**해외 인턴쉽 경험 보고서**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 이 름 | 한 글 | 이가연 | | 영 문 | | Gayeon Lee |
| 학과(전공) | 서강대학(학부) 미국문화 학과 | | | 학 번 | | 20120239 |
| 인턴쉽 기간 | 2017년 5월 27일 ~ 2018년 2월 2일 | | | | | |
| 근무 회사명 | United Airlines | | 근무 부서 | | Global Services team | |

**● 프로그램에 대한 소개**

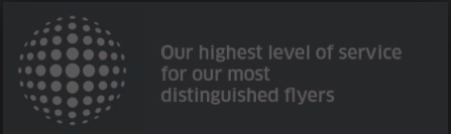
Work, English Study, Travel의 약자인 WEST Program은 글로벌인턴팀에서 주관하는 정부지원 해외인턴프로그램입니다. 2008년 8월 한-미 정상회담에서 처음 체결된 이후로 지금까지 대학생들에게 미국에서 어학연수, 인턴쉽, 여행 할 기회를 제공하고 해외 취업의 꿈을 이룰 수 있는 디딤돌 역할을 하고 있습니다. 정부 프로그램인 만큼 참가자 모두 왕복 항공료를 지원받고 소득계층에 따라 생활비 지원을 받을 수 있어서 비교적 저렴한 비용으로 미국 생활을 해 볼 수 있다는 것이 장점입니다. 참가자들은 세 번의 면접을 거쳐 선발되며, 선발된 참가자 개개인의 전공과 경력에 맞추어 인턴쉽 기회가 주어집니다. 또한 프로그램을 무사히 수료 할 경우 최대 15학점까지 학점인정이 가능하며 정부 공인 수료증을 받을 수 있습니다. 프로그램 기간에 따라 단기, 중기, 장기로 나뉘는데, 저는 이 프로그램의 16기 장기 참가자로 4개월 동안 미국 샌디에고 Kaplan 어학연수를 마치고 샌프란시스코 공항 United Airlines에서 9개월간 인턴쉽을 수료하고 귀국하였습니다.

**● 회사에 대한 소개 (회사의 사업영역 및 근무경험을 통해 알게된 사항 등)**

United Airlines은 미국 국적기로 미국 도시를 이동하려면 한 번쯤은 United Airlines을 이용할 정도로 미국 내에 가장 많은 국내선 연결편과 아시아, 유럽, 남아메리카 대륙을 연결하는 폭 넓은 국외선을 운영하는 회사입니다. 이 곳에서 근무를 하기 전에는 저에게 United Airlines는 여러 뉴스로 인해 부정적인 이미지로 자리잡혀있었습니다. 하지만 United Airlines은 제 생각과는 다르게 다양한 인종의 사람들이 어울려 일하며 다양한 문화를 존중하고 수용하는 회사였습니다. 사내 문화가 자유롭고 노조의 영향력이 대단해서 사내의 여러 이슈와 권리에 대해 항상 회의하고 올바른 방향으로 나아가기위해 부지런히 토론하는 모습이 인상적이었습니다. 이러한 기업 문화 속에서 저는 다양한 배경의 사람들과 커뮤니케이션 하는 방법과 적극적으로 의견을 개진하는 방법을 배웠습니다. 회사 내 여러 이벤트에 참여하고 많은 사람들과 함께 합을 맞춰 일하며 제 전공인 미국 문화에 대한 이해를 넓히고 미국의 기업문화에 대해 배울 수 있었습니다.

**● 근무 부서에 대한 소개 (회사내에서 해당 부서가 수행하는 영역 등)**

저는 United Airlines에서 Global Services Team 인턴으로 근무하였습니다. 유나이티드 항공은 승객의 마일리지점수에 따라 등급을 나누어 관리하는 데, 마일리지 점수 최상위 손님을 Global Services라고 따로 명칭합니다. Global services는 유나이티드 항공에서 따로 초대장을 보내 선발하며, 정확한 선발기준이나 선발 방식은 알려져 있지 않습니다. Global Services Team은 이러한 VIP 손님들만의 일정을 관리하고 서비스를 제공하는 부서이며, 저는 이곳에서 에이전트들을 도와 승객들에게 서비스를 제공하는 것을 도왔습니다. Global Services Team은 유나이티드 항공기가 운행하는 전 세계 공항에 있으며 따라서 비행기 결항, 지연, 스케쥴 변경시에 누구보다 빠르게 가까이에서 승객들을 돕고 안내할 수 있습니다. Global Service 승객들은 항공편 환승시에 따로 비행기 활주로에서 이동할 수 있는 자가용을 제공받고, 연결 항공편의 시간이 촉박할 경우에도 우선적으로 탑승할 수 있도록 보호받습니다. 또한 일반 탑승시에 따로 마련된 탑승 통로로 탑승하며, 라운지 이용이나 수화물 체크인 시에도 우선권을 부여받습니다. Global Services Team은 승객들이 이런 서비스를 모두 제공받고 만족할 수 있도록 항상 모니터하고 현장에서 승객들을 만나며 예약 스케줄을 관리하는 업무를 합니다.



**● 수행업무에 대한 소개**

저는 샌프란시스코 국제공항에서 한국행 유나이티드 항공편을 이용하는 손님들을 전담하여 관리하였습니다. Global Services Team소속으로 한국을 오고가는 UA893편과 UA892에서 주로 일하며 Global Services 승객들의 스케줄을 관리하고 연결편 항공을 예약하며 딜레이나 캔슬 시에 직접 승객을 만나고 승객들이 최대한 불편을 겪지 않도록 돕는 것이 저의 업무였습니다. 저는 Global Services Team소속이긴 했지만 일반 커스터머 서비스 직원들과도 자주 왕래하며 체크인이나 안내방송, 통역을 도왔고 그 덕에 많은 직원분들과 두루두루 친분을 쌓을 수 있었습니다. 저는 한국에 있는 유나이티드 지사의 샌프란시스코 파견 직원의 신분이었기 때문에 유나이티드 한국지사와도 많이 커뮤니케이션 했습니다. 보통 한국 유나이티드를 통해 발권한 삼성, LG, 현대 등의 기업손님들을 전담으로 만나고 그들의 일정을 관리했으며, 해외 공항에서 어려움을 겪으시는 한국 승객분들을 서비스하고 직원들과의 의사소통이 원활하게 이루어질 수 있도록 보조했습니다. 가끔 비행기가 딜레이 될 때에는 비행기가 뜰 때까지 공항에 남아 승객들의 일정을 관리하는 것이 힘들기도 했지만 마지막에 승객들이 저의 도움에 무사히 비행기를 타고 샌프란시스코 공항에 한국어를 하는 직원이 있어 너무 다행이라며 고마워 할 때 큰 보람을 느꼈습니다.

**● 근무소감 및 향후 계획**

저는 언제나 마케팅이나 패션쪽으로 저의 진로를 생각하고 있었기 때문에 사실 항공사 인턴은 제가 생각해보지도 못한 길이었습니다. 항공사 일을 생각해 보면 언제나 승무원이나 파일럿과 같은 기내에서 일을 하는 직업군만 떠올렸지만, 이번에 샌프란시스코 공항에서 유나이티드 항공 에이전트로 근무하며 제가 생각했던 것 보다 더 항공사 일에 대한 직업군은 다양하고, 한 항공편을 띄우기 위해서는 정말 많은 사람들의 수고와 노력이 필요하다는 것을 알게되었습니다. 이 곳에서 근무하며 정말 고마운 분들을 많이 만났고, 그들의 조언을 들으며 저도 후에 항공사에서 일해보고 싶다는 생각도 하게되었습니다. 이 일을 통해 가장 많이 배운 것은 사람들을 대하는 자세인 것 같습니다. 아르바이트를 하면서 저도 다양한 손님들을 만나봤고 사람들을 대하는 법을 잘 알고 있다고 생각했는데, 이 곳에서 직원들이 손님들을 대하는 것을 보며 보다 전문적으로 손님들에게 서비스를 제공하는 방법이나, 정중하고 단호한 태도를 갖는 법과

같은 조금 더 사회생활에서 필요한 대인관계에 대해 배우게 되었습니다. 위계질서가 딱딱하지 않고 자유로운 사내 문화 덕분에 많은 슈퍼바이저분들과 매니저분들과도 자유롭게 의사소통하고 필요한 점이나 고쳐야 할 점들을 의논할 수 있었다는 것도 정말 좋은 경험이었습니다.

**● 향후 취업지원분야 및 준비 계획**

WEST Program 이후로 향후 관심 취업분야의 폭이 더 넓어졌습니다. 그 동안 막연히 생각해왔던 해외취업에 대해서도 이번 인턴쉽을 통해 조금 더 구체적으로 생각하게 되었고, 그간 생각해보지 않았던 호텔, 항공과 같은 서비스 분야에도 관심을 갖게 되었습니다. 외국계 회사에 취업하기 위해서는 한국의 최종학력이나 시험등은 사실상 큰 의미가 없기때문에 제 2 외국어공부나 다른 인턴쉽을 통한 경험을 쌓아 차근차근 준비해 갈 생각입니다. 또한 이번 프로그램 참가를 통해서 저도 몰랐던 저의 모습에 대해 많이 배우게 되었습니다. 그동안 저는 별 다른 생각없이 사람들의 평가에 따라 직업의 좋고 싫음을 평가해 왔지만 앞으로는 해보지 않고 경험해보지 않은 일에 대한 편견을 없애려고 노력할 것입니다. 또한 새로운일에 도전했을 때에 잃는 것 보다 이를 통해 배울 것들에 초점을 두고 제가 생각해보지 않았던 분야에 대한 일에도 겁먹지 않고 지원해 볼 생각입니다.