

※ 각 문항에 대해서 평가하시기 바랍니다.

Competency	주요 평가 사항	자기 평가	상사 평가
1. 고객 가치 제공 항상 고객을 최우선으로 생각하며 자신의 업무에 자부심을 가지며, 고객의 요구를 사전에 예측하고 대처함	1) 고객에 대한 친절과 고객 요구 시 신속하게 대응하는가	3	
	2) 추가 주문을 효과적으로 유도하는가	3	
	3) 고객의 부탁, 불만사항에 적절히 대처하는가	3	
Comment Steward의 고객이라 함은 거래를 하는 업체뿐만 아니라 크게 보아 마르쉐를 방문하는 고객, 매장의 사원 전체를 포함하는 것일 것입니다. Steward를 해온 지난 4개월동안 업체의 상황과 매장의 상황을 절충해 능동적으로 대처 했으며 지금도 항상 노력하고 있습니다.			
2. 적극성 불명확한 기회를 자진해서 포착하고 준비하는 과정에서 다른 사람들로 하여금 자발적으로 행동하도록 동기를 부여함	1) 시간대별 업무를 잘 이해하고 준비하여 차질 없이 수행하는가	4	
	2) 타부서/타인의 요청 시 자발적, 적극적으로 도움을 주는가	3	
	3) 문제 발생 여부를 민감하게 관찰하고 적절하게 반응하는가	4	
	4) 업무에 대한 사명감을 가지고 즐거운 마음으로 수행하는가	4	
Comment 롯데월드점에는 Steward시간 계획이 명확치 못했습니다. 해서 저는 그동안 여러가지 시도로 가장 알맞은 시간 계획 짜는데 노력하여 지금은 어느 정도 여유있는 업무를 할 수 있게 되었습니다. 입고된 물품이 이상이 없는지 항상 관리하는 것은 Steward업무의 가장 중요한 업무라 생각하고 그 어느 점 Steward들 보다고 사명감을 가지고 업무에 임하고 있습니다.			
3. 의사소통 능력 자신의 정보를 기꺼이 공유하고, 건설적인 피드백 제공	1) 보고 시 명확하고 간결하게 보고하는가	3	
	2) 타인 의견/지시사항을 경청하고 자신이 이해하는 바를 명확히 하는가	3	
	3) 문제 발생 시 즉시 직속 상사에게 보고하고 Feed back을 받는다	4	
Comment Steward업무를 처음 시작했을때는 위치에 대한 개념이 명확치 않아 업무적인 문제점 발생시 Captain에게 보고하고 조치받는 일이 많았으나 G.M, Manger에게 전달되지 않는 것이 많아 지금은 직접 G.M, Manger에게 보고 조치 받고 있습니다. 업무가 책임이 무겁다라는 생각과 자부심으로 문제점 발생시 항상 보고하고 지시를 받고 어려움이 있을 때 보고하여 도움을 받고 있습니다.			
4. 팀웍 및 화합	1) 타인 배려, 입장 이해 및 의견에 귀를 기울이는가	3	

주어진 업무를 적절히 분담하고, 팀원의 부적절한 행동이나 갈등 시 이를 적극적으로 해결하는 자세	2) 회사 소식, 업무 관련 정보를 정확히 습득하고 이를 공유하는가	3	
	3) 업무 완수를 위해 타인과 협력하는가	3	
<p>Comment</p> <p>Steward에게 있어 타매장 Steward간의 업무 정보 공유는 업무에 상당한 도움이 되고있어 실무에서 항상 전화나 이메일로 정보공유를 위해 노력하고 있습니다.</p>			
5.정직/성실 근무시간은 물론 근무 외 시간에도 정직하며 직업윤리 의식이 투철	1) 출근시간 엄수하고 맡겨진 업무는 퇴근 전에 완수하도록 노력하는가	3	
	2) 회사 시설/타인 물건을 소중히 다루고 정당한 사유 없이 유출하지는 않는가	3	
	3) 본인의 잘못을 인정할 줄 알고 이를 수정하기 위해 적절한 행동을 취하는가	3	
<p>Comment</p> <p>출근시간을 항상 준수 했으며 맡겨진 업무를 시간내에 완수하기 위해 노력하고 있습니다. 그간 롯데월드점의 Steward인사 이동이 많아 남겨지고 쌓여진 자료가 얼마 없어 자료만들기 위해 늦게나마 작업하는 시간이 많았습니다.. 앞으로도 계속 노력해서 Steward업무를 정착시키는데 일조하고 싶습니다.</p>			
6.자기 및 타인 개발 본인의 지식이나 재능을 지속적으로 향상시키고 이를 업무에 적용하며, 타인 개발도 적극적으로 도움	1) 매장 운영 방식/업무프로세스를 잘 이해하고 실행의 실무지식을 보유하고 있는가	3	
	2) 전문 지식을 향상시킬 기회를 적극적으로 모색하는가	3	
	3) 교육으로부터 취득한 내용을 효과적으로 업무에 적용하는가	3	
	4) 다른 사람의 제안/의견에 건설적인 방향으로 반응하는 가	3	
<p>Comment</p> <p>항상 효율적인 업무 수행을 위해 발주와 검수에서 여러 방향을 모색.. 그 방안을 실무에 적용하고 있습니다. 타 매장 Steward의 전문적인 지식도 항상 귀기울여 점에 적용하기 위해 노력하고 있습니다.</p>			
7.목표 지향 성과 중심의 사고를 가지고 비용 절감에 힘쓰며, 합의된 목표를 기간내에 완수하고 꾸준히 노력하는 자세	1) Detail mind를 소유하고 세밀한 사항에도 주의를 기울이는가	4	
	2) 업무/지시 사항을 정해진 기간 내에 완수하는가	3	
	3) 작업을 합의된 질적 기준에 맞춰 수행하는가	3	
	4) 도움을 요청해야 할 상황을 잘 파악하고 보고하는가	3	

Comment

항상 Steward의 업무가 Cost 절감에 중대한 요인이 될 수 있다는 생각으로 업무에 임하고 있으며 새로운 Steward 가이드 작업을 하기 위해 노력중입니다.

총 점

77

4점(탁월) : 해당 레벨(직무 수준)보다 항상, 훨씬 잘 했다고 평가될 때

3점(우수) : 해당 레벨(직무 수준)의 기준 보다 잘 했을 때

2점(보통) : 해당 레벨(직무 수준) 기준 만큼 평가될 때
(잘 하지도 못 하지도 않을 때)

1점(미흡) : 해당 레벨(직무 수준)의 기준에 미흡할 때

평 가 일:

피평 (인)

평 가 자: (인)

개발 계획표

Grade Percentage Guideline

S(탁월) : 5% ~ 10% A(우수) : 20% ~ 30% B(보통) : 50% ~ 60% C(미흡) : 10% ~ 20%	등급 평가	
	점장 확인	

S등급에 대한 점장 COMMENT

1. 역량 개발 계획

작년 11월부터 업무가 Steward로 바뀐 만큼 맡겨진 일에 충실하기위해 노력하겠습니다.

2월에는 한명 더 충원된 Steward의 교육에 주력하며 Steward에게 고객가치 제공의 가장 충실할 수 있는 것은 보다 더 좋은 식 자재의 공급에 있을 것이라고 생각합니다. Spec에 맞는 식 자재를 공급 받기 위해 새롭게 정리되는 Marche' A.P.L을 숙지하고 그에 맞는 식 자재를 발주, 검수,공급하겠습니다.

현재 지저분하게 방치되어 있는 Back side를 자리를 잡고 정리하는데 자발적으로 노력하겠습니다.

원만한 의사소통을 위해 Steward일지를 작성하여 Steward간의 의사소통을 원활히 하며 식 자재 문제 발생시 항상 기록하여 G.M, Manger에게 즉각 보고하여 조치를 받겠습니다.

정직, 성실하기위한 기본 조건인 근퇴에 모범이 되기위해 항상 노력하겠습니다..

기본에 충실한 성실함이 가장 크지 않을까 생각합니다.

Marche' 의 매장은 현재 서울.경기 지역에서만 7개입니다. 지역은 약간씩 다르지만 시스템상 같은 구조를 이루고 있기 때문에 서로 정보 공유 또한 중요한 일일 것입니다.

이에 저는 타점 Steward들과의 업무 지식을 공유하기 위해 본사에서 이루어지는 미팅외에 한달에 한번 함께 하는 자리를 만들어 정보 공유에 힘쓰겠습니다.

또한 3월에 있을 Prep조 운영을 위해 정착이 되는 시점까지 Prep조를 원활히 운영하고 있는 신촌점을 수시로 방문하여 그 시스템에 필요한 Steward업무를 익히기 위해 노력하겠습니다.

비용절감의 목표를 지향하기 위해 식자재 관리에 더욱 더 노력하겠습니다.

이는 가장 소홀하기 쉽고 가장 기본이 되는 식자재 선입선출에 그 시작을 두겠습니다.

또 여러 가지로 실무와 많이 달라진 Steward 가이드 작업을 롯데월드점에 맞게 새로이 만들겠습니다.

제가 아닌 나중에 업무를 맡게 될 후임을 위해서라도 보기 쉽고 편한 가이드와 공산품,냉동품의 Par를 잡아 자료로 만들겠습니다.

2. 자기 개발 계획

아침에 근무하는 Steward업무에 충실하기 위해 작년과 올해는 술을 줄이고 있습니다.

올해는 담배도 줄이고 가능한 한 끊겠습니다.

그리고 막달리자 동호회 활동과 축구동호회 활동을 통해 건강한 몸 만들기에 노력하겠습니다.

3. 경력 개발 계획

충원된 Steward의 교육과 마켓 업무의 인수인계가 이루어 지는 시점에서부터(4월경) 내년에 직원에게 확대될 텀스 시험 준비를 하겠습니다.

영어 학원에 등록하여 영어 공부를 하겠습니다.

피평가자: (인)

(인)

평가자:

평가일:

※ 평가 결과에 합의가 불가능할 경우는 인재개발팀으로 이관하여 주십시오.

기타

1. 개선이 필요한 사항(교육과 연계할 사항)

조리사에게 있어 가장 중요한 것은 음식을 드시는 손님들의 마음을 배려하고 이해하는 것일 것입니다. 또한 그것 못지 않게 중요한 것은 조리사가 자신이 다루는 식자재의 중요성을 인식하는 것일 것입니다. 자신이 쓰는 식자재를 소중히 다루지 못하는 조리사는 조리사가 아니라는 말을 들은 적이 있습니다.. 현재 저희 점은 제가 Steward를 하는 지난 4개월동안의 경험과 상황으로 보아 그런 인식을 가진 사원이 많지 않은 것 같습니다..

손님의 재방문은 좋은 서비스와 음식의 맛에 있을 것입니다.

현재 Marche' 는 음식의 맛 면에서 조금 뒤진 다고 생각합니다..그래서 많은 분들이 노력하고 있는 것도 알고 있습니다..

매일 행해지는 Grip Test나 가끔이루어지는 Recipe Test도 중요하지만 비용 절감과 음식의 질을 높여 고객의 재방문을 유도하는 길은 사원들의 조리사라는 인식의 자부심을 심어주고 다루는 식재료가 생명이란 생각을 갖게 하는 교육이 있어야 할 것입니다..

서비스 교육도 중요하지만 식재료의 중요성과 Cost의 중요성 교육 또한 매우 중요할 것입니다.. T/L들의 이러한 교육이 필요하다고 생각합니다.

Steward가 아무리 비싸다고 가격이 올랐다고 해도 흘러들기 쉽습니다..

여러 번의 교육이 있어야만 Cost를 낮추고 Recipe에 충실한 맛있는 음식을 손님에게 제공할 수 있지 않을까 합니다.

2. EMPLOYEE COMMENT

피평가자: (인)

평가자:

평가일: