

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 duplicít 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):

oblast působení (kód NACE):

b) velikost: - počet zaměstnanců:

- roční obrát:

- 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, který byl v rámci certifikačního procesu do podniku zaveden:**
(zaškrtněte na škále)

1	2	3	4	5
Existuje pouze na „papíře“		využívá se částečně		využívá se 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 ⇒ Uveďte 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. Zjist'ujete spokojenost z'akaznik' s produktem/slu'zbou?

(zatrhn'ete – m'uzete vice variant, pripadne slovn'e rozved'te)

a) ano ⇒ Uved'te konkretn'e jak'ym zpusobem:

- dotazniky
- osobni pohovory
- telefonicke hovory
- predavaci protokol
- internet
- jine:

⇒ Uved'te (priblizne) jak casto (napr. kazdy den, jednou za tyden apod.):

- denn'e
- tydne
- mesicne
- rocne
- pri predani vyrobku
- jinak:

b) ne

6. V pripade odpovedi „ano“ v predchozi otazce, co primelo podnik ke zjisti'ovani spokojenosti s poskytovanim produktem/slu'zbou v podniku?

(zatrhn'ete – m'uzete vice variant)

- a) zlepsovani kvality produktu/slu'zby
- b) zp'etna vazba
- c) snaha udržet si z'akaznika
- d) certifikace
- e) hospodarska recese (financni krize)
- f) konkurence
- g) jine:

7. Jak je z'akaznik spokojen s poskytovanim produktem/slu'zbou?

(zatrhn'ete na naznacene skale)

1 2 3 4 5
Maximálně Středně Minimálně

8. Pokud jste zatrhli hodnotu 2-5 na vyse uvedene skale, co je prevažujicim duvodem nižsi spokojenosti z'akaznika?

(zaškrtn'ete – m'uzete vice variant)

- a) uroveň produktu / slu'zby
- b) flexibilita
- c) cena
- d) jine:

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?

(zaškrtněte – můžete více variant, případně slovně rozveďte):

- a) ano ⇒ především prostřednictvím:
 - 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?
(zatrhněte na naznačené škále)

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) Investování
- f) Správa, administrace
- g) Jiná

15. Pokusil se Váš podnik za dobu svojí existence získat podporu z veřejných prostředků?

(zatrhněte, můžete více variant)

- a) ano ⇒ Uved'te s jakým výsledkem:
 - a. úspěšně, na poprvé
 - b. úspěšně, na opakovaný pokus
 - c. neúspěšně
- b) ne, nepokusil, ale uvažovali jsme o tom
- c) ne, nepokusil, ani jsme o tom neuvažovali

16. Pokud jste na otázku č. 15 odpověděli „ano“, jak hodnotíte proces administrace podpory z veřejných prostředků?

(zatrhněte)

- a. administrace byla velmi snadná
- b. během administrace vznikly dílčí komplikace
- c. během administrace vznikly významné komplikace
- d. kvůli nezvládnuté administraci, jste o tuto podporu přišli

17. Pokud jste na otázku č. 15 odpověděli „ano – úspěšně“, o jakou podporu z veřejných prostředků se jednalo?

(zatrhněte, můžete více variant)

- a. dotace investičního charakteru
- b. dotace neinvestičního charakteru
- c. dotace provozního charakteru
- d. jiné:

18. Pokud jste na otázku č. 15 odpověděli „ano - úspěšně“, jak hodnotíte význam této podpory vzhledem ke konkurenceschopnosti Vašeho podniku?
(zatrhněte na naznačené škále)

1 2 3 4 5
Klíčový význam Střední zanedbatelný význam

19. Řízení jakosti/kvality vedlo:
(zatrhněte)

- a) k podpoře a udržení konkurenceschopnosti podniku
⇒ Uveďte konkrétně jakým způsobem (můžete zaškrtnout více možností):
- a. udržení zákazníků
 - b. odstranění vad produktu / služby
 - c. optimalizace vnitropodnikových procesů
 - d. lepší „zvuk“ (image) podniku
 - e. jinak:
- b) k růstu konkurenceschopnosti podniku
⇒ Uveďte konkrétně jakým způsobem (můžete zaškrtnout více možností):
- f. nové trhy
 - g. certifikáty
 - h. kvalita produktu / služby
 - i. loajalita zákazníků
 - j. jinak:
- c) nemá s konkurenceschopností podniku nic společného
- d) jakost/kvalita není v podniku řízena

20. 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	

21. Jaké jsou výhody podniku oproti konkurenci?

(zatrhněte – můžete více variant)

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

22. Jaké jsou bariéry podniku oproti konkurenci?

(zatrhněte – můžete více variant)

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

23. Pociťujete dopady hospodářské recese?

(zatrhněte na naznačené škále)

- 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 z let 2005 – 2009.

Děkujeme za Vaši ochotu a čas!