

ROČNÍ HODNOCENÍ SPOLUPRACOVNÍKŮ

Jméno:

Pozice:

Hodnotitel:

Datum hodnocení:

Oblasti kompetencí

Pohostinství: Do jaké míry hodnocený projevuje skutečný a nadšený zájem o hosta, věnuje mu plnou pozornost, předpokládá, co host potřebuje a je pružnější v reakcích na ně, bere v potaz problémy hosta a řeší je.

- 1 Hodnocený je považován za vzor všech zásad pohostinství.
- 2 Hodnocený důsledně demonstruje principy pohostinství, málo chyb a zřídka se opakují.
- 3 Hodnocený většinu času dodržuje standardy pohostinství, je třeba ho někdy vést.
- 4 Hodnocený potřebuje časté poradenství s cílem splnit zásady pohostinství, není možné s ním váženěji počítat.

poznámky: _____

Týmová práce: Do jaké míry projevuje kladný vztah v rámci svého oddělení a jinými útvary, spolupracuje s jinými odděleními, ví kdy je potřeba pomoci, hledá způsoby, jak zlepšit jeho výkon a oddělení, častý dobrovolník a je ochoten převzít úkoly mimo rozsah svých povinností.

- 1 Hodnocený je vynikající týmový hráč, vždy nabízí pomoc druhým bez vyzvání.
- 2 Hodnocený je velice dobrý týmový hráč, obvykle nabízí pomoc ostatním, aniž by byl o to žádán.
- 3 Hodnocený je občas týmový hráč, někdy pomůže ostatním pokud je o to požádán.
- 4 Hodnocený je zřídka týmový hráč.

poznámky: _____

Kvalita práce: Do jaké míry hodnocený dokončí zadané úkoly, s jakou důsledností, přesností a s důrazem na detail ve všech fázích operace.

- 1 Práce hodnoceného je výjimečná v důkladnosti, přesnosti s důrazem na detail
- 2 Práce hodnoceného je důsledná, důkladná a přesná s malým počtem chyb, které se opakují jen zřídka.
- 3 Práce hodnoceného je důsledná, a přesná ve většině úkolů.
- 4 Práce hodnoceného je charakterizována častými chybami, úkoly je často třeba přepracovat.

poznámky: _____

Kvantita práce: Stupeň ve kterém hodnocený dokončí úkoly v požadovaném čase, ujímá se vedení, když vzniknou nějaké překážky, práce začíná ihned podle plánu a zůstává produktivní do plánovaného ukončení činnosti, stále se zaobírá dalšími úkoly.

- 1 Pracovní výkon hodnoceného zdaleka přesahuje požadavky na jeho pozici, stále se zaobírá dalšími úkoly, a pracuje velmi rychle.
- 2 Pracovní výkon hodnoceného, často překračuje požadavky na jeho pozici, je často schopen brát na sebe další úkoly.
- 3 Pracovní výkon hodnoceného, splňuje požadavky na pozici, obvykle končí práce v časovém rámci.
- 4 Pracovní výkon hodnoceného, je často nižší než to, co je očekáváno.

poznámky: _____

Provozní spolehlivost / osobní spolehlivost: Do jaké míry lze počítat s činností na základě instrukcí a plnění povinností vyplývajících z jeho pozice, respektování rozpisu pracovní doby v pravidelných dnech a v plánovaném čase.

- 1 Kolega je mimořádně spolehlivý ve všech ohledech, obvykle nevyžaduje přímý dozor, zřídka se opozdí nebo chybí.
- 2 Kolega je trvale spolehlivý ve všech aspektech, vyžaduje omezený dohled, krátké a málo časté absence.
- 3 Kolega je spolehlivý po většinu času, vyžaduje pravidelný dohled a kontrolu, často chybí nebo se opoždí.
- 4 Kolega je nespolehlivý, vyžaduje neustálý dohled a navazuje, nadměrně nepřítomen nebo opožděn.

poznámky: _____

Komunikace: Do jaké míry se hodnocený účastní porad oddělení a sdílí s ostatními užitečné informace, pravidelně informuje vedoucí o problémech, ukazuje dobrou schopnost naslouchat, sdílí informace s ostatními spolupracovníky.

- 1 Hodnocený vyniká v otevřené komunikaci s jeho manažery, ostatními kolegy a hosty, klade otázky a naslouchá před tím než koná, podílí se na dobrém jméne oddělení.
- 2 Hodnocený obvykle drží linii komunikace otevřenou s jeho manažerem, ostatními kolegy a hosty, obvykle klade otázky a naslouchá před tím než koná, často zajistí dobré jméno na svém oddělení.
- 3 Hodnocený poslouchá jen v případě potřeby získání základních údajů pro plnění úkolů, někdy vytváří dobré jméno na svém oddělení.
- 4 Hodnocený zřídka přispívá nápady nebo komunikuje s jeho manažerem, dalšími spolupracovníky nebo hosty.

poznámky: _____

Iniciativa: Do jaké míry hodnocený provádí další úkoly a aniž by byl o to požádán, pro-aktivně vyhledává způsoby, jak předvídat a uspokojit potřeby hosta.

- 1 Hodnocený ukazuje výjimečnou iniciativu v provádění dalších úkolů, aniž byl o to požádán, pro-aktivně předjímá a uspokojuje potřeby hosta, a vždy to dotáhne do konce.
- 2 Hodnocený často provádí další úkoly, aniž byl o to požádán a důsledně dotahuje vše do konce.
- 3 Hodnocený převezme další úkoly na základě nařízení od vedoucího, většinou je dotáhne do konce.
- 4 Hodnocený zřídka ukazuje iniciativu, zdráhá se přijmout další úkoly, je velmi slabý v dotažení věcí do konce.

poznámky: _____

Total Quality Management: Do jaké míry hodnocený ukazuje sílu dělat rozhodnutí v rámci jeho/její náplně práce a pracovních směrnic a pomáhá jeho/jejímu oddělení zaměřit se na kvalitu procesů, které maximalizují služby hostům, hledají spolupracovníky uvnitř i vně oddělení pro řešení problémů.

- 1 Hodnocený aktivně podporuje TQM iniciativy v rámci svého oddělení a hotelu, hraje aktivní roli v procesu zdokonalování týmu, v případě potřeby většinou provádí rozhodnutí, přijímá přiměřená rizika k uspokojení hostů.
- 2 Hodnocený důsledně podporuje TQM iniciativu v rámci oddělení a hotelu, může sloužit v procesu zlepšení týmu, pokud je v tom podporován.
- 3 Hodnocený provádí principy TQM vyžaduje-li to jeho práce. Občas podporuje TQM iniciativy.
- 4 Hodnocený zřídka, pokud vůbec, provádí nebo podporuje zásady TQM, kvalita není prioritní.

poznámky: _____

Komentáře: _____

Cíle: _____

Podpis hodnoceného: _____ datum: _____

Podpis vedoucího: _____ datum: _____