**Kwestionariusz do pomiaru kultury doskonałości**

|  |
| --- |
| 1. zdecydowanie nie zgadzam się
2. nie zgadzam się
3. i tak i nie
4. zgadzam się
5. zdecydowanie zgadzam się
 |
|  | Liczba wskazań |
| **Kryterium 1. Strategiczne przywództwo** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Najwyższe kierownictwo opracowało strategię z naciskiem na doskonalenie produktów/usług
 |  | 1 | 12 | 51 | 21 |
| 1. Najwyższe kierownictwo stwarza warunki po temu, by wszyscy pracownicy utożsamiali się z ideą ciągłego doskonalenia
 |  | 3 | 15 | 49 | 18 |
| 1. Najwyższe kierownictwo aktywnie promuje i komunikuje czytelnie ideę ciągłego doskonalenia
 |  | 5 | 21 | 37 | 22 |
| 1. Najwyższe kierownictwo traktuje swoich pracowników jako strategiczne zasoby, zasługujące na doskonalenie
 | 2 | 11 | 22 | 21 | 29 |
| **Kryterium 2. Ukierunkowanie na klienta** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Wszyscy pracownicy na co dzień demonstrują doskonałość na rzecz spełnienia potrzeb klienta
 | 8 | 18 | 19 | 33 | 7 |
| 1. Organizacja stara się o to, aby na bieżąco doskonalić swoją zdolność do spełnienia potrzeb klienta
 | 5 | 17 | 28 | 27 | 8 |
| 1. Wyniki pomiaru satysfakcji klienta dowodzą, że organizacja na bieżąco doskonali swoją zdolność w spełnianiu potrzeb klienta
 | 5 | 19 | 30 | 24 | 7 |
| **Kryterium 3. Zaangażowanie pracowników** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Pracownicy na co dzień chętnie wprowadzają udoskonalenia i innowacje w swoim miejscu pracy
 | 1 | 6 | 27 | 22 | 32 |
| 1. Pracownicy na co dzień chętnie dzielą się swoimi pomysłami na rzecz doskonalenia
 | 3 | 9 | 22 | 30 | 21 |
| 1. Pracownicy chętnie uczestniczą w szkoleniach podnoszących ich kwalifikacje
 |  |  | 11 | 35 | 39 |
| 1. Pracownicy interesują się, jak wyniki ich pracy wpływają na doskonalenie organizacji
 | 9 | 12 | 32 | 12 | 20 |
| **Kryterium 4. Zarządzanie zasobami ludzkimi** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Rekrutacja pracowników opiera się na zasadzie „najlepszy człowiek na właściwym miejscu”
 |  |  | 27 | 39 | 19 |
| 1. W organizacji docenia się i wspiera najlepszych pracowników i ich talenty
 |  |  | 30 | 41 | 14 |
| 1. W organizacji dba się o relacje uczeń-mistrz
 |  | 9 | 24 | 32 | 20 |
| 1. System awansowy w organizacji opiera się na kryterium doskonałości, z perspektywy osiągniętych efektów na danym stanowisku
 | 5 | 12 | 29 | 28 | 11 |
| 1. Organizacja dba o dobrą i czytelną komunikację pomiędzy pracownikami na rzecz wprowadzania pomysłów służących doskonaleniu
 | 11 | 23 | 34 | 10 | 7 |
| **Kryterium 5. Zarządzanie procesami** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Dla procesów ustanawia się cele uwzględniające najwyższe standardy wykonania i dokumentuje się je w procedurach
 |  |  |  | 55 | 30 |
| 1. Doskonałość wykonania pracy jest podstawową zasadą funkcjonowania w organizacji
 |  |  | 11 | 46 | 28 |
| 1. Procesy są na bieżąco monitorowane pod kątem oceny spełnienia przyjętych standardów
 |  |  | 9 | 45 | 31 |
| 1. Pracownicy nie dopuszczają do odstępstw z przyjętych standardów
 | 2 | 6 | 21 | 36 | 20 |
| 1. Procesy są na bieżąco doskonalone z uwzględnieniem najlepszych, dostępnych technologii
 | 1 | 7 | 22 | 30 | 25 |
| 1. Błędy w procesie się nie zdarzają
 | 9 | 10 | 11 | 40 | 15 |
| **Kryterium 6. Ciągłe doskonalenie i uczenie się** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. W organizacji istnieje przekonanie, że ciągłe doskonalenie się opłaca
 | 6 | 11 | 28 | 29 | 11 |
| 1. W organizacji przeznacza się środki na ciągłe doskonalenie
 |  | 7 | 30 | 32 | 16 |
| 1. W organizacji stosuje się metody i techniki ciągłego doskonalenia
 | 25 | 31 | 12 | 10 | 7 |
| 1. Organizacja włącza swoich dostawców i kooperantów w proces ciągłego doskonalenia
 | 21 | 31 | 29 | 4 |  |
| 1. Osiągnięcia pracowników są prezentowane w widocznym miejscu celem ich wyróżnienia
 | 16 | 29 | 35 | 5 |  |
| 1. Edukacja i szkolenie na wszystkich szczeblach to priorytet w organizacji
 | 5 | 12 | 28 | 31 | 9 |
| **Kryterium 7. Prowadzenie benchmarkingu** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. W organizacji praktykuje się na bieżąco porównujemy się z innymi organizacjami
 |  | 13 | 26 | 28 | 18 |
| 1. W organizacji a bieżąco porównujemy swoje własne osiągnięcia
 |  | 11 | 27 | 29 | 18 |
| 1. Działania porównawcze przynoszą wymierne rezultaty
 |  | 9 | 29 | 31 | 16 |
| **Kryterium 8. Upełnomocnienie i praca zespołowa** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Pracownicy są zawsze zachęcani do zgłaszania pomysłów w zakresie doskonalenia
 | 15 | 16 | 19 | 20 | 15 |
| 1. Pomysły pracowników w zakresie doskonalenia na pewno zostaną rozważone
 | 14 | 15 | 22 | 19 | 15 |
| 1. Pracownicy są świadomi swojego wpływu na doskonalenie w organizacji
 | 17 | 18 | 33 | 10 | 7 |
| 1. Pracownicy otrzymują pełne wsparcie, gdy zespołowo lub indywidualnie proponują określone udoskonalenia
 | 9 | 9 | 33 | 29 | 5 |
| 1. Pracownicy są zachęcani do pracy zespołowej
 | 8 | 12 | 28 | 27 | 10 |
| **Kryterium 9. Kreatywność i innowacje** |  |  |  |  |  |
| 1. W organizacji nagradza się pracowników za ich kreatywność
 | 19 | 22 | 21 | 15 | 8 |
| 1. Organizacja na bieżąco śledzi różne innowacje, które mogą jej dotyczyć
 |  | 6 | 25 | 29 | 25 |
| 1. Organizacja współpracuje z różnymi instytucjami badawczo-rozwojowymi
 |  |  | 8 | 42 | 35 |
| 1. W organizacji na bieżąco wprowadza się innowacje o różnym charakterze
 |  | 6 | 24 | 30 | 25 |

Źródło: Opracowanie własne na podst.: [Rahman, Voon, Firdaus, 2016, s. 84-92].