**[한국관광공사] 합격 자기소개서**

**직무 : 관광진흥직**

**1. 경험기술서 (입사지원서에 기술한 경력사항 및 직무관련 기타 활동에 대해 상세히 기술해 주시기 바랍니다.)**

[2013.04 ~ 2014.10 OOOOOO 마케팅실 문화상품팀 계약직 근무]

영업지원 및 구매/입찰 업무를 수행했습니다. OO 지역 7개의 전통 문화 상품관을 지원하며 각 상품관의 매출과 주요 고객층을 분석했고 이를 토대로 상품 기획과 발주를 담당했습니다. 또 매장 운영에 필요한 시설물과 비품 등을 구매하거나 제작했고 인테리어 개선에 필요한 시공업체를 입찰하고 선정하는 업무를 담당했습니다.

[2011.03 ~ 2011.12 OO 멘토링사업부 사업총괄]

교내 학회로서, 현직자와 학생들간의 멘토링 행사를 기획하고 일정을 관리하는 등 전체 사업을 총괄 관리했습니다.

[2008.03 ~ 2008.12 OOOOO 기획부]

관광산업체 견학을 기획하는 활동을 했습니다. 견학을 기획하고, 견학장소와 기업을 섭외했습니다. 또 회원 만족도 조사를 통해 지속적인 회원관리를 실시했습니다.

**2. 타인의 요구사항을 사전에 파악하여 실천했던 경험에 대해 작성해 주십시오. (타인의 요구사항 파악 내용, 실천 당시의 어려웠던 점과 해결방안, 결과 등을 중심으로 서술)**

[관광산업의 동향과 학생들의 욕구변화]

학생들의 관광산업체 견학을 기획하는 학회활동을 하면서 학생이라는 고객의 욕구변화를 예측하여 견학을 기획함으로써 회원들의 만족도를 높이고 회원 수를 1.5배 확보한 경험이 있습니다. 이 경험을 통해 현실에 안주하지 않고 미래를 준비하는 것이 발전하는 지름길이라는 것을 몸소 깨닫게 되었습니다.

당시 선배들이 근무하는 호텔에 방문하는 것이 주된 학회활동이었습니다. 하지만 저는 다양한 관광산업들이 발전함에 따라 학생들의 희망진로 또한 다양해졌을 것이라고 판단했습니다. 이에 대한 확신을 얻기 위해 100여명의 설문조사를 실시했고 이를 토대로 MICE, 카지노, 항공사 등으로 견학을 확대했습니다. 또 실무자와의 QnA시간을 구성함으로써 학생들에게 실질적으로 유익한 견학을 기획했습니다. 학생들의 만족 증대와 입 소문에 힘입어 점차 회원 수가 증가하게 되었습니다.

항상 산업의 동향에 귀를 기울이고 새로운 사업을 진행함으로써 한국 관광의 진흥을 이루겠습니다.

**3. 지금까지의 경험 중 2인 이상이 모여 공동 작업을 진행했던 경험에 대해 작성해 주시기 바랍니다. 이 경험 속에서 지원자의 역할과 협력과정을 작성해 주시기 바랍니다.**

[현장과 사무실의 오케스트라]

조직생활은 오케스트라와 같다고 생각합니다. 각 단원이 악기를 연주하며 동료와 하모니를 맞출 때 멋진 연주가 가능하듯이 각 구성원이 정해진 업무를 수행하며 동료와 협력할 때 공동의 목표를 달성할 수 있습니다. 저는 OOOOOO에서 근무하며 소통을 통해 매출증대라는 공동의 목표를 달성한 경험이 있습니다.

매출분석을 통해 상품구성을 달리하고 발주를 관리했지만 매장의 환경 또한 매출에 큰 영향을 끼친다고 생각하여 환경개선 프로젝트를 진행하게 되었습니다. 하지만 사무실에서 근무하는 저는 현장의 실상에 대해 잘 알지 못했기 때문에 매주 매장에 방문하며 현장 매니저들과의 회의를 진행했습니다. 고객접점에서 근무하는 직원들의 의견이 정확하다고 판단했기 때문입니다. 매니저들의 의견을 수렴했고, 가능한 사항의 우선순위를 정한 후 개선을 실시했습니다.

전년대비 약 1.4배의 매출을 증대시킬 수 있었고, 동료들과의 소통을 통한 협력이 있었기에 가능했던 결과라고 생각합니다.

**4. 한국관광공사의 주요 사업을 분류하고, 각각의 특성에 대해 아시는 대로 작성해 주시기 바랍니다.**

한국관광공사는 관광 교육사업과 관광 홍보/컨설팅/투자/마케팅 지원사업을 진행하고 있지만, 이 중 관광의 진흥을 위해서는 마케팅에 대한 지원 확대가 가장 효율적이라고 생각합니다. 고객충성도를 높이고 장기고객을 확보하기 위해선 단순히 홍보로 고객을 유치하는 것에서 더 나아가 고객의 만족을 높이고 부족한 부분을 개선하는 것이 가장 이상적이기 때문입니다.

공사에서 지원하는 사업 중 한옥 스테이를 예로 들면 숙박업소 심사와 우수업체 선정, 국내외 홍보와 인프라 개선 지원 등을 통하여 방문객의 만족스러운 한옥 체험을 도모하고 있습니다.

이 과정에서 단순히 홍보만을 하는 것에서 더 나아가 해당 업소들이 고품질의 한국전통놀이나 음식 등을 제공할 수 있도록 지원하고, 방문객들의 만족도 조사와 의견수렴을 통해 더 개선하는 등의 노력을 할 수 있다고 생각합니다. 또 서울을 위주로 관광루트를 짠 고객들을 수용하기 위해 남산골, 북촌 한옥마을과의 협업을 통해 숙박업소를 늘리는 방향도 생각할 수 있습니다.