

### 1. 1분 소개

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
전형적인 1분 소개로 해도 무난합니다. 하지만 본인이 어필하고 싶은 본인의 이미지 + 기여가능한 역량, 이 두가지를 생각하여 표현하는 것이 핵심입니다 ^^	안녕하십니까? 한전에 지원한 지원번호 000 입니다. 새로운 미래가지를 창출하겠다는 한전의 비전을 이루기 위해서는 진정한 고객 만족부터 이루어야 할 것입니다. 저는 한전이 추구하는 고객 감동 경영에 다음의 경쟁력으로 동참하겠습니다. 첫째, 인턴 근무를 통해 고객 응대를 비롯한 고객 관리 역량을 쌓았습니다. 고객님의 불편한 이슈를 미리 파악하고, 친절하고 쉽게 안내해드림에 따라 저희 지사 고객 만족 지수 상승에 기여할 수 있었습니다. 둘째, 늘 배움을 추구해왔습니다. 고객에게 만족스러운 서비스를 드리기 위해서는 전문성이 중요하다고 생각했습니다. 이에 전문성을 쌓기 위해, 0000 교육을 추가적으로 이수했습니다. 한전이 추구하는 고객감동을 한 발 앞서서 채워나가는 인재가 되겠습니다.	

### 2. 직장을 선택하는 기준은?

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
본인의 직업관을 말하는 동시에, 해당 기업 선택 동기로도 이어질 수 있는 질문입니다. 통상적인 직업관을 이야기 해도 상관 없지만, 지원하는 해당 기업에 대한 지원동기도 함께 고려하여, 그 기준을 선택해주세요.	제가 직장을 선택하는 기준은 두 가지입니다. 첫째, 더 많은 이들에게 혜택을 주는 일을 하는 거 이고, 둘째, 저의 역량으로 직접적으로 기여할 수 있는 거 입니다. 많은 국민 혹은 고객들에게 직접적으로 혜택을 제공하는 업무를 한다면, 그것만으로도 제 업무에 자부심을 갖게 될 것입니다. 둘째, 저의 역량으로 직접 기여하고 있다는 느낌은 제 스스로 업무에 더 몰입하게 하는 동기 부여가 될 것이기 때문입니다.	

### 3. 공공기관을 선택할 때의 기준은?

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
공공기관을 선택할 때의 기준은 1) 본인이 추구하는 직업관의 실현 가능성 2) 본인이 기여할 수 있는 부분 3) 본인이 원하는 조직 문화, 경영 이념 이런 측면에서 이야기가 가능합니다. 그 기준을 이야기하고, 그 기준이 왜 중요한 지에 관해서 설명해주세요. 단, 이 질문 뒤에 해당 기업 선택 동기를 꼬리 질문으로 할 수 있습니다.	공공기관을 선택할 때의 기준은 국민 생활에 필수적으로 필요한 정책을 시행 혹은 지원하는 곳입니다. 특히 국민 생활에 더 직접적으로 관계된 자원을 다루는 곳이라면 더 좋을 것입니다. 국민 생활에 더 직접적으로 기여함으로써 제 업무에 더 자부심을 갖고, 책임감을 가지며 동기를 더 부여할 수 있기 때문입니다. 이러한 측면에서 한국 수자원 공사는 국민 생활에 필수적인 수자원을 관리하기 때문에, 더 막중한 책임감이 필요한 업무를 수행한다고 생각합니다.	

### 4. 공사와 공단의 차이점

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
공공기관에 대한 이해도 측정 질문입니다. 사실 인터넷에만 검색해봐도 바로 나오는 정보입니다. 그러나 이 정보를 그대로 이야기 하기보다는 약간 본인의 생각을 담아서 이야기 해주세요	공사는 경제적인 수요 창출에 더 집중되어 있는 반면에, 공단은 정부가 수행하는 공적 사업의 일부를 이관받아 전문화된 행정 업무를 수행합니다. 그렇기 때문에 공사는 공익성 뿐 공사 자체의 수익성 목표도 중요하지만, 공단 같은 경우 공공의 이익을 더 추구해야 합니다.	

### 5. 4차 산업과 기관 사업을 연계하여 설명해보시오.

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
공공기관의 핵심 의제, 4차 산업입니다. 4차 산업 트렌드에 따라 공공기관에서 어떤 사업을 혹은 어떤 경영 전략을 추구해야 하는지, 공공적인 측면과 해당 공공기관 기대 효과 측면에서 설명해주세요.	4차 산업과 연계하여 수자원공사가 활용할 수 있는 방안은 더 많은 국민들에게 정확한 정보를 제공하는 것입니다. 4차 산업 혁명은 제2차 정보 혁명으로 불리고 있습니다. 이러한 4차 산업의 특성을 살려 수자원 공사는 현재 물정보포털을 통해 세계 물정보, 재해 안전, 통계정보 및 실제 시설물을 운영할 경우, 계속되는 관측 자료를 실시간으로 제공하여 누구나 활용할 수 있도록 했습니다. 이에 더해 전국민 생활에 더 부합할 수 있는 실효성있는 정책을 위해 본인의 물 사용량과 평균 요금, 본인의 물 사용 패턴등을 데이터화하여 이에 쉽게 접근할 수 있도록 도울 수 있을 것입니다. 이러한 전략으로 국민 생활 편의를 돕고, 데이터 수집 체계화에도 기여할 수 있을 것입니다	

### 6. 최근에 본 기사 내용(기관에 대해 최근 이슈 하나 말해보기 )

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
해당 공공기관에 대한 관심, 이해도 측정입니다. 최근 기사 같은 경우, 공공기관과 무관한 이슈보다 약간의 연결고리가 있는 이슈를 이야기 하고, 이 이슈를 공공기관은 어떻게 대처할 수 있을 지에	산재 사망사고의 절반은 건설업에서 발생하고 있다는 최근의 기사를 보았습니다. 2016년부터 그 사망자의 수가 꾸준히 감소하고 있지만, 아직도 개선해야 할 부분이 많습니다. 이에 안전보건공단은 산재 사고 사망감소 긴급 대책을 추진하고 있습니다. 2인 1조로 한 200여개의 점검반을 구성하여, 불시 점검을 실시하고, 점검 인력의 80%를 건설 현장에 집중 투입하고 있습니다. 이러	

관해서도 함께 생각해주세요!

한 시행의 실효성을 높이기 위해서는 건설 현장 근로자들이 무엇보다  
있는 사고 시뮬레이션에 대한 이해는 물론, 근로자들의 실제 고  
충을 수집하는 노력 또한 필요하다고 생각합니다.

7. 공동체 생활을 하면서 협력을 보여준 활동

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

여기서 중요한 건, 조직 목표에 대한 이해와  
자발적으로 돕고자 하는 의지입니다.  
1) 당시 목표가 무엇이었으며,  
2) 그 목표에 대해  
본인은 본인의 과업을 어떻게 이해했고,  
이를 위해 3) 어떻게 자발적으로 협력하려고 했는지  
에 구체적인 액션으로 기술해주세요

동아리 활동을 했을 때, SNS 페이지를 새로 개설한 적이 있습니다.  
당시 모든 임원들이 힘을 모아 개설하고 , 운영하기로 했지만, 당시  
시험 기간이라 임원들 모두 생각보다 열심히 임해주시지 않았습니다.  
모두 자발적으로 열심히 임하는 분위기가 중요하다는 생각에, 회의  
때마다 팀원들의 관심사부터 물어 팀원들이 적극적으로 주제 선  
정에 참여할 수 있도록 유도했습니다. '성 소수자에 대한 콘텐츠가  
관심은 것 같은데'라는 말이 나오면, 그 주제에 관한 이슈를 바로 접  
색하고 자료를 보여주며, 자유롭게 의견이 오가도록 했고, 회의 분  
위기를 한층 높일 수 있었습니다.

8. 자신이 속한 조직(학교)생활 중 발생한 문제를 주도적으로 해결한 경험이 있다면 말씀해 주십시오.

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

1) 당시의 문제점 구체적으로 언급(어려운 점)  
2) 문제점 분석 - 근본적인 문제점이 무엇이라 생각  
3) 효과적인 문제 해결을 위해 임했던 특별한 전략  
4) 문제 해결에 이르는 과정을 구체적으로 이야기  
5) 성과, 느낀 점.  
본인의 문제 해결 의지와 전략에 대해  
구체적으로 이야기 해야 합니다.

레스토랑에서 근무했을 때, 진동벨 고장이 간혹 있었습니다. 하지  
만 음식을 제 때 받지 못하시는 고객들이 생길 수 있을 것 같다는  
생각과 '고객 만족'을 이루기 위해 진동벨 교체는 손수 하기로 했습  
니다. 100여개 테이블의 진동벨을 오전/오후로 나누어 하나하나 점  
검했고, 잘못된 고장을 보일 우려가 있는 진동벨을 점장님께 테이블  
번호와 함께 말씀드렸습니다. 이후, 이러한 고장이 없도록 교체한  
새진동벨 같은 경우에 a/s 정책에 대해 확인했고, 진동벨이 울리지  
않을 시, 안내 사항을 테이블 한 칸에 비치하여, 고객 만족도에 기  
여할 수 있었습니다.

9. 우리 공공기관 선택 한 동기

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

회사에 대한 로열티를 측정하는 질문입니다.  
본인의 직업관과 강점을 동시에 언급하면 제일  
무난하며 특정 업계 및 본인의 경험을 통한 스토리텔  
링 지원동기도 좋습니다.

수자원공사를 선택한 이유는 저의 직업관을 실현하고,  
저의 역량을 펼칠 수 있기 때문입니다. 수자원공사는 전 세대를  
위해 효과적인 수질 관리와 새로운 경제 수요를 창출하는 데 기여  
하고 있기 때문에, 사회에 저의 역량과 재능을 보낼 수 있다는 저의  
직업관을 실현할 수 있습니다. 둘째, 빅데이터를 활용하여 더 효과  
적인 수자원 관리를 이루고 있기에, 저의 분석력과 정보 관리 역량  
을 통해 이에 기여할 수 있다는 확신이 있기에 지원했습니다.

10. 공공기관 혹은 해당 공공기관 임직원으로서 지켜야 하는 윤리 의식이 있다면?

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

이 질문은 NCS 항목 중에 직업윤리 항목을  
물어보는 것인데 책임감 혹은 청렴 등과 같은 윤리의  
식을 말할 수 있겠조 특정 윤리 의식을 이야기하고,  
왜 필요한 지 기술, 그 다음 사례도 어떤 본인의 사례  
를 이야기 할 지 미리 생각해두세요.

심평원 임직원으로서 지켜야할 윤리의식이 있다면, 바로 정직함  
이라고 생각합니다. 심평원은 병원 및 최종 고객들의 이해관계에  
관여 되어 있기 때문에, 정직한 업무 수행 태도로 신뢰를 얻어야  
하기 때문입니다. 저 역시 정직함을 지키지 어려운 상황에서도  
업무적인 원칙을 재고하고 정직함을 지켜 업무 성과를 낸 바 있습  
니다. - 사례가 있다면 기술.

11. 같이 일하기 좋은 사람 유형은?

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

자신의 성향을 간접적으로 알아볼 수 있는 항목입니  
다. 반대 질문으로 자신과 맞지 않는 유형에 관해서도  
들어볼 수 있습니다. 잘 맞는 유형 같은 경우, 본인과  
비슷한 측면을 이야기 해도, 되고, 내가 이러한 부분  
은 부족한데, 부분을 그 사람이 채워주더라는 식으로  
이야기 가능합니다.

실행력이 빠른 사람과 잘 맞는 것 같습니다. 저는 대체적으로 계획  
을 전체적으로 세우고, 디테일하게 점검한 뒤에, 실행을 하는 편입  
니다. 이 때문에 000 프로젝트 당시에도 모든 부분을 점검하느라  
시간이 다소 지체되기도 했습니다. 하지만, 당시 무리되었던 친구  
가 실행력이 빨랐던 친구였기 때문에, 이러한 부분을 보완할 수 있  
었던 것 같습니다. 오히려 저와 반대 되는 성향과 함께 함으로써 같  
등 보다는 서로의 부족함을 보완할 수 있었습니다.  
긍정적인 마인드를 가진 사람들과 잘 맞는 것 같습니다. 어떤 문제  
상황에서도 할 수 있다라는 긍정적인 생각으로 무뎌지기 때문입니  
다. 000 프로젝트 당시에도 00000번 수 때문에 좌절할 수 밖에 없  
었지만, 오히려 이런 상황에서도 긍정적인 해결책을 모색해주던  
친구들이 있었기에, 함께 힘을 내어 000할 수 있었습니다

12. 우리 기관 미션, 비전을 설명해보라라  
(우리 기관의 핵심 목표는 무엇이라 생각하는가?)

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

해당 공공기관에 대한 이해도 점검됩니다.  
미션과 비전은 당연히 철저하게 숙지해두시고,  
비전을 펼치는 방식의 설명을 작성하기 사실 어렵

한전의 비전은 미래 가치를 창출할 수 있는 에너지 관리입니다.  
이를 위해서는 단기적인 수익 관점 뿐 아니라 전국민과 사회, 민간  
협력 단체들에게 줄 수 있는 혜택, 그리고 다음 세대로 이어질 수

미언에 따라서 본인이 어떻게 기억하고 있는지 필적  
하게 제시해주면 좋습니다

있는 에너지 시스템을 구축해야 합니다. 더 넓은 시각과 본질적인  
공익적인 측면으로 고려하여 업무에 임하는 인재가 되겠습니다.

13. 본 공공기관의 인재상은? 본인과 일치하는 것은 ? 그 사례는?

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

해당 공공기관의 인재상 이해 측정 질문입니다.  
몇 가지 인재상 중에 본인 사례에 부합하는 인재상을  
하나 선정하고, 그 인재상 덕목이 부각될 수 있도록  
액션과 생각을 각색하여 경험을 설명해주세요

저는 고객 신뢰에 부합한다고 생각합니다. 스키장 렌탈 부서에서  
근무했을 때, 장비 대여를 마치고 나면 장비를 깨끗하게 정비해서  
다시 진열해야 했습니다. 하지만 피크 타임에는 반납이 완료되면  
바로 대여를 해주는 것이 관행이었기에 제대로 된 정비가 되지 않  
았습니다. 하지만 저는 고객을 위해, 향후 좀 더 오래 쓸 수 있는 장  
비를 위해 건조기의 장비를 수시로 바꾸고, 고장의 기미가 보이는  
장비를 꼼꼼하게 찾아내 수리실로 보냈습니다. 더욱 빠르게 움직여  
야 했지만, 저의 행동으로 고객에게 만족을 줄 수 있다는 것에 자부  
심을 느낄 수 있었습니다.

14. 우리 회사에 대해서 아는 대로

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

저는 두 가지 관점에서 말씀드리고 싶습니다.  
먼저, 중소기업진흥공단의 지원 전략의 변화입니다. 일전의 중소기업  
전략이 단순히 재정적인 지원과 마케팅 측면 전략 컨설팅에  
집중되어 있었다면, 현재는 중소기업의 자생력을 기르기 위한  
전략적인 측면으로 변화한 것입니다. 일전에 지원했던 사업 분야가  
0개였던 반면, 0개로 확대된 것이 그 대표인 예입니다.  
둘째, 중소기업진흥공단의 고객 지향입니다. 기업 온라인 서비스를  
한층 강화함으로써 고객들의 접근성을 높이고, 정보 역시 투명하게  
공개하고 있습니다. 고객 지향적으로 사고하여, 지속적인 혁신을  
도모하고 있는 중소기업진흥공단이라 생각합니다.

회사에 대한 이해도 측정입니다.  
회사에 대해 정말 아는대로 꼭 이야기 하기 보다는 구  
조적으로 이야기를 나누어 놓고,  
회사에 대한 팩트와 본인의 생각을 함께 섞어 이야기  
하면 좋습니다.

15. 본인의 불이익을 감수하고, 조직 구성원을 도왔던 경험에 대해 이야기 해달라

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

0000에서 근무했을 때, 연구원님들의자료 조사 업무를 도와드렸을  
때, 저의 불이익을 감수하고 도와드린 바 있습니다. 연구 보고서 발  
간 업무만이 남았지만, 일주일 뒤, 저의 업무 기간이 종료되는 상황  
이었습니다. 정해진 기한 내에 근무하는 것이었기 때문에, 공식적  
으로는 발간 업무를 도울 수 없었습니다. 특히 시험 기간에 겹쳐 있  
어 업무를 자원하기에는 부담스러운 상황이었습니다.  
하지만, 프로젝트 완성을 위해 고생한 연구원님들의 노고를 누구보  
다 잘 알고 있었고, 그간 자료 조사 업무를 도우며, 각종 문서 검토  
및 편집을 제가 더 수월하게 도와드릴 수 있을 것이라 판단했습니  
다. 이에 무급 업무를 자원하여 1주일간 출근하여 수백개의 자료를  
함께 검토하고, 편집했습니다. 덕분에 연구원님들의 업무를 덜어드  
리고, 프로젝트 발간 업무를 기한 이내에 마치는 데 기여할 수 있었  
습니다.

그냥 도왔던 경험이 아닙니다. 본인의 불이익을 어떤  
측면에서 감수를 했으며,  
왜 그러한 불이익까지 감수하면서 도우려고 했는지에  
대한 명확한 이유와 액션이 나와야 합니다. 특히 공  
동 목표를 이루기 위해서는 그러한 불이익을 감수하  
면서까지 도와야 한다고 생각했다는 측면으로 이야기  
를 하면 좋습니다

16. 누군가를 설득해야만 하는 상황에서 효과적으로 설득했던 경험에 대해서 이야기 해달라

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

기업과 연계하여 전략을 제시했던 프로젝트 당시, CEO를 설득한  
바 있습니다. 저는 해당 기업의 목표인 아마존 삼림 보호에 크게 공  
감해, 학부생 수준에 불과하더라도 설득력 있는 아이디어를 제시하  
기 위해 노력했습니다. 설문조사를 바탕으로 문제점을 파악하고,  
해결 방안을 찾는 과정에서 관련 도서와 논문을 참고하여 근거를  
형성했습니다. 특히 CEO가 더 공감할 수 있도록, 각종 사례와 제가  
제시하는 해결책으로 인한 기대 효과를 시작하 시켰습니다. 직접  
CEO인 만나 중요한 정보를 확보하는 한 편 민간적인 신뢰 역시 얻  
을 수 있었습니다. 그 결과, CEO에게 좋은 피드백을 받으며  
프로젝트를 성공적으로 마무리해  
큰 성취감을 느낄 수 있었습니다.

자소서 항목에서 종종 보면 질문입니다.  
효과적으로 설득하는 것이기 때문에, 설득하는 방법  
이 NCS 역량에 따라 구체적으로 제시되어야 합니다.  
1)정황  
2)정황에 대한 본인의 생각  
3) 특정 근거를 활용하거나 혹은 문서, 혹은 시각화를  
통해서 설명하는 것도 좋은 방법입니다.

17. 조직과 가치관이 충돌했던 경험에 대해서 이야기 해달라, 어떻게 해결?

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

조직관의 가치와 나의 가치가 윤리적인 우열이  
가능할 수 있는 문제보다는 공동 목표를 이루는  
데 있어서의 방법에 차이로 여겨지면 좋습니다.  
예를 들면, 조직의 가치관은 효율성을 중요하게

000 인턴으로 근무했을 때, 300페이지에 달하는 방대한 분량의 컨  
벤션 산업 시장연구 보고서를 번역한 적이 있습니다. 300 페이지이  
기는 했지만, 다소 중복되는 페이지들이나 반복되는 내용들이 많았  
습니다. 모든 보고서를 정확하게 검수하고 번역하는 것이 원칙이었  
지만, 이 원칙에 따르면, 일주일 기한 이내에 마칠 수 없을 것이  
라 생각했습니다. 이에 처음에는 중복되는 페이지와 내용들을 제외  
하고 어려운 보고서 내용부터 번역하는 것이 효율적이라고 생각

여기지만, 나는 모든 과정을 꼼꼼하게 점검하고 싶었다, 는 식의 충들도 좋습니다. 그러나 조직의 가치가 우선되어야 하기 때문에, 비교 분석하여조직 가치관을 준수한 경험으로 기술하면 좋습니다.

했습니다. 하지만, 보고서 내용의 순서에 맞게끔 진행하지 않다 보니, 전문 용어를 맥락에 맞추어 이해하기가 힘들었습니다. 효율성도 중요하지만, 보고서를 목차와 순서에 맞게끔 번역해야만 내용의 일관성과 논리성을 지킬 수 있을 것이라 생각했습니다. 이에 저희 부서의 원칙대로, 보고서를 처음부터 차례대로 검토하고, 대신 전문적인 용어 같은 경우, 서적들을 읽어가며 보고서 번역에 실패를 기울였습니다. 조직의 원칙을 따르고, 그 안에서 최선의 효율성을 도모할 때, 더 좋은 성과를 낼 수 있었습니다.

18. 시간, 인력, 자원이 부족한 상황에서 효과적으로 업무를 진행한 경험?

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

자원 관리 역할 질문입니다. 당시 열마만큼의 자원, 시간, 인력이 있었는지에 관해서 설명하고, 어느 정도의 부족함이 있었는지 이야기 하세요, 그러나 현재 갖고 있는 재원을 어디까지 활용할 수 있는지를 분석하고, 이를 어떻게 효과적으로 활용했는지를 NCS 역량에 따라 설명해주세요

00 대학교 입학 본부에서 400여 명 학생 면접 전형을 진행했을 때, 정량적이고 정성적으로 접근해 시간 제약을 극복했습니다. 입시 도 두미들에게 유의사항을 전달하고 면접대상자를 관리하는 업무였습니다. 면접 둘째 날까지 3명 인원으로 충분히 할 수 있을 정도의 면접 대상자들이었지만, 셋째 날에는 50개과, 400여 명 면접 대상자들이 몰려 3명으로 50명 입시 도우미에게 전달하기에는 부족했습니다. 그래서 1시간 내로 1명이 몇 명의 입시 도우미에게 유의사항을 전달할 수 있을지 파악했습니다. 입시 도우미에게 설명하는 시뮬레이션을 진행하니 최소 10분이 소요되었고, 동선도 개선해 1시간 이내 최소 5명에게 전달할 수 있음을 파악했습니다. 동선이 가까운 단과대를 5개 선정하고, 만날 수 없는 도우미에게는 가까이 거주해 1시간 일찍 올 수 있는 팀원들이 미리 만나 설명을, 저희 2명은 1시간 늦게 되는데 면접 전형 마무리를 성공적으로 도울 수 있었습니다.

19. 선배가 시켜서 여러 일이 주어졌을 때, 어떻게 했는지?

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

여러 일을 시켰을 때, 이를 효과적으로 어떻게 배분하고 수행했는지를 물어보는 것입니다. 어떤 업무든 간에 업무의 기한, 업무의 목적, 중요성이 있기 때문에 이에 대한 이해를 담아서 업무를 분배하는 것이 중요합니다. 선배님의 지시 상황에서 업무의 긴급성, 목적, 중요성을 인식한 뒤에 업무를 효과적으로 수행한 방법을 구체적으로 이야기 해주세요

000에서 근무했을 때, 선배님의 출타로 0000 업무와 000 업무를 저의 주업무와 함께 병행한 적이 있습니다. 모든 업무가 중요한 업무였기에 하나도 소홀히 할 수 없었기에, 저는 중요도와 시급성을 그 기준으로 하여 업무를 진행했습니다. 먼저, 지시한 업무 중, 0000 업무는 0000 보고와 관련되어 있는 것이고, 0000 부서에 전달해야 했기 때문에, 이를 우선적으로 수행했습니다. 0000 업무는 경영 지원에 해당하는 부분이었고, 상시적인 업무였기 때문에, 이전 업무 사례를 참고하여, 진행함으로써 000 할 수 있었습니다.

20. 조직 내 다른 구성원들은 문제점을 발견하지 못했지만, 본인이 문제점을 발견하여 해결했던 사례에 대해 이야기 해달라

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

문제점 해결에 대해서만 이야기 하면 안됩니다. 문제점을 본인이 어떠한 방법을 발견했고, 그 문제점을 해결하기 위해 어떻게 노력했는지에 대한 구체적인 방법이 꼭 나와야 합니다. 조직에서 소소하게 반복되는 문제점을 보면서 패턴을 예측하거나, 특정한 외부 환경의 변화로 조직 내 문제점이 예상되었거나 하는 상황을 가정하여, 문제점 탐색에 대한 노력을 보여주시고, 근본적인 문제점을 해결하기 위해 했던 노력을 이야기 해주세요

000에서 영업 관리를 진행하며, 신제품 프로모션을 진행했으나, 혜택이 높은 쿠폰 금액에도 불구하고 가맹점 매출이 저조했습니다. 단순히 다른 팀원들은 신제품이라 인지도가 낮고, 가맹점 위치 접근성이 좋지 않아 매출이 단순히 낮을 것이라 생각했습니다. 하지만 현장에 문제점이 있다 판단했습니다. 특히 신제품 매출은 저조하지만, 000 메뉴 매출은 현저하게 높다는 점을 파악하여, 가맹점의 위치 문제는 아니라고 생각했습니다. 이후, 현장에 방문한 결과, 매장 내 신제품 pop를 고객님들이 제대로 인지하지 못하고 있었습니다. 이에 고객의 pop 확인을 만들 차선택으로 pop를 계산대가 아닌 입장 입구에 비치하고, 대기하는 대기줄에서 보기 편한 곳으로 재배치할 것을 사장님께 권유했습니다. 또한 현재 해당 가맹점이 주력하고 있는 0000 메뉴와 함께 신제품이 돋보일 수 있도록 가맹점 사원들에게 교육을 진행하여, 매출 효과를 높일 수 있었습니다.

21. 예기치 못했던 문제가 발생하여 난감했던 상황을 적절하게 해결했던 경험에 대해 구체적으로 기술해 주십시오

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

예기치 못한 문제를 해결했다는 쪽에만 너무 치중하면 안됩니다. 첫째, 예기치 못한 문제를 해결하고, 둘째, 예기치 못한 문제점이 다시 일어나지 않도록 근본적인 문제점을 해결하려는 노력도 함께 이야기 해주세요

제가 근무한 0000에서는 심장수술 후 발병 가능한 호흡 관련 질환을 예방하고자 호흡운동 기계를 도입해 환자분께 권장했습니다. 입원실 내 환자가 모두 사용할 것이라 생각했지만, 수술 이후 본인 건강이 호전되었다 생각했는지 호흡 운동 기계 사용률은 저조했습니다. 예상치 못한 문제에 저희 모두 당황했지만, 환자의 참여 동기가 주요 원인임을 느끼며 저는 환자분의 동기를 자극할 수 있는 방안을 제시했습니다. 환자분들 각자 침대에 비치되어 있는 안내문에 호흡운동 사용 스티커를 붙임으로써 환자분들끼리 선의의 경쟁이 이루어지게 하는 것이었습니다. 실제로 6인실에서 2주간 시행한 결과 1명(17%)이 사용 하던 기계를 4명 이상(67%)이 사용하게 되었습니다. 이후 건강이 호전되었다는 독려를 큰 목소리로 해드리며, 다른 환자분들에게도 자극을 드림으로써 높은 사용률을 유지시켰습니다.

22. 여러 자료를 수집 및 분석하여 해결한 경험? (어떤 자료를 어떻게 수집 및 분석했는지)

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

000 인턴으로 근무했을 때, 국내외 주요 기사 및 자료 요약 보고를 진행했습니다. 현재 시장 상황에 따라 제가 직접 분석해보는 데 주

목표를 수립했고, 그 목표를 이루기 위해 어떠한 자료를 어떤 식으로 분석하여, 어떠한 결과값을 얻었는지에 관해서 구체적으로 기술해주세요. 자료와 자료간의 상관 관계가 무엇이었고, 이를 어떤 식의 의미로 유추했는지는 꼭 자세하게 나와야 합니다.

력했고, '유가 하락은 한국 정부에 호재'라는 수제를 분석했습니다. 유가하락이 호재라는 사실에 의구심을 가지고, 업무 시간 이외에 각 업종별로 대표기업을 뽑아 그 주가와 유가와 상관관계를 2014년 7월부터하여 월별로 분석했습니다. 주가와 유가가 0000 한다는 사실을 보며, 유가 하락은 한국 경제에 악재라는 결론을 내렸습니 다. 그 서로의 상관 관계를 유추하는 것이 중요함을 느꼈습니다.

### 23. 책임감을 다해 업무를 수행한 경험

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

통상적으로 생각하는 책임감입니다. 책임감을 돋보이게끔 말하고 싶다면, 당시 상황이 책임감을 지키기에 매우 어려웠음에도 불구하고, 책임감을 왜 지키려고 했는지에 대한 생각을 언급하고, 그 다음 책임감있게 업무를 수행하기 위해 어떠한 역션을 2가지로 취했는지 이야기 해주세요

폐점을 앞둔 카페였지만, 모든 손님은 귀하다라는 마음과 마지막 까지 책임감을 다한다는 생각으로 유종의 미를 거두었습니다. 당시, 폐점 사실을 알고서 동료들은 사기가 떨어졌었고, 대충 근무 하는 경우도 있었습니다. 이에 '모든 고객에게는 우리 매장이 치음이다'는 생각으로 즐거운 분위기 형성을 위해 노력했습니다. 마침 폐점 날 재고가 쌓일 것을 우려한 사장님의 고충에 공감해 재고 최소화를 목표로 정해 동료들의 의욕을 높였습니다. 재고 현황표를 제작해 소진 현황을 단체 메신저에 공유했고, 판매량 예측 발주를 제안해 목표로 한 재고 최소화를 이룰 수 있었습니다.

### 24. 주변사람 혹은 동료들의 규정이나 절차, 원칙 등을 어기는 관행적인 행동들을 고쳤던 경험은?

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

동아리, 혹은 학창 시절 때의 경험을 소소하게 이야기 해도 됩니다. 하지만, 절차와 원칙을 완전히 무시했던 팀원들이라고 너무 비방할 필요는 없고, 충분히 어길 수 있을 만한 상황을 가정하세요, 너무 비윤리적인 행동에 대해서 언급할 필요는 없습니다. 그 다음 그러한 관행을 왜 바꾸어졌다고 생각했는지 를 언급하고, 관행을 고치기 위해, 1) 팀원들을 설득 하고 2) 다시 일어나지 않도록, 문서화 혹은 제도화 시키면 됩니다.

학생회장으로서 맡은 주요 업무는 행사기획 및 진행하는 것이었습니다. 행사에 필요한 자원과 예산은 교학팀의 승인 후에 지원받는 프로세스입니다. 업무인수인계를 받으며, 기존 학생회는 지원금액보다 실제 지출비용이 적어 차액을 학생회 회식비에 사용하는 관행을 알게 되었습니다. 이는 학업과 학생회활동을 병행하며 지처가는 학생회원들의 사기를 증진한다는 취지로 암묵적으로 용인되고 있었습니다. 600여 명의 재학생을 대표하는 학생회장으로서, 학생들의 등록금을 동의 없이 회식비에 사용하는 것은 옳지 않다는 판단이 들었습니다. 정직한 예산사용을 위해 매 행사 마무리에 지출명세 영수증 및 남은 예산을 교학팀에 반납했고, 기존의 관행을 없앴습니다

### 25. 본 공공기관 업무 수행에서 본인의 부족한 점을 보완하기 위해 했던 노력? 혹은 하고 있는 노력

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

현재 시점에서 부족한 역량을 이야기 하면 됩니다. 아 니면 과거에는 부족했으나 현재 노력 중인 사항을 아 기기 해도 됩니다. 예를 들면, LH공사라면, 주택 및 토 지에 관한 법률 관련 지식은 입사 후에 관련 분야 지 식을 공부하겠다. 특정 분야에 대한 지식, 혹은 기술 적인 측면에서의 부족함을 이야기 하고, 현재도 어떻게 구체적으로 노력하고 있으며, 향후 어떻게 노력하 겠다는 식으로 이야기 해주세요. 자기 성찰 + 자기 계 발 두 가지 영역에 대해서 구체적으로 이야기를 꼭 해 야 합니다.

LH 공사 업무 수행을 위해서는 토지 및 주택에 관한 법령 근거 지식이나 관련 경제 지식이 있어야 합니다. 그렇기에, 현재 주택 시장 동향과 주택 시장 관련 정책에 의한 영향을 관련 기사 참고와 보고서를 보며, 관련 분야 지식을 쌓기 위해 노력하고 있습니다.

### 26. 이 직무에서 본인만이 할 수 있는 경쟁력은 무엇인가?

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

정말 직접적으로 기여할 수 있는 경쟁력입니다. 태도나 성격을 물어보는 것이 아닙니다. 예를들면, 건 보 는 건물에 관한 민원이 많을 수 있는데, 저는 이러 한 민원 사항에 대해서 친절하게 안내해줄 수 있는 고객 응대 스킬이 있다. 이런 것도 경쟁력이 될 수 있고, 000 발전소는 여러 사업에 관계된 정보를 관리하여 예산 절감, KPI 상승 등에 기여해야 합니다. 저는 000 근무를 통해 정보를 더 효과적으로 수집 및 관리하는 역량을 길러왔습니다. 이런 식의 기술을 이야기 해도 좋습니다. 앞에 이 직무의 핵심 목표를 이야기 하고, 그 목표에 나는 어떤 식으로 기여할 수 있는지에 대 한 경쟁력을 언급해주세요

본 행정 사무에서 기여할 수 있는 저의 경쟁력은 고객 지향 사고를 바탕으로 하여, 고객 신뢰를 드릴 수 있는 것입니다. 000 공단 같은 경우, 현재 000000로 변경이 되어 관련 민원 제기들이 있을 수 있습니다. 이에 변경된 제도에 관해서 저는 0000 했던 경험을 바탕 으로 고객 관점에서 더 쉽게 설명해드릴 수 있습니다.

본 행정 사무에서 기여할 수 있는 저의 경쟁력은 문서 관리 및 OA 활용 역량입니다. 현재 000 공단은 0000 정보를 통합하는 과정에 있기 때문에, 이에 관련된 정보를 제대로 통합 및 관리하는 것이 필요할 것입니다. 저는 0000 했던 경험을 바탕으로 이에 기여할 수 있습니다.

### 27. 본인이 생각하는 고객 감동이란?

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

공공기관이 생각하는 고객 감동과 비슷한 맥락에서 이야기를 해도 좋습니다. 고객 감동에 대해서 한 마디 로 간략하게 재정의하고, 왜 그렇게 생각하는지에 대해서 이야기. 그리고 꼬리 질문으로 고객 감동을 만든 사례를 물어볼 수 있으니, 이것도 감안해두시기 바랍니다.

고객 감동이란 저희가 드렸던 서비스를 바탕으로 본 공공기관을 다시금 떠올리게끔 하는 감동의 서비스라 생각합니다. 해당 서비스 덕분에 고객님이 문제를 해결할 수 있었다. 해당 서비스 덕분에 고객님이 더 편해질 수 있었다라는 실제적인 혜택을 드리게끔 두고, 그 과정에서 내 문제에 깊이 있게 공감해주었다는 느낌을 드릴 때, 고객 감동을 이룰 수 있을 것입니다.

### 28. 적응하기 어려운 조직, 혹은 처음 근무를 시작하는 조직에서 적응하기 위해 노력했던 경험은?

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

자소서 항목에서도 종종 나오는 질문입니다. 조직 이해는 자소서 내에서 쓸 때, 경영/체제/업무 이해 로 크게 나누어집니다.

조직에 적응하기 위해서는 일단, 1) 조직 경영 체제, 의사 결정 구조, 조직도 를 파악해야 합니다. 그 다음 조직 업무 속에서의 본인의 과업을 구체적으로 인식합니다. 2) 조직과 본인이 속한 핵심 목표를 이해해야 합니다. 그 목표를 이루기 위해 본인이 맡은 업무를 어떻게 수행해야 하는지 인식합니다. 그 이해를 기초로 하여 조직 내 공동 목표 달성을 위해 힘씁니다.

000에서 처음으로 근무를 시작 했을 때, 두 가지 방법으로 조직에 빠르게 적응하기 위해 노력했습니다. 먼저 조직도 부터 파악했습니다. 조직도를 보며, 어떤 부서가 어떤 업무를 수행하는지를 빠르게 파악하여, 업무를 수행하고, 서류를 작성 및 전달하는 데 있어서 참고했습니다. 둘째, 제가 속한 부서의 핵심 목표와 자의 과업을 이해하고, 나아가 부서 사람들의 스타일을 파악했습니다. 이러한 노력으로 000 업무를 보통 한 달 정도 뒤에 하지만, 저는 0주일만에 할 수 있었습니다.

29. 본인의 성격 상의 장점 , 단점, 2가지씩

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

'철저한 시간관리 능력'입니다. '시간이 곧 금'이라는 부모님의 가르침 아래 저는 세상에 하나 뿐인 5분 빨리 출러가는 시계를 갖고 있습니다. 무려 10년 동안이나 저와 함께해 온 이 5분 빠른 시계 덕분에 약속 시간이나 강의 시간에 한번도 지각한 적이 없었습니다. 이를 통해 늘 주변 사람들에게 성실하고 믿음만한 사람으로 인정 받았습니다. 업무를 수행하는 데 있어 타임라인에 따라 업무를 자질없이 진행하고 이를 통해 고객에게 신뢰감을 주는 것이 매우 중요하다고 생각합니다.

새로운 분야를 두려워 하지 않고 시도하는 도전적인 자세가 바로 저의 장점입니다. 통계적 지식이 미흡했던 터라 정량적인 데이터 분석에서 어려움을 겪었습니다. 그리하여 이러한 지식적 측면에서의 약점을 극복하고자 인포매틱스라는 새로운 분야를 복수전공해 통계적 지식을 쌓으며 데이터 분석에 대한 이해를 높였습니다. 이와 더불어 분석한 데이터에서 더욱 의미 있는 인사이트를 도출하고자 R과 같은 분석 툴 사용 역량을 키웠습니다. 이를 통해 데이터에 기반한 프로모션 기획력을 갖춰 영업인으로서의 경쟁력을 향상시킬 수 있었습니다. 연관성 분석기법으로 치킨 주문 데이터를 분석해 프로모션을 기획했고, 그 결과 데이터의 의미를 현실적으로 잘 분석했다는 호평을 받을 수 있었습니다.

상대방에 대한 배려가 지나쳐 가끔 제 의사를 100% 내세우지 못하는 단점이 있습니다. 특히 갈등 상황 같은 경우, 양보를 하기 위해 노력하나 토론에서도 저의 의견을 적극적으로 피력하지 못하는 경우가 있었습니다. 하지만 많은 경험을 통해 성과를 도출하는 것이 중요하다는 것을 깨달았고, 이후 상황을 고려해 저의 의견을 피력하고자 노력하고 있습니다.

성격 상의 장단점은 업무 상, 관계상에서의 장단점 측면을 생각해보세요. 경쟁해야 할 장단점은 너무 골골하다. 그래서 일 처리 가끔 느리다. 여러 일을 동시에 한다. 욕심이 많다. 거절을 잘 못한다는 피해주시기 바랍니다. 너무 많은 이들이 이야기를 합니다. 직무 상에 부합하는 자질, 치명적이면 안되는 자질을 떠올려서 이야기를 해주세요.

자기 싫어하는 성격이 강하여 경쟁의식 강한 편입니다. 이처럼 강한 승부욕은 때로는 단점이 되어 다른 사람과의 경쟁에서 반드시 이겨야한다는 과욕을 부리게도 합니다. 이에 마인드 컨트롤을 통해 지나침이 없는 경쟁심을 함양하고자 노력하고 있습니다.

30. 취업 준비 말고, 꾸준하게 해왔던 경험은? 노력은? (오랫동안 자기 개발한 거, 학업 이외의 꾸준하게 해온 거?)

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

취업 준비에 관계된 노력 말고, 이를 제외한 노력을 이야기 해주세요 . 대신 자기 개발에 관계된 부분들이야 합니다. 예를 들어, 직무와 무관한 일본어를 계속 공부해왔든지, 그날 R에 관심이 많아 IT 기술 동향에 대해서 꾸준히 공부했든지, 새로운 분야에 대한 본인의 관심과 중장기적인 노력을 이야기 해주세요

한국사에 꾸준한 관심을 가지고 공부를 해왔습니다. 대학교 1학년 때, 외국인 친구들에게 저의 나라 독도에 관해서 이야기를 해주었는데, 이를 자세히 설명하지 못하는 제 자신이 부끄러웠습니다. 이에 독도에 대한 역사를 시작으로 하여 저의 나라 역사에 관심을 갖고, 관련 서적부터 한국사 자격증까지 취득했습니다.

31. 인생의 목표가 있다면?

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

여기서 말한 것은 인생의 목표입니다. 꼭 업무적으로 이루어야 되는 목표가 아닙니다. 인생에서 이루고 싶은 상위 목표를 이야기하고, 그 목표를 위해 이 회사에서 어떠한 목표를 어떻게 이루어나가겠다 라는 식으로 이야기 하면 됩니다.

제 인생의 목표가 있다면, 50명의 사람 인생에 긍정적인 영향을 주거나 그 사람들의 삶에 터닝 포인트를 제공할 수 있는 사람이 되는 것입니다. 000 기업 000명업직에서 업무를 시작한다면, 고객사들에게 긍정적인 영향을 주는 것으로 하여 이 목표에 다가설 수 있을 것입니다. 더욱이 이러한 목표를 이루기 위해 저는 아략 봉사 활동들 소소한 봉사 활동들을 진행해왔습니다

32. 보통 조직에서 어떤 역할을 하는가? 그 이유는?

답변 가이드 라인

답변 예시

사용 키워드

조직에서의 본인의 성향을 체크하는 질문입니다. 꼭 주도적인 역할을 한다고 이야기 할 필요는 없습니다. 팔로워 심에 대해서 이야기를 해도 됩니다. 먼저, 면접관들이 더 이해하기 쉽도록 어떤 구체적인 사례와 역할을 이야기 해주어도 좋습니다. 먼저 어떤 역할을 주로 수행합니다. 라고 이야기를 하고, 본인의 성격적인 측면, 조직관에 대해서 말하고, 예를 들어,어떤 업무들을 위주로 하여 기여했다 식으로 이야기 해주세요

보통 조직에서 의견을 잘 들어주고, 이를 받아적거나 정리해주는 역할을 많이 했던 거 같습니다. 그 사람들의 의견이나 말투를 듣다보면, 그 사람의 스타일을 파악하게 되는 데, 이러한 역할을 주로 하다보니, 특정 오해가 생겼을 때에도 각 친구들의 입장을정리하여 조율하는 역할도 많이 할 수 있었습니다.

33. 팀워크에서 힘들었던 사례, 그리고 어떻게 극복

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
당연히 갈등 사례를 쉽게 떠올릴 수 있습니다. 갈등 사례를 이야기 하는 데, 주의할 점이 있다면, 상대를 너무 나쁘게 폄하할 필요는 없다는 것입니다. 상대에 대한 오해일 뿐 이었다. 성향의 차이 일 뿐이 었다라고 이야기를 하고, 본인이 이를 이해하고 중재 하기 위해 어떻게 노력 했는지에 관해 이야기 하세요	0000 프로젝트를 진행했을 때, 가장 힘들었습니다. 당시 000라는 목표를 세웠지만, 그 목표를 이루기에는 저희 팀원들 끼리의 단합도 부족했고, 저희들이 가진 지식으로는 한계가 있었기 때문입니다. 오히려 제가 말해보자고 0000란 무리한 목표를 세웠 었기 때문에 더 힘들게 다가왔습니다. 팀원들을 독려하기는 커녕 오히려 힘들게 만들었었기 때문에, 이를 극복하기 위해 SCI 논문 관련 자료를 수집하고 이를 재정리하여 지식을 극복하기 위해 노력 했습니다. 나아가 00 관련 교수님께 두번이나 찾아가 자문을 구하 며, 0000하는 데에서 힌트를 얻어 극복할 수 있었습니다. 어려움을 느끼기는 했지만, 그 어려움을 극복함으로써 오히려 한 단계 성장 할 발판이 될 수 있었습니다. 또한 무조건 높은 목표가 아니라 그 목표를 이루기 위해서는 현실적인 전략이 뒷받침되어야 한다는 것 을 느낍니다.	
34. 주위에서 본인을 어떻게 평가하는 편인가?		

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
보통 장점만 이야기 할 수 있습니다. 장점만 이야기 하기 보다는 장단점을 함께 이야기 해주세요, 보통 친 한 친구들은 장점보다는 단점을 이야기 하기 마련입니다. 여기서 주위 사람들이라는 범주를 친한 친구들과 주 위 업무 동료로 나누어, 친한 친구들은 000한 단점에 관해 이야기 하는 편인데, 같이 일한 동료들은 000한 장점으로 봐주곤 했다는 식으로 이야기를 하고, 그 평가에 대한 본인의 생각을 이야기 한 뒤, 강점은 어 떻게 강화하고 단점은 어떻게 보완했는지에 관해서 이야기 해주세요	절말 천하게 지내는 친구들은 다소 엄동하다고 지적하지만, 같이 근무했던 동료들은 그 단점을 오히려 창의적이다라는 강점으로 평 가해주는 것 같습니다. 아무래도 남다른 관점으로 문제를 제기를 도 전적으로 해보는 편인데, 이를 강점으로 봐주었던 듯 합니다. 하지만 다소 논리성이 부족하여, 엄동한다는 면도 지적받고 있기에 논술 관련 공부를 꾸준히 이어나가고 있습니다.	

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
시간 관리 역량 측정입니다. 어떤 기준에 의해 어떻게 계획을 세워 목표를 달성했는지 보여주어야 합니다.	3개월간의 중장기적으로 노력했던 00000 프로젝트를 진행했을 때, 업무를 체계화 시켜 프로젝트 성과를 높였습니다. 당시 3개월간 진행하여, 0000 완성도를 높이는 것이 저희의 핵심 목표였습니다. 저는 팀장으로서 긴 시간 동안 팀원들이 지치지 않고, 각 업무를 원활히 수행하게끔 돕기 위해 다음처럼 계획을 세웠 습니다. 먼저, 월/주 단위로 업무를 나누고, 각 업무에 소요되는 최장 시간을 예상하고, 마감 기한을 설정했습니다. 둘째, 서로 분배 한 업무의 진척도와 성과를 공유할 수 있도록 했습니다. 프로젝트 전체 과업 범위가 어느 정도 진행되었는지에 대한 점검을 상사적으 로 이루고, 부족한 업무 성과에 대해 피드백 함으로써 3개월간의 프로젝트 성과를 높일 수 있었습니다.	
1) 당시 세웠던 목표 언급 (자격증 취득 그런 것보다는 공식적인 조직 활동에서의 목표가 좋고, 중장기적인 일정 내 목표가 좋습니다) 2) 그 목표를 수행하는 필요한 기간, 업무 사항 언급 3) 업무를 수행하는 데 있어 어떠한 기준 언급하고, 단계적인 업무 시행 언급 4) 목표 달성 수준 언급		

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
공공기관 홈페이지를 보시면 조직도가 있습니다. 홈페이지에 없다면, 사업 관련 보고서를 찾아보셔도 좋습니다. 구체적인 부서를 언급하고, 왜 그 부서에서 근무하고 싶은지에 대해서 이야기 해주세요	저는 경영 지원 본부에서 근무하고 싶습니다. 000 했던 경력이 있기 때문에, 빠르게 업무에 적응하고, 조직을 서포트하는 데서 성취감을 느끼는 저의 적성 또한 발휘할 수 있기 때문입니다. 현재 000 공사는 000 관련한 신사업 프로젝트를 진행하고 있기 때문에, 이에 관계된 경영 지원 역할이 중요할 것입니다. 각종 행사 기획에서, 예산 관리에서 철저한 검수와 분석으로 임하여 각 프로젝트 성과를 높이는 데 기여하겠습니다.	

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
본인 성과에 대해 스스로 어떻게 생각하고, 적성, 성향을 알아보기 위함입니다. 하지만 어느 정도의 겸손 함도 같이 갖추어 이야기 해주세요. 우선, 구체적인 정황과 성과에 대해서 이야기를 하고, 선배님, 동료의 도움 덕분에 더 잘할 수 있었다. 이야기 하고, 못한 점 에 관해서는 미처 신경쓰지 못했던 변수 혹은 본인의 부족했던 점이나 적성, 성향을 이야기 하면서 가법게 스토리텔링으로 풀고, 부족한 점을 어떻게 보 완하기 위해 노력했는지 기술해주세요	제일 잘한 점은 000한 신규 카데고리의 고객사와 제휴를 맺은 것입 니다. 당시 인턴에 불과했지만, 저에 대한 배려를 아끼지 않는 상사 님들을 보며, 많은 것을 배우고, 더 기여해보고 싶었습니다. 그래서 당시 000 카데고리에서는 제휴를 맺었던 고객사가 없었지만, 000카 데고리도 저희와 제휴를 맺을 수 있지 않을까라고 생각하여, 이를 제안서로 문서화해서 제출한 적이 있습니다. 제후안이 무척 구체적이었다라는 평을 받으며, 제가 퇴사하기 0일 전 까지 프로젝트를 수행하여, 도움을 드릴 수 있었습니다. 못한 점은, 000 프로젝트를 잘하고 싶다는 욕심에 급하게 업무를 진행하다가 000를 미처 점검해보지 못한 것입니다. 엄청 큰 문제 로까지 번지지는 않았지만, 저희 회사에 대한 신뢰가 이어질 수 있기에, 큰 실수 중에 하나였습니다. 이후 이러한 실수를 최소화하기 위해 00000하는 방식으로 변경하여 꼼꼼함을 더했습 니다.	

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
000에서 근무했을 때, 온라인 부서와 물류 부서간의 소통되지 않았 던 지점을 발견해, 해결한 적이 있습니다. 온라인 부서에서 해당 물 품 주문을 받아 이를 물류부서로 전달하면 고객님께 택배로 배송해 주는 시스템이었습니다. 하지만, 명절 시즌을 앞두고, 많은 물량이 유 아려 배송이 느리지 않아 이슈가 일. 특히 VIP 고객 무조건 배송으	38. 조직 내 의사 소통을 개선하기 위해 노력한 점이 있다면?	

<p>단순히 갈등 상황을 기술하기 보다는 특정 상황 상에서 일어날 수 밖에 없었던 의사소통 상의 문제점 혹은 의사 소통이 부재할 수 밖에 없었던 업무 환경을 개선시킨 경험으로 기술하시면 더 좋겠습니다.</p>	<p>조남개, 개음이 못이긴 적이 많았지만, 가끔은 개가 문음, 문음은 중요했지만, 윤리인 부서와 물류 부서 간의 상시적인 소통이 이루어지지 않아 모든 물품 배송건이 늦춰지는 문제가 발생했습니다. 이러한 문제점을 개선하기 위해, 특수 시즌에는 윤리인 부서의 물류 부서 사이에서 서로 확인해야 할 공지 사항 문서를 기재하고, 업무 전적 상황에 대해서 서로 검수할 수 있도록 개선하기로 했습니다. 이러한 개선으로 윤리인 부서 및 물류 부서간의 업무 소통을 개선하여, 특수 시즌에도 원활한 택배 배송을 이룰 수 있었습니다.</p>
<p>39. 상사가 너랑 성향이 너무 다르다, 어떻게 해결할건가</p>	<p>답변 가이드 라인</p> <p>답변 예시</p> <p>사용 키워드</p>

이것은 당연히 본인이 상사에게 맞추어 나가야 하는 노력을 동반해서 이야기 해야 합니다. 상사님의 취미 혹은 성향, 업무를 전달하는 방식에 대한 길이 있는 이해가 있어야 하고, 본인이 지적을 받는다면, 본인이 어떤 부분이 부족한 지에 관해 성찰하면서, 조직적인 분위기를 높이기 위해 노력하겠다는 측면으로 이야기 해주세요

조직 생활이란 제가 조직에 맞추어 나가는 것을 의미합니다. 상사님의 성향, 당연히 저와 다를 수 있습니다. 상사님이 현재 조직에 더 핵심적인 역할과 조직 분위기를 조성하시기 때문에, 제가 상사님께 맞추어 나가야 한다고 생각합니다. 특히 상사님이 쓰시는 언어, 업무 지시 스타일을 구체적으로 파악하여, 두 세번의 의사 소통이 없이 업무가 이루어질 수 있도록 노력하겠습니다.

<p>40. 갈등 관계 경험, 어떻게 해결했나?</p>	<p>답변 가이드 라인</p> <p>답변 예시</p> <p>사용 키워드</p>
--------------------------------	---

기술 가능한 갈등 상황

1) 조직 내에서 있었던 내부 구성원들과의 갈등을 기술해주세요. 본인보다 몇 사람인 사정(상사는 괜찮습니다)과의 갈등은 피해주세요, 간혹, 사장과과의 갈등은 아니라고 생각하는 분들도 있었습니다.

직장 혹은 동아리, 아르바이트 내에서 내부 구성원, 동료, 상사와의 의견 차이, 업무 추진 중에 일어난 외부 변수로 인한 갈등등..

2) 고객과의 갈등 상황 - 고객의 악성 민원 무리한 요구로 인한 사한, 어쩔 수 없는 변수로 인한 갈등 상황을 설정,

어떻게 해결,

1) 먼저 갈등의 쟁점이 무엇인지 파악.

2) 서로가 인정할 수 있는 부분에 대해 인정하고, 상대방의 핵심 의제를 파악

3) 서로 동의하고 납득할 만한 기준을 제시 혹은 서로가 가진 의견을 객관적으로 평가

4) 그 다음 타협점 모색

엑세서리를 겸하는 카페에서 근무했을 때, 동료들과의 갈등을 해결했습니다. 당시, 매장 뒤쪽에 설치된 엑세서리 진열장은 직원 사이에 가려서 파손이 잦았습니다. 파손되면 수리를 해야 하는 불편이 있었기에 저는 카운터 앞으로 진열장을 옮기자고 제안했습니다. 하지만 다른 직원 한 명이 엑세서리 등의까지 음대해야 한다고 반대했습니다. 그래서 먼저 그 친구 의견에 공감하며 걱정부터 해소해주었습니다. 엑세서리 관련 문의는 모두 제가 맡고, 우리가 까다로운 큐빅 엑세서리만 먼저 옮기자고 제안했습니다. 흔쾌히 수락하지 않았지만, 적극적으로 제가 엑세서리 문의를 응대하는 모습을 통해 그 친구로부터 확실한 오케이를 받았습니다. 큐빅뿐 아니라 다른 엑세서리까지 추가로 옮기며, 엑세서리 판매 매출 또한 올릴 수 있었습니다. 자신의 이익만 추구하는 근시안적 태도를 버리고, 상대방의 요구를 수용해 만족할 수 있는 타협점을 찾으니 양측의 이해관계에 부합하는 결과를 도출했습니다.

<p>41. 본인에게 제일 중요한 원칙이 있다면?</p>	<p>답변 가이드 라인</p> <p>답변 예시</p> <p>사용 키워드</p>
---------------------------------	---

본인이 지원하는 공공기관의 핵심 가치, 인재상에 부합하는 측면으로 준비해주세요.

1) 본인이 무언가를 선택할 때, 기준이 되거나 무게를 두는 가치를 언급,

2) 왜 그 원칙과 가치를 선호하는 지,

3) 그 다음 질문으로 그 원칙을 지키기 위해 노력한 경험을 물어볼 수 있기 때문에, 이에 대해서 미리 준비해주세요

제일 중요한 원칙이 있다면, '바로 정직'입니다. 결과 역시 중요할 수 있지만, 모든 업무 과정을 정직하게 수행해야만 제 마음의 보람은 물론 최대의 kpi를 얻을 수 있기 때문입니다. 모든 업무의 정직함을 다하기 위해, 0000에서 근무했을 때에도 조직 원칙과 관련 규정을 철저히 숙지한 뒤에 이를 실천했습니다.

<p>42. 최소의 비용과 자원으로 최대의 효과를 본 경험</p>	<p>답변 가이드 라인</p> <p>답변 예시</p> <p>사용 키워드</p>
--------------------------------------	---

자원관리 역량 측정 질문입니다.

1) 동아리 및 조직 활동에서의 이야기를 청하시면 좋아요

2) 당시 목표가 무엇이었는지 언급

3) 가용 자원과 인력을 언급,

4) 어느 정도 필요로 했는지, 어느 정도로 부족했는지 언급

5) 이를 어떻게 효과적으로 활용하기 위해 노력했는지, 구체적인 액션으로 언급 (왜 그러한 전략을 선택했는지,

6) 얼마만큼의 자원을 절감할 수 있었는지, 어느 정도의 효과가 있었는지 언급

0000 동아리 000 행사를 기획했을 때, 최소의 비용과 자원으로 최대의 효과를 낸 경험이 있습니다. 당시, 이전 년도 행사보다 저희에게 할당된 예산이 적었기 때문에, 행사를 기획하는 데 있어 고민이 많았습니다. 최소의 비용과 자원으로 행사를 기획하기 위해 먼저, 아이템 선정에서 철저한 시장조사를 시작했습니다. 이를 위해 이전 000 행사에서 인기 있었던 상품군을 조사하고, 가격 할인이 될 수 있는 최소의 벌크 수량 주문량으로 Tax-free를 이용해 싸값에 구매했습니다. 3) 이윤이 많이 남아도 재고관리가 힘든 상품은 배제했습니다. 이처럼 철저한 준비 기간을 통해서 구매대행업을 시작했지만, 의류 대기업에서 저희와 같은 의류를 수입했고, 투자비용도 회수하지 못한 채 모두 재고로 남게 되었습니다. 하지만 저희는 다시 도전했습니다. 더는

<p>43. 창의적으로 했던 경험</p>	<p>답변 가이드 라인</p> <p>답변 예시</p> <p>사용 키워드</p>
------------------------	---

길고양이의 수술비를 마련하기 위한 모금 활동을 주도한 적이 있습니다. 캠퍼스에서 다리를 절뚝이며 고동소리워하는 고양이를 발견했고, 즉시 생포해 동물병원으로 데려갔습니다. 다리 골절로 수술을 받아야 한다는 진단을 받아, 함께 모인 학우들과 수술비 마련을 위한 대책회의에 들어갔습니다. 고양이의 위급한 사연을 알리 빠른 시일 내에 모금을 하자는 의견이 나왔지만, 저는 무작정 기부를 요청하기보다는 기부를 해야 하는 더 가치 있는 명분을 제시하고 싶었습니다. 그리하여 다친 길고양이를 형상화한 아스코트 배지를 제작해 사연과 함께 소개해 판매한 후 이를 수술비로 활용자는 아이디어를 냈습니다. 굿즈를 활용한다면 모금을 받는 우리와 기부를 하는 사람 모두에게 서로 win-win 할 수 있는 가치를 제공할 수 있을 것이라 생각했기 때문입니다. 모금 활동은 학내 큰 이슈가 되었고, 일주일 만에 130여만 원을 모으며 성공적으로 수술비를 마련할 수 있었습니다.

<p>44. 본인에게 인사적이 지저? 조직이?</p>	<p>답변 가이드 라인</p> <p>답변 예시</p> <p>사용 키워드</p>
-------------------------------	---



43. 본인에게 임용되면 가장 중요하게 할 일?

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
본인의 조직관, 직업관을 묻는 항목입니다. 쉽게 생각해서 조직 문화 측면으로 접근도 가능하고, 조직 체계 측면, 조직의 유형 등으로도 접근이 가능합니다. 예를 들면, 서로에 대한 배려가 일상화되어 있는 직장도 좋고, 혹은 자기 성장을 지속적으로 도모하는 직장이라는 관점도 좋습니다. 이상적인 직장에 대해서 설명하고, 그 이유를 설명해 주세요	저게 이상적인 조직이란 '자기 계발을 도모하는 조직'입니다. 조직은 성장하다보면, 어느 순간 정체 될 수 있고, 임직원들 역시 정체된 사고로 더 이상의 발전을 꾀하지 않을 수 있습니다. 현재 성과에 만족하지 않고, 현재 성과에서 오히려 부족한 부분을 점검하여 지속적인 자기 계발을 꾀한다면, 업무에 몰입하는 자기 동기 부여는 물론 조직 성장도 함께 이끌어낼 수 있을 것입니다.	

45. 정말 힘들었던 경험/어떻게 극복

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
정말 개인적으로 힘든 일을 물어보았다면, 정말 개인적으로 힘들었던 인생사의 힘든 점을 이야기 해주세요. 그러나 공공기관에서 이런 식의 개인적인 질문은 잘 안할 거예요, 통상적으로 겪을 수 있는 업무상의 힘든 점을 이야기 하세요 예를 들어, 신입사원으로 갔었는데, 상사가 갑자기 퇴사한 상황이라든지, 어떤 프로젝트를 진행하는 데, 갑자기 예산이 줄거나 번수가 생긴 경험, 아르바이트를 하는데, 극성수기라 많은 손님이 예상치 못하게 왔던 경험등, 그 힘든 경험 속에서 힘들었던 상황에 대해서 본인이 어떻게 긍정적으로 생각하고, 극복하고자 했는지에 대해서 이야기 해주세요.	교육봉사 단체에서 한 특성학교등학교 1학년 학생 80명을 위한 원데이 진로캠프를 진행한 적이 있습니다. 당시 가장 최전선에서 학생들과 소통하고 싶은 마음에 사회자 역할을 자처했습니다. 미리 기획한 프로그램에 따라 스크립트를 준비했고, 이대로만 진행하면 큰 문제가 없을 것 같았습니다. 그러나 진로 캠프 이 주 전 실시한 리허설에서 긴장한 나머지 자꾸만 멘트를 잊어버렸고, 프로그램 순서마저 잘못 진행하는 실수를 했습니다. 리허설 이후 동료들의 피드백을 들으며 제 안일한 태도를 반성했습니다. 그리하여 동료들의 도움을 받아 돌발상황에 어떻게 대처할 것인지 시뮬레이션을 하고, 말할 내용을 녹음해 하루에 50번도 더 듣게 반복해서 들으며 귀와 입에 익도록 했습니다. 온종일 들어 귀가 먹먹해질 정도였지만 내용이 입에 익고, 말투가 자연스러워지는 것을 보면서 뿌듯함을 느꼈습니다. 결국, 이러한 노력으로 실제 캠프 진행 시 학생들의 큰 호응을 받으며 매끄럽게 캠프를 진행했습니다. 이 때의 연습을 통해 많은 사람 앞에서 떨지않고 대중과 소통할 수 있는 노하우를 얻었습니다.	

46. 공익성과 수익성 무엇을 지켜야 하나?

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
정답은 없습니다. 공익성을 우선한다면, 그 이유를 상세히, 수익성을 우선한다면, 그 이유를 상세히 . 그러나 공익성이 우선이기 때문에, 공익성을 지켜야 하는 이유를 본래 공공기관이 추구하는 목표와 결부 시켜서 설명해주세요	저는 공익성이 중요하다고 생각합니다. 공공기관도 하나의 사업체이기 때문에, 수익성을 도외시 할 수는 없습니다. 그러나 공공기관의 존재 목적은 공공의 이익에 부합하는 업무를 수행하는 데 있다고 생각합니다. 공익성을 지킬 수 있는 정책과 전략을 먼저 선행하거나, 이해자들의 범위를 제대로 확대시키는 전략을 생각한 뒤에, 그 과정에서도 부가 가치를 이끌어 내거나, 더 효율적인 자원 운영 방안으로 수익성을 도모해야 한다고 생각합니다.	

47. 순수론 편법을 통해 큰 성과를 얻을 수 있었던 유혹을 이겨내고, 정직한 방법을 선택했던 경험이 있다면 말씀해 주십시오.

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
윤리 항목 점검 질문입니다. 아래처럼 구술해주세요.  1) 당시의 상황 2) 선택할 수 있었던 순수론 편법 (불법 안됩니다. 편법입니다) 3. 그 편법에 대한 본인의 생각 4. 편법을 이겨내고 정직하게 어떠한 액션을 취했는지, 5. 성과와 느낀 점	000에서 근무했을 때, 000 보고서를 작성하며, 정직하게 관련 raw data를 찾아보고, 수집하여 업무를 이룬 적이 있습니다. 당시 000 보고서는 일전에 이미 진행했던 주제와 비슷했기 때문에 참고할 만한 사례가 이미 많았습니다. 하지만, 000 보고서가 000 회의에 쓰일 수 있기 때문에, 관련 사례를 참고한다면, 유의미한 회의로 진행할 수 없다 생각했습니다. 이에 시간이 다소 걸리더라도 raw data 를 직접 수집하고, 번역 작업을 수행했습니다. 결과적으로 000 보고서의 품질을 높이고, 회의 시간에도 좋은 아이디어들을 제공하는 데 기여할 수 있었습니다.	

48. 지금까지 살아오면서 도전해 본 가장 어려운 일은 무엇입니까? 구체적인 상황, 자신의 행동, 결과에 대해 말씀해 주십시오

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
거창한 도전이 아닙니다. 대신 본인이 자발적으로 목표 세우 도전한 경험을 이야기 해주세요.  여기서 도전이란 익숙하지 않은 분야에 도전, 혹은 본인의 역량보다 더 높은 목표를 세워서 도전한 경험들이 있습니다.  1) 어떤 도전을 세웠고, 어떤 점이 도전적이었는지 2) 왜 그 도전을 하려 했는지, 3) 어려움을 극복하기 위해 어떻게 노력 4) 목표 달성의 수준	비전공자임에도 불구하고 000 과목을 이수하여 000 프로젝트에 도전한 적이 있습니다. 제 전공의 전문성 깊이를 쌓는 것도 중요하지만, 새로운 분야에 대해서도 학습할 수 있어야 한다 생각했습니다. 공부로 시작했을 때에는 그 분야를 전공한 학생들에 비해, 한참을 뒤처지만, 늦은 만큼 더 열심히 하여 따라잡자는 생각으로 밀어였습니다. 아침 시간을 활용하여 20분씩 공부를 더 투자하고, 팀 프로젝트 때에는 발표를 자처하여 결과적으로 원하던 000성적을 얻을 수 있었습니다.	

49.고객이 불만을 제시한 상황에 대해 본인이 직접 소통하여 해결한 경험이 있다면 말씀해 주시기 바랍니다.

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
어떤 아르바이트, 직장 생활이든 좋습니다. 민원 전화 응대도 좋습니다.  1) 당시의 상황 간략하게 구술 2) 고객의 불만이 무엇인지를 이해하기 위해 노력	000에서 TM업무를 수행할 시, 고객 불만을 고객 만족으로 바꾼 적이 있습니다. 당시 한 고객께서 타지에서서 받았던 서비스에 불만을 느껴서 경쟁사에서 선물구매를 마쳤다고 하셨습니다. 당시 고객님의 느껴셨던 감정에 공감해드리며, 저는 000기업 일원으로서 책임을 느끼고, 고객의 세트구매 의향과는 별개로 진심 어린 진료를 드릴 수 있도록 고객님의 불편한 마음을 이해하고	

3) 걱정했다, 공감했다는 맥선 나오기  
4) 고객의 불만을 해결할 수 있었다면, 해결책에 대해 상세히 설명하고 해결돌입, 해결할 수 없는 이슈였다면, 해결이 불가한 이유에 대해서 법적인 근거, 조항 등을 친절하게 안내하여 설명

어떤 사과를 느꼈습니다. 이후 고객의 반응이 조금 두그러서 다음 명절기간 때의 TM수신 의향을 여쭙았고, 고객께서는 결제카드 한도 상향 가능여부를 문의하셨습니다. 통화가 끝난 즉시 한도 문제를 해결하고 고객님께 다시 연락 드렸습니다. 빠른 문제해결에 고객께서는 만족해하셨고, 명절세트를 0000만원만큼 주문하셨습니다.

50. 마지막으로 하고 싶은 말,

답변 가이드 라인	답변 예시	사용 키워드
사실 공공기관에서는 마지막 하고 싶은 말을 굳이 많이 풀어보지는 않습니다. 그럼에도... 준비를 해두어도 좋겠죠? 마지막으로 본인을 뽑아야 하는 이유를 솔직담백하게 이야기 해주세요. 제일 좋은 것은 스토리텔링입니다. 예를 들어 면접을 준비하면서 본인이 이 회사에 대해 느꼈던 점, 이 회사 면접장에 들어와서 느꼈던 점, 마지막으로 한 번 더 어필하고 싶은 본인의 경쟁력, 이 회사 제품, 혹은 현직자와 이야기 하면서 느꼈던 점을 어필해주세요	000 공단 면접을 준비하면서, 한 가지를 결심했습니다. 면접을 보기 전, 000 공단에 대한 주위 사람들의 인식을 조사해보고, 그 인식 결과를 바탕으로 저는 어떻게 기여해야 할까를 고심해보았습니다. 000 사업에 대한 신뢰도는 높았지만, 다소 불친절하거나 000 이슈에 관해서는 신뢰를 느끼지 못했던 주위 사람들의 인식을 들었습니다. 하지만 국민의 신뢰를 바탕으로 행정을 운영해야 하는 000 공단이기 때문에, 이러한 000 공단에 대한 인식을 어디에서부터 바꿀 수 있을 까를 고민했습니다. 그 시작은 바로, 고객을 처음 마주하는 역할에서 시작된다는 것입니다. 000 공단하면 국민 신뢰라는 타이들이 바로 느껴질 수 있도록, 어떤 업무에서든 사명감과 정직함을 더하여, 000 공단 업무에 임하겠습니다. 감사합니다.	