

# 인턴쉽/실습 보고서

## Internship Review

이름: 천*영	학번: 2017*****
호텔 명: 웨스틴 리조트 괌	
국가, 도시: 괌, 미국령	
근무 부서명: 식음료부 (F&B)	
근무 기간: 2022.01.07 ~ 2023.01.06	
<p>인턴쉽 프로그램에 참가한 목적: 글로벌 호텔 매니지먼트 학과에 재학 중으로 전공 관련 지식의 수준을 높이고자 참가하게 되었습니다. 이는 대학 교육 과정 내 얻을 수 있는 이론적 지식의 수준을 넘어 업무와 밀접하게 관련된 전문 지식을 얻을 수 있는 기회이며, 고객의 불만사항 해결, 양질의 서비스 경험 제공과 같은 실제 업무에 지속적으로 노출될 수 있기에 전공 관련 지식의 수준을 높일 수 있다 생각하여 지원했습니다. 이와 더불어, 미국령에 속한 괌이라는 지리적 특성이 영미권 문화 노출, 타 언어로의 소통의 기회를 지속적으로 제공하기에 본인의 문화적 관점의 틀을 넓힐 수 있는 동시에 타 언어의 수준을 높일 수 있다 생각하여 해당 프로그램에 참가했습니다.</p>	
<p>인턴쉽을 제공한 호텔, 근무부서, 주요업무는?: 인턴쉽의 기회를 제공한 호텔은 괌에 위치한 웨스틴 리조트 괌입니다. 해당 인턴쉽동안 근무했던 부서는 식음료부서로 해당 부서내 모든 업장에서 근무할 수 있는 기회를 부여받았습니다. 웨스틴 리조트 괌 내에는 7개의 식음료 업장이 있지만, 코로나의 여파로 2개의 업장은 폐업 중이며 호텔에서는 해당 업장들도 정상적으로 운영하기 위한 노력 중에 있습니다. 식음료부서를 통해서는 식음료 관련한 식음료를 서빙하는 방법부터 고객의 취향을 파악하고 제품을 추천하여 업셀링하는 방법 등에 이르기까지 다양한 지식 및 경험을 쌓을 수 있었습니다. 또한, 업장마다 특색을 갖고 있기 때문에 해당 업장마다 적응하는 동시에 업장에 대한 전문적인 지식의 수준을 높이기 위해 일반 직원들의 업무부터 매니저 업무까지 적극적으로 참여하여 다양한 지식과 경험을 쌓기 위해 노력하였습니다.</p>	
<p>인턴쉽 이외의 현지에서의 생활 (여행및 음식, ...)은?: 괌은 미국의 자치령에 속하지만 대부분의 인구는 현지 원주민들과 필리핀에서 이주해온 인구가 많습니다. 때문에 영어에 지속적으로 쉽게 노출되지만 실제 영미권 문화에 대한 노출은 많이 적은 편입니다. 또한, 괌이라는 섬은 대략적으로 제주도의 4분의 1 크기이기 때문에 여행을 위한 장소가 협소한 편입니다. 이와 더불어, 괌 정부의 발전에 대한 미국의 직접적인 지원이 적기 때문에 투몬, 하갓냐, 데데도와 같이 원주민들이 밀집 거주하는 지역 이외에는 가로등이 아예 없는 수준으로 발전이 되어 있지 않기 때문에 자연환경을 밀접하게 즐기기는 좋지만, 반대로 쉽게 위험에 노출되기 쉽다고 판단됩니다. 음식의 경우, 괌은 태평양 한 가운데 섬이기에 모든 식음료 물자가 미국의 본토 및 한국, 일본과 같이 근접 국가에서 냉동된 자제들을 비행기와 배를 통해 수급합니다. 때문에 음식의 일반적인 질은 낮은 편이며, 하물며 호텔마다 뷔페에서 제공하는 음식의 스펙트럼이 크게 다르지 않고 단순히 음식마다의 맛에 차이가 있을 뿐입니다. 언급한 바와 같이, 모든 음식이 배와 비행기를 통해 수급되기 때문에 식자재의 가격이 일반 의복의 가격에 비해 너무 높은 수준입니다. 대략적으로 한국의 음식 가격에 비해 두 배 정도이기에 실질적인 생활을 하는 사람들에게는</p>	

많은 어려움이 있습니다. 꿈이 미국령이라는 사실은 꿈을 미국으로 착각하게 하였지만, 꿈은 실제적으로 미국에 속한 섬일 뿐이지 미국의 생활 수준을 따라갈 수 없는 섬입니다.

인턴십 경험을 통해 얻은 것들은?: 해당 인턴십을 통해 전공 관련 실무에 대해 깊이 있게 배울 수 있었으며, 실질적인 지식을 쌓을 수 있었습니다. 직접 경험을 통한 전공 관련 지식은 이론 지식의 수준을 넘을 수 있었으며 교육 과정 내 얻은 지식을 발전시킬 수 있는 기회였습니다. 또한, 서비스 제공에 있어 지향해야 할 방향과 고객의 불만 사항 해결을 위한 방법을 지속적으로 고민할 수 있는 기회였으며, 업무의 방향이 단순히 업장의 수익과 고객만을 향해서는 안 된다는 사실도 깨달을 수 있었습니다. 고객의 만족도를 높이기 위해서는 직원의 업무 만족도를 높여야 하며, 이를 통해서야만 회사의 수익 구조를 개선할 수 있으며 발전할 수 있다는 사실을 배웠습니다. 이 모든 과정은 제가 앞으로 커리어적 측면에서 지향해야 할 방향과 발전하기 위한 수단 및 방법을 어떻게 찾고 지속적으로 추구해야 하는지에 대해 깊이 있는 고민의 시간을 주었습니다.

인턴십 프로그램 참여를 준비하는 학생을 위한 조언: 학생 본인이 저와 같은 전공을 선택하였고 해당 전공에 대한 깊이 있는 지식을 얻고자 한다면 이와 같은 프로그램을 도전하는 것을 추천합니다. 직접 경험해보기 전까지는 모르는 것이고 타국에서의 생활이 많은 어려움을 가져오지만, 반대로 얻을 수 있는 것도 많다고 생각하여 해외 인턴십을 추천하는 바입니다. 이와 더불어, 영어 회화 및 문화적 특성에 대한 깊이 있는 이해와 다양한 경험을 얻고자 한다면 더욱이 추천하는 바입니다. 영어 및 영문화에 대한 지속적인 노출은 이를 높은 수준으로 발전시킬 수 있는 기회이며 해당 문화에 대한 세부적이고 특별한 지식을 쌓을 수 있는 기회입니다. 이론적으로 얻는 타 문화에 대한 지식과 영어적 표현을 더욱 발전시킬 수 있으며, 해당 문화권의 사람들이 실질적으로 사용하는 단어 및 문장, 표현법을 직접적으로 배울 수 있기 때문에 의미 있는 경험이라고 생각합니다.