

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 (kód OKEČ)

.....

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) máte zaveden

a) certifikát ISO 9001

b) certifikát ISO 9004

c) jiný certifikát:

Otázky:

1. Pokud vlastníte jakýkoli certifikát řízení kvality, systém který byl v rámci certifikačního procesu do podniku zaveden (zaškrtněte na naznačené škále):

1	2	3	4	5
Existuje pouze na „papíře“		se využívá částečně		se využívá zcela

2. Domníváte se, že máte oproti svým konkurentům nějakou výhodu, která zlepšuje Vaše postavení na trhu (zatrhněte – můžete více variant, případně slovně rozved'te)?

- a) ano ⇒ Uved'te konkrétně o jakou konkurenční výhodu se jedná:

- kvalita produktu / služby
- tradice
- kontakty / vazby
- odbornost
- flexibilita
- lokalita
- technologie
- jiné:

- b) ne

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

1	2	3	4	5
Maximálně		Středně		Minimálně

4. 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

5. Zjišťujete spokojenost zákazníků s produktem (poskytovanou službou) – zatrhněte – můžete více variant, případně slovně rozved'te?

- a) ano ⇒ Uved'te konkrétně jakým způsobem:

- dotazníky
- osobní pohovory
- telefonické hovory
- předávací protokol
- internet
- jiné:

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

- denně
- týdně
- měsíčně
- ročně
- jinak:

b) ne

6. V případě odpovědi „ano“ v předchozí otázce, co přimělo podnik ke zjišťování spokojenosti s poskytovaným produktem (službou) v podniku (zatrhněte – můžete více variant)?

- a) zlepšování kvality produktu / služby
- b) zpětná vazba
- c) snaha udržet si zákazníka
- d) certifikace
- e) hospodářská recese (finanční krize)
- f) konkurence

g) jiné:

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

1	2	3	4	5
Maximálně		Středně		Minimálně

8. Pokud jste zatrhli hodnotu 2-5 na výše uvedené škále, co je převažujícím důvodem nižší spokojenosti zákazníka (zaškrtněte – můžete více variant)?

- a) úroveň produktu / služby
- b) flexibilita
- c) cena
- d) jiné:

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

1	2	3	4	5
Maximálně		Středně		Minimálně

10. Řídíte systematicky jakost/kvalitu produktu (služby) v podniku?
- a) ano ⇒ především prostřednictvím (zaškrtněte – můžete více variant):
- ISO norem
 - pravidelných kontrol
 - vnitropodnikových směrnic
 - laboratorně
 - jinak:
- b) ne
11. V případě odpovědi „ano“ v předchozí otázce, co podnik přimělo k systematickému řízení jakosti/kvality produktu (služby) v podniku (zaškrtněte – můžete více variant)?
- a) konkurence
- b) požadavky zákazníka
- c) snaha o kvalitu
- d) legislativa
- e) budoucnost podniku
- f) hospodářská recese (finanční krize)
- g) certifikace
- h) jiné:
12. Konkurenceschopnost podniku v uplynulých 5 letech (zaškrtněte):
- a) výrazně rostla
- b) rostla
- c) stagnovala
- d) klesala
- e) výrazně klesala
- ⇒ Co bylo důvodem výše uvedeného trendu (zaškrtněte – můžete více variant)?
- kvalita produktu / služby
 - konkurence
 - investice
 - nový produkt / služba
 - hospodářská recese (finanční krize)
 - jiné:
13. Ovlivnil vstup České republiky do Evropské unie Vaši konkurenceschopnost?
- | | | | | |
|--------|--------------|------------|-----------------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| kladně | spíše kladně | neovlivnil | spíše negativně | negativně |
14. Pokud jste na předchozí otázku odpověděli 1,2,4 či 5, jakou funkci Vašeho podniku vstup České republiky do EU nejvíce ovlivnil? (můžete zaškrtnout více možností)

- a) Výroba
- b) Prodej, odbyt
- c) Zásobování, logistika
- d) Financování
- e) Investice
- f) Správa, administrace
- g) Jiná

15. Řízení jakosti/kvality vedlo (zatrhněte):

a) k podpoře a udržení konkurenceschopnosti podniku

⇒ Uveďte konkrétně jakým způsobem (můžete zaškrtnout více možností):

- udržení zákazníků
- odstranění vad produktu / služby
- optimalizace vnitropodnikových procesů
- lepší „zvuk“ (image) podniku
- jinak:

b) k růstu konkurenceschopnosti podniku

⇒ Uveďte konkrétně jakým způsobem (můžete zaškrtnout více možností):

- nové trhy
- certifikáty
- kvalita produktu / služby
- loajalita zákazníků
- jinak:

c) nemá s konkurenceschopností podniku nic společného

d) jakost/kvalita není v podniku řízena

16. Které ukazatele výkonnosti ve Vašem podniku sledujete a vyhodnocujete? Označte číslovkou pořadí, na které byste ukazatel umístili. Ve sloupci vpravo zatrhněte (x), zda tento ukazatel souvisí s jakostí/kvalitou a řízením jakosti/kvality:

Pořadí	Sledovaný ukazatel výkonnosti	Ukazatel souvisí s jakostí/kvalitou
	Tržby	
	Výsledek hospodaření	
	Náklady	
	Využití kapacit (produktivita)	
	Přidaná hodnota	
	Rentabilita	

	Likvidita	
	Reklamace	
	Evidence zaměstnanců	
	Spokojenost zákazníků	

17. Jaké jsou výhody podniku oproti konkurenci (zatrhněte – můžete více variant)?

- a) tradice
- b) kvalita
- c) kontakty
- d) flexibilita
- e) jiné:

18. Jaké jsou bariéry podniku oproti konkurenci (uved'te)?

- a) možnosti financování
- b) velikost podniku
- c) náklady provozu
- d) šíře poskytovaných služeb
- e) jiné:

19. Pociťujete dopady hospodářské recese (finanční krize)?

a) Ano ⇒ Zaškrtněte na uvedené škále jak moc:

1	2	3	4	5
Téměř vůbec	středně		ohrožuje existenci podniku	

b) Ne

K dotazníku prosím přiložte rozvahy a výkazy zisků a ztrát podniku (nebo alespoň vybrané údaje dle přiložené tabulky) z let 2004 – 2008.

Děkujeme za Vaši ochotu a čas!