

실습학기(인턴쉽) 최종보고서

- 인턴쉽 산업체명 : Fontainebleau Resort&Spa
- 인턴쉽 과 정 명 : 미국퐁텐블로인턴쉽과정4
- 인턴쉽 기 간 : 2017. 12 .18 . ~ 2018 .01 . 26..

2018 . 01 . 26

우 송 대 학 교

외식산업경영학과 3학년

승인

목차

서론

보고서를 시작하며(p.1)

정착기(p.2)

본론(p.5)

결론(p.13)

서론

보고서를 시작하며

작년 이맘 때, 불을 베어내는 시린 바람을 맞으며 하얀 입김을 내쉬던 것이 생각난다. 새로운 곳에서 살아보고, 사람들을 만날 생각에 들뜬 마음을 다독이며 담담하게 준비 했더라.

대학교를 처음 다니기 시작 했을 때, 직접 선택한 전공이었는데도 갈등하고 방황하는 시간이 있었다. 무색하게도 누구나 겪는 시간이라는 것을 안다. 그리고 누구일지라도 쉽지 않은 시간이다. 그러던 와중 인턴ships을 다짐하고 인턴ships을 준비하면서 주변 환경이 환기되면서 마음가짐을 달리 할 수 있었다. 전공 특성상 실무의 중요성을 강조하고 싶다. 강의를 통해 얻은 이론과 현장에서 체득한 실무는 상호 보완을 이루며 피가 되고 살이 되는 뜻 깊은 나날이 아닐 수 없었다. 실무를 통해 공부에 더 욕심이 생기고 공부한 것들은 그만큼 현장에서 판단을 하는데 큰 도움이 되었다.

인턴ships 과정을 통해 전공을 얼마나 이해하고 있는가 확인하는 시간을 가짐으로써 다가올 미래에 대한 확신과 준비 또한 가능하다. 현장의 이해 없는 경영이 의미가 있을까. 산업 현장을 이해하는 데 있어 현장에서 직접 발로 뛰어보며 경험하는 것만큼 빠른 이해를 돕는 것이 또 있을까. 인턴ships을 통해 주방을 경험하면서 경영에서 다루는 인적자원에 대해 생각할 기회가 아주 많았다. 그 밖에 여전히 배우며 생각할 것들이 산더미다. 인턴ships을 하지 않았더라면 알 수 없었을 것들이다.

이번 인턴ships을 통해 주방을 경험하며 관련 직종에 대한 적성을 확인했다. 주방에서 팀워크를 이루며 함께 일하는 것이 즐겁고, 식재료를 다루는 것이 즐겁고, 모든 손을 거쳐 만들어진 한 접시의 메뉴가 손님에게 전달되는 그 과정이 너무 재미있다.

자라온 환경과 문화가 다른 타국에서의 경험으로 다양한 가치관을 수용할 수 있는 시야를 가지게 되었다. 말로만 듣던 문화 차이를 몸소 경험하며 몰랐던 나라의 이야기를 알게 되고 그 나라의 문화와 음식을 알게 되고 역사에도 관심을 가지게 되었다.

정착기

현재 미국 플로리다주 마이애미 비치에 위치한 폰테인 블루 호텔에서 인턴십을 하는 중이다. 본인 이외에 17명의 한국인들과 함께 이곳에 왔다. 호텔 내 사람들은 우리를 J1이라고 부른다. J1 비자로 이곳에 와서 일하고 있기 때문이다. 본인은 미국 시민권을 가진 복수국적자이기 때문에 비자가 없어 어떤 과정을 다른 한국인들이 거쳤는가는 자세히 알지 못한다.

2번의 경유, 20시간 남짓의 비행시간 후 처음 미국 땅에 떨어지고 나서 생활하게 된 장소는 호텔과 도보 10분 정도의 가까운 거리에 있는, 같은 Avenue에 위치한 Suites 건물이었다. 한달 Rent는 2500불로 같이 생활하는 3명의 다른 여학생들과 두당 625불을 나눠 지불했다.

해외에서 인턴십을 하던 유학생생활을 하던 초반 정착자금의 중요하다는 것을 절실히 느꼈다. 당장 Rent부터 지불해야 하는 상황을 인지하지 못했던 자신의 무지함을 반성했다.

지난 기수의 한국인 인턴들의 도움을 받아 가장 처음 이 곳에 와서 한 것은

1. 은행 계좌 만들기
2. 휴대전화 개통하기
3. 친구 사기

당장 호텔에서 일하고 월급을 받을 은행 계좌가 필요했다.

Bank of America라는 현지 은행에서 계좌를 만들었다. 한국과 연계가 있는 은행이어서, ATM기기를 사용할 때 한국어로 서비스를 받을 수 있고, 은행 업무로 전화 상담이 필요할 때 한국인 상담원과 동시 통역 서비스를 받을 수 있다.





AT&T

휴대폰은 AT&T라는 통신사에서 개통했다. 한 달 40불 정도의 통신비를 내고 제한된 데이터를 사용하다 보니 따로 한달 60불 WiFi를 이용한다. 한국에서 가져온 유심칩은 따로 보관 중이다.

지내게 된 아파트에 침대는 있었지만 침구는 없었기 때문에 따로 침구를 먼저 샀다. 1월 중이어서 그런지 마이애미는 생각보다 추웠다. 한여름은 정말 더웠지만 무겁지 않은 솜이불로 일 년을 보냈다. Ross에서 침구를 구입했다. 그 밖에 Marshalls 혹은 Home goods에서도 구입할 수 있다.

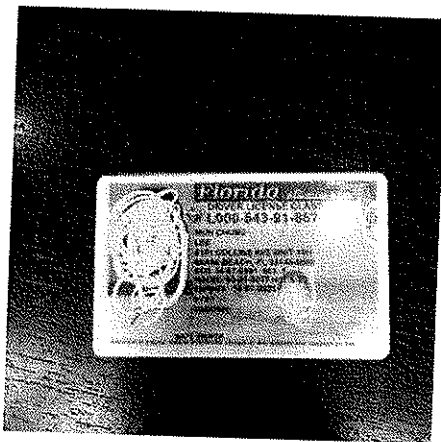
ROSS

DRESS FOR LESS

Marshalls

HomeGoods

매번 여권을 들고 다닐 수 없기 때문에 운전면허증을 따라 갔다. 플로리다 주는 대한민국과 연계가 되어 있어 국제운전면허증이나 한국 운전면허증을 가지고 가면 발급이 가능하다. 다만 거주사실을 확인할 수 있는 서류가 필요하다.



UBER

교통수단으로 주로 이용한 것은 Uber이다.

마이애미 택시 운전수들은 관광객들을 상대로 일부러 먼 길로 돌아가거나 해서 돈을 많이 받는 식으로 정직하지 않다고 한다. 그래서 이 곳에서 지내는 동안 한 번도 택시를 이용해 본 적이 없다. Uber같은 경우 가고 싶은 장소를 먼저 앱에 입력하고 탑승할 장소를 입력하면 그 거리에 맞춰 가격이 바로 책정이 되기 때문에 택시를 탈 경우 겪을 문제가 없다. 또한 메일을 확인하다 보면 Ride Pass 이용 여부를 물어보기도 하는데, 10불로 Pass를 구매하면 4주 동안 정해진 지역 안에서 할인된 가격으로 이용할 수 있다.



UBER
EATS

Uber eats는 Uber을 이용한 배달 전문 앱이다. 배달 문화가 우리나라 같이 발달하지 않은 미국에서 먹고 싶은 레스토랑의 음식을 원하는 장소에서 먹을 수 있게 배달 주문을 할 수 있다.

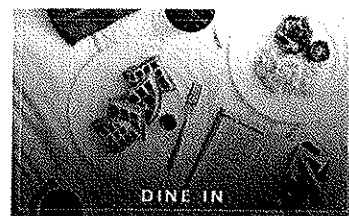
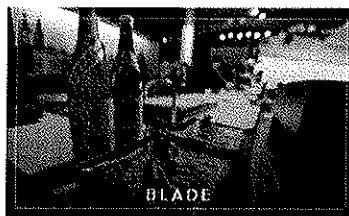
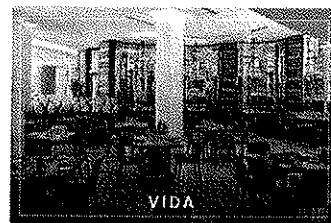
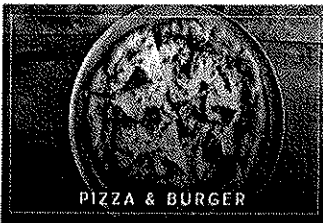
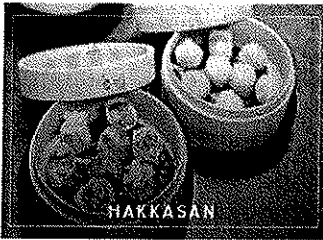
또한 미국에 와서 인상적이었던 것 중 하나는 팁 문화였다. 세금이 포함되어 있지 않은 가격에 팁까지 포함해야 해서 초반에는 정말 혼란스러웠다.

본론

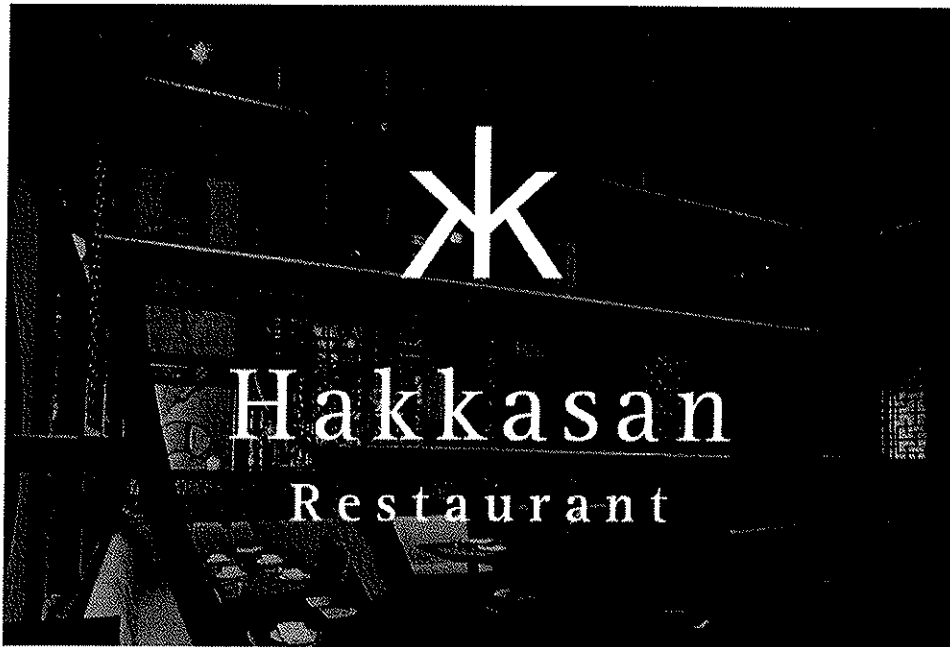
적응을 마치기도 전에 주방 일을 시작했다.

호텔에서 인턴들을 상대로 진행되는 프로그램은 일 년 동안 두 군데의 현장에서 일할 수 있으며 각 레스토랑에서 짧은 Class가 이뤄져 셰프들에게 직접 주제별로 강의를 들을 수 있다.

현재 호텔 내 있는 Dining은 아래와 같이 10곳이다.



이 곳에 사진에 포함되지 않은 Banquets 파트에서의 생활을 마치고 지금은 중식 레스토랑인 Hakkasan에서 일하는 중이다.



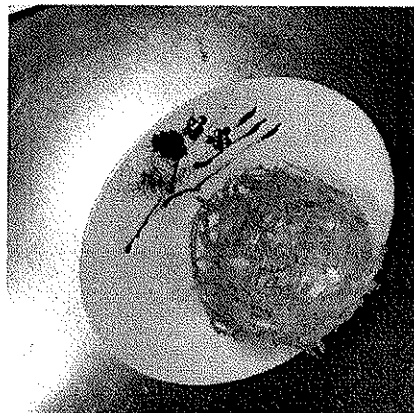
Hakkasan은 '하카 사람들'이란 뜻으로 2001년 London에 처음 개점했고 미쉐린 스타를 받았다.

Miami beach에 있는 Hakkasan은 그 분점이다.

광동식 바베큐, 딤섬과 같은 광동식 중국요리를 맛볼 수 있다.

현재 일하는 Miami beach 지점의 Hakkasan 주방은 Wok, Barbeque, Chopper, Dimsum, Kitchen pass 총 다섯 파트로 구성되어 있다.

본인이 일하는 파트는 Kitchen pass로, Wok 파트에서 만들어진 음식을 Pass하는 일을 한다. Wok 파트의 Chef들에게 주문이 들어온 재료를 전달하고 Menu에 맞는 접시를 미리 가져다 놓으면 완성된 요리를 Chef들이 접시에 담는다. Garnish로 Plating을 마무리 지어 Server들에게 요리를 전달한다.



Plating으로 접시에 그린 매화

출근을 하면 Chef들이 사용하는 Sauce들과 조미료, 달걀물 등을 정리하고 Garnish를 손질한다.



궁바오, Black pepper(학찌유), 삼페이, King soy(씨유윙), 건유장, Veggie black pepper, Four veggie, Honey beef 등의 Sauce들이 있다.



Garnish로는 견과류와, 튀긴 마늘, 샬롯, 판자, 민트 잎이 있으며 자몽과 오렌지 등등이 있다.

그 밖에 Chef들이 바로 옆에 두고 쓰는 조미료로는 보통 두반장과 조금 더 매운 두반장, 검은 콩을 이용한 떠우씨와 똑같이 콩을 이용했지만 더 매운 노건마, XO, Singapore 국수에 이용하는 Singapore, 말린 고추와 후추 등을 갈아 만든 파찌유, 흑후추, 백후추, 소금, 설탕, MSG, 마늘 등을 튀긴 기름, 전분, Hakka noodle을 만드는 Hakka, 볶음밥의 간을 하는 간장과 색을 내는 용의 쥬여서 점도가 있는 간장, 굴소스 등이 있다.

매년 10개 이상의 신 메뉴가 나오며, 비수기인 여름에는 Miami spice라는 Miami 전역에서 이루어지는 행사용 메뉴를 따로 만들기도 한다. 중국 명절에 맞춰 메뉴가 나오기도 해서 다양한 메뉴를 접할 수 있다. 주방 안에서 이미 쓰이고 있는 재료를 활용해 메뉴 개발해나가는 것이 참 인상적이었다. 어차피 있는 재료 가지고 조금 바꾼다고 여기는 사람들도 있지만, 그만큼 주방 내 사정을 잘 알고 모든 재료를 파악하고 있어야 가능한 일이다.

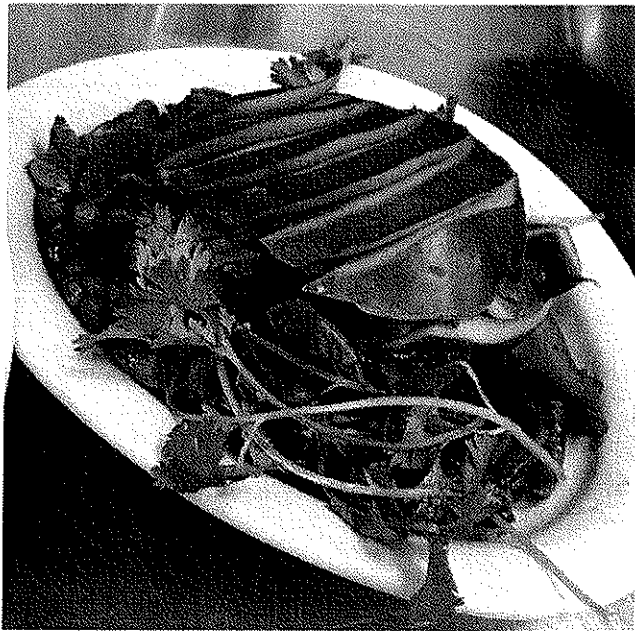


연말을 맞아 몇 가지 구 메뉴와 교체될 새 메뉴들 왼쪽 아래부터 시계방향으로 오쿠라와 검은 콩 소스를 얹은 도미, 트러플과 소고기를 넣은 볶음밥, 참치를 이용한 소스를 곁들인 Sea bass, 백합과 관자튀김, 오렌지소스와 새우튀김, 로즈마리 튀긴 Sea bass, 콩과 Lobster, 올리브와 콩 볶음, 가운데 파란 접시는 Sugar snap 닭볶음, 뚝배기 안에는 든 요리는 새우 뚝배기이다.

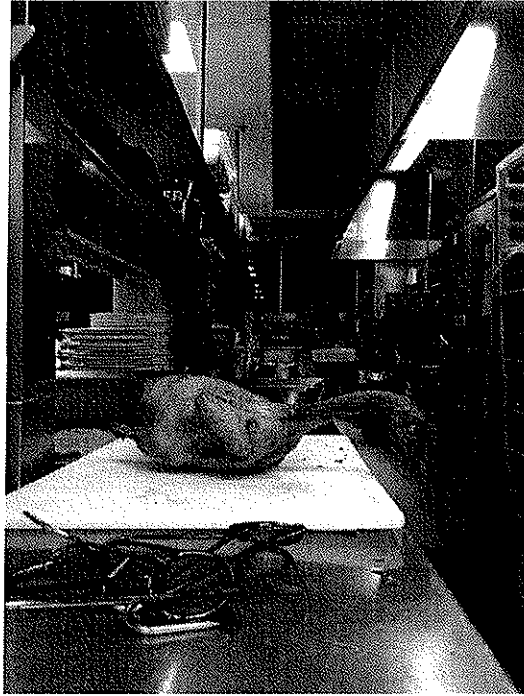
주방에서 일하면서 즐거운 일 중 하나는 새로운 재료들을 접할 수 있다는 점이다.



꽃이 달린 마늘쫑으로 추정. Chinese Chive.

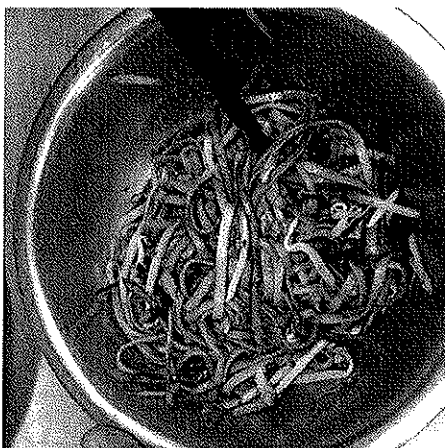


갑오징어와 땅콩 요리. 갑오징어를 이렇게 통째로 요리한 것은 처음 보고 맛보았다. 개인적으로 오징어보다 맛있다.



광동식 바비큐로 요리된 닭. 목이 달린 닭이 통째로 조리된 것은 처음 보았다. 손질하기 위해 도마 위에 올려져 있는 모습.

초반 Hakkasan에서 일을 시작할 때는 Dimsum 파트에서 일을 했다. Dimsum에서 일할 당시는 튀김기도 쓰고 찜기도 이용하며 조리를 하였는데, Kitchen pass에서는 조리를 할 기회가 없었다. 하지만 Wok 파트의 Chef들에게 부탁해 간간히 Wok을 연습할 기회를 얻을 수 있었다.



Wok을 이용해 처음으로 만든 Hakka noodle.

정신없이 주방 일에 익숙해지면서 차츰 눈에 띄기 시작한 것들은 운영이었다. 상사와의 위계질서, 주방 안에서 질서라는 것이 얼마나 중요한 것인지 이번 인턴십을 통해 알게 되었다. 위생, 절약 모든 것들이 질서로부터 비롯될 수 있다. 비수기 성수기가 장사에 미치는 영향, 거기에 대응하기 위한 방안들, 메뉴조정이 이루어지기도 하고 인건비 재료비 조정이 이루어지기도 한다.

주방 일을 시작하면서부터 운영이란 게 과연 무엇일까란 생각을 많이 했다. 나 자신부터 하루에도 기뻐다가 화났다가 억울하다가 행복하다가 수많은 감정이 왔다 갔다하고 그러는 중에 주위 사람들과 관계를 맺어가며 부대끼는데, 경영자로서 이런 사람들과 섞이고 어울리면서 질서를 유지한다는 게 쉬운 일이 절대 아니다. 그렇다고 한 발짝 물러나 거리를 두고 사람들과 지내고 싶진 않다. 주방 일이 좋았던 가장 큰 이유는 목표를 두고 서로 협동하고 그 안에서 신뢰하고 신뢰받는 그 관계가 좋았기 때문이다. 그런 것을 포기하면서까지 경영을 하고 싶지 않다. 서로를 믿어주는 그런 경영을 하고 싶다.

Banquets에서 일할 때는 컨벤션 산업론을 통해 배우던 것들을 직접 활동하고 눈으로 조직을 확인할 수 있었다. 연회 음식을 준비하고 연회 음식을 어떻게 고객들에게 전달되는지 그 과정에 대해 눈으로 확인하고 한 연회가 만들어지는 과정을 배울 수 있었다. 그리고 어떤 고객에 따라 어떤 연회 스타일을 선호하는지, 연회 장소를 선호하는지 그 고객들에 따라 사업 자체에 어떤 영향을 끼치는지 알 수 있었다.

호텔 사업 자체에 영향을 미치는 Banquets과는 다르게 Dinning인 Hakkasan은 독립적인 한 레스토랑이다. 호텔 내에 장소를 빌리고 있다 보니 그 자체로 장점을 갖고 있기도 하다. 재료가 급하게 부족할 때 호텔 내에 있는 레스토랑에 가서 오이라도 빌릴 수도 있다. 또한 같은 Warehouse를 두고 발주를 받다보니, Hakkasan의 경우는 아니지만 손질되고 남은 고기 자투리를 모아 패티를 만들어 발주가 나가는 경우도 있었다. 잘 디자인한다면 재료손실을 줄일 수 있는 기회가 많았다.

독립적인 다른 브랜드의 레스토랑이다 보니 호텔에 인센티브를 따로 지불해야 한다. 독립적으로 분리 되어있으면서도 호텔에 속해 있기 때문에 Budget이 주어지고, 주어진 선에서 적절히 비용을 분산시켜 이윤을 내

야 한다. 호텔 내에 레스토랑의 특성에 따라 최소 최대의 손익분기점이 있다.

아직 제대로 파악하지 못했지만, 고객을 접대하는 홀에 대해서도 차근 차근 배워 나가고 싶다.

결론

국내가 아닌 해외에서 이루어진 인턴십을 통해, 단순히 현장 경험 뿐 아니라 다양한 문화 체험을 할 수 있는 점이 아주 좋았다. 여러 나라의 사람들이 한 곳에 모여 같은 목표를 가지고 하루하루 일을 해 나간다는 것은 멋진 일이다. 또한 본 인턴십을 통해 현장에서의 경험 뿐 아니라 근무 시간 외의 경험도 소중한 것이다.



사랑하는 친구들도 생겼고,



함께 추억을 나눌 사람들도 생겼다.