

Республиканская социологическая
экспертная комиссия
Регистрационный № 84 - 4 - I

УВАЖАЕМЫЙ ТОРГОВЫЙ РАБОТНИК!

Работа в торговле сложна, многогранна и ещё недостаточно изучена. Учёные Тартуского и Латвийского государственных университетов проводят сравнительное исследование работы в торговле в Прибалтийских республиках. Основная цель исследования - изучение возникновения и устранения различных конфликтов в торговле. Для успешного проведения исследования нам необходимо Ваше содействие. Результаты исследования обрабатываются на ЭВМ и будут использованы в обобщённом виде исключительно в научных целях. Частные мнения никому сообщаться не будут.

У вопросов, как правило, варианты ответов уже даны. Вам следует выбрать из них один, который наиболее совпадает с Вашим мнением. Если подходящий вариант ответа отсутствует, то, пожалуйста, допишите. При заполнении таблицы следите, чтобы на каждой строке был отмечен один и только один номер ответа.

Заранее благодарим Вас!

Учёные ТГУ и ЛГУ

Toru Riikliku Ülikooli
Raamatukogu

УВАЖАЕМЫЙ ТОРГОВЫЙ РАБОТНИК.
Анкета.
Составители Л. Ауварт, Я. Бельчиков.
На русском языке.
Тартуский государственный университет,
СССР, 202400, г.Тарту, ул.Дликооли, 18.
Типография ТГУ 1984, 3000. I, 54 уч.-изд. л.
1,75 п. л. Сек. 1223. Бесплатно.

ЧТО ЯВИЛОСЬ ОСНОВНОЙ ПРИЧИНОЙ ВЫБОРА ВАМИ РАБОТЫ В ТОРГОВЛЕ?

	Не это	В основ- ном не это	Трудно сказать этом	В ос- нов- ном это	Именно это
1. Работа мне представлялась интересной	I	2	3	4	5
2. Привлѣк высокий заработок	I	2	3	4	5
3. Место работы близко от места жительства	I	2	3	4	5
4. Посоветовали родные	I	2	3	4	5
5. Работа показалась легкой	I	2	3	4	5
6. Возможность в рабочее время уладить мимоходом кое-что из своих личных дел	I	2	3	4	5
7. Где друзья, там и я	I	2	3	4	5
8. Дает ощущение самостоятельности	I	2	3	4	5
9. Хорошая возможность провести свободное время	I	2	3	4	5
10. Возможность общаться с разными людьми	I	2	3	4	5
11. Возможность достать дефицитные товары	I	2	3	4	5
12. Престиж профессии	I	2	3	4	5
13. Что-то другое, что именно?					
14. КАК ВЫ ДУМАЕТЕ О СВОЕЙ РАБОТЕ?					
1 - с большим недовольством					
2 - с достаточно большим недовольством					
3 - иногда с удовольствием, иногда с неудовольствием					
4 - с достаточно большим удовольствием					
5 - с очень большим удовольствием					

КАКИЕ У ВАС УСЛОВИЯ ТРУДА?

	С этим у нас плохо	С этим у нас чаще плохо чем хорошо	Труд- но ска- зать	С этим у нас чаще хорошо чем плохо	С этим у нас всё в поряд- ке
15. Температура в помеще- ниях зимой	I	2	3	4	5
16. Температура в помеще- ниях летом	I	2	3	4	5
17. Уровень шума на рабо- чем месте	I	2	3	4	5
18. Обеспечение нужными медикаментами	I	2	3	4	5
19. Освещение на рабочем месте	I	2	3	4	5
20. Освещение в подсобных помещениях, на террито- рии	I	2	3	4	5
21. Возможности соблюдать личную гигиену	I	2	3	4	5
22. Чистота рабочего поме- щения	I	2	3	4	5
23. Чистота подсобных поме- щений	I	2	3	4	5
24. Сквозняк в помещениях	I	2	3	4	5
25. Вынужденность поднимать и перекидывать тяжелые вещи	I	2	3	4	5
26. Возможность делать крат- ковременные паузы для отдыха	I	2	3	4	5
27. Возможность обедать, при- нимать горячую пищу	I	2	3	4	5
28. Психическое напряжение (нервность) работы	I	2	3	4	5
29. Механизированность труда	I	2	3	4	5
30. Исправность оборудования, механизмов	I	2	3	4	5
31. Состояние здания, поме- щений, мебели	I	2	3	4	5

32. Отметьте теперь в клетке номер того условия, которое на Вашем рабочем месте, по сравнению с другими, самое плохое.

ЧТО ХАРАКТЕРНО ДЛЯ ВАШЕЙ РАБОТЫ?

	Не это это	В основ- ном не это	Трудно сказать	В основ- ном это	Имен- но это
33. Материальная ответственность	I	2	3	4	5
34. Быстрое принятие решений	I	2	3	4	5
35. Частые конфликты	I	2	3	4	5
36. Постоянное внимание	I	2	3	4	5
37. Оперирование цифровым материалом	I	2	3	4	5
38. Малая подвижность	I	2	3	4	5
39. Усидчивость	I	2	3	4	5
40. Быстрые движения рук	I	2	3	4	5
41. Напряжение зрения	I	2	3	4	5
42. Затрата значительной физической силы	I	2	3	4	5
43. Работа стоя	I	2	3	4	5

44. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ОБЩЕСТВЕННУЮ ПОЛЕЗНОСТЬ СВОЕГО ТРУДА ПО СРАВНЕНИЮ С ТРУДОМ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ?

- 1 - она намного менее полезна, чем у большинства других
- 2 - она не так полезна, как у других
- 3 - она полезна наравне с другими
- 4 - она полезнее некоторых других
- 5 - она - одна из самых полезных

45. КАК ЧАСТО ВЫ ЧУВСТВУЕТЕ СОЦИАЛЬНУЮ ПОЛЕЗНОСТЬ СВОЕГО ТРУДА, ПРИНОСИМОЙ ИМ ПОЛЬЗЫ?

- 1 - совсем не чувствую или крайне редко
- 2 - довольно редко
- 3 - время от времени
- 4 - довольно часто
- 5 - очень часто

ПОПЫТАЕМСЯ ТЕПЕРЬ ВЫЯСНИТЬ, КАК ОБСТОЯТ ДЕЛА С ОРГАНИЗАЦИЕЙ РАБОТЫ, НАСКОЛЬКО ВАС В ВАШЕМ МАГАЗИНЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ...

	Совсем не удовлетво- ряет	Довольно не удовлетво- ряет	Трудно сказать	Довольно удовлетво- ряет	Впол- но удов- летво- ряет
46. ...порядок составления графиков работы и введения изменений в них	I	2	3	4	5
47. ...сам режим работы (свободные дни, начало и конец смены и т.д.)	I	2	3	4	5
48. ...логичность и целесообразность размещения рабочих мест, касс, группировка товаров	I	2	3	4	5
49. ...порядок заказа и привоза товаров (ритмичность, промежуток передачи заказа и привоза и т.д.)	I	2	3	4	5
50. ...упаковка и расфасовка товаров	I	2	3	4	5
51. ...наличие всех нужных инструментов, орудий, материалов (бумага, бечёвка, ножи, щипцы, совки, ведра, калькуляторы и т.д.)	I	2	3	4	5
52. ...наличие санитарной или фирменной одежды и обуви	I	2	3	4	5
53. ...тара; ремонт и порядок передачи тары	I	2	3	4	5
54. ...наличие технических средств и оборудования и организация их ремонта	I	2	3	4	5
55. ...система сохранения товаров и денег и предотвращения недостатков, порчи, убыли	I	2	3	4	5
56. ...как выясняют и оценивают личный вклад и долю самоотверженности каждого работника	I	2	3	4	5
57. ...организация текущей уборки и всеобщих санитарных дней и т.д.	I	2	3	4	5

Совсем не удово-летво-ряет	Довольно не ска-зывать	Трудно	Довольно удов-летво-ряет	Впол-не удов-летво-ряет
----------------------------	------------------------	--------	--------------------------	-------------------------

58. ...возможности повышения квалификации	I	2	3	4	5
59. ...удобство и доступность транспорта для прихода и ухода с работы	I	2	3	4	5
60. ...связь, возможность получить и передать нужные сведения	I	2	3	4	5

61. А теперь просим отметить номер того условия, которое больше всего препятствует Вашему коллективу успешно и быстро работать.

62. СЛУЧАЕТСЯ ЛИ ВАМ НАСТОЛЬКО УВЛЕЧЬСЯ СВОЕЙ РАБОТОЙ, ЧТО ВРЕМЯ ПРОЛЕТАЕТ НЕЗАМЕТНО?

- 1 - случается очень редко или совсем никогда
- 2 - случается, но довольно редко
- 3 - время от времени случается
- 4 - случается довольно часто
- 5 - случается очень часто

63. КАК ЧАСТО ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ОТ СВОЕГО ТРУДА?

- 1 - очень редко или почти никогда
- 2 - редко
- 3 - время от времени
- 4 - довольно часто
- 5 - очень часто, почти всегда

64. УСТАЕТЕ ЛИ ВЫ ОТ РАБОТЫ?

- 1 - после работы я совсем не устаю
- 2 - после работы для восстановления сил мне нужно 2-3 часа отдыха
- 3 - после работы для восстановления сил мне нужно 3-5 часов отдыха
- 4 - я чувствую себя отдохнувшим (-ей) лишь по утрам
- 5 - я даже на работу иду усталым (-ой)

НАВЕРНОЕ, ИНОГДА ВЫСКАЗЫВАЮТ И НЕУДОВОЛЬСТВИЕ ПО ПОВОДУ РАБОТЫ В ТОРГОВЛЕ. ЧТО, ПО ВАШЕМУ, ЧАЩЕ ВСЕГО ВЫЗЫВАЕТ НЕДОВОЛЬСТВО ТОРГОВЫХ РАБОТНИКОВ?

	Не это	В ос- новном не это	Труд- но ска- зать	Да, в основ- ном это	Имен- но это
65. Низкая зарплата	I	2	3	4	5
66. Материальная ответственность	I	2	3	4	5
67. Неудовлетворительные условия труда	I	2	3	4	5
68. Грубость покупателей	I	2	3	4	5
69. Некомпетентность и недоверчивость проверяющих	I	2	3	4	5
70. Влияние окружения, вынуждающее нарушать правила советской торговли	I	2	3	4	5
71. Работа стоя	I	2	3	4	5
72. Отсутствие возможности или сложность получения дополнительного заработка	I	2	3	4	5
73. Что-то другое, что именно?					
.....					
.....	I	2	3	4	5

74. А теперь просим отметить номер того условия, которое больше всего вызывает недовольство торговых работников.

75. ОЩУЩАЕТЕ ЛИ ВЫ НЕДОВЕРИЕ В ВАШЕМ КОЛЛЕКТИВЕ?

- I - нет, никогда
- 2 - иногда
- 3 - часто

76. ЧТО ЧАЩЕ ВСЕГО ВОЗБУЖДАЕТ НЕДОВЕРИЕ?

- 1 - плохая организация работы касс и инкассаторов
- 2 - непоследовательность в порядке платежей за покупки своих работников
- 3 - продажа дефицитных товаров
- 4 - принятие на работу неопытных или новых работников
- 5 - малая информированность
- 6 - организация приема и выдачи товаров и тары

77. СЛУЧАЕТСЯ ЛИ ВАМ ПРИХОДИТЬ НА РАБОТУ В ПЛОХОМ НАСТРОЕНИИ?

- 1 - этого не бывает никогда
- 2 - иногда случается
- 3 - случается довольно часто
- 4 - это всегда так

САМОЧУВСТВИЕ ЧЕЛОВЕКА ЧАСТО МЕНЯЕТСЯ. КАКАВО ВАШЕ САМОЧУВСТВИЕ...

	Пло-Скорее хое плохое,нее чем хо- рошее	Сред-	Скорее хорошее, хоро- чем пло-шее хое	Очень хорошее	
78. ...до выхода на работу?	I	2	3	4	5
79. ...в начале работы?	I	2	3	4	5
80. ...во время работы?	I	2	3	4	5
81. ...в конце работы?	I	2	3	4	5
82. ...дома после работы?	I	2	3	4	5

83. ГОТОВ ЛИ ВАШ КОЛЛЕКТИВ К ПРИНЯТИЮ КОЛЛЕКТИВНЫХ РЕШЕНИЙ, ПРИХОДЯТ ЛИ ЕГО ЧЛЕНЫ К СОГЛАСИЮ В ВОПРОСАХ ТРУДА И ЖИЗНИ КОЛЛЕКТИВА?

- 1 - почти не готов
- 2 - относительно слабо готов
- 3 - средне
- 4 - относительно хорошо готов
- 5 - очень хорошо готов

84. В КАКОЙ МЕРЕ В ВАШЕМ КОЛЛЕКТИВЕ СОЗДАНА АТМОСФЕРА, БЛАГОПРИЯТСТВУЮЩАЯ ХОРОШЕЙ РАБОТЕ?

- 1 - в очень незначительной мере
- 2 - в относительно незначительной мере
- 3 - не в слабой, но и не в сильной мере
- 4 - в относительно значительной мере
- 5 - в очень значительной мере

85. ПРОЯВЛЯЕТ ЛИ ВАШ КОЛЛЕКТИВ ЗАБОТУ И УВАЖЕНИЕ К КАЖДОМУ ЕГО ЧЛЕНУ?

- 1 - это почти не ощущается
- 2 - относительно слабо
- 3 - как когда
- 4 - в достаточно большой мере
- 5 - да, безусловно

КТО СОСТАВЛЯЕТ КОЛЛЕКТИВ ВАШЕГО ОТДЕЛЕНИЯ?

	Не они	И они также	В основ- ном они	Только они
86. Латыши	I	2	3	4
87. Литовцы	I	2	3	4
88. Русские	I	2	3	4
89. Эстонцы	I	2	3	4
90. Другие (кто именно?)	I	2	3	4
.....	I	2	3	4

91. КАКОВ ВОЗРАСТ ЧЛЕНОВ ВАШЕГО КОЛЛЕКТИВА?

- 1 - большинство членов моложе 25 лет
- 2 - в равной мере как моложе, так и старше 25 лет
- 3 - большинство членов старше 25 лет

НРАВИТСЯ ЛИ ВАМ НЫНЕШНИЙ СОСТАВ ВАШЕГО КОЛЛЕКТИВА...

	Да, нравится	Отча- сти	Нет, не нравится
92. ...по возрастному составу?	I	2	3
93. ...по половой принадлежности?	I	2	3
94. ...по национальному составу?	I	2	3

95. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ НЕРВНОЕ НАПРЯЖЕНИЕ, КОТОРОГО ТРЕБУЕТ ВАША РАБОТА?

- 1 - незначительное
- 2 - значительное
- 3 - высокое
- 4 - очень высокое

ЕСЛИ НЕРВНОЕ НАПРЯЖЕНИЕ ОБУСЛОВЛЕНО РАБОТОЙ, ТО ЧТО ИМЕННО ВЫЗЫВАЕТ ЕГО?

	Нет, не это	Это очень редко	Это иногда да	В основном это	Именно это
96. Излишняя загруженность работой	I	2	3	4	5
97. Продажа дефицитных товаров	I	2	3	4	5
98. Я не умею общаться с покупателями	I	2	3	4	5
99. Обилие проверок и перепроверок	I	2	3	4	5
100. Я не доверяю покупателям	I	2	3	4	5
101. "Трудные" покупатели	I	2	3	4	5
102. Взаимоотношения с товарищами по работе	I	2	3	4	5
103. Взаимоотношения с непосредственным начальником	I	2	3	4	5
104. Нехватка товаров	I	2	3	4	5
105. Низкое качество товаров	I	2	3	4	5
106. Перегруженность помещения товарами	I	2	3	4	5
107. Перегруженность помещения покупателями	I	2	3	4	5
108. Большие очереди	I	2	3	4	5
109. Что ещё? Напишите					
.....					
.....	I	2	3	4	5

ОТ ЧЕГО ВЫ БОЛЬШЕ ВСЕГО УСТАЕТЕ, ТЕРЯЕТЕ ХОРОШЕЕ НАСТРОЕНИЕ И САМОЧУВСТВИЕ?

	Не это	Иног- да это	Труд- но ска- зать	Часто это	Да, именно это
I10. Поезд на работу, толкотня	I	2	3	4	5
I11. Домашние хлопоты; уход за семьей	I	2	3	4	5
I12. Сам процесс выполнения своих трудовых обязанностей	I	2	3	4	5
I13. Неполоадки в организации труда	I	2	3	4	5
I14. Конфликты с покупателями	I	2	3	4	5
I15. Дополнительные работы, недоделки других работников, других подразделений	I	2	3	4	5
I16. Недостаточность удобств и услуг на рабочем месте	I	2	3	4	5
I17. Общение с многими людьми (поток покупателей)	I	2	3	4	5
I18. Конфликты в семье	I	2	3	4	5
I19. Конфликты в коллективе	I	2	3	4	5
I20. Одинокость, отсутствие друзей, единомышленников	I	2	3	4	5
I21. Обязанность постоянно быть внимательным(-ой)	I	2	3	4	5
I22. Вынужденность всё время быть на виду	I	2	3	4	5
I23. Обязанность следить за покупателями, тревога о сохранении денег и товаров	I	2	3	4	5
I24. Вынужденность всё время работать стоя	I	2	3	4	5
I25. Из-за недоброкачества товаров	I	2	3	4	5
I26. Волокита ведения служебных дел, бюрократизм, бумажность	I	2	3	4	5
I27. Наличие нескольких проверяющих и регламентирующих органов и лиц	I	2	3	4	5

I28. Отметьте теперь в клетке номер той причины, из-за которой Вы в последнее время испытывали чаще всего усталость или плохое настроение.

129. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ СВОЕ ЗДОРОВЬЕ?

- 1 - болен
- 2 - чувствую себя не совсем здоровым
- 3 - практически здоров
- 4 - вполне здоров

ПРЕДУСМОТРЕНЫ ЛИ В РЕЖИМЕ ТРУДА...

	Нет	Да
I30. ...перерывы на отдых?	I	2
I31. ...физкультурные паузы?	I	2
I32. ...музыкальные передачи?	I	2
I33. ...комната для отдыха?	I	2

I34. В КАКОМ ЧАСУ ВЫ НАЧИНАЕТЕ ЧУВСТВОВАТЬ УСТАЛОСТЬ?

.....

КАКИМ ОБРАЗОМ У ВАС ПРОЯВЛЯЕТСЯ ЧУВСТВО УСТАЛОСТИ?

	Не это	В основ- ном не это	Трудно ска- зать	В основ- ном это	Именно это
I35. Шум в ушах	I	2	3	4	5
I36. Повышенная раздражи- тельность	I	2	3	4	5
I37. Вялость, сонливость	I	2	3	4	5
I38. Мелькание и боль в глазах	I	2	3	4	5
I39. Головная боль	I	2	3	4	5
I40. Общая слабость	I	2	3	4	5
I41. Боль в мышцах рук, ног, спины, в поясни- це	I	2	3	4	5
I42. Трудно сконцентриро- вать внимание	I	2	3	4	5

143. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ СВОИ БЫТОВЫЕ УСЛОВИЯ ПО СРАВНЕНИЮ С БЫТОВЫМИ УСЛОВИЯМИ ВАШИХ ЗНАКОМЫХ СОСЛУЖИВЦЕВ, СОСЕДЕЙ И Т.П.?

- 1 - хуже, чем у большинства
- 2 - скорее хуже, чем лучше
- 3 - примерно так же, как у большинства
- 4 - скорее лучше, чем у других
- 5 - лучше

144. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ СВОЁ МАТЕРИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ПО СРАВНЕНИЮ С МАТЕРИАЛЬНЫМ ПОЛОЖЕНИЕМ ВАШИХ ЗНАКОМЫХ, СОСЛУЖИВЦЕВ, СОСЕДЕЙ И ДР.?

- 1 - хуже, чем у большинства
- 2 - скорее хуже, чем лучше
- 3 - примерно так же, как у большинства
- 4 - скорее лучше, чем хуже
- 5 - лучше

145. В СЛОЖНОМ ПОЛОЖЕНИИ ЛЮДИ ОБЫЧНО ХОТЯТ НАЙТИ ПОДДЕРЖКУ У СВОЕГО КОЛЛЕКТИВА. КАК ВЫ В ЭТОМ ОТНОШЕНИИ ХАРАКТЕРИЗУЕТЕ СВОЙ КОЛЛЕКТИВ?

- 1 - вряд ли кому-нибудь стоит рассчитывать на наш коллектив
- 2 - мне лично мой коллектив скорее всего помогать не станет
- 3 - мой коллектив стремится помочь каждому

146. У КАЖДОГО ЧЕЛОВЕКА В ЖИЗНИ БЫВАЮТ РАЗНЫЕ ТРУДНОСТИ И ДАЖЕ НЕПРИЯТНОСТИ. ВСЕ МЫ ЗНАЕМ, КАК ВАЖНА ПОМОЩЬ СО СТОРОНЫ АДМИНИСТРАЦИИ ПО МЕСТУ РАБОТЫ. ЧТО ВЫ МОЖЕТЕ СКАЗАТЬ В ЭТОМ ОТНОШЕНИИ О СВОЁМ НАЧАЛЬСТВЕ?

- 1 - вряд ли кому-нибудь стоит рассчитывать на его помощь
- 2 - мне лично, скорее всего, помогать не станет
- 3 - мой непосредственный начальник стремится помочь каждому.

БЫВАЮТ ЛИ В ВАШЕМ КОЛЛЕКТИВЕ КОНФЛИКТЫ...

	Никогда	Редко	Иногда	Часто	Очень часто
147. ...с сотрудниками?	I	2	3	4	5
148. ...с прямым начальником?	I	2	3	4	5
149. ...с покупателями?	I	2	3	4	5

ЧТО, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, ВЫЗЫВАЕТ КОНФЛИКТЫ С СОТРУДНИКАМИ?

	Это ни-когда	Иногда и это	Это в той же мере, что и другое	В основном это	Именно это
150. Чьи-то недоделки, неудовлетворительное выполнение рабочих заданий, небрежность	I	2	3	4	5
151. Разногласия в вопросах заработной платы, премировании	I	2	3	4	5
152. Нарушение трудовой дисциплины	I	2	3	4	5
153. Распределение дефицитных товаров, определение планов	I	2	3	4	5
154. Различия во взглядах	I	2	3	4	5
155. В коллективе есть скандалист или сплетник	I	2	3	4	5
156. Чьи-то недостаточные профессиональные навыки	I	2	3	4	5
157. Напряженность работы	I	2	3	4	5
158. Неопределенность рабочих заданий	I	2	3	4	5
159. Недостатки	I	2	3	4	5
160. Другие причины (напишите, пожалуйста, какие именно	I	2	3	4	5

ЧТО, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, ВЫЗЫВАЕТ КОНФЛИКТЫ С ПРЯМЫМ НАЧАЛЬНИКОМ?

		Это ни- ког- да	Иногда и это	Это в той же мере, что и другое	В основ- ном это	Именно это
I61.	Неудовлетворительное выполнение рабочих заданий работниками	I	2	3	4	5
I62.	Распределение премий, квартир, льгот. Составление рабочих графиков, определение рабочего режима	I	2	3	4	5
I63.	Нечестность и нарушение трудовой дисциплины со стороны начальника	I	2	3	4	5
I64.	Нарушение дисциплины, невыполнение приказов со стороны подчиненных	I	2	3	4	5
I65.	Различия во взглядах и стремлениях	I	2	3	4	5
I66.	Недостаточные профессиональные умения самого начальника	I	2	3	4	5
I67.	Недостаточные профессиональные умения подчиненных	I	2	3	4	5
I68.	Напряженность работы	I	2	3	4	5
I69.	Однообразии работы	I	2	3	4	5
I70.	Неопределенность рабочих заданий	I	2	3	4	5
I71.	Поведение начальника (плохое настроение, несправедливость, невежливость)	I	2	3	4	5
I72.	Неспособность начальника понимать подчиненных	I	2	3	4	5
I73.	Несправедливость в распределении товаров, оборудования, орудии	I	2	3	4	5

	Эт ни- ког- да	Иногда и это	Эт той же мере, что и другое	В основ- ном это	Именно это
174. Поверхностность начальника в решении проблем	I	2	3	4	5
175. Равнодушие начальника к быту и работе подчиненных	I	2	3	4	5
176. Недоверие начальника к продвцам	I	2	3	4	5
177. Неправильные или непродуманные распоряжения	I	2	3	4	5
178. Несовпадение распоряжений разных начальников	I	2	3	4	5
179. Ошибки в общении обеих сторон	I	2	3	4	5
180. Недостатки	I	2	3	4	5
181. Иные причины (напишите, пожалуйста, какие именно)					
.....					
.....					

182. БЫВАЛ ЛИ ВАШ НАЧАЛЬНИК КОГДА-НИБУДЬ С ПОДЧИНЕННЫМИ ГРУБ?

- I - никогда
- 2 - иногда бывал
- 3 - довольно часто бывал
- 4 - постоянно груб

183. ЕСЛИ В ВАШЕМ МАГАЗИНЕ БЫВАЮТ КАКИЕ-ТО РАЗНОГЛАСИЯ, ТО КТО ЧАЩЕ ВСЕГО ОКАЗЫВАЕТСЯ ДРУГ ПРОТИВ ДРУГА?

- I - работники между собой
- 2 - работники и начальство
- 3 - работники и кто-нибудь из других подразделений (механики, шоферы, инструктора или работники другой секции)
- 4 - продавец и покупатель
- 5 - покупатели между собой

ЧТО, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, ВЫЗЫВАЕТ КОНФЛИКТЫ МЕЖДУ ПРОДАВЦАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ?

	Эт ни- ког- да	Иногда и это	Это в той же мере, что и другое	В основ- ном это	Именно это
184. Раздраженность про- давцов	I	2	3	4	5
185. Неумение продавца об- щаться, нарушение эти- кета	I	2	3	4	5
186. Недоразумения в обще- нии обеих сторон	I	2	3	4	5
187. Недоброкачественные товары	I	2	3	4	5
188. Нехватка товаров	I	2	3	4	5
189. Организация продажи дефицитных товаров	I	2	3	4	5
190. Разногласия при обмене и возврате товаров	I	2	3	4	5
191. Раздраженность поку- пателей	I	2	3	4	5
192. Общее недовольство по- купателей торговлей в целом	I	2	3	4	5
193. Иные причины (напиши- те, пожалуйста, какие именно)					
.....					
.....	I	2	3	4	5

194. СПРАВЕДЛИВО-ЛИ, ПО-ВАШЕМУ, РАСПРЕДЕЛЯЮТ ПРЕМИИ В ВАШЕМ КОЛЛЕКТИВЕ?

- I - нет, несправедливо
- 2 - скорее несправедливо, чем справедливо
- 3 - как когда
- 4 - скорее справедливо
- 5 - да, справедливо

ЕСЛИ В ВАШЕМ МАГАЗИНЕ ВОЗНИКАЕТ КОНФЛИКТ МЕЖДУ ПРОДОВЦОМ И ПОКУПАТЕЛЕМ, ТО ЧТО У ВАС ПРИНЯТО ДЕЛАТЬ В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ?

	Не это	В основном это	И это	Именно это
195. Пытаемся успокоить своего сотрудника	1	2	3	4
196. Пытаемся успокоить покупателя	1	2	3	4
197. Пытаемся покупателю объяснить, в чем он ошибается	1	2	3	4
198. Пытаемся получше и побыстрее обслужить покупателя, несмотря на то, прав он или нет	1	2	3	4
199. Не вмешиваемся. Тех, кто спорит, лучше оставить наедине - так они быстрее разберутся, кто прав	1	2	3	4
200. Вызываем на помощь начальника	1	2	3	4

201. В КОЛЛЕКТИВАХ ИНОГДА ВОЗНИКАЮТ РАЗНОГЛАСИЯ, ЛЮДЕЙ ИНОГДА НЕ УСТРАИВАЮТ УСЛОВИЯ ТРУДА, ПОРЯДОК ПРЕМИРОВАНИЯ ИЛИ КОНФЛИКТ ВОЗНИКАЕТ ПО ДРУГИМ ПРИЧИНАМ. КАК ОБЫЧНО РЕШАЮТСЯ РАЗНОГЛАСИЯ В ВАШЕМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ?

- 1 - обычно никто их специально не решает, недоразумение продолжает оставаться, пока всё не утихнет само по себе
- 2 - несмотря на то, что в обсуждении принимает участие и кто-либо из членов руководства, как правило, никакого удовлетворительного решения не принимается
- 3 - если к разбору дела привлекается кто-либо из руководства, то обычно находят ясное и справедливое решение
- 4 - дело обсуждается при непосредственном участии работников и прямого начальника, в результате чего находят более или менее справедливое и приемлемое для всех решение

202. РАБОТАЕТ ЛИ В ТОРГОВЛЕ ЕЩЕ КТО-НИБУДЬ ИЗ ЧЛЕНОВ ВАШЕЙ СЕМЬИ?

- 1 - да
- 2 - нет

КАК ОТНОСЯТСЯ К ТОМУ, ЧТО ВЫ РАБОТАЕТЕ В ТОРГОВЛЕ, МУЖ (ЖЕНА) И ВАШИ ДРУЗЬЯ?

Отрица-Скорее тельно отрица- тельно, чем по- ложитель- но	Без-Скорее раз-положи- лично, но чем от- рица- тельно	Положи- тельно			
--	--	-------------------	--	--	--

203. Муж (жена)	1	2	3	4	5
204. Друзья	1	2	3	4	5

205. ХОТЕЛИ БЫ ВЫ, ЧТОБЫ ВАШИ ДЕТИ ПРИШЛИ РАБОТАТЬ В ТОРГОВ-
ЛЮ?

- 1 - нет, не хочу
- 2 - скорее не хочу, чем хочу
- 3 - трудно сказать
- 4 - скорее хочу, чем не хочу
- 5 - да, хочу

206. КАК ВЫ ПОЛУЧИЛИ НЕПРЯМУЮ КВАЛИФИКАЦИЮ ТОРГОВОГО РАБОТ-
НИКА?

- 1 - прошел индивидуальную учёбу
- 2 - прошел бригадную учёбу
- 3 - учился на соответствующих курсах
- 4 - в профтехучилище
- 5 - в средней школе
- 6 - в техникуме
- 7 - в вузе
- 8 - иначе, напишите как

.....

КАКИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, НА ВАШЕМ ПРЕДПРИЯТИИ ВЫСТРЕЕ ВСЕГО ОБЕСПЕЧИВАЮТ ПРИОБРЕТЕНИЕ БЛАГ В СФЕРЕ БЫТА И ДОСУГА?

	Не это	В основ- ном это	И- это	В основ- ном это	Только это
207. Хорошая работа	I	2	3	4	5
208. Длительный стаж работы в торговле	I	2	3	4	5
209. Хорошие отношения с начальником	I	2	3	4	5
210. Организация учета и очередности получения материальных благ	I	2	3	4	5
211. В порядке установленной очереди	I	2	3	4	5
212. Родственные дружеские связи с администрацией	I	2	3	4	5
213. Активное занятие общественной работой	I	2	3	4	5
214. Помощь со стороны нужных людей, которые за вознаграждение готовы все сделать	I	2	3	4	5
215. Что-то другое, что именно?					
.....					
.....	I	2	3	4	5

ПРОСИМ ВСПОМНИТЬ ПОСЛЕДНИЙ (1984) ГОД.

216. СКОЛЬКО ДНЕЙ ВЫ БЫЛИ НА БЮЛЛЕТНЕ?

217. СКОЛЬКО ДНЕЙ ВЫ ОТСУТСТВОВАЛИ НА РАБОТЕ ПО РАЗРЕШЕНИЮ АДМИНИСТРАЦИИ?

218. СКОЛЬКО ДНЕЙ ПРОДОЛЖАЛСЯ ВАШ ОТПУСК?

219. КАКОЙ БЫЛ ВАШ СРЕДНИЙ МЕСЯЧНЫЙ ЗАРАБОТОК (С ПРЕМИЯМИ), ПОЛУЧЕННЫЙ НА РУКИ?

ЕСЛИ БЫ ВЫ СОБРАЛИСЬ СМЕНИТЬ МЕСТО РАБОТЫ, ТО КАКИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА МОГЛИ БЫ ПОБУДИТЬ (ИЛИ ПОБУЖДАЮТ) ВАС К ЭТОМУ?

	Не это	В основ- ном не это	Труд- но ска- зать	В основ- ном это	Именно это
220. Тяжелый физический труд	I	2	3	4	5
221. Сменность работы	I	2	3	4	5
222. Отдаленность места работы от места жительства	I	2	3	4	5
223. Отсутствие перспективы получить квартиру	I	2	3	4	5
224. Слишком большое нервное напряжение	I	2	3	4	5
225. Короткий отпуск	I	2	3	4	5
226. Слишком большая нагрузка	I	2	3	4	5
227. Низкая заработная плата	I	2	3	4	5
228. Конфликты на работе с сотрудниками	I	2	3	4	5
229. Конфликты на работе с прямым начальником	I	2	3	4	5
230. Конфликты с покупателями	I	2	3	4	5
231. Влияние условий труда на здоровье	I	2	3	4	5
232. Отсутствие мест в детских учреждениях	I	2	3	4	5
233. Материальная ответственность	I	2	3	4	5
234. Слишком большой коллектив	I	2	3	4	5
235. Мне просто не подходит работа в торговле	I	2	3	4	5
236. Что-то другое. Что именно?					
.....					
.....	I	2	3	4	5

КАКИМИ ЛИЧНОСТНЫМИ КАЧЕСТВАМИ, НА ВАШ ВЗГЛЯД, ДОЛЖЕН ОБЛАДАТЬ "ИДЕАЛЬНЫЙ" ПРОДАВЕЦ? ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, КАЖДОЕ УКАЗАННОЕ КАЧЕСТВО В ПЯТИБАЛЛЬНОЙ (ШКОЛЬНОЙ) СИСТЕМЕ, Т. Е. ЕСЛИ ОЧЕНЬ СУЩЕСТВЕННО У "ИДЕАЛЬНОГО" ПРОДАВЦА ИЛИ В ОЧЕНЬ БОЛЬШОЙ СТЕПЕНИ ИМЕЕТСЯ У ВАС, ТО ОЦЕНИТЬ В 5 БАЛЛОВ, ЕСЛИ ЖЕ ВЫ СЧИТАЕТЕ ЭТО КАЧЕСТВО СОВСЕМ НЕ СУЩЕСТВЕННЫМ ИЛИ ОНО У ВАС СОВЕРШЕННО ОТСУТСТВУЕТ, ТО ОЦЕНИТЬ В 1 БАЛЛ.

У "идеально- У себя
го" продавца

- 237-238. Любовь к профессии
- 239-240. Способность выдерживать напряжение
- 241-242. Вежливость
- 243-244. Агрессивность
- 245-246. Общительность
- 247-248. Быстрота
- 249-250. Самоконтроль (сдержанность)
- 251-252. Точность
- 253-254. Честность
- 255-256. Доброжелательность
- 257-258. Хороший глазомер
- 259-260. Эрудированность
- 261-262. Наблюдательность
- 263-264. Выносливость
- 265-266. Творческое воображение
- 267-268. Находчивость
- 269-270. Что-либо ещё. Напишите, пожалуйста, что именно?

.....

.....

А сюда напишите три самых важных качества "идеального"
продавца

.....

271. ЕСЛИ ВЫ НАМЕРЕНЫ СМЕНИТЬ МЕСТО РАБОТЫ, ТО НАСКОЛЬКО ТВЕРДО?

- 0 - я не сменю места работы ни в коем случае
- 1 - я уйду лишь в случае ухудшения условий труда на нынешнем месте работы
- 2 - я уйду и в том случае, если условия труда останутся прежними, но только зарплата несколько снизится
- 3 - я уйду и в том случае, если условия труда останутся совсем без изменения
- 4 - я уйду и в том случае, если условия труда несколько улучшатся
- 5 - я уйду и в том случае, если условия труда значительно улучшатся.

272. ЕСЛИ ВЫ НАМЕРЕНЫ СМЕНИТЬ МЕСТО РАБОТЫ, ТО КУДА ВЫ СОБИРАЕТЕСЬ ПЕРЕЙТИ?

- 1 - не хочу менять профессию, хочу перейти на работу в другое подразделение
- 2 - хотелось бы выполнять эту же работу на другом предприятии
- 3 - хочу перейти в другое учреждение на другую работу.

273. НА СКОЛЬКО, ПО-ВАШЕМУ, МОЖНО УВЕЛИЧИТЬ ОБОРОТ НА ВАШЕМ ПРЕДПРИЯТИИ?

..... %

274. ЧТО НУЖНО ДЛЯ ЭТОГО СДЕЛАТЬ?

.....

ТЕПЕРЬ НЕКОТОРЫЕ ДАННЫЕ О ВАС.

275. ВАШ ПОЛ

- 1 - мужчина
- 2 - женщина

276. ВАШ ВОЗРАСТ

..... лет

277. ВАШЕ СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1 - незамужем (холост)

2 - разведён(а)

3 - вдова (вдовец)

4 - замужем (женат)

278. ВАША НАЦИОНАЛЬНОСТЬ

1 - латыш, латышка

2 - литовец, литовка

3 - русский, русская

4 - эстонец, эстонка

5 - другие национальности (какие именно?)

ВАШ ТРУДОВОЙ СТАЖ

279. Общий лет

280. Непрерывный лет

281. В торговле лет

282. В данном магазине лет

283. На данной должности лет

284. ВАШЕ ОБРАЗОВАНИЕ (КОЛИЧЕСТВО ЗАКОНЧЕННЫХ КЛАССОВ И КУРСОВ)

.....

ГДЕ ПРОИСХОДИЛИ СЛЕДУЮЩИЕ СОБЫТИЯ В ВАШЕЙ ЖИЗНИ?

	285	286	287
	Родились	Поступили в первый класс	Поступили на работу
В прибалтийской деревне, в отдалении от сельского центра	1	1	1
В прибалтийском сельском центре, поселке	2	2	2
В прибалтийском городе районного подчинения или в поселке городского типа	3	3	3
В прибалтийском районном центре	4	4	4
В прибалтийском городе республиканского подчинения	5	5	5
В столице одной из прибалтийских республик	6	6	6
В большом городе вне Прибалтики	7	7	7
Вне Прибалтики в среднем или маленьком городе, поселке городского типа	8	8	8
Вне Прибалтики в деревне	9	9	9

288. ВАШЕ МЕСТОЖИТЕЛЬСТВО

- 1 - столица
- 2 - города республиканского подчинения
- 3 - в районном центре
- 4 - в городе районного подчинения или в поселке городского типа
- 5 - в сельском центре, на селе
- 6 - в отдалении от сельского центра, в деревне

289. КАК ДОЛГО ВЫ ТУТ ЖИВЁТЕ (В ГОДАХ)?

.....

290. ГДЕ ВЫ ЖИВЁТЕ?

- 1 - живу в общежитии
- 2 - снимаю комнату
- 3 - живу в общей квартире
- 4 - живу в отдельной коммунальной квартире
- 5 - живу в кооперативной квартире
- 6 - живу в собственном или принадлежащем моей семье доме

291. ВАША ДОЛЖНОСТЬ

.....

292. КАКАЯ СУММА В СРЕДНЕМ ПРИХОДИТСЯ НА ОДНОГО ЧЕЛОВЕКА В ВАШЕЙ СЕМЬЕ?

..... руб.

293. СКОЛЬКО ЧЛЕНОВ В ВАШЕЙ СЕМЬЕ?

..... человек

ИЗ НИХ:

294. ДЕТЕЙ ДОШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА

295. ДЕТЕЙ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА

296. ТРУДОСПОСОБНЫХ ЛЮДЕЙ

297. ПЕНСИОНЕРОВ И ИНВАЛИДОВ

298. СКОЛЬКО КВАДРАТНЫХ МЕТРОВ ЖИЛПЛОЩАДИ ПРИХОДИТСЯ НА ОДНОГО ЧЕЛОВЕКА В ВАШЕЙ СЕМЬЕ?

.....

299. СКОЛЬКО У ВАС СЕЙЧАС ОБЩЕСТВЕННЫХ НАГРУЗОК?

- 1 - не имею общественной нагрузки
- 2 - выполняю отдельные временные общественные нагрузки
- 3 - имею одно постоянное общественное задание
- 4 - приходится выполнять одновременно две или несколько общественных заданий

ЕСЛИ ВЫ ХОТИТЕ НАМ ЕЩЕ ЧТО-ТО СКАЗАТЬ, ТО ПОЖАЛУЙСТА

.....
.....

Спасибо за сотрудничество!