

3./2021 (06.18.) számú Dékáni Utasítás

A Bölcsész- és Társadalomtudományi Karon bevezetésre kerülő egységes elektronikus Teljesítményértékelési Rendszerről (TÉR)

PREAMBULUM

A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény 61. § rendelkezéseinek a figyelembe vételével, valamint Pécsi Tudományegyetem Foglalkoztatási követelményrendszere 177. § (2) pontja szerint teljesítményértékelési rendszert kell kialakítani és működtetni valamennyi közalkalmazottra vonatkozóan. Ezzel összhangban a Bölcsész- és Társadalomtudományi Kar igazgatási feladatokat ellátó munkatársai részére is Teljesítményértékelési Rendszer (a továbbiakban TÉR) kerül bevezetésre.

I. Az Utasítás hatálya

- 1 Az Utasítás hatálya kiterjed a Kar minden igazgatási munkakörben foglalkoztatott alkalmazottjára.

II. Az Utasítás célja és alapelvei

- 1 A BTK igazgatási munkatársai részére kialakított TÉR célja, hogy világos teljesítménykövetelmények és értékelési szempontok meghatározása révén a BTK stratégiai célkitűzéseivel összhangban meghatározott célok elérése érdekében végzett munka minőségéről egyértelmű visszajelzést kapjanak a kollégák, és ezáltal javuljon a teljesítményük.
- 2 A teljesítményértékelés által megvalósul az egyéni pozitív szakmai munka megerősítése, valamint a teljesítménybeli, képességbeli hiányosságok/nehézségek feltárása és a fejlesztési irányok meghatározása.
- 3 A TÉR elősegíti a kari igazgatásban dolgozók teljesítmény-, szolgáltatás- és hallgatóközpontú munkáját, és hozzájárul a Kar költséghatékonyságának, időgazdálkodásának fejlesztéséhez, a kari igazgatási tevékenység eredményességét jelző minőségi és mennyiségi mutatók javulásához, és felkészültebbé teheti a kari igazgatást a változások kezelésére.

- 4 A kari és az egyéni érdekek összehangolásával, a valódi teljesítmény elismerése révén hozzájárul a munkatársak bizalmának, elkötelezettségének erősítéséhez.
- 5 A Kar hatékony működésének alapja tételes elvárások megfogalmazása az igazgatási munkatársak felé - ezáltal a humánerőforrás tervezése és szervezése tudatosabbá válik.
- 6 A munkavállaló a TÉR-ből pontosabb képet kap a vele szemben támasztott elvárásokról. Az elért eredmény fontos visszacsatolás a munkavégzéséről, világosabban láttatja a célokat és a fejlődési lehetőségeket.
- 7 Fórumot biztosít az érintetteknek a feltárt hiányosságok orvoslására, lehetővé teszi a munkavállaló és a munkáltató közötti transzparens kommunikációt, előmozdítja az objektív értékelést a szubjektív szempontokkal szemben.

III. A TÉR alapelvei

- 1 A TÉR a Kar stratégiai céljai megvalósításának egyik eszköze.
- 2 A TÉR a Kar minden igazgatási munkatársára nézve kötelező érvényű.
- 3 A TÉR alkalmas az elért teljesítmény megállapítása mellett a nehézségek azonosítására és a teljesítmény javítását szolgáló célok kijelölésére.
- 4 A teljesítményértékelés online felületen történik, az értékelt és az értékelő egymástól eltérő időben és térben, egymástól függetlenül értékeli saját és munkatársai teljesítményét. A teljesítményértékelés fontos eleme az önértékelés.
- 5 Az egyéni értékelési eredmények titkosak, az értékelt dolgozó saját értékelését az őt értékelő vezetőkkel megbeszéli, és egyetértés esetén kialakul a végső értékelés.
- 6 A TÉR folyamatos működtetése a Kari Hivatal mint felelős szervezeti egység feladata. A TÉR a <https://btk.pte.hu> oldal kiemelt menüsorában található TÉR menüpontra kattintva érhető el. A rendszerbe az EHA kóddal és jelszóval léphetnek be az érintettek.

IV. A teljesítmény értékelésének elemei:

- 1 A teljesítményértékelés elvégzésére online felületen kerül sor, ahol minden munkatárs elkészíti a saját önértékelését.
- 2 Az önértékelés befejezésével minden munkatársat értékeli a közvetlen felettese (a Kari Hivatal esetében az irodavezető vagy az iroda koordinátora, a tanszéki munkatársak

esetében az intézetigazgató – az intézeti tanszékvezető véleményének kikérése mellett).

- 3 Amennyiben egy igazgatási munkatárs különböző szakmai irányítók vezetésével több feladatot is ellát, az értékelőnek ki kell kérnie az érintett szakmai irányítók véleményét, és azt meg kell jelenítenie az értékelésben.
- 4 Amennyiben az önértékelés valamely szempontja kettő vagy több ponttal eltér a szakmai irányító értékelésétől, az értékelésbe bekapcsolódik a kari igazgató, akinek ezen esetekben kötelessége kikérni a hivatali irodavezetők véleményét.
- 5 Minden munkatársnak lehetősége van arra, hogy önkéntesen és anonim módon értékelje közvetlen felettesét és a kari igazgatót.
- 6 A kari igazgatót a Dékán értékeli.

V. A kitöltés menetrendjének kérdése

- 1 A TÉR kitöltését minden év **október 1-től** kell megkezdeni mind az igazgatási munkatársaknak, mind a közvetlen feletteseiknek.
- 2 Az igazgatási munkatárs és a közvetlen felettes által történő értékelés végső határideje **minden év október 31**
- 3 A közvetlen felettes és a munkavállaló által kitöltött értékelés véglegesítésének (értékelő beszélgetés, közös álláspont rögzítése a rendszerben) végső határideje a TÉR rendszerében **minden év november 15**.
- 4 Az önértékelés és a vezetői értékelés lezárulta után láthatóvá válik az alkalmazott és a felettes számára is a másik fél értékelése. Ezután kerül sor az értékelők és az értékeltek szóbeli egyeztetésére (értékelő beszélgetés), amely szükség esetén (pl. karantén vagy home office miatt) online is lefolytatható.
- 5 Az értékelő beszélgetésen jelen van az értékelt munkatárs és az értékelő közvetlen felettes. Amennyiben valamelyik résztvevő szükségesnek érzi, vagy az értékelés során kialakult pontszámok 20 vagy annál több pont eltérést mutatnak, meg kell hívni az értékelő beszélgetésre a kari igazgatót, intézeti tanszékvezetőt és szakmai irányítót.
- 6 Az értékelő beszélgetés célja, hogy kialakuljon egy konszenzuson alapuló végső értékelés, amelyet az érintetteknek a rendszerben külön-külön el kell fogadniuk.
- 7 A megegyezés után közösen meghatározzák, az intézetigazgató/irodavezető pedig az online felületen rögzíti az értékelt munkatárs fejlesztendő területeit és következő évi

céljait. A következő évben az elért eredményeket tekintik át közösen, majd ismét fejlesztendő területeket állapítanak meg és célokat tűznek ki.

- 8 Az önértékelés és az értékelés elkészítésére, az értékelő beszélgetésre, a fejlesztendő területek és a célok meghatározására csak az ütemterv szerinti megadott időszakban van lehetőség, a határidő lejárta után lezár a rendszer.

VI. Az adatok felhasználása

- 1 Az érintett dolgozó megismerhet minden rá vonatkozó információt a felületre való belépéssel, segítséget kérhet a Kari Igazgatótól vagy az intézetigazgatótól a feltárt problémák megoldásához.
- 2 A dékáni vezetés felhasználhatja az információkat az intézmény vezetői gyakorlatának fejlesztésére, a Kar fejlesztési tervének elkészítésére. A teljesítményértékelés során keletkezett információkat felhasználhatja a beosztást érintő döntéseknél, a bérezéssel, elismeréssel és jutalmazással kapcsolatos döntések meghozatalakor. Ugyanakkor a dolgozó kérésére köteles segítséget nyújtani a feltárt problémák megoldásában.

VII. Az elért eredmények minősítésének kérdése

- 1 Az értékelés négyes skálán történik, melyek meghatározása:

3 – kiválóan megfelelt: a munkaköri elvárásokat meghaladó, kimagasló teljesítmény (71-80)

2 – jól megfelelt: az elvárt követelményeknek teljesen megfelelő teljesítmény (49-70)

1 – megfelelt: az elvárt követelményeknek még megfelelő teljesítmény (33-48)

0 – nem felelt meg: az elvárt követelményeknek nem felelt meg (0 – 32)

- 3 A „nem felelt meg” minősítést kapott adminisztratív munkavállaló esetében (akkor is, ha előzőleg dokumentáltan sor került szóbeli, írásbeli figyelmeztetésre, elmarasztalásra) a munkáltatói jogok gyakorlója (dékán, rektor) a hatályos jogszabályok alapján mérlegeli az értékelés következményeit.

VIII. Az egyes teljesítményelemek számítási rendje

Lásd az 1. sz. mellékletet.

IX. Záró rendelkezések

(1) Az 3./2021 (06.18.) számú Dékáni Utasítást a kari honlapon haladéktalanul közzé kell tenni.

Kelt: Pécs, 2021. június 18.


Prof. dr. Heidl György
dékán



1. számú melléklet

A Bölcsész- és Társadalomtudományi Kar igazgatási munkatársakra vonatkozó Teljesítményértékelési Rendszerének értékelési szempontjai

1. Felelőség- és hivatástudat – annak vállalása, hogy magunkért, tetteinkért és a ránk bízottakért felelősséggel tartozunk; a foglalkozáshoz, a munkához fűződő belső elkötelezettség és motiváció

1. Feladatait nem végzi el lelkiismeretesen; ha hiányosságaira vezetője felhívja figyelmét, akkor sem tesz ezért többet. Nem fontos számára a foglalkozása. (1 pont)
2. Feladatait sok hibával végzi el, vezetői felszólításra hajlandó korigálni azokat. Hivatástudata alig van. (2 pont)
3. Feladatait elvégzi, de hiányzik belőle a saját egysége és a teljes szervezet iránt érzett felelősség. (3 pont)
4. Feladatait elvégzi saját egysége jobb megítélése és a Kar jobb megítélése miatt is. (4 pont)
5. Feladatait példamutató felelősséggel végzi saját maga, saját egysége és a Kar jobb megítélése és a hasonló intézmények közül való kiemelkedése érdekében. (5 pont)

2. Munkafegyelem – a munkaidő hatékony eltöltése, a munkatárs számára megállapított feladatok elvégzésére, valamint a munkaidő betartására való törekvés függetlenül a munkavégzés helyétől.

1. Munkaidejében nem az elvégzendő feladatokra koncentrálna, gyakran mással foglalkozik, csak „testben” van jelen, dekoncentrálna, szétszórt. Rendszeresen előfordul, hogy indoklás nélkül késve érkezik, vagy korábban távozik. (1 pont)
2. Munkaidejében gyakran elkalandozik a figyelme, feladatait önhibájából csak részben végzi el, előfordul, hogy indoklás nélkül késve érkezik vagy korábban távozik. (2 pont)
3. Munkaidejében feladataira koncentrálna, amelyeket az elvárható ütemezéssel el is végez. A munkaidő kezdetének és végének betartása nem jelent számára problémát. (3 pont)
4. Munkaidejét aktívan, a feladataira koncentrálna tölti, így a váratlanul érkező feladatokat is el tudja végezni. Munkahelyére mindig pontosan érkezik, előfordul, hogy feladatai elvégzéséig koncentrálna az elvégzendő munkára esetleg munkaidőn túl is. (4 pont)
5. Elsődleges szempont számára, hogy feladatait elvégezze, koncentrálna, megfeszítetten, időnként erőn felül dolgozik. Közvetlen környezetét és az egész szervezetet inspirálja ezzel a magatartásával, a szervezet példaként állítja maga elé. (5 pont)

3. A vonatkozó intézményi szabályok ismerete

1. Nem ismeri azokat az írott és íratlan szabályokat a próbaidő elteltét követően sem, amelyek a PTE-n és a Karon a napi munkájára vonatkoznak, arra hatással vannak. (1 pont)
2. Vannak olyan írott és íratlan egyetemi és kari szabályok, amelyeket nem ismer annak ellenére, hogy napi munkájára vonatkoznak, arra hatással vannak. (2 pont)
3. Alkalmanként közvetlen munkatársai vagy felettese hívják fel a figyelmét olyan írott és íratlan egyetemi és kari szabályokra, amelyeket nem ismer annak ellenére, hogy napi munkájára vonatkoznak, arra hatással vannak. (3 pont)
4. Ismeri azokat az írott és íratlan szabályokat, amelyek a PTE-n és a Karon a napi munkájára vonatkoznak, arra hatással vannak. Ha felmerül valami hiányosság ezzel kapcsolatban, akkor tudja, hol érhető el az erre vonatkozó információ, amelynek külön felszólítás nélkül utána is néz. (4 pont)
5. Minden olyan írott és íratlan szabályt ismer és betart, amelyek a PTE-n és a Karon a napi munkájára vonatkoznak, arra hatással vannak. Ezek betartásában közvetlen környezetét és az egész szervezetet segíti, ezen a területen a kérdéssel hozzá fordulókat pontos információval látja el. (5 pont)

4. Az értékelt munkatárs napi munkájához kapcsolódó folyamatok ismerete - a munkakör ellátásához szükséges tudás megléte

1. Nem ismeri a napi munkájához kapcsolódó folyamatokat. (1 pont)
2. Ismeri a saját munkájára vonatkozó folyamatokat, így azok napi munkája alapjául szolgálnak. Bizonytalanság esetén segítséget kér. (2 pont)
3. Pontosan ismeri a saját szervezeti egységére vonatkozó folyamatokat, így azok napi munkája alapjául szolgálnak. Ha elbizonytalanodik ezzel kapcsolatban, akkor önállóan megkeresi a megfelelő információt. (3 pont)
4. A saját egységére vonatkozó folyamatok mellett az egész szervezet munkáját meghatározó folyamatokat is ismeri, azok rendszerét átlátja. (4 pont)
5. Az egész szervezet munkáját meghatározó folyamatokat ismeri, azok rendszerét átlátja, az ezen a területen kérdéssel hozzá fordulókat pontos információval látja el. (5 pont)

5. Pontosság és megbízhatóság a napi feladatok elvégzésében

1. Feladatait sok hibával, kevéssé odafigyelve végzi, írásbeli munkáit nem a megfelelő gondossággal készíti el, azokban sokszor hibák maradnak. Munkatársai folyamatos segítségére van szüksége. (1 pont)

2. Napi munkája során gyakran előfordul hiba, pontatlanság, figyelmetlenségből adódó tévedés, gyakran kell segítséget kérnie ezek elhárításában. (2 pont)
3. Napi munkája során időnként előfordul hiba, pontatlanság, figyelmetlenségből adódó tévedés, de ezeket maga is észreveszi és javítja. (3 pont)
4. Napi munkáját szinte hibátlanul végzi, ez a gondosság írásbeli anyagait is jellemzi. (80 pont)
5. Munkáját nagy odafigyeléssel, szinte hibátlanul végzi, anyagai példaértékűek. A hozzá forduló munkatársainak szívesen segít írásos anyagaik véleményezésében, az esetleges hibák javításában. (5 pont)

6. Együttműködés a közvetlen kollégákkal, együttműködési készség (csapatmunka).

1. Egyedül dolgozik legszívesebben, ha mégis együtt kell működnie mással, akkor zárkózott, visszatart információkat. Kommunikációjában is ez érződik, a vele együttműködni szándékozókat igyekszik magától távol tartani, hogy mások ne is akarjanak vele együtt dolgozni. (1 pont)
2. Nehéz számára csapatban gondolkodni és dolgozni. Fárasztja a sok megbeszélés, a feladatok közös elosztása. Időpazarlásnak érzi mások vagy a kollégák meghallgatását és meggyőzését. (2 pont)
3. Ha a feladatai úgy hozzák, nem jelent számára nehézséget másokkal együttműködni, csapatban gondolkodni és dolgozni. (3 pont)
4. Szívesen dolgozik csapatban, másokat meghallgat, el tudja fogadni mások véleményét, ötleteit, nem ragaszkodik minden áron saját elképzeléseihez. (4 pont)
5. Csapatjátékos, a közös gondolkodás, ötletelés alapbeállítottsága. Fontos szerepe van annak fenntartásában, az együttműködésben. Szívesen megosztja gondolatait másokkal, munkatársait is erre inspirálja. Nyitott mások véleményére, konstruktívan áll a közös megoldásokhoz. (5 pont)

7. Segítőkézség: a segítségkérésre és a segítség elfogadására való képessége

1. Nem tud és nem akar segíteni munkatársainak, kérés esetén sem nyújt támogatást. Mások segítségét nem tudja elfogadni. (1 pont)
2. Esetlegesen nyújt támogatás és segítséget munkatársainak, mások segítségét is nehezen fogadja el. (2 pont)

3. Kérés esetén nyújt támogatást és segítséget munkatársainak. Mások segítségét el tudja fogadni. (3 pont)
4. Munkája során kérés nélkül is segítséget és támogatást nyújt munkatársainak, el is tudja fogadni a felajánlott segítséget. (4 pont)
5. Munkája során természetes módon és magától értetődően nyújt segítséget és támogatást munkatársainak, ugyanilyen természetesen fogadja mások segítségét. (5 pont)

8. A munkatársaknak és a vezetőnek a napi munkával, feladatokkal kapcsolatos információk átadása, az átadott információk minősége, aktualitása.

1. Egyáltalán nem, vagy nagyon ritkán nyújt információt kollégáinak, felettesének. Ha mégis, akkor információi gyakran pontatlanok, nem megfelelőek. (1 pont)
2. Rendszeretlenül ad tájékoztatást kollégáinak és felettesének, előfordul, hogy az átadott információk nem pontosak vagy hiányosak. (2 pont)
3. Kollégái, vezetője kérésére ad át információt, amelyek rendszerint pontosak, helytállóak. (3 pont)
4. Kollégáit és vezetőjét rendszeresen és folyamatosan tájékoztatja, informálja. Önállóan, kérés nélkül is megteszi ezt. (4 pont)
5. Kollégáit és vezetőjét naprakészen, folyamatosan megfelelő információkkal látja el. Önálló elemzések, következtetések levonásra is képes. (5 pont)

9. Önálló munkavégzés, feladatok ütemezése, mennyire képes önállóan vagy segítséggel végezni szakmai feladatait, milyen belső motivációval rendelkezik napi munkavégzésében, mennyire képes a feladatok időbeli ütemezésére.

1. Munkavégzését nem tudja irányítás nélkül ellátni, ennek ellenére gyakran nem fogadja el az iránymutatást, nem együttműködő. Feladatait nem tudja megfelelően ütemezni, ennek következtében nem képes határidőre elvégezni feladatait. (1 pont)
2. Munkavégzését irányítással képes ellátni, elfogadja az iránymutatást, segítséget, együttműködő. Feladatait irányítással sem mindig tudja megfelelően ütemezni, ezért gyakran késik a határidőkkel. (2 pont)

3. Munkavégzését önállóan ellátja a munkahelyi szabályok és normák betartása mellett. Képes iránymutatást kérni és elfogadni, együttműködő. Feladatait általában megfelelően ütemezi, általában betartja a határidőket. (3 pont)

4. Képes állandó irányítás hiányában is munkakörébe tartozó célokat kijelölni, döntéseket hozni, és ezek mentén aktívan tevékenykedni. Belülről irányító szabályozó normákkal és értékekkel rendelkezik, együttműködő. (4 pont)

5. Feladatvégzésével összefüggésben képes a szabályok és normák konstruktív alakítására, fejlett önállósága mellett együttműködő-készsége is kiváló, magas szintű belső motiváció jellemzi. (5 pont)

10. Konfliktuskezelő és -tűrési képesség – annak képessége, hogy a munkavállaló megérti és elfogadja a saját álláspontjától különböző véleményeket, valamint a fennálló nézetkülönbséget tolerálni tudja.

1. A konfliktusok megoldása érdekében nem hajlandó lépéseket tenni, több kollégával is állandó konfliktusban áll. (1 pont)

2. A konfliktusokat nehezen viseli, de rendezésük érdekében segítséget kér kollégáitól vagy felettesétől. (2 pont)

3. A konfliktusokat nem tartja feltétlenül kerülendő, rossz dolognak, azok megoldásában általában sikerrel jár. (3 pont)

4. A konfliktusokat előre vivő helyzetként éli meg, amelyből igyekszik a legtöbbet kihozni. Legtöbbször mindkét fél számára megfelelő megoldással kerül ki ezekből a helyzetekből. (4 pont)

5. A konfliktusok kialakulásának lehetőségét idejekorán észleli, azokat igyekszik megelőzni a helyzet tisztázásával. Ha mégis konfliktus alakul ki, igyekszik a másik fél szempontjait is figyelembe véve rendezni azt. (5 pont)

11. Problémafelismerő és -megoldó képesség – az a képesség, hogy a munkavállaló észreveszi, ha megoldásra váró feladat adódik és azt sikeresen meg is oldja

1. Nem ismeri fel a problémákat, így azok megoldásáért sem tud tenni. (1 pont)

2. Ha valamelyik kollégája vagy felettese felhívja figyelmét a problémára, akkor megérti, belátja a problémát. (2 pont)

3. Általában felismeri a problémákat, de azokat nem képes önállóan megoldani. (3 pont)

4. Felismeri a problémákat, azok megoldásával megpróbálkozik. (4 pont)

5. Idejekorán felismeri a lehetséges problémákat, azokat kezdeményező módon, önállóan és sikeresen megoldja. (5 pont)

12. Teherbírás, terhelhetőség – annak meghatározása, hogy a munkatárs el tudja-e látni a rábízott feladatokat, el tud-e látni több feladatot is a megfelelő minőségben.

1. A munkaköréből adódó, rá bízott feladatokkal lassúsága, vagy bizonyos kompetenciák hiánya miatt nem végez határidőre, így többletfeladatokat nem lehet rábízni. (1 pont)

2. A rábízott feladatokat még éppen el tudja végezni a megadott határidőre, de többlet feladatokat nem tud ellátni. (2 pont)

3. A rábízott feladatokat általában elvégzi a megadott határidőre, így időnként többlet feladatokat is el tud végezni. (3 pont)

4. A rábízott feladatokat nehézség nélkül elvégzi, gyakran kap többletfeladatokat, amelyeket megfelelő minőségben elvégez. (4 pont)

5. A rábízott feladatokon kívül rendszeresen kap egyéb feladatokat is, amelyeket gyors munkatempója, szerteágazó érdeklődése, jártassága miatt delegálnak neki. (5 pont)

13. Rugalmasság – a változó helyzethez való alkalmazkodás képessége

1. Ha munkahelyi környezetében a mindennapi feladataival kapcsolatban valami nem a megszokott módon történik, akkor nem tud mit kezdeni a helyzettel. (1 pont)

2. Ha munkahelyi környezetében a mindennapi feladataival kapcsolatban váratlan helyzet áll elő, akkor nagyon nehezen tud a problémára megoldást találni. (2 pont)

3. Ha munkahelyén a mindennapi feladataival kapcsolatban váratlan helyzet áll elő, akkor segítséggel meg tudja oldani a jelentkező problémát. (3 pont)

4. Ha munkahelyén a mindennapi feladataival kapcsolatban váratlan helyzet áll elő, önállóan meg tudja oldani a helyzetet. (4 pont)

5. Munkahelyén rendkívüli helyzetben is gyorsan és józanul reagál a megoldandó problémára, önállóan keres megoldást, amelyet meg is valósít. Másokat is tud segíteni, vezetni váratlan helyzetekben. (5 pont)

14. A munkaköréhez szükséges informatikai (IT) készségek, számítástechnikai ismeretek megléte

1. A mindennapi munkájához szükséges informatikai eszközöket nem használja magabiztosan, működésükkel nincs teljesen tisztában. (1 pont)
2. A mindennapi munkájához szükséges informatikai eszközök használata során gyakran segítségre szorul, ellenőrizni szükséges munkáját. (2 pont)
3. A mindennapi munkájához szükséges informatikai eszközöket ismeri, általában önállóan dolgozik, ha ismeretlen helyzettel találkozik, segítséget kér. (3 pont)
4. A mindennapi munkájához szükséges informatikai eszközöket megfelelő szinten ismeri, az elvárt minőségben végzi munkáját. (4 pont)
5. A mindennapi munkájához szükséges informatikai eszközök működését átlátja, kiváló minőségben és megfelelő tempóban tud dolgozni ezek segítségével, új eszközök használatára nyitott. (5 pont)

15. Kezdeményezőkézség, kreativitás – az új, szokásostól eltérő megoldások keresésének és kezdeményezésének képessége

1. A mindennapi rutin feladatokat nehézség nélkül megoldja, de más megoldást nem keres azokra. (1 pont)
2. A mindennapi rutinfeladatokat nehézség nélkül megoldja, ha valami szokatlan vagy váratlan helyzettel találkozik, segítséget kér annak megoldáshoz, de önállóan nem keresi a megoldást. (2 pont)
3. A mindennapi rutinfeladatokat nehézség nélkül megoldja, szokatlan vagy váratlan helyzetben megoldást kezdeményez, de a megoldáshoz csak külső segítséggel jut el. (3 pont)
4. A mindennapi rutinfeladatokat nehézség nélkül megoldja, eszébe jutnak a megszokottól eltérő megoldások, amelyeket alkalmaz is. Szokatlan vagy váratlan helyzetben megoldást kezdeményez, de azt nem mindig tudja egyedül végig vinni. (4 pont)
5. A mindennapi rutinfeladatokat nehézség nélkül megoldja. Szokatlan vagy váratlan helyzetben maga kezdeményezi a megoldást, amelyet saját maga meg is talál. Gyakran a rutinfeladatok megoldására is új eljárást kezdeményez, eddig nem alkalmazott megoldást keres és talál. Innovatív ötleteivel példaként szolgál a teljes szervezetben. (5 pont)

16. Felhasználó-központúság: munkájában mennyire ismeri fel a felhasználók igényeit, illetve hogyan törekszik azok kielégítésére, mennyire felhasználóbarát. (Felhasználók lehetnek hallgatók, kari oktatók/kutatók.)

1. Nem ismeri fel a munkatársak/hallgatók igényeit, szükségleteit, ezért nem is törekszik azok kielégítésére, megoldására. (1 pont)
2. Felismeri a munkatársak/hallgatók szükségleteit, igényeit, de nem törekszik azok maradéktalan kielégítésére. (2 pont)

3. Képes felismerni a munkatársak/hallgatók igényeit és szükségleteit, azokat önállóan vagy mások segítségével megoldja. (3 pont)
4. Időben és megfelelő módon reagál a munkatársak/hallgatók igényeire, a munkatársakat/hallgatókat segíti, önállóan vagy mások segítségével az elvárásoknak eleget tesz. (4 pont)
5. Gyorsan és hatékonyan reagál a munkatársak/hallgatók igényeire, Az igényeket, szükségleteket magas szinten, önállóan megoldja. (5 pont)