

Otázka:	Odpověď:
Název podniku: Odvětví, činnost, zaměření: Počet zaměstnanců: Funkce respondenta v podniku: Sídlo podniku	
1a. Podnik je za poslední tři roky 1b. Jeho ziskovost je	
2aa. Zvolte růst nebo pokles 2ab. růst / pokles provozních nákladů 2ba. Zvolte růst nebo pokles 2bb. růst / pokles personálních nákladů 2c. realizované investice 2d. Poptávka 2e. Konkurence	
3a. nekvalitní vstupy (suroviny, materiály, komponenty, atp.) 3b. nekvalitní anebo nedostatečné informace ze strany zákazníků 3c. nekvalitní informace od distributorů/zprostředkovatelů (pokud existují) 3d. nekvalitní informace od dodavatelů 3e. nedostatečné znalosti pracovníků 3f. nedostatečné znalosti manažerů 3g. nedostatečné řízení kvality u vstupů 3h. nedostatečné řízení kvality v průběhu tvorby produktu 3i. nedostatečné řízení kvality u dodávání produktu a v poprodejní fázi 3j. sezónní výkyvy v poptávce 3k. problémy s prodejností produktu (charakter produktu - životní cyklus produktu...) 3l. vstřícná politika péče o zákazníka (možnost vracet produkty) 3m. legislativní požadavky 3n. nedostatečné vybavení stroji, přístroji a zařízením 3o. jiné (prosím specifikujte): 3p. jiné (hodnota):	
4a. Zpětné toky jsou součástí strategických plánů podniku 4b. Zpětné toky jsou součástí strategických plánů na úrovni podnikových funkcí/útvárů 4c. Zpětné toky jsou součástí taktických plánů 4d. Zpětné toky jsou součástí operativního řízení 4e. Zpětné toky jsou řešeny ad hoc - nejsou součástí plánovací činnosti podniku	
5a. Situace a přístup managementu (podniková politika) k řízení zpětných toků ve Vašem podniku je: 5b. Jak se změnil přístup vrcholového managementu k řízení zpětných toků ve Vašem podniku za posledních 5 let? 5c. Zpětné toky jsou vnímány vrcholovým managementem Vašeho podniku jako: 5d. Zpětné toky jsou vnímány vrcholovým managementem Vašeho podniku jako	
6a. konkurenční důvody (tlak konkurence)	

6b. snížení nákladů	
6c. zvýšení produktivity	
6d. získání hodnoty	
6e. Jakou hodnotu máte na mysli? (prosím specifikujte):	
6g. spokojenost zákazníka	
6h. udržení a zvýšení loajality zákazníka	
6i. zlepšení image podniku	
6j. odlišení se od konkurence	
6k. vyhovění legislativním požadavkům	
6l. naplňování politiky společenské zodpovědnosti	
6m. jiné. Uveďte prosím konkrétně jaké:	
6n. jiné (hodnota):	
7a. Snižují zisk. Pokud ano, o kolik procent přibližně?	
7b. Zvyšují zisk. Pokud ano, o kolik procent přibližně?	
7c. Nevíme, nesledujeme	
8a. Měříte ve Vašem podniku náklady na zpětné toky?	
8b. Pokud ano, jaké nákladové položky sledujete?	
8c. Pokud ano, jakým způsobem či jakými metodami tyto náklady sledujete, monitorujete, určujete?	
9. Jaké metody či nástroje používáte pro měření výkonů a výsledků aktivit v rámci zpětných toků?	
10a. hotové produkty prodané zákazníkovi	
10b. hotové produkty na skladě	
10c. vratné obaly	
10d. suroviny, materiály, komponenty, resp. jiné podobné vstupy	
10e. odpad	
10f. informace	
10g. jiné. Uveďte prosím konkrétně:	
10h. jiné (hodnota):	
11. Jaký je podíl hmotného produktu a nehmotné služby v nabídce produktů Vašeho podniku celkem? Jinými slovy, do jaké míry je Váš typický produkt službou a do jaké míry hmotným výrobkem?	
12a. nepocitování významu zpětných toků ve srovnání s jinými aktivitami	
12b. stávající strategie/politika podniku	
12c. nedostatek systematického řízení	
12d. nedostatek personálních zdrojů	
12e. nedostatek finančních zdrojů	
12f. nedostatečné znalosti	
12g. nedostatek zařízení, strojů, přístrojů	
12h. nedostatečná/nevýhovující podpora podnikového IS	
12i. nedostatečné sledování výkonnosti související se zpětnými toky	
12j. legislativa	
12k. zákazníci	
12l. jiné. Uveďte prosím konkrétní bariéru:	
12m. jiné (hodnota):	
13a. Ano – uveďte prosím příklady	
13b. Ne – uveďte prosím příklady	

14. Jaký je význam inovace produktů (tj. výrobků či poskytovaných služeb) pro Váš podnik?	
15. Jak často se inovují produkty ve Vašem podniku v průměru: 15a. Pokud produkt není potřebné vůbec inovovat – uveďte důvod:	
16a. interní zdroje podniku 16b. Kdo v podniku (jaké pozice) jsou zdrojem nápadů pro inovace: 16c. zákazníci 16d. konkurenti 16e. dodavatelé 16g. jiné externí zdroje. (hodnota) 16f. jiné externí zdroje. Uveďte prosím konkrétně: 16h. z produktů, které se vrací jako oprávněné reklamace 16i. z produktů, které se vrací jako neoprávněné reklamace 16j. ze stížností zákazníků (sbíraných vědomě a cíleně, případně i formálně (například kniha přání a stížností apod.) 16k. ze stížností zákazníků (získaných náhodně prostřednictvím zaměstnanců podniku) 16l. získaných náhodně (například z online recenzí apod.) 16m. z množství neprodaného anebo nespotřebovaného produktu 16n. z odpadů	
17. Jsou procesy řízení zpětných toků ve Vašem podniku podporované informačními systémy a informačními a komunikačními technologiemi (IS/ICT)?	
18a. proces řízení zpětných toků negeneruje dostatek využitelných informací 18b. chybí finanční zdroje 18c. nedostatečná podpora ze strany top managementu 18d. nedostatek vhodných produktů na trhu 18e. nízký efekt na výkonnost podniku 18f. jiné, uveďte které: 18g. Jiné (hodnota):	
19. Jaké jsou znalosti řízení zpětných toků ve Vašem podniku?	
20a. Míra formalizace řízení zpětných toků: 20b. Míra formalizace řízení kvality:	
21a. ISO 9001, případně 9004 21b. ISO 14001, případně EMAS 21c. jiný systém – certifikovaný, jaký?(prosím uveďte): 21d. vlastní systém – necertifikovaný	
22. Má Váš podnik implementované principy Total Quality Managementu? Uveďte prosím na škále míru implementace.	
23. Pokud máte zavedený systém managementu kvality, zaškrtněte prosím na naznačené škále skutečnou podobu implementace:	
24a. Existuje ve Vašem podniku samostatný útvar, pozice, případně pověřený pracovník zaměřený na řízení kvality? 24b. Existuje ve Vašem podniku samostatný útvar, pozice, případně pověřený pracovník zaměřený na řízení zpětných toků?	

25. Jak byste zhodnotili míru interní integrace a koordinace ve Vašem podniku, zejména mezi funkcemi, které mají na starost: nákup vstupů do podniku, navrhování nových produktů, produkci, prodej a řízení zpětných toků:

25a. Jak byste zhodnotili tuto míru interní integrace a koordinace ve Vašem podniku v případě propojení řízení zpětných toků a řízení kvality?

26a. míra externí integrace a koordinace se zákazníky v případě řízení zpětných toků

26b. míra externí integrace a koordinace s dodavateli v případě řízení zpětných toků

27. Odhadněte prosím míru přímosti vztahu s Vašimi koncovými zákazníky, kteří spotřebovávají Váš produkt.

28a. získávání znalostí je individuální součástí přípravy každého pracovníka

28b. řízení znalostí je součástí podnikové strategie

28c. řízení znalostí je vědomě a plánovaně integrováno do všech procesů v podniku

28d. potřebné znalosti jsou získávány zvyšováním kvalifikace a školením pracovníků

28e. potřebné znalosti jsou získávány nákupem zvenku

28f. potřebné znalosti jsou získávány v rámci sdílení znalostí s partnery

28g. pro vyhodnocování kvality řízení znalostí jsou používány specifické ukazatele

28h. úroveň řízení znalostí je pravidelně sledována, měřena a vyhodnocována

28i. v podniku máme systémy i prostory pro výměnu znalostí mezi lidmi a pro učení se jeden od druhého

28j. zaměstnanci často sdílí nápady s jinými lidmi podobných zájmů, i když přísluší pod jiné oddělení podniku.

28k. informační systém v našem podniku napomáhá při získávání, kategorizaci, třídění a vyhledávání znalostí a nápadů.

28l. díky sdílení informací a znalostí často přicházíme na nové myšlenky, které se dají využít pro zdokonalení našeho podniku.

28m. pomocí informačních technologií máme přístup k různorodým informacím a znalostem týkajícím se okolí podniku, jako jsou konkurenti, změny na trhu atp.

28n. díky sdílení informací a znalostí často přicházíme na nové myšlenky, které se dají využít pro zdokonalení našeho podniku.

28o. pomocí informačních technologií máme přístup k různorodým informacím a znalostem týkajícím se okolí podniku, jako jsou konkurenti, změny na trhu atp.

28p. manažeři hodnotí znalosti jako strategický zdroj, kritický pro existenci podniku

28q. řízení znalostí v našem podniku je zacíleno na minimalizaci chyb v procesech a minimalizaci odpadu

28r. zaměstnanci, kteří přinášejí nové nápady vedoucí k minimalizaci zpětných toků, jsou odměňováni

29a. opětovný prodej vráceného produktu bez jakékoliv úpravy

- 29b. opětovný prodej vráceného produktu po určité úpravě
- 29c. rozmontování/rozdělení produktu na části a jejich využití v další produkci
- 29d. recyklace (ve vašem podniku)
- 29e. využití pro energie, kompost...
- 29f. věnování na charitativní účely
- 29g. vratné obaly zpět do oběhu
- 29h. svoz odpadu na skládku
- 29i. jiný způsob. Prosím specifikujte
- 29j. jiný způsob. (hodnota)



Vysvětlivky:

BAREVNÉ ROZLIŠENÍ OTÁZEK

uzavřené otázky

otevřené otázky

Vyberte hodnotu

růst - 1, pokles - 0

růst - 1, pokles - 0

Kompletní znění otázek se nachá:

Vyberte hodnotu

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)
- f)

Sem napište daný důvod vzniku zpětných toků

Sem hodnotu 1 až 7 pro vybraný důvod, **ROVNAKO POSTUPUJTE PRI VŠECH OTÁZKACH S MOŽNOSTÍ "JINÉ"**

ano - 1, ne - 0

Vyberte hodnotu

Při volbě možností a) nebo b) napište do příslušného řádku počet percent, při volbě c) uveďte do řádku 7c. H

ano - 1, ne - 0

ano - 1, ne - 0

ano - 1, ne - 0

odnotu 1