

5주차

업무 관리

효율적 시간관리

프로젝트 관리



효율적 시간관리



학습 목표

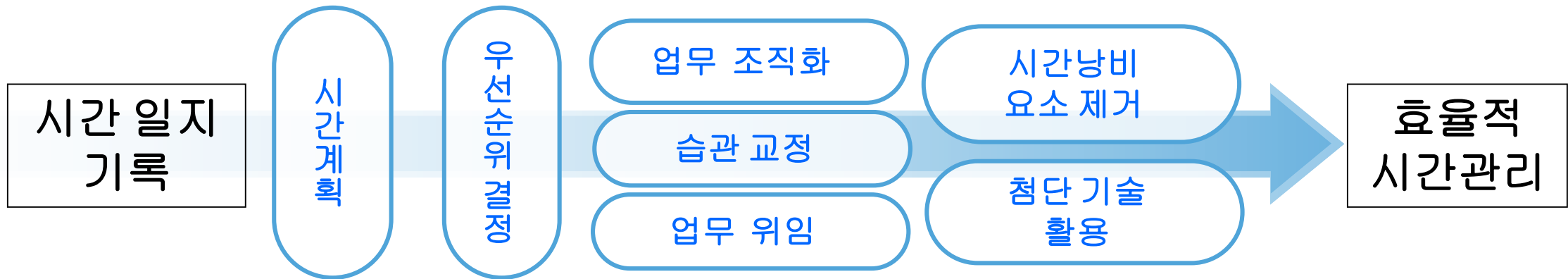
효율적 시간관리에 대해 설명할 수 있다.

업무 처리 원칙에 대해 말할 수 있다.



효율적 시간관리

- 시간 일지(time sheet)를 기록하여 시간계획 수립
- 결과를 분석하여 문제점을 개선하면 효율적 시간관리 가능





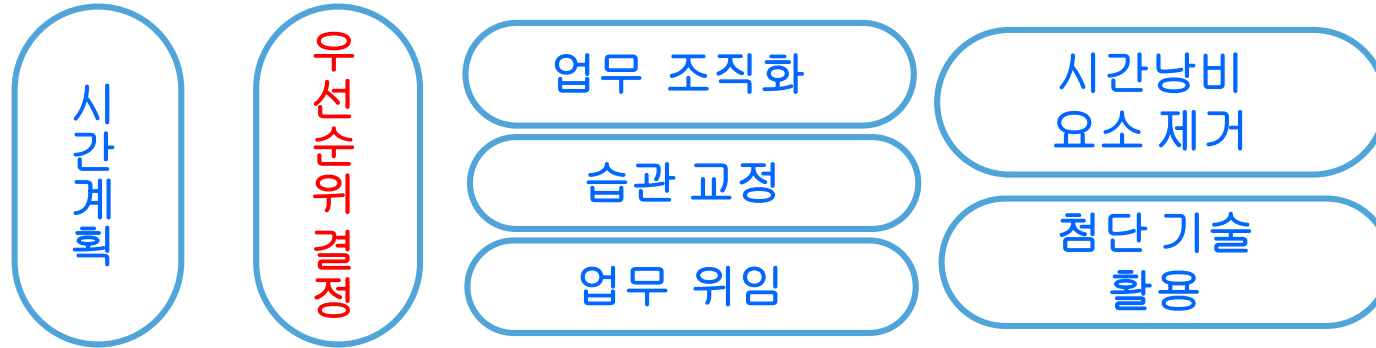
시간 계획



- 시간 일지를 작성할 때는 시간을 될 수 있는 대로 작은 단위로 기록
(2~3개월 작성하여 분석하면 정기적으로 업무량이 많은 시기 파악 및 대비 가능)
- 업무 시작 전에 그 날의 일정을 계획한다.



우선순위의 결정



- 업무 시작 전에 그 날의 일정을 계획한다.
- 각 업무에 대해 우선순위를 결정한다.
 - 중요도와 긴급도 기준으로 우선순위 결정
 - 상사의 업무처리방식을 고려하여 상사의 기준에 맞춘다.
- 자신이 정한 우선순위를 절대로 바꾸지 않는 것은 적절하지 않다.





업무 시간관리

❖ 업무 조직화

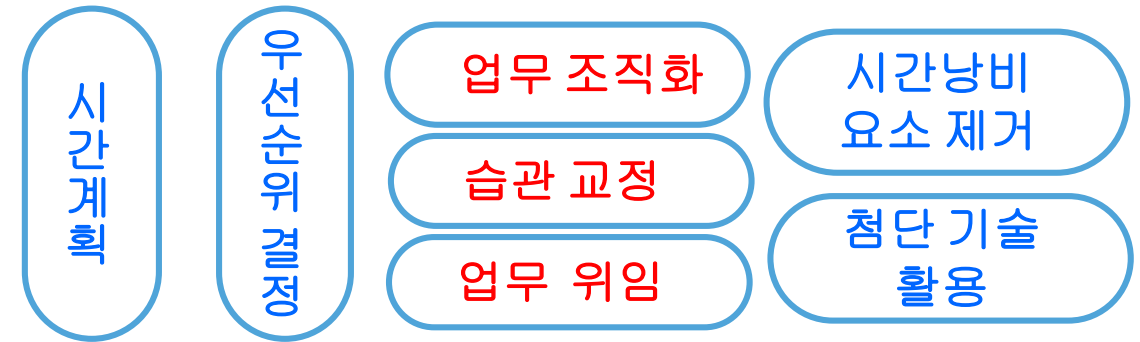
- 어려운 업무는 능률이 잘 오르는 시간에 완성하기
- 업무 처리 방식이 비슷한 업무는 동시에 처리하기

❖ 습관 교정

- 일을 마감일 직전까지 미루는 습관 교정
- 바쁜 경우 우선순위 없이 일하는 습관 교정
- 중요한 일보다 급한 일을 먼저 처리하는 습관 교정

❖ 업무 위임

- 다른 사람에게 방법을 가르쳐 주어 업무분담하거나 일시적으로 도움 받도록 할 것
- 일상적 업무는 표준화된 매뉴얼로 만들어두면 업무 위임 시 도움이 됨





다음 중 업무처리를 할 때 시간을 절약할 수 있도록 우선순위를 정하는 방법에 있어 가장 잘못된 것은?

- ① 시간이 오래 걸리는 일부터 한다.
- ② 시간 제약이 있는 일은 사전에 시간 계획을 세운다.
- ③ 긴급하거나 중요한 일부터 한다.
- ④ 비서의 우선순위가 아니라 상사의 우선순위가 무엇인지 생각한다.



다음 중 업무처리를 할 때 시간을 절약할 수 있도록 우선순위를 정하는 방법에 있어 가장 잘못된 것은? 1

- ① ~~시간이 오래 걸리는 일부터 한다.~~
- ② 시간 제약이 있는 일은 사전에 시간 계획을 세운다.
- ③ 긴급하거나 중요한 일부터 한다.
- ④ 비서의 우선순위가 아니라 상사의 우선순위가 무엇인지 생각한다.

* 해설

업무처리의 우선 순위는 중요한 일, 긴급한 일 부터 하는 것이다.
이 때 중요도와 긴급도는 상사의 기준에 따라 정하도록 한다.





비서의 시간관리 요령으로 틀린 것은?

- ① 미루지 말고 즉석에서 처리하고 결정한다.
- ② 업무수행에 필요한 목적을 설정하고 그 목적을 효과적으로 달성하기 위한 활동의 순서, 지침, 방향을 정한다.
- ③ 상사와 지속적인 의사소통으로 업무 일정을 조율하고 자신의 일정에 맞추어 상사의 시간을 조절한다.
- ④ 메모지를 준비해서 생각날 때마다 기록하고 모든 물건을 항상 제자리에 놓는다.





비서의 시간관리 요령으로 틀린 것은? 3

- ① 미루지 말고 즉석에서 처리하고 결정한다.
- ② 업무수행에 필요한 목적을 설정하고 그 목적을 효과적으로 달성하기 위한 활동의 순서, 지침, 방향을 정한다.
- ③ 상사와 지속적인 의사소통으로 업무 일정을 조율하고 ~~자신의 일정에 맞추어~~ 상사의 시간을 조절한다.
- ④ 메모지를 준비해서 생각날 때마다 기록하고 모든 물건을 항상 제자리에 놓는다.

* 해설

업무 일정 조정이 필요한 경우, 상사의 일정에 맞추어 조정하도록 한다.





업무 처리 원칙(1)

① 일상적 순서에 구애 받지 않고 사례별로 처리한다.

일의 우선순위가 결정되었더라도 필요한 경우, 융통성을 발휘하여 상황에 맞게 업무를 처리한다.

② 일을 시작할 때 철저히 준비하고 마친 후 정리한다.

일하기 좋은 상태로 정리를 잘해 놓는다.

③ 업무처리는 정확히 하고 진행과정을 모니터링 하여 마무리한다.

모든 업무는 처음부터 끝까지의 진행사항을 점검할 수 있도록 정리한다.





업무 처리 원칙(2)

- ④ 문서화된 모든 자료는 작성일자 또는 접수일자를 표시한다.
수·발신문서에 접수날짜 및 문서작성일자를 표시하는 것 등 문서에 표시된 날짜는 중요한 의미를 가진다.
- ⑤ 모든 서류를 일정한 기준에 따라 정리·보관한다.
서류는 필요한 경우에 신속히 찾을 수 있도록 일정한 기준에 따라 분류하여 보관한다.
- ⑥ 기업의 비밀에 관한 사항은 보안에 특히 유의한다.
비서는 업무 성격상 기밀사항을 취급하며, 그 자체로 기밀이 아닌 경우도 경쟁자에게 유출되면 중요한 단서를 제공하게 되므로 주의한다.





수업 정리

- 효율적 시간관리
- 업무처리 원칙



프로젝트 관리



학습 목표

- 프로젝트 관리에 대해 설명할 수 있다.
- 프로젝트 관리의 세가지 측면인 ❶품질관리, ❷시간 관리, ❸경비 관리에 대해 말할 수 있다.
- 프로젝트 평가 방법에 대해 설명할 수 있다.





프로젝트

프로젝트

- 일상적 업무 이외에 주어진 **시작과 끝을 가진 일**
- 주어진 경비, 스케줄, 품질 내에서 **목표 수행**
- 예) 새로운 책의 발행, 건물 신축, 영화 제작, 새로운 제품 개발, 새 모델의 자동차 개발

명확한 시작과 종료시점

명확한 성과 목표





성공적 프로젝트 관리

- 성공적인 프로젝트 관리는 품질기준(**quality**)에 따라, 마감 기간(**time**)에 맞추어, 주어진 예산(**cost**) 내에서 완수하는 것임



시간 제한

예산 제한

자원 제한

- 프로젝트의 세 가지 요소(일정/비용/품질) 중 하나라도 달성하지 못하였거나 완료하지 못하였을 때, 그 프로젝트는 실패한 프로젝트이다.





프로젝트 관리 역할

상사의 역할

- 상사는 신제품 개발, 신기술 개발, 새 시장 개척 프로젝트 관리의 책임을 맡게 프로젝트 팀을 이끌게 됨.
- 주어진 경비, 스케줄, 품질 내에서 프로젝트의 목표를 수행

비서의 역할

- 비서는 프로젝트가 원활히 진행되어 좋은 결과를 낼 수 있도록 **지원 및 모니터링하는 역할 수행**
- 비서는 프로젝트 관리에 대한 이해와 지식 필요





김 비서는 주말에 A프로젝트와 관련한 내용이 유출된 것을 알게 되었다. 이에 대한 가장 적절한 대처 자세는?

- ① 주말이므로 사생활을 고려하여 우선 이메일로 담당자에게 현황파악을 요청해 놓는다.
- ② 우선 본인이 직접 A프로젝트 관련 내용이 유출된 경위를 파악한다.
- ③ 주말이지만 담당자에게 신속하게 전화 연락하여 유출한 사람을 파악하도록 한다.
- ④ 주말이라도 상사에게 바로 보고를 드리고 그에 따른 지시에 따라 행동한다.





김 비서는 주말에 A프로젝트와 관련한 내용이 유출된 것을 알게 되었다. 이에 대한 가장 적절한 대처 자세는? 4

- ① 주말이므로 사생활을 고려하여 우선 이메일로 담당자에게 현황파악을 요청해 놓는다.
- ② 우선 본인이 직접 A프로젝트 관련 내용이 유출된 경위를 파악한다.
- ③ 주말이지만 담당자에게 신속하게 전화 연락하여 유출한 사람을 파악하도록 한다.
- ④ 주말이라도 상사에게 바로 보고를 드리고 그에 따른 지시에 따라 행동한다.

* 해설

신제품 개발, 신기술 개발, 새 시장 개척과 같은 프로젝트는 회사에 매우 중요한 사항이므로 유출된 사항에 대해 상사에게 바로 보고하고 지시에 따라 행동한다.





김 비서가 전 직장의 상사 및 동료들과 오랜만에 만나 담소를 나누게 되었다. 전 직장의 상사 중 한 명이 김 비서가 근무하는 연구원의 A프로젝트에 관한 질문을 하였다. 다음 중 김 비서의 대응으로 가장 적절한 것은?

- ① “우리 연구원의 A프로젝트는 원활하게 잘 진행되고 있어요. 최근에도 해외 경쟁회사에
서 관심을 보일 정도예요.”
- ② “잘 모르겠어요. A프로젝트는 최근 문제가 좀 있는 것 같긴 하던데...”
- ③ “A프로젝트에 대해서는 들은 바가 없어요. 제가 모시는 이사님은 최근 인사관리 업무를
맡고 계셔서 그 업무만 보좌하느라고요.”
- ④ “제가 연구원에 입사한지 얼마 되지 않아서 적응하는데 신경을 쓰느라 아는 바가 별로
없습니다.”





김 비서가 전 직장의 상사 및 동료들과 오랜만에 만나 담소를 나누게 되었다. 전 직장의 상사 중 한 명이 김 비서가 근무하는 연구원의 A프로젝트에 관한 질문을 하였다. 다음 중 김 비서의 대응으로 가장 적절한 것은? 4

- ① “우리 연구원의 A프로젝트는 원활하게 잘 진행되고 있어요. 최근에도 해외 경쟁회사에서 관심을 보일 정도예요.”
- ② “잘 모르겠어요. A프로젝트는 최근 문제가 좀 있는 것 같긴 하던데...”
- ③ “A프로젝트에 대해서는 들은 바가 없어요. 제가 모시는 이사님은 최근에 인사관리 업무를 맡고 계셔서 그 업무만 보좌하느라고요.”
- ④ “제가 연구원에 입사한지 얼마 되지 않아서 적응하는데 신경을 쓰느라 아는 바가 별로 없습니다.”

* 해설

직장에서 진행되고 있는 프로젝트나 이사님의 업무에 대하여 외부에 발설해서는 안 된다. 비서 업무는 기밀 유지가 중요하므로 전 직장의 상사라 할지라도 보안 유지에 주의하도록 한다.





김 비서는 프로젝트 업무와 관련된 다양하고 새로운 흐름을 파악할 수 있는 정보수집
방안에 대해 고민해 볼 것을 상사로부터 지시 받았다. 김 비서가 수행한 다음 업무 중
가장 부적절한 것은?

- ① 다른 연구소에서는 어떤 정기간행물들을 구독하고 있는지 파악해 본다.
- ② 상사가 트위터를 활용하여 전문가의 의견을 구독할 수 있도록 현재 트위터를 이용하는 전문가 목록을 만들어 본다.
- ③ 스마트폰 애플리케이션 중 관련 콘텐츠를 조사하여 상사에게 보고한다.
- ④ 글로벌 시대에 맞게 해외 유명 정기간행물들을 조사하여 모두 구독 신청을 한다.





주어진 경비, 스케줄, 품질 내에서 목표 수행

김 비서는 프로젝트 업무와 관련된 다양하고 새로운 흐름을 파악할 수 있는 정보수집 방안에 대해 고민해 볼 것을 상사로부터 지시 받았다. 김 비서가 수행한 다음 업무 중 가장 부적절한 것은? 4

- ① 다른 연구소에서는 어떤 정기간행물들을 구독하고 있는지 파악해 본다.
- ② 상사가 트위터를 활용하여 전문가의 의견을 구독할 수 있도록 현재 트위터를 이용하는 전문가 목록을 만들어 본다.
- ③ 스마트폰 애플리케이션 중 관련 콘텐츠를 조사하여 상사에게 보고한다.
- ④ 글로벌 시대에 맞게 해외 유명 정기간행물들을 조사하여 ~~모두~~ 구독 신청을 한다.

* 해설

해외 유명 정기간행물을 모두 구독 신청하는 것을 적절하지 않다.

왜냐하면 주어진 예산으로 주어진 시간 내에 프로젝트를 완수하기 위해서는 꼭 필요한 정기간행물만 구독하는 것이 효율적이기 때문이다.





한국지사에서 A프로젝트를 수행을 마치고 미국 본사로 귀국하는 힌두교인 Mr. Nikhil Nadamukar의 환송회를 열기로 했다. 다음 중 환송회를 준비하는 김 비서의 업무처리 방법으로 가장 바람직한 것은?

- ① 환송회 식사 장소로 다수의 의견을 참고하여 한우 고기 식당으로 정하였다.
- ② 환송 선물로 한국 전통 문양이 새겨진 도자기를 마련했다.
- ③ 환송회 날짜는 참석자들의 일정을 맞추어 Nikhil이 출국하기 전 날로 잡았다.
- ④ Nikhil이 동료들과 함께 찍은 사진들을 앨범으로 만들어 간단한 인사말이 적은 카드와 함께 전달하였다.





한국지사에서 A프로젝트를 수행을 마치고 미국 본사로 귀국하는 힌두교인 Mr. Nikhil Nadamukar의 환송회를 열기로 했다. 다음 중 환송회를 준비하는 김 비서의 업무처리 방법으로 가장 바람직한 것은? 4

- ① 환송회 식사 장소로 다수의 의견을 참고하여 ~~한우·고기·식당으로~~ 정하였다.
(해설: 힌두교에서는 소를 먹지 않는다)
- ② 환송 선물로 한국 전통 문양이 새겨진 ~~도자기~~를 마련했다.
(해설: 도자기는 비행기 탑승 시 깨질 위험이 있어서 선물로 적절하지 않다.)
- ③ 환송회 날짜는 참석자들의 일정을 맞추어 Nikhil이 ~~출국하기 전 날로~~ 잡았다.
(해설 : 일정은 본사로 귀국하는 분이 원하는 일정으로 잡는다.)
- ④ Nikhil이 동료들과 함께 찍은 사진들을 앨범으로 만들어 간단한 인사말이 적은 카드와 함께 전달하였다.





프로젝트 계획 (Plan)

- 프로젝트의 3요소(일정/비용/품질) 계획 필요
- 구체적인 계획 수립을 위한 조건
 - 프로젝트 업무 내용을 완전히 파악하고 있어야 함
 - 전체 업무와의 관련성을 파악
 - 업무의 중요도와 긴급도, 상사의 기대치를 정확히 알아야 함





(1) 품질에 대한 계획

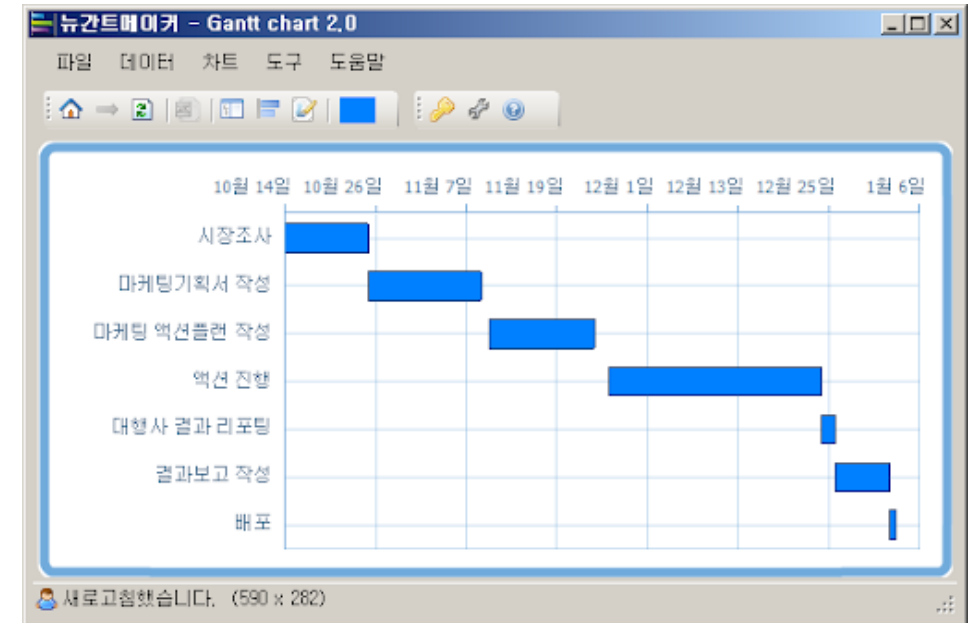
- 프로젝트 **품질의 상세기준(specification)**을 정하기
- 어떤 재료를 사용하는지, 맞추어야 하는 기준은 무엇인지, 품질을 맞추기 위해 수행하는 테스트는 무엇인지 파악
- 상세기준을 문서화해서 **팀원 공유**하고 기준을 맞추도록 함





(2) 시간에 대한 계획

- 프로젝트는 정해진 마감시간을 가짐
- 프로젝트 일정관리를 위해 **간트 차트** (Gantt Chart)를 활용할 수 있음
- 프로젝트 각 업무별로 일정의 시작과 끝을 막대로 표시하여 전체 일정을 한 눈에 볼 수 있음





(3) 경비에 대한 계획

- 필요한 자원에 대한 현실성 있고 정확한 예산 계획이 필요함
- 프로젝트 진행 시, 경비가 예산을 초과하지 않도록 모니터해야 함
- 잠재적 예산 문제
 - ① 장기간 프로젝트인 경우 물가인상 요인
 - ② 국제간의 프로젝트인 경우 환율 요인
 - ③ 공급자와 피 공급자 간의 가격 약속 파기
 - ④ 초기 예산 수립 시 불완전한 예산 계획 등



수행 & 평가

프로젝트 수행 (Do)

- 다른 부서나 다른 지역의 프로젝트 팀원과 협업
- 계획대로 실행되는지 확인하는 중간 점검 활동이 필요
- 체크리스트, 통제 차트, 분기점 차트, 예산 통제 차트 등을 통하여 관리

프로젝트 평가 (See)

- 프로젝트가 완료되면 목표를 달성했는지 평가
- 계획대로 되었는지, 기대 만큼의 결과에 도달했는지 평가
- 검토 결과를 차후 계획에 반영하여 개선





프로젝트 피드백 미팅에서 상사에게 보고하는 자세로 가장 적절한 것은?

- ① 보고할 때 사안이 중대하거나 상사가 관심있는 내용은 구체적이고 자세히 보고하고 그렇지 않은 내용은 요점 중심으로 간단명료하게 보고한다.
- ② 보고할 때는 자세한 상황과 이유를 설명한 후 결론을 보고함으로써 논리적인 보고가 되도록 한다.
- ③ 사안이 복잡하고 긴급한 사건이 발생한 경우 상사가 내용을 정확히 파악할 수 있도록 내용을 문서로 정리한 후 보고한다.
- ④ 장기간에 걸쳐 완수되어야 하는 프로젝트 업무에 대한 보고는 상사의 지시 내용을 완수한 후에 한다.





프로젝트 피드백 미팅에서 상사에게 보고하는 자세로 가장 적절한 것은? 1

- ① 보고할 때 사안이 중대하거나 상사가 관심있는 내용은 구체적이고 자세히 보고하고 그렇지 않은 내용은 요점 중심으로 간단명료하게 보고한다.
- ② 보고할 때는 자세한 상황과 ~~이유를 설명한 후 결론을 보고함으로써~~ 논리적인 보고가 되도록 한다.
(해설 : 보고 순서는 결론을 보고한 후 이유를 설명하는 순서로 한다. 결론 먼저!)
- ③ 사안이 복잡하고 긴급한 사건이 발생한 경우 상사가 내용을 정확히 파악할 수 있도록 내용을 문서로 정리한 ~~후 보고한다.~~
(해설 : 긴급한 사건은 신속하게 보고하기 위해서 구두 보고를 먼저 한다.)
- ④ 장기간에 걸쳐 완수되어야 하는 프로젝트 업무에 대한 보고는 상사의 지시 내용을 ~~완수한 후에 한다.~~
(해설 : 장기간 걸리는 프로젝트는 완수 후가 아니라, 중간보고를 해야 한다.)





수업 정리

- 프로젝트 관리의 3가지 측면
 - ①품질관리 ②시간관리 ③경비 관리
- 프로젝트 계획 → 수행 → 평가





전문 비서 윤리강령



전문비서 윤리강령 Code of Ethics

서문

전문비서 윤리강령은 비서가 전문 직업인으로서 신뢰와 책임감을 갖추고 성실히 업무를 수행하며, 나아가 사회에 공헌하도록 함을 목적으로 제정되었다. 비서는 윤리강령을 준수할 의무를 지니며 직무를 수행함에 있어 본 강령을 행동준칙으로 채택한다.





I. 직무에 관한 윤리

[상사 및 조직과 고객의 기밀유지] 비서는 업무와 관련하여 얻게 되는 상사나 조직 또는 고객에 대한 정보의 기밀을 보장하고 업무 외의 목적으로 기밀정보를 사용하지 않는다.

[조직과 상사와의 관계] 비서는 전문적인 지식과 사무능력을 보유하고 업무를 효율적으로 수행함으로써 상사와 조직의 이익을 증진시킨다.

[예의와 정직] 비서는 항상 상사와 고객에게 예의를 갖추어 친절하게 대하며 직무 수행에 있어 직위의 범위를 벗어나는 언행을 삼가고 정직하게 임하여 신뢰를 받도록 노력한다.

[동료와의 관계 및 팀워크] 비서는 존중과 신뢰를 바탕으로 동료들과의 관계를 협조적, 우호적으로 유지하여 효과적인 팀워크를 이루어 나갈 수 있도록 노력한다.

[보상] 비서는 최선의 업무결과에 대한 정당한 대우를 받을 권리가 있으나 부당한 목적을 위해 제공되는 보상에 대해서는 응하지 않는다.

[자원 및 환경보존] 비서는 업무수행시 경비 절감과 자원절약, 환경보존을 위해 노력한다.

[직무수행 봉사정신] 비서는 자신의 직무와 관련된 사항에 대해 직무수행효과를 제고한다.





Ⅱ. 전문성에 관한 윤리

[전문성 유지 및 향상] 비서는 지속적으로 자기계발을 위해 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여함으로써 비서로서의 전문성을 유지 및 향상 시킨다.

[전문직 단체 참여] 비서는 자신의 전문성을 향상시킬 수 있는 전문직 단체에 참여하여 정보교환과 상호교류를 통해 비서직 성장발전과 권익 옹호를 도모한다.

[품위유지] 비서는 직업의 명예와 품위향상을 위하여 노력한다.

[사회봉사] 비서는 지역사회의 발전 및 공공의 이익을 도모할 수 있는 각종 봉사 활동에 적극적으로 참여한다.





다음 상황에서 김 비서가 상사에게 보고할 수 있는 방법으로 가장 적절한 것은?

부천 상사에 근무하는 김 비서는 퇴근 후 오랜만에 삼전 실업의 장 비서와 만나 저녁 식사를 하였다. 대화 도중, 부천 상사의 최근 기밀 프로젝트의 내용 일부가 외부로 유출된 것을 알게 되었다.

- ① 기밀한 사항이라고 판단되므로 구두로 즉시 보고한다.
- ② 사실 확인을 위하여 며칠간 조사를 해야겠다고 생각한다.
- ③ 면대면 보고 방식을 통하는 것이 가장 안전하기 때문에 내일까지 기다린다.
- ④ 체계적으로 상사가 검토할 수 있도록 시간을 두고 문서로 작성하여 보고한다.





다음 상황에서 김 비서가 상사에게 보고할 수 있는 방법으로 가장 적절한 것은? 1

부천 상사에 근무하는 김 비서는 퇴근 후 오랜만에 삼전 실업의 장 비서와 만나 저녁 식사를 하였다. 대화 도중, 부천 상사의 최근 기밀 프로젝트의 내용 일부가 외부로 유출된 것을 알게 되었다.

- ① 기밀한 사항이라고 판단되므로 구두로 즉시 보고한다.
- ② 사실 확인을 위하여 며칠간 조사를 해야겠다고 생각한다.
- ③ 면대면 보고 방식을 통하는 것이 가장 안전하기 때문에 내일까지 기다린다.
- ④ 체계적으로 상사가 검토할 수 있도록 시간을 두고 문서로 작성하여 보고한다.

* 해설 : 기밀 프로젝트 유출 사항은 신속하게 보고하는 것이 가장 중요하다. 즉시 보고!





비서자격시험 기출문제

다음은 한국비서협회의 전문비서 윤리강령의 내용이다. 이 중 설명이 잘못되어 있는 것은?

- ① 보상 : 비서는 최선의 업무결과에 대한 정당한 대우를 받을 권리가 있으며 부당한 목적을 위해 제공되는 보상에 대해서는 비서가 제고한다.
- ② 자원 및 환경 보존 : 비서는 업무 수행 시 경비 절감과 자원절약, 환경보존을 위해 노력한다.
- ③ 전문직 단체 참여 : 비서는 자신의 전문성을 향상시킬 수 있는 전문직 단체에 참여하여 정보 교환과 상호 교류를 통해 비서 성장 발전과 권익 옹호를 도모한다.
- ④ 직무수행 봉사정신 : 비서는 자신의 직무와 관련된 사항에 대해 직무수행효과를 제고한다.





다음은 한국비서협회의 전문비서 윤리강령의 내용이다. 이 중 설명이 잘못되어 있는 것은? 1

- ① 보상 : 비서는 최선의 업무결과에 대한 정당한 대우를 받을 권리가 있으며 부당한 목적을 위해 제공되는 보상에 대해서는 비서가 ~~제고한다~~.
- ② 자원 및 환경 보존 : 비서는 업무 수행 시 경비 절감과 자원절약, 환경보존을 위해 노력한다.
- ③ 전문직 단체 참여 : 비서는 자신의 전문성을 향상시킬 수 있는 전문직 단체에 참여하여 정보 교환과 상호 교류를 통해 비서 성장 발전과 권익 옹호를 도모한다.
- ④ 직무수행 봉사정신 : 비서는 자신의 직무와 관련된 사항에 대해 직무수행효과를 제고한다.

* 해설 : '제고한다'가 아니라 '재고한다'가 적절한 단어이다.





제고

- 제고(提高) - 높이 끌어올림
- 예문) 출산율을 **제고**하기 위해 여러 가지 장려 정책을 시행하였다.

재고

- 재고(再考) - 어떤 일이나 문제 따위에 대하여 다시 생각함
- 예문) 이 문제는 약간 심각한 문제이므로 **재고**해야 합니다.





다음 중 전문비서 윤리강령의 내용과 가장 부합하는 비서의 태도는?

- ① 퇴근 후 비서모임 세미나에서 회사 고객사의 신 사업 내용을 주제로 기획 아이디어 토론을 한다.
- ② 임원 비서로서 모든 업무는 동료들과의 팀워크보다 임원의 업무 만족도 증진을 우선으로 한다.
- ③ 자원 및 환경보존이라는 직무 윤리를 이행하고자 종이컵 사용 절제를 실천하여 경험을 공유해 본다.
- ④ 비서직무수행 효과 제고를 위해 상사에 대한 충성심은 조직 순응보다 우선시 된다.





다음 중 전문비서 윤리강령의 내용과 가장 부합하는 비서의 태도는? 3

- ① 퇴근 후 비서모임 세미나에서 회사 고객사의 신 사업 내용을 주제로 기획 아이디어 토론을 한다.
(해설 : 신 사업 내용은 기밀사항에 해당하므로 세미나 주제로 적절하지 않다.)
- ② 임원 비서로서 모든 업무는 동료들과의 팀워크보다 임원의 업무 만족도 증진을 우선으로 한다.
(해설 : 동료들과의 팀워크와 임원의 업무 만족도 증진은 동일하게 중요하다.
특히 '모든 ' 이라는 단어가 들어가 있는 경우 오답 가능성이 있다.)
- ③ 자원 및 환경 보존이라는 직무 윤리를 이행하고자 종이컵 사용 절제를 실천하여 경험을 공유해 본다.
- ④ 비서직무수행 효과 제고를 위해 상사에 대한 충성심은 조직 순응보다 우선시 된다.
(해설 : 상사에 충성심과 조직 순응은 동일하게 중요하다.)





다음은 비서의 직업윤리와 관련된 업무내용들이다. 바람직한 비서의 업무태도로 짝지어진 것은?

- (가) 비서의 실수로 회사에 불이익이 발생한 경우에는 상사에게 사실대로 보고하고 상사의 지시에 따른다.
- (나) 상사와의 면담을 요청하는 내방객에게 상사가 현재 바쁘다는 것을 이해시키기 위해 상사 일정표를 보여 주며 정중하게 양해를 구했다.
- (다) 상사 출장 중 신문사로부터 상사와 관련된 기사를 작성하는데 필요한 상사의 개인 신상에 관하여 알려달라고 하여 이메일로 신속하게 보내주었다.
- (라) 주주총회에서 사용하고 남은 회사 기념품은 친하게 지내는 동료와 고객들에게 나누어 주었다.

- ① (가), (나), (다), (라) ② (가), (나), (다) ③ (가), (나) ④ (가)





다음은 비서의 직업윤리와 관련된 업무내용들이다. 바람직한 비서의 업무태도로 짝지어진 것은? 4

(가) 비서의 실수로 회사에 불이익이 발생한 경우에는 상사에게 사실대로 보고하고 상사의 지시에 따른다.

(나) 상사와의 면담을 요청하는 내방객에게 상사가 현재 바쁘다는 것을 이해시키기 위해 ~~상사 일정표를 보여 주며~~ 정중하게 양해를 구했다. (해설: 상사 일정표는 보여주면 안된다.)

(다) 상사 출장 중 신문사로부터 상사와 관련된 기사를 작성하는데 필요한 상사의 개인 신상에 관하여 알려달라고 하여 이메일로 ~~신속하게~~ 보내주었다.

(해설: 상사의 개인 신상은 상사에게 허락을 받은 후 보내야 한다.)

(라) 주주총회에서 사용하고 남은 회사 기념품은 ~~친하게 지내는 동료와 고객들에게~~ 나누어 주었다. (해설: 주주총회에서 사용하기 위한 물품을 사적으로 나누어 주는 것을 적절하지 않다.)

① (가), (나), (다), (라) ② (가), (나), (다) ③ (가), (나) ④ (가)





수고하셨습니다.

