其工作热情也会随之上升，进而改善工作表现；但是，在工作很久以后，工作没有得到满足，工作积极性就会大幅降低；就会对工作有抗拒的心态，工作业绩也不能得到令人满意的结果。梁星（2021）认为，业绩是有限度的。

(2) 绩效行为说

在对工作绩效问题的研究中，工作绩效是指业绩、实现目标、结果；产量观念持续受到质疑，人们广泛认同表现的行动观念，也就是表现是一种行动。这种看法的基础是：很多工作成果并非必然是个人的，而是由其它与工作没有关系的因素所决定（Cardy and Dobbins），1994年，员工没有同等的工作时间，而且他们的工作绩效未必与工作任务相关（Murphy, 1989年）；过度重视结果会造成对关键的工作流程的忽略，缺少流程的管理会造成工作的不可靠性，过度重视工作的结果也会误导工作人员。

周文斌（2021）认为员工的工作态度、团队精神和工作能力；一种诸如责任感的一种表现形式。把行为看作是个人对行为的一种认识，它是由个人的行为，基于其发展而采取的某些与行为有关的行为，在个人的支配下，会有一定的结果。

Murphy（1990）对业绩的界定是：“业绩是一种行动”，并不意味着业绩的行为不能包含在行为的概念里， Murphy（1990）对业绩的界定是：“业绩是一套与个人工作的机构或单位的目标相关的一系列行动。”坎贝尔（1990年）说：

“业绩是一种行动，它应当从结果区中分离出来，因为它的效果是由制度的因子决定的。”他于 1993 对业绩作出了一个界定：“业绩是作为行动的代名词，是一个可以被观测到的真实行动。在界定方面，仅包含了与企业的目的相关的动作或行为，并且可以根据个体的技能（也就是贡献率）对其进行评估。表现并非作为的结果或结果，它只是行动的一部分。表现包括个人在个人的支配下的与目的有关的行动，不管是认知的、生理的、心理上的还是人际关系上的。Borman& Motowidlo（1993 年）提出了一个二维的绩效模式，即：工作表现包含了工作表现和与工作技能相关的表现；关联表现是一种与不具体工作技能相关的自然行动或行动。

（3）绩效综合说

周梦（2018）认为，随着对业绩的深入分析，学者对工作的评价与成果进行了系统性的评价，认为业绩是一种由多个层面组成的组织，并建立了许多相关的模式。工作业绩包括三个部分，即员工对企业的贡献，企业的积极性和创造性。

在赵梦楚（2019）的研究中，工作表现分为工作表现和人际关系表现两个方面。工作与工作的关系，与工作的具体工作有紧密的关系，同时也与工作的工作有关。工作业绩的指标和实现一般都是由公司制定的，比如销售数量，精品数量，利润等等。关系表现如同同事之间的关系，热情的工作态度，对组织的规则的认可，这些都与工作的细节没有关系，但是可以对工作的业绩起到很大的推动作用。

综上所述，本文研究的汽车销售行业员工的工作绩效，是指公司想要提高员工工作绩效不仅仅要创造利润，又要谋求社会效益；同时，也要提升员工的幸福感，给予员工所能满足的激励，使他们在工作中获得快乐和成功，有利于提升他们的工作能力，进而提升员工的工作绩效。

2.2.3 工作绩效相关研究

20 世纪 60 年代，工作绩效就引起了广大学者的关注与研究工作绩效对组织发展有重要的影响，有些学者认为工作绩效的好坏会受到任务绩效和个体因素共同影响。在个体因素方面，在人力资源管理和实践中，通常会认为个体因素如：能力、婚姻状况、知识水平和工作态度等，在一定程度上会对员工的工作绩效造成影响。尹雪林（2012）通过调查，发现在个体因素如年龄、性别、学历对工作绩效影响不明显，在专业类型、职称、教龄上具有显著性差异。Schermerhorn(2008)

认为，要取得好的工作绩效，需要员工拥有完成工作任务的能力，同时，获取上司和同事的组织支持加上员工的不懈努力也是不可或缺的。

George and Brief (1992)发现，公司对员工的支持可以使员工产生一些积极行为，如帮助组织减少风险、提出相关建设性意见、获得对组织有益的知识和技能等，这可以有效的改善员工关系的绩效。Armeli (1998)发现组织支持感可以满足员工的许多社会情感需求，组织支持对员工的工作绩效的影响受社会情感需求程度的影响。个人的社会情感需求越强，企业对员工的支持感的价值越高，个人认为必须以良好的绩效反馈公司的义务也会越高。除此之外此外，Kraimer (1999)等人对在国外的员工对公司适应的研究、Chong (2001)对生产人员的研究和 Bell (2002)对销售人员的研究都表明，公司对员工的支持对员工的工作绩效有很高的正向显著的作用。

2.2.4 工作绩效的维度与测量

VanScotter 和 Motowidlo (1996)工作绩效量表整合编制，包括人际促进和工作奉献两个维度。其中，人际促进有助于实现组织目标，可以提振员工士气，加强合作，构建任务绩效发生的情境，共 7 项；工作表现良好的行为更多的是因为员工具有良好的自律行为，比如员工会遵守公司的规则，自觉的处理工作中的问题，共 8 项。

Motowidlo 和 Van Scotter 开发的工作绩效量表，1996 年由余德成主编。这个量表有两个维度，一个是任务绩效，一个是周边绩效。任务绩效是指与具体工作内容密切相关的绩效，与任务本身的能力、任务的熟练程度以及任务本身的性质有很大的关系。周边绩效的主要内容是：人际关系技巧，保持良好的工作关系，帮助别人把工作做得更好，并帮助领导量表共有 14 个问题，采用 Lickert 的五分积极评分，从 1(完全不同意)到 5(完全同意)，采用五分制进行评分。分数越大，工作绩效水平越高。

杨露露肖群雄 (2019) 对工作绩效采取 Likert 五点量表，作为工作绩效的分析变量。工作绩效评价量表信度 Cronbach'sa 值为 0.947,信度较好。

本研究将采用 Motowidlo 和 Van Scotter 编制的工作绩效量表是目前该领域研究中应用最广泛的量表。该量表信效度良好，该量表与本研究相契合。

2.3 情绪体验

2.3.1 情绪体验的定义

情绪体验是指人们主观感受或体会到的情绪状态。情绪发生时并不是所有的内在体验都是情绪，但直接的主观体验是情绪表现种不可缺少的一部分，其特点是：（1）是一种多层次的心理整合，可能在情感层面或认知层面上出现；可以出现在意识层面。（2）与外在表达具有内在的一致性（林崇德，2013）。

Koivumaa-Honkanen, Koskenvuo, and Honkanen (2004)研究发现，积极情绪有利于心理健康。刘伟等人（2014）认为情绪体验是情绪的一个重要组成部分，指个体如何体验自己的情绪。王玉龙等人（2017）认为情绪体验是整合两种不同情绪的完整状态，包括积极情绪和消极情绪：积极情绪的增加，消极情绪的减少，情绪会越健康。李中莹（2003）认为情绪是通过身体表达内在感受的状态。李臻（2012）指出积极情绪即感觉到热诚、活跃和觉察的程度，程度高的积极情绪表现为精神充足、热情投入和全神贯注，程度低的积极情绪表现为没精打采和痛苦忧郁，消极情绪即感觉到悲伤、苦恼和低沉的程度，如生气、紧张、焦躁和害怕，程度较低的消极情绪则表现为平和和平静。

因此，结合以往研究，本研究依据王玉龙等人（2017）将情绪体验定义为情绪体验是整合两种不同情绪的完整状态，包括积极情绪和消极情绪：积极情绪不断增加，消极情绪就会变少，情绪会越来越健康。

2.3.2 情绪三因素理论

Schachter (1960)提出，有三个因素对于特定的情绪至关重要，首先，员工会经历高度的生理唤醒，比如心跳突然加快、手心会频繁出汗、胃部地收缩、呼吸变得气喘吁吁等。其次，个体必须对生理状态的变化有着清醒的了解；第三，相应的外部环境的因素。Schachter 和 Singer (1962)认为情绪状态是根据大脑皮层中认知的过程、生理的状态和外部环境的因素整合的结果。外部环境刺激通过受体捕捉关于大脑皮层的外部信息。人的认识活动是一种对以往经历的回忆，并对当前状况进行评估的活动。因为大脑皮质是一个整体，所以三种不同的资讯都会产生某种情感经验。把上面提到的这些原理转换到一个被称为“情感激发模式”的工作体系中。该工作体系由三部分组成：第一部分是感知和处理外界的各种信息；二是通过长时间的生命体验而形成的外在因素的内部模式：既有过去，也有现在，

也有将来：基于以往经验进行态势感知分析和认知处理的比较系统称为认知比较器，它是具有庞大的生化系统和神经系统激活机制，并与效应器官相连接。通过对当前现实的刺激和记忆中的过去经验进行比较分析。在认知分析和加工过程中，认知比较器产生一定的信息，并启动一系列的生物化学与神经机理，并释放出相应的化学物质，从而改变脑内的神经活动状态。因而，情感的改变是由环境、生理和心理三个因素综合而成的，而认知是情感产生的主要原因。

综上所述，本文研究的汽车销售行业员工的员工情绪体验，通过研究员工情绪体验的正面情绪和负面情绪，4S店员工在工作保持积极情绪不仅对员工的健康是有益的，还会促进员工的工作积极性进而提升工作量；反之，负面地情绪是在员工工作体验不良的时候所产生的，这种情绪有会使得员工感到不舒服、甚至会影响员工的工作绩效以及日常生活。

2.3.3 性别、年龄在情绪体验的相关研究

研究表明女性比男性更频繁地体验到情绪且体验程度更强烈。以抑郁为例——它是较早被发现的存在性别差异的一种情绪，很多研究发现女性比男性报告的抑郁感强度更高，体验更深刻。而且，男女之间的差别看起来是不同年龄段的，这是由于这个问题不但发生于成年人身上，而且发生在十几岁的年轻人身上。从那时起，关于其它情感经验的调查显示，男女之间也有相同的差别。格罗斯曼、伍德（1993年）曾选择五种情绪（包括恐惧、快乐、悲伤）；做一个比较试验，生气和喜欢）。研究结果显示，除了生气以外，女人在其他四种情感方面都要多于男人，而且她们的感觉更加深入。就正面情感而言，除了快乐与喜欢之外，女人总体上都要高于男人；他们更乐于表现自己的情感，并且更关注别人。此外，与男子相比，妇女对幸福和对人生的满足程度更高。在负面情绪方面，女人经历的感情要远多于男人，除了忧郁症，还有害怕和忧愁（李飞，2002）。

男女性别角色的社会期待已经根深蒂固，内化为自我概念。大多数女性被视为是擅长于她们的情感的，并且对她们自己及别人的情感表示关注，所以女性的情感波动很大（Broverman，1972）。相比之下，男人被视为是心平气和的。与男人相比，女人更多的是作为保姆（如妻子、母亲等）或作为付费保姆（如老师、护士等），因此，男人和女人的情绪体验存在着性别的差异。（Eagly，1987；Eagly Wood，1991；Wood Rhodes，1992）从性别上看：女生的在总分，积极情绪能力

和情绪弹性能力上都高于男生。从上述来看性别，不同年龄等背景变项对情绪体验的结果各有差异。因此本研究将年龄、性别作为背景变项之一，进行更深入的探讨。

2.3.4 情绪体验的维度与测量

李哲（2009）表示对于情绪体验的研究来说,收集准确、有代表性的情绪体验数据具有重要的意义，会直接影响研究的信度和效度，情绪体验的测量通常使用量表法，自省报告方法，情感词控制方法和采样过程来研究情感体验的度量。内省报告法的方法是参与者感知并探索自己的内心经历，然后用文字或言语表达他们所经历的情感内容；情感词控制方法列出情感词，并要求参与者感受每个情感词；抽样程序是让参与者在实验室外和日常生活中记住记录自身的思想，感觉和行为的经验方法，它是一种理解受试者生活中出现的心理现象的有效方法。

Watson (1988) 编制的正负性情绪量表，是目前该领域研究中应用最广泛的量表。从英文到中文双盲翻译和回译。该量表由20个形容词组成，包含两个情绪维度:积极情绪和消极情绪。积极情绪量表由10个描述积极情绪的形容词组成，如骄傲、热情；积极情绪得分高表示个人精力充沛、全神贯注、快乐的情绪状态，得分低表示冷漠。负面情绪量表由10个描述负面情绪的形容词组成，如不安和内疚。负面情绪得分高意味着个体主观上感到迷茫和痛苦，得分低意味着平静。量表对积极情绪和消极情绪两个分量表进行了统计分析。

李哲(2009)修订的情绪体验问卷，包括14个项目分情绪体验范围和情绪体验区分性两个维度。采用5点计分（1=完全不符合；2=比较不符合；3=不确定；4=比较符合；5=完全符合），其中条目1、5、9、11反向计分，主要从量表总分进行考察。内部一致性信度为0.812,“范围”分量表的是0.82,“区分性”分量表的是0.79。

潘婷婷，丁雪辰与桑标（2015）编制的积极和消极情绪体验汉化版量表包括积极情绪体验12个条目（兴奋的、幸福的等）；消极情绪体验15个条目（难过的、害怕的等）。被试在每天晚上睡觉前评价其当天是否体验到这种情绪，采用1（几乎没有）~5（非常多）5点评分，积极情绪得分越高表示个体当天感受到的积极情绪越多，消极情绪得分越高表示个体当天体验到的消极情绪越多。

本研究根据以上将情绪体验分为两个维度:消极情绪体验、积极情绪体验。采用 Watson (1988) 编制的正负性情绪量表,是目前该领域研究中应用最广泛的量表。该量表信效度良好,与本研究相契合。

2.4 工作满意度、工作绩效、情绪体验三者之间关系

2.4.1 工作满意度和工作绩效的关系

很久以前,大多数研究将工作满意度视为一个稳定的因素。然而,已经有一些关于个人情绪、态度和行为差异的研究,(Judge & Ilies, 2004)等人发现,工作满意度是一种评估状态。这与 Locke (1976) 所提出的“工作满足感”的概念相吻合,即人们对自己的工作和工作经验所产生的一种愉快和正面的情感状态。Fisher (2003) 在个体水平上对陪审人员的工作满意程度和工作业绩进行了实证研究。结果显示,从个人角度来看,在一段时间内,陪审员的工作满意度与其工作表现的关系为 0.57。Ilies, Scott 和 Judge(2006)还发现,在个人层面,日常工作满意度对个人行为有着显著的积极影响。

弗洛姆的预期说,人们为了工作而工作,是由于他感觉这样的劳动活动能够获得一个对他来说已经很有意义的成果;以满足他的需求。基于预期的原理,由波特和劳勒两人分别推出了波特-劳勒激励触法。根据这种方法,一个人的工作表现取决于他在工作中所得到的工资的多少以及他在感觉上付出了多少的代价之后,他的工作绩效很大程度上取决于他的工作表现(陈栋, 2009)。

洛克的“设定目标”学说指出,“目的”是一种强大的动力,是实现它的最大动力。但是,达到目的、达到工作业绩并不意味着员工就会有满足的感觉,其根源在于完成了公司的内部回报和外回报(陈栋, 2009)。

上述三个学说都说明了工作表现会带来一些有意义的成果,而这些成果会带来工作满足感。Dyne (1994) 认为,工作满意度的提高将促进员工对所做的并作产生非常重要的行为,并与员工的个人和工作目标相一致。具体来说,工作满意度的提高意味着员工觉得他们的工作为公司提供了有帮助的作用(Locke, 1976)。这种感知反过来有利于员工增加他们对工作的投入,从而超越公司给予他们该完成的工作业绩。

基于以上讨论,我们认为日常工作满意度的提高会促使员工心存感激并愿意回报组织,进而更加努力地完成甚至超额完成规定的任务。同时,他们更加愿意

为组织的利益考虑并且付出更多的行动力。赫尔茨贝格在双因素理论中指出，有时公司给予员工激励可以激发员工的工作行动力，进而使员工追求更高的工作绩效。Organ(1977)等人也提出了类似的观点，认为工作满意度会影响工作绩效(马凌，2013)。体现出工作满意度对工作绩效具有正向关系。根据以上描述本研究提出了研究假设 1

H1: 济南市4S店汽车销售员工工作满意度对工作绩效具有正向显著的影响。

2.4.2 工作满意度和情绪体验的关系

在员工的日常工作中，个人的情感状态将会对其工作品质产生很大的作用，从而对其工作表现产生一定的影响。从需求论的角度来看，需要的实现程度会对人的行动造成一定的影响。在公正的观点里，期待和实际的不协调会导致不满；在工具论中，满足感能够提高动机的有效性，而不满情绪会使其效率下降；在自我效能论中，个人的满足是通过与某个特定的准则进行对比而获得的满足。可以看出，满足感是一种情绪变化，它是“愉悦-不快乐”的一个环节，它能使人心情愉悦，缓解消极情绪，工作愉快，提高员工对工作的满意度，也能提高工作效率。它对工作的发展起着重要的影响(黄鸣鹏，2022)。

泰勒的管理学思想对现代工业产生了巨大的冲击(祁海霞，2013)。他对员工的认识很单纯，他们只是为赚钱而工作。同时指出，降低员工的劳动强度，增加工资，会使员工情绪增加，进而可以改善职工的满意度。阿德尔曼(1995)发现，情绪体验和工作满意度之间存在着显著的正相关性。根据以上描述本研究提出了研究假设 2

H2:济南市 4S店汽车销售员工工作满意度对情绪体验具有正向显著的影响。

2.4.3 情绪体验和工作绩效的关系

美国的心理学家 Douglas McGregor 在对人性的假设和管理方法的研究中提出了一种激励理论:X理论和Y理论(陈艳芳，2020)。X理论的前提假设是:大多数员工本身天生就不喜欢工作;需要通过需求和管理来实现目标;他们善于推卸责任，并且享受当下的现状。X理论本质上是一种从不信任的角度出发，对员工指定相关规定，施令、监督、检查、惩罚的机制。Y理论基于信任和发展员工的理念，认为员工是值得信任和尊重的。Y理论认为绝大多数的人在喜欢工作之后，

工作就可以给他们带来乐趣和享受，会更加积极地完成他们工作的目标。同时也会主动地去追求更大的工作量和挑战性目标。

陈艳芳（2020）研究表明情绪体验不仅仅会对他们的工作绩效造成一定的影响，也会对公司的发展造成不一样的影响。积极、稳定的情绪会使员工在工作时更专注。以往的研究表明，工作倦怠对员工的身心健康、工作效率、工作质量、人际关系等都有一定的负面影响。当员工情绪积极时，员工的工作就会更好，更快速，更有生产力，也能提升员工的工作效率，生产力是企业发展的关键。不仅如此员工的情绪也会影响到同事、工作气氛、工作环境。积极稳定的情绪可以让员工在工作中保持良好的注意力。员工的工作效率就会提高。员工情绪相对稳定的时候，情绪受到的干扰就少。分心少了，员工的专注力自然会提高。随着专注力的提高，员工可以更好更快的完成工作，工作效率也会提高。根据以上描述本研究提出了研究假设 3

H3:济南市 4S 店汽车销售情绪体验对工作绩效具有正向显著的影响。

2.4.4 情绪体验、工作满意度、工作绩效三者的关系

由上述探讨和假设可知情绪的好坏可以在不同程度上影响工作绩效。同时也发现情绪体验与工作满意度密切相关，工作满意度能够影响工作绩效，说明情绪体验在直接影响工作绩效的同时，也会通过影响工作满意度来进一步影响到工作绩效。

员工情绪是工作满意度和工作绩效 最直观的表达(杨露露，2019)。Thoresen, Kaplan , Barsky , Warren and de Chermont（2003）的元分析研究发现，在个体间层面，负面情绪与工作满意度、组织承诺和个人成就感呈现负相关，与情绪衰竭、人格解体和离职呈现正相关。Wright、Cropanzano and Meyer(2004)还发现，个人的负面情绪状态与其管理者的工作绩效之间存在显著的负相关关系。因此，本研究通过员工情绪体验在工作满意度和工作绩效之间的中介作用，为进一步的研究奠定了基础并提供了实证证据。本研究认为，情绪体验可以在工作满意度和工作绩效之间起到中介作用。根据以上描述本研究提出了研究假设 4

H4: 情绪体验在济南市 4S 店汽车销售员工工作绩效和工作满意度之间起中介效应。

2.5 研究框架

本研究通过对工作满意度、工作绩效和情绪体验的相关文献综述，结合研究的假设，得出本研究的研究框架。以工作满意度为自变量，以工作绩效因变量，以员情绪体验作为中介变量，探讨分析汽车 4S 销售行业员工的工作满意度对工作绩效的影响因素：情绪体验在两者之间的中介作用。

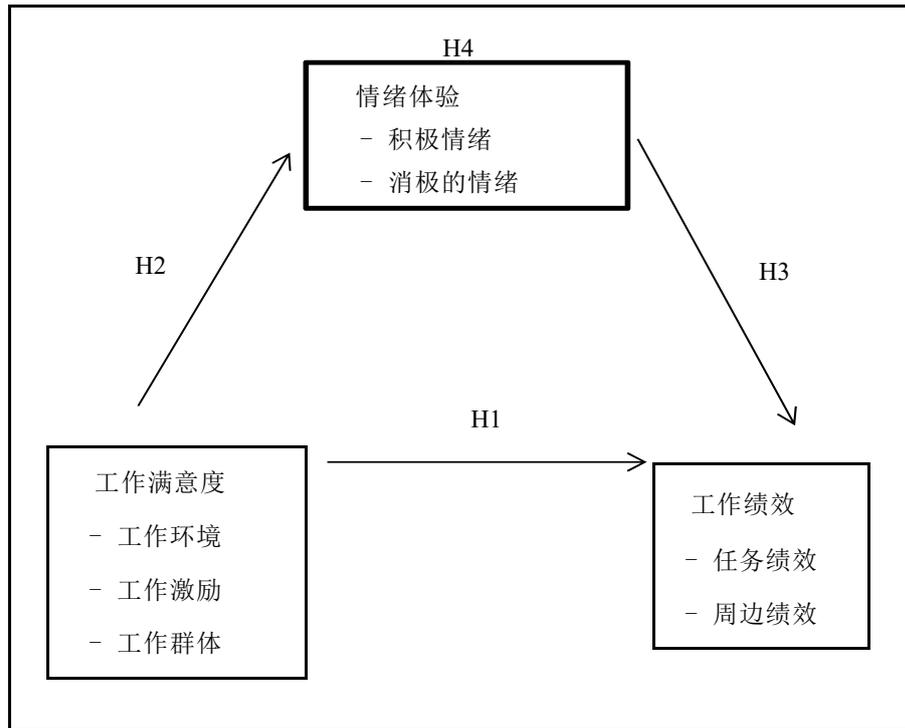


图 2.5 研究框架图

2.6 研究假设

假设 1：济南市 4S 店汽车销售员工工作满意度对工作绩效具有正向显著的影响。

假设 2:济南市 4S 店汽车销售员工工作满意度对情绪体验具有正向显著的影响。

假设 3:济南市 4S 店汽车销售情绪体验对工作绩效具有正向显著的影响。

假设 4:情绪体验在济南市 4S 店汽车销售员工工作绩效和工作满意度之间起中介效应。

第 3 章 研究方法与设计

本次研究通过对济南市汽车 4S 店销售员工实施的问卷调查，分析工作满意度和工作绩效在情绪体验的中介作用下的相互影响。本章将详细说明本次研究的设计和实施过程。包括：研究的对象和资料收集、研究的工具和研究的方法，对预试问卷进行项目分析、信效度分析，并且为后续研究提供方案。

3.1 研究总体和样本

3.1.1 研究总体

济南市目前约有 30 家汽车销售 4S 店，大概从业人员为 3000 多人，本研究以济南市汽车销售 4S 店销售员工为主体样本，选择的对象均是济南市发展实力较大的 4S 店。

3.2 抽样方法

本研究采用便利抽样的方式通过微信的朋友圈、向相关公司的微信群发放调查问卷的二维码、链接和通过问卷星问卷平台抽取山东省济南市汽车销售 4S 店进行调查研究。

3.3 研究工具

本问卷共包含四部分，分别是背景资料，工作满意度量表，情绪体验量表，工作绩效量表，共计 38 题，每道题有五个答案。

3.3.1 背景资料

本研究汽车 4S 店销售员工个人基本资料包括性别、学历与年龄。

- 1、性别： 男 女
- 2、学历： 小学 初中 高中 大学专科 大学本科
- 3、年龄： 18-25 26-30 31-40 41-50 51-60

3.3.2 工作满意度量表

该量表援引 Porter& Lawler (1971) 关于工作满意度的界定，其最基本的依据是从差异的角度来判断员工在其所处工作环境之总体看法中所认知的“希望获得的满足”与“实际得到的满意”之间的总和。工作满意度的影响因素，可以归结为与工作自身有关系的内部满意和与工作无关的外部满意。该量表以李克特五分评分的方法进行评分，同意的情况分为非常同意、同意和没有意见；不赞成和极

不赞成五个级别，视具体情形而定，以 5 至 1 点的评分标准。各题目皆采用正面评分。得分愈高，表示对工作的满意度愈高。相反的，也是如此。该度量是由施莱斯海姆和苏伊（1980）所提出的。本研究用六个因素来衡量整个工作的工作满意度，包括对工作本身、领导和同事的评价；收入、晋升机会和总体工作满意度。工作满意度与年龄、任期和对组织的工作满意度有关；个人应对能力与非工作行为的组织执行和保留意向之间存在显著的正相关关系。杨露露（2013）研究表明价量表信度 Cronbach's a 值为 0.8982,五个维度因 Cronbach's a 值为 0.928、0.841、0.905、0.895、0.922,信度较好。

表 3.3.2 工作满意度量表

项目	题目
工作满意度 A1	你对自己所从事的工作的性质感到满意。
工作满意度 A2	你对指导自己的人(你的上司)感到满意。
工作满意度 A3	你对组织中共事的人(你的同事或同级的人)之间的关系感到满意。
工作满意度 A4	你对你的工作收入感到满意。
工作满意度 A5	你对你在组织中能获得的晋升机会感到满意。
工作满意度 A6	考虑到工作中的每个方面，你对你当前的工作情形感到满意。

资料来源：Porter& Lawler（1971）编制的工作满意度量表

3.3.3 工作绩效表

Motowidlo and Van Scotter 开发的工作绩效量表，是由余德成在 1996 年删减修订而成的。这个量表有总共有两个维度，一是任务绩效，二是周边绩效。任务绩效是指与具体职务工作内容密切相关的，同时也是和个体的能力、任务的熟练程度和工作密切相关的绩效；周边绩效主要包括人际关系，维持良好工作关系的动机、帮助他人有效完成工作和协助领导等。该量表共 14 题，采用李克特五点式正向计分，从 1 (完全不同意)到 5(完全同意)，以 5 分制评定和计分，得到的分值越大，表示工作绩效水平越高。

表 3.3.3 工作绩效表

项目	题目
工作绩效 C1	我非常了解自身所在岗位所需要的知识与技能。
工作绩效 C2	我对岗位的所需要的知识和技能，都能熟练掌握。
工作绩效 G3	我每次都能够很成功的完成单位和领导赋予的工作。
工作绩效 C4	我努力自学以提高工作质量。
工作绩效 C5	即使没有明确的规定，我也会帮助同事解决与工作有关的问题。
工作绩效 C6	即使单位没有明确规定，我也会帮助新同事适应工作环境。
工作绩效 C7	如果需要的话，我愿为同事承担工作任务。

表 3.3.3 工作绩效表 (续)

工作绩效 C8	我愿意与同事交流分享与工作有关的信息。
工作绩效 C9	我不在背后说其他同事或上级的坏话。
工作绩效 C10	我和单位的同事、领导都能和睦相处，关系融洽。
工作绩效 C11	我在单位里，能很好的协助领导工作。
工作绩效 C12	我在单位里，能很好的与其他同事共同协作，完成单位和领导交付的工作。

资料来源：余德成编制工作绩效量表

3.3.4 正性负性情绪量表

华森（1988）等人编制的正性负性情绪量表（PANAS）采用完全双盲的方法进行英译中和回译。该量表由20个形容词组成包含了两个情绪维度：正性情绪和负性情绪。正性情绪量表由描述正性情绪的10个形容词组成如自豪的、热情的；正性情绪分高表示个体精力旺盛能全神贯注和快乐的情绪状况而分数低表明淡漠。负性情绪量表由描述负性情绪的10个形容词组成如心烦的、内疚的。负性情绪分高表示个体主观感觉困惑、痛苦而分数低表示镇定。量表对正性情绪和负性情绪两个分量表进行统计分析。

表 3.3.4 正负情绪量表

项目	题目
正负情绪量表 B1	1.你对工作是感兴趣的。
正负情绪量表 B2	2.你对工作是心烦的。
正负情绪量表 B3	3.你对工作是精神活力高的。
正负情绪量表 B4	4.你对工作是心神不宁的。
正负情绪量表 B5	5.你对工作是有劲头足的。
正负情绪量表 B6	6.你对工作是内疚的。
正负情绪量表 B7	7.你对工作是恐惧的。
正负情绪量表 B8	8.你对工作是敌意的。
正负情绪量表 B9	9.你对工作是热情的。
正负情绪量表 B10	10.你对工作是自豪的。
正负情绪量表 B11	11.你对工作是易怒的。
正负情绪量表 B12	12.你对工作是警觉性高的。
正负情绪量表 B13	13.你对工作是害羞的。
正负情绪量表 B14	14.你对工作是备受鼓舞的。
正负情绪量表 B15	15.你对工作是紧张的。
正负情绪量表 B16	16.你对工作是意志坚定的。
正负情绪量表 B17	17.你对工作是你工作注意力集中的。
正负情绪量表 B18	18.你对工作是坐立不安的。
正负情绪量表 B19	19.你对工作是有活力的。
正负情绪量表 B20	20.你对工作是害怕的。

资料来源：华森（1988）编制的正性负性情绪量表（PANAS）

3.3.5 调查问卷的效度和信度

通过信效度分析，我们能够判断工作满意度量表、情绪体验的范围和工作绩效表，内部一致性系数，从而能够对不同表量表的信度进行深度分析。探讨问卷各题目内部一致性与可靠程度。本研究采用 Cronbach's α 系数来检测量表的一致性和稳定性，其判断标准是 Cronbach's $\alpha \leq 0.30$ 为不可信； $0.30 \leq \text{Cronbach's}\alpha \leq 0.40$ 为勉强可信； $0.40 \leq \text{Cronbach's}\alpha \leq 0.50$ 为稍微可信； $0.50 \leq \text{Cronbach's}\alpha \leq 0.70$ 为可信； $0.70 \leq \text{Cronbach's}\alpha \leq 0.90$ 为很可信； $\text{Cronbach's}\alpha \geq 0.90$ 为十分可信(Gliem，2003)。

本研究文献中选用的具有较高信、效度的 Porter& Lawler (1971) 编制的工作满意度量表，余德成编制工作绩效量表、华森 (1988) 编制的正性负性情绪量表 (PANAS) 进行组合，首先编制成预试问卷，并通过问卷星生成链接和二维码再使用微信发放到所需要调查的 4S 店内，最后使用问卷星收集整合数据并进行预试问卷的项目分析与信度分析，目的是修订出适合衡量 4S 店员工工作满意度、情绪体验、工作绩效的正式问卷。

3.3.6 预试问卷分析

在预测试部分，本研究通过找到济南市历下区汽车销售 4S 汽车店进行发放，以了解该量表对济南市 4S 店员工的适用性。为了保证问卷的数据质量，研究者在一定程度上控制了填答情境，其中包含受访者性别、年龄、地区、受教育程度等人口统计学相关问题。设定受试者会利用休息时间填答问卷；由研究者通过微信链接问卷发放给每一位受试者；受试者填写完毕后，统一检查确认完整后提交。整个测试过程大致需要 20 分钟。这些结果将作为修订正式比例的基础。

本研究先抽取了 30 名汽车销售员工作为预试样本，排除 0 份失效问卷，得到 30 份有效问卷。问卷的回收率为 100%。

A.背景资料

本研究汽车 4S 店销售员工个人基本资料包括性别、学历与年龄。在有效样本 (N=30) 中，性别分布上男性为 11 人 (36.7%)，女性为 19 (63.3%)；该部分基本资料描述性统计分析结果由表 3.3.6.1 所示

表 3.3.6.1 背景资料描述分析结果

基本资料	样本数	比例%	
学历	男	11	36.7%
	女	19	63.3%
	小学	1	3.3%
	初中	6	20.0%
	高中	7	23.3%
	大学专科	9	30.0%
	大学本科	7	23.3%
年龄	18-25	5	16.7%
	26-30	5	16.7%
	31-40	3	10.0%
	41-50	11	36.7%
	51-60	6	20.0%

资料来源：本研究整理

B.工作满意度量表

本量表共有 6 题，无反向题，采用李克特 5 点计分方式，该量表信效度良好 Cronbach's α 系数为 0.893。项目分析结果由表 3.3.6.2 所示

表 3.3.6.2 工作满意度项目分析结果

项目	平均数	标准差	极端组检定 (CR)	因素负荷	项目删除后的克隆巴赫系数 (Cronbach's $\alpha=0.893$)	是否删除
衡量标准	-	-	不显著删除	<0.4 删除		-
A1	4.33	0.606	-5.908***	0.931	0.955	保留
A2	4.37	0.490	-8.165***	0.700	0.925	保留
A3	4.20	0.551	-5.052***	0.947	0.961	保留
A4	3.77	0.858	-1.058***	0.947	0.998	保留
A5	3.90	0.803	-3.057***	0.963	0.996	保留
A6	3.90	0.712	-3.150***	0.809	0.999	保留

注： $p<0.05$ *; $p<0.01$ **; $p<0.001$ *** 资料来源:本研究整理

C.正负情绪量表

本量表共有 20 题，无反向题，采用李克特 5 点计分方式，该量表信效度良好 Cronbach's α 系数为 0.929。项目分析结果由表 3.3.6.3 所示

表 3.3.6.3 情绪体验项目分析结果

项目	平均数	标准差	极端组检定 (CR)	因素负荷	项目删除后的克隆巴赫系数 (Cronbach' s $\alpha=0.929$)	是否删除
衡量标准	-	-	不显著删除	<0.4 删除	-	-
B1	4.07	0.691	-1.528***	0.826	0.805	保留
B2	3.47	1.074	-2.376***	0.586	0.765	保留
B3	4.13	0.629	-2.017***	0.714	0.721	保留
B4	3.10	1.094	-4.255***	0.870	0.809	保留
B5	4.10	0.662	-3.121***	0.642	0.848	保留
B6	3.13	1.042	-5.338***	0.832	0.845	保留
B7	3.13	1.137	-7.039***	0.764	0.751	保留
B8	2.83	1.177	-5.656***	0.932	0.890	保留
B9	4.13	0.571	-2.758***	0.840	0.929	保留
B10	4.03	0.669	-3.000***	0.849	0.887	保留
B11	2.93	1.230	-5.338***	0.835	0.858	保留
B12	4.07	0.740	-2.049***	0.666	0.641	保留
B13	3.17	1.206	-5.656***	0.597	0.780	保留
B14	4.17	0.747	-2.118***	0.890	0.873	保留
B15	3.60	1.003	-4.082***	0.646	0.853	保留
B16	4.27	0.640	-0.720***	0.905	0.912	保留
B17	4.30	0.651	-0.798***	0.714	0.847	保留
B18	3.23	1.251	-7.492***	0.803	0.718	保留
B19	4.17	0.648	-1.271***	0.679	0.874	保留
B20	3.03	1.299	-7.039***	0.854	0.778	保留

注：p<0.05 *; p<0.01**; p<0.001*** 资料来源:本研究整理

D.工作绩效表

本量表共有 12 题，无反向题，采用李克特 5 点计分方式，该量表信效度良好 Cronbach's α 系数为 0.952。项目分析结果由表 3.3.6.4 所示

表 3.3.6.4 工作绩效项目分析结果

	平均数	标准差	极端组检定 (CR)	因素负荷	项目删除后的克隆巴赫系数 (Cronbach's $\alpha=0.952$)	是否删除
衡量标准	-	-	不显著删除	<0.4 删除	-	-
C1	4.43	0.504	-8.000***	0.763	0.891	保留
C2	4.37	0.669	-10.142***	0.895	0.942	保留
C3	4.27	0.868	-5.612***	0.875	0.896	保留
C4	4.50	0.572	-6.488***	0.596	0.828	保留
C5	4.37	0.718	-5.634***	0.845	0.825	保留
C6	4.30	0.702	-3.921***	0.635	0.871	保留
C7	4.27	0.907	-4.623***	0.878	0.870	保留
C8	4.33	0.661	-3.921***	0.758	0.725	保留
C9	4.47	0.860	-3.420***	0.717	0.841	保留
C10	4.59	0.501	-7.888***	0.782	0.788	保留
C11	4.57	0.728	-4.297***	0.876	0.900	保留
C12	4.50	0.731	-3.597***	0.875	0.861	保留

注: $p<0.05$ *; $p<0.01$ **; $p<0.001$ *** 资料来源:本研究整理

综上所述表明，工作满意度量表、正负情绪量表、工作绩效表三个量表信效度良好，分别是：Cronbach's α 系数为 0.893、Cronbach's α 系数为 0.929、Cronbach's α 系数为 0.952。可以达到用于研究的标准。

3.4 数据收集方法

分别以工作满意度量表、情绪体验的范围和工作绩效表为研究工具采用里克特 (Likert) 量表,从多角度进行测量，调查问卷通过微信链接和二维码的形式发放给所要调查的 4S 店，此次调查排除预调研所使用的 4S 店。问卷所得使用 SPSS 统计软件，以描述性统计、Pearson 相关分析、信度分析、回归分析，分别进行研究假设考验并分析讨论，据此归纳成研究结论并提出研究意义。

A.描述性统计分析

根据受测 4S 员工之个人基本资料，包括性别、年龄等等，以了解整体样本资料分布情形。

B.Pearson 相关分析

从相关分析中，说明工作满意度、情绪体验、工作绩效变量间的联系程度。相关系数的正负号说明不同变量之间的变动方向。如果符号为正，说明变量同向变动；如果符号为负，则说明变量反向变动。本研究利用相关分析，了解在汽车销售 4S 店工作满意度、情绪体验、工作绩效的相关情形。

C. 回归分析

回归分析是基于两变数间的线性关系，进一步分析两变数间的预测相关性。本研究采用 Baron and Kenny (1986) 的观点，中介效果应符合三个条件：

1. 自变量对中间变量有显著的预测作用；
2. 自变量对因变量有显著的预测作用；
3. 同时在回归模型中加入自变量和中间变量来预测因变量，中间变量有

有显著的预测效果，但自变量的预测效果会显著降低。如果自变量下降后对因变量没有显著的预测作用，则称为完全中介；如果自变量下降后对因变量仍有显著的预测作用，则称为部分中介。

3.5 样本容量

Taro Yamane (1973)提到,在确定的抽样框包括员工 10865 人时,标准误差设置为 95%为例,使用 Taro Yamane 样本容量表,研究者应该抽取的样本容量是 386 人。本文在标准误差为 95%的情况下,为了保证最终有效问卷的数量,实际发放 400 份问卷调查.

第四章 研究结果分析

本研究的主要目的在于探讨济南市汽车 4S 店销售员工的工作满意度，情绪体验对工作绩效是否有影响，以及通过情绪体验是否能够提升工作满意度。本章是根据正式问卷回收的资料利用统计的方式进行问卷的处理，并且依照统计的结果加以描述及分析。本研究在发放正式问卷时，排除预试样本，发放 400 份问卷调查，回收有效问卷 350 份，根据吴明隆（2011）主张正式对象人数的原则，将问卷中最多题项的“分量表”扩大至 3-5 倍人数，题项做多的分量表 20 题，扩大至 3-5 倍则需要收集正式样本数量至少在 100 份以上。据此，可以进行数据分析。

本章将用六个部分说明本研究的研究方法。第一部分为验证性因素分析；第二部分为描述性统计分析；第三部分为差异性分析；第四部分为相关分析；第五部分为回归分析；第六部分中介作用分析。

4.1 验证性因素分析

这部分将350份正式问卷对工作满意度、情绪体验和工作绩效进行验证性因素分析。在工作满意度量表中单一维度 CR 值为 0.921，AVE 值为0.660；正负情绪量表中积极情绪的 CR 值 0.921，AVE 值 0.581；正负情绪量表中消极情绪的CR 值 0.896，AVE 值 0.471；工作绩效量表的CR 值 0.966，AVE 值 0.706。依据 Fornelland Larcker(1981) 建议AVE 其标准值需大于 0.5，组成信度 0.7 是可接受的标准(Hair, 1997)；Fornelland Larcker(1981) 建议值为 0.6 以上，本次问卷调查各维度验证性因素分析结果显示 CR 值均大于 0.6，因此得知本次问卷各维度具有良好的收敛效度。结果如表 4.1 所示。

表 4.1 验证性因素分析

变量	维度	CR	AVE
工作满意度	工作满意度	0.921	0.660
情绪体验	积极情绪	0.921	0.581
	消极情绪	0.896	0.471
工作绩效	工作绩效	0.966	0.706

资料来源：本研究整理

4.2 描述性统计分析

4.2.1 正式问卷基础资料描述性统计分析

本研究汽车 4S 店销售员工个人基本资料包括性别、年龄、学历，其中性别分别为男性与女性；年龄分为 18-25、26-30、31-40、41-50、51-60；学历为小学、初中、高中、大学专科、大学本科。

在有效样本 (N=350) 中，性别分布上男性为 185 人 (52.9%)，女性为 165 (47.1%)；年龄分布上 18-25 有 72 人 (20.6%)，26-30 有 75 人 (21.4%)，31-40 有 74 人 (21.1%)，41-50 有 87 人 (24.9%)，51-60 有 42 人 (12%)；学历分布上小学为 13 人 (3.7%)，初中为 25 人 (7.1%)，高中有 98 人 (28%)，大学专科为 141 (40.3%)，大学本科为 73 人 (20.9%)。由以上数据可知，在调查对象中性别上男性和女性比例分布相当；调查对象中年龄在五个阶段的年龄上比例分布相当；调查对象中学历分布大学专科占比最大，初中和小学人数占比最小。该部分基本资料描述性统计分析结果如表 4.2 所示。

表 4.2 汽车 4S 店销售员工正式问卷基本资料分析 (N=350)

汽车 4S 店销售员工		样本数	比例%
性别	男	185	52.9
	女	165	47.1
年龄	18-25	72	20.6
	26-30	75	21.4
	31-40	74	21.1
	41-50	87	24.9
	51-60	42	12
学历	小学	13	3.7
	初中	25	7.1
	高中	98	28
	大学专科	141	40.3
	大学本科	73	20.9

资料来源：本研究整理

4.2.2. 员工工作满意度现况

本研究采用平均数与标准差对销售员工工作满意度现况进行分析，由表 4.3 可知，员工满意度得分为 3.9024，本量表为五点量表，分数越高则代表工作满意度越高。因此整体来看初工作满意度处于中等水平。正式问卷分数统计结果如表 4.3 所示。

表 4.3 正式问卷员工工作满意度量表分析 (N=350)

单一维度	平均数	标准差	偏态系数	峰度系数
工作满意度	3.9024	0.894	-. 1.200	1.115

资料来源：本研究整理

表 4.3 中的偏度和峰度是对正式调研数据的正态分布性检验，通常认为当偏度绝对值小于 3，峰度绝对值小于 7 时，表明样本基本符合正态分布 (E.L.Lehmann, 1999)。从表 4.3 可以看出，工作满意度量表中所有测量问项的偏度绝对值均小于 3，峰度绝对值均小于 7，因此本研究各测量问项的大样本调查数据基本满足上述临界值要求，可以进行进一步的分析。

4.2.3 员工情绪体验状况

本研究采用平均数与标准差对销售员工情绪体验现况进行分析，由表 4.4 可知，员工整体情绪体验得分为 2.501，情绪体验的积极情绪得分为 3.671，情绪体验的消极情绪得分为 3.123，本量表为五点量表，分数越高则代表情绪体验越好。因此整体来看员工的情绪体验处于中等偏下水平。正式问卷分数统计结果如表 4.4 所示。

表 4.4 正式问卷 4S 店销售员工情绪体验量表分析 (N=350)

维度	平均数	标准差	偏态系数	峰度系数
积极情绪	3.671	0.592	-0.015	0.090
消极情绪	3.123	0.900	-0.669	-0.158
整体现况	2.501	0.885	0.198	-0.407

资料来源：本研究整理

从表 4.4 可以看出，情绪体验量表中所有测量问项的偏度绝对值均小于 3，峰度绝对值均小于 7，因此本研究各测量问项的大样本调查数据基本满足上述临界值要求，可以进行进一步的分析。

4.2.4. 员工工作绩效现况

本研究采用平均数与标准差对销售员工工作绩效现况进行分析，由表 4.5 可知，员工工作绩效得分为 3.876，本量表为五点量表，分数越高则代表工作绩效越好。因此整体来看初工作满意度处于中等偏上水平。正式问卷分数统计结果如表 4.5 所示。

表 4.5 正式问卷 4S 店销售员工工作绩效量表分析 (N=350)

单一维度	平均数	标准差	偏态系数	峰度系数
工作绩效	3.876	0.922	-0.921	-0.013

资料来源：本研究整理

从表 4.5 可以看出，工作绩效量表中所有测量问项的偏度绝对值均小于 3，峰度绝对值均小于 7，因此本研究各测量问项的大样本调查数据基本满足上述临界值要求。

4.3 不同背景变项的汽车 4S 店销售员工在各个变量上的差异分析

本节根据受试者对调查问卷的填答结果，通过独立样本 t 检定来探讨 4S 店销售员工不同背景变量：性别、年龄和学历上是否有差异。

4.3.1 性别

本研究将 4S 店销售员工的不同性别设为两组：（1）为男性，（2）为女性，对其进行独立样本 t 检定考验，用以了解男性和女性员工在工作满意度，情绪体验及工作绩效上的差异情形由表 4.6 得知：不同性别的员工在“工作满意度 ($t=0.824$, $p<0.05$)”达显著水平，男生显著高于女生；“情绪体验 ($t=2.829$, $p<0.05$)”达显著水平，男生显著高于女生；“工作绩效 ($t=-0.465$, $p>0.05$)”未达显著水平。

表 4.6 性别在工作满意度、情绪体验、工作绩效差异性分析 (N=350)

变项	性别	人数	平均数	标准差	t 值
工作满意度	(1) 男性	185	3.939	0.912	0.824**
	(2) 女性	165	3.860	0.876	
情绪体验	(1) 男性	185	2.584	0.635	2.829**
	(2) 女性	165	2.408	0.525	
工作绩效	(1) 男性	185	3.854	0.954	-0.465
	(2) 女性	165	3.900	0.886	

注： $p<0.05$ *; $p<0.01$ **; $p<0.001$ *** 资料来源：本研究整理

4.3.2 年龄

本研究将销售员工的年龄设为五组：（1）18-25 （2）26-30 （3）31-40 （4）41-50 （5）51-60，采用单因子变异数分析进行考验，用以了解不同年龄的销售员工在工作满意度、情绪体验、工作绩效上的差异情形，由表 4.7 得知：不同年龄的销售员工在“工作满意度 ($F=1.208$, $p>0.05$)”上未达到显著水平，不同年龄的初销售员工在“情绪体验 ($F=3.414$, $p>0.05$)”上未达到显著水平，不同年龄

的销售员工在“工作绩效 (F=2.069 , p>0.05) ”上未达到显著水平，根据研究结果：不同年龄的销售员工在工作满意度、情绪体验、工作绩效上均无显著差异。

表 4.7 年龄在工作满意度、情绪体验、工作绩效差异性分析 (N=350)

变项	年龄	人数	平均数	标准差	F 值
工作满意度	18-25	72	3.7824	.98805	1.208
	26-30	74	3.0780	.94327	
	31-40	75	4.0225	.79922	
	41-50	87	3.9636	.91655	
	51-60	42	3.9881	.72638	
情绪体验	18-25	72	2.506	.71456	2.414
	26-30	74	2.4153	.69898	
	31-40	75	2.6946	.50960	
	41-50	87	2.4931	.45636	
	51-60	42	2.3238	.44725	
工作绩效	18-25	72	3.8681	.94102	2.069
	26-30	74	3.7211	.98014	
	31-40	75	4.0428	.77847	
	41-50	87	3.9828	.87467	
	51-60	42	3.6528	.10553	

注：p<0.05 *; p<0.01**; p<0.001*** 资料来源：本研究整理

4.3.3 学历

本研究将销售员工的学历设为五组：（1）小学（2）初中（3）高中（4）大学专科（5）大学本科，采用单因子变异数分析进行考验，用以了解不同学历的销售员工在工作满意度、情绪体验、工作绩效上的差异情形，由表 4.8 得知，不同学历的销售员工在“工作满意度 (F=2.664 , p>0.05) ”上未达到显著水平，不同学历的销售员工在“情绪体验 (F=2.770 , p<0.05) ”上达到显著水平，不同学历的销售员工在“工作绩效 (F=5.254 , p<0.05) ”上达到显著水平，根据研究结果：不同学历的销售员工在工作满意度上并无显著差异，在情绪体验上，小学显著高于初中、高中、大学专科和大学本科，大学专科显著高于高中、初中、大学本科，初中显著高于大学本科，在工作绩效上，高中显著高于初中、小学、大学专科、大学本科。

表 4.8 学历在工作满意度、情绪体验、工作绩效差异性分析 (N=350)

变项	学历	人数	平均数	标准差	F 值
工作满意度	小学	13	4.3205	.52907	2.664
	初中	25	3.6000	.95743	
	高中	98	4.0578	.80345	
	大学专科	141	3.8806	.88693	
	大学本科	73	3.7648	1.00724	
情绪体验	小学	13	2.6692	.49981	2.770**
	初中	25	2.5620	.42236	
	高中	98	2.5474	.58668	
	大学专科	141	2.5454	.61739	
	大学本科	73	2.3034	.58091	
工作绩效	小学	13	3.4744	1.11772	5.254**
	初中	25	4.0267	.89324	
	高中	98	4.1429	.76648	
	大学专科	141	3.8658	.92377	
	大学本科	73	3.5582	.97882	

注: $p < 0.05$ *; $p < 0.01$ **; $p < 0.001$ *** 资料来源: 本研究整理

4.4 销售员工在工作满意度、情绪体验、工作绩效上的相关分析

本节使用皮尔逊相关性检验的方法, 对工作满意度、情绪体验、工作绩效进行相关性检验, 用以判断变项之间可能存在的相关性由表 4.9 可知: 工作环境与工作激励和工作群体相关系数均处于 0.7-0.9 之间, 即呈现强相关关系; 与任务绩效, 周边绩效, 积极情绪还有消极情绪, 皆位于 0.3-0.6 之间, 说明呈弱负相关关系; 工作激励除了与工作群体处于 0.7-0.9 之间, 呈现强相关关系, 与其他皆位于 0.3-0.6 之间, 说明呈弱负相关关系; 任务绩效除了与周边绩效呈现强相关性, 与其他都呈现弱相关性, 周边绩效与工作环境, 工作激励, 工作群体任务绩效, 消极情绪, 积极情绪皆位于 0.3-0.6 之间, 呈弱负相关性, 消极情绪与工作环境, 工作激励, 工作群体任务绩效, 周边绩效, 积极情绪皆位于 0.3-0.6 之间, 呈弱负相关性。以数据可以看出每个维度之间呈现出 0.01 水平的显著性, 因而说明每个维度之间有着显著的正相关关系。

表 4.9 工作满意度、情绪体验、工作绩效的相关分析 (N=350)

	工作环境	工作激励	工作群体	任务绩效	周边绩效	积极情绪	消极情绪
工作环境	1						
工作激励	0.783**	1					
工作群体	0.811**	0.707**	1				
任务绩效	0.386**	0.295**	0.457**	1			
周边绩效	0.378**	0.291**	0.436**	0.927**	1		
积极情绪	0.474**	0.374**	0.534**	0.492**	0.494**	1	
消极情绪	0.217**	0.196**	0.233**	0.254**	0.262**	0.545**	1

注: $p < 0.05$ *; $p < 0.01$ **; $p < 0.001$ *** 资料来源: 本研究整理

表 4.9 工作满意度、情绪体验、工作绩效的相关分析续表 (N=350)

	工作环境	工作激励	工作群体	任务绩效	周边绩效	积极情绪	消极情绪
均值	4.025	3.805	4.125	4.219	4.212	4.039	3.291
标准差	0.789	0.937	0.802	0.669	0.696	0.668	0.880

资料来源: 本研究整理

4.5 假设检验

本节主要讨论情绪体验在工作满意度与工作绩效之间的中介效果检验结果, 本研究的中介模式中, 工作满意度为自变项, 工作绩效为依变项, 情绪体验为中介变项, 将用四部分说明, 第一节为工作满意度对工作绩效的影响; 第二节为工作满意度对情绪体验的影响; 第三节为情绪体验对工作绩效的影响; 第四节为中介作用。

4.5.1 工作满意度对工作绩效的影响

为验证本研究的 H1: 济南市4S店汽车销售员工工作满意度对工作绩效具有正向显著的影响。本研究使用简单回归分析方法来探讨济南市4S店汽车销售员工工作满意度对工作绩效的预测力与显著水平, 由表 4.10 所示工作满意度对工作绩效回归分析结果中, 标准化系数为0.415, 且 $p < 0.001$, 呈显著。所以工作满意度与工作绩效有显著的正向关系。故H1“济南市4S店汽车销售员工工作满意度对工作绩效具有正向显著的影响”成立。表示销售员工的工作满意度程度越高, 其工作绩效越好。

表 4.10 工作满意度对工作绩效回归分析 (N=350)

自变量	β	t	p
工作满意度	0.415**		
F	72.522**	8.516	.000
R^2	0.172		
调整后 R^2	0.170		

注: $p < 0.05$ *; $p < 0.01$ **; $p < 0.001$ *** 资料来源: 本研究整理

4.5.2 工作满意度对情绪体验的影响

由表 4.11 得知, 工作满意度对情绪体验回归分析结果中, 标准化系数为 0.582, 且 $p < 0.001$, 呈显著。所以工作满意度与情绪体验有显著的正向关系。故 H2“济南市4S店汽车销售员工工作满意度对情绪体验具有正向显著的影响。”成立。表示销售员工的工作满意度程度越高, 其情绪体验越高。

表4.11 工作满意度对情绪体验回归分析 (N=350)

自变量	β	t	p
工作满意度	0.582**		
F	60.495**	7.778	.000
R^2	0.148		
调整后 R^2	0.146		

注: $p < 0.05$ *; $p < 0.01$ **; $p < 0.001$ *** 资料来源: 本研究整理

4.5.3 情绪体验对工作绩效的影响

由表 4.12 得知, 情绪体验对工作绩效回归分析结果中, 标准化系数为0.413, 且 $p < 0.001$, 呈显著。所以情绪体验与工作绩效有显著的正向关系。故 H3“济南市4S店汽车销售情绪体验对工作绩效具有正向显著的影响。”成立。表示销售员工的情绪体验程度越高, 其工作绩效越高。

表4.12 情绪体验对工作绩效回归分析 (N=350)

自变量	β	t	p
情绪体验	0.413**		
F	73.650**	8.457	.000
R^2	0.170		
调整后 R^2	0.168		

注: $p < 0.05$ *; $p < 0.01$ **; $p < 0.001$ *** 资料来源: 本研究整理

4.6 中介作用分析

回归分析是基于两个变量之间的线性关系，建立在两个变量间呈线性关系的基础上，对两个变量间的相关性进行了深入的研究。故本研究采用 Baron和 Kenny (1986)的观点，中介效应应满足三个条件:1。自变量对中介变量有显著的预测作用；2. 自变量对因变量有显著的预测作用；3. 同时在回归模型中加入自变量和中间变量，对因变量进行预测。中间变量的预测效果显著，但自变量的预测效果会显著下降。如果自变量下降后对因变量没有显著的预测作用，则称为完全中介；如果自变量下降后对因变量仍有显著的预测作用，则称为部分中介。

根据上述回归分析得知，工作满意度与工作绩效有显著的正向关系；工作满意度与情绪体验有显著的正向关系；情绪体验与工作绩效有显著的正向关系。因此，本研究采用层级回归分析方法进行资料分析，以验证假设 4“情绪体验在济南市 4S 店汽车销售员工工作绩效和工作满意度之间起中介效应”，由表 4.13 可知，当情绪体验加入工作满意度对工作绩效的预测中后，自变项工作满意度对依变项工作绩效仍达显著，但预测力有所降低(标准化 β 系数由 0.428 降到 0.326)。所以可以判断情绪体验在工作满意度与工作绩效中具有部分中介。故 H4“：情绪体验在济南市 4S 店汽车销售员工工作绩效和工作满意度之间起中介效应。”成立。

表 4.13 情绪体验对工作满意度与工作绩效中介作用分析 (N=350)

变项	Modle 1		Modle 2		Modle 3	
	β	t	β	t	β	t
工作满意度	0.428**	8.516			0.326**	6.070
情绪体验			0.463**	5.889	0.459**	5.836
F 值	72.522***		57.109***		38.562***	
ΔR^2	0.172		0.075		0.003	
R^2	0.172		0.248		0.251	

注: $p<0.05$ *; $p<0.01$ **; $p<0.001$ *** 资料来源: 本研究整理

4.7 本章小结

根据上述数据分析的结果，本研究证实了汽车销售员工工作满意度对工作绩效产生显著正向影响关系，汽车销售员工工作满意度对情绪体验产生显著正向影响关系，汽车销售员工情绪体验对工作绩效产生显著正向影响关系；情绪体验在汽车销售员工工作绩效和工作满意度之间起到了中介作用。

根据以上研究结果对本研究的研究假设进行总结，说明如下表 4.14

研究假设总结表 4.14

假设	结论
<i>H1</i> : 济南市 4S 店汽车销售员工工作满意度对工作绩效具有正向显著的影响。	成立
<i>H2</i> : 济南市 4S 店汽车销售员工工作满意度对情绪体验具有正向显著的影响。	成立
<i>H3</i> : 济南市 4S 店汽车销售员工情绪体验对工作绩效具有正向显著的影响。	成立
<i>H4</i> : 情绪体验在济南市 4S 店汽车销售员工工作绩效和工作满意度之间起中介效应。	成立

资料来源：本研究整理

第 5 章 研究结论

本研究主要是探讨工作满意度和工作绩效的影响，以及情绪体验对工作满意度和工作绩效之间的中介效果，根据第四章研究结果归纳为结论。本研究皆采用问卷调查法，以济南市汽车 4S 店销售员工为研究对象，发放了 400 份调查问卷，取得有效问卷 350 份，并将回收之后的问卷资料进行统计分析，现将本研究的结论与建议进行如下说明。

5.1 研究结论

5.1.1 汽车 4S 店销售员工满意度总体状况

员工对工作职位的满意度代表了员工对工作对象和工作岗位的满意度，这直接决定了员工工作的心态，以及员工的工作绩效。从第四章的数据研究中可以得出，汽车 4S 店销售员工对企业的整体满意度是良好的，销售员工对企业的管理方面、工作环境还有企业的激励制度都有很好的满意度；73%的销售员工对于公司提出的薪资感到满意，76%的员工对公司的领导感到满意，77%的员工对工作环境感到满意，超过六成的员工认为自己的工作得到了领导和同事的认可，且带来了许多成就感。因此，汽车 4S 店销售员工满意度总体状况良好。

5.1.2 销售员工工作满意度对其工作绩效的影响研究

Herzberg 在双因素理论中指出，有时给予激励可以激发一个人的工作意愿，进而追求好的工作绩效（马凌，2013）。

本研究发现显示销售员工工作满意度对工作绩效具有正向影响，公司想要推动企业的发展，就要对其员工采取了与之对应的激励制度，这将使员工的工作满意程度得到更大程度的提升，他们才会更乐意为了公司的利益去考虑更多，去付出更多的行动力。与此相对应的是，员工也会对公司抱着一种感激和报答的心理的时候，他们也会主动地避免或者降低一些诸如怠工、恶意破坏公司的形象等的消极行为。员工对公司的满意程度越高，就可以更好地提升工作效率，从而提升工作业绩，进而推动公司发展。

5.1.3 销售员工工作满意度对情绪体验的影响

泰勒的管理学思想对现代工业产生了巨大的冲击（祁海霞，2013），降低员工的劳动强度，增加工资，会提高员工工作满意度，进而可以改善职工的情绪。

本研究发现显示销售员工工作满意度对情绪体验具有正向影响，可以看出，提高员工对工作的满意度，会使员工心情愉悦，同时也能提高工作效率，降低员工的劳动强度，增加工资，会使员工情绪增加，进而可以改善职工的满意度。因此，企业应该满足员工的需求，为员工创造良好的工作环境，提高职工对工作的满意度，从而提高其情绪体验。

5.1.4 销售员工情绪体验对工作绩效的影响

美国心理学家 Douglas McGregor 在研究人性假设和管理方法中提出过一个激励理论：X 理论和 Y 理论（陈艳芳，2020）。研究表明情绪体验不仅仅会对他们的工作绩效造成一定的影响，也会对公司的发展造成不一样的影响。

本研究的发现表明，销售员工的情绪体验对工作绩效有积极的影响，积极稳定的情绪可以使员工在工作中保持良好的专注力；员工的情绪越积极，对事物的接受度和热情就会越高。面对繁重的工作，他们更容易接受并保持高度的专注，这样他们就能以更大的热情投入到工作中，这样员工的工作效率就会得到提高。

5.1.5 情绪体验在销售员工工作满意度与工作绩效之间的中介作用

本研究通过回归分析对情绪体验的中介作用进行分析，分析结果显示，工作满意度对工作绩效的影响受到了情绪体验的中介作用，并且在同时放入自变项“工作满意度”与中介变项“情绪体验”后，情绪体验具有显著的预测效果，因此，情绪体验在工作满意度和工作绩效的关系中是中介作用。结合中介效果回归模型摘要表，可以发现，员工的工作满意程度越高、情绪体验状况越好，其工作绩效的状况就越好；即济南市地区 4S 店汽车销售员工的情绪体验可以中介其工作满意度对工作绩效的作用。

5.2 对企业的建议

5.2.1 公司要注重员工内部沟通

沟通问题是解决问题的根本，有的公司没有明确的规章制度来规范员工，从而让他们对公司或组织产生质疑。这种情况下员工往往会因为不知道该如何去做而产生焦虑感。由于公司在制定制度时没有明确告诉员工其应该做什么、怎么做，他们就无法把握工作中的轻重缓急，从而使自己陷入焦虑和不安的状态。同时，当员工感到焦虑和压力时，他们也很难找到一个合适的方式来表达自己的情绪状态，从而使自己陷入一种恶性循环之中。因此，公司可以采取多种个性化的方法

来增强与员工的交流。比如：与下属进行日常的沟通，掌握他们的心理状况，从各个角度来解决他们的需要，使他们感觉到公司对他们的关心；公司还可以让员工参加组织的经营，让他们敢于提出自己的意见，提高他们对公司的信任和忠诚。

5.2.2 公司要对员工有适当的奖励机制

任何一家公司的发展，都与员工密不可分，而员工就是公司的宝贵资产。在公司的经营过程中，管理者要将他们的创造性和积极性充分地激发出来，让他们与公司融为一体，这样才能让他们的价值最大化。公司要对不同部门、不同人员进行适当的奖励，实行以能力为基础的工资配置，对工资进行调节，提高员工的工作责任感；并根据员工的工作表现而给与相应的奖金。公司要制定公平、公正、公开的薪酬体系，让所有的员工都能充分地享受到知情权、参与权和监督权，使每个员工能够真实地理解薪酬构成、薪酬水平。明确绩效目标，并将其与员工的晋升、薪资等相挂钩。通过提升员工的满意度来提高4S店整体满意度，从而推动4S店各项业务的发展，提高整个汽车行业服务水平。

5.2.3 要注重员工情绪提升员工工作满意度

公司要认识到提高员工工作满意度的重要作用，并制定出相应的解决办法，并从其它优秀的公司学习并借鉴，不断改进公司的经营体系；结合公司业务发展的需要，对员工进行招聘、培训和薪酬；并构建一套行之有效的工作满意的制度，激发其员工对工作的积极情绪，提高其员工工作的满意度；能够有效的保留人才，提高工作绩效。

与此同时，员工们也要积极地控制好自己情绪，与4S店一起合作，一起推动自己和4S店的发展。员工满意度在4S店经营中占据了重要的地位，对员工的工作绩效产生了一定的影响，员工满意度是4S店在竞争中取胜的关键，提高4S店生产效率的重点，对提升企业员工的满意程度、加强企业的内聚力、提升企业的竞争力具有积极意义。

5.3 未来研究建议

由于时间和经验不足，本研究存在一些不足，未来相关研究可以从一下方面进行。

(1) 在研究对象上，本研究的研究对象来自山东济南的汽车 4S 店销售员工，在未来研究中，建议扩大调查对象的范围，增加研究样本量，并使用更加严谨的抽样方法。

(2) 在文献参考方面，4S店销售员工工作满意度对工作绩效的影响以及情绪体验的中介作用上还有更多的探索空间，因此在未来研究中将会对更多的文献进行分析，进一步的探讨对工作绩效的影响。

(3) 在研究变量方面，由于影响因素较多，存在的中介变量可能不止一种，本文只选择了情绪体验变量，研究成果具有一定的局限性。未来研究中会去了解更多的中介变量，根据所研究的问题更深入的对中介变量进行分析。

参考文献

- 陈栋 (2008) 。《服务业员工情绪及其工作满意度、工作绩效的关系研究》。【硕士论文, 山东大学】。
- 陈润政、张蕾、彭雪菲 (2022) 。薪酬公平感、团队信任感对证券行业员工工作绩效的影响, 《人力资源经营与管理》, 2022- 10 96- 107。
- 陈艳芳 (2020) 。90 后员工情绪管理的对策探究, 《健康与安全, WWFH-202008,82-85。
- 何晓东 (2005) 。自主学习中的态度和行为变化: 一项纵向研究。《外语界》, 17 (6) , 47-54 。
- 黄鸣鹏、尹俊 (2022) 。员工情感状态和工作满意度对工作绩效的影响。【硕士论文, 北京大学光华管理学院】。
- 黄珊 (2015) 。《销售人员工作投入、工作满意度与离职倾向的关系研究》。【硕士论文, 江苏】。
- 郭兰 (2007) 。汽车 4S 店在中国的现状与发展对策。《山西农业大学学报》, 2007-06。
- 李哲 (2009) 。《情绪体验与移情反应的关系及其影响因素的研究》。【硕士论文, 首都师范大学】 , 中国知网。
- 李飞、卢盛华 (2002) 。《情绪体验的性别差异及其成因-教育心理学论文》。【硕士论文, 上海师范大学教育学院】。
- 李海荣、赵淑林、薛英兰、杨莉 (2017) 。影响员工绩效的因素分析。《中国有色金属》, 2017- 21-66-67
- 李臻 (2012) 。《中学生颜色偏好与积极情绪消极情绪心理健康的关系研究》。【硕士论文, 郑州市】。
- 李嘉燕 (2015) , 浅析激励原则在人力资源管理中的应用。《人才资源开发》(1) , 77-78。
- 林崇德 (2013) 。《心理学大辞典2013 (上卷)》。上海教育出版社。
- 马小红 (2022) 。HM 公司员工工作满意度提升策略研究。《商场现代化》, 2022-9 72 - 117
- 马凌、王瑜、邢芸 (2013) 。企业员工工作满意度、组织承诺与工作绩效关系。《人力资源》, 006—5024 (2013) 05—0068—04 68-71。
- 邱皓政 (2000) 。《量化研究與統計分析》。五南圖書出版股份有限公司。
- 王鑫、张宁 (2010) 。济南市汽车 4S 店空间分布研究。《2010 中国城市规划年会论文集》, 2010- 10-24 1- 19。
- 吴明隆、涂金堂 (2014) 。《SPSS 与统计应用分析》。五南图书出版公司。
- 吴明隆 (2011) 。《SPSS 统计应用学习实务》, 中国铁道出版社。
- 吴会 (2008) 。《大庆A 汽车销售公司员工满意度实证研究》。【硕士论文】。
- 戚亚青 (2014) 。工作满意度研究综述 。《中小企业管理与科技》, 2014-10
- 杨露露、肖群雄 (2019) 。员工情绪、员工绩效和工作满意度之间的影响。《中国集体经济》, E3 - 0903 - 17 - 01171。
- 杨饶 (2020) 。《国有企业员工工作满意度与工作绩效的实证研究——工作投入和组织政治知觉的作用》。【硕士论文, 四川西南财经大学】。
- 尹俊、王辉、刘斌 (2013) 。员工情感状态与工作满意度对工作绩效的影响: 领导一部属交换的调节作用。《商业研究》, 1001— 148X (2013)06—0095-0
- 新闻论坛 (2008) 。《济南 4S 店发展趋势》
- 袁方 (1997) 。《社会研究方法教程》。北京市: 北京大学出版社。

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Chen Runzheng, Lei Zhang and Peng Xuefei (2022). The Influence of Pay Fairness and Team Trust on the Job Performance of Employees in Securities Industry, *Human Resource Management and Management*, 2022-10 96-107.
- Chen Yanfang (2020). Countermeasures of Post-90s Employee Emotion Management, *Health and Safety*, WWFH-202008,82-85.
- Dong Chen (2008). Research on the relationship between employee's emotion, job satisfaction and job performance in service industry. [Master thesis, Shandong University], China HowNet.
- E.L.Lehmann (1999). Point estimation theory 2nd edition. [World Book Publishing Company].
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(5), 39-50.
- He Xiaodong (2005). Attitudinal and behavioral changes in autonomous learning: A longitudinal study. *Foreign Language Circles*, 17(6), 47-54.
- Huang Mingpeng and Yin Jun (2022). The influence of employees' emotional state and job satisfaction on job performance. [Master thesis, Guanghua School of Management, Peking University] China HowNet.
- Huang Shan (2015). Research on the relationship between job engagement, job satisfaction and turnover intention of salespeople. [Master Thesis, Jiangsu], China HowNet.
- Haron Lee, Zhao Shulin, Xue Yinglan and Yang Li (2017). Analysis of factors affecting employee performance. *China Nonferrous Metals*, 2017-21-66-67
- Guo Lan (2007). Present situation and development countermeasures of automobile 4S shops in China. *Journal of Shanxi Agricultural University*, June 2007.
- Li Zhe (2009). A study on the relationship between emotion and empathy and its influencing factors. [Master thesis, Capital Normal University], China HowNet.
- Li Fei and Lu Shenghua (2002). Gender differences in emotions and their causes-educational psychology papers. [Master thesis, School of Education, Shanghai Normal University], Douding.com.
- Li Jiayan (2015), Analysis on the Application of Incentive Principles in Human Resource Management. *Development of human resources* (1), 77-78.
- Lin Chongde (2013). *Dictionary of Psychology 2013 (Volume 1)*. Shanghai Education Press.
- Ma Xiaohong (2022). Research on the promotion strategy of HM employees' job satisfaction. *Modernization of Shopping Mall*, 2022-972-117.
- Ma Ling, Wang Yu, Xing Yun (2013). The relationship between employees' job satisfaction, organizational commitment and job performance. *Human resources*, 006-5024 (2013) 05-0068-04 68-71.
- Borman W C, Molowidlo S J. Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In: N Schmitt, W C

- Borman (eds.). *Personnel Selection in Organizations*. San Francisco: Jossey Bass, 1993. 71~98
- News Forum (2008). *Development trend of 4S stores in Jinan*
- Qiu Haozheng (2000). *Quantitative research and statistical analysis*. Nan book publishing co., ltd.
- Qi Yaqing (2014). *A summary of job satisfaction research*. *SME Management and Technology*, 2014- 10
- Tsun Lee (2012). *A study on the relationship between color preference and mental health of middle school students with positive emotions and negative emotions*. [Master Thesis, Zhengzhou City], China HowNet.
- Wangxin and Zhang Ning (2010). *Study on spatial distribution of automobile 4S shops in Jinan*. *Proceedings of 2010 China Urban Planning Annual Meeting*, October 24, 2010 1- 19.
- Wu Minglong, Tu Jintang (2014). *And statistical application analysis with SPSS*. South book publishing company.
- Wu Minglong (2011). *SPSS Applied Learning Practice*, China Railway Press.
- Wu Hui (2008). *An empirical study on employee satisfaction of Daqing Automobile Sales Company A.* [Master Thesis], China HowNet
- Yang Lulu and Xiao Qunxiong (2019). *The influence of employee emotion, employee performance and job satisfaction*. *China's economic integration*, E3-0 9 0 3- 1 7-0 1 1 7 1.
- Yang Rao (2020). *An Empirical Study on Job Satisfaction and Job Performance of State-owned Employees —— The Role of Job Engagement and Organizational Political Perception*. [Master thesis, Sichuan Southwestern University of Finance and Economics], China HowNet.
- Yin Jun, Wang Hui and Liu Bin (2013). *The influence of employees' emotional state and job satisfaction on job performance: the adjustment of leader- subordinate exchange*. *Business Research*, 1001— 148X (2013)06—0095-0
- Yuan Fang (1997). *A course in social research methods*. Beijing: Peking University Press.

附录

汽车销售行业员工的工作满意度、工作绩效、情绪体验之研究调查问卷

亲爱的同事，您好！

万分感谢您抽出宝贵的时间来参与此次关于汽车销售行业员工工作绩效的调查研究，本次调查旨在对汽车行业员工工作绩效的相关问题进行研究，并了解您在工作绩效方面的情况，希望得到您的协助。所有问题都没有标准答案，请根据您的真实想法进行填答，以保证研究的科学性，同时问卷所得数据仅供研究使用，绝不涉及商业用途和个人隐私。任何其他机构或个人包括您的领导和同事均无法了解您所填写的内容。此次调查为匿名回答，请逐项如实填写。在此衷心感谢您的支持与合作！

本问卷共包含四部分，分别是背景资料，工作满意度量表，情绪体验量表，工作绩效量表，共计 38 题，每道题有五个答案，请大家认真阅读下列语句，凭第一感觉作答，无对错之分，请您勾选最合适的选项。谢谢您的支持与配合。

第一部分：背景变项

以下是一些关于您的基本情况，请在符合您情况的选项打“√”

- 1、性别： 男 女
- 2、学历： 小学 初中 高中 大学专科 大学本科
- 3、年龄： 18-25 26-30 31-40 41-50 51-60

第二部分：工作满意度调查问卷

以下是工作满意度的量表，共有 6 道题，每个问题有 5 种回答，分别是：完全不同意；基本不同意；不确定；基本同意；完全同意。请同事们认真阅读下列语句，凭第一感觉作答，无对错之分，请您勾选最合适的选项。谢谢您的支持与配合。

相关描述	完全不同意	比较不同意	不确定	基本同意	完全同意
1.你对自己所从事的工作的性质感到满意。					
2.你对指导自己					

的人(你的上司)感到满意。					
3. 你对组织中 共事的人(你的同事 或平级的人)之间 的关系感到满意。					
4.你对你的工作 收入感到满意。					
5.你对你在组织 中能获得的晋升机 会感到满意。					
6.考虑到工作中 的每个方面, 你对你 当前的工作情形感 到满意。					

第三部分：情绪体验调查问卷

以下是情绪体验的量表，包含正性情绪和负性情绪两个维度，共有 20 道题，每个问题有 5 种回答，分别是：完全不同意、比较不同意、不确定、基本同意、完全同意，请同事们认真阅读每一个词语并根据你的实际情况在相应的答案上打“√”凭第一感觉作答，无对错之分，感谢您的支持与配合。

相关描述	完全不同意	比较不同意	不确定	基本同意	完全同意
1.你对工作是感兴趣的。					
2.你对工作是心烦的。					
3.你对工作是精神活力高的。					
4.你对工作是心神不宁的。					
5.你对工作是有劲头足的。					

6 你对工作是内疚的。					
7.你对工作是恐惧的。					
8.你对工作是敌意的。					
9.你对工作是热情的。					
10.你对工作是自豪的。					
11.你对工作是易怒的。					
12.你对工作是警觉性高的。					
13.你对工作是害羞的。					
14.你对工作是备受鼓舞的。					
15 你对工作是.紧张的。					
16.你对工作是意志坚定的。					
17.你对工作是你对工作注意力集中的。					
18.你对工作是坐立不安的。					
19.你对工作是有活力的。					
20.你对工作是害怕的。					

第四部分：工作绩效调查问卷

以下是工作绩效量表，共 12 个问题，每个问题有 5 种回答，分别是：完全不同意、比较不同意、不确定、基本同意、完全同意。答案没有对错之分，根据实际情况在相应的答案上打“√”凭第一感觉作答，无对错之分，感谢您的支持与配合。

相关描述	完全不同意	比较不同意	不确定	基本同意	完全同意
1.我非常了解自身所在岗位所需要的知识与技能。					
2.我对岗位的所需要的知识和技能，都能熟练掌握。					
3.我每次都能够很成功的完成单位和领导赋予的工作。					
4.我努力自学以提高工作质量。					
5.即使没有明确的规定，我也会帮助同事解决与工作有关的问题。					
6.即使单位没有明确规定，我也会帮助新同事适应工作环境。					
7.如果需要的话，我愿为同事承担工作任务。					
8.我愿意与同事交流分享与工作有关的信息。					
9.我不在背后说其他同事或上级的坏话。					

10.我和单位的同事、领导都能和睦相处，关系融洽。					
11.我在单位里，能很好的协助领导工作。					
12.我在单位里，能很好的与其他同事共同协作，完成单位和领导交付的工作。					