

3주차

현대사회와 전문 비서

1. 변화하는 비즈니스 환경
2. 비서의 전문화
3. 비서의 역할과 역량



학습 목표

- 사회 환경의 변화에 대해 말할 수 있다.
- 사회환경 변화에 따른 비서 역할 변화를 설명할 수 있다.
- 4차 산업혁명시대에 필요한 비서 역량을 말할 수 있다.



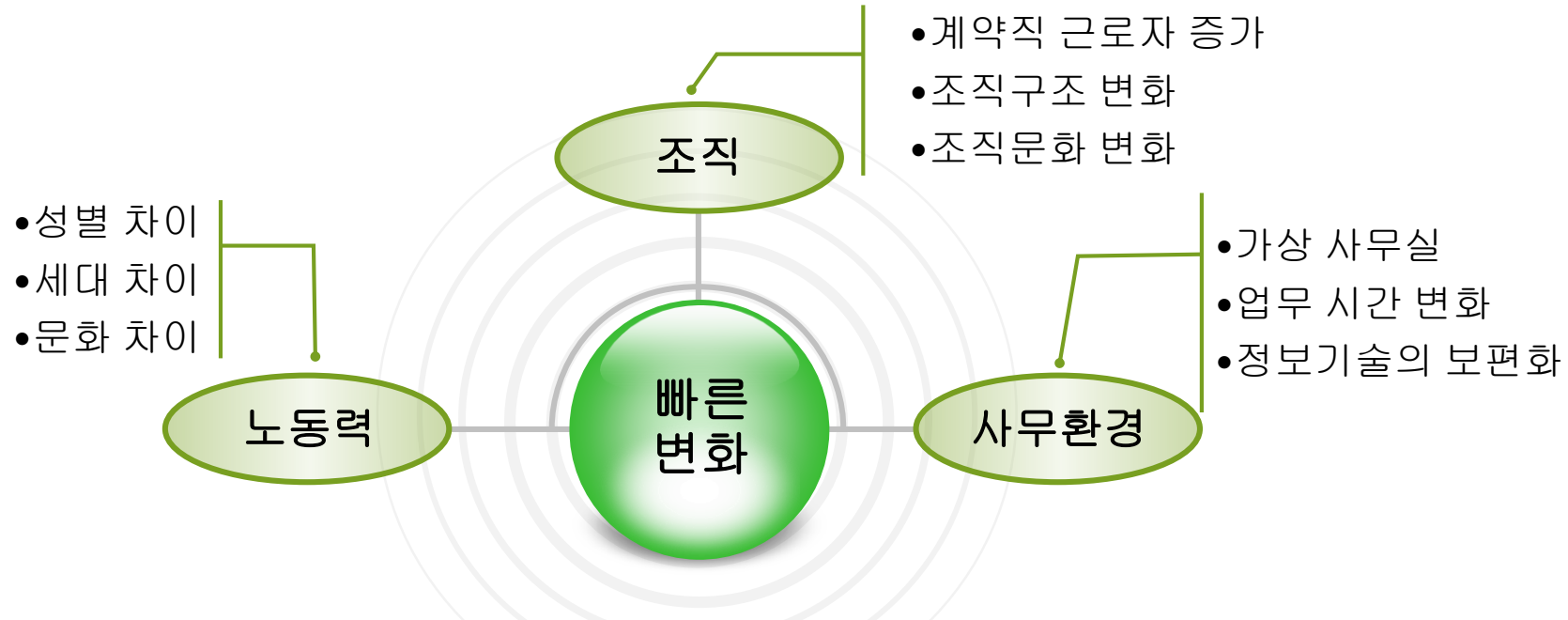


변화하는 비즈니스 환경

노동력의 변화
조직에서의 변화
사무 환경의 변화



변화하는 비즈니스 환경



비즈니스 환경변화에 대한 대응

노동력 변화

- 여성, 고령자, 외국인 증가
- 타 문화에 대한 이해

조직 변화

- 다운사이징, 조직수평화
- 건강한 조직문화 구축

사무환경 변화

- 원격 근무, 유연 근무
- 빅데이터, 인공지능기술





노동력의 변화

(1) 성별 차이

- 여성의 역할과 책임의 영역이 넓어지고 있음
- 남성과 여성 각자의 장점을 이해하고 받아들이려는 노력이 필요함

(2) 세대 차이

- 고령화로 18세부터 60세 이상의 근로자까지 여러 세대의 근로자가 공존함
- 세대 차와 직업관 차이를 인정하고, 각자를 이해하고 받아들이는 노력이 필요함

(3) 문화 차이

- 국내에 외국인 인력이 증가하고 있음
- 다국적·다문화의 다양성을 인정하려는 노력이 필요함





조직에서의 변화

(1) 계약직 근로자의 증가

- 탄력적 조직 운영을 위해 사무직에서도 계약직 근로자가 증가함
- 경험이 풍부한 정규직 비서에 대한 수요 또한 높아져 가는 양분화 현상 심화됨

(2) 조직 구조의 변화

- 조직 축소에 따른 인력 감축과 팀 조직으로 운영됨
- 자율성과 창의성을 존중하여 팀을 이루면서 업무를 수행하는 경향이 있음

(3) 조직문화의 변화

- 구성원의 자율적 의사결정을 중요시하는 조직문화로 변화됨
- 능동적이고 능력 있는 비서를 적극적으로 활용하려는 경향이 있음





사무 환경의 변화

(1) 가상 사무실

- 과학 기술을 이용하여 언제, 어디서든 업무를 수행할 수 있는 환경
- 재택 근무와 원격 근무 확대

(2) 업무 시간의 변화

- 근무시간을 자율적으로 조절하여 원하는 시간에 일할 수 있는 유연근무제
- 두 사람이 한 사람의 일을 하고 급여를 나누는 직무 분담(job sharing)

(3) 정보기술의 보편화

- 빅데이터와 인공지능 기술의 발달로 정보가 자동으로 축적되고 활용됨
- 다양한 정보기술을 활용할 수 있는 역량이 요구됨





문제풀이 활동

비서에 영향을 미친 사회 환경의 변화에 대한 맞는 설명으로 부적절한 것은?

- ① 노동력의 구성이 고령 근로자가 늘어날 것으로 예상되며, 이에 대한 대비가 필요하다.
- ② 조직의 효율성과 유연성을 위해 다운사이징을 통한 조직 규모 축소와 수직화 작업이 이루어지고 있다.
- ③ 과학기술의 발전은 재택근무 활성화를 가능하게 하고 있다.
- ④ 라이프 스타일의 다양화에 따라 가변 근무제(flextime program)를 실시하는 기업이 늘고 있다.





문제풀이 활동

비서에 영향을 미친 사회 환경의 변화에 대한 맞는 설명으로 부적절한 것은? 2

- ① 노동력의 구성이 고령 근로자가 늘어날 것으로 예상되며, 이에 대한 대비가 필요하다.
- ② 조직의 효율성과 유연성을 위해 다운사이징을 통한 조직 규모 축소와 ~~수직화~~ ~~작업~~이 이루어지고 있다.
- ③ 과학기술의 발전은 재택근무 활성화를 가능하게 하고 있다.
- ④ 라이프 스타일의 다양화에 따라 가변 근무제(flextime program)를 실시하는 기업이 늘고 있다.

- 해설 : 다운사이징을 통한 조직 규모의 축소와 수평화 작업이 이루어지고 있다.





다운사이징

조직규모 축소



감량 경영



감량 경영



조직 재구조화



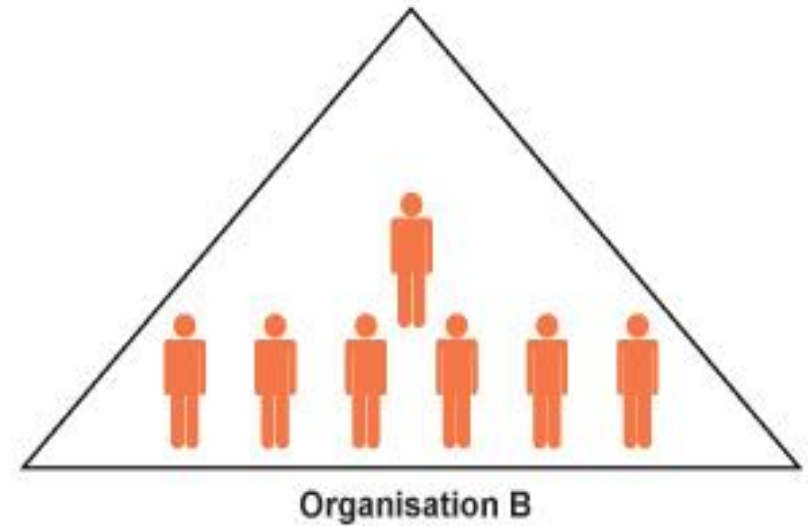
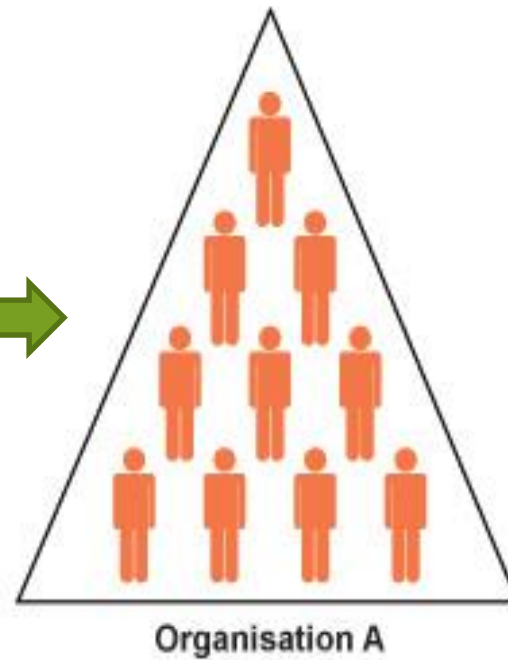
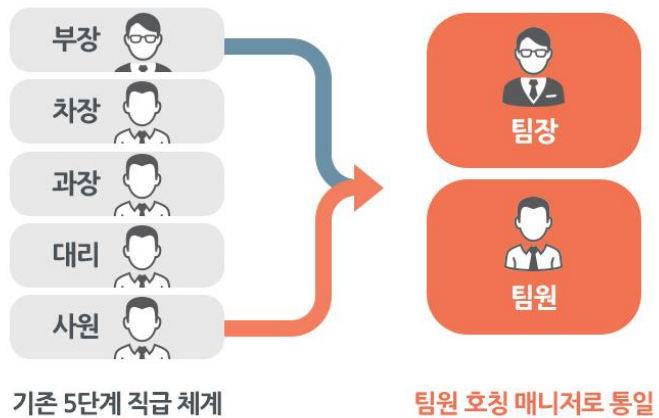
다운사이징
(downsizing)은
조직 규모 축소를
통한 감량경영을
의미함





조직수평화

- 조직수평화를 통해 조직을 [팀원-팀장]으로 재설계하여
조직 내의 서열과 위계를 파괴하고 능력에 따라 조직을 운영함





수업 정리

- 노동력의 변화
- 조직의 변화
- 사무 환경의 변화





비서의 전문화

비서의 전문화
전문 비서의 자세



학습 목표

- 비서의 전문화에 대해 말할 수 있다.
- 전문 비서의 자세를 설명할 수 있다.

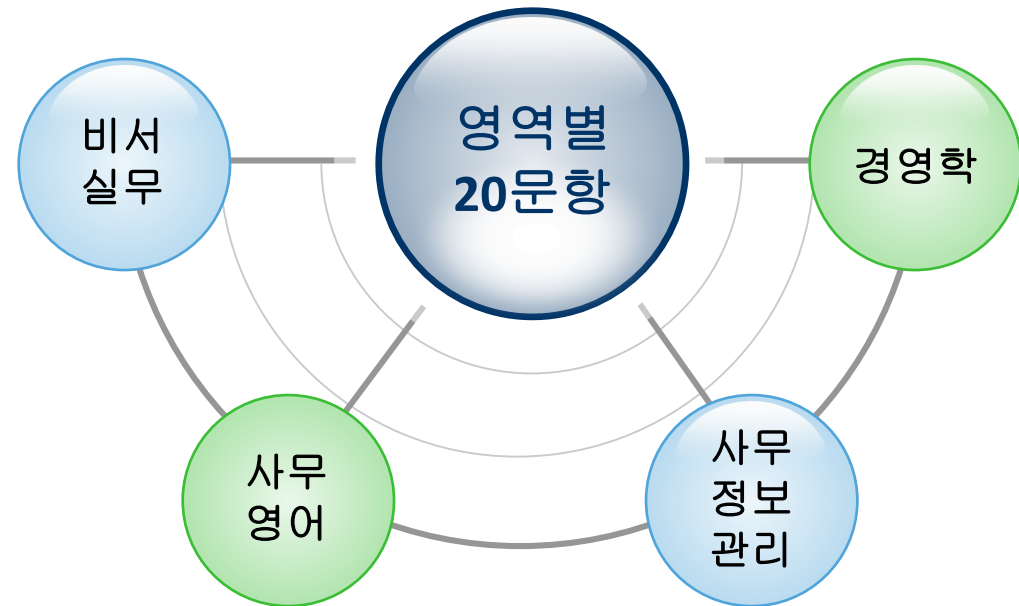




비서의 전문화 - 자격시험

- 전문직의 특징 중 하나는 전문직 구성원들의 자질을 높이기 위하여 자격 시험이 있다는 것
- 1992년부터 비서 국가자격시험이 대한상공회의소 주관으로 실시됨

단계별 1급, 2급, 3급





전문 비서의 자세

- 직업의식과 윤리의식 갖추고
- 적극적이고 긍정적인 사고로
- 타인 중심적, 조직 중심적인 행동으로 조직에 기여

참모

의사결정을 보좌하는 참모

프로젝트관리

상사 프로젝트 지원하는
프로젝트 관리업무 수행

비정형 업무

부재중의 업무처리

직업 의식	경영자 의식	팀워크	글로벌 감각
진취 발전	상사 기대 인지	우선 순위	자기 계발
신뢰	효율 효과	호감	정보 관리





(1) 직업 의식

- 주어진 일 뿐만 아니라,
일을 찾아서 하는 직업의식

(2) 경영자 의식

- 회사의 목표, 비전, 업무에
대한 이해를 바탕으로 주인
의식 갖고 업무 수행
- 경영자적 의식과 사고를 할
필요가 있는데, 이를 위해
회사에 대한 지식 필요

(3) 팀워크

- 신입사원 채용 시 팀워크
역량이 중요
- 팀 비서는 원활한 팀워크를
통하여 팀의 목표를 달성할
수 있도록 기여





(4) 글로벌 감각

- 국제적 감각을 길러 정책 결정 과정에 도움이 되도록 함
- 넓은 시야를 갖고 의사결정을 할 수 있도록 세계 뉴스 및 경제동향 파악

(5) 진취적, 발전적 자세

- 경험이 쌓여갈수록 타성에 따라 업무를 수행하지 않도록 유의
- 진취적 사고를 갖고 역량 향상을 위해 노력

(6) 상사의 기대를 인지

- 상사의 지시가 없어도 상사가 업무를 어떻게 처리하기를 원하는지 파악하여 상사의 의도에 맞게 처리





(7) 우선순위 파악

- 해야 할 일을 효과적으로 하는 비서
- 필요 없는 업무 수행에 시간 낭비하지 않으며, 주어진 시간을 효율적으로 사용
- 일이 한꺼번에 집중되어도 우선순위에 따라 대처

(8) 자기계발

- 회사 교육프로그램이나 출퇴근 전후 시간에 업무 관련 지식을 쌓아서 전문성을 높임
- 교육에 투자하여 필요할 때 어떤 업무라도 수행할 수 있도록 자기계발을 함

(9) 신뢰받는 업무수행

- 상사가 안심하고 업무를 맡길 수 있는 비서
- 회사와 상사를 위하여 최선을 다하는 성실성과 책임감
- 기밀을 누설하지 않음





(10) 효율성과 효과 달성

- 적은 비용/시간/인력으로 일을 해 내는 효율성
- 적절한 방법을 사용하여 목표로 한 좋은 결과를 내는 효과
- 효율성 뿐만 아니라 효과를 낼 수 있도록 일을 계획하고 집행

(11) 호감 형성

- 업무처리 태도, 행동, 대인 관계에서 호감 형성
- AI 시대에 공감이 중요한 역량이므로 상대방에게 적극적 공감을 통해 호감 형성 가능

(12) 정보 관리 능력

- 필요한 정보의 수집, 정리, 가공, 축적을 통해 상사를 적극적으로 보좌
- 빅데이터, 인공지능(AI) 활용능력 필요





활동

비서에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 사무기술을 보유하고 직접적인 감독 하에 책임을 맡는 능력을 발휘하며, 창의력과 판단력으로 조직의 의사결정을 내리는 보좌인이다.
- ② 비서는 정치, 종교, 기업, 금융, 법률, 의료, 교육 등 다양한 사업 조직으로의 취업이 가능하다는 장점이 있다.
- ③ 비서는 긍정적 사고를 하며 조직 중심적 행동으로 조직에 기여할 수 있어야 한다.
- ④ 비서는 회사에 대한 지식을 넓히며 회사 내 많은 부서 사람들과 원만한 업무관계를 유지하며 경영자적 의식과 사고를 지녀야 한다.





활동

비서에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은? 1

- ① 비서는 사무기술을 보유하고 직접적인 감독 ~~하에~~ 책임을 맡는 능력을 발휘하며, 창의력과 판단력으로 ~~조직의 의사결정을 내리는~~ 보좌인이다.
- ② 비서는 정치, 종교, 기업, 금융, 법률, 의료, 교육 등 다양한 사업 조직으로의 취업이 가능하다는 장점이 있다.
- ③ 비서는 긍정적 사고를 하며 조직 중심적 행동으로 조직에 기여할 수 있어야 한다.
- ④ 비서는 회사에 대한 지식을 넓히며 회사 내 많은 부서 사람들과 원만한 업무관계를 유지하며 경영자적 의식과 사고를 지녀야 한다.

*** 해설**

- 비서는 직접적인 감독 없이도 책임을 맡는 능력을 발휘하는 보좌인이다.
- 비서는 상사로부터 주어진 권한 내에서 의사결정을 내리는 보좌인이다. 조직의 의사결정은 조직의 최고경영자가 내린다.





수업 정리

- 비서의 전문화
- 전문 비서의 자세





3. 비서의 역할과 역량

비서의 역할

전문 비서에게 요구되는 역량

4차 산업혁명시대의 핵심 역량



학습 목표

- 비서의 역할에 대해 말할 수 있다.
- 전문 비서에게 요구되는 역량에 대해 설명할 수 있다.





비서의 역할

깊이 있는 지식과 실제 관리 능력이 필요하며, 목표 지향적 관리자(goal-oriented manager)

전문비서의 관리 역할	설명
정보관리자	정보와 자료 관리, 전자 미디어를 활용하여 정보 조직화 및 추출
커뮤니케이션 관리자	문서기안 작성 편집, 이 메일, 전략적 의사소통, 국제 교류
재고 관리자	물품주문, 공급명세서 작성, 구매의사결정에 참여, 가격비교
계획 관리자	업무 마스터플랜, 스케줄관리, 회의일정관리, 출장관리
정책 관리자	업무절차 매뉴얼 작성, 유지, 보완, 개정 제안
인사 관리자	신입사원채용, 근무일정 및 복지제도에 대한 답변
재무 관리자	영수증 관리, 비용관련서류 작성, 재정정보 관리, 재무제표
홍보 관리자	방문자, 판매사원, 고객, 지역사회 관계자 요구 수용 및 문제해결
교육훈련관리자	업무절차 기술에 관한 문의 해결, 신입직원 교육훈련
위기 관리자	상사 부재 시 긴급사항 대처
고객관리자	고객 불만 및 불편사항 처리, 기업 이미지 제고





전문 비서의 관리적 역할에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① **정보 관리자** : 전자파일, 데이터베이스 관리 등 정보 및 자료를 관리하며, 정보를 조직화하고 추출하는 방법을 개발한다.
- ② **커뮤니케이션 관리자** : 문서를 기안·작성·편집하고, 이를 통신하는 것에 국한되며 전략적 의사소통에는 관여하지 않는다.
- ③ **재고 관리자** : 조직의 규정과 업무 절차에 관한 매뉴얼을 작성하고, 이를 유지하기 위하여 필요에 따라 갱신하고 보완한다.
- ④ **고객 관리자** : 업무의 마스터플랜을 관할하고, 상사의 스케줄을 계획하고 관리한다.





전문 비서의 관리적 역할에 대한 설명으로 가장 적절한 것은? 1

- ① 정보 관리자 : 전자파일, 데이터베이스 관리 등 정보 및 자료를 관리하며, 정보를 조직화하고 추출하는 방법을 개발한다.
- ② 커뮤니케이션관리자 : 문서를 기안·작성·편집하고, 이를 통신하는 것에 국한되며 ~~전략적 의사소통에는 관여하지 않는다.~~
(* 해설 : 필요에 따라 전략적 의사소통에 관여한다.)
- ③ 재고 관리자 : 조직의 규정과 업무 절차에 관한 매뉴얼을 작성하고, 이를 유지하기 위하여 필요에 따라 갱신하고 보완한다.
(* 해설 : '정책 관리자'에 대한 설명이다.)
- ④ 고객 관리자 : 업무의 마스터플랜을 관할하고, 상사의 스케줄을 계획하고 관리한다. (* 해설 : '계획 관리자'에 대한 설명이다.)





사장 비서 이가현 씨는 언론사에 노출되는 자사 관련 자료 수집 및 관리를 담당하고 있다.
자사 관련 기사를 점검할 때 비서로서 갖추어야 할 태도 중 가장 부적절한 것은?

- ① 회사 관련 기사를 읽을 때 자사 관련 상품 이름 또는 그 가격이 정확한지 확인한다.
- ② 우리 회사와 관련하여 기사화된 내용을 신속히 검색하여 관련부서에 보고한다.
- ③ 언론에서 사용된 대표자의 사진이 잘 나왔는지 확인한다.
- ④ 언론에서 보도된 기사의 전체 흐름이 자사의 이미지에 잘 어울리지 않을 경우 즉시 정정 보도를 요청한다





사장 비서 이가현 씨는 언론사에 노출되는 자사 관련 자료 수집 및 관리를 담당하고 있다.
자사 관련 기사를 점검할 때 비서로서 갖추어야 할 태도 중 가장 부적절한 것은?

- ① 회사 관련 기사를 읽을 때 자사 관련 상품 이름 또는 그 가격이 정확한지 확인한다.
- ② 우리 회사와 관련하여 기사화된 내용을 신속히 검색하여 관련부서에 보고한다.
- ③ 언론에서 사용된 대표자의 사진이 잘 나왔는지 확인한다.
- ④ 언론에서 보도된 기사의 전체 흐름이 자사의 이미지에 잘 어울리지 않을 경우 ~~즉시
정정 보도를 요청한다~~

* 해설

언론 보도 기사가 자사의 이미지에 어울리지 않을 경우, 상사에게 보고한 후
상사의 지시에 따라 업무를 처리한다.





최고경영자의 이미지 제고와 **홍보 관리자**로서의 비서의 업무수행 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 최고경영자의 대외 스피치 자료와 기고문 등을 저장, 관리하여 사내의 온라인 게시판에 업로드한다.
- ② 최고경영자의 사회 참여 활동과 봉사활동 등을 보좌하고 관련 정보를 수집하여, 사내 홍보담당자와 공유한다.
- ③ 최고경영자와 관련된 보도 자료에 세심한 관리 뿐 아니라, 업무상 관련 기자들의 정보를 리스트 업 하고 수시로 업데이트한다.
- ④ 최고경영자의 이미지가 중요하므로 회사의 홍보용 팜플렛 등을 접견실에 두지 않고 상사 관련 보도자료를 비치하여 손님 응대에 활용한다.





최고경영자의 이미지 제고와 **홍보 관리자**로서의 비서의 업무수행 내용으로 가장 적절하지 않은 것은? 4

- ① 최고경영자의 대외 스피치 자료와 기고문 등을 저장, 관리하여 사내의 온라인 게시판에 업로드한다.
- ② 최고경영자의 사회 참여 활동과 봉사활동 등을 보좌하고 관련 정보를 수집하여, 사내 홍보담당자와 공유한다.
- ③ 최고경영자와 관련된 보도 자료에 세심한 관리 뿐 아니라, 업무상 관련 기자들의 정보를 리스트 업 하고 수시로 업데이트한다.
- ④ 최고경영자의 이미지가 중요하므로 ~~회사의 홍보용 팜플렛 등을 접견실에 두지 않고~~ 상사 관련 보도자료를 비치하여 손님 응대에 활용한다.

* 해설

접견실에는 회사의 홍보용 팜플렛을 비치하여 회사 홍보를 할 수 있도록 한다.





김영숙 비서는 상사의 정보관리자로서 상사에게 필요한 정보를 확인하여 보고하고 있다.
다음 중 정보관리자로서 비서의 업무로 보기 어려운 것은 무엇인가?

- ① 언론사 중 공신력 있는 사이트를 선정하여 인사, 부음, 동정 및 인물정보를 검색할 수 있는 사이트를 확인한 후 즐겨 찾기에 등록하고 매일 확인한다.
- ② 매일 아침 상사와 관련된 신문 기사를 검색하여 관련 기사를 상사에게 보고한다.
- ③ 인터넷 사이트에 올라와 있는 상사의 인물정보 및 프로필 등에 잘못된 부분이나 수정할 부분이 있을 경우 상사에게 보고하고 해당 사이트에 요청한다.
- ④ 상사의 개인적인 대외활동 내용이나 사진을 회사 블로그에 탑재함으로써 상사의 대외활동을 홍보한다.





김영숙 비서는 상사의 **정보관리자**로서 상사에게 필요한 정보를 확인하여 보고하고 있다.

다음 중 정보관리자로서 비서의 업무로 보기 어려운 것은 무엇인가? 4

- ① 언론사 중 공신력 있는 사이트를 선정하여 인사, 부음, 동정 및 인물정보를 검색할 수 있는 사이트를 확인한 후 즐겨 찾기에 등록하고 매일 확인한다.
- ② 매일 아침 상사와 관련된 신문 기사를 검색하여 관련 기사를 상사에게 보고한다.
- ③ 인터넷 사이트에 올라와 있는 상사의 인물정보 및 프로필 등에 잘못된 부분이나 수정할 부분이 있을 경우 상사에게 보고하고 해당 사이트에 요청한다.
- ④ 상사의 ~~개인적인~~ 대외활동 내용이나 사진을 회사 블로그에 탑재함으로써 상사의 대외활동을 홍보한다.

*** 해설**

상사의 특별할 지시가 있지 않은 상황인 경우, 상사 개인적인 활동 내용을 회사 블로그에 탑재하는 것은 적절하지 않다. (공적인 영역과 사적인 영역 구분)
회사 블로그에는 공식적인 대외활동 내용이나 사진을 올리도록 한다.





다음 중 상사 관련 정보 관리방법으로 가장 적절한 것은?

- ① 상사 신상 정보는 수시로 업데이트 하여 원본을 만들어 두고 필요에 따라 항목을 압축하여 사용한다.
- ② 상사 신상 정보는 필요할 때마다 손쉽게 활용할 수 있도록 공유 자료실에 올려 둔다.
- ③ 사내 구성원들의 생일이나 기념일 등도 정리해 두었다가 상사가 참고할 수 있도록 매년 초에 상사에게 이메일로 전송한다.
- ④ 상사에게 중요한 인물에 대해서 수집한 모든 정보는 휴대 전화로 전송하여 실시간으로 확인할 수 있게 한다.





다음 중 상사 관련 정보 관리방법으로 가장 적절한 것은? 1

- ① 상사 신상 정보는 수시로 업데이트 하여 원본을 만들어 두고 필요에 따라 항목을 압축하여 사용한다.
- ② 상사 신상정보는 필요할 때마다 손쉽게 활용할 수 있도록 ~~공유 자료실~~에 올려 둔다.
(* 해설 : 신상정보는 개인정보이므로 공유자료실에 올리지 않는다.)
- ③ 사내 구성원들의 생일이나 기념일 등도 정리해 두었다가 상사가 참고할 수 있도록 ~~매년 초에 상사에게 이메일로 전송한다.~~
(* 해설 : 기념일 정보는 비서가 관리하면서, 상사를 보좌하도록 한다.)
- ④ 상사에게 중요한 인물에 대해서 수집한 ~~모든~~ 정보는 ~~휴대 전화로~~ 전송하여 실시간으로 확인할 수 있게 한다.
(* 해설 : 수집한 인물 정보 중에 개인정보는 수집, 전송할 때 주의해야 한다.)





전문 비서에게 요구되는 역량

기술

과업수행 용이

- 정보처리능력
- OA 기기활용 능력
- 관련 자격증 취득

지식

주도적 업무수행

- 경제/경영/회계
- 법학/사무관리
- 커뮤니케이션

태도

긍정적 사고

- 인간관계 원활
- 의사소통 통로
- 멀티태스킹





전문 비서의 자질

- 선천적 성격, 후천적 경험, 교육, 환경에 영향을 받아 자질 형성





비서의 자질에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 신뢰성 : 상사가 비서를 믿고 일을 맡기기 위해서는 신뢰관계가 먼저 형성되어야 한다.
- ② 친절함 : 비서는 사람을 대하는 일이 많기 때문에 상사 업무에 중요하신 분을 위주로 친절하게 응대해서 회사나 상사에 대하여 호의적인 감정을 가질 수 있도록 한다.
- ③ 판단력 : 상황과 정보를 신속하게 분석한 후 정확한 판단을 내릴 수 있어야 한다.
- ④ 충성심 : 상사에게 무조건 복종하라는 것이라기 보다는 자신의 임무에 최선을 다하여 열심히 하는 것을 말한다.





비서의 자질에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은? 2

- ① 신뢰성 : 상사가 비서를 믿고 일을 맡기기 위해서는 신뢰관계가 먼저 형성되어야 한다.
- ② 친절함 : 비서는 사람을 대하는 일이 많기 때문에 상사 업무에 **중요하신 분을 위주로 친절하게** 응대해서 회사나 상사에 대하여 호의적인 감정을 가질 수 있도록 한다.
- ③ 판단력 : 상황과 정보를 신속하게 분석한 후 정확한 판단을 내릴 수 있어야 한다.
- ④ 충성심 : 상사에게 무조건 복종하라는 것이라기 보다는 자신의 임무에 최선을 다하여 열심히 하는 것을 말한다.

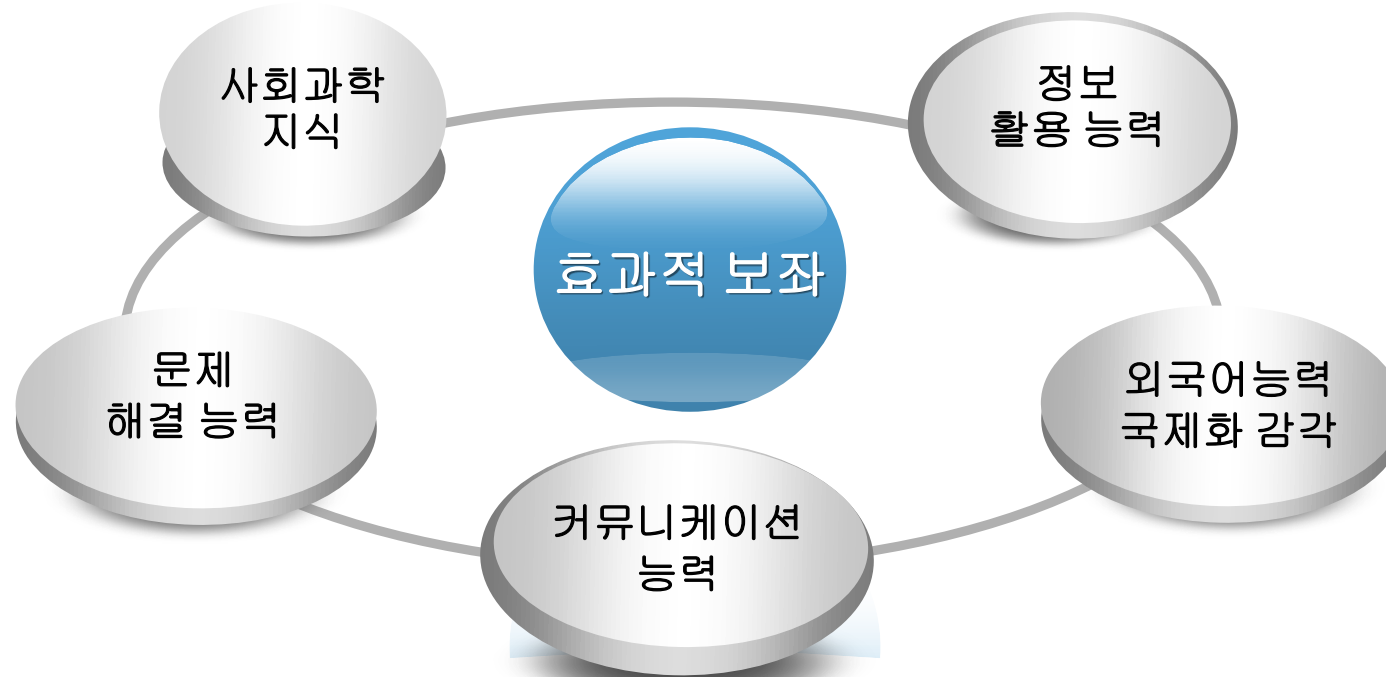
* 해설

중요한 사람과 그렇지 않은 사람을 차별해서 친절한 태도를 보이는 것은 바람직하지 않다.





전문 비서의 지식과 기술



사회과학지식

- 경영자적 시각
- 경영, 경제, 법, 회계 등등
- 문제해결, 의사결정 보좌

문제해결능력

- 경험에 의한 체계적 접근
- 인간관계, 멘토
- 거시적 사고력, 상황판단력

커뮤니케이션능력

- 정보, 지식, 의견, 가치관, 감정
- 전화응대, 내방객응대
- 경어, 존칭어, 겸양어





다음 중 전문비서에게 요구되는 능력에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 기업의 경영, 관리상태, 회사나 사회가 당면한 문제에 대한 관심과 거시적 사고력이 필요하다.
- ② 언어적 의사소통 뿐만 아니라 표정, 몸짓, 손짓과 같은 비언어적 의사소통방법도 적절히 활용하는 정확하고 효율적인 의사소통 능력이 필요하다.
- ③ 사회가 정보화되고 업무 처리방식이 자동화되고 있으므로, 인간 간의 의사소통 보다는 컴퓨터 중심의 업무 처리로 정확성과 객관성을 지킬 수 있어야 한다.
- ④ 경영학, 법학, 회계학, 심리학 같은 사회과학지식을 바탕으로 문제해결에 도움을 줄 수 있어야 한다.





다음 중 전문비서에게 요구되는 능력에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은? 3

- ① 기업의 경영, 관리상태, 회사나 사회가 당면한 문제에 대한 관심과 거시적 사고력이 필요하다.
- ② 언어적 의사소통 뿐만 아니라 표정, 몸짓, 손짓과 같은 비언어적 의사소통방법도 적절히 활용하는 정확하고 효율적인 의사소통 능력이 필요하다.
- ③ 사회가 정보화되고 업무 처리방식이 자동화되고 있으므로, ~~인간 간의 의사소통 보다는 컴퓨터 중심의 업무 처리로~~ 정확성과 객관성을 지킬 수 있어야 한다.
- ④ 경영학, 법학, 회계학, 심리학 같은 사회과학지식을 바탕으로 문제해결에 도움을 줄 수 있어야 한다.

* 해설

인간 간의 의사소통 능력은 4차혁명시대에 그 중요성이 더 강조되고 있다.





4차 산업혁명 시대의 핵심역량

- 4차 산업혁명시대에는 자동화, 기계 및 인공지능으로 노동력 대체
- 요구되는 직업 역량에도 변화가 예상됨
- 인간만이 가지고 있는 주요 능력과 영역은 자동화가 되지 않을 것임

4C

미래의 핵심 역량

Communication Skill



의사소통 능력

Collaboration Skill



협동능력

Critical Thinking Skill



비판적 사고력

Creativity Skill



창의력



비서의 업무 자세에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 조직 내부의 경영 현황과 외부환경 동향까지 파악하여 경영환경의 흐름을 읽을 수 있어야 한다.
- ② 새로 도입된 IT 기기를 능동적으로 활용하여 업무 효율성을 높일 수 있어야 한다.
- ③ 거래하는 다른 나라의 문화에 꾸준히 관심을 가져 국제 감각을 키워야 한다.
- ④ 업무처리 방식이 점차 자동화가 되고 있으므로 의사소통 능력보다는 정보 수집에 힘써야 한다.





비서의 업무 자세에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은? 4

- ① 조직 내부의 경영 현황과 외부환경 동향까지 파악하여 경영환경의 흐름을 읽을 수 있어야 한다.
- ② 새로 도입된 IT 기기를 능동적으로 활용하여 업무 효율성을 높일 수 있어야 한다.
- ③ 거래하는 다른 나라의 문화에 꾸준히 관심을 가져 국제 감각을 키워야 한다.
- ④ 업무처리 방식이 점차 자동화가 되고 있으므로 ~~의사소통 능력보다는 정보 수집에 힘써야 한다.~~

* 해설

의사소통 능력은 4차혁명시대에 그 중요성이 더 강조되고 있다.





수업 정리

- 비서의 역할
- 전문 비서에게 요구되는 역량
- 4차 산업혁명시대의 핵심역량

