

지시와 보고 커뮤니케이션



중간보고의 중요성

- 비서는 상사의 지시에 따라 업무를 수행하는 경우가 많음
- 지시 받을 때 → 상사의 지시 내용을 명확히 파악
- 업무 수행 중 → 중간보고
- 업무 수행 후 → 즉시 보고, 보고 방식(긴급도, 중요도, 공식도 등에 따라 다름)
- 중간보고가 필요한 때
 - 상황이 변경되었을 때
 - 처리 기간이 오래 소요될 때
 - 실수를 범했을 때
 - 상사가 지시한 범위를 벗어날 때
 - 상사가 지시한 방침이나 방법으로는 원활한 수행이 불가능할 때





다음 중 올바른 보고 요령에 해당되지 않는 것은?

- ① 보고는 결론부터 말하고 이유, 경과 등의 순으로 보고한다.
- ② 지시 받은 업무가 끝나는 즉시 보고한다.
- ③ 개인의 주장과 의견을 넣어 설득력 있게 보고한다.
- ④ 지시 받은 일이 길어질 때나 변경해야 할 때는 중간보고를 한다.





다음 중 올바른 보고 요령에 해당되지 않는 것은? 3

- ① 보고는 결론부터 말하고 이유, 경과 등의 순으로 보고한다.
- ② 지시 받은 업무가 끝나는 즉시 보고한다.
- ~~③ 개인의 주장과 의견을 넣어 설득력 있게 보고한다.~~
- ④ 지시 받은 일이 길어질 때나 변경해야 할 때는 중간보고를 한다.

* 해설

보고는 객관적 사실에 근거하여 해야 한다.





효과적인 보고 자세에 대한 설명이다. 가장 부적절한 내용을 고르시오.

- ① 긴급한 상황일 때는 다소 부족하더라도 파악된 내용을 먼저 보고하도록 한다.
- ② 보고는 결론을 먼저 말하고 필요한 경우 이유, 경과 등의 순서로 한다.
- ③ 상사가 판단을 용이하게 하기 위하여 객관적 사실 외에도 분위기, 추측, 감정적인 내용도 함께 전달해야 한다.
- ④ 보고가 끝나면 내용을 정리하여 잘 보관하도록 한다.





효과적인 보고 자세에 대한 설명이다. 가장 부적절한 내용을 고르시오. 3

- ① 긴급한 상황일 때는 다소 부족하더라도 파악된 내용을 먼저 보고하도록 한다.
- ② 보고는 결론을 먼저 말하고 필요한 경우 이유, 경과 등의 순서로 한다.
- ③ 상사가 판단을 용이하게 하기 위하여 객관적 사실 외에도 분위기, ~~추측, 감정적~~
~~완-내용도~~ 함께 전달해야 한다.
- ④ 보고가 끝나면 내용을 정리하여 잘 보관하도록 한다.

* 해설

보고는 객관적 사실에 근거하여 해야 한다.

객관적 사실 외의 내용은 객관적 사실과 구분하여 보고해야 한다.





비서의 보고 요령에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 보고하기 전 육하원칙에 따라 정리하고 미리 자신에게 질문을 해봄으로써 상사의 질문을 예상해본다.
- ② 객관적인 사실에 기반한 보고를 하기 위하여 보고서에 숫자가 포함된 표를 모두 수집하여 나열한다.
- ③ 상사가 결정하는데 도움이 되도록 전문가의 의견도 조사하여 보고한다.
- ④ 상사가 주로 사용하는 용어를 사용하여 보고한다.





비서의 보고 요령에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은? 2

- ① 보고하기 전 육하원칙에 따라 정리하고 미리 자신에게 질문을 해봄으로써 상사의 질문을 예상해본다.
- ② 객관적인 사실에 기반한 보고를 하기 위하여 보고서에 숫자가 포함된 표를 ~~모두~~수집하여 ~~나열~~한다.
- ③ 상사가 결정하는데 도움이 되도록 전문가의 의견도 조사하여 보고한다.
- ④ 상사가 주로 사용하는 용어를 사용하여 보고한다.

* 해설

숫자가 포함된 표를 활용해서 객관적 사실에 기반한 보고를 하는 것은 바람직하다.
그러나 모두 수집하여 나열하는 방식은 적절하지 않다.
수집된 숫자가 포함된 표를 수집한 후, 간단명료하게 정리해서 보고한다.





다음은 보고의 원칙과 방법에 대한 설명이다. 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사가 궁금해 하는 것을 먼저 보고해야 하는데, 이는 상사 입장에서 나에게 질문을 해 봄으로써 파악이 가능하다.
- ② 최대한 많은 내용의 숫자를 포함해서 보고함으로써 상사가 의사결정을 효과적으로 할 수 있도록 보좌한다.
- ③ 보고는 결론부터 말하되 내용이 긴 경우 결론·경과나 이유·소견 등의 순서로 말한다.
- ④ 사실 그대로 보고해야 하며, 개인적인 추측이나 의견, 감정이 아닌 객관적인 사실을 분명하게 보고한다.





다음은 보고의 원칙과 방법에 대한 설명이다. 가장 적절하지 않은 것은? 2

- ① 상사가 궁금해 하는 것을 먼저 보고해야 하는데, 이는 상사 입장에서 나에게 질문을 해 봄으로써 파악이 가능하다.
- ② ~~최대한 많은 내용의~~ 숫자를 포함해서 보고함으로써 상사가 의사결정을 효과적으로 할 수 있도록 보좌한다.
- ③ 보고는 결론부터 말하되 내용이 긴 경우 결론·경과나 이유·소견 등의 순서로 말한다.
- ④ 사실 그대로 보고해야 하며, 개인적인 추측이나 의견, 감정이 아닌 객관적인 사실을 분명하게 보고한다.

* 해설

상사가 의사결정을 효과적으로 하기 위해서는 숫자를 포함하는 것이 적절하다. 그러나 너무 많은 내용의 숫자는 의사결정의 효율성을 낮추므로 바람직하지 않다.





김 비서는 상사에게 보여드릴 보고서를 작성 중이다. 보고서 작성 시 유의 사항으로 적절한 것은?

- ① 결론은 뒤에 쓰고 경위나 설명을 앞에 쓴다.
- ② 사실과 의견, 추측과 인용을 구분 없이 사용한다.
- ③ 문서에 소제목을 붙여 이해하기 쉽고 읽기 쉽게 작성한다.
- ④ 도표나, 그래프 등은 시각적으로 혼란을 줄 수 있으므로 생략한다.



김 비서는 상사에게 보여드릴 보고서를 작성 중이다. 보고서 작성 시 유의 사항으로 적절한 것은? 3

- ① 결론은 뒤에 쓰고 경위나 설명을 앞에 쓴다. (해설: 결론은 맨 앞에 쓴다.)
- ② 사실과 의견, 추측과 인용을 구분 없이 사용한다. (해설: 객관적 보고를 하기 위해서는 사실과 의견, 추측과 인용을 구분하여 사용해야 한다.)
- ③ 문서에 소제목을 붙여 이해하기 쉽고 읽기 쉽게 작성한다.
- ④ 도표나, 그래프 등은 시각적으로 혼란을 줄 수 있으므로 생략한다.
(해설: 도표나 그래프 등을 적절히 사용하여 보고하도록 한다.)





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

○○기업에 근무하는 김 비서는 퇴근 후 오랜만에 △△실업의 장 비서와 만나 저녁식사를 하였다. 대화 도중, ○○기업의 최근 기밀 프로젝트의 내용 일부가 외부로 유출되었다는 사실을 알게 되었다.

- ① 기밀 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

○○기업에 근무하는 김 비서는 퇴근 후 오랜만에 △△실업의 장 비서와 만나 저녁식사를 하였다. 대화 도중, ○○기업의 최근 기밀 프로젝트의 내용 일부가 외부로 유출되었다는 사실을 알게 되었다.

- ① 기밀 사항이라고 판단되므로 구두로 즉시 보고한다.
- ② 사실 확인을 위하여 ~~며칠간 조사~~를 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

위의 상황은 중요한 기밀사항에 대한 내용이므로 '즉시 보고' 하는 것이 핵심이다. 정확하게 확인되지 않은 사항은 문서로 보고하는 것은 적절하지 않다.





보고 자세에 대한 설명으로 부적절한 것은?

- ① 보고 내용이 많아 시간이 많이 걸릴 것으로 예상될 경우 미리 양해를 구한 후 보고한다.
- ② 보고할 때 객관적인 내용과 자신의 의견은 구분하여 보고한다.
- ③ 본인이 판단하고 결정하기 어려운 문제일지라도 최선을 다해 업무 처리를 한 후 상사에게 결과를 보고하도록 한다.
- ④ 다른 상급자로부터 업무 지시를 받은 경우 본인의 직속 상급자에게도 보고한다.





보고 자세에 대한 설명으로 부적절한 것은? 3

- ① 보고 내용이 많아 시간이 많이 걸릴 것으로 예상될 경우 미리 양해를 구한 후 보고한다.
- ② 보고할 때 객관적인 내용과 자신의 의견은 구분하여 보고한다.
- ③ 본인이 판단하고 결정하기 어려운 문제일지라도 ~~최선을 다해 업무 처리를 한 후~~ 상사에게 결과를 보고하도록 한다.
- ④ 다른 상급자로부터 업무 지시를 받은 경우 본인의 직속 상급자에게도 보고한다.

* 해설

본인이 판단하고 결정하기 어려운 문제는 상사에게 **즉시 중간 보고**를 하여 상사의 지시를 다시 받은 후 업무를 처리한다.





보고 방법에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 먼저 보고해야 할 것과 추후에 보고해도 될 것을 구분한다.
- ② 객관적인 사실과 자신의 의견을 통합해서 보고한다.
- ③ 상사와 면대면 보고가 어려운 상황일 경우는 문자나 메모 등을 활용해 보고한다.
- ④ 시일이 걸리는 일은 중간보고를 통해 진행 상황을 상사가 알 수 있도록 한다.





보고 방법에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은? 2

- ① 먼저 보고해야 할 것과 추후에 보고해도 될 것을 구분한다.
- ② 객관적인 사실과 자신의 의견을 ~~통합해서~~ 보고한다.
- ③ 상사와 면대면 보고가 어려운 상황일 경우는 문자나 메모 등을 활용해 보고한다.
- ④ 시일이 걸리는 일은 중간보고를 통해 진행 상황을 상사가 알 수 있도록 한다.

* 해설

객관적인 사실에 기반하여 보고한다.

자신의 의견을 포함해서 보고할 때는 객관적 사실과 자기 의견을 구분하여 보고한다.





다음 중 비서의 보고 방법 중 가장 적절한 것은?

- ① 보고 시에는 결론을 먼저 말하기 전 배경 상황을 충분히 설명하여 상사의 이해를 돕는다.
- ② 전화로 보고할 경우 미리 내용을 요약해서 간단명료하게 보고하되 중요한 부분은 반복한다.
- ③ 문서 보고 시에는 이해가 잘 되도록 가능한 자세하고 논리정연하게 문장을 기술한다.
- ④ 보고의 기본은 구두 보고이므로 항상 구두보고를 먼저 한 후 불충분할 경우 문서 보고를 한다.





다음 중 비서의 보고 방법 중 가장 적절한 것은? 2

- ① 보고 시에는 결론을 먼저 ~~말하기 전 배경 상황을 충분히 설명하여~~ 상사의 이해를 돕는다. (해설: 보고는 결론을 먼저 말한다.)
- ② 전화로 보고할 경우 미리 내용을 요약해서 간단명료하게 보고하되 중요한 부분은 반복한다.
- ③ 문서 보고 시에는 이해가 잘 되도록 ~~가능한 자세하고 논리~~ 정연하게 문장을 기술한다. (해설: 문서 보고는 간단명료하게 한다.)
- ④ 보고의 기본은 구두 보고이므로 ~~항상~~ 구두보고를 먼저 한 후 불충분할 경우 문서 보고를 한다. (해설: 보고에 있어서 상황에 따라 구두 보고와 문서 보고 중에 적절한 것을 선택해서 한다. 정확한 보고를 위해서는 구두 보고와 문서 보고를 모두 한다.)





다음 중 지시 업무 보고에 대한 가장 올바른 태도는?

- ① 지시한 사람이 직속 상사가 아닌 경우, 상사에게 꼭 보고할 필요는 없으나 지시한 상사에게는 반드시 보고해야 한다.
- ② 상사에게 구두 보고 시 상사에게 명확하게 전달되었는지 파악하기 위해 중간에 내용 확인을 한다.
- ③ 상사의 지시를 받고 나오면 지시 내용의 중요도와 시간적 긴급 여부를 비서가 스스로 판단하여 업무 시작 여부를 결정한다.
- ④ 상사에게 지시 받은 업무가 끝나면 보고 기한이 남았다 하더라도 바로 보고한다.





다음 중 지시 업무 보고에 대한 가장 올바른 태도는? 4

- ① 지시한 사람이 직속 상사가 아닌 경우, ~~상사에게 꼭 보고할 필요는 없으나~~ 지시한 상사에게는 반드시 보고해야 한다. (해설: 직속 상사에게도 보고해야 한다.)
- ② 상사에게 구두 보고 시 상사에게 명확하게 전달되었는지 파악하기 위해 ~~증간에 내용 확인~~을 한다. (해설: 구두 보고 시 상사에게 명확히 전달하기 위해서는 메모 등 문서 보고를 병행하는 방법이 있다.)
- ③ 상사의 지시를 받고 나오면 지시 내용의 중요도와 시간적 긴급 여부를 ~~비서가 스스로 판단하여~~ 업무 시작 여부를 결정한다. (해설: 상사의 지시 사항에 대한 중요도와 긴급성은 상사의 판단 기준에 따라 결정한다.)
- ④ 상사에게 지시 받은 업무가 끝나면 보고 기한이 남았다 하더라도 바로 보고한다.





다음 중 비서가 상사의 지시를 받는 태도로 가장 적절한 것은?

- ① 업무 지시를 하는 상사의 말을 집중하여 잘 듣고 나와 바로 메모해 둔다.
- ② 지시를 받는 도중 잘 이해가 안 가면 복창을 하면서 재확인 한다.
- ③ 지시를 받는 도중 상사의 지시 내용을 상세하게 메모한다.
- ④ 지시를 받으면 바로 일을 시작한다.





다음 중 비서가 상사의 지시를 받는 태도로 가장 적절한 것은? 4

- ① 업무 지시를 하는 상사의 말을 집중하여 잘 ~~듣고 나와~~ 바로 메모해 둔다.
(해설: 메모는 나와서 하는 것이 아니라, 상사의 지시를 받으면서 한다.)
- ② 지시를 ~~받는 도중~~ 잘 이해가 안 가면 복창을 하면서 재확인 한다.
(해설: 지시를 받는 도중 이해가 안 가는 부분은 지시가 끝난 후에 한다.)
- ③ 지시를 받는 도중 상사의 지시 내용을 ~~상세하게 메모한다~~.
(해설: 지시를 받는 도중 메모는 상세하게 할 수 있는 상황이 아니므로, 핵심 위주로 간결하게 메모한다.)
- ④ 지시를 받으면 바로 일을 시작한다.





상사가 타 부서에서 자료를 받아 내일 9시 회의에 사용할 수 있도록 정리하라고 지시하였다. 타 부서에서 자료를 늦게 받아 최종본이 밤늦게 완성되었다. 김 비서는 내일 9시에 사내 교육에 참석하여야 한다. 다음 중 김 비서의 업무 수행 자세로 가장 적절 한 것은?

- ① 늦었더라도 지시 사항이므로 완성되었다고 상사에게 전화로 보고한다.
- ② 완성된 자료를 회의장에 미리 갖다 두어 출근하는 즉시 볼 수 있도록 한다.
- ③ 예약 문자 기능을 활용하여 내일 아침 일찍 상사가 업무 진행 내용을 확인할 수 있도록 한다.
- ④ 옆자리의 직원에게 보고 사항을 부탁한다.





상사가 타 부서에서 자료를 받아 내일 9시 회의에 사용할 수 있도록 정리하라고 지시하였다. 타 부서에서 자료를 늦게 받아 최종본이 밤늦게 완성되었다. 김 비서는 내일 9시에 사내 교육에 참석하여야 한다. 다음 중 김 비서의 업무 수행 자세로 가장 적절한 것은? 3

- ① 늦었더라도 지시 사항이므로 완성되었다고 상사에게 ~~전화로~~ 보고한다. (해설: 상사가 늦어도 전화해 달라고 하신 상황이 아니면 늦은 시간에 전화하는 것은 적절하지 않다.)
- ② 완성된 자료를 회의장에 ~~미리 갖다 두어~~ 출근하는 즉시 볼 수 있도록 한다.
(해설: 회의 자료는 다른 사람이 볼 수 있는 회의장에 미리 갖다 두는 것은 적절하지 않다.
내일 출근 후 검토하실 수 있도록 상사 책상 위에 두는 것이 적절하다.)
- ③ 예약 문자 기능을 활용하여 내일 아침 일찍 상사가 업무 진행 내용을 확인할 수 있도록 한다.
- ④ ~~옆자리의 직원에게~~ 보고 사항을 부탁한다. (해설: 상사에게 지시 받은 내용은 본인이 직접 보고한다.)





비서의 보고 자세 중 가장 부적절한 것은?

- ① 육하원칙에 의거하여 간결하고 명료하게 보고하였다.
- ② 보고서 작성 시에는 내용을 효과적으로 전달할 수 있도록 사진, 그래프, 통계 자료 등을 적절히 사용하였다.
- ③ 의견을 제시할 때는 자신의 견해임을 밝히고 객관적인 사실과 구분하여 보고하였다.
- ④ 상사의 지시사항을 완료한 후에 상사가 진행 결과를 물을 때까지 기다렸다가 상세히 보고하였다.



비서의 보고 자세 중 가장 부적절한 것은? 4

- ① 육하원칙에 의거하여 간결하고 명료하게 보고하였다.
- ② 보고서 작성 시에는 내용을 효과적으로 전달할 수 있도록 사진, 그래프, 통계 자료 등을 적절히 사용하였다.
- ③ 의견을 제시할 때는 자신의 견해임을 밝히고 객관적 사실과 구분하여 보고하였다.
- ④ 상사의 지시사항을 완료한 후에 상사가 진행 결과를 물을 때까지 기다렸다가 상세히 보고하였다.

* 해설

지시사항을 완료한 후에는 상사가 결과를 물을 때 까지 기다리지 말고, **즉시 보고한다**.
보고는 결론을 먼저 간단명료하게 한다.



수고하셨습니다