

4주차

전문 비서의 업무관리

1. 업무 범위 및 내용
2. 업무 수행 자세
3. 관리 순환 과정에 따른 업무



학습 목표

업무의 범위 및 내용에 대해 말할 수 있다.

업무 수행 자세에 대해 설명할 수 있다.

관리 순환 과정에 따른 업무진행에 대해 말할 수 있다.





업무 범위 및 내용

업무의 범위

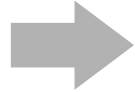
업무의 내용



업무의 범위 - 유형별 구분

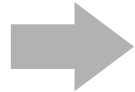
- 비서 업무는 상사의 역할, 성격, 담당 업무 및 조직의 형태에 따라 다양

일상적 업무



-사무실에서 매일 반복해서 수행하는 기본적인 업무
-문서 업무, 전화응대, 서류업무, 내방객응대, 일정관리 등
-상사가 지시하지 않아도 비서가 계획 세워서 능률적 처리

지시를 받아서 하는 업무



-상사가 필요에 따라서 지시하는 업무
-주어진 시간 내에 마쳐야 하는 특징 → 업무우선순위 중요
-복사, 팩스초안작성, 출장일정작성, 회의준비 등

창의력이 필요한 업무



-솔선해서 창의력을 발휘할 수 있는 업무
-일상적 업무와 지시 받은 업무 수행 완수 후
-비서의 독창성과 조직에 이바지하고자 하는 의욕에 달림





다음 중 비서의 업무에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 상사의 다양한 경영적 잡무를 덜어주며, 사무실의 절차와 업무의 흐름이 능률적이 되도록 조정하고 유지하는 업무를 수행한다.
- ② 비서의 업무는 조직에서의 상사의 역할과 위치, 상사의 업무 수행 방식, 비서에게 업무를 위임하는 정도, 조직의 특성 등에 따라 차이가 있다.
- ③ 상사의 지시를 받아서 주어진 시간 내에 수행해야 하는 비서 업무는 우편물 처리, 전화 및 내방객 응대, 사무기기 및 환경관리 업무 등이 있다.
- ④ 비서는 문서 서식 개발, 정보검색 및 자료 준비, 업무수행 방법 및 절차 개선 같은 창의적 업무를 수행할 수 있다.





다음 중 비서의 업무에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은? 3

- ① 비서는 상사의 다양한 경영적 잡무를 덜어주며, 사무실의 절차와 업무의 흐름이 능률적이 되도록 조정하고 유지하는 업무를 수행한다.
- ② 비서의 업무는 조직에서의 상사의 역할과 위치, 상사의 업무 수행 방식, 비서에게 업무를 위임하는 정도, 조직의 특성 등에 따라 차이가 있다.
- ③ 상사의 ~~지시를 받아서~~ 주어진 시간 내에 수행해야 하는 업무는 우편물 처리, 전화 및 내방객 응대, 사무기기 및 환경관리 업무 등이 있다.
- ④ 비서는 문서 서식 개발, 정보검색 및 자료 준비, 업무수행 방법 및 절차 개선 같은 창의적 업무를 수행할 수 있다.

* 해설

우편물 처리, 전화 및 내방객 응대, 사무기기 및 환경관리 업무는 상사의 지시가 없어도 비서가 사무실에서 매일 수행하는 일상적 업무이다.





비서업무에서 발생하는 지시와 보고에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 상사에게 지시를 받고 업무를 수행한 뒤 보고를 할 때는 상황의 긴급도, 중요도, 공식도 등에 따라 보고 형식이 달라질 수 있다.
- ② 구두 지시는 기밀 사항, 긴급 사항, 간단한 내용 등의 업무 지시에 주로 사용된다.
- ③ 문서 지시는 메모, 이메일이나 문서 등을 통해 지시하는 경우로 지시 내용을 남겨두어야 하는 경우와 공식적인 내용일 경우에 사용된다.
- ④ 지시를 받는 중이라도 이해하기 어려운 점이 있으면 충분히 이해할 때까지 중간에 질문하며 상사의 지시가 끝나면 비서는 자신의 말로 복창해서 잘못 들었거나 빠뜨린 사항은 없는지 확인해야 한다.





비서업무에서 발생하는 지시와 보고에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은? 4

- ① 상사에게 지시를 받고 업무를 수행한 뒤 보고를 할 때는 상황의 긴급도, 중요도, 공식도 등에 따라 보고 형식이 달라질 수 있다.
- ② 구두 지시는 기밀 사항, 긴급 사항, 간단한 내용 등의 업무 지시에 주로 사용된다.
- ③ 문서 지시는 메모, 이메일이나 문서 등을 통해 지시하는 경우로 지시 내용을 남겨두어야 하는 경우와 공식적인 내용일 경우에 사용된다.
- ④ 지시를 받는 중이라도 이해하기 어려운 점이 있으면 충분히 이해할 때까지 ~~중간에~~ 질문 하며 상사의 지시가 끝나면 비서는 자신의 말로 복창해서 잘못 들었거나 빠뜨린 사항은 없는지 확인해야 한다.

* 해설

지시 사항을 듣는 중에 질문이 생기면 중간에 말을 끊고 질문하는 것이 아니라, 말씀하시는 것이 끝난 후 질문하는 것이 커뮤니케이션 에티켓이다.





보고 업무를 수행하는 비서의 자세로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 보고의 내용에 따라 객관적인 사실 외에 전문가의 의견도 정리하여 보고 하면 상사가 정책 의사결정을 하는데 도움이 된다.
- ② 보고는 지시한 사람에게 한다. 단 지시한 사람이 직속 상사가 아닌 경우 직속 상사에게도 관련 내용을 보고한다.
- ③ 보고서 작성 시 상사에게 꼭 필요한 정보가 상사가 이해하기 쉽게 설명되어 있는지를 확인한다.
- ④ 보고 시 상황이나 배경 설명을 먼저 충분히 하여 핵심적이고 중요한 내용을 상사가 이해할 수 있도록 한다.





보고 업무를 수행하는 비서의 자세로 가장 적절하지 않은 것은? 4

- ① 보고의 내용에 따라 객관적인 사실 외에 전문가의 의견도 정리하여 보고 하면 상사가 정책 의사결정을 하는데 도움이 된다.
- ② 보고는 지시한 사람에게 한다. 단 지시한 사람이 직속 상사가 아닌 경우 직속 상사에게도 관련 내용을 보고한다.
- ③ 보고서 작성 시 상사에게 꼭 필요한 정보가 상사가 이해하기 쉽게 설명되어 있는지를 확인한다.
- ④ 보고 시 ~~상황이나 배경 설명을 먼저~~ 충분히 하여 핵심적이고 중요한 내용을 상사가 이해할 수 있도록 한다.

* 해설

보고할 때는 결론을 먼저 보고한다. 결론을 보고한 후에 상황이나 배경 설명을 하는 것이 보고 순서이다.





비서의 보고방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 지시 받은 일을 끝내면 즉시 보고한다.
- ② 육하원칙에 따라 간단명료하게 보고한다.
- ③ 상사가 요청한 것만 보고한다.
- ④ 시일이 걸리는 일은 진행사항을 중간보고 한다.





비서의 보고방법으로 가장 적절하지 않은 것은? 3

- ① 지시 받은 일을 끝내면 즉시 보고한다.
- ② 육하원칙에 따라 간단명료하게 보고한다.
- ③ 상사가 ~~요청한 것만~~ 보고한다.
- ④ 시일이 걸리는 일은 진행사항을 중간보고 한다.

* 해설

보고는 상사가 요청한 것을 보고하는데, 필요하다고 판단되면 요청하지 않으신 사항도 보고하도록 한다.





비서의 업무 내용





비서의 전화응대 원칙 중 가장 적절한 것은?

- ① 평소 사용하는 전문용어를 사용하여 주어진 시간 내에 효율적으로 전화통화를 마친다.
- ② 중요하지 않은 인사의 전화는 간결하게 통화하고 감정을 신지 않도록 한다.
- ③ 전화는 얼굴이 보이지 않으므로 목소리를 기억하기 위해 상사와 자주 통화하는 사람의 목소리 특징을 적어놓는다.
- ④ 전화는 이메일보다 더 간편하고 정확하게 의사전달이 가능 하므로 주요 인사와의 전화 통화 일지라도 완화된 어법이나 존댓말을 사용해도 허용된다.





비서의 전화응대 원칙 중 가장 적절한 것은? 3

- ① 평소 사용하는 ~~전문용어를 사용하여~~ 주어진 시간 내에 효율적으로 전화통화를 마친다.
- ② 중요하지 않은 인사의 전화는 간결하게 통화하고 감정을 심지 않도록 한다.
- ③ 전화는 얼굴이 보이지 않으므로 목소리를 기억하기 위해 상사와 자주 통화하는 사람의 목소리 특징을 적어놓는다.
- ④ 전화는 이메일보다 간편하고 정확하게 의사전달이 가능 하므로 주요 인사와의 전화 통화 일지라도 ~~완화된 어법이나 존댓말을 사용해도 허용된다.~~

* 해설

- 전문용어는 되도록 사용하지 않는 것이 좋다.
- 중요한지를 기준으로 사람을 차별하여 전화응대하지 않고, 진실성과 일관성을 갖고 친절하게 응대한다.
- 전화응대 시 어법을 지키고 존댓말을 사용하도록 한다.





상사와 급하게 통화해야 한다며 전화 연결을 요청하는 전화를 받은 경우 비서의
응대 자세로 부적절한 것은?

- ① 급한 용건이라고 하므로 상사에게 신속히 전화 연결한다.
- ② 용건이 무엇인지 확인한 후 상사와의 전화연결 여부를 결정한다.
- ③ 전화를 건 상대방의 소속과 이름을 먼저 확인한다.
- ④ 상사가 부재중이므로 먼저 비서에게 용건을 알려주면 상사가 전화를
드리도록 하겠다고 한다





상사와 급하게 통화해야 한다며 전화 연결을 요청하는 전화를 받은 경우 비서의
응대 자세로 부적절한 것은? 1

- ① 급한 용건이라고 하므로 상사에게 신속히 전화 연결한다.
- ② 용건이 무엇인지 확인한 후 상사와의 전화연결 여부를 결정한다.
- ③ 전화를 건 상대방의 소속과 이름을 먼저 확인한다.
- ④ 상사가 부재중이므로 먼저 비서에게 용건을 알려주면 상사가 전화를
드리도록 하겠다고 한다

* 해설

- 급한 용건이라고 해도 무슨 용건인지 확인하지 않고 상사에게 연결해 드리면 안된다.
- 전화를 건 상대방의 소속, 이름, 용건을 확인 후 상사에게 전화연결한다.





선약되지 않은 내방객을 응대하는 비서의 자세로 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 상사의 소재와 접견실 상황을 파악하고 있어야 한다.
- ② 내방객이 소속과 용건을 밝히지 않고 상사를 꼭 만나야 한다고 할 경우 우선 내방객을 접견실로 안내한 후 상사에게 보고한다.
- ③ 내방객의 성명과 소속, 용건을 확인하여 상사에게 보고 후 지시를 따른다.
- ④ 내방객에게 상사를 만날 수 있다는 확신을 주지 않는다.





선약되지 않은 내방객을 응대하는 비서의 자세로 적절하지 않은 것은? 2

- ① 비서는 상사의 소재와 접견실 상황을 파악하고 있어야 한다.
- ② 내방객이 소속과 용건을 밝히지 않고 상사를 꼭 만나야 한다고 할 경우 우선 내방객을 접견실로 안내한 후 상사에게 보고한다.
- ③ 내방객의 성명과 소속, 용건을 확인하여 상사에게 보고 후 지시를 따른다.
- ④ 내방객에게 상사를 만날 수 있다는 확신을 주지 않는다.

* 해설

- 약속을 하지 않고 오신 내방객의 경우, 소속과 용건을 확인하지 않고 상사에게 안내하면 안된다.
- 내방객의 소속, 이름, 용건을 확인 후 상사에게 보고한 후 지시를 받는다.





수업 정리

- 업무 유형별 분류
- 업무 내용별 분류





업무수행 자세

업무수행 자세

관리순환과정에 따른 업무진행



학습 목표

- 비서 업무수행자세에 대해 말할 수 있다.
- 관리순환과정에 따른 업무진행에 대해 설명할 수 있다.





업무 수행 자세

① 최선을 다해서 한다.

아무리 단순하고 반복적인 업무도 정확하게 처리하기 위해서는 정성을 다해야 한다.

② 일을 스스로 찾아서 한다.

일상적인 일, 지 시받은 일 뿐 아니라 연구하는 자세로 주인의식을 가지고 일한다.

③ 문제 의식을 가지고 일한다.

타성적으로 전임자 방식대로가 아닌 **계획, 실행, 검토** 과정을 거쳐 업무개선 및 건의한다.

④ 일을 통하여 자신을 계발한다.

자신의 일을 소중히 여기며 직장에 대한 애사심을 가지고 조직발전을 위하여 최선을 다할 때 그 일을 통하여 자신이 발전하고 성장한다.

⑤ 자신의 분야에서 전문가로 인정받을 수 있도록 한다.

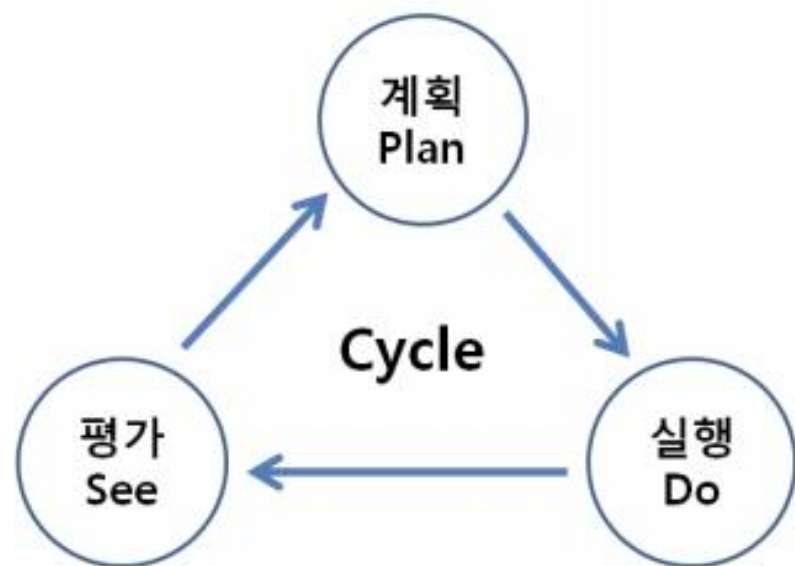
자신의 분야를 적극적으로 배우고 연구하여 조직 내에서 전문가로 인정받을 수 있어야 한다.

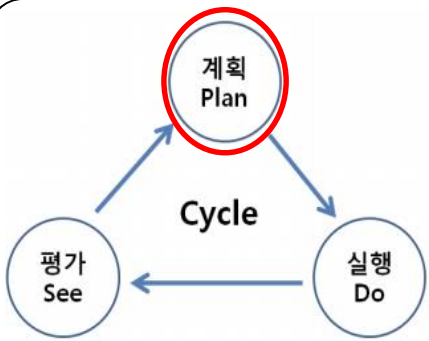




관리순환과정에 따른 업무 진행

- 계획(plan), 실행(do), 평가(see) 과정을 통해 업무의 효율화 가능
- 계획, 실행, 평가는 상호 관련 갖고 **순환과정**을 형성

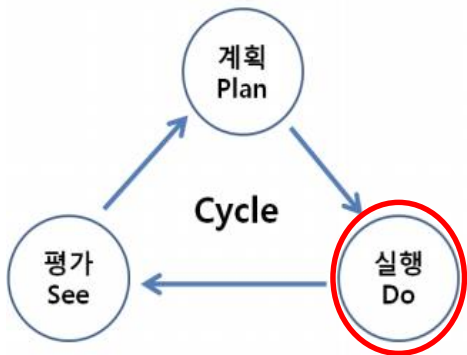




1. 계획 단계

- 계획을 세우지 않고 일을 시작하면, 전체 업무가 진행되는 상황을 볼 수 없음
- ① 시작하는 업무 내용을 완전히 이해할 것
전체 업무와의 관련성, **중요도**, **긴급도**, **상사의 기대 정도** 등을 정확하게 파악
- ② 가장 효율적인 방법을 생각할 것
신속 정확하고, 쉽게 처리하는 방법에 따라 업무 기간을 고려하여 순서대로 처리
- ③ **우선순위**를 정할 것
한꺼번에 두 가지 이상의 일이 주어졌을 때는 우선순위를 정해서 업무수행

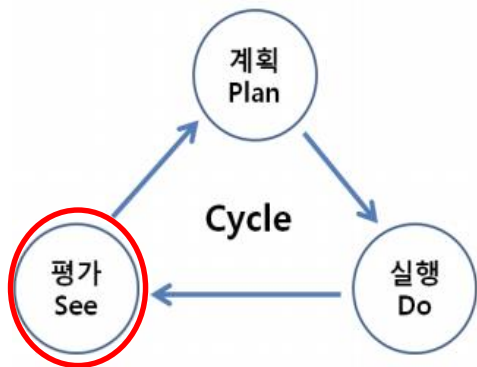




2. 실행 단계

- 업무 실행 단계에서 돌발 비상사태가 발생하면 시간이 많이 걸리기도 함
 - 돌발 비상사태 발생 시 상사에게 보고하고 지시 받기 + 상황 판단력
- ① 처음 생각한 순서대로 진행되고 있는가를 점검하면서 실시한다. 예정대로 진행되지 않을 때는 즉시 수정 방향을 검토하여 **상사에게 보고**한다.
 - ② 상사로부터 지시 받은 업무는 정확히 실시한다.
 - ③ 상사가 기대하는 마감시간에 맞추기 위해 자신의 작업 속도를 파악해 둔다. 진행 중에 문제가 발생하면 **즉시 상사에게 중간 보고**를 한다.





3. 평가 단계

- 업무가 계획대로 진행되고 기대하는 결과에 도달했는지 평가하는 일
- 검토 결과를 다음 계획에 반영하여 개선하도록 함 (피드백)

① 계획과 실적의 차이를 분석

처음 계획대로 성과가 있었는가를 점검한다.

점검결과를 새로운 계획에 반영한다.

② 과거에 경험한 업무나 다른 사람의 성과와 비교 분석

분석 후 부족한 부분을 학습하기 위해 노력한다.

벤치마킹을 통해 개선을 실시한다.





다음 중 비서의 업무 자세로 적절하지 않은 것은?

- ① 업무 지시를 받을 때에는 일관성이 결여되었거나 예외적인 사항이 있는지에 주의를 기울인다.
- ② 업무 처리 시 상사의 요구를 예견하여 미리 준비하기 위해 노력한다.
- ③ 업무를 계획한 후에는 계획이 반드시 원안대로 실현되도록 한다.
- ④ 상대방의 말을 경청하며 상사의 업무와 관련된 정보를 잘 알고 있도록 한다.





다음 중 비서의 업무 자세로 적절하지 않은 것은? 3

- ① 업무 지시를 받을 때에는 일관성이 결여되었거나 예외적인 사항이 있는지에 주의를 기울인다.
- ② 업무 처리 시 상사의 요구를 예견하여 미리 준비하기 위해 노력한다.
- ③ 업무를 계획한 후에는 계획이 반드시 원안대로 실현되도록 한다.
- ④ 상대방의 말을 경청하며 상사의 업무와 관련된 정보를 잘 알고 있도록 한다.

* 해설

- 반드시 원안대로 실현되지 않을 수 있다.
- 업무를 계획한 후 실행할 때 예상치 못한 상황으로 원래의 계획대로 실행되지 못할 수 있다.
- 이 때는 상사에게 보고한 후 융통성 있게 업무를 처리한다.





비서의 업무수행 자세에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 업무 수행 시 업무의 효율성과 효과를 고려하여야 한다.
- ② 업무 수행 시 일이 한꺼번에 집중되는 경우는 우선순위를 정하여 업무를 수행하는 것이 불가능하므로 융통성을 가지고 대처해야 한다.
- ③ 비서의 일상적인 업무를 신속하고 정확하게 처리하여 새롭게 발생할 업무를 준비하는 자세를 지녀야 한다.
- ④ 업무 상 만나는 다양한 계층의 사람들을 항상 밝고 친절하게 응대해야 한다.





비서의 업무수행 자세에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은? 2

- ① 업무 수행 시 업무의 효율성과 효과를 고려하여야 한다.
- ② 업무 수행 시 일이 한꺼번에 집중되는 경우는 ~~우선순위를 정하여 업무를 수행하는 것이 불가능하므로~~ 융통성을 가지고 대처해야 한다.
- ③ 비서의 일상적인 업무를 신속하고 정확하게 처리하여 새롭게 발생할 업무를 준비하는 자세를 지녀야 한다.
- ④ 업무 상 만나는 다양한 계층의 사람들을 항상 밝고 친절하게 응대해야 한다.

* 해설

- 일이 바쁠수록 우선순위를 정해서 업무를 수행해야 한다.
- 왜냐하면 시간이 부족할 때는 우선순위를 정해서 중요한 일을 먼저 처리해야 하기 때문이다.



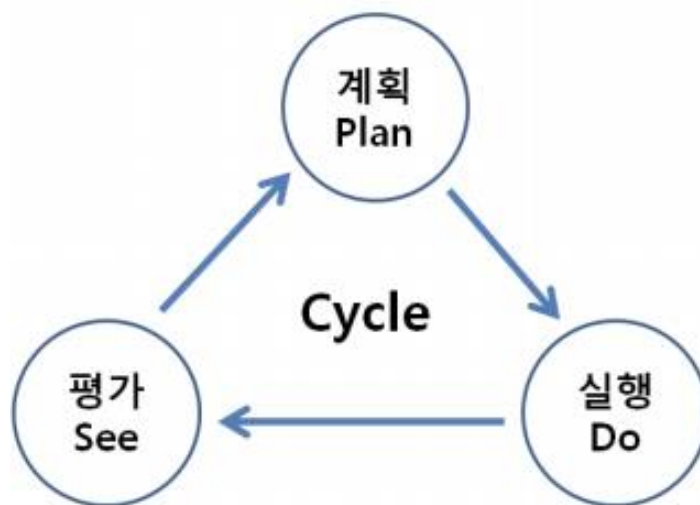


관리순환과정에 따른 업무 진행

- 시간관리의 기본

- ① 업무내용 완전 이해 (중요도/긴급도/ 기대도)
- ② 효율적인 방법
- ③ 우선순위영두

- 계획과 실적 비교
- 과거경험 및 다른 사람의 성과와 비교



- 돌발 비상 사태
- 중간 점검
- 중간 보고
- 정확한 실시





다음 중 계획관리자로서의 비서의 역할로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 업무의 전체 일정을 파악하여 관련자들에게 마감일을 알려 준다.
- ② 회의가 끝난 후에는 토의된 내용을 바탕으로 사후 조치가 잘 되었는지 확인한다.
- ③ 회의에 참가자들이 모두 참석할 수 있도록 시간을 조정하는 역할을 한다.
- ④ 계획대로 업무가 이루어지도록 직원들을 감독하는 역할을 한다.





다음 중 계획관리자로서의 비서의 역할로 가장 적절하지 않은 것은? 4

- ① 업무의 전체 일정을 파악하여 관련자들에게 마감일을 알려 준다.
- ② 회의가 끝난 후에는 토의된 내용을 바탕으로 사후 조치가 잘 되었는지 확인한다.
- ③ 회의에 참가자들이 모두 참석할 수 있도록 시간을 조정하는 역할을 한다.
- ④ 계획대로 업무가 이루어지도록 ~~직원들을 감독하는 역할을~~ 한다.

* 해설

- 비서의 역할은 계획대로 업무가 이루어지도록 상사를 보좌하는 것이다.
- 직원들을 감독하는 것은 비서의 역할이 아니다.





김영숙 비서는 상사의 매우 급한 성격을 이해하고 업무를 수행하고자 한다. 비서가 상사를 보좌하는 태도로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 업무 진행 과정을 가능한 신속히 보고한다. 상사가 회의나 외출 등으로 자리를 비운 경우에는 스마트폰을 이용해서 업무 진행과정을 보고할 수 있다.
- ② 가능하면 처음에 제대로 일을 정확하게 하기 위해 업무 처리 시 업무 자료 준비에 우선순위를 두어 시간을 할애한다.
- ③ 상사의 급한 성격에 맞추기 위해 업무 지시 내용과 비서의 판단력으로 업무를 우선 처리한 후 사후 보고를 한다.
- ④ 성격이 급한 상사의 신뢰를 얻기 위해 김영숙 비서는 비서실의 파일링 체계를 개선한다.





김영숙 비서는 상사의 매우 급한 성격을 이해하고 업무를 수행하고자 한다. 비서가 상사를 보좌하는 태도로 가장 적절하지 않은 것은? 3

- ① 업무 진행 과정을 가능한 신속히 보고한다. 상사가 회의나 외출 등으로 자리를 비운 경우에는 스마트폰을 이용해서 업무 진행과정을 보고할 수 있다.
- ② 가능하면 처음에 제대로 일을 정확하게 하기 위해 업무 처리 시 업무 자료 준비에 우선순위를 두어 시간을 할애한다.
- ③ 상사의 급한 성격에 맞추기 위해 업무 지시 내용과 비서의 판단력으로 ~~업무를 우선 처리한 후 사후 보고를 한다.~~
- ④ 성격이 급한 상사의 신뢰를 얻기 위해 김영숙 비서는 비서실의 파일링 체계를 개선한다.

* 해설

- 상사에게 보고하지 않고 업무를 처리하는 것은 적절하지 않다. 왜냐하면 비서가 수행하는 업무는 상사의 업무를 보좌하는 것이므로 상사가 기대하시는 것을 정확히 아는 것이 중요하기 때문이다.





비서가 상사에게 보고하는 방법으로 다음 중 적당하지 않은 것은?

- ① 보고할 때 자료가 있는 경우에는 자료를 첨부하여 보고한다.
- ② 보고는 실수가 없도록 모든 경과를 보고한 후, 마지막에 결론을 말한다.
- ③ 경과를 보고할 때는 가능한 한 자신의 주관적인 생각을 넣지 않도록 주의한다.
- ④ 복잡한 내용을 설명할 경우에는 메모 용지 등을 활용하여 보고한다.





비서가 상사에게 보고하는 방법으로 다음 중 적당하지 않은 것은? 2

- ① 보고할 때 자료가 있는 경우에는 자료를 첨부하여 보고한다.
- ② 보고는 실수가 없도록 모든 경과를 보고한 후, ~~마지막에~~ 결론을 말한다.
- ③ 경과를 보고할 때는 가능한 자신의 주관적인 생각을 넣지 않도록 주의한다.
- ④ 복잡한 내용을 설명할 경우에는 메모 용지 등을 활용하여 보고한다.

* 해설

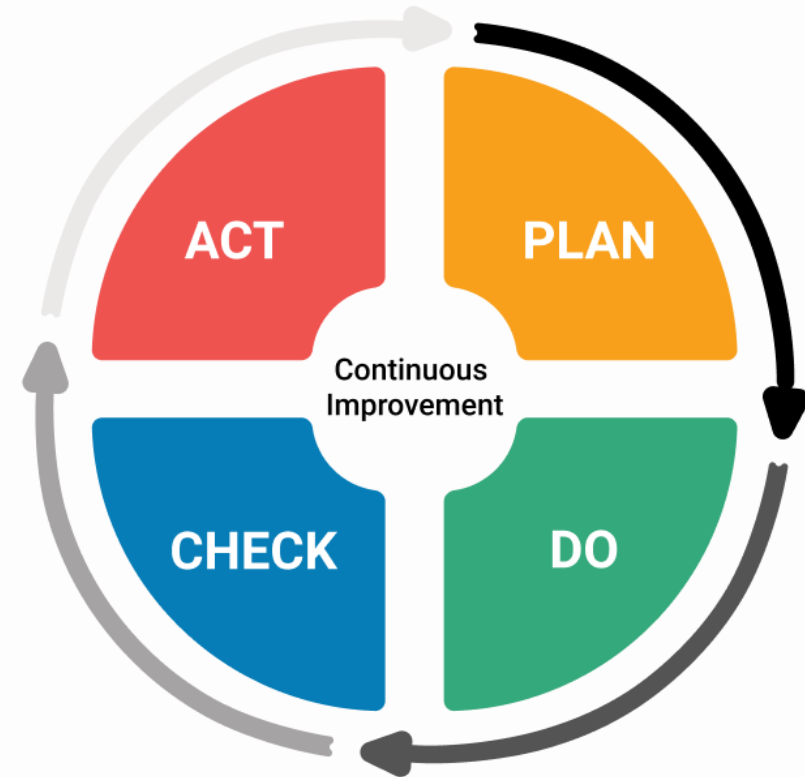
- 보고할 때 결론을 제일 먼저 말해야 한다.
- 결론을 먼저 말한 후, 경과 보고를 한다.





PDCA 사이클

- PDCA 는 Plan(계획), Do(실행), Check(평가), Action(개선)을 반복함으로써, 생산관리 및 품질관리 업무를 지속적으로 개선해 나가는 방법
- 일상 생활에서도 개선이 필요할 때 사용할 수 있는 방법





수업 정리

- 비서의 업무수행 자세
- 관리순환과정에 따른 업무진행





전문 비서 수칙

비서 수칙(Secretary's Creed)은

전문비서로서 지켜야 할 행동이나 절차에 대한 규칙이다.



전문 비서 수칙

내가 속해 있는 경영 팀의 구성원으로서 조직과 상사, 동료, 그리고 나 자신을 포함한 모든 비서들에게 다음과 같은 책임을 이행할 것이다.

1. 전문직업으로서 비서직을 충실히 이행한다.
2. 회사의 목표, 정책, 회사의 생산품에 대한 지식과 이해를 높임으로 효과적인 업무를 수행한다.
3. 보상에 정당한 업무를 이행한다.
4. 항상 회사를 대표하는 마음을 가짐으로 회사에 보탬이 되도록 노력한다.
특히, 방문객을 맞을 때나 전화 응대를 할 때 회사의 이미지를 높이도록 노력한다.
주의를 기울여 서류를 작성하고 첨부서류가 제대로 보내 졌는지 확인한다.





전문 비서 수칙

5. 지시를 받을 때에는 불합리성, 예외적인 사항이나 변칙 등이 없는지에 항상 유의한다.
6. 내게 부과된 책임이나 활동에 대해서 책임을 지고 수행한다.
최소한의 상사 감독 하에 책임을 수행할 수 있도록 업무의 범위와 중요성을 이해한다.
7. 항상 상사의 요구사항(마감 기일, 자료 등)을 예견함으로 사전에 준비한다.
8. 상사와 회사의 이익을 증진시킴으로 자신의 이익을 도모할 수 있다는 생각과 함께
상사와 효과적인 팀워크를 이루어 나갈 수 있도록 노력한다.
9. 신뢰를 유지하려고 노력한다.





전문 비서 수칙

10. 상대방의 말을 경청하며 상사에 관련되는 정보를 숙지한다.
11. 동료들이 신뢰할 수 있도록 모든 약속을 충실히 이행한다.
12. 예의 없는 발언을 하지 않고 타인의 인격에 대하여 논하지 않는다.
13. 동료들에게 항상 친절하며 명랑하게 대한다.
14. 자신의 건강에 항상 유의하여 같이 일하기 즐거운 사람이 된다.
15. 타인의 인격과 권리를 존중한다.





전문 비서 수칙

16. 청결과 단정한 복장을 유지한다.
17. 사무 지식 및 기술을 향상시킴으로써 조직 내에서 자신의 위치를 높일 수 있도록 한다.
18. 여가, 가정, 직장생활을 균형 있게 유지함으로써 조화롭고 행복한 사람이 된다.
19. 성공적인 직장인에게 필요한 침착성, 협동심, 열정을 개발한다.
20. 전문직업으로 뿐만 아니라 인격적으로도 성장함으로써 타인에게 함께 일하고 싶은 동료가 되도록 노력한다.





전문 비서 수칙

- 21. 차분하고, 감정에 치우치지 않고 준비된 태도로 내 의사를 표현한다.
- 22. 상사의 근무 습관, 요구사항, 성격 등을 이해하려고 노력한다.
- 23. 처음 지시가 내려질 때 정확히 파악하려고 노력한다.
- 24. **업무를 계획하고 그대로 추진하려고 애쓴다. (Plan my work and work my plan.)**
- 25. 상사가 세부사항(detail)으로 인해 방해 받지 않도록 한다.



수고하셨습니다!