Ekonomicko-správní fakulta, Masarykova univerzita

**Dotazník Provozní management a zpětné toky**

Cílem dotazníku je zmapovat vybrané oblasti řízení tzv. zpětných toků**[[1]](#footnote-1)** v podnicích. **Zpětnými toky rozumíme** materiál, energie i informace, které neputují od dodavatele k zákazníkovi, ale opačným směrem; tedy od spotřebitelů či podniků směrem k jejich dodavatelům (popř. třetím subjektům). Konkrétně tedy jde zejména o:

- **obaly** a **odpady** určené k recyklaci i spalování

- **neprodejné zásoby** hotových výrobků určené k likvidaci či jinému zpracování

- vrácené, **reklamované produkty**

- (druhotné) **suroviny** včetně vody a energií, které jsou opětovně používány jako vstupy pro výrobu

- vadné výrobky, **zmetky** určené k likvidaci/zpracování

- **informace** například v podobě reklamací, stížností, doporučení, recenzí a hodnocení

Poznámka: produktem chápeme fyzický hmotný výrobek a také službu.

Dotazník vznikl v rámci výzkumu Ekonomicko-správní fakulty Masarykovy univerzity. **Vyhodnocování dat a informací** má kvantitativní charakter zpracování a **je anonymní** – názvy podniků ani jiné individuální informace nebudou zveřejňovány. Dotazníky slouží k potřebě poznání situace a trendů v České a Slovenské republice, nikoliv k analýze konkrétních podmínek určitého podniku.

Za poskytnuté informace předem děkujeme.

Brno, 17/11/2014

Doc. Ing. Alena Klapalová, Ph. D.

Doc. Ing. Radoslav Škapa, Ph. D.

Ing. Mgr. Michal Krčál

**ZÁKLADNÍ TŘÍDÍCÍ ÚDAJE**

Jméno a příjmení studenta - TAZATELE:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

NÁZEV PODNIKU: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ODVĚTVÍ – ČINNOST, ZAMĚŘENÍ **(prosíme o vyplnění)**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

POČET ZAMĚSTNANCŮ **(prosíme o vyplnění)**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

SOUČÁST NADNÁRODNÍ SPOLEČNOSTI **(prosíme o vyplnění)**: a) 🞏 ano b) 🞏 ne

FUNKCE (pracovní zařazení) RESPONDENTA V PODNIKU (**prosíme o vyplnění**):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

SÍDLO PODNIKU: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**OTÁZKY**

U otázek obsahující škálu zvolte prosím vždy hodnotu, která nejlépe vystihuje situaci vašeho podniku.

**1. Zhodnoťte hospodářskou úspěšnost Vašeho podniku (vývoj ziskovosti) v posledních 3 letech existence:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Podnik je za poslední tři roky | vysoce ztrátový | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoce ziskový |
| Jeho ziskovost je | nižší než průměr odvětví | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vyšší než průměr odvětví |

**2. Zajímá nás, do jaké míry je vaše produkce (tj. výstup podniku) hmotným výrobkem a do jaké míry službou. Na uvedené škále tedy prosím vyznačte, do jaké míry spočívá vaše přidaná hodnota ve výrobě hmotných výrobků a do jaké míry v poskytování služeb:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Produkty mají podobu:  | čistě nehmotné služby | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | pouze hmotného výrobku |

**3. Čím jsou ve Vašem podniku tvořeny zpětné toky? Označte prosím podíl uvedeného druhu zpětného toku na škále.** (Pojem zpětné toky je také přiblížen na první straně dotazníku).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Vrácené (reklamované) produkty od zákazníka | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| neprodejné produkty na skladě | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| vratné obaly | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| suroviny, materiály, komponenty určené k opětovnému využití | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| odpad | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| Informace od zákazníků | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| jiné. *Uveďte prosím konkrétně:*.......................................................................... | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |

**4. Které faktory přispívají ke vzniku zpětných toků ve Vašem podniku?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| nekvalitní vstupy (suroviny, materiály, komponenty, atp.) | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nekvalitní anebo nedostatečné informace ze strany zákazníků | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nekvalitní informace od distributorů/zprostředkovatelů (pokud existují) | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nekvalitní informace od dodavatelů | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatečné znalosti řadových pracovníků | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatečné znalosti manažerů | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatečné řízení kvality u vstupů | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatečné řízení kvality v průběhu tvorby produktu | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatečné řízení kvality u dodávání produktu a v poprodejní fázi | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| sezónní výkyvy v poptávce | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| problémy s prodejností produktu (charakter produktu – životní cyklus produktu...) | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| vstřícná politika péče o zákazníka (možnost vracet produkty) | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| legislativní požadavky | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatečné vybavení stroji, přístroji a zařízením | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| jiné *(prosím specifikujte)*: .......................................................... | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |

**5. Vyberte prosím vhodnou odpověď na uvedené škále:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Situace a přístup managementu (podniková politika) k řízení zpětných toků ve Vašem podniku je: | velmi konzervativní | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | velmi inovativní |
| Jak se změnil přístup vrcholového managementu k řízení zpětných toků ve Vašem podniku za posledních 5 let? | žádná změna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | výrazná změna |
| Zpětné toky jsou vnímány vrcholovým managementem Vašeho podniku jako: | zbytečné a obtěžující  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | nezbytné a nutné se jimi zabývat |
| Zpětné toky jsou vnímány vrcholovým managementem Vašeho podniku jako | vysoce ztrátové | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | výrazně přínosné (jsou konkurenční výhodou) |

**6. Vyberte vždy jednu možnost, jak jsou zpětné toky ve Vašem podniku řízeny:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ano** | **ne** |
| Zpětné toky jsou součástí **strategických** plánů podniku |  |  |
| Zpětné toky jsou součástí **strategických plánů na úrovni podnikových funkcí/útvarů** |  |  |
| Zpětné toky jsou součástí **taktických** plánů |  |  |
| Zpětné toky jsou součástí **operativního** řízení  |  |  |
| Zpětné toky jsou řešeny **ad hoc** – nejsou součástí plánovací činnosti podniku |  |  |

**7. Vyjádřete se prosím k uvedeným výrokům:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpětné toky jsou pro podnik velkou zátěží | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| Snažíme se co nejvíc odradit zákazníky od vracení produktů (uplatňování reklamací) | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| Zpětné toky jsou nevyhnutelné, a proto k nim musíme uplatňovat proaktivní přístup. | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| Zpětné toky jsou bohatým zdrojem pro identifikaci příležitostí, jak se zlepšovat, proto bychom měli tento zdroj řádně využívat. | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| Při efektivním využívání bude zpětné toky pomáhat k dlouhodobému růstu podniku.  | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| Řízení zpětných toků je dobrá cesta, jak vytvářet nadstandardní vztahy se zákazníky | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| Zpětné toky jsou výborným zdrojem nápadů pro inovace produktů | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| Zpětné toky jsou výborným zdrojem nápadů pro inovaci procesů | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| Řízení zpětných toků je dobrá cesta, jak vytvářet nadstandardní vztahy s dodavateli | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |

**8. Zpětné toky ve Vašem podniku:**

1. **Snižují zisk.** Pokud ano, o kolik procent přibližně? ………………………...%
2. **Zvyšují zisk.** Pokud ano, o kolik procent přibližně? ……………….............%
3. **Nevíme, nesledujeme**

**9. Jaké jsou důvody zájmu o zpětné toky ve Vašem podniku? Označte prosím rozsah vlivu dále uvedených důvodů:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| konkurenční důvody (tlak konkurence) | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| snížení nákladů (vlivem recyklací, opětovného použití atd.) | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| zvýšení produktivity | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| získání hodnoty. *Jakou hodnotu máte na mysli?:* | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
|  ……………………………………………………… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| spokojenost zákazníka | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| udržení a zvýšení loajality zákazníka | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| zlepšení image podniku | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| odlišení se od konkurence | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| vyhovění legislativním požadavkům | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| naplňování politiky společenské zodpovědnosti | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| zvýšení ziskovosti podniku | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| získání zpětné vazby o svých výrobcích a službách | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| Snížení dopadů podniku na životné prostředí | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| jiné. *Uveďte prosím konkrétně jaké:*............................................................................... | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |

**10. Jaké bariéry/problémy ve Vašem podniku vnímáte v rámci zpětných toků? Na škále prosím označte míru vlivu dané bariéry:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| nepociťování významu zpětných toků ve srovnání s jinými aktivitami | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| stávající strategie/politika podniku | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatek systematického řízení | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatek personálních zdroj | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatek finančních zdrojů | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatečné znalosti | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatek zařízení, strojů, přístrojů | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatečná/nevyhovující podpora podnik. IS | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| nedostatečné sledování výkonnosti související se zpětnými toky | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| legislativa | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| zákazníci | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |
| jiné. *Uveďte prosím konkrétní bariéru*:.......................................................................... | žádný vliv | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vysoký vliv |

**11. Na základě zkušenosti z posledních let uveďte, do jaké míry vede řízení zpětných toků k těmto efektům:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Řízení zpětných toků v našem podniku vede k:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| nižšímu stavu zásob | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| snížení nákladů (vlivem recyklací, opětovného použití atd.) | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| zvýšení produktivity | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| zkrácení času na zpracování zpětných toků  | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| vyšší spokojenosti zákazníků | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| udržení a zvýšení loajality zákazníků | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| zlepšení image podniku | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| odlišení se od konkurence | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| vyhovění legislativním požadavkům | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| naplňování politiky společenské zodpovědnosti - CSR | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| zvýšení ziskovosti podniku | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| získání zpětné vazby o svých výrobcích a službách | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| snížení dopadů podniku na životní prostředí | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| získání nových zakázek | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| vstupu na nové trhy | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| inovace a začlenění zcela nových produktů do nabídky | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| diverzifikace činnosti – nové produkty na nové trhy | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| jiné. *Uveďte prosím konkrétně jaké:*........................................................................ | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |

**12. Měříte ve Vašem podniku náklady, které jsou způsobené zpětnými toky?**

🞏 ano

🞏 ano, ale pouze částečně

🞏 ne

**13. Měříte ve Vašem podniku pozitivní efekty, které díky řízení a zpracování zpětných toků podnik získává (tedy přínosy)?**

🞏 ano

🞏 ano, ale pouze částečně

🞏 ne

**14. Kdo má ve vašem podniku na starosti řízení zpětných toků? Vyberte prosím z odpovědí A až D a v případě volby ANO ji upřesněte v doplňujících otázkách.**

|  |
| --- |
| **A) Zodpovědný je konkrétní útvar (úsek, oddělení).**  |
| **🞏 NE** | **🞏 ANO** | Uveďte prosím jeho název (popř. názvy, je-li takových útvarů více):…………………………………………………………………………….…………………….Důvodem tohoto způsobu organizace je (lze zaškrtnout i více možností):🞏 značný objem zpětných toků🞏 velká náročnost práce se zpětnými toky 🞏 potřebná práce vícero specialistů🞏) jiný důvod. Jaký?:.............................................................................. |
| **B) Zodpovědný je konkrétní pracovník, resp. konkrétní pracovní pozice.** |
| **🞏 NE** | **🞏 ANO** | Uveďte prosím název pracovní pozice:……………………….:…………………………..Důvodem tohoto způsobu organizace je (lze zaškrtnout i více možností):🞏 objem zpětných toků vyžadující samostatnou pracovní pozici🞏 potřebná práce specialisty🞏 jiný důvod: - jaký?..................................................Kdo je z hlediska organizační struktury nadřízeným tohoto pracovníka? Uveďte prosím funkci:…………………………… |
| **C) Zodpovědných je několik konkrétních pracovníků, resp. konkrétních pracovních pozic napříč podnikem (součást různých útvarů anebo samostatné pozice)** |
| **🞏 NE** | **🞏 ANO** | Důvodem tohoto způsobu organizace je (lze zaškrtnout i více možností):🞏 objem zpětných toků🞏 náročnost práce se zpětnými toky 🞏 potřebná práce vícero specialistů🞏 jiný důvod: - jaký?........................................Mají tito pracovníci v náplni ještě i jinou práci než řešení zpětných toků?🞏 Ano🞏 NeKdo jsou z hlediska organizační struktury nadřízenými těchto pracovníků? Uveďte prosím funkce:…………………………………………… ……………………………………….. |
| **D) Zodpovědnost není pevně stanovena** |
| **🞏 NE** | **🞏 ANO** |  |

**15. V jaké míře jsou hlavní podnikové činnosti (nákup, návrh nových produktů, výroba) mezi sebou provázány z hlediska informací a nastavení procesů?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 – o vše se stará jeden pracovník | téměř žádná míra provázanosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | téměř 100% míra provázanosti |

**16. Jak je provázáno a koordinováno řízení zpětných toků?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 – o vše se stará jeden pracovník | téměř žádná míra provázanosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | téměř 100% míra provázanosti |

**17. Zhodnoťte prosím znalosti o ŘÍZENÍ ZPĚTNÝCH TOKŮ ve Vašem podniku?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Znalosti o řízení zpětných toků jsou: | **výrazně větší** než znalosti řízení běžných, „dopředných“ toků | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | **výrazně menší** než znalosti řízení běžných, „dopředných“ toků |

**18. Odhadněte prosím míru souhlasu u následujících charakteristik řízení znalostí (OBECNĚ - NIKOLIV POUZE ZPĚTNÝCH TOKŮ) na základě hodnocení situace ve Vašem podniku**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| řízení znalostí je součástí podnikové strategie | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| řízení znalostí je vědomě a plánovaně integrováno do všech procesů v podniku | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| v podniku máme systémy i prostory pro výměnu znalostí mezi lidmi a pro učení se jeden od druhého | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |

**19. Do jaké míry je řízení zpětných toků ve Vašem podniku upraveno vnitropodnikovými směrnicemi, či jinými formálními nástroji řízení? Tj. Jaká je míra formalizace?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Míra formalizace **řízení** **zpětných toků:**  | žádná formalizace | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | vše je upraveno formálně |

**20. Jsou procesy řízení zpětných toků ve Vašem podniku podporované informačními systémy a informačními a komunikačními technologiemi (IS/ICT)?**

🞏 ano

Pokud ano, uveďte prosím názvy aplikací a technologií, které při řízení zpětných toků využíváte. Můžete uvést jména konkrétního software, označení typu softwarové aplikace, jméno používané technologie atp.:

●

………………………………………………………………………………

●

………………………………………………………………………………

●

………………………………………………………………………………

🞏ne

**21. Vyjádřete se prosím k uvedeným výrokům.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Podnik disponuje relevantními informacemi pro podporu rozhodování při řízení zpětných toků | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| Informace týkající se zpětných toků v našem podniku jsou přesné | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| Potřebné informace pro řízení zpětných toků máme k dispozici včas | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |

**22. V jaké míře jsou podporovány činnosti v rámci následujících oblastí zpětných toků informačními systémy a technologiemi (IS/ICT)?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Vracení (reklamace) produktů od zákazníka | Žádná činnost | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Všechny činnosti  |
| Zpracování skladovaných produktů, které jsou neprodejné | Žádná činnost | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Všechny činnosti |
| Logistika vratných obalů | Žádná činnost | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Všechny činnosti |
| Opětovné využití surovin, materiálů a komponentů | Žádná činnost | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Všechny činnosti |
| Zpracování odpadů | Žádná činnost | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Všechny činnosti |
| Řízení vztahů týkajících se zpětných toků se zákazníky | Žádná činnost | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Všechny činnosti |
| Řízení vztahů týkajících se zpětných toků s dodavateli | Žádná činnost | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Všechny činnosti |
| jiné. *Uveďte prosím konkrétně:*................................................................ | Žádná činnost | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Všechny činnosti |

**23. V jaké míře podle Vašeho názoru, IS/ICT v rámci následujících oblastí zpětných toků jejich uživatelům pomáhají?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Vracení (reklamace) produktů od zákazníka | Určitě nepomáhají | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Určitě pomáhají |
| Zpracování skladovaných produktů, které jsou neprodejné | Určitě nepomáhají | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Určitě pomáhají |
| Logistika vratných obalů | Určitě nepomáhají | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Určitě pomáhají |
| Opětovné využití surovin, materiálů a komponentů | Určitě nepomáhají | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Určitě pomáhají |
| Zpracování odpadů | Určitě nepomáhají | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Určitě pomáhají |
| Řízení vztahů týkajících se zpětných toků se zákazníky | Určitě nepomáhají | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Určitě pomáhají |
| Řízení vztahů týkajících se zpětných toků s dodavateli | Určitě nepomáhají | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Určitě pomáhají |
| jiné. *Uveďte prosím konkrétně:*................................................. | Určitě nepomáhají | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Určitě pomáhají |

**24. Uveďte všechny způsoby, jakými se ve Vašem podniku IS/ICT hodnotí:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ano** | **ne** |
| Vliv IS/ICT na náklady podniku |  |  |
| Vliv IS/ICT na výnosy podniku |  |  |
| Benchmarking (srovnání, např. interní, s konkurencí atd.) |  |  |
| Zjišťování spokojenosti uživatelů s daným systémem IS/ICT |  |  |
| Vliv IS/ICT na plnění strategických cílů |  |  |
| Jiné (*uveďte prosím konkrétně*): |  |  |

**25. Jaké jsou ve Vašem podniku bariéry pro zavedení či rozšíření IS/ICT pro podporu řízení zpětných toků? Uveďte míru souhlasu s výroky:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bariérou zavedení IS/ICT pro podporu zpětných toků je, že:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| proces řízení zpětných toků negeneruje dostatek využitelných informací. | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| chybí finanční zdroje pro pořízení IS/ICT | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| Top management nepodporuje zavádění IS/ICT pro podporu řízení zpětných toků. | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| Na trhu je nedostatek vhodných produktů IS/ICT pro podporu řízení zpětných toků. | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| IS/ICT pro podporu zpětných toků by se finančně nevyplatil. | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |
| jiné, u*veďte prosím konkrétní bariéru*:.......................................................................... | Nesouhlasím | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | souhlasím |

**26. Jaký je význam inovace produktů (tj. výrobků či poskytovaných služeb) pro Váš podnik?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Inovace produktů:  | je existenční nutnost | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | produkt není potřebné téměř vůbec inovovat |

**27. Odkud pochází zdroje nápadů pro inovaci produktů/procesů? Označte prosím podíl uvedeného zdroje na škále:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| interní zdroje podniku | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
|  Kdo v podniku (jaké pozice) jsou zdrojem nápadů pro inovace: ……………………………………………………………………………………………… |
| zákazníci | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| konkurenti | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| dodavatelé | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| jiné externí zdroje. *Uveďte prosím konkrétně*: ……………………………………………………… | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| z produktů, které se vrací jako oprávněné reklamace | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| z produktů, které se vrací jako neoprávněné reklamace | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| ze stížností zákazníků (sbíraných vědomě a cíleně, případně i formálně (například kniha přání a stížností apod.) | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| ze stížností zákazníků (získaných náhodně prostřednictvím zaměstnanců podniku) | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| získaných náhodně (například z online recenzí apod.) | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| z množství neprodaného anebo nespotřebovaného produktu | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |
| z odpadů | Žádný podíl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 100% podíl |

**28. Jak často se inovují produkty ve Vašem podniku v průměru:**

🞏 několikrát do měsíce

🞏 několikrát do roka

🞏 méně než jednou za rok

🞏 méně než jednou za 3 roky

🞏 méně než jednou za 5 let

🞏 produkt není potřebné vůbec inovovat – uveďte důvod:

**29. Má Váš podnik zavedený systém managementu kvality. Zaškrtněte prosím v případě souhlasu:**

🞏 ISO 9001, případně 9004

🞏 ISO 14001, případně EMAS

🞏 jiný systém – certifikovaný, jaký?*(prosím uveďte)*:....................................

🞏 vlastní systém – necertifikovaný

**Na tomto místě můžete vyjádřit svůj případný komentář a připomínky k dotazníku. Tato zpětná vazba nám velmi pomůže v další práci. Stejně tak přivítáme Vaše další postřehy a důležité poznámky o tématu zpětných toků obecně.**

Místo pro Váš komentář:

**Máte zájem o zaslání výsledků šetření (kontakt bude použit výhradně pro účely zaslání výsledků)?**

🞏 ANO - Kontaktní email/adresa: …………………………………

🞏 NE

Jelikož chceme ve výzkumu dále pokračovat, pomohlo by nám, pokud bychom s Vámi mohli provést návazné rozhovory, během kterých by byly upřesněny Vámi vyplněné údaje v dotazníku. Máte zájem podílet se na navazujícím výzkumu ve formě rozhovoru?

🞏 ANO - Kontaktní email/adresa/tel.: …………………………………

🞏 NE

\_\_\_\_\_

**Děkujeme za vyplnění!**

1. Dotazník vychází z definice řízení zpětných toků, která zní: „Proces plánování, implementování a kontrolování nákladově-efektivního toku surovin, zásob vzniknutých v průběhu produkčních procesů, hotových produktů a taktéž informací z místa spotřeby do místa původu za účelem znovuzískání anebo vytvoření hodnoty anebo za účelem náležité likvidace“. ROGERS, D.S., TIBBEN – LEMBKE, D.S. *Going backwards: Reverse logistics trends and practices*, 1998. [↑](#footnote-ref-1)