

인턴쉽/실습 보고서

Internship Review

이름: 전*수 Student Name	학번: 2019***** Student ID Number:
호텔 명: Pacific Islands Club Hotel Name	
국가, 도시: USA, Saipan Country, City	
근무 부서명: Front desk, Reservation, F&B, SEA, Strategic Department	
근무 기간: 12 개월 Period of work	
<p>인턴쉽 프로그램에 참가한 목적: What were the reasons for participating in an internship program?</p> <p>인턴쉽을 지원할 때의 가장 큰 마음가짐이자 목적은 경험이었다. 이론만으론 절대 배울 수 없는 폭 넓은 가르침이 기다리고 있음을 알았고, 이를 최선을 다해 누리는 것이 이번 인턴쉽의 목적이다. 호텔에서의 일을 배움으로써 각 부서 간의 연계성을 몸소 느꼈고 나에게 어떤 일이 잘 맞고 재미있는지 알게 된 뿐만 아니라 현지의 문화까지 배울 수 있는 귀한 시간이었다.</p>	
<p>인턴쉽을 제공한 호텔, 근무부서, 주요업무는?: Please describe your work, the hotel, department</p> <p>이번 인턴쉽은 1 년 동안 진행되었으며 한 부서에서만 일하는 것이 아니라 전 부서를 돌아가며 골고루 배운다. 대표적으로 식음부, 객실부로 나뉘고 세부적으로 Food and beverage, Front desk, Reservation 으로 나눌 수 있다.</p> <p>Pacific Islands Club Saipan 은 북마리아나에 위치한 사이판에 있으며 주 고객층은 아이가 있는 가족이다. 배웠던 부서는 Front desk, Food and Beverage, Strategic, Reservation, SEA 이며 Front desk 는 주로 체크인, 체크아웃과 함께 호텔에 숙박하는 고객들과 소통한다. 객실에 문제가 생기거나, 요청사항, 문의 등을 가장 많이 제공하고 있으며 호텔의 중심이라고 봐도 과언이 아니다. Food and beverage 는 레스토랑이다. 고객이 마땅히 받아야 할 식사를 책임지고 서비스 한다. 많은 컴플레인이 들어오는 부서 중 하나이다. Strategic 부서는 호텔의 부족한 점을 파악한 후 어떤 구체적인 방안으로 해결해 나갈 것인지에 대해 모색하는 부서이다. Reservation 은 백오피스라 고객과는 만나지 않을 것이라는 예상과는 다르게 누구보다 고객이 현지에 오기까지의 과정을 직접적으로 관리한다. SEA 는 PIC 의 대표적인 장점인 워터파크를 주로 담당하는 부서이다. 주로 하는 일은 고객에게 안내데스크에서 정보를 드리고, 소통하는 일이다. 프론트와 예약부보다 조금 더 고객과 가깝게 편안하게 소통할 수 있는 위치이다. 재치 있는 로컬 고객분들과 한국인 고객분들과 대화하는 재미도 배울 수 있다.</p>	
<p>인턴쉽 이외의 현지에서의 생활 (여행및 음식, ...)은?: Please describe your local life besides your internship (for examples, travel, food, ...)</p>	

사이판은 한국에 비하면 많이 시골이라고 생각하면 된다. 대중교통이 잘 되어있지 않아 셔틀버스를 타거나, 택시를 이용해야 한다. 휴양지라는 말이 적당하게 여유로운 현지인들, 여유로운 분위기가 나쁜 하루를 만든다. 생각보다 한인들이 많아 한식당도 잘 되어 있어 한국음식이 그리울 때면 한식당을 주로 찾았다. 로컬들이 여는 파티도 참여해보고, 날씨가 맑은 밤이면 별 보러 나간다. 하늘에서 쏟아질 것만 같은 무수히 많은 별들을 보면 세상은 크고 이를 경험하고 있는 순간들에 감사함을 느낀다. 자연과 아주 가까운 환경 탓에 마음만 먹으면 바다수영은 물론 하이킹까지 쉽게 할 수 있다. 한국보다 재밌는 놀거리들은 부족하겠지만, 자연과 바다만큼은 최고이다. 1년동안의 기억들이 다시 새로운 삶을 살 수 있는 좋은 에너지가 될 것 같다.

인턴쉽 경험을 통해 얻은 것들은?

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

업무로서의 성과와 개인적으로 이룬 성과 두 가지로 나눌 수 있다. 첫 번째 업무로서의 성과는 오페라를 거의 이해하고 능숙하게 다룰 줄 알게 되었다는 것과 고객분들을 상대하는 법을 배웠다는 것이다. 오페라를 조금 더 구체적으로 배우고 싶었던 기대가 있어서 배우의 기쁨이 컸다. 또한, 자신이 속한 부서 뿐만 아니라 다른 부서에 대해 알고, 깊게 소통하는 것의 중요성 또한 배우게 되었다. 프론트 뿐만 아니라 호텔의 주요부서에서 일하며 크고 작은 문제들을 직면하고 직접 해결하는 법을 배우며 성장하였다. 각 부서의 소통이 가장 중요한 호텔에서의 경험을 통해 다른 직무 또한 배워보고 싶다. 두 번째 개인적으로 이룬 것은 생각하는 방식의 전환이다. 기존에는 틀에 박힌 삶만을 추구했다면 지금은 도전하고 성취하는 기쁨을 배우게 되었다. 이는 앞으로의 미래에 있어 큰 터닝 포인트가 될 것임을 안다.

인턴쉽프로그램 참여를 준비하는 학생을 위한 조언:

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

인턴쉽 과정은 취업 시장에 나가기 전 꼭 지나가야 할 중요한 과정이라고 생각한다. 가장 큰 이유는 자신의 적성과 잘 맞는지를 알 수 있기 때문이다. 막연한 취업이라는 문턱에 이르기 전에 많은 생각과 경험을 할 수 있는 기회라고 언급하고 싶다