

인턴십/실습 보고서

Internship Review

이름: 유*수 Student Name	학번: 2020***** Student ID Number:
호텔 명: Pacific Islands Club Hotel Name	
국가, 도시: GUAM, Tamuning Country, City	
근무 부서명: Reservations, Front Desk, Guest service, Purchasing & Receiving, F&B Department	
근무 기간: 1 년 Period of work	
인턴십 프로그램에 참가한 목적: What were the reasons for participating in an internship program? 4 학년이 되기 전에 인턴십 프로그램을 통해 내가 어떤 역량이 부족하고 어떤 부서에 더 잘 맞는 지를 경험해 보고 싶었다. 경험을 토대로 남은 1 년, 4 학년 때에는 학교에서 하는 수업보다는 나만의 자기계발에 더욱 시간을 투자하고 싶다. 예를 들어 자격증이나 언어공부에 더욱 치중을 두고 싶다.	
인턴십을 제공한 호텔, 근무부서, 주요업무는?: Please describe your work, the hotel, department PIC(Pacific Islands Club) 나의 첫 근무 부서는 Reservations 였다. 예약부에서는 일단 phone call booking 이 주요업무이다. 대부분 폰 콜 부킹은 로컬이기 때문에 로컬 프로모션에 맞게 예약을 도와준다. 그리고 나서는 온라인 부킹이나 호텔 웹사이트 부킹을 업데이트한다. 두 번째 부서는 Front Desk 였다. 프론트에서는 체크인, 체크아웃이 주요업무이다. 체크인때는 우리 호텔의 모든 정보를 제공하고 손님들이 편히 여행을 할 수 있게 도와주고, 체크아웃때는 Room charge 가 있는 경우에는 결제를 도와드리고 여행을 마무리 하는 단계이다. 또한 체크아웃때는 더 나은 서비스를 위해 손님들의 만족도를 통해 피드백을 받는다. 세 번째 부서는 Purchasing & Receiving 이다. 이 부서에서는 물건이나 음식등 호텔에서 필요한 모든 것들을 Purchasing 에서 구매를 하고 Receiving 으로 받는다. 그래서 호텔 안에서 쓰는 모든 것들은 Purchasing 과 Receiving 을 통해 이용을 하고 있는 것이다. 네 번째 부서는 F&B 이다. F&B 는 2 부서로 나뉘는데 처음에는 Back of the House 이다. 이 부서는 한마디로 Kitchen 이다. 그리고 Front of the House 는 서버나 캐셔를 말 하는 것이다. F&B 부서로 로테이션이 되면은 먼저 Kitchen 에서 일하게 된다. 우리 호텔에는 5 개의 레스토랑이 있다. 그 중에서 나는 4 개의 Kitchen 에서 일을 했다. 주마다 로테이션을 돌아 Purchasing 에서 구매했던 식재료들이 어떤 음식에 쓰이고 어떤 용도로 쓰이는지 알게 되었다. 그리고 메뉴들이 어떻게 만들어지고 직접 만들수 있다보니 그 메뉴에 대해 자세히 알게되는 시간이었다. 다섯 번째 부서는 Front of the House 이다. 이 부서는 쉽게 말해 서버와 캐셔이다. 나는 서버를 주로 하고	

있다. 이 부서에서는 손님들을 맞이 하고 테이블로 안내를 하고 주문을 받은 다음 주문을 넣는 과정이다. 이 과정에서는 손님들과 커뮤니케이션이 있는데, 나는 전에 키친에서 일한 경험을 토대로 손님들에게 메뉴 설명이나 어떤 재료가 들어가는지 설명할 수 있다. F&B 에서는 Back of the House 를 먼저 일하다 보니 Front of the House 를 일 할 때 많은 도움이 된다.

인턴십 이외의 현지에서의 생활 (여행및 음식, ...)은?:

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

첫 부서였던 예약부에 한국인 직원분들이 많이 계셨어서 초반에는 괄 현지에 대해 많이 알아 갈 수 있는 기회가 많았다. 처음에는 입맛도 잘 맞지 않아 직원분들한테 추천받은 한식당에 많이 다니면서 점점 적응해 나갈 수 있었다. 그리고 나서 두 번째 부서였던 프론트데스크에서 일을 하면서 현지 직원들만 있는 부서이다 보니 현지 직원들과 함께 나가 놀면서 다른 부서인 SEA 라는 라이프 가드 친구들과 친해지면서 괄 관광도 해보고 괄 음식도 접해보는 경험을 해봤다. 생각했던 거 보다 적응도 빠리하고 괄 온지 2 달될 때까지는 김치없으면 밥을 못 먹었는데 10 개월된 지금은 없어도 아주 잘 먹고 있다. 그리고 괄이라는 나라는 정말 아름다운 스팟이 많아 매력적인 나라인 거 같다. 코로나 이후로 해외여행 나라중 괄이 한국에서 1 위인 이유를 알 거 같다. 해외치고는 멀지도 않고 가깝지도 않은 비행기로 4 시간 반이면 도착하는 거리에 한국인이 좋아할만한 이유가 많은 나라다.

인턴십 경험을 통해 얻은것들은?

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

괄이라는 나라 자체가 미국 땅이다보니 외국인과 한국인의 마인드와 예절에 대한 부분에서 조금은 다르다는 걸 느꼈다. 미국인들은 개인주의가 우리나라보다는 있는 편이기 때문에 줄을 서거나 직원 대 손님으로 대화를 할 때에 차이가 심하다. 미국인들은 항상 적정 거리를 두고 줄을 서고, 직원들과 대화를 할 때에도 거리를 두고 서서 대화를 한다. 하지만 한국인들은 적정 거리는 커녕 항상 다닥 다닥 붙어있다. 이런 상황에서 미국인들과 한국인들이 같이 줄을 서거나 외국인 직원과 한국인 손님이 만나면 외국인들은 항상 불편해 하는게 눈에 보인다. 이런 점에서 미국인들과 한국인의 예절 차이를 느꼈다.

또한, 영어도 많이 배웠다. 생각보다 한국에서 배웠던 회화와는 꽤 다른 부분이 있었다. 한국에서는 항상 문법에 중점을 두었다면, 생각보다 문법을 신경쓰지 않고도 대화가 잘 통하는 거 같다.

PIC Guam 은 90%가 한국인 손님이다 보니 한국인 손님 응대를 많이 하게 되는데, 이런 부분에서 한국인들을 어떻게 응대해야하는지 알게 되었다. 만약 내가 인턴십을 오지 않고 졸업후에 바로 취업을 했더라면 많이 미숙했을 부분이 많았을 것이다. 한국인들은 다른 외국인들과는 달리 매우 완벽주의인 부분이 많다. 그렇기 때문에 시간이 늦춰지는 것을 가장 싫어하고 조금만 기다리는 경우가 생기게 되면 조급해 하는 분들이 많다. 이런 부분에서 만약 내가 PIC 로 인턴십을 오지 않았다면 이러한 한국인들의 특징을 빨리 파악할 수 있었을까 싶다.

프론트에서 일할 때 많은 컴플레인을 받은 경험이 있는데 처음에는 컴플레인에 대해 어떻게 응대해야할 지 몰라서 되게 미숙했지만 일하다 보니 손님들이 보상만을 바라는 것은 아니라는 걸 느꼈다. 손님들은 먼저 공감을 얻기 바란다. 만약 공감을 하지 않고 죄송하다고만 하다보면 어떤 손님은 더 화가 나는 경우가

있다. 그래서 먼저 공감을 하고 나서 문제 해결을 하는 것이 더욱 손님들의 만족도가 높은 것 같다. 그렇다고 모든 사람이 그렇지는 않은 것 같다. 어떤 분들은 문제해결만 바라는 손님들도 있다. 이러한 경험을 통해 내가 부족한 부분이 어떤 것이고 무엇을 더 공부해야하고, 호텔에 일하면서 어떤 역량이 필요한지 알게 되었다. 이제 남은 1년 4학년동안은 나의 부족한 점을 공부하고 나만의 자기계발 시간을 많이 갖을 것이다.

인턴십프로그램 참여를 준비하는 학생을 위한 조언:

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

제일 중요한 것은 해외로 나가거나 내가 살고 있지 않은 지역으로 인턴십을 가게 된다면 그 나라, 그 지역에 대해 많이 공부를 미리하는 것이 먼저이다. 나는 꿈에 오기 전에 정말 백지상태로 와서 손님들이 질문을 해도 어떻게 대답해야할 지 몰랐고 오히려 손님들이 꿈에 대해 더 많이 아셨었다. 또한 지역, 나라뿐만 아니라 그 호텔에 대해 공부를 해야한다. 그냥 기본 정보인 객실 수가 몇 개이고 어떤 액티비티가 있는지, 어떤 레스토랑이 있는지 이러한 거 말고 정말 손님들에게 도움이 될만한 정보들 예를 들어, 내가 가는 호텔에는 어떤 나라의 사람들이 선호하고 빈도수가 어떻게 되는지, 손님들이 우리 호텔을 왜 찾는 것이고 선호하는지를 알아야 되는 것이 우선인 것 같다. 나처럼 아무것도 모르는 상태로 오게 된다면 프론트에 일 할 때 많이 힘들 것이다. 프론트뿐만이 아니라 다른 부서여도 우리가 일을 할 때에는 손님을 마주치는 일이 많기 때문에 어떤 부서든 공부하는 필수인 것 같다.