

**Załącznik nr 1A do arkusza obliczeniowego rocznej oceny pracownika niebędącego  
nauczycielem akademickim, zatrudnionego na Uniwersytecie Medycznym im. Karola  
Marcinkowskiego w Poznaniu**

**WZÓR ANKIETY DOTYCZĄCEJ ROCZNEJ OCENY PRACOWNIKÓW UNIwersYTETU  
NIEBĘDĄCYCH NAUCZYCIELAMI AKADEMICKIMI - NIEPEŁNIĄCYCH FUNKCJI  
KIEROWNICZYCH**

*Uwaga: Poniżej wskazano wzór ankiety wypełnianej przez bezpośredniego przełożonego/osobę oceniającą pracownika; w przypadku ankiety przeznaczonej do samooceny pracownika pytania ankietowe zostaną odpowiednio przeformułowane np. „Wskaż, które z podanych poniżej twierdzeń najlepiej charakteryzuje Twoją pracę/kompetencje w ocenianym roku kalendarzowym (...)”.*

**Informacje ogólne dot. ankiety:**

- 1) Poniższa ankieta dotycząca rocznej oceny pracownika zawiera 11 pytań jednokrotnego wyboru.
- 2) W odniesieniu do każdego pytania należy wybrać właściwą odpowiedź wstawiając znak „x” w polu do tego przeznaczonym, znajdującym się za treścią odpowiedzi. W przypadku, gdy na którekolwiek z pytań nr 1-11 udzielono odpowiedzi oznaczonej literą „A” lub „E” - należy obligatoryjnie sporządzić uzasadnienie takich ocen, w polu do tego przeznaczonym, znajdującym się w końcowej części ankiety. Jeżeli na żadne z pytań nie udzielono odpowiedzi „A” lub „E” – sporządzenie uzasadnienia przyznanych ocen nie jest obowiązkowe.
- 3) Odpowiedź na każde pytanie jest punktowana zgodnie z zasadami wynikającymi z Regulaminu rocznej oceny pracowników niebędących nauczycielami akademickimi.
- 4) O rocznej ocenie końcowej pracownika decyduje suma punktów wynikająca z odpowiedzi udzielonych w ankiecie przez bezpośredniego przełożonego/osobę oceniającą w ramach szczegółowych kryteriów rocznej oceny - po przeprowadzeniu rozmowy oceniającej; z uwzględnieniem wag poszczególnych kryteriów wskazanych w arkuszu obliczeniowym oceny rocznej.
- 5) Uwaga: **W ankiecie w odniesieniu do każdego pytania można zaznaczyć wyłącznie jedną odpowiedź; wybrana odpowiedź będzie stanowiła ocenę (odpowiednio: samoocenę, ocenę wstępną lub ocenę końcową) przyznaną pracownikowi w ramach danego kryterium oceny rocznej; przyznanie pracownikowi danej oceny nie jest równoznaczne z tym, że zostały spełnione wszystkie elementy opisu tejże oceny - wystarczy, że pracownik spełnia elementy opisu w przeważającym zakresie, lub że w kontekście brzmienia opisu danego kryterium, tj. treści pytania - wybrana ocena jest obiektywnie uzasadniona.**

## Ankieta:

1. W odniesieniu do kryterium oceny:

### ***Wiedza fachowa i znajomość odpowiednich przepisów prawa - których znajomość jest wymagana na danym stanowisku pracy oraz umiejętność ich stosowania***

wskaż, które z podanych poniżej twierdzeń najlepiej charakteryzuje pracę/kompetencje pracownika w ocenianym roku kalendarzowym:

- A.** *Pracownik nie posiada odpowiedniej wiedzy fachowej, aby prawidłowo wykonywać obowiązki służbowe. Świadczyć o tym może m.in. niewypełnianie części obowiązków lub częste popełnianie poważnych błędów merytorycznych w pracy. Pracownik często i w znacznym zakresie narusza obowiązujące przepisy.*
- B.** *Pracownik ma braki w wiedzy fachowej, co utrudnia mu realizację obowiązków służbowych - wymagana jest znaczna poprawa poziomu wiedzy fachowej lub znajomości odpowiednich przepisów prawa.*
- C.** *Pracownik ma wystarczającą wiedzę fachową do prawidłowego wykonywania obowiązków służbowych. Zapewniony jest wymagany na danym stanowisku poziom wiedzy fachowej i wymagany poziom znajomości przepisów prawa.*
- D.** *Pracownik posiada wiedzę fachową wykraczającą poza standard wymagany dla zajmowanego stanowiska pracy. Doskonale zna obowiązujące przepisy prawa dotyczące wykonywanych obowiązków. Nie popełnia błędów w rutynowych sprawach występujących na danym stanowisku pracy.*
- E.** *Pracownik to merytoryczny perfekcjonista; cechuje go rozległa wiedza fachowa i doskonała znajomość relewantnych przepisów prawa oraz imponująca umiejętność ich stosowania; pracownik istotnie wyróżnia się wiedzą fachową na tle swoich współpracowników oraz jest niezawodnym ekspertem w danej dziedzinie; z jego rad często korzystają współpracownicy; posiadanie tak dużej wiedzy fachowej sprawia, że pracownik nie ma żadnych obaw przed podjęciem nowych zadań.*

2. W odniesieniu do kryterium oceny:

### ***Znajomość i umiejętność stosowania się do wewnętrznych regulacji/ procedur dotyczących wykonywanych obowiązków***

wskaż, które z podanych poniżej twierdzeń najlepiej charakteryzuje pracę/kompetencje pracownika w ocenianym roku kalendarzowym:

- A.** *Pracownik nie posiada odpowiedniej wiedzy na temat przepisów i procedur wewnętrznych dotyczących wykonywanych obowiązków lub nie posiada umiejętności lub woli ich stosowania; pracownik często i w znacznym zakresie narusza wewnętrzne regulacje (np. narusza zasady wynikające z regulaminu organizacyjnego, regulaminu pracy itp.).*

- B. Pracownik ma braki w wiedzy na temat regulacji/procedur wewnętrznych lub w zakresie umiejętności ich stosowania lub zbyt często zdarza mu się świadomie ich nie przestrzegać - wymagana jest w tym obszarze istotna poprawa.*
- C. Pracownik prezentuje wymagany na danym stanowisku poziom znajomości przepisów i procedur wewnętrznych i generalnie stosuje się do nich w sposób prawidłowy (mogą zdarzać się pewne niedociągnięcia/braki w ocenianym obszarze ale ich waga jest znikoma w kontekście jakości świadczonej pracy).*
- D. Pracownik bardzo dobrze zna wewnętrzne przepisy i procedury uczelniane dotyczące wykonywanych obowiązków i bez zarzutu stosuje się do nich w swojej pracy; prezentuje w tym zakresie umiejętności wykraczające poza standard wymagań dla zajmowanego stanowiska pracy.*
- E. Pracownik perfekcyjnie opanował wewnętrzne regulacje dotyczące wykonywanych obowiązków; wyraźnie wyróżnia się wśród innych doskonałą wiedzą w zakresie przepisów wewnętrznych i obowiązujących procedur dotyczących wykonywanych obowiązków; pracownik bezbłędnie stosuje się do wewnętrznych regulacji i procedur obowiązujących na Uczelni; z jego rad często korzystają inni pracownicy, jest w tym zakresie ekspertem.*

3. W odniesieniu do kryterium oceny:

**Wykorzystywanie zasobów pracy - znajomość obsługi narzędzi i rozwiązań technicznych stosowanych na danym stanowisku pracy np. znajomość obsługi komputera, oprogramowania, uczelnianych systemów informatycznych**

wskaż, które z podanych poniżej twierdzeń najlepiej charakteryzuje pracę/kompetencje pracownika w ocenianym roku kalendarzowym:

- A. Pracownik nie potrafi efektywnie wykorzystywać zasobów pracy. Nie umie obsługiwać narzędzi pracy wykorzystywanych na jego stanowisku. Unika ich wykorzystywania lub wykorzystuje je w sposób niewłaściwy, powoduje ich awarie i uszkodzenia.*
- B. Pracownik ma problemy z właściwym korzystaniem z zasobów pracy. Nie zawsze poprawnie obsługuje narzędzia pracy używane na jego stanowisku. Brakuje mu wiedzy, aby wykorzystać ich pełne możliwości. Wymagana jest istotna poprawa w tym zakresie.*
- C. Pracownik w wystarczającym zakresie potrafi korzystać z zasobów pracy - prezentuje podstawowe wymagane umiejętności obsługi urządzeń technicznych stosowanych na danym stanowisku pracy, np. komputera, oprogramowania, uczelnianych systemów informatycznych; nie występują istotne braki/niedociągnięcia w tym zakresie wpływające znacznie na jakość świadczonej pracy.*
- D. Pracownik bardzo dobrze wykorzystuje zasoby pracy - posiada wysokie umiejętności obsługi urządzeń technicznych stosowanych na danym stanowisku pracy; jest w stanie samodzielnie pokonywać różnorodne trudności techniczne, które mogą wystąpić w trakcie ich użytkowania; prezentuje w tym zakresie umiejętności wykraczające poza standard wymagań dla zajmowanego stanowiska pracy.*

*E. Pracownik posiada doskonałe umiejętności praktyczne i imponującą wiedzę w przedmiocie obsługi technicznej urządzeń/rozwiązań technicznych stosowanych na danym stanowisku pracy, np. komputera, oprogramowania, uczelnianych systemów informatycznych; w zakresie umiejętności praktycznych pracownik wyróżnia się na tle innych pracowników; w codziennej pracy nigdy nie zapomina o technicznych/systemowych aspektach procesów realizowanych na Uczelni; jest bezbłędny w obsłudze urządzeń/ systemów; z jego rad i pomocy w zakresie użytkowania zasobów pracy często korzystają inni pracownicy. Stale nabywa nowe umiejętności w tym zakresie. Ma odwagę i chęć do posługiwania się nowymi rozwiązaniami technologicznymi. □*

4. W odniesieniu do kryterium oceny:

**Rzetelność i skuteczność:**

- 1) Odpowiedzialność za powierzone zadania i wywiązywanie się z obowiązków;**
- 2) Dokładność, staranność i sumiennność w wykonywaniu zadań;**
- 3) Efektywność wykonywania obowiązków - umiejętność doprowadzania wykonywanych zadań do końca;**
- 5) Sprawdzanie poprawności wykonania własnej pracy.**

wskaż, które z podanych poniżej twierdzeń najlepiej charakteryzuje pracę/kompetencje pracownika w ocenianym roku kalendarzowym:

- A. Pracownik wykonuje pracę w sposób nierzetelny i nieefektywny. Nie wypełnia wielu ze swoich obowiązków lub wypełnia je w sposób niepoprawny. Nie sprawdza swojej pracy i nie zauważa wielu popełnionych błędów. Nie potrafi doprowadzić do zakończenia wielu z powierzonych mu zadań. □*
- B. Pracownik niektóre ze swoich obowiązków wykonuje nierzetelnie i mało skutecznie. Nie realizuje części przydzielonych zadań lub wypełnia je w sposób niepoprawny i niestaranny. Często nie sprawdza swojej pracy i nie zauważa popełnionych błędów. Niektórych z powierzonych mu zadań nie doprowadza do zakończenia. Wymagana jest istotna poprawa. □*
- C. Pracownik pracuje w sposób rzetelny i skuteczny. Rutynowe zadania wypełnia najczęściej w sposób bezbłędny. Potrafi dostrzec i poprawić popełnione błędy. Zwykle powierzone zadania doprowadza do zakończenia. □*
- D. Pracownik pracuje w sposób bardzo rzetelny i skuteczny. Zarówno typowe jak i trudniejsze zadania najczęściej wykonuje bezbłędnie. Sam dostrzega i poprawia popełnione błędy. Dbą o każdy szczegół wykonywanych zadań. Najczęściej każde z powierzonych mu zadań doprowadza do ich zakończenia. Prezentowana rzetelność i skuteczność wykracza poza standard wymagań dla zajmowanego stanowiska. □*
- E. Pracownik jest wzorem w zakresie efektywnej i starannej pracy. Pracownik jest wyjątkowo rzetelny i efektywny - wyróżnia się w tym zakresie na tle innych pracowników. Błędy w pracy zdarzają się mu niezwykle rzadko. Świetnie wykonuje wszystkie z przydzielonych mu zadań, bez względu na stopień ich trudności. Jest skrupulatny i dociekliwy. Wszystkie podjęte zadania doprowadza do zakończenia. □*

5. W odniesieniu do kryterium oceny:

**Terminowość:**

- 1) Realizacja zadań objętych zakresem obowiązków lub zleconych do wykonania przez przełożonego w wyznaczonym terminie oraz w terminie określonym przepisami prawa;**
- 2) Przekazywanie zadań współpracownikom w terminie zapewniającym czas na ich dalszą realizację;**
- 3) Sygnalizowanie zagrożenia nieterminowej realizacji zadań i proponowanie środków zaradczych;**
- 4) Brak nieuzasadnionych opóźnień w wykonywaniu standardowych obowiązków;**
- 5) Brak zbędnej zwłoki w wykonywaniu poleceń przełożonego.**

wskaż, które z podanych poniżej twierdzeń najlepiej charakteryzuje pracę/kompetencje pracownika w ocenianym roku kalendarzowym:

- A. Pracownik zwykle nie realizuje swoich zadań w terminie. Zawsze zwleka z wykonaniem wydanych przez przełożonego poleceń. Nie zgłasza zagrożeń dotyczących nieterminowej realizacji zadań.**
- B. Pracownik często nie realizuje swoich zadań w terminie. Zwleka z wykonaniem wydanych przez przełożonego poleceń. W wielu wypadkach nie zgłasza zagrożeń dotyczących nieterminowej realizacji zadań.**
- C. Pracownik generalnie realizuje zadania w terminie. Polecenia przełożonego wykonuje bez zwłoki. Zgłasza przełożonemu zagrożenia dotyczące nieterminowej realizacji zadań.**
- D. Pracownik zawsze realizuje swoje zadania w wyznaczonym terminie. Zawsze zgłasza zagrożenia dotyczące nieterminowej realizacji zadań i potrafi zaproponować rozwiązanie zaistniałej sytuacji. Pracuje sprawnie - terminowo. Prezentowana dbałość o szybkie i sprawne wykonywanie zadań wykracza poza standard wymagań dla zajmowanego stanowiska.**
- E. Pracownik zawsze realizuje swoje zadania w terminie, bardzo często kończąc je przed wyznaczonym czasem. Wszystkie polecenia przełożonego wykonuje bez zwłoki. Zawsze zgłasza zagrożenia dotyczące nieterminowej realizacji zadań i proponuje rozwiązanie zaistniałej sytuacji. Brak jakichkolwiek opóźnień w realizacji zadań**

6. W odniesieniu do kryterium oceny:

**Inicjatywa, kreatywność, elastyczność:**

- 1) Zgłaszanie rozwiązań i podejmowanie działań mających na celu usprawnienie pracy własnej, zespołu lub jednostki organizacyjnej;**
- 2) Umiejętność dostrzegania i rozwiązywania problemów powstałych przy realizacji zadań;**
- 3) Elastyczność w myśleniu i działaniu, otwartość na zmiany i nowe rozwiązania;**
- 4) Gotowość do podejmowania nowych zadań;**

- 5) Zaangażowanie w realizację zadań wykraczających poza zakres obowiązków;**  
**6) Adaptacja do zmieniających się warunków pracy.**

wskaż, które z podanych poniżej twierdzeń najlepiej charakteryzuje pracę/kompetencje pracownika w ocenianym roku kalendarzowym:

- A.** *Pracownik nigdy nie wykazuje własnej inicjatywy i kreatywności, poprzestając wyłącznie na rutynowym wykonywaniu swoich obowiązków i poleceń przełożonego. Nigdy nie podejmuje się dodatkowych obowiązków wykraczających poza dotychczas wykonywane. Często nie potrafi znaleźć rozwiązań powstałych problemów. Nigdy nie widzi potrzeby wprowadzania jakichkolwiek usprawnień w pracy. Zawsze negatywnie reaguje na zmiany dotyczące sposobu i organizacji pracy (własnej lub jednostki organizacyjnej).*
- B.** *Pracownik rzadko wykazuje własną inicjatywę i kreatywność, poprzestaje zwykle na rutynowym wykonywaniu swoich obowiązków i poleceń przełożonego. Na ogół nie podejmuje się dodatkowych obowiązków, wykraczających poza dotychczas wykonywane. Z trudnością znajduje rozwiązania powstałych problemów. Zwykle nie widzi potrzeby wprowadzania jakichkolwiek usprawnień w pracy. Negatywnie lub z dużą nieufnością reaguje na zmiany dotyczące sposobu i organizacji pracy.*
- C.** *Pracownik wykazuje umiarkowaną inicjatywę i kreatywność. Zgłasza pomysły dotyczące usprawnienia swojej pracy. Zwykle znajduje rozwiązania pojawiających się problemów. Dostrzega konieczność zmian w organizacji i sposobie pracy. Jeżeli sytuacja tego wymaga, podejmuje się zadań spoza zakresu jego obowiązków.*
- D.** *Pracownik wykazuje dużą inicjatywę i kreatywność. Zgłasza często propozycje usprawnień w pracy. Rozwiązuje większość zaistniałych problemów. Do nowych zadań podchodzi z entuzjazmem. Pracownik efektywnie wykorzystuje w swojej pracy nowe i istotne informacje. Z własnej inicjatywy podejmuje się dodatkowych obowiązków. Prezentowana inicjatywa, kreatywność i elastyczność wykraczają poza standard wymagań dla zajmowanego stanowiska.*
- E.** *Pracownik przejawia wyjątkową inicjatywę, kreatywność i elastyczność. Prezentuje wzorową postawę w tym zakresie. Zgłaszane przez niego pomysły poprawiają znacznie jakość pracy, zarówno jego samego jak i całej jednostki organizacyjnej. Z łatwością rozwiązuje wszelkie zaistniałe problemy. Często potrafi znajdować nieszablonowe a efektywne rozwiązania. Podejmuje się każdego nowego zadania. Z własnej inicjatywy i z wielkim zaangażowaniem podejmuje się dodatkowych obowiązków. Łatwo adaptuje się do zmieniających się warunków pracy.*

7. W odniesieniu do kryterium oceny:

**Planowanie i organizacja pracy własnej, samodzielność:**

- 1) Efektywne zarządzanie czasem pracy;**
- 2) Umiejętność określenia celów, priorytetów i ram czasowych ich realizacji;**
- 3) Odpowiedzialność za podejmowane działania;**
- 4) Umiejętność samodzielnego myślenia, analizowania, wyciągania wniosków;**
- 5) Umiejętność realizowania zadań bez pomocy i nadzoru innych osób;**

**6) Systematyczność;**

**7) Samodzielność w podejmowaniu decyzji w ramach wykonywanych zadań oraz posiadanych uprawnień.**

wskaż, które z podanych poniżej twierdzeń najlepiej charakteryzuje pracę/kompetencje pracownika w ocenianym roku kalendarzowym:

- A.** Pracownik nie potrafi sam zaplanować swojej pracy. Swoje obowiązki wykonuje niesystematycznie. Wymaga stałego nadzoru ze strony przełożonego i potrzebuje wsparcia ze strony współpracowników w wypełnianiu swoich obowiązków. Nie jest zdolny do samodzielnego określania celów, priorytetów i ram czasowych ich realizacji. Nie podejmuje się realizacji zadań bez wyraźnego polecenia i nie kontynuuje pracy bez nadzoru przełożonego. Nie jest zdolny do samodzielnej analizy posiadanych informacji i wyciągania wniosków w zakresie realizowanych zadań.
- B.** Pracownik ma problem z zaplanowaniem swojej pracy. Zdarza mu się wykonywać swoje obowiązki niesystematycznie. Często nie potrafi sam prawidłowo określić celów do zrealizowania, hierarchii ich ważności i terminów realizacji. Pracownik przy realizacji obowiązków często wymaga nadzoru i wsparcia ze strony przełożonego lub współpracowników. Często nie jest zdolny do samodzielnej analizy posiadanych informacji i wyciągania wniosków w zakresie realizowanych zadań. Nie zawsze zależy mu na osiągnięciu wyznaczonych celów. Potrzebuje szczegółowych wytycznych do wykonania zadania.
- C.** Pracownik zwykle samodzielnie planuje i organizuje swoją pracę. Wymaga tylko niewielkiego nadzoru i wsparcia ze strony przełożonego lub współpracowników. Wykonuje swoje obowiązki systematycznie. W większości przypadków potrafi określić hierarchię ważności celów i określić ramy czasowe ich realizacji. Efektywnie zarządza czasem swojej pracy. Wykazuje się samodzielną analizą posiadanych informacji i wyciąganiem wniosków w zakresie realizowanych zadań. Jego działania nastawione są na osiągnięcie wyznaczonych celów. Potrzebuje pomocy jedynie przy nowych lub niestandardowych zadaniach.
- D.** Pracownik najczęściej samodzielnie potrafi zaplanować i zorganizować swoją pracę, uwzględniając hierarchię ważności celów i określając ramy czasowe ich realizacji. Wykonuje swoje obowiązki systematycznie. Nie wymaga bieżącego nadzoru ze strony przełożonego i bardzo rzadko korzysta z jego wsparcia lub współpracowników przy wypełnianiu obowiązków. Analizuje posiadane informacje i na tej podstawie wyciąga prawidłowe wnioski. Nastawiony jest na osiągnięcie wyznaczonych celów. Samodzielnie podejmuje decyzje w ramach wykonywanych zadań oraz posiadanych uprawnień. Prezentowana samodzielność i poziom zorganizowania pracy własnej wykracza poza standard wymagań dla zajmowanego stanowiska.
- E.** Pracownik prezentuje wzorowy poziom zorganizowania pracy własnej i pełną samodzielność w wykonywanych obowiązkach. Wyróżnia się w tym zakresie na tle innych osób. Pracownik samodzielnie planuje swoją pracę. Wykonuje swoje obowiązki systematycznie. Nie wymaga bieżącego nadzoru ze strony przełożonego i wsparcia ze strony współpracowników przy realizacji obowiązków. Doskonale określa hierarchię ważności celów i ramy czasowe ich realizacji. Zawsze samodzielnie analizuje posiadane informacje i na tej podstawie wyciąga prawidłowe wnioski. Zawsze samodzielnie rozwiązuje pojawiające się problemy. Podejmuje trafne decyzje (w ramach formalnie

posiadanych uprawnień), bez zbędnych konsultacji ze swoim przełożonym. Przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za każdą podjętą decyzję.

8. W odniesieniu do kryterium oceny:

**Stosunek do współpracowników:**

- 1) Umiejętność pracy w zespole, zaangażowanie w zadania zespołu;**
- 2) Stosunek do współpracowników, poszanowanie ich opinii oraz lojalność wobec nich;**
- 3) Umiejętność wyrażania własnego zdania, umiejętność argumentacji;**
- 4) Umiejętność wypracowania kompromisów, otwartość na sugestie i pomysły innych;**
- 5) Umiejętność dzielenia się własnym doświadczeniem i zdobytymi informacjami z innymi członkami zespołu;**
- 6) Dbanie o pozytywną atmosferę w zespole, bezkonfliktowość, kultura osobista;**
- 7) Zrozumienie celu i korzyści wynikających ze wspólnego realizowania zadań;**
- 8) Dyspozycyjność.**

wskaż, które z podanych poniżej twierdzeń najlepiej charakteryzuje pracę/kompetencje pracownika w ocenianym roku kalendarzowym:

- A.** *Pracownik nie potrafi pracować w zespole. Swoim zachowaniem i postawą utrudnia i dezorganizuje pracę całego zespołu. Nie angażuje się w realizację zadań. Jest obok grupy. Unika kontaktu. Nie słucha i nie szanuje opinii współpracowników, wykazuje się brakiem lojalności wobec nich. Swoim zachowaniem powoduje konflikty i zwykle nie zależy mu na znalezieniu kompromisu. Nie chce przedstawić swojego zdania. Nie dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniem. Dbą wyłącznie o własne dobro. Korzysta jedynie z wyników wypracowanych przez zespół.*
- B.** *Pracownik nie przejawia chęci do pracy zespołowej, wykonuje ją jedynie na polecenie przełożonego. Ma problem z wysłuchaniem opinii współpracowników i wypracowaniem kompromisu. Z trudem przedstawia swoje zdanie w danej sprawie. Niezbyt chętnie dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniem. Często kieruje się własnym dobrem, a nie dobrem całego zespołu. Nie pomaga w realizacji zadań innym pracownikom lub pomaga tylko na polecenie przełożonego. W pracy uwzględnia jedynie swoje cele i interesy. Korzysta jedynie z wyników wypracowanych przez zespół. Nie zgłasza własnych wniosków.*
- C.** *Pracownik dobrze sprawdza się w pracy zespołowej. Uwzględnia potrzeby i interesy pozostałych osób przy realizacji zadań. Poproszony dzieli się swoimi doświadczeniami i posiadaną wiedzą. Potrafi uzasadnić swoje racje. Dbą o dobrą atmosferę oraz dobre relacje. W kwestiach spornych dąży do kompromisu. Pomaga w realizacji zadań innym pracownikom. Respektuje opinię innych i godzi się na wypracowane wspólnie rozwiązania. Zazwyczaj jest dyspozycyjny.*
- D.** *Pracownik bardzo dobrze sprawdza się w pracy zespołowej. Angażuje się w pracę zespołu. Uwzględnia potrzeby i interesy pozostałych osób przy realizacji zadań. Respektuje opinie współpracowników i potrafi znaleźć kompromis. Pomaga w realizacji zadań innym pracownikom. Dbą o dobrą atmosferę oraz dobre relacje. Chętnie dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniem. Zgłasza własne pomysły i uzasadnia je merytorycznie. Zachęca innych do działań na rzecz osiągnięcia celów zespołu. Jest osobą*

dyspozycyjną. Prezentowane umiejętności pracy zespołowej wykraczają poza standard wymagań dla zajmowanego stanowiska. □

- E. Pracownik doskonale sprawdza się w pracy zespołowej i mocno angażuje się w pracę zespołu. W wielu sytuacjach jest podporą całego zespołu, często przejmując rolę jego lidera. Zawsze potrafi rozładować napiętą sytuację i wypracować kompromis. Z własnej inicjatywy dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniem. Respektuje stanowisko innych. Dbą o dobrą atmosferę oraz dobre relacje. Zgłasza własne pomysły i uzasadnia je merytorycznie. Zachęca innych do działań na rzecz osiągnięcia celów zespołu. Zawsze można na niego liczyć, zawsze pomaga w realizacji zadań innym. Jest osobą dyspozycyjną. □

9. W odniesieniu do kryterium oceny:

**Jakość obsługi interesantów zewnętrznych (np. kontrahentów Uczelni) i wewnętrznych (np. pracowników innych jednostek naukowych, dydaktycznych, administracji):**

- 1) Właściwe stosowanie obowiązujących przepisów i procedur w zakresie spraw, z którymi zwracają się interesanci;**
- 2) Udzielanie kompletnej i wyczerpującej informacji w każdej sytuacji (w tym w sytuacjach trudnych i niestandardowych) w sposób zrozumiały dla odbiorcy;**
- 3) Gotowość do pomocy - wykorzystywanie własnych umiejętności i wiedzy do obsługi interesantów wewnętrznych i zewnętrznych;**
- 4) Zdolność do sprawnego reagowania na potrzeby interesantów;**
- 5) Kultura osobista w kontaktach z interesantami**

wskaż, które z podanych poniżej twierdzeń najlepiej charakteryzuje pracę/kompetencje pracownika w ocenianym roku kalendarzowym:

- A.** Pracownik nie potrafi obsługiwać interesantów. Zwykle jest do nich nastawiony negatywnie. W sprawach trudniejszych, wymagających więcej czasu i zaangażowania, w ogóle nie wykazuje chęci wysłuchania i zapoznania się z ich problemami. Zazwyczaj odsyła interesantów do innych jednostek organizacyjnych lub osób, w celu rozwiązania problemu. Protekcyjnie traktuje interesantów. Nie reaguje na skargi. Nie traktuje w równy sposób wszystkich interesantów. Okazuje brak cierpliwości. Wykazuje się niekompetencją. Przy obsłudze interesantów często nie przestrzega obowiązujących przepisów i procedur oraz udziela błędnych informacji. □
- B.** Pracownik ma często trudności z obsługą interesantów. Zdarzają mu się sytuacje, w których wykazuje do nich negatywne nastawienie. W sprawach trudniejszych, wymagających więcej czasu i zaangażowania, nie wykazuje chęci wysłuchania i zapoznania się z ich problemami. Zdarza się, że odsyła interesantów do innych jednostek organizacyjnych lub osób, w celu rozwiązania problemu. Często zdarza się, że protekcyjnie traktuje interesantów. Nie reaguje na skargi. Nie traktuje w równy sposób wszystkich interesantów. □
- C.** Pracownik dobrze obsługuje interesantów. Przestrzega obowiązujących przepisów i procedur. Udziela poprawnych i wyczerpujących informacji. Jest pomocny w rozwiązywaniu problemów zgłaszanych przez interesantów. W relacjach zachowuje się w sposób taktowny, wykazujący szacunek i zrozumienie drugiej osoby.

Wyjaśnia skomplikowane procedury. Traktuje w równy sposób wszystkich interesantów.

- D.** Pracownik bardzo dobrze obsługuje interesantów. Jest zawsze pozytywnie do nich nastawiony. W równy sposób traktuje wszystkich interesantów. W relacjach zachowuje się w sposób taktowny, wykazujący szacunek i zrozumienie drugiej osoby. Angażuje się w rozwiązanie trudniejszych i czasochłonnych spraw. Przestrzega obowiązujących przepisów i procedur oraz udziela poprawnych informacji. Pracownik jasno i precyzyjnie przekazuje informacje. Wyjaśnia skomplikowane procedury. Potrafi aktywnie słuchać i umożliwia interesantowi przedstawienie własnych racji. Aktywnie dąży do rozwiązywania problemów. Wysoka jakość obsługi interesantów wykracza poza standard wymagań dla zajmowanego stanowiska.
- E.** Pracownik wzorowo obsługuje interesantów. Jest zawsze pozytywnie do nich nastawiony. W równy sposób traktuje wszystkich interesantów. W relacjach zachowuje się w sposób taktowny, wykazujący szacunek i zrozumienie drugiej osoby. Angażuje się w rozwiązanie trudniejszych i czasochłonnych spraw. Przestrzega obowiązujących przepisów i procedur oraz udziela poprawnych informacji. Wyjaśnia skomplikowane procedury. Potrafi aktywnie słuchać. Umożliwia interesantowi przedstawienie własnych racji. Analizuje skargi i stara się je rozpatrzyć. Aktywnie dąży do rozwiązywania problemów. Jest osobą, z którą inni szczególnie chętnie się kontaktują. Wyróżnia się w tym zakresie na tle innych pracowników i stanowi dla nich wzór. Radzi sobie w niestandardowych sytuacjach związanych z obsługą interesantów.

10. W odniesieniu do kryterium oceny:

**Identyfikacja z Uczelnią:**

- 1) Szacunek dla miejsca pracy (dbanie o powierzone mienie, ekonomiczne wykorzystywanie zasobów);**
- 2) Godne reprezentowanie Uczelni poprzez odpowiednie zachowania i postawę (np. odpowiednia prezencja – w tym schludny, adekwatny do zajmowanego stanowiska ubiór)**

wskaż, które z podanych poniżej twierdzeń najlepiej charakteryzuje pracę/kompetencje pracownika w ocenianym roku kalendarzowym:

- A.** Pracownik nie ma żadnego szacunku dla miejsca pracy. Przez lekceważenie bądź złą wolę naraża Uniwersytet na niepotrzebne straty; nie dba o powierzone mu mienie i marnuje powierzone zasoby. Pracownik prezentuje niedbały, nieadekwatny do zajmowanego stanowiska wygląd lub strój. Nie dba o higienę ani o elementarny porządek w miejscu pracy.
- B.** Pracownik co do zasady stara się dbać o powierzone mienie i zasoby, ale jego postawa w tym zakresie wymaga istotnej poprawy. Zdarza mu się narażać Uniwersytet na niepotrzebne straty. Wymagana jest istotna poprawa postawy pracownika w odniesieniu do wymogów schludnego stroju, czystości, porządku w miejscu pracy oraz właściwej prezencji.
- C.** Pracownik zazwyczaj w wystarczającym stopniu dba o powierzone mienie i zasoby. Zwykle nie naraża Uczelni na niepotrzebne straty. Zwykle zachowane są podstawowe

wymogi dotyczące odpowiedniej prezencji, schludnego stroju, czystości, porządku w miejscu pracy. Ewentualne niedociągnięcia w ocenianym obszarze występują stosunkowo rzadko lub są niewielkie. □

- D.** Pracownik bardzo ekonomicznie i rozsądnie dysponuje powierzonymi mu zasobami. Najczęściej przykładą dużą wagę, żeby nie narażać Uczelni na jakiegokolwiek (nawet najmniejsze) zbędne koszty, straty. Najczęściej dba o powierzone mu mienie z dużą starannością. Najczęściej przestrzega wymogów dot. schludnego stroju, czystości, porządku w miejscu pracy oraz bardzo dba o właściwą prezencję. Ewentualne, drobne niedociągnięcia w ocenianym obszarze występują bardzo rzadko. □
- E.** Pracownik zawsze prezentuje wzorową postawę w kontekście okazywania należytego szacunku dla miejsca pracy. Nigdy nie marnuje jakiegokolwiek powierzonych mu zasobów, zawsze dba o ekonomiczne, celowe i efektywne ich wykorzystywanie. Jest w tym zakresie bezbłędny. Wyróżnia się w przedmiotowym zakresie na tle innych pracowników. Jest dla współpracowników przykładem właściwej prezencji w miejscu pracy. Zawsze przestrzega wymogów dot. schludnego stroju i czystości. Zawsze zachowuje perfekcyjny porządek w miejscu pracy. □

**11.** W odniesieniu do kryterium oceny:

**Umiejętność skutecznej komunikacji:**

- 1) Umiejętność jasnego, precyzyjnego, zrozumiałego i rzeczowego przekazywania informacji;**
- 2) Umiejętność doboru właściwego kanału komunikacji (pismo, poczta elektroniczna, informacja ustna) i dostosowania treści i formy informacji do odbiorcy, poprawność wypowiedzi ustnych i sporządzanych dokumentów;**
- 3) Rozumienie otrzymywanych informacji i stosowna reakcja na nie;**
- 4) Komunikacja z przełożonym (sygnalizowanie powstałych problemów, raportowanie o stopniu realizacji powierzonych zadań, itp.);**
- 5) Zapewnienie sprawnego przepływu informacji niezbędnych do realizacji zadań poszczególnych osób, zespołów, jednostek organizacyjnych; dzielenie się informacjami z osobami, dla których będą one stanowiły istotną pomoc w realizowanych przez nie zadaniach;**
- 6) Umiejętność aktywnego słuchania rozmówcy i wyjaśniania nieporozumień.**

wskaż, które z podanych poniżej twierdzeń najlepiej charakteryzuje pracę/kompetencje pracownika w ocenianym roku kalendarzowym:

- A.** Pracownik nie posiada umiejętności skutecznej komunikacji. Wyraża się w sposób mało precyzyjny i chaotyczny, często niezrozumiały dla odbiorców. Nie potrafi poprawnie zredagować informacji pisemnej. Popętnia błędy gramatyczne i logiczne. Nie rozumie i błędnie interpretuje otrzymywane informacje i polecenia. Nie wyjaśnia powstałych wątpliwości. Nie informuje przełożonego o stopniu realizacji powierzonych zadań, nie zgłasza problemów. Nie umie słuchać innych pracowników lub unika z nimi kontaktów. □
- B.** Pracownik ma problemy z komunikacją. Często wyraża się w sposób mało precyzyjny i chaotyczny, niezrozumiały dla odbiorców. Popętnia błędy redagując komunikaty pisemne. Czasami nie rozumie i błędnie interpretuje otrzymywane informacje

*i polecenia. W niewystarczającym zakresie informuje przełożonego o stopniu realizacji powierzonych zadań i powstałych problemach. Nie zawsze potrafi wysłuchać innych pracowników, często unika z nimi kontaktów. □*

- C. Pracownik w stopniu wystarczającym prawidłowo komunikuje się z innymi. W rutynowych sprawach formułowane przez niego wypowiedzi i informacje pisemne są poprawne. Potrafi wysłuchać innych osób i rozumie przekazywane mu informacje. Zwykle informuje przełożonego o stopniu realizacji powierzonych zadań i powstałych problemach. □*
- D. Pracownik bardzo dobrze komunikuje się z innymi. Zawsze wyraża się w sposób precyzyjny i zrozumiały dla wszystkich, również w skomplikowanych sprawach. Umie dostosować formę komunikacji do odbiorcy. Poprawnie redaguje informacje pisemne. Nie ma problemu ze zrozumieniem otrzymywanych komunikatów. Zapewnia sprawny przepływ informacji niezbędnych do realizacji zadań poszczególnych osób, zespołów, jednostek organizacyjnych itp. Jest pomocny w rozwiązywaniu zgłaszanych problemów. Informuje przełożonego o stopniu realizacji powierzonych zadań i powstałych problemach. Prezentowany wysoki poziom umiejętności komunikacji wykracza poza minimalny standard wymagań dla zajmowanego stanowiska. □*
- E. Pracownik zawsze bezbłędnie komunikuje się z innymi. Wyraża się w sposób precyzyjny i zrozumiały dla wszystkich, bez względu na rodzaj sytuacji i stopień skomplikowania sprawy. Zawsze posługuje się poprawnym językiem, nie popełnia błędów gramatycznych i logicznych. Objętość redagowanych przez niego informacji pisemnych jest odpowiednia do rodzaju sprawy. Upewnia się, że treść jego komunikatów jest zrozumiała przez odbiorców. Zapewnia sprawny przepływ informacji niezbędnych do realizacji zadań poszczególnych osób, zespołów, jednostek organizacyjnych itp. Z każdym rozmówcą potrafi nawiązać kontakt, cierpliwie wysłuchać, stworzyć życzliwą atmosferę. Zawsze informuje przełożonego o stopniu realizacji powierzonych zadań i powstałych problemach. Wyróżnia się w tym zakresie wśród innych pracowników i stanowi dla nich przykład. □*

### **Uzasadnienie ocen skrajnych**

***(Jeżeli w powyższej ankiecie na jakiegokolwiek pytanie udzielono odpowiedzi „A” lub „E” - podanie uzasadnienia przyznanej oceny jest obligatoryjne; należy wskazać konkretne powody potwierdzające prawidłowość wystawionej oceny, tj. przykłady konkretnych zachowań lub sytuacji potwierdzających zasadność wystawionej oceny. Jeżeli na żadne z pytań nie udzielono odpowiedzi „A” lub „E” – sporządzenie uzasadnienia przyznanych ocen nie jest obowiązkowe):***

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....