

**1.[지원동기 및 포부]많은 직장 중에서 항공사를 선택하게 된 이유와 특히 대한항공에 지원하게 된 동기 및 입사 후 포부에 대해 구체적으로 기술하시오.(528/600자 이내)**

세계에서 한국의 위상은 점점 더 높아져 가고 있습니다. 미래에는 한국이 더욱 중요한 위치를 선점할 것이고 저는 이러한 미래에 저의 꿈을 세계항공업계를 선도하는 대한항공 안에서 펼쳐나가고 싶습니다. 고객을 최우선으로 생각하는 경영방침에 큰 매력을 느끼며 점차 미래의 대한항공의 한 일원으로 꿈을 키워왔습니다. 대한항공 직원 중 29%라는 가장 많은 인원을 차지하는 객실 승무원의 역할도 중요하지만 이익창출을 하기위해 수익경영 시스템을 실현하는 것 또한 중요하다고 생각합니다. 저는 현대 정보화 시대에 도래하면서 주먹구구식 경영방침보다 과학적으로, 수치상으로 고객들을 관리하는 역할을 하고 싶습니다. 다양한 분야에 대한 빅 데이터를 다루고 분석했던 경험을 살려서 대한항공 일반직에서 경제적 발전을 함께 이루고 싶습니다. 또한, 고객의 데이터를 최대한 수집하여 고객들 개개인만의 특성을 분석하고 최대한 고객의 입장에서 가장 효율적으로 예측하여 소멸성 자산인 대한항공 비행기 좌석의 빈칸이 없게 만드는 것이 저의 목표입니다.

**2.[진취적 성향]자신에게 주어진 일이나 과제를 수행하는데 있어, 고정관념을 깨고 창의적으로 문제를 해결했던 사례에 대해 구체적으로 기술하시오(594/600자 이내)**

학부시절 저는 교수님이 가르쳐주신 정해진 매뉴얼에 따라 과제를 수행했었습니다. 매년 통계학과에서 개최하던 논문경진대회를 준비하는 과정은 고정관념을 버리고 유연한 사고를 할 수 있게 해준 계기가 되었습니다. 고리타분한 수치해석보다는 통계를 잘 알지 못하는 사람들에게도 좀 더 친근하게 다가갈 수 있는 참신한 방법을 고민하였습니다. 완성에 의의를 둔 과제가 아닌 제가 가지고 있었던 기존의 틀을 깨는 과정을 경험하고 싶었습니다. 수학문제 풀 듯 기계적인 생각만 앞섰던 과거의 모습을 버리고 저는 조원들과 다양한 의견들을 모은 결과 참신한 주제를 정할 수 있었습니다. 그 결과 저희 조는 최우수상을 거머쥐는 쾌거를 이뤘습니다. 저희 조를 제외한 모든 조에서는 통계청에서 제공하는 정형화된 데이터를 가공하지 않은 채 이용하여 예상된 분석을 하고 예상된 결과를 도출하였습니다. 하지만 저희 조는 "결혼 적령기"에 대한 주제를 가지고 배우자를 선택하는 기준과 조건에 대한 문항들을 직접 작성하여 500명에게 설문지를 배부하고 분석까지 함으로써 많은 사람들의 호응을 얻어낼 수 있었습니다. 나이와 키, 몸무게 등과 같은 객관적인 조건으로 결혼 적령기가 구체적으로 나올 수 있게 만든 모형은 통계를 모르는 사람들에게도 흥미롭게 다가갈 수 있었습니다. 항상 전공서적에서 접했던 데이터를 가지고 예상 가능한 분석을 결과로 냈던 저에게 참신한 주제를 배경으로 지적호기심을 자극할 수 있었던 즐겁고 유쾌한 경험이었습니다.

**3.[서비스 정신과 올바른 예절]본인이 경험한 최고의 서비스, 최악의 서비스에 대해 기술하고, 그렇게 판단한 근거 및 사유에 대해 설명하시오.(598/600자 이내)**

항상 마음속에 간직하고 있는 "사람을 귀하게 여기자."라는 말처럼 살아가는 데에 있어서 사람과의 관계가 가장 중요하다고 생각합니다. 서비스 마인드 또한 고객의 필요를 이해하고 고객의 감정을 공감하는 데에서부터 시작된다고 생각합니다. 얼마 전 제주도로 가족여행을 가면서 저는 최악의 서비스와 최고의 서비스를 동시에 경험했습니다. 여행을 마치고 피곤한 몸을 이끌고 집에 왔는데 짐 하나가 없어졌다는 것을 알게 되었습니다. 급히 제주공항에 전화를 했지만 제주공항의 대응은 저희 가족을 당황케 했습니다. 본인의 짐이 크다면 고객 본인이 직접 챙기셔야하지 않겠냐며 CCTV를 확인하려면 직접 와서 확인하라는 통명스러운 어조의 말을 끝으로 통화는 끊겼습니다. 혹시 몰라 대한항공 유실물센터에 전화를 하여 사정을 말씀드렸더니 마감시간인 9시가 가까운 시간임에도 불구하고 자신의 일처럼 안타까워하며 다시 전화를 주신다고 하였습니다. 짧은 시간 내에 연락이

왔지만 대한항공 기내에서는 발견되지 않았고 인천공항 전화번호로 연결해주면서 그쪽에 있을지 모른다고 직접 안내해 주셨습니다. 고객이 처한 어려움에 진정으로 공감하고 친절을 제공한 대한항공 덕분에 잃어버린 가방을 다시 찾을 수 있었습니다.

**4.[국제적 감각]항공사 직원이 함양해야 할 국제적 감각이란 무엇이며, 이 역량을 배양하기 위해 본인은 어떠한 노력을 기울였는지 기술하시오.(599/600자 이내)**

제가 생각하는 국제적 감각은 이론적으로만 국제적인 지식을 배우는 것이 아니라 스스로 몸으로 부딪혀보며 다양한 문화를 이해하고 세계적인 안목과 자질을 체득하는 것입니다. 중3 때 경험했던 1여년간의 교환학생 프로그램은 저에게 기초적인 언어능력 그 이상을 주었습니다. 나와 다른 그들의 문화에 녹아들 수 있도록 한 것은 영어가 아닌 서로의 문화에 대한 포용력이었습니다. 그곳에서의 생활은 '틀림'이 아닌 '다름'을 인정하게 하였고 더 나아가 그들의 문화를 존경할 수 있는 자세를 가진 사람으로 성장할 수 있게 해준 원동력이 되었습니다. 능통한 언어 실력만이 국제적 감각의 전부는 아니라고 생각합니다. 글로벌한 인재를 양성하는 학교의 목표 아래 저는 외국인 친구를 많이 사귄 수 있게 되었고 단순히 그들의 문화권의 지식만 생각해서는 안 된다고 깨닫게 되었습니다. 그들의 문화에 이론으로만 다가갈 것이 아니라 국가 대 국가로, 문화 대 문화로 또는 개인 대 개인으로 포괄적이면서도 섬세하게 다가가고자 하였습니다. 숲 안에서 한 그루의 나무를 볼 수 있는 능력이야말로 현대 사회가 요구하는 국제적 감각이라고 생각합니다. 저의 언어능력과 탁월한 문화 이해력을 통해 한국인뿐만이 아닌 외국인들에게도 대한항공이 조금 더 친숙한 항공사로 자리 잡을 수 있도록 노력할 것입니다.

**5.[성실한 조직인]과거 타인과의 인간관계에서 가장 힘들었던 갈등상황과 이를 슬기롭게 극복할 수 있었던 본인의 전략 및 노하우에 대해 기술하시오.(585/600자 이내)**

[갈등도 즐겁게]

대학 1학년 여름방학이 시작될 무렵 가장 친한 십년지기 친구와 전국 각지를 돌아다니는 여행계획을 세웠고 기차를 일주일동안 제한 없이 사용할 수 있는 내일로 여행을 선택하게 되었습니다. 여행코스과 숙박시설 및 음식점까지 계획적으로 짜서 부푼 꿈을 안고 여행을 시작하였습니다. 하지만 더운 날씨에 체력적으로 지칠 때 즈음에 문제가 발생했습니다. 문화 유적지를 탐방하기 좋아하는 저와 피곤한 일상을 벗어나 편안히 쉬고 싶어 하는 친구의 의견이 충돌하였습니다. 처음으로 함께 하는 여행에 좋은 추억으로 남기고 싶었기 때문에 어떻게 슬기롭게 대처할까 고민을 하던 중에 저와 친구가 동시에 만족할 수 있는 방안을 생각해냈습니다. 그 지역에서 하고 싶은 것이나 먹고 싶은 것을 5개씩 적어 제비뽑기를 하여 이후 일정을 다시 수정하였습니다. 어느 한쪽이 참고 상대방의 의견에 따른다면 갈등이 해결되는 것처럼 보일 수 있지만 한쪽의 무조건적인 인내심이야말로 관계를 무너뜨리는 요소가 될 수 있다고 생각합니다. 한 사람이 일방적으로 감정을 억제하여 유지하는 관계가 아닌 서로를 배려하고 문제점을 즐거움으로 승화시킴으로써 저와 친구의 관계는 더욱 돈독해졌습니다.