

실습학기(인턴십) 최종보고서

- 인턴십 산업체명 : The Broadmoor Hotel
- 인턴십 과 정 명 : _____ 과정
- 인턴십 기 간 : 2018. 03. 05. ~ 2018. 06. 15.

2018. 06. 15.

우 송 대 학 교

외식산업경영학과 4학년

승인

목차

I. 서론

1. 인턴십의 정의
2. 인턴십 과정의 필요성
3. 인턴십 과정을 통한 개인의 목적

II. 본론

1. 인턴십 산업체의 개요 및 수행부서의 주요 기능
2. 인턴십 기간동안 수행한 내용(주별 기재)

III. 결론

1. 느낀점 및 제언

1. 서론

1. 인턴십의 정의

인턴십이란 기능·기술에 관한 자격취득을 목적으로 일정한 교육을 마친 후에 정규자격을 취득하기 전에 받는 실지훈련 또는 그와 같은 직무를 말한다. 직업교육의 현장실습 프로그램에는 인턴십, 워크 스터디 프로그램, 산학협동교육, 현장의 일반적인 일을 실제로 체험하는 프로그램, 현장의 일을 관찰하기 위한 프로그램 등이 있다.

인턴십은 전문대학이나 4년제 대학에서 전문직 또는 준 전문직에 관한 교육을 위하여 적용된다. 학교수업을 통하여 학습한 능력을 졸업 전에 현장에서 종합적으로 경험하게 되며, 전문직업인이 수행하는 실제 상황에서 그대로 직무를 수행한다. 현장에서의 직업수행은 새로운 지식이나 기술을 배우는 것보다 이미 학교에서 배운 지식이나 기술을 적용해보는 기회를 갖는 것이 인턴십의 효과를 최대화하는 방법이다.

2. 인턴십 과정의 필요성

최근 취업난이 더욱 심각해진 상황에서 대학 졸업을 앞둔 3·4학년들은 많은 스펙과 경험을 쌓아 좁아진 취업의 문을 두드려보려 노력하고 있는 실정이다. 기업들도 경험이 없는 졸업생보다는 해당 직무에 대한 경험을 가지고 있는 졸업생을 찾기 위해 노력하고 있다. 이러한 상황에서 본인의 커리어 방향을 가진 역량강화와 취업준비가 필요한 3학년과 4학년들에게는 자신의 커리어에 맞는 인턴십을 통해 직무경험을 쌓고, 직무관련 역량을 기를 수 있는 기회가 된다.

3. 인턴십 과정을 통한 개인의 목적

나는 인턴십 과정을 통하여 강의실에서는 배울 수 없었던 호텔이라는 현장의 치열함과 새로움을 배우고자 했다. 또한 이러한 경험을 통하여 추후 취업이라는 현실을 직면했을 때 '조금 더 쉽게 적응할 수 있지 않을까?' 하는 기대도 있었다. 하지만 내가 해외로 인턴십을 오기로 결심한 것은 단지 이러한 이유 때문만은 아니었다. 평소 나는 생각이 많아서 무엇인가를 결정하거나 도전할 때 고민을 많이 하는 성격이었다. 이러한 성격에는 장점과 단점이 있다. 가장 큰 장점은 신중하기 때문에 실패가 적다는 것이다. 어떠한 일을 시작하기 전에 많은 사전 조사와 고민을 하고 일을 시작하기 때문에 그만큼 실패할 가능성이 적고, 어떠한 일을 수행할 때에도 사전 준비 덕에 자신감을 가지고 일을 처리 할 수 있었다. 하지만 가장 큰 단점은 신중한 만큼 많은 기회를 놓쳐왔다는 것이다. 흔한 예로는 공모전이나 대회를 나가려는 결심을 하기 까지 많은 시각이 필요하다. 그러나 대부분의 것들에는 정해진 '기한'이라는 것이 존재하고 나는 그러한 수많은 기회들을 고민이라는 이유 때문에 놓쳐왔다. 이러한 성격에 대한 고민은 작년부터 즉, 3학년이 되고부터 시작되었다. 평소 성격에 대한 고민은 어느 정도 있었지만 작년부터 조금 더 진지하게 고민을 시작한 것이다. 이러한 고민과 함께 나의 꿈에 대한 생각도 시작되었다. 솔직히 말하자면 나는 꿈이라는 것을 크게 생각해 본 적이 없었다. 나는 중학교 3학년이 될 때까지 피아노를 치던 평범한 학생이었다. 5살 무렵부터 피아노를 배우기 시작해서 16살이 될 때 까지 피아노를 배워왔다. 그리고 피아노를 평생 치고 싶다는 생각을 가지고 있었기 때문에 열정을 가지고 열심히 배워왔다. 하지만 과도한 연습 탓에 건초염에 걸리면서 피아노를 그만두게 되었다. 물론 그것만이 이유는 아니었다. 수많은 피아노에 재능을 가진 친구들을 보면서 어쩌면 재능이 없는 나에게 실망한 것이 가장 큰 이유가 아니었나 싶다. 그 이후 나는 무엇인가를 피아노만큼 열정을 가지고 해본 기억이 별로 없었다. 따라서 나는 대학생활 내내 나의 전공이 정말 나와 잘 맞는지, 그리고 졸업 후에는 어떠한 일을 해야 할지 수없이 고민해 왔다. 결국 나의 성격에 대한 고민과

꿈에 대한 고민의 결과로 나는 해외 인턴십이라는 도전을 해보기로 결정했다. 따라서 어쩌면 나의 짧은 인생에서 처음으로 많은 고민을 하지 않고 미국으로 떠나 보자는 결심을 했고, 많은 직업 중에서도 한 번도 경험해 보지 못한 요리사라는 직업에 도전해 보기로 결정했다. 나는 이러한 도전을 통해 많은 것을 얻고 싶은 것이 아니었다. 단지 도전을 해 보고 싶었고, 이러한 경험이 나를 조금이나마 성숙하게 만들어 주기를 기대하며 비행기에 올랐다.

II. 본 론

1. 인턴십 산업체의 개요 및 수행부서의 주요 기능

인턴십을 하게된 산업체는 "브로드무어" 라고 하는 미국 콜로라도 주, 콜로라도 스프링스에 위치한 호텔이다. 브로드 무어 호텔은 완벽한 서비스와 독특한 편의 시설을 갖춘 Forbes Five-Star 및 AAA Five-Diamond 리조트이다. 브로드무어 호텔은 세계에서 가장 유명한 호텔 중 하나이며, 1918년에 처음 오픈하여 현재까지 그 역사를 이어오고 있다. 브로드무어 호텔의 역사와 고급 스키움, 진심어린 환대 서비스의 독특한 조화는 브로드무어 호텔을 AAA Five-Diamond와 Forbes Five-Star 상을 수상한 최장수 호텔로 만들었다. 또한 브로드 무어 호텔은 고객들을 위한 다양한 활동을 제공한다. 산악 도로를 따라 승마 및 가이드 하이킹에서 암벽 등반 안내 및 플라이 낚시 여행에 이르기 까지 고객들은 직원들의 도움을 받으며 콜로라도의 독특한 문화와 자연경관을 체험할 수 있다. 그리고 브로드무어 호텔은 골프 코스로 유명한데 이곳에서는 미국 여자 오픈과 PGA 컵 경기를 포함하여 수많은 국가 토너먼트를 개최했다. 대통령, 정치인, 유명 인사 및 유명한 선수들 중 상당수가 브로드무어 호텔의 골프코스에서 경기를 했다. 이렇게 브로드 무어 호텔은 남녀노소 누구나 즐길 수 있는 최고의 액티비티를 제공하고 있다.



〈사진 1〉 브로드무어 호텔



〈사진 2〉브로드무어 골프 코스



〈사진 3〉브로드무어 골프 코스



〈사진 4〉 승마 코스



〈사진 5〉 협곡에 위치한 호텔 레스토랑



<사진 6> 하이킹 코스



<사진 7> 하이킹 코스

브로드 무어 호텔은 와인과 멋진 산의 전망이 완벽하게 어우러져 계절마다 바뀌는 신선한 맛을 즐기실 수 있다. 콜로라도 주의 유일한 5성급 레스토랑인 Penrose 레스토랑 및 10개의 레스토랑과 10개의 카페 및 라운지를 가지고 있다. 따라서 브로드 무어 호텔의 요리사들은 총 20개의 레스토랑들을 경험하며 자신의 역량을 강화 시킬 수 있다. 또한 요리사들도 서비스 교육을 철저하게 받기 때문에 본인이 원한다면 서버나 하우스키핑 등 다양한 직무를 경험할 수 있다.



〈사진 8〉 브로드무어 호텔의 대표적인 레스토랑



〈사진 9〉 브로드무어 호텔의 대표적인 레스토랑



〈사진 10〉 브로드무어 호텔의 대표적인 레스토랑

내가 일하고 있는 브로드무어의 요리파트는 단지 주방 안에서의 조리만 담당하는 것이 아니라 브런치나 연회 행사등 고객들의 앞에서 라이브로 요리를 선보이는 파티이기 때문에 단순한 조리 기술 뿐만 아니라 고객을 응대하는 서비스 정신 또한 매우 중요하다. 따라서 주기적으로 서비스 교육을 받고, 매일 셰프 및 서버들과 함께하는 라인업을 통하여 당일 중요한 VIP 및 서비스에 대한 정보를 교환하고 상기하는 시간을 가진다. 이러한 제도를 통하여 호텔이 직원들에게 말하고자 하는 것은 요리를 하는 요리사, 고객을 직접 마주하는 서버, 그리고 심지어는 사무실에서 업무를 하는 직원들 즉, 브로드 무어 호텔에서 근무하는 모든 직원들은 서비스직에 종사하는 사람들로써 늘 호텔에 방문하는 고객들을 살펴보고 그들의 편안함과 행복을 최우선으로 해야 한다는 것이다. 따라서 호텔에서는 길을 지나다 마주치는 모든 사람들에게 인사를 건네는 것이 규칙이며 고객들뿐 아니라 직원들 간에도 늘 밝은 미소와 인사를 건네어 업무 중 조금이나마 행복한 마음으로 일하는 것에 초점을 맞추고 있다.

그리고 브로드무어 호텔의 특이한 점은 다양한 나라의 직원들이 함께 일을 한다는 것이다. 브로드 무어 호텔은 다양한 나라의 학생들에게 인턴의 기회를 제공하고 있다. 따라서 미래의 요리사나 호텔리어를 꿈꾸는 미국 뿐 아니라 멕시코, 인

도, 덴마크, 스페인, 한국 등 다양한 나라의 사람들과 함께 일하기 때문에 여러 나라의 문화와 언어를 경험하고 배울 수 있다. 다양한 나라의 사람들과 함께 업무를 수행하면서 평소 가지고 있던 선입견을 버릴 수 있는 개기가 되었으며, 서로의 다름을 이해할 수 있었다. 그리고 같은 일을 처리할 때에도 모두 다른 방식을 이용하기 때문에 더욱 효율적인 방법을 찾아 일을 빠르게 처리할 수 있었다. 업무시간 뿐 아니라 업무 후에도 함께 식사를 하거나 티타임을 가지며 서로의 나라에 대하여 이야기를 들을 수 있었으며, 홈파티 등을 통해서 서로의 나라의 음식을 경험할 수 있는 좋은 시간이었다.



<사진 11> 동료들과 사진

2. 인턴십 기간동안 수행한 내용(주별 기재)

나는 2월부터 4월까지 약 3개월 동안 연회담당파트에서 근무하였으며, 5월부터는 이탈리아 레스토랑인 델라고에서 근무하고 있다. 연회를 담당하는 벙킷 주방은 브로드 무어 호텔에서 가장 많은 인원이 근무하고 있는 주방이며, 아침과 점심을 담당하는 Breakfast 팀, 저녁을 담당하는 Dinner 팀 각종 샐러드 및 찬요리를 담당하는 Garde Manger 팀 그리고 모든 팀의 채소 전처리를 담당하는 Vegetable 팀 이렇게 4가지의 부서로 구성되어있다. 나는 Breakfast 팀

에서 근무했으며 새벽 4시부터 오후 2시까지 근무하며 단체 아침과 점심을 준비했다. 5월부터 근무한 이탈리아 레스토랑인 델라고는 Breakfast 팀과 Lunch 팀, Dinner 팀 그리고 Pastry 팀으로 나누어져 있으며 나는 Breakfast 팀에서 새벽 4시부터 오후 2시까지 근무하며 조식 뷔페와 아침 메인 메뉴 파트를 맡았다.



<사진 12> Banquet 주방



<사진 13> Banquet 주방



<사진 14> Banquet 주방



<사진 15> Banquet 주방



<사진 16> 레스토랑 "델라고"



<사진 17> 레스토랑 "델라고"



<사진 18> 레스토랑 "델라고"

1) 1주차(3월 5일~3월 9일)

1주차에는 아침 및 점심 연회 행사를 준비했다. 아침 연회 고객이 다른 주에 비하여 비교적 많았기 때문에 많은 양의 음식을 하는 힘들었다. 평소 단체를 위한 많은 양의 음식을 해본 경험이 없었기 때문에 많은 양의 음식의 간을 맞추거나 정확한 양을 조리하는 것이 조금은 어렵게 느껴졌다.

2) 2주차(3월 12일~3월 16일)

2주차에는 연회 Plate up 및 아침, 점심 연회를 준비했다. 연회의 특성상 보통 뷔페 형식으로 서비스 되는 음식과는 다르게 고객마다 접시로 서비스되는 음식들이 있다. 따라서 음식을 먼저 만든 후 접시에 하나씩 옮겨 담는 작업을 하는데 이를 한국에서는 플레이팅이라 부르는 데 이곳에서는 Plate up 이라 칭한다. 이는 많은 동료들과의 팀워크가 중요한 작업이라 뷔페음식과 함께 준비하는 것이 힘들기는 했지만 함께 일하는 즐거움을 느낄 수 있었다.



<사진 19> 단체 Plate up 메뉴

3) 3주차(3월 19일~3월 23일)

3주차에는 신입 인턴 교육 및 오전 연회 준비를 했다. 주방으로 3명의 새로운 인턴이 오게 되어 업무에 대해 알려주고 함께 실습해보는 시간을 가졌다. 새로운 동료들에게 업무를 알려주면서 나도 다시 업무에 대해 익힐 수 있었으며, 새로운 인턴들 중 처음 요리를 해보는 동료가 있었기 때문에 칼 잡는 법이나 조리 도구를 사용하는 법을 알려주며 나 또한 기본기를 다질 수 있는 기회가 되었다.

4) 4주차(3월 26일~3월 30일)

4주차에는 4월 1일에 있을 부활절 행사를 준비했다. 내가 인턴 시작 후 가장 많은 인원을 수용하는 브런치 행사였으며, 1년 동안의 호텔 행사 중 중요한 행사였기 때문에 이러한 곳에서 라이브 조리를 할 수 있는 기회를 얻었다는 것에 매우 뜻깊었고, 고객들의 요구에 맞는 조리를 하는 것에 조금의 어려움이 있기는 했으나 고객과 함께 대화를 나누며 고객들의 반응을 즉각적으로 느낄 수 있어서 보람된 주였다.



<사진 20> 부활절 행사



〈사진 21〉 부활절 행사

5) 5주차(4월 2일~4월 6일)

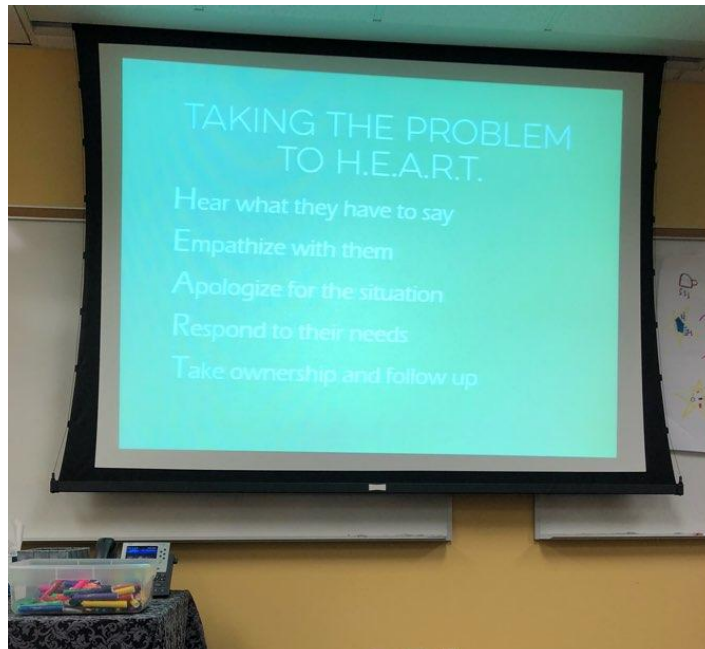
5주차에는 단체 고객 행사 및 연회를 준비했다. 평소와 다른 주였지만, 특이하게 고객들이 다양한 알리지를 가지고 있었기 때문에 그에 맞는 조리를 각각 하는 것에 조금의 어려움을 느꼈다.

6) 6주차(4월 9일~4월 13일)

6주차에는 단체 연회 Plate up 및 다음주 연회를 준비했다. 단체 플레이팅을 하는데 함께 일하는 팀과의 팀워크가 중요하다는 것을 다시금 깨닫는 계기가 되었다. 한 동료의 실수로 음식 전체가 잘못 서비스 되어서 다시 조리를 해야 했다. 하지만 셰프는 이 실수는 한 동료의 실수가 아니라 함께 일하는 우리 모두의 잘못이라며 조금 더 집중할 것을 강조 했다. 이를 통하여 함께 일하는 이유를 다시 깨닫게 되는 뜻깊은 주였다.

7) 7주차(4월 16일~4월 20일)

7주차에는 푸드테크 심포지엄 단체 고객의 아침 및 점심, 저녁 식사 행사는 준비했다. 호텔에서 30년 이상 지속해온 심포지엄 고객들을 위한 식사를 준비한다는 것이 약간의 부담도 있었지만 고객들과 소통하는 과정이 즐거웠다. 한국과는 달리 대부분의 심포지엄 행사를 호텔에서 진행하기 때문에 이를 위하여 새로운 가건물을 세우고 고객들을 맞이하는 것이 매우 신기했다. 고객이 원한다면 무엇이든 할 수 있다는 호텔의 의지가 느껴졌으며, 고객들을 위한 서비스 교육을 진행하는 것을 보고 많은 것을 느낄 수 있었다.



<사진 22> 서비스 교육

8) 8주차(4월 23일~4월 27일)

8주차에는 연회 아침 및 점심을 준비했다. 행사가 다소 많은 주차였다. 단체 플레이팅이 많았기 때문에 팀원들과 그룹을 나누어 각 팀별로 다른 장소에서 Plate up을 했다. 평소보다 적은 인원으로 플레이팅을 한다는 것이 힘들었지만 보람은 배가 되는 기분이었다.

9) 9주차(4월 30일~5월 4일)

9주차부터는 이탈리아 레스토랑 델라고로 주방을 옮기게 되어서 새로운 메뉴를 배우는 데에 대부분의 시간을 보냈다. 새로운 메뉴를 배우는 것이 즐거웠으며, 새로운 동료들과도 알아가는 시간을 가졌다.

10) 10주차(5월 7일~5월 11일)

10주차에는 레스토랑의 아침 뷔페 및 주문을 받았다. 출근 후 3시간동안은 조식뷔페를 준비하고 새벽 7시부터 주문으로 들어오는 메인 메뉴를 만들었는데 내가 만든 음식이 바로 손님에게 서비스 되는 것을 이전 주방보다 더욱 잘 느낄 수 있어서 즐거웠다.

11) 11주차(5월 14일~5월 18일)

이제는 익숙해진 메뉴들을 조금 더 고객들에게 빠르게 서비스하기 위해 연습하고 있다. 이전 주방보다 고객들과의 직접적인 접촉이 많고, 고객들이 식사 후 서버들을 통해 맛있게 먹었다고 감사함을 전해올 때 뿌듯함을 느낀다.

12) 12주차(5월 21일~5월 25일)

CIAB라고 하는 호텔과 오랫동안 관계를 지속해온 단체에서 호텔을 방문했다. 따라서 호텔의 모든 레스토랑이 다소 바쁜 주였다. 따라서 고객에게 서비스되는 메뉴를 위한 프랩에 많은 시간을 할애했다.

13) 13주차(5월 28일~6월 1일)

13주차에는 평소와 같이 조식 뷔페 및 주문을 받았으며 새로운 인턴을 교육했다. 새로운 인턴이 주방으로 오게 되었는데 그 인턴이 한국인이었기 때문에 교육을 내가 맡게 되었다. 메뉴나 프랩 뿐 아니라 호텔의 특징이나 다른 레스토랑의 위치 등을 알려주었다.

14) 14주차(6월 4일~6월 8일)

14주차에는 셰프와 함께 새로운 메뉴를 창작했다. 레스토랑 리뉴얼이 다가오고 있었기 때문에 셰프와 함께 새로운 메뉴를 개발했다. 항상 하던 업무와 함께 새로운 업무를 하게 되어서 새로웠고 더욱 보람찼다. 물론 메뉴를 창작하는 것이 어려웠지만 동료들과 함께 상의하고 셰프와 고민하다보니 어느새 새로운 메뉴를 만들 수 있었다.



<사진 23> 감자 샐러드



<사진 24> 안심 스테이크

15) 15주차(6월 11일~6월 15일)

새로운 메뉴로 주문을 받다보니 실수도 조금은 있었지만 고객들에게 내가 직접 만든 메뉴가 서비스된다고 생각하니 뿌듯했다.

III. 결 론

1. 느낀점 및 제언

이번 브로드 무어 호텔 인턴십 과정을 통해서 내가 얻고자 했던 것은 두 가지였다. 첫 번째는 인턴십 과정을 통해 강의실에서는 배우기 힘든 실무 현장을 배우고 싶었다. 그 중에서도 호텔이라는 현장의 치열함과 새로움을 배우고자 하였으며, 이러한 경험을 통해 미래에 직장을 얻었을 때 적응력을 키우고 싶었다. 두 번째는 해외에서의 인턴십을 바탕으로 나의 성격을 개선하여 나를 조금이나마 성숙하게 만들어 주기를 기대했다. 인턴십 과정의 중반정도를 지난 이 시점에서 나는 이 두 가지 목적을 다 이루었다고는 말할 수 없다. 하지만 나는 지금 열심히 호텔이라는 새로운 환경에 적응하고 있는 중이고 어느 정도는 적응을 했다고 생각한다. 이러한 상황에서 나는 아직 미래에 대한 꿈을 정하지는 못했지만 다양한 경험을 해보며 나에게 맞는 일을 찾아가고 있다. 또한 다양한 나라의 사람들과 함께 일을 하면서 내가 많은 선입견을 가지고 살아오고 있었다는 것을 알게 되었다. 평소 나는 큰 선입견을 가지고 있다는 생각을 해본 경험이 없었는데 다양한 나라의 인턴들과 일을 하면서 내가 가진 외국인에 대한 선입견 그리고 한국인에 대한 선입견을 지울 수 있었다. 물론 처음에는 문화 차이로 인해 다른 나라의 인턴들과 대화를 나누는 것이 약간은 불편했다. 예를 들면 한국에서는 자신의 감정이나 상태를 직접적으로 드러내기보다는 간접적으로 드러내는 경향이 있는데, 이곳은 그렇지 않았다. 어디서나 자신의 감정을 솔직하게 드러내고 그것을 어느 누구도 나무라지 않는다. 이러한 것에서 느낀 것은 미국이라는 나라가 가진 특성이었다. 미국에서는 자신의 감정을 중요하게 생각하기 때문에 타인의 감정 또한 중요하게 생각한다. 따라서 그들이 말하는 것을 왜곡하거나 부풀림 없이 그대로 받아드린다. 그렇기 때문에 내가 나의 감정을 정확하게 표현 하지 않으면 그들은 나의 기분이 어떤지 모른다는 것이다. 따라서 평소 한국에서는 나의 감정을 잘 드러내지 않았다면 미국에서는 나의 감정을 잘 표현하려고 노력하고 있다. 나를

표현하는 법을 배우고 있는 것이다. 또한 미국에서의 인턴십 생활을 통하여 한국의 사회 문화에 대한 생각을 많이 하게 되었다. 이곳에서는 사람을 왜곡하지 않는다. 나 자신을 성별이나 나이, 외모나, 직업 등으로 판단하는 것이 아니라 나의 행동과 능력을 보고 판단한다. 사실 초반에는 이러한 점들이 감동스럽기까지 했다. 한국에서는 요리사들의 대부분이 남자이다. 물론 요리사라는 직업의 특성상 체력을 요하는 직업이기 때문이지만, 이 호텔에는 남녀의 성비가 비슷한 것을 볼 수 있다. 하고자하는 의지만 있다면, 성별은 중요하지 않은 것이다.

끝으로 많은 학생들이 해외 인턴십을 희망하고 있는데 사실 생각하는 것만큼 낭만적이지는 않다. 하지만 꼭 이야기 해주고 싶은 것은 생각하는 것 어렵지도 않다는 것이다. 누구나 하고자 하는 의지만 있다면, 배우고자하는 의지만 있다면 해낼 수 있을 것이고 이러한 경험이 나를 성숙하게 만들고 꿈을 찾는 데 도움을 줄 것이라 확신한다. 짧다면 짧은 기간이지만 많은 것을 배웠고 느꼈다. 만약 내가 한국에서 수업을 들었다면 얻지 못했을 경험일 것이다. 물론 수업을 통해 많은 것을 얻을 수 있고, 그것이 실무에서 많은 도움이 되는 것은 분명하다. 나 또한 대학에서 배운 것을 이곳에서 사용하고 있기 때문이다. 하지만 그것만으로는 부족하다. 나에 대해 조금 더 깊게 생각하고 미래를 준비할 수 있는 시간으로 인턴십 과정은 매우 적절하다고 생각한다. 앞으로 남은 시간동안 더욱더 많은 것을 배우고 한국으로 돌아가 외식산업 업계에서 근무하며 한국의 외식산업을 발전시킬 수 있도록 노력을 다할 것이다.

참고문헌

[네이버 지식백과] 인턴십 [Internship] (NEW 경제용어사전, 2006. 4. 7., 미래와경영)

The Broadmoor Hotel (<https://www.broadmoor.com>)