

# 인턴쉽/실습 보고서

## Internship Review

이름: 김 *욱 Student Name	학번: 2021***** Student ID Number:
호텔 명: RIHGA Royal Laguna Guam Resort Hotel Name	
국가, 도시: Guam Country, City	
근무 부서명: Sales & Marketing, Reservation, Front Desk(Rooms Control) Department	
근무 기간: Mar 04, 2022 – Feb 28, 2023 Period of work	
<p>인턴쉽 프로그램에 참가한 목적: What were the reasons for participating in an internship program?</p> <p>“RIHGA Royal”은 Sales &amp; Marketing, Reservation, Front Desk(Rooms Control) 이 3 개의 부서를 1 년 간의 인턴쉽 프로그램 동안 돌아볼 수 있었고, 제가 습득한 전공 지식과 이론을 실무에 적용해 볼 수 있는 호텔이라 생각하여 참가하게 되었습니다. 또한 졸업 전, 해외에서의 업무 및 문화생활을 경험해 볼 수 있다는 것과 차후 해외 기업에서의 업무 형태와 각 부서의 일원에게 필요한 재량을 파악하여 저에게 진로의 방향성을 설정할 수 있다는 것이 매력적으로 다가왔습니다.</p>	
<p>인턴쉽을 제공한 호텔, 근무부서, 주요업무는?: Please describe your work, the hotel, department</p> <p>“Sheraton Laguna Guam Resort”에서 “RIHGA Royal Laguna Guam Resort”로 4 월 21 일자에 rebranding 되었습니다. “RIHGA Royal”은 일본 오사카에서 1935 년에 시작되어 현재 86 년의 전통을 자랑합니다. VIP 해외 유명 인사뿐만 아니라 수많은 고객이 방문했던 RIHGA Royal 이 천혜의 휴양지 관, 미주로 첫 진출을 하였습니다.</p> <p>“Indulge in true bliss”라는 슬로건과, “Alive, Focused, Comforting”의 비전을 가진 RIHGA Royal 은 다른 호텔과는 다르게 조용하고 프라이빗 한 공간이라는 메리트를 가졌습니다. 또한 푸른 바다와 편안함을 담은 아름다운 풍경이 선사하는 특별한 휴식을 취할 수 있도록 하며, 조용하고 휴식을 원하는 관광객과 로컬들로 타겟층이 형성되어 있습니다.</p> <p>인턴쉽 프로그램은 Sales &amp; Marketing, Reservation, Front Desk(Rooms Control) 3 개의 부서로 나뉘어져 있습니다.</p> <p>Sales &amp; Marketing 부서에서는 고객의 동향, 경제 상황, 숙박 산업 상황을 밑바탕으로 프로모션 제작, 광고 개발 및 홍보를 하며 호텔의 신규 고객을 확보하고 기존 고객을 유지할 수 있도록 힘씁니다. Front Desk(Rooms Control) 부서의 경우, 기본적으로 체크인 &amp; 체크아웃 프로세스가 진행됩니다. 또한 게스트를 위해 호텔의 정확한 정보, 이메일 관리, 고객의 요청 사항을 관리합니다. 그렇기에 고객의 첫 Woosong University, SIHOM - 글로벌 호텔 매니지먼트 학과 만남부터 마지막 만남까지 함께하는 Front Desk 부서에서는 숙련된 서비스 마인드로 고객의 요청사항을 잘 컨트롤 할 수 있어야 합니다.</p>	

인턴십 이외의 현지에서의 생활 (여행및 음식, ...)은? :

Please describe your local life besides your internship (for examples, travel, food, ...)

1년 간의 인턴십 프로그램 중 숙소는 호텔 객실에 배정받았기 때문에, 편리하게 식사를 하고 수영장 테니스장 부대시설을 사용할 수 있었습니다. 광은 전체적으로 음식이 한국보다 짠 편이지만 금방 익숙해졌으며, 한인 식당과 마트가 위치해 있어 불편함없이 지낼 수 있었습니다. 교통편으로는 택시, 트롤리 버스를 이용할 수 있었고 10-15이면 모든 곳을 갈 수 있었기 때문에 편리하게 생활할 수 있었습니다. 또한 휴무일 땐 동료들, 로컬 친구들과 아일랜드 투어도 하고 스노쿨링, 볼링, 차모로 빌리지도 가보며 문화생활을 보낼 수 있었습니다.

인턴십 경험을 통해 얻은것들은?

What were the benefits for you to participate in an internship program?

“팀원 및 호텔 내외부와의 커뮤니케이션”은 고객에게 정확한 정보 전달을 해야 하고 항상 모든 팀원들과 커뮤니케이션하는 직원으로서 가장 중요하다고 생각하였습니다. 고객 뿐만 아니라 시장의 흐름의 중요성을 배워 양방향 소통의 중요성을 깨달았으며, 실제 호텔만의 높은 수준의 스탠다드를 배워 호텔을 방문해 주시는 고객 한 분 한 분에게 다시 방문하시고 싶을 만큼 기억에 남을 만한 품격 있는 서비스 노하우를 많이 습득할 수 있었습니다. 또한, ‘서비스의 균일화’를 이루며 ‘책임감’을 가지고 매사에 임하였습니다. 업무에 임하며 점점 다양한 상황들을 몸소 겪을 수 있었고, 직접 마주하고 대응하다 보니 저만의 노하우와 상황을 유연하게 대처할 수 있도록 성장하였습니다.

인턴십프로그램 참여를 준비하는 학생을 위한 조언:

Would you have advice or tips for someone preparing for an internship program?

저는 제가 꿈꿔온 해외에서의 생활과 동시에 좋아하는 분야의 실무를 이 프로그램을 통해 겪어볼 수 있었습니다. 인턴십 프로그램을 준비하시는 분이 계신다면 아래와 같은 이유로 꼭 추천해 드리고 싶습니다.

이론을 밑바탕으로 실무 경험 속에서 자신과 잘 맞는 부서를 찾을 수 있습니다. 또한 이론과 실무는 정말 다르기 때문에 경험을 통해 개개인의 진로의 방향성을 찾을 수 있다고 생각합니다. 특히 제가 인턴으로 있는 RIHGA Royal 은 여러 부서에서 다양한 업무를 경험해 볼 수 있었고, 매니저분들과 동료들과 함께 차근차근 트레이닝을 통해 자신의 적성을 찾고 잘 맞는 부서를 찾을 수 있게 되었기 때문입니다.

또한 저는 ‘내가 해외에서 살고 근무하는 것이 잘 맞을까’라는 질문을 수없이 해왔지만, 결코 스스로 경험하지 않고는 알 수 없다고 생각합니다. 그래서 1년 간의 인턴십 프로그램에 참가해보자 마음먹었고, 내가 배울 수 있는 모든 것과 내가 살아온 환경과 다른 사회에 잘 어울릴 수 있는지 알아볼 수 있었던 지금 이 시간이 너무 귀했습니다. 덕분에 정말 다양한 사람들과 교류하며 문화 체험을 할 수 있어 소중한 시간이었습니다. Woosong University, SIHOM - 글로벌 호텔 매니지먼트 학과 좋아하는 일만 하는 것은 쉽지 않고, 반복적인 근무에 영어도 제한되어 있으며, 막상 모든 부서를 돌아봤지만 내가 생각했던 일이 아닐 수 있습니다. 하지만 도전조차 해보지 않았더라면 후회했을 것이며, 이 프로그램을 통해 제게 잘 맞는 부서도 찾을 수 있었습니다. 그래서 이 인턴십 프로그램을 참여해볼까 고민 중이신 분들이 계신다면 꼭 참여하셔서 친구들을 사귀면서 영어실력을 늘리고, 본인이 앞장서 더 배움에 갈망한다면 인턴십 1년의 끝에는 자신의 노력으로 더 성장한 나를 찾을 수 있을 거라 말씀드리고 싶습니다. 그래서 이처럼 소중한 기회를 놓치지 않으셨으면 좋겠습니다. 지원하시게 되는 모든 분들의 간절함과 처음 다짐했던

마음가짐을 잊지 않고 인턴십 프로그램에 참가하여 자신의 진로의 방향성도 찾고 더 넓은 세계로 나아가는 기회를 가져 보셨으면 좋겠습니다.