

親愛的門市店長，您好：

感謝您百忙之中撥空填寫這份問卷。這份問卷目的在領導型態與團隊之間的關係，調查結果僅提供學術研究之用，採不具名形式，請您安心填答。問卷的內容無關對錯，請您用最真誠的感受填答，再一次衷心感謝您的幫忙！

敬祝

身體健康

喜樂平安

淡江大學企業管理學系

汪美伶 博士

Email: magwang@mail.tku.edu.tw

填答方式說明：

請在閱讀下列各題項的陳述後，針對您在門市擔任店長的實際狀況，在適當的 ☐ 位置打“V”。

**【第一部分】交易型領導(TC)、轉換型領導(TS)、服務導向領導(SL)**

			從 未	很 少	偶 爾	經 常	總 是
TS1	1	我會清楚地跟我們描述有關我們店未來的發展願景。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TS2	2	我會支持、鼓勵我們每個店內員工的生涯發展。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TS3	3	我會適時地鼓勵、表揚我們員工的好表現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC11	4	只有當店內發生重大錯誤或缺失時，我才會採取行動去對員工下命令。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC12	5	除非店內營運表現惡化，否則我不會干涉員工的工作行為。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC13	6	只有當分店無法達成績效目標，我才會採取行動去指揮員工如何改善工作績效。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL1	7	當員工提出服務顧客的新方法時，我會盡力去協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL2	8	我會明確地對員工設定有關顧客的服務品質標準。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL3	9	我會定期與員工討論本分店的績效目標與成果。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL4	10	我個人會去承擔工作上的責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC1	11	當店內員工達成目標時，我會給予員工合理的報	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\*接續頁\*

		償。					
			從 未	很 少	偶 爾	經 常	總 是
TC2	12	我會事先與店內員工約定好，想要得到報償就應該做好哪些事情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC3	13	我會滿足店內員工的需求，以換取店內員工對我的支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC4	14	當店內員工工作表現良好，會主動向我要求他們應得到的獎勵與報償。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC5	15	我會依照每位員工的績效好壞，給予個別的獎賞或懲處。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TS4	16	我會設法促進我們分店員工間的相互信任與合作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TS5	17	我會鼓勵我們分店員工從不同的角度，思考問題，提出自己的解決方法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC6	18	我的員工清楚知道一旦任務完成，能獲得什麼報償。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC7	19	我會主動發現問題的癥結所在，並採取有效的行動來督促員工。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC8	20	我會隨時隨地留意店內員工發生的錯誤。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC9	21	我會瞭解分店的各項狀況，防止錯誤的產生。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC10	22	當我發現員工的表現未達績效標準時，我會要求員工立即改進。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TS6	23	我很清楚自己抱持的價值觀，並且會身體力行，將自己的理念付諸行動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TS7	24	我重視我們店內每個員工，並以員工為榮，讓員工相信他們自己是有能力的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 【第二部分】團隊學習行為(TB)、服務氣候(SC)、學習氣候(LC)

			非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
LC1	1	我們店裡有提供很好的教育訓練機會給員工。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

			非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
LC2	2	我們分店員工有很多訓練機會，磨練提升他們的工作能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC3	3	我們分店每個員工都能獲得他(她)需要的訓練機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC1	4	我們分店很強調服務人員在服務方面應具備的知識與技能。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC2	5	我們分店會支持鼓勵員工為改善服務品質所作的努力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC3	6	當店內員工對顧客表現良好的服務態度時，我會給予肯定與正面的評價。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TB1	7	我們分店會設法找出改善工作流程的方法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TB2	8	若店內員工有不同意見或建議，我會設法了解各個員工的不同意見，再整合出一個大家都能接受的結論。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TB3	9	我們分店員工會主動從顧客或其他分店員工身上，收集有關改善工作流程與服務品質的資訊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TB4	10	我們分店員工會持續地吸取新知，不斷地追求服務創新與改變。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC4	11	我們分店，相當重視店內員工的整體服務態度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC5	12	身為分店店長，我很盡力協助員工改善服務品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC6	13	我所管理的門市，相當強調員工對顧客的溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC7	14	我會提供足夠的資源，協助店內員工改善工作品質與顧客服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC4	15	我會提供獎勵給那些持續充實個人專業能力的員工。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC5	16	在我們店裡，不斷精進個人專業能力的員工，會有比較好的升遷機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC6	17	在我們店裡，努力學習新知識技能的員工，會獲得大家的讚賞與敬重。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【第三部分】團隊效能(TE)、學習氣候(LC)、團隊績效(TP)、團隊學習行為(TB)、

服務導向領導(SL)

			非常 不同 意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
TE1	1	我們分店能夠達到原先總公司設定的營運目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TE2	2	我們分店能夠在預定時間內，達到總公司設定的營運目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TE3	3	我們分店員工會付出最大努力，設法達成總公司給我們分店設定的營運目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TP1	4	我們分店員工所提供的服務，能夠達成甚至超出顧客的原先預期水準。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TP2	5	我們分店員工在工作上都有出色的表現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TB5	6	我們分店會持續地反省檢討分店的工作流程是否需要改善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TB6	7	我們分店員工經常會檢討有關分店碰到的問題，並試著解決問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TB7	8	我們分店會接納顧客或其他店的意見，改善我們的服務品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC7	9	在我們店內，員工不敢公開承認自己犯下的工作失誤。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC8	10	在我們店內，員工不敢跟別人討論或檢討先前的工作失誤。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC9	11	在我們店內，員工不會公開討論解決工作問題的方法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TP3	12	我們分店員工，有時候會在工作上發生失誤。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TP4	13	我們分店員工在工作表現上，都不斷地在進步。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL5	14	我會集結來自不同領域背景的員工，共同為服務顧客的理念而工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL6	15	我會維持分店每天正常、有條理的營運。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL7	16	有新進員工時，我會花時間幫助他們熟悉內部與學習服務顧客之道。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 【第四部分】

請根據您的實際狀況，填寫以下各項資料：

1. 性別：☐男      ☐女
2. 教育程度：☐高中 ☐大學 ☐研究所
3. 出生年份：民國 \_\_\_\_\_年
4. 請問您何時進入公司服務：民國 \_\_\_\_\_年
5. 請問您何時開始擔任店長的工作：民國 \_\_\_\_\_年
6. 請問您何時開始擔任目前門市的店長工作：民國 \_\_\_\_\_年
7. 請問你目前擔任 \_\_\_\_\_門市的店長工作
8. 請問您所管轄的門市規模為\_\_\_\_\_人。

再次衷心感謝您撥冗填答本問卷
----------------