



Raletto
Kurumsal Gelişim ve Marka Yolu
Danışmanlığı

Performans ve Yetkinlik Değerlendirme Modeli

Günümüz iş dünyasında sürdürülebilir başarı; yalnızca finansal sonuçlarla değil, insan kaynağının yetkinliği, gelişimi ve performansının doğru yönetilmesi ile mümkündür. Bu model; çalışanların performansını objektif kriterlerle değerlendirmek, güçlü yönlerini ortaya çıkarmak ve gelişim alanlarını belirlemek amacıyla oluşturulmuştur.

Modelin Amacı

Bu model; yalnızca bir ölçüm aracı değil, çalışan gelişimini yönlendiren ve kurumsal hedeflerle bireysel performansı entegre eden stratejik bir yönetim sistemidir.



Ortak Performans Dili

Kurum içinde ortak bir performans dili oluşturulması



Yetkinlik Kültürü

Yetkinlik bazlı değerlendirme kültürünün gelişmesi



KPI Yönetimi

KPI ve hedef bazlı yönetimin güçlenmesi



Gelişim Planları

Çalışan gelişim planlarının sistematik hale gelmesi



Verimlilik Artışı

Kurumsal verimlilik ve kalite artışının sağlanması

Model Fihristi – 10 Temel Yetkinlik

1 İş Bilgisi

2 İş Kalitesi

3 Verimlilik

4 Sorumluluk

5 Problem Çözme ve Üretkenlik

6 İnsan İlişkileri

7 Takım Çalışması

8 Organizasyon Becerisi

9 Öğrenmeye Yatkınlık

10 Girişimcilik ve Yenilikçilik

Değerlendirme Modeli – Genel Yapı

Tanım

Yetkinliğin açık ve kısa tanımı

Davranış Göstergeleri

Gözlemlenebilir örnek davranışlar



Önemi

İş başarısına katkısının özeti

Ölçüm ve KPI Bağlantısı

İlgili göstergeler ve metrikler

Bu yapı; her yetkinliği tanımdan ölçüme, oradan da gelişim aksiyonlarına kadar bütünsel bir döngü içinde ele alır.

Değerlendirme Ölçeği

Tüm yetkinlikler aşağıdaki puanlamalar ile değerlendirilir:

1

1 – Çok Yetersiz

Beklentilerin çok altında performans

2

2 – Gelişmesi Gerekliyor

Beklentilerin altında, gelişim gerekli

3

3 – Orta

Beklentileri karşılayan performans

4

4 – İyi

Beklentilerin üzerinde performans

5

5 – Çok İyi

Beklentileri çok aşan, örnek performans

Modelin Kullanımı ve Değeri



Ne İŖe Yarar?

- alıŖan performansını objektif ler
- Güçlü ve geliŖmesi gereken alanları netleŖtirir
- Eğitim ve geliŖim ihtiyaçlarını belirler
- KPI ve hedef yönetimini destekler
- Kurumsal verimlilik ve kaliteyi artırır
- Kariyer ve terfi kararlarına veri sağlar

Kimlere Uygulanır? Kimler Değerlendirir?

Kimlere Uygulanır?

Tüm Çalışanlar

Beyaz yaka / mavi yaka ayrımı olmadan

Yönetici ve Ekip Üyeleri

Her kademedeki çalışan

Yeni ve Mevcut Çalışanlar

İşe yeni başlayanlar dahil

Kimler Değerlendirir?

Birinci Amir

Doğrudan yönetici

Üst Yönetim

Gerekli durumlarda

İnsan Kaynakları

HR departmanı

360° Model

Ekip arkadaşları, astlar, iç müşteriler

Ne Zaman ve Nasıl Yapılmalıdır?

Ne Zaman?



Nasıl Kullanılmalıdır?

- KPI ve hedeflerle birlikte entegre edilmelidir
- Sonuçlar çalışan ile açık şekilde paylaşılmalıdır
- Her değerlendirme sonrası gelişim planı oluşturulmalıdır
- Sonuçlar ücret, kariyer ve gelişim süreçlerine bağlanmalıdır
- Dijital sistemlerle takip edilmesi önerilir

✓ Bu model; performansı ölçen bir araçtan öte, kurumun gelişimini yöneten stratejik bir sistemdir.

YETKİNLİK 1

1-İş Bilgisi

İş bilgisi; çalışanın görevini yerine getirebilmesi için gerekli teorik, teknik ve pratik bilgiye sahip olması, bu bilgiyi iş süreçlerine doğru ve etkin şekilde uygulayabilmesidir.

- İş bilgisinin yüksek olması; hata oranlarının düşmesini, işlerin doğru ve hızlı yapılmasını, verimliliğin artmasını ve sürdürülebilir kalite sağlanmasını destekler.



İş Bilgisi – Davranış Göstergeleri ve KPI

Davranış Göstergeleri-Değerlendirme seti

- İşin gerektirdiği teorik bilgilere sahiptir
- Çalışma alanında teknik bilgilere hakimdir
- Teorik ve pratik bilgilerini işine yansıtır
- İş süreçlerindeki en iyi uygulama standartlarını bilir
- Bilgi eksikliklerini hızlı giderir
- Teknik sorunları çözme yetkinliğine sahiptir
- Analiz ve değerlendirme yapabilir
- Kendisini sürekli geliştirir

Ölçüm ve KPI Bağlantısı

İş Hata Oranı (%)

İş Tamamlama Süresi

Teknik Hata / Geri Dönüş Sayısı

Eğitim Katılım ve Başarı Oranı

Problem Çözme Süresi

Süreçlere Uyum Oranı

Gelişim Aksiyonları

1

Teknik Eğitim Planları

2

Usta-Çırak / Mentorluk

3

Süreç Eğitimleri

4

Proje Bazlı Öğrenme

5

Düzenli Geri Bildirim

YETKİNLİK 2

2-İş Kalitesi

İş kalitesi; çalışanın yaptığı işin doğruluk, standartlara uygunluk, tutarlılık ve müşteri beklentilerini karşılama düzeyi ile değerlendirilmesidir.

- Yüksek iş kalitesi; müşteri memnuniyetini artırır, hata ve maliyetleri azaltır, marka değerini güçlendirir ve sürdürülebilir başarı sağlar.



İş Kalitesi – Davranış Göstergeleri ve KPI

Davranış Göstergeleri-Değerlendirme seti

- İşini yüksek standartlarda yapar
- İşle ilgili hataları en aza indirir
- Kalite standartlarına uygun iş üretir
- İş süreçlerinde kaliteyi ön planda tutar
- İş sonuçlarında tutarlıdır
- İş kalitesini sürekli olarak iyileştirir
- İş sonuçları üzerinde düzenli kontroller yapar
- İş standartlarına uyum konusunda titiz davranır

Ölçüm ve KPI Bağlantısı

Hata Oranı (%)

Revizyon / İade Oranı

Müşteri Şikayet Sayısı

First Time Right Oranı

Kalite Denetim Skorları

Denetim Uygunluk Sayısı

Gelişim Aksiyonları

1

Kalite Standartları Eğitimleri

2

Süreç Kontrol Noktaları

3

İç Denetim Mekanizmaları

4

Kök Neden Analizi (RCA)

5

Kaizen Çalışmaları

YETKİNLİK 3

3-Verimlilik

Verimlilik; çalışanın zaman, kaynak ve iş gücünü etkin kullanarak görevlerini doğru, hızlı ve sonuç odaklı şekilde yerine getirme becerisidir.

- ① Yüksek verimlilik; maliyetlerin düşmesini, işlerin zamanında tamamlanmasını, rekabet gücünün artmasını ve operasyonel mükemmelliğin sağlanmasını destekler.



Verimlilik – Davranış Göstergeleri ve KPI

Davranış Göstergeleri-Değerlendirme seti

- Görevini belirlenen süre içinde tamamlar
- Zaman yönetimi iyi yapar
- Görevlerini etkin şekilde önceliklendirir
- Performans hedeflerini düzenli gözden geçirir
- Verimliliği artırmak için yeni yöntemler dener
- Süreçlerde zaman kaybını önleyecek çözümler üretir
- İşlerini önceden planlar
- Verimlilik artırıcı öneriler sunar

Ölçüm ve KPI Bağlantısı

Zamanında İş
Tamamlama Oranı (%)

Görev Tamamlama
Süresi

Hedef Gerçekleşme
Oranı (%)

Kişi Başı Çıktı /
Üretkenlik

İş Gecikme Oranı

Süreç Verimlilik Oranı

Gelişim Aksiyonları

1

Zaman Yönetimi Eğitimleri

2

İş Planlama Çalışmaları

3

Lean / Kaizen Uygulamaları

4

Dijital Araç Kullanımı

5

İş Yükü Optimizasyonu



YETKİNLİK 4

4-Sorumluluk

Sorumluluk; çalışanın kendisine verilen görevleri sahiplenmesi, sonuçlarını üstlenmesi ve iş süreçlerini güvenilir, düzenli ve disiplinli şekilde yürütmesidir.

- Yüksek sorumluluk bilinci; işlerin zamanında ve eksiksiz tamamlanmasını, güven ortamının oluşmasını ve organizasyonel disiplinin sürdürülebilir olmasını sağlar.

Sorumluluk – Davranış Göstergeleri ve KPI

Davranış Göstergeleri-Değerlendirme seti

- Görevlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirir
- İş sonuçlarının sorumluluğunu üstlenir
- Hatalarını kabul eder ve düzeltir
- İş güvenliği kurallarına uyar
- Çalışma alanını düzenli ve temiz tutar
- Zor durumlarda sorumluluk alır ve çözüm üretir
- Hesap verebilir şekilde çalışır
- Görev sonuçlarını analiz eder

Ölçüm ve KPI Bağlantısı

Zamanında İş
Tamamlama Oranı (%)

Görev Gecikme Oranı

Hata Sonrası Düzeltme
Süresi

İş Güvenliği Kural İhlali
Sayısı

Performans Hedef
Gerçekleşme Oranı

Görev Takibi ve
Tamamlanma Oranı

Gelişim Aksiyonları

1

Sorumluluk ve Disiplin Eğitimleri

2

Görev Tanımlarının Netleştirilmesi

3

Performans Takip Sistemleri

4

İş Güvenliği Eğitimleri

5

Mentorluk ve Rol Model



YETKİNLİK 5

5-Problem Çözme ve Üretkenlik

Problem çözme ve üretkenlik; çalışanın karşılaştığı sorunları analiz ederek etkili çözümler üretmesi, yeni fikirler geliştirmesi ve iş süreçlerine değer katan yaklaşımlar ortaya koymasidir.

- i** Bu yetkinlik; süreçlerin sürekli iyileştirilmesini, verimliliğin artmasını, yenilikçi çözümler üretilmesini ve rekabet avantajı sağlanmasını destekler.

Problem Çözme – Davranış Göstergeleri ve KPI

Davranış Göstergeleri-Değerlendirme seti

- Karşılaştığı problemleri hızlı şekilde çözer
- Farklı düşünceler ve yaklaşımlar ortaya koyar
- Problem çözme süreçlerinde yenilikçi yöntemler kullanır
- Zorluklarla başa çıkmak için stratejiler geliştirir
- Verimlilik artırıcı ve yaratıcı fikirler üretir
- Problem çözme süreçlerinde liderlik eder
- Çözüm için gerekli araştırmaları yapar
- Sorunlara çözüm odaklı yaklaşır

Ölçüm ve KPI Bağlantısı

Çözüm Süresi (Problem Kapanma)

Tekrarlayan Problem Oranı

İyileştirme Öneri Sayısı

Uygulanan İyileştirme Sayısı

Süreç Geliştirme Katkı Oranı

Problem Çözme Başarı Oranı

Gelişim Aksiyonları

1

RCA ve 5 Why Eğitimleri

2

Yaratıcı Düşünme Eğitimleri

3

Kaizen Çalışmaları

4

Proje Bazlı Görevler

5

Çapraz Ekip Çalışmaları

YETKİNLİK 6

6-İnsan İlişkileri

İnsan ilişkileri; çalışanın iş ortamında ekip arkadaşları, yöneticileri ve diğer paydaşlarla sağlıklı, saygılı ve etkili iletişim kurma becerisidir.

- ❗ Bu yetkinlik; ekip uyumunu artırır, iş birliğini güçlendirir, çatışmaları azaltır ve kurum içinde pozitif bir çalışma ortamı oluşturur.



İnsan İlişkileri – Davranış Göstergeleri ve KPI

Davranış Göstergeleri-Değerlendirme seti

- Çalışma arkadaşlarıyla uyumlu ilişkiler kurar
- Üstleri ve astlarıyla sağlıklı iletişim sağlar
- İletişimde açık ve net olur; takım ruhunu destekler
- Çatışmaları yapıcı şekilde çözer; empati kurar
- Etkili geri bildirim verir
- Saygılı ve anlayışlıdır
- Pozitif çalışma ortamı oluşturur
- Güven oluşturur; iş birliği yapar

Ölçüm ve KPI Bağlantısı

Ekip İçi Memnuniyet Skoru

Çatışma Çözüm Süresi

Geri Bildirim Kalitesi / Sıklığı

Ekip İş Birliği Skoru

Çalışan Bağlılığı

İç İletişim Etkinlik Oranı

Gelişim Aksiyonları

1

İletişim ve Empati Eğitimleri

2

Çatışma Yönetimi Eğitimleri

3

Takım Çalışması Workshopları

4

Geri Bildirim Kültürü

5

İç İletişim Aktiviteleri



YETKİNLİK 7

7-Takım Çalışması

Takım çalışması; bireyin ekip içinde iş birliği yaparak ortak hedeflere ulaşma, bilgi paylaşma ve ekip başarısına katkı sağlama becerisidir.

- i** Bu yetkinlik; organizasyonel verimliliği artırır, sinerji yaratır, hedeflere daha hızlı ulaşılmasını sağlar ve kurum içi bağlılığı güçlendirir.

Takım Çalışması – Davranış Göstergeleri ve KPI

Davranış Göstergeleri-Değerlendirme seti

- Takım üyeleriyle iş birliği yapar
- Bilgiyi ekip arkadaşlarıyla paylaşır
- İş birliğini teşvik eder
- Takım hedeflerine ulaşmak için çalışır
- Çatışmalara yapıcı yaklaşır
- Ekip üyelerinin fikirlerine değer verir
- Gerektiğinde liderlik eder
- Takım motivasyonunu artırır

Ölçüm ve KPI Bağlantısı

Ekip Performans Skoru

Ortak Hedef Gerçekleşme Oranı

İş Birliği Seviyesi (Anket)

Proje Tamamlama Başarısı

Ekip İçi İletişim Skoru

Çapraz Ekip Çalışma Sayısı

Gelişim Aksiyonları

1

Takım Çalışması Eğitimleri

2

Çapraz Fonksiyonel Projeler

3

Ekip Workshopları

4

OKR Çalışmaları

5

Motivasyon Aktiviteleri

YETKİNLİK 8

8-Organizasyon Becerisi

Organizasyon becerisi; işlerin planlanması, önceliklendirilmesi, kaynakların etkin kullanılması ve süreçlerin düzenli şekilde yönetilmesidir.

i Bu yetkinlik; işlerin zamanında ve verimli tamamlanmasını sağlar, kaynak kayıplarını azaltır ve operasyonel mükemmelliği destekler.



Organizasyon Becerisi – Davranış Göstergeleri ve KPI

Davranış Göstergeleri-Değerlendirme seti

- İş süreçlerini etkin şekilde planlar
- İş önceliklerini belirler ve yönetir
- Zaman ve kaynakları etkin kullanır
- Değişikliklere uyum sağlar
- Etkili iş akışı oluşturur
- Proje yönetiminde başarılıdır
- İş organizasyonunda titizdir
- Görevleri hedeflere göre organize eder

Ölçüm ve KPI Bağlantısı

İş Tamamlama Süresi

Termin Uyum Oranı

Planlanan vs Gerçekleşen İş Oranı

Proje Zamanında Bitirme Oranı

Kaynak Kullanım Verimliliği

İş Akışı Kesinti Oranı

Gelişim Aksiyonları

1

Zaman Yönetimi Eğitimleri

2

Proje Yönetimi Eğitimleri

3

Dijital Araç Kullanımı (ERP)

4

Süreç İyileştirme Çalışmaları

5

İş Akışı Tasarımı Eğitimleri



YETKİNLİK 9

9-Öğrenmeye Yatkınlık

Öğrenmeye yatkınlık; bireyin yeni bilgi ve becerileri hızlı öğrenmesi, uygulaması ve sürekli gelişime açık olmasıdır.

- i** Bu yetkinlik; değişen iş dünyasına uyumu hızlandırır, bireysel ve kurumsal gelişimi destekler ve sürdürülebilir başarı sağlar.

Öğrenmeye Yatkınlık – Davranış Göstergeleri ve KPI

Davranış Göstergeleri-Değerlendirme seti

- Yeni bilgileri hızlı öğrenir ve uygular
- Eğitim ve gelişim fırsatlarını değerlendirir
- Öğrendiklerini iş süreçlerine entegre eder
- Yeni konulara açık fikirlidir
- Kişisel gelişim hedeflerine odaklanır
- Eğitimlere aktif katılır
- Farklı kaynaklardan bilgi edinir
- Geri bildirim alır ve uygular

Ölçüm ve KPI Bağlantısı

Eğitim Katılım Oranı

Eğitim Sonrası Uygulama Oranı

Yeni Beceri Kazanım Sayısı

Gelişim Planı Tamamlama Oranı

Geri Bildirim Gelişim Skoru

Eğitim Performans Değerlendirmesi

Gelişim Aksiyonları

1

Teknik ve Kişisel Gelişim Eğitimleri

2

Mentorluk / Koçluk Programları

3

Rotasyon ve Görev Genişletme

4

E-Learning Platform Kullanımı

5

Bireysel Gelişim Planı



YETKİNLİK 10

10-Girişimcilik ve Yenilikçilik

Girişimcilik; çalışanın fırsatları görmesi, yenilikçi fikirler üretmesi ve iş süreçlerine katma değer sağlayacak çözümleri hayata geçirme becerisidir.

- i** Bu yetkinlik; kurumun gelişimini hızlandırır, rekabet gücünü artırır ve sürekli iyileştirme kültürünü destekler.

Girişimcilik – Davranış Göstergeleri ve KPI

Davranış Göstergeleri – Değerlendirme seti

- Süreçleri geliştirmeye yönelik fikirler üretir
- İşinde iyileştirme fırsatlarını fark eder
- Yeni yöntem ve yaklaşımlara açıktır
- Mevcut işleri daha verimli hale getirmeye çalışır
- Yönetimine geliştirme önerileri sunar
- Değişime uyum sağlar ve destekler

KPI Bağlantısı ve Gelişim Aksiyonları

- Öneri sistemi kurulması
- Süreç iyileştirme çalışmaları
- Kaizen / sürekli gelişim kültürü
- İnovasyon ve farkındalık eğitimleri

Öneri / Fikir Sayısı

**Uygulanan
İyileştirme Sayısı**

**Süreç Geliştirme
Katkısı**

**Verimlilik Artışı
Katkısı**

10 Yetkinlik – Genel Bakış

İş Bilgisi 	İnsan İlişkileri 
İş Kalitesi 	Takım Çalışması 
Verimlilik 	Organizasyon Becerisi 
Sorumluluk 	Öğrenmeye Yatkınlık 
Problem Çözme 	Girişimcilik 

Bütünsel Değerlendirme Yaklaşımı

Bu 10 yetkinlik; çalışanın hem teknik hem de kişisel boyutlarını kapsayan bütünsel bir değerlendirme çerçevesi sunar.

- Her yetkinlik birbirini tamamlar
- Tüm kademelere uygulanabilir
- Hem bireysel hem ekip performansını ölçer
- KPI'larla entegre çalışır

Performansı Ölçen Değil, Geliştiren Bir Sistem

YETKİNLİK DEĞERLENDİRME MİN KABUL SEVİYELERİ ANA TABLOSU

NO	YETKİNLİK BAŞLIĞI	MAVİ YAKA MİN PUAN	GRİ YAKA MİN PUAN	BEYAZ YAKA MİN PUAN
1	İş Disiplini ve Sorumluluk	3,5	4,0	4,5
2	İş Kalitesi ve Dikkat	3,0	4,0	4,5
3	Verimlilik ve Sonuç Odaklılık	3,0	3,5	4,5
4	Takım Çalışması	3,0	4,0	4,5
5	İletişim	3,5	4,0	4,5
6	Öğrenme ve Gelişim	3,0	3,5	4,0
7	Problem Çözme	3,0	4,0	4,5
8	Planlama ve İş Takibi	3,5	4,0	4,5
9	Liderlik ve Sorumluluk Alma	3,0	3,5	4,5
10	Girişimcilik ve Yenilikçilik	3,0	3,5	4,0

Puanlar minimum kabul seviyelerini ifade eder

Rol ve sorumluluk arttıkça beklenen yetkinlik seviyesi yükselir

Değerlendirme sonuçları; gelişim, eğitim ve kariyer planlamasında kullanılır

Sonuç

Bu model; performansı ölçen bir araçtan öte, kurumun gelişimini yöneten stratejik bir sistemdir. Doğru ve düzenli uygulandığında; çalışan bağlılığı, verimlilik ve kurumsal başarı üzerinde doğrudan etkili olacaktır.



Çalışan Bağlılığı

Değerlendirme süreci çalışanı güçlendirir

Sürdürülebilir Başarı

Gelişim kültürü kalıcı başarı sağlar

Kurumsal Verimlilik

Sistematik ölçüm verimliliği artırır

2.5 Kritik aksiyon zorunlu / 3 Gelişim eğitim / 4 iyi koru ve geliştir / 4.5 + yüksek ödüllendir ve terfi

Eğitim ve Gelişim Uygulamaları

DÜŞÜK PUANLAR İÇİN EĞİTİM VE UYGULAMA TABLOSU

NO	YETKİNLİK	ÖNERİLEN EĞİTİMLER (2-3-3.5)	UYGULAMALAR
1	İş Disiplini ve Sorumluluk	İş Disiplini Eğitimi / Zaman Yönetimi / İş Ahlakı	Günlük iş takibi, amir kontrol listesi, vardiya hedef takibi
2	İş Kalitesi ve Dikkat	Kalite Farkındalık / Hata Önleme / 5S Eğitimi	Kontrol listesi kullanımı, hata analizi, saha denetimi
3	Verimlilik ve Sonuç Odaklılık	Verimlilik Teknikleri / Lean Temelleri / KPI Eğitimi	Günlük performans takibi, hedef bazlı çalışma, süre ölçümü
4	Takım Çalışması	Takım Çalışması / İşbirliği / Çatışma Yönetimi	Grup görevleri, ekip hedefleri, ortak proje çalışmaları
5	İletifim	Etkili İletifim / Geri Bildirim / Dinleme Becerileri	Haftalık geri bildirim, toplantı katılımı, rol-play çalışmaları
6	Öğrenme ve Gelişim	Kişisel Gelişim / Öğrenme Teknikleri / Adaptasyon	Eğitim planı oluşturma, mentor atama, gelişim takibi
7	Problem Çözme	Problem Çözme Teknikleri / Kök Neden Analizi / 8D	Problem kayıtları, çözüm raporları, vaka çalışmaları
8	Planlama ve İş Takibi	Planlama Teknikleri / İş Takibi / Önceliklendirme	Haftalık plan, görev listesi, iş takip sistemi kullanımı
9	Liderlik ve Sorumluluk Alma	Liderlik / Delegasyon / Karar Verme	Küçük ekip yönetimi, sorumluluk devri, karar simülasyonları
10	Girişimcilik ve Yenilikçilik	İnovasyon / Süreç Geliştirme / Kaizen	Öneri sistemi, iyileştirme projeleri, fikir toplantıları
Düşük puan alan çalışanlar için ilgili eğitimler zorunlu gelişim planına alınır			
Eğitim sonrası uygulama takibi yapılmadan süreç tamamlanmış sayılmaz			
Tüm gelişimler yöneticiler tarafından 3 aylık olarak izlenir			