**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].