**[SR] 합격 자기소개서**

**직무: 객실장**

**지원동기, 대내외 수상실적, 본인의 장/단점 등을 자유롭게 기술 ※ 구체적인 사생활, 민감한 정보 및 개인을 특정할 수 있는 내용은 삼가 주시기 바랍니다. (ex. 정치성향, 신앙, 신체조건 등)**

**1. 지원동기 및 입사 후 포부-"서비스와 안전을 중요시하겠습니다"**

다가오는 8월, 수서역을 출발하여 부산과 목포로 향하는 SRT의 시작을 함께하고 싶어 SR에 지원하게 되었습니다.

SRT의 등장으로 고객은 고속열차 선택의 폭이 넓어져 원하는 것을 골라 탈 수 있고 더욱 향상된 철도 서비스를 누릴 것입니다. SR이 국민의 사랑을 받는 철도전문기업으로 자리매김하도록 서비스와 안전을 최고 가치로 여기며 일하겠습니다.

저는 대학 1학년, OO에서 6개월간 아르바이트하며 역무 경험을 쌓았습니다. 영등포, 수원역에서 외국인과 노인분들, 바쁜 고객에게 승차권자동발매기를 통해 승차권 발권을 도와드렸으며, 길을 안내하고 고객의 불편사항을 담당 직원에게 전달했습니다. 이 경험에서 얻은 고객 응대 능력과 서비스 정신을 가지고 SR의 직원으로서 고객에게 최고의 서비스를 제공할 것입니다.

또한, 객실장으로서 고객의 안전을 책임지겠습니다. 안전은 철도인이 추구해야 할 절대적인 가치입니다. 저는 안전 메뉴얼에 따라 열차 승강문 취급과 안전 관련 업무를 수행하고 확인을 거듭하며 실수 없도록 할 것입니다. 고객이 SRT에 탑승한 순간부터 도착역에 내릴 때까지 안심하고 이용할 수 있도록 안전한 여행을 책임지며 사명을 다 하겠습니다.

**2. 장점-"책임감과 꼼꼼함을 겸비"**

대학 4학년, OO에서 4개월간 실습을 했습니다. 저는 실습생으로서 책임을 다하고 꼼꼼히 확인하는 자세로 일에 임했습니다. 맡은 업무는 차량 기사에게 전화하여 컨테이너의 번호와 중량을 묻고 배차일보에 입력된 것과 비교하는 일이었습니다. 기사가 전화를 받지 않으면 해당 차량 번호에 체크를 하고 후에 연락하며 꼼꼼히 확인작업을 했습니다. 저의 책임감 있는 일 처리에 담당 직원은 "실습생 덕분에 업무량이 줄었다"고 칭찬해주었습니다.

이러한 저의 장점을 토대로 SRT의 객실장으로서, 재차 확인하는 꼼꼼한 자세로 일하며 검표와 수입금 정산 업무를 책임감 있게 수행하겠습니다.

**3. 단점의 극복-"과정의 중요성"**

저는 일의 과정보다 결과를 중요시하는 경향이 있었지만, 마라톤 연습을 통해 과정 또한 결과만큼 중요하고 가치 있음을 깨달았습니다.

대학 3학년, 저는 체육대회의 10km 마라톤에 참가하여 여자 부문에서 순위권에 들겠다는 목표를 세우고, 저녁마다 운동장을 뛰었습니다. 마라톤 연습을 위해 평소 하지 않던 운동을 하니 힘이 들기도 했지만 점점 체력이 길러지고 몸이 가벼워짐을 느꼈습니다. 체육 대회 당일, 순위권에 들지는 못했지만 여자 부문 4등으로 완주하게 되었습니다. 제가 원하던 결과를 얻지는 못했지만, 연습과정을 통해 건강한 몸을 만들고 활력 있는 생활을 할 수 있었습니다. 이 경험을 통해 의미 없는 과정은 없다는 것을 느꼈고, 일을 수행하는 과정을 중요히 여기며 최선을 다하겠다고 다짐했습니다.

**4. 강점-"효율적인 시간관리"**

저는 대학 4년 동안 학업과 아르바이트, 동아리 활동 등을 병행하며 계획을 세워 시간을 효율적으로 관리하는 습관을 길렀습니다.

타지의 대학에 입학하여 생활비를 마련하기 위해 아르바이트를 필수로 해야 했고 학업에도 소홀할 수 없었습니다.

그러나 많은 것을 하려다 보니 부담을 느꼈고 쉽게 지치게 되었습니다. 이를 극복하기 위해, 저는 일주일을 단위로 시간 계획을 세웠습니다. 평일의 공강 시간에 동아리 활동을 하고 저녁에는 전공 공부와 과제를 수행했습니다. 그리고 주말 오전에 아르바이트를 하고 오후에는 휴식을 취하거나 친구들을 만났습니다.

이처럼 규칙적이고 부지런한 생활 덕분에 제 힘으로 용돈을 마련할 수 있었고, 학과 차석이라는 우수한 성적으로 대학을 졸업하게 되었습니다. 이러한 경험에서 길러진 시간관리능력과 주도적인 생활습관은 SR의 직원으로서 자기관리에 철저하고, 시간계획을 잘 세워 업무를 효율적으로 수행하는 것에 도움이 될 것입니다.

**"뛰어난 상황대처능력"**

대학 3학년, 제과점에서 아르바이트 하던 중 발생한 고객의 컴플레인에 잘 대처한 적이 있습니다.

고객은 구매했던 빵을 가져와 중간부분이 덜 구워졌다며 불만을 제기했습니다. 제가 봐도 빵의 상태에 문제가 있었고 제빵 기사님은 퇴근을 한 상황이었습니다. 만약 이 사건에 잘 대처하지 못한다면 가게의 이미지에 큰 타격이 갈 것이라 생각하고, 우선 고객에게 죄송하다는 말씀을 드리며 환불을 해 드렸습니다. 그리고 고객의 연락처를 받아 문제의 원인을 찾아 연락을 드리기로 했습니다. 다음날 오븐의 고장으로 빵에 문제가 있었음을 알게 되었고, 고객에게 전화하여 상황을 설명해드리며 앞으로 더 주의할 것을 약속했습니다. 고객은 저의 진심 어린 태도에 마음을 푸셨고 후에도 가게를 방문했습니다. 위의 경험과 같이, 저는 객실장으로서 객실 내 고객의 불편과 요구사항에 침착하게 대처하여 문제를 해결하고, 고객이 즐겁게 열차를 이용하도록 최선을 다할 것입니다.

**5. 생활신조-“모든 변화는 나로부터 시작된다”**

저의 생활신조는 대학 4학년 카페 아르바이트를 할 때 텃세를 극복하고 일했던 경험에서 비롯되었습니다. 그 당시 아르바이트생들은 신입인 저의 일 처리를 나무랐고 회식에 부르지 않는 등 차별적인 대우를 했습니다. 처음에는 힘들었지만, 빠르게 일에 적응하여 잘하는 모습을 보여줘야 인정받을 수 있을 것으로 생각했습니다. 그래서 그들이 일하는 것을 관찰하고 궁금한 것은 물어보며 스스로 일을 익혔습니다. 성실한 모습을 보여주기 위해 일찍 도착하여 근무 준비를 했고 먼저 인사를 건네며 좋은 인상을 남기려고 노력했습니다. 이러한 모습에 점차 한둘씩 말을 건넸고 저를 카페의 일원으로 인정해주었습니다.

이처럼 힘든 상황에 부닥쳤을 때, ‘모든 것은 내가 변화함으로써 달라진다.'라고 생각합니다. 노력도 하지 않고 그 순간이 힘들어 포기하기보다는 내가 어떻게 새로운 환경에 빨리 적응하여 어려움을 극복할 수 있을지 생각하고 실행에 옮겨 노력합니다. SR의 직원이 되어 직장생활 중 어려움이 있더라도 위의 경험을 떠올리며 스스로 변화를 위해 노력하는 사람이 되겠습니다.