

Katalog Kryteriów Okresowej Oceny Pracowników

1. DBAŁOŚĆ O WIZERUNEK FIRMY
2. IDENTYFIKACJA Z FIRMĄ ORAZ WIEDZA O FIRMIE, JEJ PRODUKTACH, BRANŻY
3. PRZESTRZEGANIE PROCEDUR I STANDARDÓW
4. SZACUNEK DLA MIEJSCA PRACY
5. PUNKTUALNOŚĆ
6. ORIENTACJA NA JAKOŚĆ WYKONYWANEJ PRACY
7. WSPÓLPRACA
8. STOSUNEK DO WSPÓLPRACOWNIKÓW, DZIELENIE SIĘ INFORMACJAMI
9. STOSUNEK DO KLIENTÓW
10. DYSPOZYCYJNOŚĆ
11. WYKONYWANIE POLECEŃ PRZEŁOŻONEGO
12. INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA

Poziom [%]	Charakterystyka poziomów
A 0%-10%	Oznacza, że Pracownik w sytuacji wymagającej danej kompetencji, zachowania nie przejawia zachowań świadczących o jej posiadaniu; Poziom A oznacza brak danej umiejętności, wiedzy lub postawy.
B 11%-50%	Oznacza podejmowanie prób zachowania się w oczekiwany sposób, radzenia sobie z zadaniami wymagającymi danej kompetencji, zachowania. Popelnianie błędów w przypadku samodzielnego wykonywania zadań i umiejętne ich wykonywanie w przypadku kontroli i wsparcia.
C 51%-85%	Oznacza samodzielne i efektywne działanie w prawie każdym warunkach w ramach powierzonych zadań.
D 86%-100%	Oznacza tworzenie rozwiązań i dobrych praktyk, a także proponowanie procedur działania dotyczących danego zagadnienia. Dzielenie się ze współpracownikami wskazówkami zwiększającymi efektywność pracy.

1. DBAŁOŚĆ O WIZERUNEK FIRMY

Poziom	Dbalność o wizerunek firmy
A 0%-10%	Pracownik nie rozumie lub lekceważy związek pomiędzy wizerunkiem firmy a tym jak się zachowuje, jak wygląda itd. Nie dba o dobre imię firmy i nie angażuje się w budowanie pozytywnego wizerunku firmy. Nie panuje nad własnymi emocjami w kontaktach z podmiotami wewnętrznymi oraz zewnętrznymi. Ma bałagan na stanowisku pracy.
B 11%-50%	Pracownik wie, że poprzez swoją postawę, wygląd, zachowanie decyduje o wizerunku firmy, jednak nie przykłada się do ustalonych w tym zakresie zasad należytej uwagi. Wymaga przypominania, że powinien się odpowiednio ubierać, zachowywać, mieć posprzątane miejsce pracy itd. Nie zawsze pozytywnie wyraża się o firmie. Nie zawsze eksponuje i odpowiednio wykorzystuje materiały reklamowe.
C 51%-85%	Pracownik odpowiednio się zachowuje, dba o swoje miejsce pracy, ubiera się stosownie do miejsca i sytuacji. Pozytywnie wyraża się o firmie. Właściwie eksponuje i wykorzystuje materiały reklamowe. Rozumie związek swojego zachowania, wyglądu z kształtowaniem wizerunku całej firmy.
D 86%-100%	Bardzo dobrze rozumie, że o wizerunku firmy decydują jej pracownicy i wykorzystuje tę wiedzę w praktyce. Jest podawany jako przykład w kwestii postawy, zachowania i wyglądu oraz porządku na stanowisku pracy. Zawsze pozytywnie wyraża się o firmie i dba o to, aby podobnie postępowali pozostali pracownicy. Bardzo dobrze wykorzystuje materiały reklamowe w budowaniu wizerunku firmy i zachęca do tego innych Pracowników.

2. IDENTYFIKACJA Z FIRMĄ ORAZ WIEDZA O FIRMIE, JEJ PRODUKTACH, BRANŻY

Poziom	Identyfikacja z firmą oraz wiedza o firmie, jej produktach, branży
A 0%-10%	Pracownik nie czuje się częścią firmy, nie ceni sobie przynależności do firmy. Posiada minimalną wiedzę na temat firmy, jej produktów, branży w której działa itd. Nie wykazuje zainteresowania pozyskaniem ani poszerzaniem tej wiedzy. Pracownik nie zna i nie rozumie misji, wizji, celów stawianych przez Zarząd. Nie jest zaangażowany w działania mające na celu rozwój firmy (jest mu to obojętne).
B 11%-50%	Pracownik ma problemy z identyfikacją z firmą, z poczuciem przynależności do firmy. Nie potrafi wyrazić jednoznacznie swojego zdania na ten temat. Posiada podstawowe informacje o firmie, ponieważ zostały mu one przedstawione. Sam nie pozyskuje tych informacji i nie dba o to, by je aktualizować oraz poszerzać. Zna, ale ma problemy z właściwym rozumieniem i realizowaniem wizji, misji firmy oraz celów Zarządu. Z własnej inicjatywy nie uczestniczy w działaniach mających na celu rozwój firmy, ulepszanie oferty produktowej itd.
C 51%-85%	Pracownik ceni sobie przynależność do firmy, wiąże z nią swoją przyszłość. Posiada wiedzę o firmie, o jej produktach, rynku, konkurencji. Wiedza ta pozwala mu właściwie wykonywać swoje zadania i obowiązki. W razie potrzeby sam pozyskuje oraz aktualizuje i poszerza tę wiedzę. Zna i rozumie oraz bez zastrzeżeń realizuje wizję, misję firmy oraz cele stawiane przez Zarząd. Zgłasza propozycje zmian w ofercie produktowej firmy. Uczestniczy w działaniach mających na celu rozwój firmy.
D 86%-100%	Pracownik bardzo wysoko ceni sobie przynależność do firmy, w pełni się z nią identyfikuje. Aktywnie pracuje nad poczuciem przynależności do firmy także u innych pracowników. Posiada wszechstronną wiedzę na temat firmy, jej działalności, produktach, rynku, na którym działa, konkurencji itd. Systematycznie aktualizuje i poszerza swoją wiedzę na ten temat oraz dzieli się nią z innymi. Aktywnie bierze udział w rozwoju firmy, analizuje mocne i słabe strony oferty produktowej i zgłasza swoje propozycje zmian. Zna, rozumie i realizuje wizję, misję oraz cele stawiane przez Zarząd.

3. PRZESTRZEGANIE PROCEDUR I STANDARDÓW

Poziom	Przestrzeganie procedur i standardów
A 0%-10%	Pracownik nie przestrzega ustalonych standardów, nie stosuje procedur i instrukcji. Jego zachowanie na stanowisku pracy wynika z obecnego stanu, w jakim się znajduje. Pracownik przy współpracownikach podważa potrzebę i jakość pracy opartej o ustalone zasady.
B 11%-50%	Pracownik przestrzega jedynie wybranych standardów i procedur.
C 51%-85%	Pracownik zna standardy, procedury i instrukcje związane z wykonywaną przez niego pracą i dokładnie ich przestrzega.
D 86%-100%	Pracownik doskonale zna i dokładnie przestrzega standardy, procedury i instrukcje. Zwraca uwagę swoim współpracownikom na konieczność przestrzegania ustalonych standardów.

4. SZACUNEK DLA MIEJSCA PRACY

Poziom	Szacunek dla miejsca pracy
A 0%-10%	Z reguły nie utrzymuje porządku w miejscu pracy. Uważa, że jest to niepotrzebne. Materiały i dokumenty są w przypadkowych miejscach. Jego wygląd, strój, wygląd stanowiska pracy często odbiegają od przyjętych norm.

B 11%-50%	Zdarzają mu się uchybienia w utrzymaniu porządku i ładu na stanowisku pracy. Bywają problemy ze znalezieniem dokumentów. Zdarzają się uchybienia w wyglądzie Pracownika.
C 51%-85%	Utrzymuje porządek i ład na stanowisku pracy. Dokumentacja jest uporządkowana i przechowywana we właściwy sposób. Wygląda czysto i schludnie - adekwatnie do zajmowanego stanowiska.
D 86%-100%	Nie zdarzają się uchybienia w utrzymaniu porządku i ładu na stanowisku pracy. Sposób przechowywania dokumentacji pozwala na łatwe odszukanie dokumentów przez innych Pracowników. Zawsze wygląda czysto i schludnie - adekwatnie do zajmowanego stanowiska.

5. PUNKTUALNOŚĆ

Poziom	Punktualność
A 0%-10%	Pracownik notorycznie spóźnia się na stanowisko pracy.
B 11%-50%	Pracownikowi zdarzają się sporadyczne spóźnienia, które zawsze są wynikiem czynników niezależnych od Pracownika.
C 51%-85%	Pracownik punktualny. Przestrzega czasu pracy.
D 86%-100%	Pracownik punktualny. Zazwyczaj stara się być wcześniej przy stanowisku pracy, aby móc się przygotować i aby mieć pewność, że nic nie zakłóci jemu rozpoczęcia pracy.

6. ORIENTACJA NA JAKOŚĆ WYKONYWANEJ PRACY

Poziom	Orientacja na jakość wykonywanej pracy
A 0%-10%	Pracownik nie przywiązuje wagi do jakości wykonywanej przez siebie pracy, popełnia wiele błędów, nie przestrzega stawianych mu wymagań jakościowych, jest niedokładny i niestaranny. Mimo iż jakość wykonywanej przez niego pracy budzi dużo zastrzeżeń i wątpliwości pracownik nie podejmuje znaczących działań w kierunku jej poprawy.
B 11%-50%	Pracownik, pomimo iż zna zakładane standardy jakościowe dotyczące wykonywanej przez niego pracy nie zawsze w wystarczającym stopniu o nie dba i ich przestrzega. Pracownik czasami wykonuje pracę mało skrupulatnie i mało dokładnie stąd też wskazanym byłoby podejmowanie bardziej aktywnych działań w kierunku poprawy jakości wykonywanej pracy.
C 51%-85%	Pracownik w wystarczającym stopniu dba o jakość wykonywanej przez siebie pracy, stara się przestrzegać założonych standardów jakościowych wykonywanych zadań, do których zazwyczaj nie ma zastrzeżeń. Pracuje dokładnie i solidnie, stara się podejmować działania w zakresie podnoszenia jakości wykonywanej przez siebie pracy.
D 86%-100%	Pracownik zawsze dba o jakość wykonywanej przez siebie pracy. Przestrzega założonych wymagań jakościowych wykonywanych zadań, a nawet je przewyższa. Pracownik bezbłędnie, starannie i rzetelnie realizuje zadania, systematycznie podejmuje działania w zakresie podnoszenia jakości wykonywanej pracy, do czego zachęca także swoich współpracowników. Zazwyczaj osiąga ponadprzeciętny poziom dokładności i skrupulatności wykonania pracy.

7. WSPÓLPRACA

Poziom	Współpraca
A 0%-10%	Pracownik określany jest jako osoba, z którą trudno się współpracuje. Nie rozumie lub nie chce zrozumieć, że firma, w której pracuje to sieć powiązanych ze sobą ogniw, że każde ogniwo jest albo odbiorcą albo dostawcą dla innego ogniwa i że powodzenie organizacji zależy od jakości współpracy tych ogniw. Pracownik myśli przede wszystkim o sobie

	i swoim interesie, bardzo często lekceważy lub zapomina o potrzebach i interesie osób, z którymi współpracuje. Nie angażuje się w działania na rzecz poprawy atmosfery, komunikacji z podmiotami z którymi współpracuje. Ma duże trudności w pracy zespołowej. Nie szanuje zdania innych.
B 11%-50%	Pracownik współpracuje z innymi podmiotami na poziomie zadowalającym. Zdarzają się skargi na Pracownika, że źle i trudno się z nim współpracuje. Pracownik wie, że jakość współpracy z innymi podmiotami wpływa na funkcjonowanie firmy, jednak ma problemy z aplikacją tej wiedzy w praktyce. Zdarza się, że zapomina lub lekceważy interesy, potrzeby podmiotów z którymi współpracuje. Nie czuje się zbyt dobrze pracując w zespole, nie potrafi elastycznie reagować na różne sytuacje lub różne typy ludzi, z którymi współpracuje pełniąc różne role zespołowe. Zdarza mu się nie szanować ludzi, z którymi współpracuje (np. w zespole).
C 51%-85%	Pracownik nie ma problemów z współpracą z innymi podmiotami oraz uważany jest przez innych za dobrego współpracownika. Wykazuje się dbałością o atmosferę, jakość komunikacji z podmiotami z którymi współpracuje. W swoich działaniach uwzględnia potrzeby i interesy podmiotów, z którymi współpracuje, w działaniach przedkłada cele firmy i zespołu ponad cele i interes własny. Dobrze pracuje w zespole, szanuje zdanie i opinie innych członków zespołu potrafi elastycznie reagować na większość pojawiających się sytuacji, pełniąc różne role zespołowe.
D 86%-100%	Pracownik bardzo dobrze czuje się współpracując z innymi i jest ceniony jako współpracownik przez innych. Rozumie, że sukces organizacji zależy od jakości współpracy pomiędzy poszczególnymi pracownikami i działami. Wyjaśnia tę zależność innym Pracownikom i przekonuje do jej realizacji w praktyce. Aktywnie pracuje nad jakością współpracy (atmosferą, komunikacją) z innymi pracownikami, z innymi działami. Cele firmy, zespołu przedkłada ponad indywidualne cele, w swoim działaniu zawsze uwzględnia potrzeby i interes podmiotów, z którymi współpracuje. Bardzo dobrze pracuje w zespole, szanuje zdanie innych, dba o to aby pracownicy podchodzili z szacunkiem i zrozumieniem do opinii innych osób.

8. STOSUNEK DO WSPÓŁPRACOWNIKÓW I KLIENTÓW. DZIELENIE SIĘ INFORMACJAMI

Poziom	Stosunek do współpracowników i klientów. Dzielanie się informacjami
A 0%-10%	W stosunkach z Pracownikami bywa nieuprzejmy i lekceważy ich potrzeby. Nie nawiązuje kontaktów z przełożonym i innymi Pracownikami, nawet gdy jest to konieczne do wykonania zadań lub wymaga tego interes Pracodawcy. Swoją chaotycznością, nieudzielaniem Pracownikom informacji niezbędnych do ich prawidłowego wykonywania tworzy sytuacje konfliktowe. Nie dzieli się z Pracownikami swoją wiedzą i doświadczeniem, co uniemożliwia poprawne wykonywanie ich zadań. Blokują przepływ informacji dla innych Pracowników, co przede wszystkim wynika z chęci wzmocnienia własnej pozycji.
B 11%-50%	Stosunek do pracowników jest uzależniony od jego nastroju. Kontakty z przełożonym i Pracownikami nawiązuje niechętnie, zbyt rzadko w stosunku do potrzeb. Zdarza się, że z powodu nie przekazywania Pracownikom wykonującym powierzone im zadania niezbędnych informacji mają oni problemy z ich wykonaniem. Wykorzystując swoje doświadczenie i posiadaną wiedzę zwykle pomaga Pracownikom w rozwiązywaniu problemów. Blokują przepływ informacji dla innych Pracowników, co wynika z chęci wzmocnienia własnej pozycji.
C 51%-85%	W stosunkach z pracownikami jest uprzejmy. Okazuje szacunek. Stara się sprostać ich wymaganiom. Inicjuje kontakty z przełożonym i innymi Pracownikami, gdy jest to

	konieczne do wykonania zadań lub wymaga tego interes Pracodawcy. Dzieli się z Pracownikami swoją wiedzą, doświadczeniem i informacjami niezbędnymi dla prawidłowego wykonywania przez nich powierzonych im zadań.
D 86%-100%	W stosunkach z Pracownikami jest uprzejmy i otwarty. W zespole jest koleżeński i uczynny, pomaga innym. Harmonijnie współpracuje z innymi. Kieruje się dobrze pojętą zasadą „wspólnego dobra” przekazując Pracownikom informacje, dzieląc się swoją wiedzą i doświadczeniem w celu osiągnięcia przez nich jak najlepszych wyników.

9. STOSUNEK DO KLIENTÓW

Poziom	Stosunek do klientów
A 0%-10%	W stosunkach z klientami i Pracownikami bywa nieuprzejmy i lekceważy ich potrzeby. Klienta traktuje jak intruza.
B 11%-50%	Stosunek do klientów jest uzależniony od jego nastroju. Generalnie pozytywnie nastawiony do potrzeb i problemów klientów. Generalnie stara się sprostać ich wymaganiom i oczekiwaniom.
C 51%-85%	W stosunkach z klientami jest uprzejmy. Okazuje szacunek. Jest pozytywnie nastawiony do potrzeb i problemów klientów. Stara się sprostać ich wymaganiom.
D 86%-100%	W stosunkach z klientami jest uprzejmy i otwarty, nastawiony na pełną realizację ich potrzeb.

10. DYSPOZYCYJNOŚĆ

Poziom	Dyspozycyjność
A 0%-10%	Pracownik poświęca na pracę tylko minimum czasu, jaki jest wymagany do właściwego wykonywania przydzielonych mu zadań, nawet jeżeli wiąże się to z potencjalnymi negatywnymi konsekwencjami w relacjach z klientami czy przełożonymi. Szuka okazji do skrócenia czasu pracy często kosztem jakości lub ilości jej wykonania. Nie poświęca dla firmy czasu dodatkowego nawet w sytuacjach trudnych i kryzysowych, wyraźnie oddziela czas pracy zawodowej od czasu wypoczynku. Zazwyczaj jest trudno uchwytyn pod telefonem poza godzinami pracy.
B 11%-50%	Pracownik poświęca wystarczającą ilość czasu na wykonywanie swoich zawodowych obowiązków, jednak pracuje tylko tyle ile musi. Rzadko pozostaje w ciągłym kontakcie telefonicznym z firmą/klientami po godzinach pracy. Nieprzymuszony nie jest otwarty na pozostawanie w pracy po regulaminowych godzinach (nawet w sytuacjach trudnych i kryzysowych); robi to sporadycznie.
C 51%-85%	Pracownik poświęca wystarczającą ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków, stale jest dostępny pod telefonem po godzinach pracy, dba o klientów firmy, pozostając z nimi w kontakcie nawet po godzinach pracy, jeżeli wymaga tego sytuacja. W sytuacjach kryzysowych stara się poświęcić swój czas wolny dla realizacji celów firmy.
D 86%-100%	Pracownik jest zawsze dyspozycyjny, jest otwarty na współpracę z firmą, z klientami. Dbając o ich interesy także podczas swojego czasu wolnego, chętnie i bez przymusu pozostaje w stałym kontakcie z firmą, z klientami, a w sytuacjach trudnych i kryzysowych zawsze służy swoją pomocą. Tłumaczy innym Pracownikom konieczność takich zachowań.

11. WYKONYWANIE POLECEŃ PRZEŁOŻONEGO

Poziom	Wykonywanie poleceń przełożonego
A 0%-10%	Pracownik ma trudności ze zrozumieniem i z zastosowaniem się do poleceń wydawanych przez przełożonego zwłaszcza tych dodatkowych, nie zadaje jednak w tym kierunku pytań w celu ich właściwego zrozumienia. Często lekceważy lub sprzeciwia się (bez podania stosownych argumentów) poleceniom przełożonego.
B 11%-50%	Pracownik czasami ma trudności z prawidłowym wypełnianiem poleceń służbowych, czasami ich nie wykonuje (zapomina, lekceważy, sprzeciwia się), mimo iż posiada w tym zakresie wymagane kompetencje. Czasami ma problemy z właściwym rozumieniem poleceń. Zadaje jednak w tym kierunku dodatkowe pytania co w konsekwencji prowadzi jednak do opóźnienia czasu ich wykonania.
C 51%-85%	Pracownik stosuje się do większości poleceń przełożonego oraz właściwie je rozumie i realizuje. Prawidłowo wykonuje powierzone mu zadania obowiązkowe i dodatkowe, realizuje większość poleceń przełożonego.
D 86%-100%	Pracownik nie ma żadnych trudności ze zrozumieniem i prawidłowym wykonaniem poleceń służbowych także tych dodatkowych.

12. INDYWIDUALNE PODEJŚCIE DO KLIENTA

Poziom	Indywidualne podejście do klienta
A 0%-10%	Pracownik ma jednakowe podejście do wszystkich klientów. Wypracowany styl pracy stosuje w każdej sytuacji i w odniesieniu do każdego klienta. Nie potrafi typować klientów i odpowiednio do tego typu zachowywać się. Ma duże problemy z określaniem rzeczywistych potrzeb klienta i z odpowiednim reagowaniem na nie. Nie podejmuje działań mających na celu poprawę stylu pracy z klientem, ignoruje reakcje i uwagi klienta. Obsługiwani przez niego kliencie mają zastrzeżenia do jego stylu pracy, metod działania itd.
B 11%-50%	Pracownik ma problemy z różnicowaniem podejścia do różnych typów klienta, chociaż podejmuje działania w tym kierunku. Często błędnie określa rzeczywiste potrzeby i oczekiwania klientów i ma trudności z odpowiednią reakcją na nie. Potrzebuje systematycznego wsparcia i porad w tym zakresie. Zdarzają się sytuacje, w których obsługiwani przez niego klienci wyrażają swoje niezadowolenie z procesu obsługi, z jego stylu pracy. Rzadko korzysta z opinii klientów, aby poprawiać swój styl pracy, metody działania.
C 51%-85%	Dobrze radzi sobie z większością klientów. Potrafi trafnie rozpoznawać ich potrzeby i odpowiednio reagować na nie. Ma podstawową wiedzę na temat postępowania z różnymi typami klientów i z powodzeniem wykorzystuje ją w praktyce. Potrzebuje wsparcia jedynie przy trudnych klientach. Ważne dla niego jest zadowolenie klienta. Większość klientów jest zadowolona ze współpracy z Pracownikiem.
D 86%-100%	Bardzo dobrze radzi sobie z określaniem rzeczywistych potrzeb i oczekiwań klienta oraz z reagowaniem na nie (nawet w przypadku trudnych klientów). Potrafi rozbudzać w kliencie dodatkowe potrzeby na usługi świadczone przez firmę. Posiada wszechstronną wiedzę na temat typów klientów i sposobów zachowania, postępowania wobec nich. Skutecznie wykorzystuje tę wiedzę w praktyce i chętnie dzieli się nią z innymi. Jego klienci są zadowoleni ze współpracy z nim, nie ma skarg na Pracownika z ich strony.