

인턴쉽/실습 보고서

Internship Review

이름: 최*원 Student Name	학번: 2020***** Student ID Number:
호텔 명: KHS (Kensington Hotel Saipan) Hotel Name	
국가, 도시: Saipan Country, City	
근무 부서명: FNB (Food and Beverage) – 5 개월 (22 년 1 월 ~ 5 월) FO (Front Office/Desk) – 7 개월 (6 월 ~ 23 년 1 월) Department	
근무 기간: 2022 년 1 월 12 일 ~ 2023 년 1 월 10 일, 총 12 개월 Period of work	
<p>인턴쉽 프로그램에 참가한 목적: What were the reasons for participating in an internship program?</p> <p>호텔리어 및 서비스직이 나에게 적합한 직업인가, 그러하다면 얼마나 적합한가를 파악하고 싶은 마음이 컸습니다. 졸업 후 해외 호텔 혹은 호스피탈리티 쪽으로 취업하고 싶은 생각이 있어 그 전에 한 번 미리 직업을 경험하고 파악해 보는 것이 굉장히 좋은 기회와 경험이 될 거라 확신했습니다. 대학에서의 이론 위주 수업도 물론 지식 습득과 학습에 도움이 되지만 현장의 일원이 되어 직접 생생한 분위기를 느끼고 체험하는 것에서 얻을 수 있는 현장 적응력, 실습, 무엇보다 영어 실력의 향상의 목적이 컸습니다. 대학에서 이론으로 학습한 것들을 기반으로 하여 그것을 실제 현장에서 몸소 경험하여 실무 경험을 쌓고, 그를 통해 전공 능력을 향상시킬 수 있었습니다.</p>	
<p>인턴쉽을 제공한 호텔, 근무부서, 주요업무는?: Please describe your work, the hotel, department</p> <p>사이판에 위치한 켄싱턴 호텔에서 해외 인턴쉽을 진행하였습니다. 켄싱턴 호텔 사이판은 총 313 개 객실 오션 프론트 뷰, 다양한 아울렛 및 레스토랑에서의 고급화된 다이닝 오션, 수영장 및 워터 액티비티, 프라이빗 비치, 차별화된 액티비티와 엔터테인먼트를 제공하는 프리미엄 올 인클루시브(Premium All-Inclusive) 호텔입니다. 사이판 최초의 올 인클루시브형 호텔로 다양한 연령대와 성별 그리고 단위를 포용하며 코로나 상황에도 여전히 인기를 끌고 있습니다. 22 년 Woosong University, SIHOM - 글로벌 호텔 매니지먼트 학과 상반기부터 미국 영예 위드코로나가 실시되면서 트래블을 더 촉진하기 위해 더 다양한 패키지와 프로모션을 개발 및 진행 중입니다. 5 개월 기간 동안의 식음료(F&B) 부서 근무 후 6 월부터 프론트(FO) 근무 중에 있습니다. FO 부서는 호텔의 여러 부서 중 단연 고객 응대에 가장 많은 부분을 담당하며 가장 많이 소통하는 부서입니다. Front Desk, ODS, Luxury Gallery, Executive Lounge 총 네 곳에서 근무를 하며 가장 고객들과 다방면으로 소통 및 접촉하는 업무를 맡습니다. 호텔 방문 고객의 체크인과 체크아웃을 담당하기에 호텔의 첫 인상과 그 후의 고객이 가지는 호텔에 대한 추억을 긍정적으로 제시해야하는 책임을 가집니다. 주로 하우스 키핑 (Housekeeping)과 엔지니어링(Engineering) 등의 타</p>	

부서와 소통하며 호텔에 머무는 고객의 컴플레인에 대응하고 매번 닥치는 다양한 응급 상황에 대처합니다.

인턴십 이외의 현지에서의 생활 (여행및 음식, ...)은? :

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

사이판은 미국 영에 속한 다른 나라에 비해 도시화가 많이 되었다 거나 거리, 편리시설, 건물, 교통을 보면 발달된 느낌은 없습니다. 쇼핑 및 구경을 할 수 있는 곳이나 대형 마트 식재료 마트와 같은 큰 건물을 찾아보기 힘들고 다양한 액티비티를 경험하기 어렵습니다. 때문에 이곳 사이판에서의 여행은 제한적입니다. 대부분의 액티비티는 물(beach, snorkelling, aqua diving, shipping, fishing) 과 산(climbing, tracking)에서 경험할 수 있습니다. 사이판은 일 년 내내 여름인 열대 지방이라 이 곳에서 생활하면서 땀을 굉장히 많이 흘립니다. 시원한 옷차림일지라도 5 분 이상 길을 거닐다 보면 땀이 절로 날 정도로 더운 나라입니다. 때문에 이 무더위를 이기고자, 더위와 땀에서 오는 빈혈 및 어지러움, 수분 보충을 위해 모든 음식을 짜게 먹습니다. 사이판에 있는 식당을 방문해 식사를 하게 되면 모든 음식의 간이 센 것을 단 번에 느낄 수 있습니다. 사이판 살이 초반에는 매번 식당을 갈 때마다 짠 맛과 단 맛에 놀랐는데, 거의 일 년이 흐른 지금은 적응이 되었는지 웬만해서는 맛있게 먹습니다. 또한 사이판은 육식 위주의 식사를 합니다. 육류 음식을 파는 식당이 가장 많고, 어디를 방문하든, 초대받은 식사에 가든 고기 음식을 가장 흔하게 보게 됩니다. 식자재 마트를 가도 대부분의 식재료가 붉은 고기 혹은 날 생선이며 채식주의자를 위한 식재료는 하늘의 별 따기 정도로 어려운데다 식당에서는 비건 및 베지테리언을 위한 메뉴를 찾는 데에 어려움이 있습니다. 한국에서 채식 위주의 식사를 지향하던 터라 (사이판은 열대 지방이라 채소를 구하는 것이 굉장히 어렵습니다.) 사이판에 와 육식 위주의 식사로 갑자기 식단을 바꾸었을 때 소화 불량 등의 문제가 있었지만 이것 또한 지금은 적응되어 괜찮습니다. 고기로는 닭 요리, 생선으로는 참치회를 가장 많이 접할 수 있는 것 같습니다.

인턴십 경험을 통해 얻은것들은?

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

인내심과 참을성, 자제력을 길렀습니다. 함께 일하는 직장 동료와 합이 맞지 않을 때, 일에서의 의견 조율이 되지 않을 때, 무례한 손님을 마주했을 때, 나의 주장이 받아들여지지 않을 때. 그러할 때에 나의 의견을 더 내세우기 보다는 그 전에 상대의 생각과 말을 먼저 듣고 타협점을 찾는 법을 배웠습니다. 동시에 타인에게 가지는 어떠한 인내심과 참을성 뿐 아니라 나 자신을 위한 인내를 가질 수 있었습니다. 인턴 생활을 시작한 초반에 실수를 할 때마다 많이 자책하며 스스로를 재촉했지만 그 또한 성장의 과정임을 깨닫고 항상 너무 성급하게만 생각하기보다는 반대로 어떤 때는 시간을 갖고 차근차근 단계를 밟아가는 것이 더 빠른 지름길 또는 더 안전한 길이 될 수 있다는 것을 깨우쳤습니다. 또한, 환경 적응력과 협동성, (타인과 나 자신에 대한)이해입니다. 한국에 비하면 열악하다 라고 할 수 있는 사이판이라 편리, 재미, 흥미를 느끼기가 다소 어렵습니다. 문화, 여가 생활, 의식주 등 너무도 다른 환경에 적응하느라 초반 어려움이 있었지만 조금씩 적응하고 이해하고 받아들일 수 있었습니다. 대학에서 팀플도 몇 번 해본 적 없는 본인은 해외 인턴십을 하면서 그토록 많은 사람과, 그것도 매일 같이 부대껴 일하는 경험은 처음이었습니다. 직장 동료들과는 다른 환경에서 자라왔고 때문에 당연히 다른 사상과 우선시하는 가치관을 가지고 있기 때문에 서로의 의견에 차이를 이따금씩 느꼈고 의도치 않게 서로의 감정을 상하게 할 때가 있었습니다. 그럴 때마다 스트레스를 받거나 문제를 방치하여 계속 악화시키기 보다는 의견을 조율하여 타협점을 찾고 그로 협력하여 팀을 더 발전시키는 법을 배웠습니다. 더 큰 사회에서의 사회

생활을 배웠습니다. 직장 생활은 물론이고 아르바이트도 평생 해본 적 없는 본인은 이번 해외 인턴십이 생애 첫 직장이었습니다. 어느 직장의 직원으로 일하는 것은 처음이라 처음에는 직장 상사와 동료들 어떻게 대해야 할지 막막하다 느꼈던 때가 있었습니다. 출근할 때 인사는 어떻게 드려야 하는지, 퇴근할 때가 되어서는 언제쯤 일 마무리를 해야 하는지, 말투는 어떻게 해야 하는지 등의 사소한 것들로 어려움을 느꼈던 초반과 달리 일 년이 다 되어가는 지금은 근무 중의 언행, 타인을 대하는 자세, 출퇴근 시 인사 등을 자연스럽게 합니다. 일 잘 하는 법을 배웠습니다. 업무나 한 번 주어진 일은 끝까지 follow-up 하는 것, 다음 shift 를 위한 인수 인계, 컴플레인 및 상황에 대처하는 법, 무례한 손님에 대응하는 것, 일을 제때 시작하고 제때 끝내는 법, 지름길을 찾아 업무의 시간을 단축하는 법, 꼼꼼하게 체크하며 실수를 줄이는 법, 만약에 실수를 하더라도 그 실수를 커버하는 법 등 실습을 통해서만 얻을 수 있는 지식 및 스킬을 익힐 수 있었습니다.

인턴십프로그램 참여를 준비하는 학생을 위한 조언:

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

국내 인턴십과는 달리 해외 인턴십은 특이나 환경이 많이 달라지기 때문에 그것에 적응하지 못하면 업무에도 적응하고 집중하기가 어렵습니다. 무엇보다 달라진 주변 환경(기숙사 생활, 단체 생활, 현지 사람과 환경, 의식주, 편의 시설, 여가 혹은 휴식의 방식 등)에 적응하는 것이 우선일 Woosong University, SIHOM - 글로벌 호텔 매니지먼트 학과 것이라 생각합니다. 인턴십의 기간은 일 년 혹은 일 년 이상이기 때문에 해당 기간 중 절대 중간에 포기하지 않게끔 인턴십을 준비하는 단계부터 충분히 마음을 다스리는 게 좋을 것 같습니다. 인턴십을 진행하는 나라 및 지역에서 가질 수 있는 취미나 새로이 배워볼 것들을 미리 고안해 보는 것도 좋은 방법이 될 것 같습니다. 또한, 해외는 한국보다 의료비도 높고 병원 접근성이 보다 떨어져 일을 하는 동안 병원을 오고 가는 것이 쉽지 않으니 인턴십을 시작하기 전부터 건강 관리를 잘 하는 것이 굉장히 중요하다고 생각합니다. 무엇보다 체력을 기르면 인턴 생활이 한층 더 수월할 거라 생각합니다. 한국에서는 쉽게 구할 수 있는 의약품들 여기서는 구하기도 어려운 경우가 많습니다. 필요한 약, 필요할 약, 필요에 따라 응급 비상 약, 성능이 좋은 방수 밴드(사이판은 비가 굉장히 잦게 많이 내립니다) 등을 충분히 준비해 오는 게 좋습니다. 무엇보다 가장 중요한 건 영어 공부입니다. 단순히 “영어를 공부해라”가 아니라 영어를 말하고 듣고 이해하는 것을 어느정도 익혀 오면 굉장히 도움이 될 거라 확신합니다. 아무래도 영어를 “배우는” 학원이나 학교가 아닌, 영어를 당장 “써야”하는 직장이다 보니 의사소통이 원활하게 되지 않으면 어려움이 많을 거라 생각합니다. 근무할 부서에서 자주 쓰이는 회화, 특히 단어 등을 미리 찾아보고 공부하는 게 도움이 많이 될 것 같습니다(일상 생활에서 쓰이는 단어와 호텔에서 쓰는 특정 단어가 쓰이고 읽히는 건 같지만 뜻은 다르게 해석되는 경우가 꽤 있습니다).