



ENN 新奥

让我们一起改善工作环境

Q12学习反思会

沈源

Q12反思会六步骤

第一步



1. “Q12”是什么

- Q1：我知道对我的工作要求。
- Q2：我有做好我的工作所需要的资料和设备。
- Q3：在工作中，我**每天**都有机会做我最擅长做的事。
- Q4：在过去的**七天**里，我因工作出色而受到表扬。
- Q5：我觉得我的主管或同事关心我的个人情况。
- Q6：工作单位有人鼓励我的发展。
- Q7：在工作中，我觉得我的意见受到重视。
- Q8：公司的使命/目标使我觉得我的工作重要。
- Q9：我的同事们致力于高质量的工作。
- Q10：我在工作单位有一个**最**要好的朋友。
- Q11：在过去的**六个月**内，工作单位有人和我谈及我的进步。
- Q12：过去**一年**里，我在工作中有机会学习和成长。

(1) Q12是12个改善工作氛围的重点

Q12得分在前四分之一的组织，其各项经营业绩都远远超过所有参评成员平均值，超出的比率分别是：



顾客满意度+56%



生产效率
+50%

利润率
+33%



安全指标
+50%



员工保留
+44%



(2) 敬业阶梯

第三营地：我的发展

Q12 有机会学习、发展

Q11 谈过去6个月的进步

第二营地：我的归属

Q10 在单位有好朋友

Q9 同事注重质量

Q8 公司的使命/目标

Q7 我的意见受到重视

第一营地：我的奉献

Q6 鼓励发展

Q5 主管/同事关心

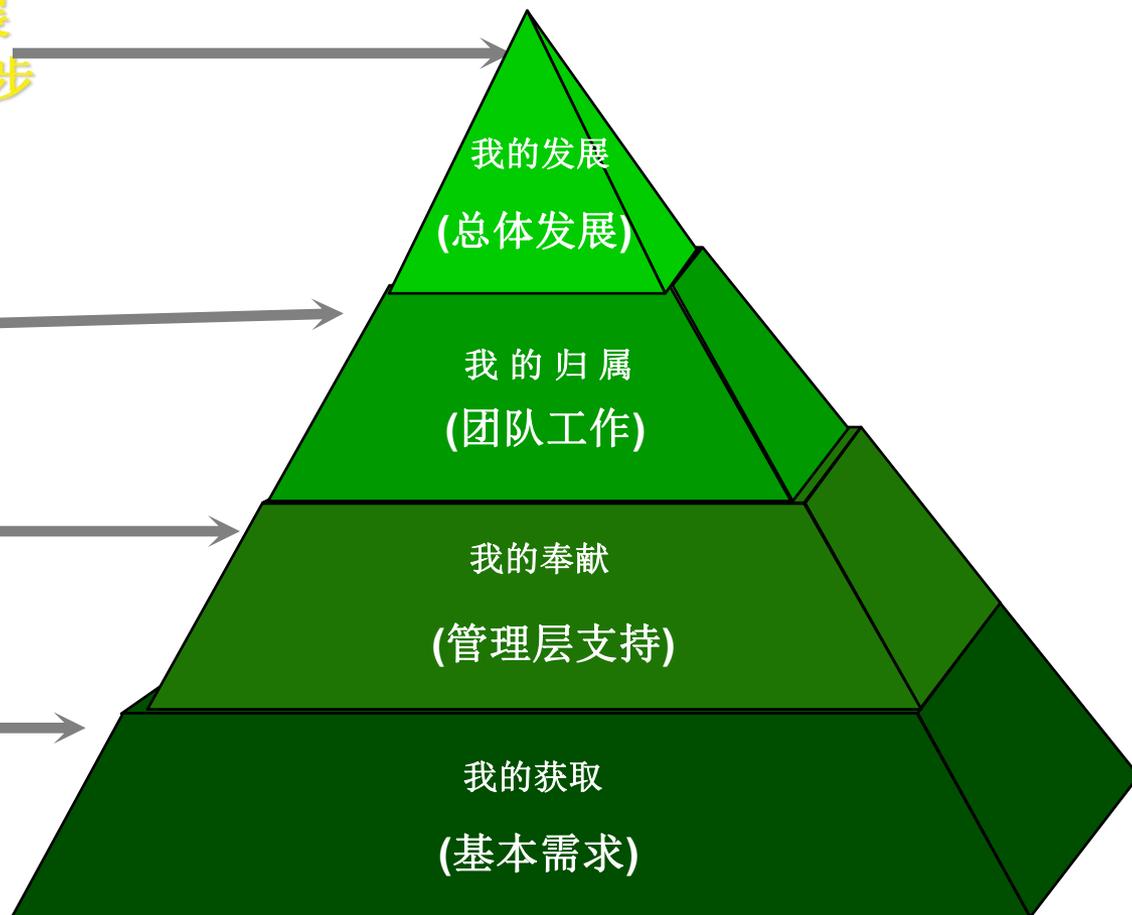
Q4 过去7天受到表扬

Q3 每天做擅长做的事

大本营：我的获取

Q2 必需的材料和设备

Q1 知道工作要求



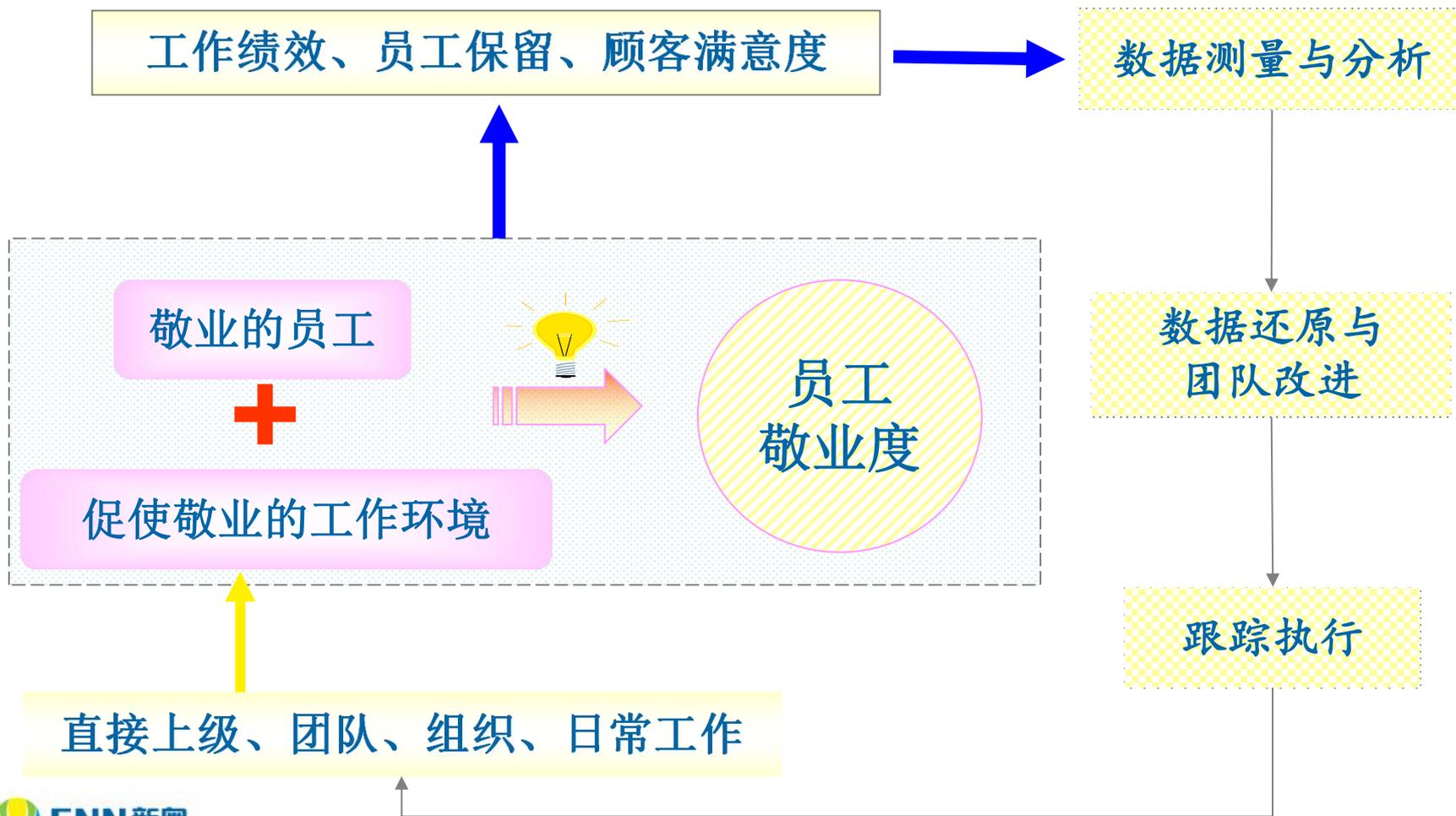
(3) Q12关注什么？

关注**工作氛围现状**，以便采取相应改善措施，不是只关注测评的得分。

关注**员工敬业度**，通过改善环境提高敬业度，从而提高满意度。

关注**营造工作氛围的管理系统**，不仅是局部的改善。

(4) 改进工作环境循环图



2. 实施Q12测评的目的

了解各单位工作环境质量

经理和员工共同积极改进工作环境

Q12反思会六步骤

第二步



1. 术语解释

均值 = 根据5分制所作回答的平均值。把所有的回答相加，然后除以回答人数。每个问题都有一个均值。

大均值= 把12个问题的均值相加，然后除以12。这是均值的均值。它表明一个工作单位的整体敬业度。

顶级回答 = 对某个问题答 “ 5 ”（非常同意/非常满意）的人所占百分比。

敬业得分 = 对员工敬业阶梯各层问题答 “ 5 ”（非常同意/非常满意）的人所占百分比。

样本量 = 回答某个问题的人数。

盖洛普第50百分位(50th%) = 盖洛普总数据库 50%被测班组的得分均在其上。

盖洛普第75百分位(75th%) =盖洛普总数据库 25%被测班组的得分均在其上。

2. 解读报告注意事项

注重我们做对的事——不要忘记我们的优势

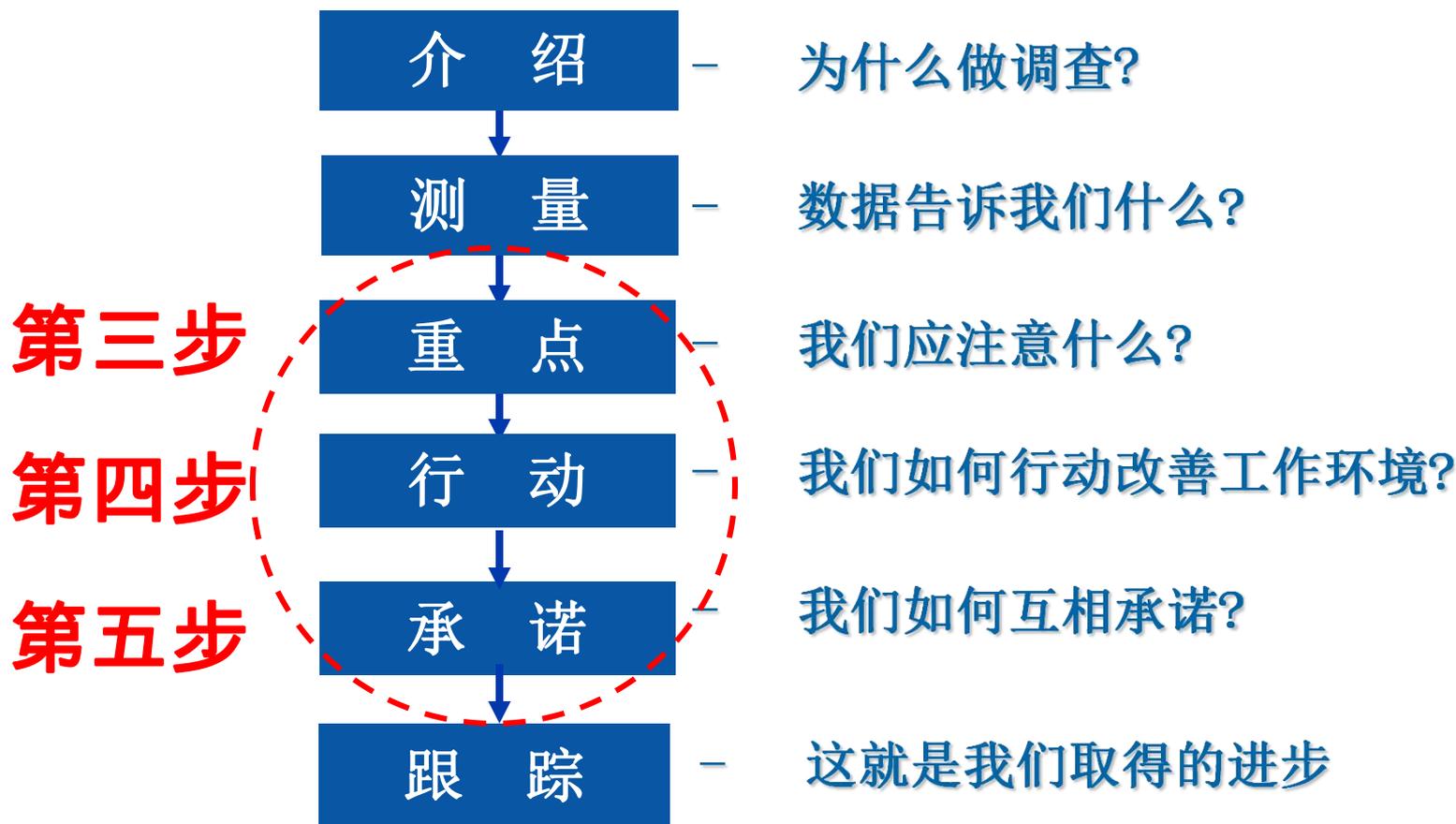
注重改进方案 ——针对每个问题寻找解决方案

注重行动效果——多负责任

3. 报告解读流程

1. 总样本量和大均值
2. 顶级回答、各个得分百分比
3. 员工敬业阶梯顶级回答百分比
4. 均值与盖洛普全球数据第**50**百分位对比
5. 各问题均值与盖洛普全球数据对比折线图

Q12反思会六步骤



1. 如何选择改进项

- 至少选择一个可以继续加强的优势项
- 从较容易改善的项目开始（不超过**3个Q**）

2. 集思广益

(1) 分成小组讨论

(2) 每组指定一名记录员

(3) 针对每个问题，找到尽可能多的解决方案。过程中注意：

➤ 不要对别人的建议乱加评论

➤ 鼓励所有的人出主意

➤ 收集尽可能多的建议

➤ 删除不具体、不可测量的、不受我们控制的方案

(4) 针对每个确定的方案，指定负责人

3. Q12反思会行动计划表

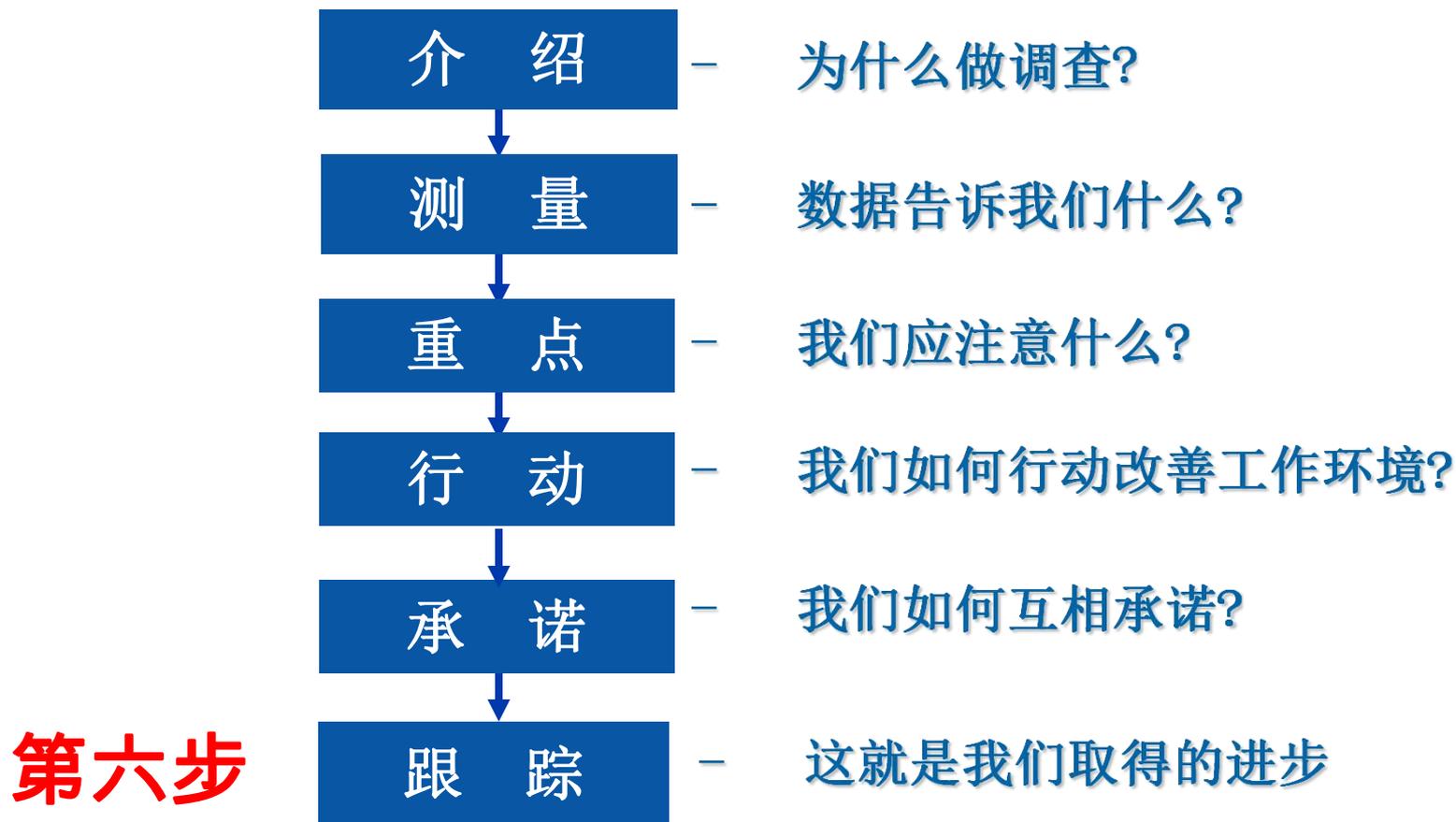
序号	改进Q12问题项	目标	改进措施	完成标准	责任人	要求完成时间	实际完成时间
1							
2							
3							

备注：目标设定时可以以均值为目标，也可以以顶级回答人数，提升百分比

4. 我们承诺

1. 我们对问题不抱怨。
2. 我们共同承担改进的责任。
3. 我们行动起来，实现我们的计划！

Q12反思会六步骤



我们的约定

跟踪Q12反思会计划的进展

- 我们什么时候再次开会讨论Q12反思会计划进展？
- 我们准备用什么方式庆祝我们每一阶段的成功？
- 我们如何表彰优秀？
- 我们如何每月公布我们的进步？



让我们一起用行动来
创造更优良的工作环境

2007-02-21

我们的约定



扫描二维码，关注个人微信公众账号 **shenyuan-SY**，

“精细致远” 期待分享更多技术管理资讯！