

현장실습 결과 보고서

성 명	김○○	학 과	○○전공
현장실습보고서 제목	저에게 확신과 감동을 주었던 티웨이애어서비스에서의 한달		
현장실습을 통해 달성하고자 한 목표 및 계획	<p>제가 현장 실습을 통해 이루고자한 가장 큰 목표는 꿈꾸고 있는 직업의 현장을 조금이라도 직접적으로 느껴보고 미래 직업에 대해 자세한 이해를 하는 것이었습니다. 또한 저는 줄곧 저에게 만약 실습의 기회가 주어진다면 저의 한달이라는 시간을 내어 값진 경험을 할 수 있는 기회이므로 제가 꿈꾸는 직업을 가장 가까이 체험하고 배울 수 있는 곳에서 실습하고 싶다는 생각을 해왔습니다. 3학년이 되어 지원할 수 있는 다양한 실습기관이 있었지만 제가 꿈꾸는 직업은 항공승무원이었기 때문에 저는 항공사에서 실습하기위해 준비하였습니다. 그렇게 티웨이애어서비스에서 감사히도 저에게 값진 경험을 할 수 있는 기회를 주었습니다. 실습을 시작하면서는 거창한 계획보다는 저의 근무에 성실히 임하는 것과 서비스직이라는 본분에 맞게 승객분들에게 최선을 다하자는 단 한가지 계획으로 실습에 임하였습니다. 그 후로 실습을 계속하면서 근무 환경에 맞추어 여러가지 작은 계획과 다짐들이 생겨났습니다. 정시출발을 가장 중요히 여기는 항공사라는 점은 모두가 알고있지만 실제 항공사에서 실습하면서 몸소 느낄 수 있었습니다. 이에 따라 저 또한 근무하며 모든 작은 부분에도 시간 약속과 몇분 단위도 준수하자는 다짐을 하게 되었고, 또한 일을 하며 서비스업이 기본이라는 점 또한 중요하게 여겨 주요 업무 이외에도 승객분들의 안내에도 최선을 다하며 세심한 배려와 서비스마인드로 임해야겠다고 계획하였습니다.</p>		
기업에서의 업무 내용 및 현장 적응 노력	<p>티웨이 애어 서비스에서 저희 실습생들은 4명이 한팀으로 구성해 FLOOR SERVICE 근무를 맡게되었습니다. FLOOR SERVICE는 승객들이 비행기 탑승수속을 하고 수화물을 위탁하는 것을 도와주는 카운터에서 근무하는 것을 말합니다. 저희는 그중에서도 F1, F2, F3, F4를 맡게 되었습니다. 첫번째로 가장 중요한 근무인 F1의 주요업무는 카운터 대기라인 앞에서 탑승권의 소지 여부와 수화물 위탁여부를 확인하고 카운터 오픈시간에 해당되는 승객분들을 대기라인으로 입장시키는 것입니다. 또한 탑승권 미소지 승객은 키오스크 셀프체크인을 할 수 있도록 유도하고 키오스크 오류승객은 카운터에서 발권을 진행할수록 대기라인 안내하는 것입니다. 항공사에서는 비행기 정시출발이 아주 중요한 부분이고 정말 짧은 몇분 차이로 승객한분이 비행기를못타게 될 수도 또는 엄청난 항공사 손실로 이어질 수 있다는 것을 실습하면서 뺏속깊이 느끼게 되었습니다. 따라서 F1근무시 편명 순서에 따라 승객이 수속을 할 수 있도록 관리하는 것이 매우 중요한 업무임을 인지하고 배울 수 있었습니다. 이어서 F2근무자의 주요업무는 카운터 앞 한줄로 대기중인 승객분들이 빈 카운터로 바로바로 이동 할 수 있도록 안내하는 것과 대형수화물이 화물택을 붙인 후 비행기 출발 전까지 화물이 정확하게 운반될 수 있도록 대형 수화물 벨트에 올려주는 것입니다. 또한 최근 미주행 승객의 보안 강화로 카운터에서 보안 인터뷰를 진행하고 있으므로 카운터 입장전 목적지 확인과 일행분이 모두 오셨는지 확인해주어야 합니다. 비행편이 많아 마지막 카운터까지 오픈하는 경우에는 승객분들이 빈카운터를 놓치기 쉬우므로 실습생이 사이에서 직원과 승객분들의 중간다리가 되어 원활한 진행을 하도록 돕는것이 필요하다는 것을 알 수 있었습니다. 마지막으로 F3 F4의 주요 업무는 승객분들이 원활하게 셀프체크인을 할 수 있도록 도움을 주는 것입니다. 또한 유상좌석으로 업그레이드를 원하시는 승객이 있을경우 좌석 유무와 비상구좌석의 적격여부를 확인한 후 카운터로 안내하고 유아동반 가족인경우 기계상으로 좌석이 없을 때 부모님과 자녀가 같이 앉을 수 있도록 좌석조정을 도와주어야 합니다. 이렇게 3개로 나누어진 근무에 적응하기 위해 가장먼저 직원선배님들이 알려주는 정보를 정확하게 메모 후 퇴근후에도 반복적으로 보면서 숙지할 수 있도록 노력하였습니다. 또한 같이 근무하는 실습생도 서로 새롭게 안 사실 또는</p>		

	<p>알아야하는 사실을 서로 공유하며 조금씩 익혀나갔습니다. 이외의 부분은 근무를 하며 직원 선배님들이 어떻게 일을 처리하시는지 주동적으로 유심히 관찰하여 인지한 후 제가 이해한 사실이 맞는지 듀티 선배님께 확인받기도 하였습니다. 또한, 제가 모르는 부분을 승객분께서 물어보셨을 때는 추측성 대답을 하는 것보다 잠시만 기다려달라 부탁한 후 듀티 선배님께 질문한 후 답변을 하며 저도 조금씩 배워나갔고 이렇게 근무하니 짧은 시간에도 완벽히 근무 환경에 적응 할 수 있었습니다.</p>
<p>현장실습을 통해 배운점 및 보람</p>	<p>학교 수업을 통해 항공사 업무의 대해 배울때 정시성과 상호 연결성에 대해 배운기억이 납니다. 이번 실습을 통해 저는 많은 것을 배웠지만 이 두 가지 이론적으로만 배웠던 특성을 가장 크게 몸소 체험하고 느낄 수 있었습니다. 몇분이라는 시간은 일상속에서는 매우 짧은 시간이지만 공항 근무를 할때에는 치열한 시간이었던 기억이 납니다. 몇분차이로 카운터 수속이 마감하여 승객분이 탑승을 못 할 수도 있고 이에따라 큰 컴플레인으로 이어질 수도 있으며 비행기 이륙 몇분 지연으로 다음 항공편까지 영향을 주게 된다면 모두 큰 경제적 손실로 이어질 수 있습니다. 이러한점을 직접 보고 느끼며 정시성이 가장 중요하다는것을 몸소 경험하고 느낄 수 있었습니다. 두번째로는 상호 연결성입니다 이전에 해외여행을 갔을때는 단순히 탑승수속을 한 후 비행기에 탑승했던 기억이 있습니다. 하지만 한대의 비행기가 이륙하기까지 얼마나 많은 인력이 필요하고 상호 협력적으로 업무가 진행되는지 직접 현장을 보고 그 중요성에 대해 느꼈습니다. 지상직 근무에서 정확한 안내와 얼마나 빠르고 정확하게 업무 처리를 완료하는지에 따라 탑승동 게이트 근무자에게까지 영향이 가고 그 상황을 무전을 통해 실시간으로 보았습니다. 이렇게 치열한 상황속에서 한사람 한사람이 실수없이 정확한 안내와 신속성이 필요함을 느낄 수 있었습니다. 마지막으로 실습을 하며 보람을 느꼈던 부분은 승객과 면대면으로 서비스를 제공할 때 었습니다. 그중 큰 보람을 느꼈던 때가 있습니다. 저는 작년 중국 유학경험으로 중국어를 할 수 있어 실습을 하며 많은 중국인 승객들에게 도움을 주었습니다. 어느날 중국으로 귀국하는 여자아이가 발권 카운터 앞에서 부모님을 잃어버렸다며 저에게 도움을 청하였고 저는 아이에게 목적지와 탑승수속여부 등 여러가지를 확인한 후 부모님을 찾게 도와줄 수 있었습니다. 부모님께서 아이를 확인하신 후 저에게 와서 정말 감사하다고 인사하시는 모습을 보고 저또한 마음이 따뜻해지는 기분을 받았고, 진심으로 승객을 도와주었다는 점에서 큰 보람을 느낄 수 있었습니다.</p>
<p>진로탐색/취업과의 연계 경험담 및 취업 성공을 위한 각오</p>	<p>한달동안 공항이라는 현장에서 근무하면서 여러가지 돌발상황들과 다양한 상황들을 마주하였는데, 그럴때마다 당황하고 괴로워하기 보다는 매일매일이 새롭고 활기차다고 느꼈고, 그런 근무 환경에서 하나하나 해결하며 업무가 즐겁다고 생각하였습니다. 활발한 성격인 저에게 매일 고정적이고 규범된 사무직보다 발로 움직이고 실제 승객들과 마주하는 대면적인 근무환경이 스스로에게 더 알맞다는 것을 느꼈습니다. 서비스직에서 근무하며 감동을 느끼고 무엇보다 감사하다는 승객을 보며 되돌아오는 보람 또한 느꼈습니다. 또한 한대의 비행기가 이륙하기까지 이루어지는 많은 업무 과정과 노력들을 보며 항공사에서 근무하는 것이 쉬운 일은 절대 아니라는 것을 몸소 느꼈지만 이렇게 체계적인 업무속에서 업무를 성취했을때 오는 짜릿함에서큰 매력을 느끼고 항공사라는 직업에 더욱 강한 취업 동기를 가지게 되었습니다. 이번 실습을 하며 저의 적성과 능력을 확인 할 수 있는 기회가 되었고 더 더욱 항공사에서 근무해 항공승무원이 되고싶다는 꿈에 대해 확신을 가질 수 있는 시간이었습니다. 실습에서의 경험을 토대로 저의 꿈을 이룰 수 있는 날까지 최선을 다할 것 입니다.</p>