66기 수련 FLM 입문과정 Start-up

— 아라마크 인턴쉽 프로그램 —

해마다 전국의 많은 인재들이 아라마크에 입사하고자 문을 두드리고 있다. 아라마크에서는 수련 FLM이라는 인턴쉽 프로그램을 통해 매년 두 차례 인재를 선발하는데, 최종 입사까지의 여정은 6개월여의 인턴쉽 프로그램을 거쳐야만 가능하다. 이번해 참가한 66기 수련생들을 통해 아라마크의 신입사원 교육이 어떤 과정으로 이루어지는지 알아보았다.

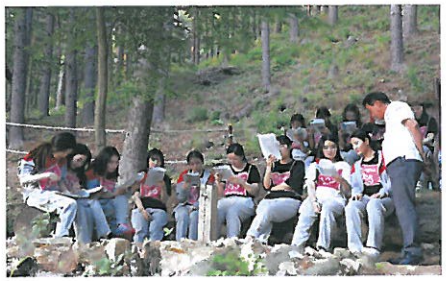
글. 김지유 대리(인사팀)

아라마크는 일년에 두 번 상반기(4월), 하반기(10월)에 인턴쉽 프로그램을 진행한다. 인턴쉽 프로그램을 통한 채용은 우선 서류전형, 면접전형을 통해 최종 합격자가 선정된다. 이후 최종 합격자들은 총 6개월에 걸쳐 합숙교육(Start-up), 집체교육(Power-up/Wrap-up), 온라인 교육(e-learning/book-learning), 지점에서의 OJT교육 등 다양한 교육을 받게 된다. 인턴쉽 프로그램 진행 동안 참가자들은 수련생으로 불리는데, 6개월 동안의 모든 과정을 거치고 내부평가를 통해 정규직 전환이 되어 전국 각 지점에서 활동하게 된다.

아라마크인이 되기 위한 최종 관문

아라마크인이 되기 위한 최종 관문인 인턴쉽 프로그램 각각의 교육들을 조금 더 자세히 들여다보면 다음과 같다. 우선 합숙교육(Start-up)은 2박 3일에 걸쳐 진행되며 기본적으로 회사, 조직에 대한 이해를 높이는 것으로 시작된다. 이후 신입사원으로서 필수적으로 알아야 할 비즈니스 매너, 현장에서 고객응대 시 습득해야 할 기본적인 커뮤니케이션 스킬, 사회 초년생으로 필요한 셀프 리더십 및 비전 메이킹, 강인한 정신력 배양을 위한 자신감 훈련 등으로 구성된다.

합숙교육이 끝나면 수련생들은 각 지점에 배치돼 OJT(On the Job Training) 과정에 투입된다. 이 과정에서는 지점에서의 활동이 어떻게 이루어지는지 체험하게 되며, 선배 지점장들로부터 실무적인 교육을 직접 받게 된다. 특히 OJT는 이론교육과 달리 실제 업무를 통해 아라마크의 비전이 어떻게 고객에게 전달되는지 알 수 있는 좋은 기회이다.



집체교육(Power-up/Wrap-up)은 OJT 중간에 총 2회 이루어진다. 이때에는 실제 지점에서 근무할 때 도움이 될 수 있는 기본적인 회계의 이해, 메뉴 전략, 구매 프로세스 이해, 근로기준법 이해와 같은 실무적인 교육이 이루어진다. 온라인 교육은 실무에서 필요한 OA, 또는 수련생들의 니즈에 따라 주제가 확정된다.

이번 66기 수련 FLM 27명은 높은 경쟁률을 뛰어넘고 설레는 마음을 가득 담아 지난 5월 17일부터 19일까지 2박 3일 동안 가평에 위치한 교원가평구몬연수원에서 입문과정 1차 Start-up 합숙교육에 참여했다.

1일차는 본사 16층에서 전응준 사장의 환영인사를 시작으로 아라마크 조직 및 팀에 대해 간단히 소개하는 시간을 가졌고 이후 저녁에 교원가평구몬연수원으로 이동했다. 연수원으로 이동한 뒤에는 서로가 다소 서먹서먹한 분위기를 풀기 위해 팀워크 향상을 위한 팀빌딩 프로그램을 진행하였다. 각기 다른 지역, 다른 학교에서 모였지만 아라마크 수련생이라는 공통점이 있어서인지 금방 친해져 관계를 형성하고 서로 챙기는 모습이 보기 좋았다.

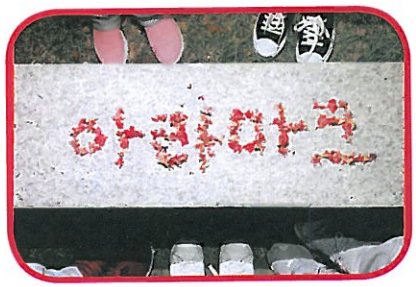
평생 잊을 수 없는 감동의 2박 3일

2일차는 오전 일찍부터 오후 늦은 시간까지 빡빡한 일정으로 진행되었다. 2~3일차는 전체 과정이 외부강사로 진행되었다. 크게 비전 메이킹, 커뮤니케이션 스킬, 정신력 훈련, 팀워크 훈련이라는 주제로 진행되었고 이론식 수업을 최대한 배제하고 교육생이 직접 참여하는 역할극(Role-play) 또는 팀별 활동으로 구성되었다. 커뮤니케이션 스킬 강화를 위해서 기본적인 DISC(Dominant, Interactive, Supportive, Conscientious) 도구를 통해 자신의 행동유형을 파악할 수 있도록 했다. 이 단계에서는 수련생들의 놀라운 감탄사가 여기저기서 쏟아지기도 했다.

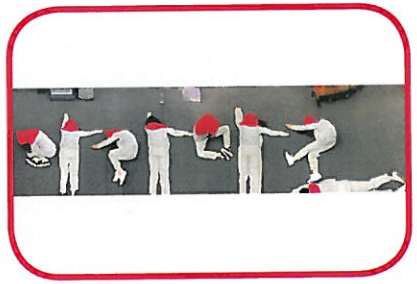
2일차 교육에서는 교육생들이 가장 어려워했지만 가장 많은 도움이 된다고 평가한 과정인 정신력 훈련이 진행되었다. 이번 Start-up 교육에 참가한 서울지역 하지정 수련 FLM은 "태어나서 이렇게 큰 소리를 내본 게 처음"이라며 "아마 엄마가 이 모습을 봤으면 감동의 눈물을 펑펑 흘리실 것 같다"고 전했다. 또한 "처음에는 불가능하다고 생각했는데 지속적으로 훈련을 하면서 스스로를 이겨냄으로써 한 뼘 더 자란 느낌이라 너무 뿌듯하다"며 "이번 Start-up 과정은 평생 잊을 수 없는 소중한 경험이 될 것 같다"고 교육 소감을 전했다.

3일차에는 사회 초년생에게 꼭 필요한 비즈니스 매너와 스킬, 고객응대 스킬을 주제로 교육이 진행되었다. 각 상황에 따라 Do / Don't list를 팀원들과 협의하여 정리하고 발표하며 기존에 본인이 알고 있던 지식을 덧대가는 식으로 진행되었다. 2박 3일간의 합숙교육을 마친 66기 수련 FLM은 서울, 동부, 경기, 중부, 호남, 영남 6개 지역 각 지점에 발령받아 지점에서 OJT를 진행하고 있다. 지점에서의 OJT는 아라마크에서 많이 쓰이는 매뉴얼에 따른 매주 교육주제에 따라 지점장에게 교육받고 교육 작성일지를 작성하는 것으로 진행된다. 돌아오는 8월 17일에는 입문과정 2차인 Power-up 과정이 본사 16층에서 진행될 예정이다.

이번 Start-up 과정은 66기 수련 FLM이 아라마크에서 앞으로 어떤 포부를 가지고 업무에 임할지를 깨닫게 하는 소중한 기회였다. 다양한 프로그램에 적극적으로 참여해 진정한 아라마크인으로 성장해나가는 모습을 보며 앞으로 이들의 활약에 더욱 기대감을 갖게 되었다. 66기 수련 FLM들이 앞으로 남은 과정에서도 더 많은 것을 깨닫고 배우기를 바란다.



1조 아라마크에서 꽃길만 걸을 수 있도록 더욱 열심히 노력하겠다.



2조 바닥부터 온몸을 바쳐 아라마크에서 온마음과 온몸을 다해 일하겠다.

3조 고객에게는 언제나 먼저 손을 내밀어 도움을 주고 동료들과는 끈끈한 동료애를 발휘하며 서로 협력하겠다.

4조 언제나 고객 접점에서 고객을 진심으로 생각하고 고객을 위해 먼저 행동하겠다.

5조 아라마크의 브랜드 정체성을 나타내는 스타퍼슨을 몸소 실천하며 언제나 고객사랑, 동료사랑을 실천하겠다.

6조 시작은 수련생이지만 끝은 지사장으로 창대하게 이루겠다.