

АНКЕТА

КОНТИНГЕНТНИ ФАКТОРИ

I Демографски фактори предузећа

1. Број запослених у предузећу је
2. Удео запослених са ВСС високом стручном спремом је%.
3. Удео ВКВ и ВК радника са вишегодишњим искуством је%
4. Предузеће је основаногодине.
5. Основна делатност предузећа је
6. Предузеће поседује сертификат ISO 9000. Да Не
7. Сертификат је стеченгодине.
8. Запослен сам на радном месту и имам година искуства у струци.

Опишите дејство ситуационих (контингентних) фактора на Ваше предузеће (заокруживањем одговора на скали 1-5 или уписивањем одређеног податка зависно од Ваше процене.)

II Окружење

1. врло хомогено (јединствено тржиште и укус потрошача)	1 2 3 4 5	врло хетерогено (различита тржишта и типови потрошача)
2. врло сигурно (без претњи по опстанак предузећа)	1 2 3 4 5	врло ризично (један погрешан корак доводи до прорасти предузећа)
3. врло непредвидљиво и неизвесно (тешко је прогнозирати смер промена у окружењу)	1 2 3 4 5	врло предвидљиво и извесно (предвидљиве промене окружења)
4. технолошки софистицирано и сложено окружење, често уводимо и иновирамо постојеће производе	1 2 3 4 5	окружење не захтева честе технолошке промене и иновације производа и процеса

III Технологија

1. степен аутоматизације операција је врло низак	1 2 3 4 5	степен аутоматизације операција је врло висок
2. имамо документациони систем без примене рачунара	1 2 3 4 5	користимо специјализоване програме у свим деловима предузећа/ рачунаром су подржани сви делови система
3. Имамо висок технолошки ниво у односу на конкуренте (модерна, поуздана опрема, која се адекватно одржава)	1 2 3 4 5	Наше машине и опрема су технолошки застарели, а одржавање је на ниском нивоу

IV Стратегија

1. Стално иновирамо наше производе и процесе	1 2 3 4 5	Наши производи су неизмењени годинама
2. Стално пратимо трошкове у предузећу и тежимо њиховом смањењу	1 2 3 4 5	Не пратимо трошкове континуирано
3. Имамо јако низак степен коришћења капацитете	1 2 3 4 5	Тежимо максималној ефикасности уз примену постојеће технологије
4. Посебан значај придајемо планирању и детаљној разради	1 2 3 4 5	Методe и технике планирања не користимо
5. При решавању проблема одлуке се доносе у последњем тренутку (напречац)	1 2 3 4 5	При решавању проблема увек анализирамо све утицајне факторе и увек имамо и алтернативна решења

V Организациона структура (заокружити одговор – може бити више одговора)

Број хијерархијских нивоа

1. Колико хијерархијских нивоа, не рачунајући та два нивоа, постоји између директног радника (ВКВ, КВ или НСС) и генералног директора.

Распон руковођења

1. Генералном директору директно је одговорно (подређено) запослених.
2. Број запослених у предузећу је запослених.

Технократска специјализација

Имамо најмање једног стално запосленог за обављање следећих послова:

- a) пројектовање фабричких постројења и опреме
- b) пројектовање складишта
- c) транспорт материјала
- d) набавка и продаја
- e) распоред машина и опреме
- f) планирање производње
- g) управљање производњом
- h) истраживање тржишта и маркетинг
- i) управљање квалитетом
- j) одржавање машина и опреме.

Формализација

1. Поседујемо годишњи стратегијски план у писаној форми за

- a) маркетинг
- b) дистрибуцију
- c) производњу
- d) набавку
- e) сваку пословну јединицу/ све секторе.

2. Постоји процедура са описом посла за сваког

- a) директног радника у производњи
- b) административног службеника
- c) инжењера
- d) шефа службе
- e) директора.

VI Стил руковођења

1. Руководилац у нашем предузећу размишља проактивно (унапред)	1 2 3 4 5	Руководилац у нашем предузећу размишља реактивно, реагује тек када се нешто догоди
2. Руководилац у нашем предузећу увек планира и има алтернативна решења	1 2 3 4 5	Руководилац у нашем предузећу планира краткорочно и ослања се на искуства из прошлости
3. Руководилац у нашем предузећу често мотивише и награђује запослене	1 2 3 4 5	Руководилац у нашем предузећу често ограничава, спутава или кажњава запослене

VII Понашање запослених

1. Квалитет није наш приоритетни циљ	1 2 3 4 5	Квалитет је један од статешких циљева
2. Наши производи и процеси нису иновирани годинама	1 2 3 4 5	Иновације су увек добродошле
3. Реагујемо тек по настанку проблема	1 2 3 4 5	Размишљамо проактивно и трудимо се да предупредимо могуће проблеме
4. Односи међу запосленима су добри	1 2 3 4 5	Односи међу запосленима су затегнути
5. Влада атмосфера сарадње и заједништва	1 2 3 4 5	Влада такмичарска атмосфера
6. Међу запосленима владају неформални односи	1 2 3 4 5	Међу запосленима владају формални односи
7. Запослени су често затворени	1 2 3 4 5	Запослени су отворени
8. Конфронтација запослених је честа	1 2 3 4 5	Запослени одлично сарађују
9. Влада тимски дух	1 2 3 4 5	Индивидуализам је јак

ФАКТОРИ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

Опишите дејство фактора менаџмента квалитетом (заокруживањем одговора на скали 1-5 или уписивањем одређеног податка зависно од Ваше процене.)

I Лидерство и подршка руководства програму квалитета

1. Директори сектора на придају значај квалитету	1 2 3 4 5	Директори свих сектора преузимају одговорност за квалитет и надзиру примену докумената система квалитета
2. Руководство предузећа се не залаже за побољшање квалитета	1 2 3 4 5	Руководство предузећа има дугорочну визију за побољшање квалитета

3. Циљеви и политика квалитета нису дефинисани	1 2 3 4 5	Циљеве и нашу политику квалитета разуме и спроводи сваки запослени
4. Немамо пословник квалитета	1 2 3 4 5	Пословник квалитета је схваћен од стране запослених

II Обука и укључивање запослених

1. Обука запослених није приоритет у предузећу	1 2 3 4 5	Руководство придаје велики значај обуци и усавршавању запослених
2. Немамо средстава за обуку запослених	1 2 3 4 5	Руководство увек обезбеђује финансијска средства за обуку запослених
3. Посебан значај придајемо обуци запослених за примену метода и техника (алата) за побољшање квалитета	1 2 3 4 5	Примени алата квалитета не придајемо значај

III Системски приступ – документован систем квалитета

1. Подаци о квалитету расположиви су сваком запосленом	1 2 3 4 5	Подаци о квалитету се достављају руководству
2. Немамо сектор квалитета	1 2 3 4 5	Имамо сектор квалитета са довољним бројем запослених и одличном сарадњом са другим секторима

3. Поседујемо следеће документе (заокружити):

- а) политика квалитета
- б) циљеви квалитета
- в) пословник о квалитету
- г) процедуре
- д) записе

IV Процесни приступ

1. Процеси у нашем предузећу су тачно описани и разграничени	1 2 3 4 5	не користимо начела процесног приступа
2. Кључни процеси у предузећу су континуирано праћени и ради се на њиховом побољшању	1 2 3 4 5	Кључни процеси у предузећу нису дефинисани
3. За сваки процес у предузећу одређена је мера квалитета његовог извршења	1 2 3 4 5	За процесе у предузећу није одређена мера квалитета његовог извршења

V Менаџмент квалитетом испоручиоца

1. Испоручиоце бирамо независно од тога да ли имају сертификат квалитета	1 2 3 4 5	Наши испоручиоци имају систем квалитета – сертификовани су
2. Испоручиоци учествују у развоју наших производа	1 2 3 4 5	Испоручиоце бирамо у каснијим фазама

VI Побољшање квалитета

1. Стално тежимо отклањању интерних процеса који доводе до нерационалног трошења времена или новца	1 2 3 4 5	Не анализирамо процесе, радимо на уобичајен начин
2. Користимо напредне информационе технологије које подржавају менаџмент квалитетом ради боље анализе података и одређивања приоритета за побољшање	1 2 3 4 5	Не користимо информационе технологије
3. Документи система квалитета се по потреби ревидирају	1 2 3 4 5	Једном постављене документе система квалитета не мењам

Да ли и у ком обиму користите следеће методе и технике за побољшање квалитета: 4. методе и технике за побољшање квалитета	заокружити у ком обиму*
образац за прикупљање података	1 2 3 4 5
хистограм	1 2 3 4 5
контролне карте	1 2 3 4 5
стратификација	1 2 3 4 5
тимски рад	1 2 3 4 5
улазна, процесна и излазна инспекција	1 2 3 4 5
анализа трошкова квалитета	1 2 3 4 5
QFD метода	1 2 3 4 5
парето дијаграм	1 2 3 4 5
дијаграм узрок-последича	1 2 3 4 5
браинсторминг	1 2 3 4 5
дијаграм тока	1 2 3 4 5
мрежни план	1 2 3 4 5
интерни аудит	1 2 3 4 5
бенчмаркинг	1 2 3 4 5
елек. управљ. документацијом	1 2 3 4 5
ФМЕА	1 2 3 4 5
методе узорковања и прихватања	1 2 3 4 5
анализа и обрада података (рекламације, неусаглашености и сл.)	1 2 3 4 5
анализа вредности	1 2 3 4 5
студија прецизности, тачности и стабилности процеса	1 2 3 4 5
анализа поузданости	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5

*(1- не користи се, 5- пун обим примене који доводи до значајног побољшања квалитета)

Уколико користите још неке методе и технике за побољшање квалитета, која није наведена у табели, унесите њен назив и оцену у горе наведена празна поља.

VII Пројектовање производа

1. Одлична координација запослених из различитих организационих делова у процесу развоја производа	1 2 3 4 5	На развоју производа ради искључиво служба истраживања и развоја
2. Квалитет новог производа је приоритет	1 2 3 4 5	Приоритет је цена производа
3. При развоју производа не размишља се о могућностима производње и кооперацији	1 2 3 4 5	При развоју производа посебна пажња се посвећује стандардизацији, симплификацији и кооперацији

ПОСЛОВНЕ ПЕРФОРМАНСЕ

Опишите перформансе предузећа у последње три године.

I Финансијске перформансе

1. Имамо све нижи приход од продаје	1 2 3 4 5	Приход од продаје је све већи
2. Профит предузећа рапидно расте	1 2 3 4 5	Профит предузећа рапидно опада
3. Укупан приход по запосленом опада рапидно	1 2 3 4 5	Укупан приход по запосленом рапидно расте

II Перформансе запослених

1. Морал запослених је јако низак	1 2 3 4 5	Морал запослених је веома висок
2. Продуктивност (количина производа по запосленом) вртоглаво расте	1 2 3 4 5	Продуктивност (количина производа по запосленом) вртоглаво опада
3. Зараде и бенефиције запослених вртоглаво расту	1 2 3 4 5	Зараде и бенефиције запослених вртоглаво опадају
4. Запослени су незадовољни и често одсуствују са посла	1 2 3 4 5	Апсентизам (одсуство са посла) је минималан.

III Оперативне перформансе

1. Наши купци су увек презадовољни	1 2 3 4 5	Не испуњавамо очекивања купаца
2. Удео дефектних производа у односу на обим производње износи	до 1% 1-2% 2-5% 5-10% преко 10%	
3. Трошкови у гарантном року у односу на укупну продају износе	до 1% 1-2% 2-3% 3-5% преко 5%	
4. Трошкови квалитета у односу на укупан приход су	до 3% 3-5% 5-12% 12-20% преко 20%	
5. Удео правовремених испорука у укупном броју испорука	до 50% 51-70% 71-90% 91-95% 95- 100%	

IV Развојне перформансе

1. У истраживање и развој не улажемо	1 2 3 4 5	Имамо значајна улагања у истраживање и развој
2. Не ширимо производне капацитете	1 2 3 4 5	Значајно улажемо у проширење капацитета
3. Стално развијамо нове и усавршавамо постојеће производе у циљу задовољења купаца	1 2 3 4 5	Иновације су ретке
4. Удео наших производа на већ освојеним тржиштима је све мањи	1 2 3 4 5	Стално освајамо нова тржишта и повећавамо удео на постојећим
5. Број запослених расте из године у годину	1 2 3 4 5	Број запослених пада из године у годину