**[대한항공] 합격 자기소개서**

**직무 : Aviation**

**1. [지원동기 및 포부] 많은 직장 중에서 항공사를 선택하게 된 이유와 특히 대한항공에 지원하게 된 동기 및 입사 후 포부에 대해 구체적으로 기술하시오.**

**[꿈을 싣는 대한항공]**

제가 항공사에 지원한 이유는 비행기에는 많은 사람들의 꿈이 담겨있기 때문입니다. 더 넓은 세상에서 배우기 위한 꿈을 갖고 유학을 가거나, 여행이란 자신들의 꿈을 실현 시키기도 합니다. 저는 꿈을 싣는 항공사에서 다양한 이들의 꿈을 안전하게 지켜주고 싶었습니다.

많은 항공사 중에서도 대한항공은 국내 항공업계에서 독보적인 1위이자 세계적인 항공사로써 다양한 노선과 서비스로 고객의 꿈을 싣고 있습니다. 또한 순환근무제를 통해 다양한 업무를 접할 수 있는 기회를 얻으며, 향후 종합적인 항공 전문가로 성장할 수 있는 기회를 얻는 점도 제게 대한항공을 선택할 수 밖에 없는 중요한 이유였습니다.

저는 시스템경영공학도로써 대학을 다니면서 생산관리, 경영과학, 품질경영 등 계획수립과 품질 관련 전공을 많이 수강하였습니다. 저는 대한항공 항공기술직 직무에 입사 후 항공기의 사고, 지연, 결항 원인조사 및 방지대책 수립을 통해 대한항공 서비스 품질을 보장하겠습니다. 또한 연간 항공기 정비 계획 수립 등 전반적인 기술지원 업무를 통해 고객의 꿈을 목적지까지 안전하게 싣는 대한항공이 되도록 앞장서겠습니다.

**2. [진취적 성향] 자신에게 주어진 일이나 과제를 수행하는데 있어, 고정관념을 깨고 창의적으로 문제를 해결했던 사례에 대해 구체적으로 기술하시오.**

**[왜 다 똑같은 자전거야?]**

공공자전거 사업의 수익성 개선을 주제로 팀프로젝트를 진행하여 새로운 사업 모델 수립으로 좋은 평가를 받았습니다. 저희 팀은 한강공원의 자전거 대여소를 방문하며 공공자전거 사업을 분석한 결과 가격 정책이나 관리 시스템의 변화로는 수익성을 크게 개선할 수 없음을 깨달았습니다. 좀 더 혁신적인 개선을 위해 고민하다 문득 자전거의 종류가 획일화 된 점을 생각해보았습니다.

“왜 다 똑같은 자전거야?”

모든 공공자전거 사업이 관리의 용이성 및 단가적인 측면에서 한가지 자전거 모델을 사용하고 있었습니다. 만약 다양한 디자인의 자전거를 고객들에게 제공한다면 선택의 폭도 넓어지고 공공자전거에 대한 관심도 증가할 것이라 생각했습니다. 또한 여러 자전거 업체들에게 홍보효과를 내세워 구매 단가를 낮출 수 있고, 이후 수리 서비스에 대한 권한을 주는 등 자전거 업체들과 협약을 통해 상생효과를 기대할 수 있었습니다.

어떤 일에 있어 고정관념을 깨는 것은 혁신을 이루기 위한 첫 걸음이라 생각합니다. 고정관념에서 벗어나 새로운 공공자전거 사업 모델을 제시했던 것처럼 대한항공 항공기술직에서도 더 나은 고객서비스 제공을 위해 항상 고민하는 인재가 되겠습니다.

**3. [서비스 정신과 올바른 예절] 본인이 경험한 최고의 서비스, 최악의 서비스에 대해 기술하고, 그렇게 판단한 근거 및 사유에 대해 설명하시오.**

**[좋은 하루 되고]**

성균관대 학생이라면 누구나 한번쯤 들어본 말입니다. ‘하하파파’라는 생과일 주스점 주인 아저씨가 학생들에게 항상 하는 인사입니다. 주인 아저씨는 항상 학생들이 오면 반가움을 표현하고 오늘 하루 일과를 묻습니다. 처음엔 당황하기도 하지만 어느새 주인 아저씨의 만담에 익숙해지며 “좋은 하루 되고”란 인사와 함께 긍정의 기운을 얻습니다. 주인 아저씨는 생과일 주스를 파는 것이 아니라 행복과 긍정을 주고 있었습니다. 제게 있어 최고의 서비스란 고객에게 단순히 서비스만이 아닌 감동과 가치를 제공하는 것입니다.

**[승객을 무시한 버스기사]**

제가 경험한 최악의 서비스는 승객의 질문에 응답하지 않고 무시하는 버스 기사님들의 행동이었습니다. 예비군 훈련장에 가기 위해 수원역에서 버스를 기다리고 있었습니다. 처음 가보는 훈련장에 처음 타보는 버스였기에 타기 전, 목적지를 말하며 가는 것이 맞냐고 물어보았습니다. 그 순간 아무 대답도 없이 문이 닫히며 버스는 떠나버렸습니다. 승객의 질문에 대답도 없었고, 심지어 타려는 승객에게 아무 말없이 문을 닫음으로써 위협했던 행위는 정말 최악의 서비스였다고 생각합니다.

**4. [국제적 감각] 항공사 직원이 함양해야 할 국제적 감각이란 무엇이며, 이 역량을 배양하기 위해 본인은 어떠한 노력을 기울였는지 기술하시오.**

**[배움의 자세]**

어린 시절, 저도 보통 남자 아이들처럼 피시방에 달려가 친구들과 ‘스타크래프트’ 대결을 하던 평범한 아이였습니다. 저는 나름 뛰어난 실력으로 반을 대표하여 다른 반 학생과 대결을 펼쳤지만 무참히 패배했습니다. 저는 실력을 높이기 위해 당시 TV에서 방송하던 대회 경기를 빠짐없이 챙겨 보며 전략과 빌드를 익혔습니다. 고수들의 플레이를 보고 배움으로써 실력을 향상 시킬 수 있었고 결국 지난 패배를 설욕했습니다. 이 과정에서 얻은 배움의 태도는 학업에서도 긍정적인 영향을 주었습니다. 나보다 더 똑똑한 친구들에게 물어보고 학습 방법을 따라 하며 어느 순간 우수한 학생이 되어 있었습니다. 노트북을 하나 사기 위해 모든 제품 라인업을 비교하며 사양에 대한 지식을 쌓았고, 축구 동아리에서 주전이 되기 위해 매일 축구 경기를 시청하고 전술과 움직임을 분석하며 기본기를 연습했습니다.

항공사 직원은 매일 다양한 국적의 고객들을 응대합니다. 고객의 입장에서 서비스를 제공하기 위해선 각기 다른 국적, 문화, 언어를 습득하고 이해하고 있어야 합니다. 항상 변화하는 글로벌 세상에서 배움의 자세를 잃지 않아야 고객에게 완벽한 서비스를 제공할 수 있다고 생각합니다.

**5. [성실한 조직인] 과거 타인과의 인간관계에서 가장 힘들었던 갈등상황과 이를 슬기롭게 극복할 수 있었던 본인의 전략 및 노하우에 대해 기술하시오.**

**[‘S-리그’ 운영, 값진 경험]**

‘S-리그’는 학교의 지원 없이 저희 동아리에서 10년 넘게 운영해온 교내 축구 리그로서 전통과 규모를 자랑하는 행사입니다. 막중한 책임감과 부담감도 있었지만, 동아리의 역사와 자부심인 ‘S-리그’를 성공적으로 운영하고 싶었기에 ‘2014년 S-리그’ 운영을 1년 간 맡았습니다.

저는 리그를 운영하고 기획하면서 소통과 협업의 자세를 배웠습니다. 여러 팀들이 참여하는 만큼 경기 일정을 계획하는데 어려움을 겪었습니다. 저는 각 동아리의 대표자들과 수시로 연락하며 이를 조율하였고, 소규모 동아리들도 리그에 적극적으로 참여할 수 있도록 대표자회의를 정기적으로 열어 소통할 수 있는 여건을 만들었습니다. 또한 리그 위원회 구성을 통해 리그 운영에 필요한 업무를 세부적으로 분담하여 효율성을 높였습니다. 더불어 자체 회의를 개최하여 동아리원들의 불만과 애로사항을 함께 고민하고 해결했습니다.

저는 ‘S-리그’ 운영을 통해 다양한 사람들과 소통하며 의견을 조율하고 협업하는 자세를 배웠습니다. 또한 상대를 존중하고 이해하는 것이 소통의 첫 걸음임을 깨달았습니다. 이 소중한 경험을 자산으로 항상 상대의 입장에서 소통하는 대한항공인이 되겠습니다.