rcponline

ARKUSZ OCENY PRACOWNIKA — PRZYKŁAD OPISOWEJ OCENY

PRZYKŁAD WYPEŁNIENIA. Dane osoby, firmy i liczby są fikcyjne. Pokazują, jak uzasadniać oceny konkretnymi zachowaniami i wynikami z okresu oceny. Pusty arkusz do pobrania: rcponline.pl/arkusz-oceny-pracownika-wzor.

Dane	
Imię i nazwisko pracownika	Anna Przykładowa
Stanowisko / dział	Specjalistka ds. obsługi klienta / Dział obsługi klienta
Oceniający (imię, nazwisko, stanowisko)	Jan Wzorcowy, kierownik działu obsługi klienta
Okres objęty oceną	od 01.01.2026 do 31.12.2026
Rodzaj oceny	☒ okresowa (roczna) ☐ po okresie próbnym ☐ inna
Data rozmowy oceniającej	15.01.2027

Część I. Kryteria oceny

Skala: 5 — wybitnie 4 — powyżej oczekiwań 3 — zgodnie z oczekiwaniami 2 — częściowo 1 — poniżej oczekiwań

Kryterium	Na co patrzymy	Ocena 1–5	Uzasadnienie / przykłady
Jakość pracy	dokładność, liczba błędów, zgodność z procedurami	4	Rzetelnie prowadzi zgłoszenia: na 1 240 spraw w roku 9 wymagało poprawek (cel: najwyżej 20). Dokładnie stosuje procedurę reklamacyjną; błędy dotyczyły głównie terminów zwrotu w I kwartale.
Terminowość i efektywność	realizacja zadań w terminie, organizacja czasu pracy	3	Odpowiada na zgłoszenia średnio w 6 godzin roboczych przy standardzie 8 godzin. W okresie szczytu (listopad–grudzień) część spraw przechodziła na kolejny dzień — warto lepiej planować priorytety.
Wiedza i umiejętności zawodowe	znajomość stanowiska, narzędzi i przepisów	4	Dobrze zna ofertę i system zgłoszeń, w maju ukończyła szkolenie z obsługi reklamacji. Jest pierwszą osobą, do której zespół zwraca się z pytaniami o warunki gwarancji.
Współpraca	praca w zespole, dzielenie się wiedzą	5	Przygotowała bazę odpowiedzi na 30 najczęstszych pytań, z której korzysta cały dział. Wdrożyła dwie nowe osoby, które po miesiącu pracowały samodzielnie.
Komunikacja	jasność, kultura, przekazywanie informacji	4	Pisze jasno i uprzejmie; w ankietach po kontakcie średnia ocen klientów wyniosła 4,6/5. Na spotkaniach zespołu mogłaby częściej zgłaszać problemy wcześniej, zanim urosną.
Samodzielność i inicjatywa	rozwiązywanie problemów, propozycje usprawnień	4	Sama zaproponowała zmianę szablonu odpowiedzi reklamacyjnej, co skróciło czas obsługi tych spraw. Trudne przypadki rozwiązuje samodzielnie i informuje o nich przełożonego.
Odpowiedzialność i zaangażowanie	dotrzymywanie ustaleń, dbałość o powierzone mienie	4	Dotrzymuje ustaleń i terminów, dyżury telefoniczne obsadza zgodnie z grafikiem. Dba o dane klientów i przestrzega zasad ich ochrony.
Zarządzanie zespołem (tylko kierownicy)	planowanie, delegowanie, rozwój podwładnych	—	Nie dotyczy (stanowisko bez podwładnych).
Średnia ocen		4,0	średnia z 7 kryteriów

Część II. Realizacja celów z poprzedniego okresu

Cel	Miernik	Stopień realizacji (%)	Komentarz
Skrócić czas pierwszej odpowiedzi	średnio ≤ 6 h robocze	100	Cel osiągnięty od II kwartału.
Przygotować bazę odpowiedzi dla działu	30 opracowanych pytań	100	Baza jest używana przez cały dział.
Ukończyć szkolenie z obsługi reklamacji	certyfikat ukończenia	100	Ukończone w maju 2026 r.

Część III. Cele na kolejny okres i plan rozwoju

Cel / działanie rozwojowe	Miernik	Termin	Wsparcie pracodawcy (szkolenie, mentoring)
Przejąć obsługę klientów kluczowych	10 klientów, ocena w ankiecie ≥ 4,5/5	30.06.2027	mentoring kierownika działu
Lepsze planowanie w okresie szczytu	≤ 5% spraw przeniesionych na kolejny dzień	31.12.2027	szkolenie z organizacji pracy
Przygotować się do roli lidera zmiany	prowadzenie 4 odpraw zespołu	31.12.2027	udział w programie dla liderów

Część IV. Ocena ogólna

☐ 5 — wybitnie ☒ 4 — powyżej oczekiwań ☐ 3 — zgodnie z oczekiwaniami ☐ 2 — częściowo ☐ 1 — poniżej oczekiwań

Mocne strony: dokładność, wiedza o produktach, dzielenie się wiedzą z zespołem (baza odpowiedzi, wdrażanie nowych osób), wysoka ocena klientów.

Obszary do rozwoju: planowanie pracy w okresach zwiększonej liczby zgłoszeń, wcześniejsze sygnalizowanie problemów na spotkaniach zespołu.

Część V. Uwagi pracownika

Zgadzam się z oceną. W okresie szczytu prosiłabym o wcześniejsze ustalenie grafiku dyżurów, żeby łatwiej było zaplanować sprawy wymagające dłuższej analizy.

…….. ……..

data i podpis oceniającego data i podpis pracownika

Przykład ma charakter poglądowy. Kryteria oceny powinny być obiektywne i sprawiedliwe (art. 94 pkt 9 Kodeksu pracy) oraz znane pracownikowi przed rozpoczęciem okresu oceny.

Wzór udostępniony bezpłatnie przez RCPonline.pl — system rejestracji i ewidencji czasu pracy.