

Dotazník pro zjištění informací v oblasti konkurenceschopnosti podniku

Poučení:

Tento dotazník slouží jako podklad pro seminární práci a jeho konkrétní výsledky ve spojitosti s konkrétním podnikem nebudou nikde a nikým zveřejňovány nebo jinak šířeny. Název a adresa sídla firmy tak bude sloužit výhradně k odstranění případných duplicit při zpracovávání dotazníků.

Dotazník by měl být předložen a vyplněn pracovníkem top-managementu nebo pracovníkem, který má v podniku na starosti finance nebo rozvoj.

Název a adresa sídla podniku:

.....

Obecné charakteristiky podniku:

a) oblast působení (podle OKEČ – CZ NACE)

.....

b) velikost – počet zaměstnanců:

- roční obrat:

- bilanční suma (aktiva celkem):

c) právní forma

.....

d) kraj ve kterém podnik sídlí

.....

e) oddělení řízení jakosti/kvality (nebo speciálně vyčleněný pracovník):

a) ano

b) ne

f) certifikát ISO 9001:

a) ano

b) ne

g) certifikát ISO 9004

a) ano

b) ne

h) jiný certifikát týkající se systému managementu jakosti/kvality (pokud ano, doplňte jaký, jinak nevyplňujte):

.....

Otázky:

1. Domníváte se, že máte oproti svým konkurentům nějakou výhodu, která zlepšuje Vaše postavení na trhu (zatrhněte, případně slovně rozveďte)?

a) ano ⇒ Uveďte konkrétně o jakou konkurenční výhodu se jedná:

.....
.....
.....

b) ne

2. Jak je produkt (služba) přizpůsoben/a požadavkům zákazníka (zatrhněte na naznačené škále)?

1	2	3	4	5
Maximálně		Středně		Minimálně

3. Jak svůj produkt (službu) hodnotíte z hlediska kvality, příp. technického provedení/designu (zatrhněte na naznačené škále)?

1	2	3	4	5
Velmi vysoká		Střední		Nízká

4. Zjišťujete spokojenost zákazníků s produktem (poskytovanou službou) – zatrhněte, případně slovně rozveďte?

a) ano ⇒ Uveďte konkrétně jakým způsobem:

.....
.....

⇒ Uveďte (přibližně) jak často (např. každý den, jednou za týden apod.):

.....

b) ne

5. V případě odpovědi „ano“ v předchozí otázce, co přimělo podnik ke zjišťování spokojenosti s poskytovaným produktem (službou) v podniku (uveďte)?

.....
.....

6. Jak je zákazník spokojen s poskytovaným produktem (službou) (zatrhněte na naznačené škále)?

1	2	3	4	5
Maximálně		Středně		Minimálně

7. Pokud jste zatrhlí hodnotu 2-5 na výše uvedené škále, co je převažujícím důvodem nižší spokojenosti? Rozved'te:

.....
.....

8. Jak souvisí míra spokojenosti Vašeho zákazníka s konkurenceschopností podniku (zatrhněte na naznačené škále)?

1	2	3	4	5
Maximálně		Středně		Minimálně

9. Řídíte systematicky jakost/kvalitu produktu (služby) v podniku?

a) ano ⇒ Naznačte podstatu fungování tohoto systému (v případě existence certifikátu systému managementu jakosti/kvality rozved'te detailněji):

.....
.....
.....

b) ne

10. V případě odpovědi „ano“ v předchozí otázce, co podnik přimělo k systematickému řízení jakosti/kvality produktu (služby) v podniku (uved'te)?

.....
.....

11. Konkurenceschopnost podniku v uplynulých 5 letech:

- a) výrazně rostla
- b) rostla
- c) stagnovala
- d) klesala
- e) výrazně klesala

⇒ Co bylo důvodem výše uvedeného trendu? Rozved'te:

.....
.....

12. Řízení jakosti/kvality vedlo (zatrhněte):

a) k podpoře a udržení konkurenceschopnosti podniku

⇒ Uved'te konkrétně jakým způsobem:

.....
.....

b) k růstu konkurenceschopnosti podniku

⇒ Uveďte konkrétně jakým způsobem:

.....
.....

c) nemá s konkurenceschopností podniku nic společného

d) jakost/kvalita není v podniku řízena

13. Které ukazatele výkonnosti ve Vašem podniku sledujete a vyhodnocujete? **Ukazatele uveďte podle pořadí významu od nejvýznamnějšího.** Ve sloupci vpravo zatrhněte (x), zda tento ukazatel souvisí s jakostí/kvalitou a řízením jakosti/kvality:

Sledovaný ukazatel výkonnosti	Ukazatel souvisí s jakostí/kvalitou

14. Jaké jsou výhody podniku oproti konkurenci (uveďte)?

.....
.....
.....

15. Jaké jsou bariéry podniku oproti konkurenci (uveďte)?

.....
.....
.....

K dotazníku prosím přiložte rozvahy a výkazy zisků a ztrát podniku z let 2003 – 2007.

Děkujeme za Vaši ochotu a čas!