

ضع علامة (✓) في مربع الإجابة الذي يتوافق مع رأيك :

أولاً: البيانات الشخصية

الجنس		ذكر		أنثي	
العمر		أقل من ٣٠ سنة	٣٠ سنة وأقل من ٤٠ سنة	٤٠ سنة وأقل من ٥٠ سنة	٥٠ سنة فأكثر
الخبرة		أقل من ٥ سنوات	٥ سنة وأقل من ١٠ سنوات	١٠ سنة وأقل من ١٥ سنوات	١٥ سنة فأكثر
المؤهل		ثانوي	جامعي	فوق الجامعي	
المستوي الوظيفي		مدير إدارة	مدير قسم	مهندس	اداري

ضع علامة (√) في مربع الإجابة الذي يتوافق مع رأيك :

ثانياً : البيانات الأساسية

م	الأسئلة	أوافق بشده	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
1	يؤمن القادة بالشركة بأن التميز هو طريقها وفلسفتها في تسيير اعمالها.					
٢	يقوم القادة بتطوير المعرفة للمستويات الادارية لدعم إلتزامهم بثقافة التميز.					
٣	يحرص قادة الشركة على التحسين المستمر					
٤	يضمن القادة مرونة المؤسسة و يديرون التغيير بفاعلية					
٥	يراقب القادة باستمرار التقدم تجاه اهداف الشركة المعلنة					
٦	تعتبر الخطة الاستراتيجية واضحة لدى جميع العاملين وقادرة على تحقيق غايات الشركة					
٧	لدى الشركة مجموعة من القيم الواضحة و المتناسقة التي تحكم كيفية أداء العمل					
٨	يقوم القادة في الشركة بوضع أهداف طموحة و حقيقية بناء على إحتياجات و توقعات الزبائن					
٩	يقوم القادة بوضع إستراتيجية بناء على القدرات الداخلية.					
١٠	الإستراتيجية يتم تطبيقها و مراقبتها و بنشر السياسات الداعمة لها باستمرار لضمان تطوير الاداء بالشركة.					
١١	يساهم التدريب المستمر في رفع كفاءة و تطوير المسار الوظيفي العاملين.					
١٢	الجرعات التدريبية التي يتلقاها العاملين تساعد علي اداء المهام بصورة أفضل					
١٣	معارف و قدرات العاملين يتم تطويرها باستمرار					
١٤	لدى الشركة سياسة استثمار مستمر في تنمية مهارات و مقدرات الأفراد					
١٥	يتواصل العاملون بصورة فعالة داخل المؤسسة					
١٦	ينظر لمقدرات الافراد علي أنها مصدر هام للميزة التنافسية					

م	الأسئلة	أوافق بشده	أوافق	محايد	لا أوافق بشده	لا أوافق بشده
١٧	تعتمد الشركة في إنجاز جميع أعمالها بصفة رئيسية علي " فرق العمل"					
١٨	العاملون الذين يملكون مهارة عالية في الاتصال يؤدون الاعمال بطريقة أسرع.					
١٩	تقوم الشركة بقياس وتقييم أداء العاملين (الالتزام، السلوك، الكفاءة والولاء)					
٢٠	تتبنى إدارة الشركة تطبيق نظم حديثة لإدارة العمليات.					
٢١	العمليات تم تصميمها و إدارتها وفق إجراءات موثقة.					
٢٢	تساعد العمليات في تسير العمل بصورة أفضل.					
٢٣	توجد مؤشرات واضحة لقياس أداء العمليات .					
٢٤	تم بناء علاقات مستديمة مع زبائن الشركة على الثقة والمنفعة المتبادلة والاحترام والصراحة.					
٢٥	إنشاء شبكات معلومات شاملة تساعدها في تحديد الفرص الكامنة للزبائن.					
٢٦	جميع أعضاء الشركة لديهم معرفة تامة عن احتياجات و رغبات الزبائن.					
٢٧	تشجع العاملين علي الاتصال مباشرة الزبائن.					
٢٨	يتم اجراء مسح دوري وروتيني للزبائن لتحديد درجة رضاهم وولائهم					
٢٩	النتائج المتعلقة بالزبائن تشير الي ان هنالك تقدم ومستويات اداء عالية					
٣٠	لدى الشركة الية للتأكد من ان استخدام الموارد المالية يعكس ويحقق الاهداف الاستراتيجية ويؤكد النجاح الدائم للمؤسسة.					
٣١	نتائج قياس وتقييم أداء العاملين (الالتزام، السلوك، الكفاءة والولاء) حققت مستويات عالية من الرضا.					
٣٢	نتائج قياس أداء العمليات أظهرت تحسن في الاداء.					
٣٣	نتائج الأداء الرئيسية تمت مقارنتها بنتائج الأداء شركات مشابهة لمعرفة مدى التقدم.					