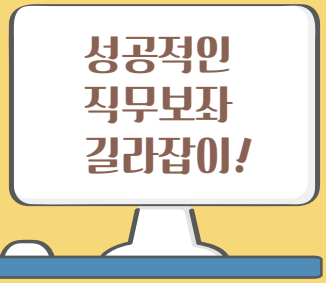
발간등록번호
11-1760000-000037-01

비서 업무 매뉴얼

9가지 핵심업무 마스터



정부와 공공기관의 비서업무를
누구나 쉽게 익힐 수 있는 종합 가이드북

인사혁신처

9가지
핵심업무
마스터

비서 업무 매뉴얼

비서의 정의

비서는 숙달된 사무기술을 보유하고 직접적인 감독 없이도 책임을 수행할 능력을 발휘하며, 솔선수범의 자세와 분별력을 갖고 주어진 권한 내에서 의사결정을 내리는 간부적 보좌인이다.

An executive assistant who possesses a mastery of office skills, demonstrates the ability to assume responsibility without direct supervision, exercises initiative and judgement, and makes decisions within the scope of assigned authority.

세계비서협회(International Association of Administrative Professionals: IAAP)

전문비서 윤리강령
Code of Ethics

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 기밀 유지

  비서는 업무와 관련하여 얻게 되는 상사나 조직, 또는 고객에 대한 정보의 기밀을 보장하고 업무 외의 목적으로 기밀 정보를 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 직무수행에 있어 직위의 범위를 벗어나는 언행을 삼가고 정직하게 임하여 신뢰를 받도록 노력한다.

- 동료와의 관계 및 팀웍

  비서는 존중과 신뢰를 바탕으로 동료들과의 관계를 협조적, 우호적으로 유지하여 효과적인 팀웍을 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 환경 보존

비서는 업무 수행 시 경비 절감과 자원 절약, 환경보존을 위해 노력한다.

• 직무수행 봉사정신

비서는 자신의 직무와 관련된 사항에 대해 직무수행효과를 제고한다.

Ⅱ. 전문성에 관한 윤리

• 전문성 유지 및 향상

비서는 지속적인 자기 계발을 위해 교육 훈련 프로그램에 적극적으로 참여함으로써 비서로서의 전문성을 유지 및 향상시킨다.

• 전문직 단체 참여

비서는 자신의 전문성을 향상시킬 수 있는 전문직 단체에 참여하여 정보 교환과 상호 교류를 통해 비서직 성장 발전과 권익 옹호를 도모한다.

• 품위 유지

비서는 직업의 명예와 품위 향상을 위하여 노력한다.

• 사회봉사

비서는 지역 사회의 발전 및 공공의 이익을 도모할 수 있는 각종 봉사 활동에 적극적으로 참여한다.

발간사

비서의 역량개발을 위한 지침서

공공부문이든 민간부문이든 기관장의 역할은 아무리 강조해도 부족할 만큼 실로 막중합니다. 이렇게 막중한 역할을 감당하는 기관장을 가장 가까운 거리에서 보좌하는 비서의 역할도 참으로 중요합니다. 정부기관의 비서는 기관장이나 고위공직자가 처한 정치 행정적 환경은 물론 각종 도전과 과제를 누구보다 가장 먼저 인지할 수 있는 위치에 있기 때문에 전략적 마인드와 고도의 정책적 감각을 발휘하여 기관장을 보좌해야 합니다.

따라서 정부기관의 비서에게는 예민한 관찰력과 기민한 대처 노력이 요구됩니다. 그런데 공공부문의 비서 역량을 제고하기 위한 그간의 노력은 민간부문에 비해 다소 부족하지 않았나 생각합니다. 그래서 인사혁신처는 지난 5월부터 중앙부처의 기관장이나 고위공직자를 보좌하는 비서를 위한 연수 프로그램을 정부 최초로 마련하여 몇 차례 진행하였으며 아울러 관련 연구용역도 실시했습니다. 과정을 운영하면서 행정 현장의 생생한 교육 수요를 체감할 수 있었습니다. 그렇게 해서 나온 자료들을 최종적으로 다듬어 '비서업무매뉴얼'로 내놓게 되었습니다.

정부기관의 기관장 또는 고위공직자를 보좌하는 비서는 여러 해 동안 비서로서의 경력을 가진 전문 인력을 채용하기 보다는, 내부에서 행정 업무를 수행하는 공무원 중 적임자를 선발하여 배치하는 경우가 일반적입니다. 따라서 행정적으로 유능한 인재라 하더라도 비서업무 그 자체는 극히 소수를 제외하고는 처음 수행해보는 사람이 대부분일 것입니다. 이점이 대체로 장기간 비서로 근무하는 민간기업 비서와의 큰 차이점이라고 하겠습니다. 평소에 익숙한 업무와는 상당히 다른 성격의 비서 직무는 생소할 수밖에 없을 것입니다. 아울러 비서 직무를 수행하기 전에 제대로 된 사전 안내교육이나 실질적이고 구체적인 인수인계 및 연수 등을 받기란 쉽지 않은 것이 현실입니다.

이 비서업무매뉴얼은 고등교육기관에서 사용하는 기존의 비서학 개론서와는 달리 철저히 관리자와 수요자의 입장에서 실무적으로 필요로 하는 부분을 담으려 노력하였습니다. 그래서 내근비서뿐만 아니라 수행비서, 운전수행비서에게 필요한 내용 등을 담았습니다. 아울러 비서실을 책임지고 있는 비서실장의 전략적 정책보좌 역할에 대한 내용도 포함하였습니다. 특히 대내외 행정환경 변화에 발맞추어 비서의 실제 업무처리에 도움이 될 수 있을만한 현실적이고 기술적 내용까지 포함시켰습니다. 따라서 이 매뉴얼은 이론서라기보다는 비서실무 참고서라고 생각하시면 될 것 같습니다.

사실 이 매뉴얼이 아직은 완벽한 지침서라고 보기는 어렵습니다. 앞으로도 정부기관의 기관장이 바라는 사항, 내부 구성원들이 바라는 사항, 다양한 이해당사자들이 바라는 사항, 그리고 비서업무를 직접 경험해본 사람들이 바라는 사항 등을 수렴하여 추가로 담을 필요가 있습니다. 이 매뉴얼이 앞으로 계속 수정 발전되어 가기를 바랍니다.

앞으로 본 매뉴얼이 정부기관 내의 비서업무 수행 및 업무 노하우 승계를 위한 출발점이 될 수 있을 것이라고 기대합니다. 아무쪼록 비서업무를 수행할 예정이거나 관심을 가진 잠재적 비서후보자, 그리고 현재 비서업무를 수행하고 있는 현직 비서들의 성공적인 업무 수행에 조금이나마 참고가 되기를 바랍니다.

2018년 10월

인사혁신처장 김판석

Contents

Chapter 1

행정환경 변화와 비서

01 정부조직에서 비서의 정의와 역할 ····· 018

비서의 정의와 수칙 ····· 019
1. 비서의 정의 ····· 019
2. 비서 수칙 ····· 021

급변하는 환경 속에서의 비서의 역할 ····· 024
1. 비서의 업무 ····· 025
2. 비서 표준 직무 기술서 ····· 028

02 비서의 역량 ····· 030

비서의 자질 ····· 031
1. 지식(Knowledge) ····· 031
2. 기술(Skill) ····· 032
3. 능력(Ability) ····· 033
4. 가치(Value) ····· 034
5. 태도(Attitude) ····· 035

Chapter 2

전화응대 업무

01 전화응대 예절 ····· 041

전화응대의 기본 원칙 ····· 042
1. 상사의 기호 파악 ····· 042
2. 전화 응대 자세 ····· 043

전화를 걸고 받을 때의 자세 044
1. 전화를 걸 때 유의사항 044
2. 전화를 받을 때 유의사항 046

상황별 전화응대 047
1. 전화연결 047
2. 상사 부재 시 전화응대 050

기타 다양한 상황에서의 전화응대 053
1. 상대방이 부재중일 때 053
2. 직위가 높은 사람에게 비서가 전화를 걸 때 053
3. 상사가 통화중일 때 054
4. 통화 도중에 다른 전화를 받을 때 054
5. 비서 부재 시 전화응대 054
6. 전화가 잘못 걸려왔을 때 055
7. 전화를 끊을 때, 끊겼을 때 055
8. 전화를 끊은 후 055

Chapter 3
내방객 응대 업무

01 내방객 응대 예절 063

기본 원칙 064
1. 상사의 기호 파악 064
2. 내방객 응대 자세 065
3. 내방객 맞이 순서 065

면담 예약 067
1. 면담 예약 받는 법 067
2. 면담 일시 결정 시 피해야 할 시간 068
3. 상사 부재중 면담 예약 069
4. 면담 약속의 변경 및 취소 069

상황별 내방객 응대 070
1. 선약 유무에 따른 내방객 응대 070
2. 내방객 조정 072
3. 상사 부재 중 내방객 응대 072
4. 내방객 면담 중 비서업무 073

02 내방객 맞이 및 안내 예절 074

내방객 맞이 075
1. 인사 075
2. 소개 077
3. 명함 077

내방객 안내 079
1. 내방객 안내 방법 079
2. 상황별 안내 방법 080

내방객 접대 084
1. 응대장소 환경정비 084
2. 음료 대접 084
3. 방문객 전송 085

Chapter 4

일정관리 업무

01 효율적 일정 수립 092

상사의 일정관리 093
1. 비서의 일정관리 재량권 094
2. 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)의 일정관리 원칙 094

일정표의 종류 및 일정표 운영 096
1. 일정표의 종류 096
2. 일정표 운용 097

일정 확인 및 변경 ····· 099
1. 확정된 일정은 예정대로 이행 ····· 099
2. 일정 변경 시 대처법 ····· 099
3. 메모와 스마트폰 활용 ····· 100

02 비서의 업무 및 시간관리 ····· 101

비서의 업무관리 ····· 102
1. To Do List ····· 102
2. 업무 매뉴얼 ····· 102
3. 상사의 개인 정보 관리 ····· 103

비서의 시간 관리 ····· 104
1. 즉시 처리의 원칙 ····· 104
2. 계획에 의한 업무 추진 ····· 104
3. 상사와의 업무 및 시간 조정 ····· 105
4. 침착성 유지 ····· 105

지시 및 보고 ····· 106
1. 지시를 받을 때 유의 사항 ····· 106
2. 보고할 때 유의 사항 ····· 107
3. 보고 시 확인사항 ····· 108
4. 보고 방법 ····· 108

Chapter 5
회의보좌 및 출장업무

01 상사 회의 및 행사 참석 시 보좌업무 ····· 115

회의 및 행사 참석 시 확인사항 ····· 116
1. 일시, 안건, 회의 장소 등을 상사에게 보고 ····· 116
2. 주최 측에 상사의 참석 여부 통지 ····· 116
3. 상사 참석 시 확인사항 ····· 117

02 의전 120

의전의 개념과 원칙 121
1. 의전의 개념 121
2. 의전 원칙 121
3. 행사 의전 원칙 122

의전 시 확인사항 124
1. 행사개요 확인 124
2. 의전계획 수립 124

03 출장업무 126

출장계획 127
1. 조직 규정 및 상사 취향 확인 127

예약업무 129
1. 교통편 예약 129
2. 숙박시설 예약 131

해외 출장 수속 133
1. 여권 133
2. 비자 133
3. 여행자 보험 134
4. 예방접종 134
5. 환전 134

출장 보좌 업무 135

출장일정표 136
1. 출장일정표 기재사항 136
2. 출장일정표 작성 시 체크리스트 137

출장 전 · 중 · 후 업무 139
1. 출장 전 업무 139
2. 출장 중 업무 141

3. 출장 사후 업무 ····· 142

Chapter 6
총무 업무

01 상사의 인간관계 관리 ····· 149

상사의 대 · 내외 활동 보좌 업무 ····· 150
1. 대 · 내외 행사 업무 ····· 150
2. 경 · 조사 업무 ····· 151

수의(壽儀) ····· 153

02 비서의 환경관리 ····· 158

업무 공간 관리 ····· 159
1. 상사 집무실 ····· 159
2. 비서실 ····· 160
3. 접견실 ····· 160
4. 탕비실 ····· 160

03 업무추진비 등 예산관리 ····· 162

비서실의 예산 ····· 163

관리방안 ····· 164

집행내역 작성안(예시) ····· 165

Chapter 7
정보 보안 및 우편물 관리

01 정보관리 업무 ····· 170

비서의 정보 수집 ····· 171

문서자료 제시 시 확인사항 ····· 172

정보의 보안 ····· 174

02 우편물 관리 ····· 175

수신된 우편물 처리 ····· 176
1. 개봉 ····· 176
2. 접수일부인 ····· 176
3. 읽기 ····· 176
4. 전달 ····· 177
5. 상사 부재중의 우편물 처리 ····· 177

봉투의 처리 ····· 178

발신 우편물 처리 ····· 179
1. 우편물의 발신 ····· 179
2. 우편물을 발신할 때 유의할 사항 ····· 179

Chapter 8
수행비서와 운전수행비서의 직무

수행비서 / 운전수행비서 ····· 184
1. 수행비서의 업무 ····· 184
2. 운전수행비서의 업무 ····· 188

Chapter 9
비서실장의 역할과 책임

비서실장의 중요성 ····· 192

비서실장의 업무 영역 ····· 194
1. 기관장 정책 보좌 ····· 195
2. 정책과정에 질서 부여 ····· 195
3. 내부 실 · 국 · 과 사이의 중재 ····· 196
4. 기관장에게 직언 ····· 196
5. 기관장의 심적 안정 지원 ····· 197

부록 ····· 198

9가지
핵심업무
마스터

비서업무
매뉴얼

비서 업무 매뉴얼

chapter 1

행정환경 변화와 **비서**

정부의 비서는 국가 직무를 수행하는 상사를 보좌하고
기밀문서와 사무를 담당하는 전문적이며 중요한 직책이다.

01

정부조직에서 비서의 정의와 역할

정부 및 공공조직의 비서는 일반 회사의 비서와는 달리 국가적으로 중요한 직무를 담당하는 상사를 보좌한다. 기관의 주요 업무 및 현안을 파악하고, 다수 부서 관련 사항을 조정 조율하는 등의 중요한 정책보좌 임무까지 맡고 있으므로, 업무적으로 유의해야 할 것들이 많다.

비서의 정의와 수칙

1 • 비서의 정의

비서란 어원 상 중세 라틴어의 세크레타리우스(Secretarius)에서 나온 말로 '비밀을 맡길 수 있는 사람'이란 의미이다. 세계비서협회(International Association of Administrative Professionals : IAAP)에서 정의한 바에 의하면 비서는 숙달된 사무기술을 보유하고 직접적인 감독 없이도 책임을 수행할 능력을 발휘하며, 솔선수범의 자세와 분별력을 갖고 주어진 권한 내에서 의사결정을 내리는 간부적 보좌인이라고 한다. 이렇듯 민간과 공공기관에서 비서는 중추적인 존재다.

국가의 정부부처나 공공기관의 책임자를 보좌하는 공공기관 비서(Public Administrative Secretary)는 민간기업과 달리 행정업무에 대한 지식을 필요로 하며, 공적 영역에서 근무한다는 점과 직무수행에 있어 특별한 사명감을 필요로 한다는 점에서 민간조직의 비서와 차별화된다. 특히, 국가적으로 중요한 직무를 수행하는 상사를 보좌하며 기밀문서나 사무를 담당하기 때문에 국가의 중요한 정책결정 사항에 간접적으로 영향을 줄 수 있다는 점에서 그 역할의 중요성은 더 강조될 수밖에 없다.

다음의 정의를 통해 공공조직의 비서의 의미에 대해 구체적으로 이해할 수 있다.

- 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)이 그들 본연의 업무에 전념할 수 있도록 보좌하는 사람
- 행정조직의 철학을 이해하고, 제반 사무관리 능력을 갖추어 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)이 업무 수행을 효율적으로 할 수 있도록 지원하고 보좌하는 사람
- 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자) 보좌 업무를 수행하는데 필요한 사무능력과 전문지식을 갖춘 사람
- 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)이 고유의 업무를 원활히 할 수 있도록 그들과 함께 업무를 처리하고 업무 수행과 관련한 제반 환경을 관리하는 사람
- 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)을 보좌하며, 그들의 지시에 따라 또는 스스로 판단하여 상사의 일정, 회의, 출장, 문서관리 등의 업무와 총무 및 회계 등 상사관련 업무를 수행하는 사람

2 • 비서 수칙

세계비서협회(IAAP)에서는 비서 수칙에 대해 아래와 같이 정의내리고 있다. 정부기관 등 공공조직에서의 직무수칙 역시 이와 크게 다르지 않다. 다만, 경영팀(business team), 회사(business), 생산품(products of business) 등 민간기업에 바탕을 둔 용어만 행정의 개념에서 접근할 수 있도록 수정한다면 정부 · 공공기관에서도 비서 수칙을 준용해 사용할 수 있을 것이다.

As a member of the business team with which I am associated, I have an obligation to the organization that employs me, to my immediate boss, to my co-workers, to myself as an individual, and to secretaries or executive aides everywhere because I represent this occupational group as a whole.

To this end, I shall try to

나는 내가 속해있는 경영팀의 구성원으로서 나를 고용한 조직과 나의 상사, 동료, 그리고 나 자신을 포함한 모든 비서들에게 다음과 같은 책임을 이행할 것이다.

01 Be loyal to the secretarial profession.
전문 직업으로서의 비서직을 충실히 이행한다.

02 Study and understand something about goals, general policies, and products of the business so that I may work more intelligently.
회사의 목표, 정책, 그리고 회사의 생산품에 대한 지식과 이해를 높임으로써 효율적인 업무수행을 하도록 노력한다.

03 Give an honest day's work.
업무시간에 성실하게 업무에 임한다.

04 Represent my company at all times so that I will be a credit to it. I shall try to be particularly careful about greeting callers and using the telephone. I shall edit letters carefully and see that promised enclosures are sent.
항상 회사를 대표하는 마음가짐으로 회사에 보탬이 되도록 노력한다. 특히 전화응대를 할 때나 방문객을 맞을 때 회사의 이미지를 높이도록 노력한다. 주의를 기울여 서신을 편집하고 동봉물이 제대로 보내졌는 지 확인한다.

05 Be alert for inconsistencies, exceptions, and deviations to instructions given to me.
지시를 받을 때에는 일관성이 결여되었거나 예외적인 사항이 있는지에 주의를 기울인다.

06 Follow through on responsibilities and activities assigned to me. I shall try to understand the scope and importance of my responsibilities so that I can work with minimum supervision.
부과된 책임과 임무를 완수한다. 최소한의 상사 감독하에 내 책임을 수행할 수 있도록 내 업무의 범위와 중요성을 이해하기 위해 노력한다.

07 Anticipate needs, especially such things as deadlines, extra copies, and related materials.
마감기한, 자료의 복사, 관계자료 준비 등 상사의 요구를 미리 예견하여 사전에 준비한다.

08 Be loyal to and cooperative with my boss. I shall try to work for and with him, realizing that we constitute a "team" when I serve his interests well, I serve my own and the company.
상사와 회사의 이익을 증진시킴으로써 자신의 이익을 도모할 수 있다는 믿음을 바탕으로 상사와 팀워크를 이루어 나갈 수 있도록 노력한다.

09 Keep confidences.
신뢰를 유지하려고 노력한다.

10 Be a good listener and become informed about things that concern my boss.
상대방의 말을 경청하며 상사와 관련된 정보를 숙지한다.

11 Keep all promises that I make so that my co-workers will know they can depend on me.
동료들이 신뢰할 수 있도록 모든 약속을 충실히 이행한다.

12 Avoid unfriendly remarks, and avoid discussing personalities.
예의 없는 발언을 하지 않고 타인의 인격에 대하여 논하지 않는다.

13 Be friendly and cheerful with co-workers at all times.
동료들에게 항상 친절하며 명랑하게 대한다.

14 Take care of my health so that I will be pleasant to work with.
자신의 건강에 유의하여 같이 일하기에 기분 좋은 사람이 된다.

15 Respect the personalities and right of others.
타인의 인격과 권리를 존중한다.

16 Keep myself neat and clean and groomed in good taste.
청결과 단정한 복장을 유지한다.

17 Strive to improve my business education and technical skills so that I can upgrade my position within my company.
사무 지식 및 사무 기술을 업그레이드 함으로써 조직 내에서 자신의 위치를 높일 수 있도록 한다.

18 Maintain a balanced recreational, home, and business program so that I will continue to be a well-adjusted, happy person.
여가, 가정, 직장생활을 균형 있게 유지해 조화롭고 행복한 사람이 된다.

19 Develop the poise, cooperativeness, and enthusiasm of a successful businesswoman.
성공적인 직장인의 침착성, 협동심, 열정을 개발한다.

20 Grow personally and professionally so that I will be the type of person with whom others like to work.
전문 직업인으로 뿐만 아니라 하나의 성숙한 개인으로 성장함으로써 타인에게 같이 일하고 싶은 사람이 되도록 노력한다.

21 Express ideas in a calm, unemotional and prepared manner.
차분하고, 감정에 치우치지 않고 준비된 태도로 내 의사를 표현한다.

22 Understand the work habits, needs, and personality of my boss.
상사의 습관, 요구사항, 성격 등을 이해하려고 노력한다.

23 Grasp the instructions the first time given.
지시가 처음 내려질 때 파악하려고 노력한다.

24 Plan my work and work my plan.
업무를 계획하고 그대로 추진하려고 애쓴다.

25 Relieve my boss of detail.
상사가 사소한 일로 방해받지 않도록 한다.

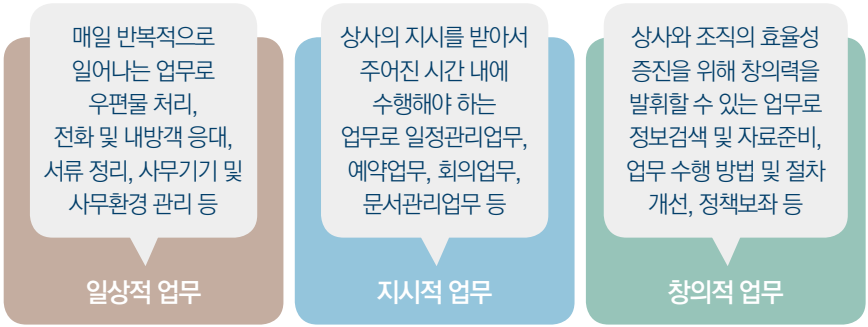
급변하는 환경 속에서의 비서의 역할

정부조직의 기관장이 다루어야 할 직무범위가 급속히 확대되면서 장 · 차관은 조직관리의 문제에 직면하게 됐고, 이로 인해 비서의 역할에 대한 기대가 한층 높아졌다. 즉, 비서는 예측 가능한 범위 내에서 직무를 수행하던 과거와 달리 예측 불가능하고 불규칙적인 행정환경의 변화에 순발력 있게 대응하고 급변하는 정세를 신속히 파악, 감지하는 능력이 필요하게 됐다.

아무리 뛰어난 능력을 가진 장 · 차관이라 하더라도 모든 현안에 즉각적이며 효율적인 처방을 바로 내릴 수는 없다. 비서진은 참모로서 상사가 정책의사결정을 내릴 수 있도록 보좌해야 한다. 비서는 수많은 정보의 홍수 속에서 최적의 정보를 제공하고 정책실행에 대한 정치적, 절차적 타당성을 확보할 수 있도록 지원하는 정책보좌관으로서의 역할도 수행해야 한다. 달리 표현하자면, 정부조직의 비서는 상사가 처한 정치적 환경에 민감한 동반자여야 하며, 전략적 마인드와 고도의 정책적 감각을 발휘해 기관장을 보좌할 수 있어야 한다.

1 • 비서의 업무

1) 업무 유형



2) 비서의 임무와 과업들

다음은 비서의 직무를 14개의 임무와 62개의 과업으로 분류한 표로 비서가 수행하는 업무 내용을 정부와 공공기관의 실정에 맞게 수정한 것이다.

임무(Duties)	과업(Tasks)	
A. 일정관리 임무	A-1	일정정보 확인 및 수집하기
	A-2	일정 조정하기
	A-3	일정 조율하기
	A-4	일정 보고하기
	A-5	일정표 작성하기
B. 전화응대 임무	B-1	전화응답 및 발신하기
	B-2	담당자에게 전화 연결하기
	B-3	발신자에게 정보전달하기
	B-4	부재중 메모하기
	B-5	메모 혹은 전달사항 보고하기
	B-6	내 · 외부 이해관계자에게 직접 전화하기
	B-7	전화번호 관리 및 업데이트 하기

임무(Duties)	과업(Tasks)	
C. 커뮤니케이션 임무	C-1	상사의 결재 조정하기
	C-2	상사와 정보(회의, 일정, 자료보고 등) 교류하기
	C-3	우편물 관리하기
	C-4	게시물 관리하기
	C-5	이메일(e-mail) 수 · 발신 및 관리하기
	C-6	팩스(fax) 송 · 수신하기
D. 내방객 응대 임무	D-1	내방객 신원 파악하기 (기호파악, 자료 수집 등)
	D-2	안내 및 배웅하기
	D-3	업무담당자에 대한 내방객의 접근성 판단하기
	D-4	다과 준비 및 접대하기
	D-5	접견실 정리하기
	D-6	내방객 정보 관리하기(연 · 월별 내방객 작성표 등)
E. 회의관련 임무	E-1	회의 개최 공지하기
	E-2	회의 자료 준비하기
	E-3	회의 긴급 상황 대처하기
	E-4	회의실 환경 점검하기(기기, 다과, 정리정돈 등)
	E-5	(필요 시 회의에 배석) 메모하기
F. 출장관리 임무	F-1	(국외출장 시) 관용여권, 비자, 국제면허증 등 관리하기
	F-2	담당부서의 준비상황 파악하기(일정, 교통, 숙박, 참고자료 등)
	F-3	부재 시 업무 보고하기
	F-4	(수행비서의 경우) 출장 수행하기
	F-5	감사장 보내기
G. 행사관리 임무	G-1	담당부서의 행사 준비상황 파악하기(일시, 장소, 참고자료 등)
	G-2	행사에 따른 의전 및 드레스코드 확인하기
H. 문서관리 임무	H-1	문서 관리하기
	H-2	(안내문, 일정표 등) 일반 업무문서 작성하기
	H-3	(프레젠테이션, 연설문 등) 문서 작성하기
	H-4	업무관련 조사(research)하기
	H-5	문서 및 데이터 파일링 하기
	H-6	자료 컴파일링 하기
	H-7	명함 정리하기
	H-8	연하장 및 신년인사장 발송하기

임무(Duties)	과업(Tasks)	
I. 사무환경 및 물품 관리 임무	I-1	상사 집무실 및 탕비실 등 관리하기
	I-2	사무비품 및 물품 등 구매하기
	I-3	사무기기, 선물 및 기념품 등 구매하기
	I-4	사무기기 등 유지 · 보수하기
	I-5	사무기기, 비품 등 자산목록 관리하기
	I-6	선물 및 기념품 목록 관리하기
J. 경조사 임무	J-1	내 · 외부 경조사 정보 수집 및 보고하기
	J-2	경조사 처리하기(화환 및 우편환 발송, 비용청구 등)
	J-3	경조사 수행 및 대리 참석하기
K. 회계 임무	K-1	비서실 예산 관리하기
	K-2	각종 경비 처리하기
L. 개인 신상 보좌 임무	L-1	상사의 프로필 관리하기
M. 인사 · 교육 · 경영 관련 임무	M-1	비서 교육기회 제공 및 신입비서 멘토링
	M-2	업무 매뉴얼 작성하기
N. 정책 보좌 임무	N-1	기관의 주요 업무 및 현안 파악하기
	N-2	기관장이나 상사의 의사결정에 필요한 정보 검색, 수집, 축적 및 제공
	N-3	다수 부서 관련 사항의 조정, 조율
	N-4	관련 기관 네트워크 유지

출처: 인공지능 가상비서의 비서직무 수행역량에 대한 연구(수정). 박경옥. 비서 · 사무경영연구 26(2)

2 • 비서 표준 직무 기술서

비서 업무범위에는 한계가 없다는 말에서도 알 수 있듯이, 표준 직무를 규정하기는 쉽지 않다. 다만, 공통적으로 빈번히 수행하는 업무를 바탕으로 비서를 위한 표준 직무기술서를 만들어 볼 수 있다. 세계비서협회(www.iaap-hq.org)에서 발표한 비서 직무기술서를 정부 및 공공기관에 적합한 내용으로 일부 수정한다면, 다음과 같다.

01 비서는 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)의 다양한 행정 · 정책 결정과 관련된 부수적 업무를 덜어주며, 업무의 절차와 흐름이 능률적이 되도록 조정하고 유지하며, 상사가 정한 방침과 절차에 따라 업무를 수행하고, 상사, 동료, 부하직원, 국회, 언론 등과의 업무관계를 원활하게 유지한다.

02 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)의 일정을 관리한다. 전화를 통해서나 혹은 직접 방문한 사람들을 친절하게 맞이하며, 필요에 따라 그들을 상사나 다른 적임자에게 안내한다. 상사의 출장일정을 계획하고, 출장에 필요한 사항을 준비한다.

03 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자) 부재 시 지시받은 업무를 수행하고, 주의를 요하는 업무는 대리권자에게 알리거나, 상사부재의 영향을 최소화할 수 있도록 솔선수범과 판단력을 발휘한다.

04 구술되는 내용을 받아쓰거나 육필 또는 초안작성된 자료를 타이핑한다.

05 수신 우편물과 서류를 분류하고, 읽고, 관련 정보를 확인하며 필요 시에는 적절한 조처를 할 수 있도록 관련 서류를 첨부한다. 서한이나 간단한 보고서를 작성한다.

06 회의, 업무과제, 보고를 위한 준비로 정보와 관련 자료를 조사하고 요약한다. 필요 시 다른 사람이 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)에게 제출한 자료들을 통합한다.

07 서한이나 보고서 등의 초안을 작성해 상사에게 제출한다.

08 문서관리체계 및 사무의 흐름과 절차를 유지한다.

09 회의나 모임에 필요한 모든 절차를 확인하고 조정한다. 필요 시 배석해 주요 지시사항을 메모하고 관련자들에게 전달한다.

10 사무용품과 사무기기 구매를 건의하며 구입 · 관리한다. 또한 필요에 따라 예산과 지출의 회계기록, 재무기록, 기밀문서 등을 관리한다.

11 직무 상의 특수한 업무처리에 관한 최신의 절차 편람(procedure manual)을 유지 한다.

12 상황판단에 의해 필요할 때는 맡겨진 업무 외의 다른 임무도 수행한다.

02

비서의 **역량**

정부 및 공공조직은 일반 회사와는 달리, 국민의 생활과 정책에 직결된 결정을 내리는 기관이다. 이에 따라 정부 및 공공조직의 비서는 상사를 보조하는 업무 뿐 아니라 조직 및 인사행정 및 기본적인 행정학 지식을 갖춰야 하며, 주요 정책들을 숙지해야 한다. 특히, 직무관련 법령 등 기관장을 보좌하는데 필요한 기본적인 법률지식을 갖춰야 한다.

비서의 자질

비서 직무를 제대로 수행하기 위해 필요한 역량이 무엇인가에 대해서는 접근 방식에 따라 다양한 의견이 존재할 수 있다. 역량에 대해, 미국 인사관리처(OPM, Office of Personnel Management)는 "한 개인이 작업이나 직무를 성공적으로 수행하기 위해서 필요한 지식, 기술, 재능, 행동 등의 특성들의 측정이 가능한 패턴"이라고 정의 내리고 있다. 따라서 우수한 비서에게는 조직의 목표 달성과 연계하여 뛰어난 직무수행을 보이는 고성과자의 차별화된 행동특성과 태도가 필요하다. 일반적인 역량구조를 기반으로, 공직사회의 특성을 반영하여, 공직사회의 비서에게 필요한 역량을 추가한 지식(Knowledge), 기술(Skill), 능력(Ability), 가치(Value), 태도(Attitude) 등 5가지(KSAVA)로 구분해 설명할 수 있다.

1 • 지식(Knowledge)

비서직무수행을 위해 직 · 간접의 경험을 통해 얻은 구체적인 정보를 말하며, 특정 분야에 대해 가지고 있는 정보를 통칭한다.

행정에 대한 지식 조직설계, 조직행위, 인사행정에 대한 제반 지식 등 행정학 연구영역 확장에 따른 광범위한 행정학 지식

정책에 대한 지식 합법적이고 명료한 정책 수행을 위한 정책학의 제반 지식

법률 지식 법률 제 · 개정과 관련된 기본 절차, 공직자윤리법, 근무규정, 징계규정, 근무평정방법 등 장 · 차관 및 기관장으로 직무수행시 필요로 하는 법률적

내용에 대해 보좌가 가능할 수 있는 법률 지식 필요

2 • 기술(Skill)

기술은 정해진 방식과 방법에 따라 구체적 행동으로 표출할 수 있는 숙력도를 의미하며, 일반적으로는 신체적 동작으로 나타나지만 대인관계 측면에서도 나타난다.

각종 정보기기 활용기술 정보화 시대에 상사의 의사결정업무를 전문적으로 지원하기위해서는 정보기기 사용능력이 필요하며, 특히 정보화 기기들이 급속도로 변화하기 때문에 이에 대한 지속적인 노력이 필요

정보수집 및 가공 기술 비서는 새로운 정보를 얻는데 관심을 가질 뿐만 아니라 정보의 홍수 속에서 필요한 정보를 선별하고 업무에 맞게 편집 · 가공할 수 있어야 함

외국어 능력 국제화 시대로 인해 비서가 소속된 기업이 외자기업이든 국내기업이든 모든 기업이 국제적 교류를 하고 있어 능통한 영어 회화 능력과 외국어로 된 문서의 작성 및 번역 등의 능력이 요구 됨

커뮤니케이션 기술 조직 구성원 및 외부와 다양한 방법(전화, 대화, 회의, 프리젠테이션, 문서 등)을 이용하여 원활하고 효과적인 의사소통을 할 수 있는 능력이 요구 됨

문서작성 및 관리 기술 사내외 연락 문서, 보고서, 발표자료 등을 작성, 관리할 수 있어야 하며, 문서작성, 문서교정, 자료요약, 도표작성, 체계적인 문서관리 등의 능력 필요

시간관리 기술 상사와 자신의 시간을 효과적으로 관리해서 최대로 이용하도록 하며, 업무를 계획하고 통제하는 능력 필요

3 • 능력(Ability)

능력은 어떤 일을 수행할 수 있는 지식과 기술, 자세 등을 갖춘 상태를 의미한다.

이해력 다른 사람의 말이나 문장으로 표현된 정보와 아이디어를 듣고 이해하는 능력

표현력 다른 사람들이 이해할 수 있도록 구어로 정보와 아이디어를 명확하게 전달하는 능력

정보수집 및 가공 기술 정보의 홍수 속에서 필요한 정보를 선별하고 업무에 맞게 편집 · 가공할 수 있는 능력

문제인식 어떤 것이 잘못되었거나 잘못될 가능성이 있는지를 파악하는 능력

범주화 및 추론능력 여러 가지 방법으로 물건을 결합하거나 그룹화하기 위해 여러 규칙 집합을 생성하거나 사용하고, 특정 문제에 일반적인 규칙을 적용하여 의미 있는 해답을 산출 해 낼 수 있는 능력

창의력 특정 주제에 대한 여러 가지 다양한 아이디어를 제시할 수 있는 능력

독창성 주어진 주제나 상황에 대해 비정상적이거나 영리한 아이디어를 제시, 또는 문제를 해결할 창의적인 방법을 제시하는 능력

4 • 가치(Value)

지식과 기술 등 겉으로 드러나는 부분에 대해서는 상대적으로 평가하기 용이하지만, 인간의 내면에 위치한 동기나 특질 등은 측정, 정리, 평가하기가 쉽지 않다. 공공기관 비서는 공직자로서의 자세와 가치를 바르게 정립하는 것이 비서로서의 중요한 역량 중의 하나이다.

공직가치 국민을 위해 봉사하고, 헌법가치를 준수하며 도덕성을 갖추고 있어야 함. 즉, 공직자로서 비서라고 하는 전문 직무를 수행하기 이전에 올바른 국가관, 공직관, 윤리관을 가지고 있어야 함

공직동기(Public Service Motivation) 국민과 사회, 국가를 위해 봉사하고자 하는 이타적 동기를 가지고 있어야 함

신뢰 및 기밀유지 '비서(secretary: 비밀을 관장하는 사람)'라는 말에서 알 수 있듯이 비서는 기밀을 접할 기회가 많으며 비서는 서류, 문서, 전화 회의 등에서 여러 중요한 조직의 정보를 접하게 되면 비서의 말 한마디가 조직에 부정적인 영향을 끼칠 수 있기 때문에 항상 언행을 조심해야 함

윤리의식 및 정직 직업에 대한 소명의식과 윤리의식을 바탕으로 전문 직업인의 자세를 갖추기 위해 노력해야 하며, 조직의 정책과 규정을 준수하며 항상 정직해야 함

5 • 태도(Attitude)

태도는 사람의 가치관에 따라 나타나는 행동양식과 감정상태를 의미한다. 비서는 비서로서의 직업 가치관에 맞는 태도를 갖추어야 한다.

친절 조직 내의 상사, 동료, 선후배는 물론이고 외부 손님 및 거래처관계자들에게도 항상 친절하게 대해야 함

판단력 비서는 비정형적인 업무가 많으므로 상사를 보좌하기 위해서는 상황에 따른 적절한 업무 판단을 할 수 있는 능력 필요

정확성 비서는 신속하면서도 정확하게 업무를 처리해야하며, 회의자료 작성, 문서작성, 경비처리, 의사전달, 지시사항 등을 처리함에 있어서 오류가 없어야 함

자기통제력 '침착하게 서둘러라'라는 말이 있듯이 비서는 민첩한 가운데 침착하게 업무를 처리할 수 있어야 하며, 이를 위해 자신의 감정을 조절하고 통제할 수 있어야 함

융통성 및 적응력 변화하는 상황이나 새로운 흐름에 유연하고 능동적으로 대처할 수 있는 태도 필요

적극성 및 주도성 상사의 직접적인 지시가 없어도 스스로 솔선수범해서 업무를 찾아서 수행

책임감 자신에게 부여된 업무를 책임감을 가지고 수행

자기개발 자신의 역량을 높이기 위해 끊임없이 배우고 노력함으로써 자신과 조직뿐 아니라 자신이 속한 분야의 전문성을 높이는데 기여함

비서
업무
매뉴얼

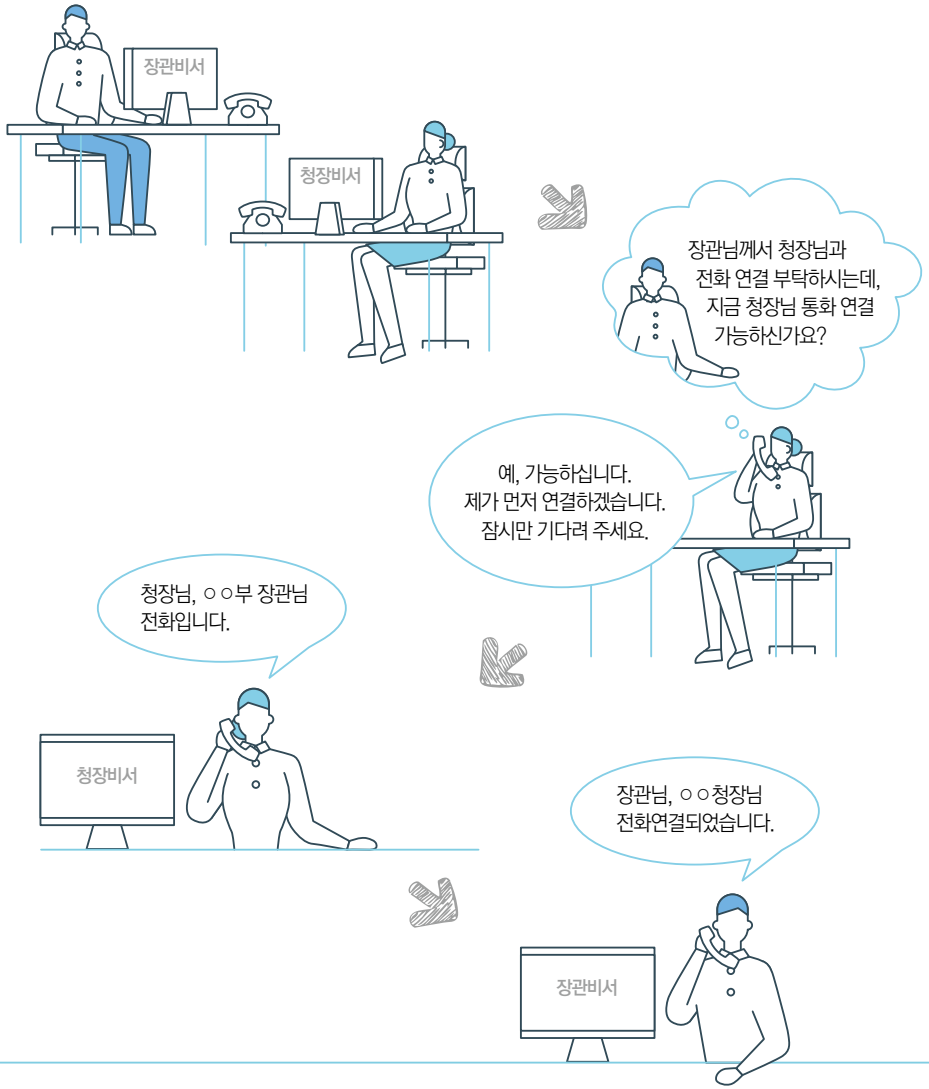
chapter 2

전화응대 **업무**

비서는 항상, 조직과 상사를 대표해
전화업무를 한다.

모범사례

상사보다 직위가 더 높은 사람과의 전화 연결 시



상사보다 직위가 더 높은 사람과의 전화 연결 시에는
상대방이 수화기를 들기 전에 상사가 먼저 수화기를 들도록 중재한다.

전화 걸 때 업무순서도

통화 전

용건정리

메모지, 펜, 자료 등 준비

상대방의 소속, 이름 확인 (자주 이용하는 번호 저장)

통화 중

- 자신을 밝히고 상대방 확인
- 용건은 결론부터

- 부처명 ▶ 부서명 ▶ 이름 간단명료하게!

- 주요내용 확인

- 건 사람이 먼저 전화 끊기
- 윗사람이 먼저 전화 끊기

전화 받을 때 업무순서도

벨이 3번 울리기 전 전화받기

메모준비!

통화 중

- 자신을 밝히고 상대방 확인
- 메모하며 듣기
- 일시, 장소, 연락처 등 주요 내용 확인

- 상대방이 먼저 끊은 후 조용하게 전화끊기

01

전화응대 예절

통신 기기의 급속한 발달로 업무 방식이 변화 되었다고 해서 친절하고 예의바른 전화응대의 중요성을 간과해서는 안 된다. 특히 공무원으로서 부처를 대표해 혹은 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)을 대신해 전화업무를 하는 비서는 전화 응대 시 전문비서로서의 태도를 갖춤으로써 대내 · 외에 조직과 상사의 이미지를 제고할 수 있음을 기억해야 한다. 비서의 예의바른 전화응대는 조직에 활력을 불어넣을 뿐 아니라 상사와 조직의 업무 성과에 영향을 미치므로 전화응대 업무의 중요성을 잊지 않도록 한다. 특히 최근에는 SNS의 잦은 이용 등 여러가지 이유로 잘못된 우리말 사용이 급증하고 있다. 전화응대 뿐 아니라 내방객 응대, 보고할 때 등 모든 경우 비서는 언어를 바르게 사용해야 한다.

전화응대의 기본 원칙

1 • 상사의 기호 파악

비서는 상사가 불필요한 전화로 시간을 낭비하지 않도록 상사가 선호하는 전화응대 방식을 신속히 파악해야 한다. 예를 들어 상사와 자주 통화하는 사람들이 누구인지, 상사가 전화 받기를 꺼려하는 사람은 어떠한 사람인지, 회의 중에도 전화를 받는 사람은 누구인지 등 전임자로 부터 필요한 정보를 얻도록 한다. 또한 상사와 자주 전화통화를 하는 사람의 이름과 소속 뿐만 아니라 목소리의 특징을 기억해서 상대방에게 먼저 인사함으로써 좋은 인상을 줄 수 있다. 상사가 원하지 않는 전화일지라도 비서는 상대방의 기분을 상하지 않게 응대한다.

올바른 언어 학습

전화응대의 전문성을 높이기 위해서는 바른 존칭, 어휘 및 높임말 등 우리말을 바르게 사용할 수 있어야 한다. 민간 회사의 경우, 상사인 과장이 오지 않았을 때 더 상사인 부장에게 '과장님께서 아직 안 오셨습니다'고 보고해야 할지 '과장이 아직 안 왔습니다'고 보고해야 할지 판단이 서지 않을 때가 있다. 이는 '압존법' 때문이다. 국립국어원에 따르면 압존법이란 '문장의 주체가 화자(말하는 사람)보다는 높지만 청자(듣는 사람)보다는 낮아 그 주체를 높이지 못하는 어법'이다. 즉 '과장이 아직 안왔습니다'고 보고해야 맞지만 직장에서의 압존법에서는 '-시-'를 넣어 존대하는 것이 바람직하다고 해놓았다. 따라서 듣는 사람이 누구든 자기보다 윗사람에 대해 말할 때는 높임말을 써서 '과장님이 아직 안 오셨습니다'고 말하는 게 올바른 표현이다.

비서는 상사가 불필요한 전화로 시간을 낭비하지 않도록 상사의 전화응대 방식을 신속하게 파악해야 한다.

체크리스트

- ☐ 상사와 자주 전화통화를 하는 사람은 누구인가?
- ☐ 전화가 왔을 때 상사에게 무엇을, 어떻게 말씀드려야 하는가?
- ☐ 상사는 전화를 연결하기 전에 비서가 용건을 알려 주길 바라는가?
- ☐ 용건을 묻지 않고 상사에게 바로 전화를 연결해도 되는 사람은 누구인가?
- ☐ 상사가 통화를 원하지 않는 사람인 경우 비서가 어떻게 응대해야 하는가?

2 • 전화 응대 자세

비서의 바른 전화응대 자세는 첫째, 전화기 옆에는 항상 노트와 펜을 가까이 두는 습관을 갖는다. 둘째, 전화가 걸려오면 신호가 3번 울리기 전에 왼손으로 전화를 받는다. 이때 오른손은 메모를 할 수 있도록 미리 준비 한다. 만약 늦게 받았을 경우 반드시 '늦게 받아서 죄송하다'는 사과의 말을 먼저 전달한다. 셋째, 통화를 할 때에는 발음을 정확하게 하고, 목소리는 낮으면서 공손하고 활기차게 해서 의사전달을 확실히 한다. 지나치게 크거나 작은 목소리, 마지못해 대답하는 듯한 태도는 상대방에게 불쾌감을 줄 수 있으므로 유의한다. 무엇보다 비서는 업무시간 동안에는 사적인 통화를 지양해, 업무에 소홀하다는 인상을 주지 않도록 한다.

전화를 걸고 받을 때의 자세

1 • 전화를 걸 때 유의사항

1) 용건 정리와 필요서류 구비

비서는 긴급하게 전화를 걸어야 하는 경우가 많으므로 매번 용건을 정리한 후 통화하기는 어렵지만 급할수록 더욱 정확한 정보전달을 위해, 용건 정리 후 전화하는 것을 습관화한다. 또한 필요한 서류나 자료를 미리 갖춰두면, 통화 도중 자료를 찾느라 통화시간이 길어지는 것을 미연에 방지할 수 있다.

2) 상대방 확인

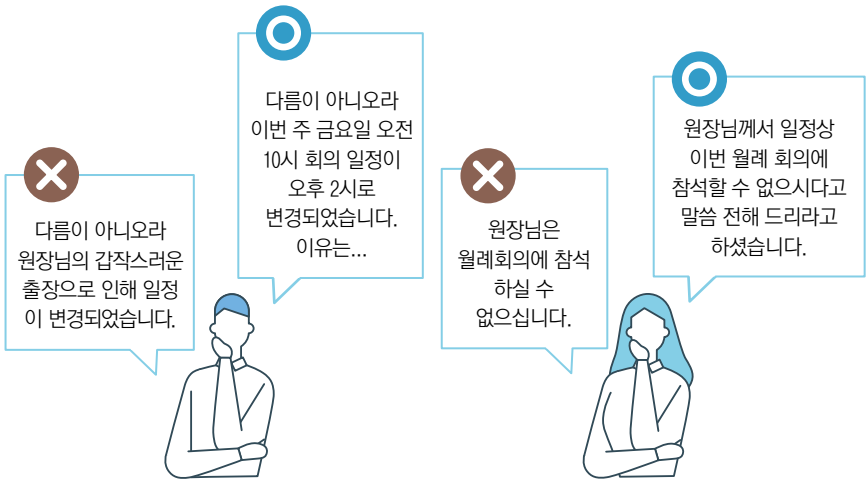
상대방의 이름, 직함, 소속, 전화번호를 정확하게 확인한 뒤에 전화를 건다. 자주 사용하는 전화번호는 외우려고 노력하거나, 쉽게 찾을 수 있는 방안을 마련하면 좋다. 특히 승진이나 부서 이동 등으로 직함이나 부서명이 변경된 경우 이전의 직함이나 부서명을 부르지 않도록 유의한다.

전화가 연결되면 자신의 소속과 이름을 밝히고 나서 상대방을 확인하는 것이 순서다. 자신을 소개할 경우 기관명, 부서명, 이름순으로 밝힌다.

3) 용건은 결론부터

비서의 통화는 공적인 전화이므로 인사는 간단히 하고 "다름이 아니오라" 등으로 서두를 시작하는 것이 좋다. 용건은 결론부터 말하고 그 다음에 필요한 내용을 논리적으로 설명해야 한다. 정부공공기관의 비서인 만큼 정확한 문장과 어휘를 선택하고 표준어를 구사한다. 특히 전문용어나 약어, 외래어는 가능한

사용하지 않는다. 특히 상사의 의사를 전달 하는 경우, 자신의 의사가 아닌 상사의 의사임을 상대방이 알 수 있도록 표현에 유의한다.



4) 복창

정확한 정보전달을 위해 통화중 중요한 사항은 반드시 복창해서 재확인해야 한다. 상대방이 용건을 전달하면 받는 쪽이 복창하는 것이 예의이나, 상대방으로 부터 아무런 반응이 없을 경우는 전화를 건 쪽에서 복창하여 상대방이 이해했는지 여부를 확인해야 한다.

5) 끝맺음

통화를 마칠 때는 인사를 하고 손으로 수화 버튼을 눌러 끊고 수화기를 내려놓는다. 전화는 건 사람이 먼저 끊으며, 상대방이 손윗사람인 경우 상대방이 수화기를 내려놓은 뒤 조용히 내려놓으면 된다.

2 • 전화를 받을 때 유의사항

1) 벨이 3번 울리기 전

전화가 오면 다른 일을 하다가도 멈추고 벨이 3번 울리기 전에 받아 자신을 밝힌다. 전화통화시 메모지와 펜을 항상 준비하고 수화기에서 약 5~7cm 정도 떨어지는 것이 적당하다.

2) 3단계 : 자기소개 → 상대방 확인 → 용건 확인

- 안녕하세요 ○○부처 ○○실 ○○○입니다.
- 실례지만, 성함을 여쭤봐도 될까요?
- 어느 분이시라 여쭐까요?
- 어느 분이 전화하셨다고 말씀 드릴까요?
- 용건을 말씀해 주시겠습니까?
- 전할 말씀이 있으십니까?

3) 메모

통화 시, 용건 및 날짜 · 시간 · 장소 등 중요한 내용은 재차 확인하고 메모한다. 전화 도중 다른 사람과 의논해야 할 경우 송화기를 손으로 막거나, 보류 음악을 재생하는 것이 예의이며, 의논하는 시간이 길어질 경우 상대방에게 좀 더 기다려줄 것을 요청하거나 다시 전화한다.

4) 끝맺음

인사를 하고 상대방이 수화기를 놓은 뒤에 조용히 수화기를 내려놓는다.

상황별 전화응대

1 • 전화연결

상사에게 걸려온 전화를 받을 때는 우선, 전화를 건 상대방의 소속과 이름, 용건을 먼저 파악해야 한다. 그러나 상사와 친분이 있는 경우나 신년하례, 승진 축하 등 시기적으로 용건이 분명한 경우, 가급적 신속히 연결하는 경우도 있다. 특히 상사의 윗사람이 전화하여 상사를 바꾸라고 할 경우 용건을 묻지 않고 바로 상사에게 전화를 연결한다.

기본통화 예시

장관님, ○○부의 김○○ 장관님이 국무회의 안건 관련하여 전화하셨습니다.
장관님, ○○부의 김○○ 장관님이 전화하셨습니다. 용건은 직접 말씀드린다고 하십니다.
원장님, ○○부의 김○○ 차관님께서 전화하셨습니다. 연결하겠습니다.

1) 전화를 상사에게 연결하는 경우

비서 안녕하십니까? ○○부 장관실입니다.

상대방 장관님 좀 바꿔주시겠어요?

비서 어느 분이라고 여쭐까요?

상대방 ○○위원회 홍길동 위원장입니다.

비서 위원장님, 안녕하세요?

상대방 예, 안녕하세요?

비서 위원장님, 제가 용건을 여쭤봐도 될까요?

상대방 제가 직접 말씀드리죠.

비서 네 알겠습니다. 잠시만 기다려 주세요.

(인터폰 연결)

비서 장관님, ○○위원회 홍길동 위원장님이 전화하셨습니다. 용건은 직접 말씀드리신답니다. 연결할까요?

처장 네, 연결하세요

비서 장관님, 잠시 수화기를 내려놓고 기다리시면 연결하겠습니다.

(비서 – 위원장)

비서 위원장님, 기다려주셔서 감사합니다. 지금 연결하겠습니다.

기관장 네, 감사합니다.

(인터폰으로)

비서 장관님, 전화 연결됐습니다.

2) 상사보다 직급이 더 높은 사람과의 전화 연결

상사가 전화 연결을 원하는 상대방이 상사와 직위가 같은 경우, 상대방의 비서에게 "같이 연결하죠."라는 말로 상사와 상대방이 수화기를 동시에 들도록 중재한다. 상사보다 더 높은 직위일 경우 상대방의 비서에게 "제가 먼저 연결 하겠습니다"라고 말하고 상사에게 전화를 연결하여 상대방이 수화기를 들기 전에 상사가 먼저 수화기를 들도록 중재한다. 반대의 경우, 상대방이 먼저 수화기를 들 수 있도록 상대편의 비서에게 부탁한다.

상사보다 직위가 더 높은 사람과의 전화 연결

청장비서 안녕하십니까. ○○청장실 입니다.

장관비서 안녕하세요. □□부 장관실 비서 홍길동입니다.

청장비서 홍길동 주무관님, 안녕하셨어요?

장관비서 네, 안녕하세요. 장관님께서 청장님과 전화연결 부탁하시는데, 지금 청장님 통화 가능하신가요?

청장비서 예, 가능하십니다. 제가 먼저 연결하겠습니다. 잠시만 기다려 주세요.

장관비서 예, 알겠습니다.

청장비서 청장님, □□부 장관님 전화입니다.

…

장관비서 장관님, ○○청장님 전화 연결됐습니다.

2 • 상사 부재 시 전화응대

상사 부재 시 상사를 찾는 전화를 받을 경우, 자신의 소속과 이름을 분명히 밝히고 전화를 건 상대방의 소속과 이름, 용건, 전화 받은 날짜와 시간, 회신의 필요성 여부, 상대방의 전화번호 등을 메모한다. 상대방의 전화번호를 상사가 알고 있더라도 비서가 다시 한 번 확인하도록 한다.

상사 부재중에 걸려온 전화의 경우, 내용을 메모지에 적어 상사의 책상 위에 문진(文鎭) 등으로 눌러 놓고, 후에 상사가 볼 수 있도록 한다. 또한 상사가 전화메모를 보았는지의 여부도 반드시 확인하도록 한다. 상사가 장시간 자리를 비울 경우 상사 요청 시, 문자나 메신저 등을 이용해 전화수신 내역을 상사에게 알린다.

메모는 적은 즉시 상사의 책상 위에 올려놓는 습관을 들이도록 한다. 나중으로 미루다가 메모를 전달하는 것을 잊어버려 상사가 중요한 전화를 놓치지 않도록 유의한다. 전화메모는 상사의 눈에 잘 띄는 곳에, 혹은 상사와 사전에 약속한 장소에 놓도록 한다.

전화메모(한글·영문)

전 화 메 모

_____ 님

자리를 비우신 동안에 전화가 왔었습니다.

年 月 日(오전/오후) 時 分

발신자 : 성 명 _____

소 속 _____

전화번호 _____

☐ 전화요망
☐ 다시 걸겠다고
☐ 그냥 전화했다고
☐ 급한 용건이라고

MEMO _____

_____

전화 받은 사람 _____

TELEPHONE MEMO

Date _____ Time : am _____
pm _____

To _____

While You Were Out

Mr./Ms. _____

Of _____

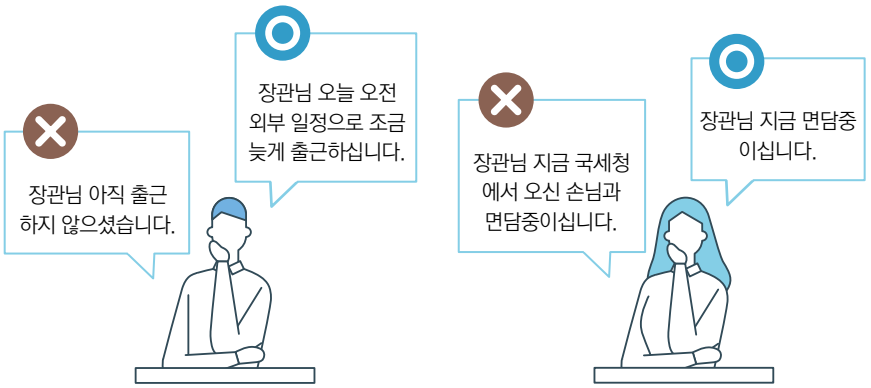
Tel No : _____ Ext _____

☐ Telephoned
☐ Will call again
☐ Returened your call
☐ Came to see you
☐ Please call
☐ Wants to see you
☐ Message _____

_____

Taken by: _____

상사가 출장, 회의, 기타 용무 등으로 자리를 비울 경우 비서는 재치 있고 현명하게 응대해야 한다. 상사의 부재 이유를 부정적으로 응답하여 상대방에게 좋지 않은 이미지를 주지 않아야 한다. 또는 상사의 부재 이유를 지나치게 자세히 설명하여 정보를 흘리지 않도록 주의한다. 특히 상사의 부재 이유를 자세히 물어보는 상대방에게는 각별히 주의를 기울여야 한다.



비서는 상사가 회의 중이거나 손님과 면담 중일 때 전화를 건 상대방에게 상사의 상황을 사과의 말과 함께 전한다. 그리고 용건을 메모하고 전화 회신 희망 여부를 물어보도록 한다. 그러나 상대방이 급한 용무로 지금 당장 통화를 원할 때 상대방의 소속과 이름, 용건을 메모지에 적어 회의 또는 면담 중인 상사에게 전달하고 상사의 지시에 따르도록 한다. 이 때 메모 내용을 다른 사람들이 보지 않도록 메모지를 접어서 상사에게 전달한다. 회의실에 들어갈 경우는 노크를 하지 않는다. 노크를 하게 되면 회의가 중단되므로 조용히 회의실 문을 열고 안으로 들어간다.

상사 회의 중 전화 응대

비서 안녕하십니까. □□부 장관실입니다.

상대방 안녕하세요. ○○위원회 위원장인데, 장관님 좀 바꿔주시겠어요?

비서 위원장님 죄송합니다만, 장관님은 지금 회의 중이십니다. 회의 끝나는 대로 연락드릴까요?

상대방 좀 급한 일인데… 회의 중이라도 좀 바꿔주시겠어요?

비서 죄송합니다만, 무슨 용건이신지 제게 말씀해 주시겠어요?

상대방 현안 관련 회의 건인데요.

비서 네, 알겠습니다. 잠시만 기다려주십시오. (전화 보류 단추를 누른다)

상대방 네 고맙습니다.

(비서는 회의장에 조용히 들어가 장관님께 메모를 전한다. 장관님이 메모를 읽어본 후 전화를 받겠다고 한다.)

비서 위원장님, 기다려 주셔서 감사합니다. 지금 장관님께 전화 연결하겠습니다.

상대방 네, 감사합니다.

(인터폰으로)

비서 장관님, ○○위원회 위원장님 전화 연결되었습니다.

기타 다양한 상황에서의 전화응대

1 • 상대방이 부재중일 때

상사가 통화하기를 원하는 상대방이 자리를 비워 전화 연결이 안 되는 경우, 후에 다시 걸 것에 대비해 상대방이 돌아오는 시각을 확인한다. 메모를 남길 때 상사의 이름, 소속, 전화 번호, 용건 등을 알려 주는 것이 기본이고 가능하면 상대방의 비서 또는 담당 부서의 직원에게 메모를 남기며, 메모를 받는 사람의 이름도 확인해야 한다.

2 • 직위가 높은 사람에게 비서가 전화를 걸 때

직위가 높은 사람에게 전화를 걸어야 하는 경우 상대방의 비서에게 전화하여 용건을 전달한다. 비서가 없는 경우, 또는 상대방과 직접 통화가 되었을 때는 당황하지 말고 직접 전화를 드리게 된 것에 대해 양해를 구하고 용건을 전달하는 것이 예의이다.

> 안녕하십니까. ○○부 장관님 비서인 홍길동입니다. 이렇게 직접 전화 드려 죄송합니다. 다름이 아니오라 이번 주 수요일 만찬 일정 확인 차 전화 드렸습니다.

3 • 상사가 통화중일 때

상사가 통화중일 때, 상대에게 상사가 통화중임을 알리고 기다릴 것인지, 메시지를 남길 것인지, 아니면 상사가 통화를 마치면 우리 쪽에서 전화해 주기를 원하는 지 등을 확인해 응대한다. 상대방의 의사를 확인하지도 않고 전화 보류 버튼을 누르는 것은 예의가 아니며, 상대방이 기다릴 경우 중간 중간 전화를 다시 연결해서 상대방의 의사를 재확인 해야 한다.

4 • 통화 도중에 다른 전화를 받을 때

통화 중인 상대방에게 양해를 구한 후, 걸려온 전화를 받아 간단한 인사 및 통화 중임을 알리고 통화를 마친 후 전화 드리겠다고 전달한다.
만일, 후에 걸려온 전화가 윗사람의 전화이거나 시급한 경우엔 먼저 걸려온 전화를 마무리 하고 급한 전화부터 처리한다.

> 실장님 안녕하세요. 죄송하지만, 제가 먼저 걸려온 전화를 받고 있습니다. 통화를 마친 후에 바로 전화 드려도 괜찮으신지요?

5 • 비서 부재 시 전화응대

비서 부재 시 주변 동료에게 전화를 받아 줄 것을 부탁하고, 되도록 본인의 휴대전화로 착신해 업무 공백을 방지한다.

6 • 전화가 잘못 걸려왔을 때

전화가 잘못 걸려왔을때는 그냥 끊지 말고 우리쪽의 전화번호와 조직명을 알려준다. 기관 내 다른 부서를 찾는 경우 해당 부서의 담당자와 전화번호를 알려준다.

7 • 전화를 끊을 때, 끊겼을 때

일반적으로 전화를 건 쪽에서 먼저 끊는 것이 원칙이나 상대방이 손윗사람이거나 거래처일 경우 상대방이 먼저 끊도록 기다린다. 특히, 통화가 끝났을 때 "감사합니다. 안녕히 계십시오."라는 인사말을 잊지 말고, 수화기는 조용히 내려놓는다.

통화중에 전화가 끊기는 경우 원칙적으로 건 쪽에서 다시 걸지만, 상대방이 윗사람일 경우 아랫사람이 다시 전화를 거는 것이 예의이다. 다시 통화가 된 경우 전화가 도중에 끊어져서 죄송하다는 사과의 말을 한 후 용건을 말한다.

8 • 전화를 끊은 후

전화를 마친 뒤, 전화내용과 관련하여 업무를 수행하고, 일정이 결정되면 일정표에 기입하고 상사에게 보고한다.

전화 내용이 타부서에 알려야 할 건이면 바로 용건을 부처내 연락망이나 전화로 전달하고, 내용이 많을 시 문서로 정리해 작성 · 전달 한다.

Episode

소속과 이름의 중요성 : 내가 ○○장관 친군데

공직생활 4년차, 비서실로 인사발령이 났다.

일반 행정업무가 아닌 장관실 비서업무를 담당하게 되어 혹시 실수라도 할까 싶어 항상 초긴장 상태였다.

그때 전화 한통이 울렸다. 전화를 받자마자 상대방은 "김○○장관 있나?"라고 물었고, 순간 배운 대로 소속과 이름을 여쭤보았지만, 상대방은 매우 언짢아하면서 친구니까 바로 연결하라고 하셨다. 순간 너무 당황해서 바로 연결 했고, 한 5분이 흘렀을까…

장관님께서 부르시더니 화를 내셨다. 듣고 보니 전화를 건 사람은 고교동창임을 사칭하여 청탁을 하는 사람이었고, 장관실로 전화해서 친구라고 이야기하여 통화하게끔 만드는 사람이었던 것이다.

그 뒤, 소속과 이름을 밝히지 않으면 절대 연결하지 않았다.

이 일을 계기로 어떠한 상황에서도 당황하지 않고 침착하게 전화를 응대하게 되었을 뿐 아니라 스팸 전화를 걸러내는 방법도 배울 수 있었다.

Episode

녹차? 혹은 배차?

장관님께서 신임비서에게 키폰으로 '차 준비해!'라고 지시했습니다.

신임 비서는 녹차를 대령했지요. 다급하게 외출을 해야하는 데 웃지도 울지도 못 할 상황이 벌어졌지요. 장관님께서 말씀하신 건 자동차였기 때문입니다.

☞ 키폰 특히 스피커로 지시를 받을 경우 혼동하기 쉬우므로,
경청 후 다시 한 번 지시사항을 확인하는 것이 실수를 줄이는 방법입니다.
예를 들어, '차 준비해!' 라는 지시에는 '예! 배차 준비하겠습니다.' 라고 대답하면 좋겠지요.

비서 업무 매뉴얼

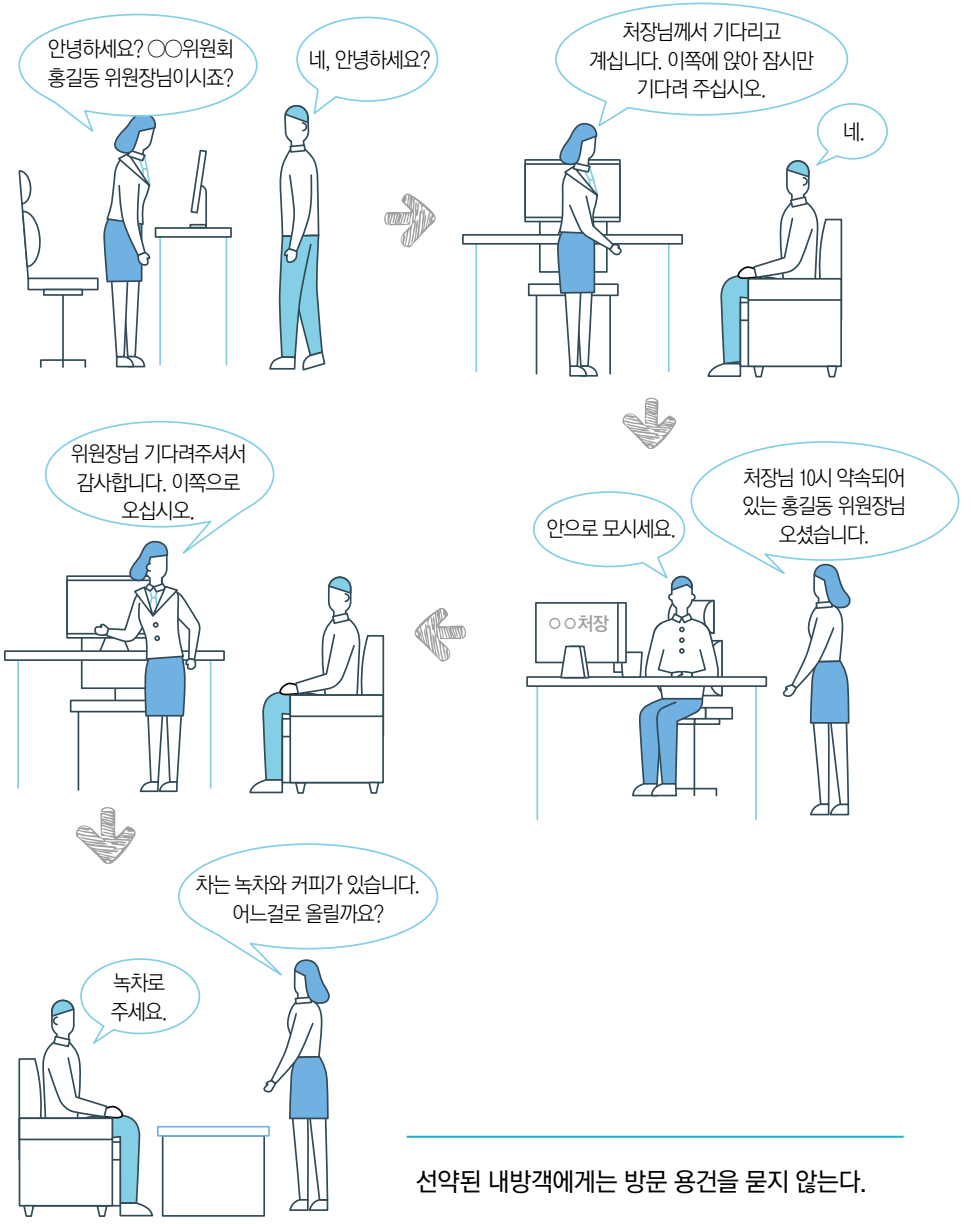
chapter 3

내방객 응대 **업무**

비서는 어떤 상황에서도
방문객을 친절하고 호의적으로 응대한다.

모범사례

정중하고 편안한 내방객 응대



선약된 내방객에게는 방문 용건을 묻지 않는다.

내방객 응대 업무순서도

내방객 확인

선약 내방객 | 선약 안된 내방객 | 상사와 개인적 예약

내방객 맞이

인사 | 명함 교환 | 소개

예외 상황

상사 부재 중

- 상사 부재 시
  - 대리자로 응대
  - 지시내용 전달
- 상사 외출 중
  - 면담 가능 여부 전달

상사 면담 중

- 상사에게 일정 미리 상기
- 손님에게 대기시간 안내
- 상사에게 내방객 방문 메모 전달

면담 중

- 전할 말 전달시
  - 용건 적은 메모 전달
  - 통화 시 편안한 장소로 안내
- 면담시간 조정 시
  - 상사에게 메모로 일정 환기
- 음료준비

면담 후

보관물품 전달 | 주차 확인 | 손님 배웅

선약되지 않은 내방객 응대 업무순서도

상사의 소재
접견실 상황 파악

인사

1

성명, 소속, 용건
확인

2

상사를 만날 수 있다는
확인 주지 않기

3

상사에게
방문객 보고

면담 거절 시

방문객 기분 상하지
않게 거절

면담 수락 시

접견실로 안내 후
응대

01

내방객 응대 예절

장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)을 방문하는 사람들이 처음 만나는 사람 중의 하나가 비서이다. 따라서 비서의 내방객 응대 태도는 부처와 상사의 이미지에 크게 영향을 미친다. 비서는 방문객을 친절하고 호의적인 태도로 응대함으로써 상사와 소속 부처의 이미지를 높일 수 있도록 한다.

내방객 응대에서 가장 중요한 것은 비서의 마음가짐과 태도이다. 격식을 잘 갖추고 정중한 언어를 사용하는 것은 당연하지만, 진심이 담기지 않은 형식적인 응대라면 아무리 예의 바르다 할지라도 상대방을 감동시키지 못한다.

기본 원칙

1 • 상사의 기호 파악

비서가 내방객을 응대할 때 우선 상사가 선호하는 내방객 응대 방식을 파악해야 한다. 선약이 없으면 면담을 하지 않는 상사, 선약 없이 방문한 내방객도 대부분 만나는 상사 등 상사에 따라 차이가 크다. 또한 비서에게 요구하는 역할도 다양하다. 상사가 바쁠 땐 비서가 어느 정도의 재량권을 가지고 내방객을 응대해 주길 원하는 상사도 있다. 비서는 상사가 원하는 방식을 미리 파악하여 그에 따르도록 한다.

체크포인트

- ☐ 상사가 자주 만나는 사람들은 누구인가?
- ☐ 상사는 선약 없이 방문한 내방객을 비서가 어떻게 응대하길 바라는가?
- ☐ 선약이 되어 있지 않아도 꼭 만나는 내방객은 누구인가?
- ☐ 상사와 개인적인 친분이 있는 내방객은 누구인가?
- ☐ 상사는 업무와 관련 없는 내방객을 만나는가?
- ☐ 손님 방문 시 상사에게 어떻게 알려야 하며, 손님을 어떻게 안내해야 하는가?
- ☐ 면담이 예정시간 보다 길어질 경우 상사는 비서가 어떻게 대응하길 바라는가?

2 • 내방객 응대 자세

비서는 내방객의 말을 집중해서 듣고 명확하지 않은 점은 재확인 하기 위해 가능하면 메모하며 경청하고, 신속하게 내방객 응대에 임한다. 부득이하게 기다리게 할 경우에는 대기시간 및 사유를 설명해야 한다.

여러 내방객 방문 시 선착순 · 접수순으로 공평하게 안내하고, 무엇보다 내방객을 존중하는 마음으로 좋은 인상을 주도록 친절하게 대한다.

3 • 내방객 맞이 순서

1) 인사

내방객이 들어오면 곧바로 의자에서 일어서서 인사하며, 중요한 손님인 경우는 방문시간에 맞춰 현관 등 손님맞이 장소에서 대기한다. 통화중일 때 손님이 오면 우선 목례 후 빨리 통화를 마쳐야 한다.

2) 상대방 확인

내방객의 명함은 두 손으로 받아 소속과 이름을 구두로 확인하고, 선약 없이 방문한 내방객도 기관명, 이름, 용건을 확인한다. 선약된 내방객이나 자주 오는 내방객은 비서가 먼저 인사하며 승진이나 부처 이동으로 소속이나 직함이 변경된 경우 이전의 명칭으로 부르지 않도록 주의한다.

3) 용건파악

어떠한 용건으로 내방했는지 정확히 파악하는 것이 기본이나, 선약이 되어 있는 내방객에게는 용건을 묻지 않는다. 신년 인사 및 신임 · 전임의 인사는 의례적인 방문이므로 예약 없이 방문하는 경우도 있으므로 상황에 따라 유연하게 대처하는 것이 좋다.

4) 내방객 기록부와 내방객 카드

상사와 친분이 있는 손님, 업무상 중요한 손님 등 방문객에 대한 정보를 관리하기 위해 내방객 기록부와 내방객 카드를 작성한다. 내방객 기록부나 내방객 카드에 방문내용을 적어둠으로써 다음 방문에 대비할 수 있다.

내방객 기록부 예시

내방객 기록부

날짜	시간	내방객				면담자	비고
		이름	부처명	용건	연락처		
2018.8.5	10:00am	홍길동 위원장	○○위원회	업무 협업 건	031-000-0000	○○○청장	견과류 알러지
2018.8.12	2:00pm	김만덕 처장	○○처	부처회의건	0444-000-0000	○○○청장	

내방객 카드 예시

내방객 카드

방문자	성명 및 직책	홍길동 위원장
	부처명	○○위원회
	연락처	031-000-0000
	최초 방문일자	2011.3.8
주요 인적사항 및 특징	키가 크고 마른 편, 안경 착용	
방문 목적	업무 협업 건(대외비)	
참조내역	상사와의 관계	업무적으로 매우 밀접함
	동반 방문자	
	특징 및 기호	견과류 알러지

면담 예약

면담 예약을 받으면, 면담 준비를 철저하고 세심하게 할 수 있고 일정이 이중으로 잡히는 것을 피할 수 있다. 면담 약속은 반드시 기록으로 남겨야 한다. 방문객이 많은 상사를 위해서는 별도로 면담 일정표를 만들어 사용하면 편리하다.

1 • 면담 예약 받는 법

1) 면담자 확인

예약 시, 면담 상대방의 소속과 성명, 직함, 전화번호 등을 확인해야 하며, 중요한 손님의 경우 차량 종류와 차량 번호도 확인해 입구에서부터 의전을 준비한다. 지명도 있는 인사나 관계 기관의 주요 인사들에 대한 정보는 항상 업데이트해야 하며 언론 기관에서 제공하는 자료나 인터넷 검색 등을 이용하여 주요 인사에 대한 정보를 상시 관리한다.

상사와 처음 만나는 내방객의 경우 면담 전에 인적사항, 경력사항, 활동사항 등을 정리해 상사에게 보고한다.

2) 면담 목적 확인

친절하고 예의바르게 면담 신청자에게 면담 목적을 확인한다. 그러나 상대방이 직접 상사에게 말씀드리겠다고 하면 더 이상 묻지 않도록 한다. 용건을 밝히지 않는 면담을 상사가 거부할 경우는 상대방에게 캐묻는 인상을 주지 말고 용건을 확인해야 한다. 모든 면담 관련 내용은 면담 일지나 기록부에 기록해

필요할 경우 참고하도록 한다.

3) 면담 일시 및 장소 확인

우선, 상대방에게 언제 어디서 얼마 동안 면담하기를 원하는지 확인한다.

상대방이 요청하는 면담 날짜가 상사 일정과 맞지 않을 경우, 상대방에게 상사의 면담 가능한 일정을 2~3개 정도 제시 한 뒤에 상대방의 일정에 맞는 일시를 정한다. 필요할 경우 접견실이나 회의실을 예약해 두고 면담에 필요한 자료가 있으면 준비한다.

손님이 찾아올 때는 회의 장소에 대한 정확한 위치를 설명해야 한다. 특히 약도(승용차용, 버스용, 지하철용)를 준비해 필요한 경우 스마트 폰, 이메일(e-mail) 등을 이용해 전송 한다.

2 • 면담 일시 결정 시 피해야 할 시간

1) 월요일 오전

주말 동안 발생한 업무 처리 및 상사가 새로운 한 주를 계획할 수 있는 시간을 갖는 것이 중요하다. 특히 월요일 오전은 조직 내부의 일에 집중할 수 있도록 가능한 외부 일정은 피한다.

2) 그 외(회의 전후/출장 전후/오후/ 오후 늦은 시간)

회의 전후의 면담 약속은 피하는 것이 좋다. 상사가 회의 준비를 해야 하거나, 회의가 예정보다 지연될 수 있다. 또한 출장 전 · 후 에는 업무량이 평소보다 많을 수 있다. 평일 오후 13:00~13:30 사이의 경우, 외부 점심이 예상보다 길어질 수 있어 면담시간으로 적합하지 않으며, 오후 늦은 시간(오후 5시 이후)의 약속도 부득이한 경우를 제외하면 피하도록 한다.

3 • 상사 부재중 면담 예약

상사가 출장 등의 이유로 장기간 자리를 비운 사이 상사와의 면담 요청을 받았을 때 비서는 면담 일시를 임시로 정한다. 이 때 상대방에게 추후 일정이 변경될 수 있다는 점에 대해 미리 양해를 구해야 한다.

4 • 면담 약속의 변경 및 취소

상사의 예기치 못한 출장이나 회의 등으로 약속을 지키지 못하게 될 경우 가능한 빨리 상대방에게 연락해 약속을 취소하거나 일정을 조정해야 한다.

약속을 변경할 때는 신속하게 상대방에게 변동 사실을 알리고 변경 이유를 설명해야 한다. 추후 일정 수립시에는 상대방의 일정을 먼저 고려한다.

약속을 취소해야 하는 경우 상대방의 일정에 차질이 없도록 신속하게 통보하고, 취소 사유를 정확히 전해야 한다. 취소에 대해 사과하되 불필요한 변명을 해서 상대방을 불쾌하게 하지 않도록 주의한다.

상황별 내방객 응대

1 • 선약 유무에 따른 내방객 응대

1) 선약이 되어 있는 경우

선약된 내방객 방문 시엔 몇 시에 누가 방문하는지 확인해 안내데스크에 미리 연락해 둔다. 내방객이 도착한다는 연락을 받으면 안내데스크 쪽으로 나가서 내방객을 맞이하며, 안내데스크가 없는 경우 내방객을 직접 자리에서 맞이하도록 한다. 중요한 손님인 경우, 방문 시간에 맞추어 현관이나 엘리베이터 등에서 대기한다.

체크포인트

- ☐ 응접실이나 접견실을 사용해야 하는 경우는 미리 예약
- ☐ 면담에 필요한 자료가 있으면 미리 준비
- ☐ 처음 내방하는 중요한 방문객의 경우에는 상대방 비서에게 다과 취향을 미리 확인
- ☐ 선약 된 방문객과 관련된 중요한 내용(승진, 경 · 조사 등)을 상사에게 미리 알려, 상사가 내방객을 맞을 때 상황에 맞는 인사말을 할 수 있도록 보좌

• 인사 및 확인

선약된 내방객의 경우 따로 용건을 물어보지 않고, "안녕하세요? 2시에 약속하신 A진흥원 ○○○님이시죠? 장관님께서 기다리고 계십니다."라고 인사한다. 한 번 방문한 손님은 반드시 얼굴과 성명, 직함을 기억해 두었다가 다음 방문 시 먼저 인사할 수 있도록 한다.

• 면담실로 안내

상사에게 손님의 방문을 알린다. 약속된 경우 일반적으로 구두로 알린다.

> "장관님, 2시에 약속된 진흥원의 ○○○원장님 오셨습니다"

상사 집무실 또는 접견실로 손님을 안내한다. 상사가 통화 중이거나 먼저 방문한 손님과 면담 중일 경우, 상사에게 메모로 내방객의 방문을 알린다.

• 내방객의 물품 보관

내방객이 코트나 모자를 착용했을 경우 또는 우산이 있는 경우 등은 비서가 받아 보관해 두었다가 면담을 마치고 돌아갈 때 잊지 않고 내어 드린다. 내방객의 물품은 일정한 방식을 정해놓고 보관하도록 한다.

2) 선약이 안된 내방객

갑작스런 내방객의 방문 시에도 민첩하게 행동할 수 있도록 항상 상사의 소재 · 접견실의 상황 등을 파악해 둔다. 선약이 안된 내방객도 정중하고 반갑게 맞이한다. 절대 "무슨 일로 오셨습니까?"라는 태도는 취하지 않는다.

• 인사 및 확인

내방객의 성명, 소속, 용건 등을 확인한 후 상사에게 보고하며, 상사가 사정 상 그 내방객을 만나지 못할 경우에 대비하여 손님에게 상사를 만날 수 있다는 확신은 주지 않도록 한다. 내방객이 이름이나 방문 목적을 말하지 않고 상사를 직접 만나서 말씀드리겠다고 하는 경우, 선약이 없으면 상사를 만날 수 없다고 분명히 말하도록 한다.

상사가 외출 중일 경우 내방객에게 알리고 이름과 연락처를 받아 두었다가 후에 상사에게 보고하고 지시에 따른다.

3) 상사와 개인적으로 예약된 내방객 응대

상사와 개인적으로 약속한 내방객이 방문했을 경우 상사에게 선약 여부를 확인해야 한다. 이런 일을 방지하기 위해서는 상사와 일정을 자주 확인하도록 한다. 손님에게 상사와 선약된 사실을 확인하지 못한 점에 대해 사과하며 상사가 알려주지 않아서 몰랐음은 내방객에게 밝히지 않는다.

2 • 내방객 조정

비서는 선약된 내방객이 오기 전에 상사에게 면담 일정을 상기시켜 상사가 선약된 내방객을 기다리게 하는 일이 없도록 사전에 조치를 취한다. 만약, 앞의 일정지연으로 상사가 약속시간을 지킬 수 없는 경우 손님에게 상황을 설명하고 양해를 구한 후 상사에게 상황을 메모로 전달한다. 동시에 두 사람 이상이 방문했을 경우 먼저 온 사람이나 선약된 사람을 우선 안내한다. 대기하는 내방객에게는 정중하게 이유를 설명하고 대기실로 안내한다. 기다리는 동안 신문이나 잡지 또는 차를 미리 권하면 좋다. 대기실에 여러 사람이 함께 기다릴 경우에는 그 사람들 간의 관계에도 주의를 기울여야 한다. 즉, 서로 알아도 될 경우에는 양측을 소개한 후 함께 대기실에서 기다리도록 안내한다. 그러나 입찰이나 기타 업무 내용 상 내방객들이 서로 마주치지 않는 것이 좋은 경우는 다른 장소에서 기다리게 한다.

3 • 상사 부재 중 내방객 응대

1) 상사가 약속을 지킬 수 없는 경우

부득이하게 상사가 약속을 못 지킬 경우, 선약이 된 손님에게 전화 등을 이용

해 신속하게 알린다. 그러나 선약된 내방객이 방문했을 경우 비서는 진심을 다해 사과하고 잠시 기다려 만날 수 있는 상황인지, 약속시간을 다시 정하는 것이 나은지 빨리 판단해 그에 따라 응대를 한다.

용건에 따라 "관련 업무 담당자를 만나서 이야기를 해 보시겠습니까?"라고 상대의 의사를 물어 상사를 만나지 않고서도 방문목적을 달성할 수 있도록 조정하고 후에 상사에게 보고한다.

2) 대리자로서 응대

비서는 상사의 대리인으로 내방객을 응대해야 할 경우 언행을 각별히 조심한다. 내방객의 면담이 불가능할 경우 비서는 자신의 위치를 밝히고 상사가 면담이 불가능한 이유를 설명하며, 상사가 전달하도록 지시한 내용만을 상대방에게 전달해야 한다. 상사로부터 지시 받지 못한 부분에 대해 질문을 받았을 때는 추측으로 답하지 말고 그 부분에 대해서는 상사의 지시를 받은 후 연락하겠다고 한다. 특히, 대리로 면담을 했을 경우 면담 결과를 빠르고 정확하게 상사에게 보고한다.

4 • 내방객 면담 중 비서업무

상사가 손님과 면담 중일 때 비서는 자리를 비우지 않는다.

면담 중인 상사를 찾는 전화가 왔을 때 상대방에게 상사가 손님과 면담 중임을 밝히고 급한 용건이 아니면 가능하면 면담을 방해하지 않는다. 급한 용건일 경우 용건을 메모지에 적어 조용히 상사에게 전달한다. 면담 중인 상사에게는 용건을 구두로 전달하지 않는다.

불가피하게 자리를 비워야 하는 경우에는 소재지와 돌아오는 시각을 메모해 상사가 잘 볼 수 있는 곳에 붙여 두거나 다른 직원에게 부탁을 하도록 한다.

02

내방객 맞이 및 안내 예절

부처를 대표하는 얼굴 중의 하나인 비서는 내방객을 존중하는 태도로 맞이한다. 내방객이 편하게 공무와 상사와의 면담을 수행할 수 있도록 위치 안내는 물론 내방객의 취향과 상황을 고려해 대응해야 하며, 쾌적한 면담 환경을 조성하도록 노력해야 한다.

내방객 맞이

1 • 인사

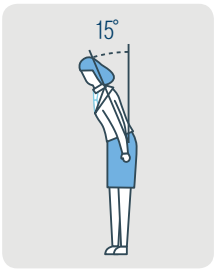
1) 인사 방법

밝고 부드러운 표정으로 눈을 마주하고, 손은 옆구리에 자연스럽게 붙인다. 이때, 머리와 허리와 일직선이 되도록 상체를 숙이며, 다리를 가지런히 하고 무릎 사이는 붙인다. 인사말은 "안녕하십니까?", "반갑습니다." 정도가 적당하며 바르고 정확한 발음으로 인사한다. 목례 시엔 인사말은 따로 하지 않는다.

2) 인사 자세

① 가벼운 인사

자세

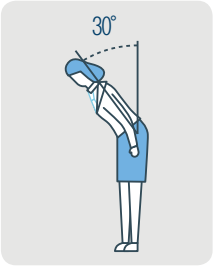


바로 선 자세에 3m 정도 앞을 보고 상체를 15°각도로 앞으로 구부린다.

상황
- 상사를 두 번 이상 복도에서 만날 때
- 타 부서 상사나 손님과 스쳐 지나갈 때

② 보통 인사

자세

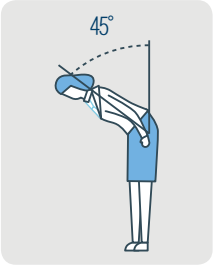


바로 선 자세에 2m 정도 앞을 보고 상체를 30°각도로 앞으로 구부린다.

상황
- 직장생활에서 가장 자주하는 인사
- 윗사람이나 내방객을 만나거나 헤어질 때
- 상사 외출 또는 귀가 때
- 보고 후

③ 정중한 인사

자세



바로 선 자세에 1.5m 정도 앞을 보고 상체를 45°정도로 숙인 후 천천히 상체를 일으킨다.

상황
- 공식 석상에서 처음 인사할 때
- 면접 시 인사할 때
- 사죄의 뜻을 전달하거나 예의를 갖추어 부탁할 때
- 감사의 마음을 전할 때

2 • 소개

~을(를)	~에게
• 연소자 • 하급자 • 후배 • 지명도 낮은 사람	• 연장자 • 상급자 • 선배 • 지명도 높은 사람

소개를 하거나 받을 때는 일어서서 하며, 소개할 때는 소개하는 사람의 성명, 직함, 소속 등을 모두 말한다. 동행인과 타사를 방문할 때는 동행인을 먼저 소개한 후 자신을 소개하며, 연령, 직급이 같을 때는 소개자로부터 가까운 거리의 사람부터 소개한다.

3 • 명함

명함은 사회에서 자신을 나타내는 신분증으로 항상 휴대하고 소중히 다뤄야 한다.

1) 명함을 건넬 경우

자신의 이름을 상대방 쪽에서 보이게 돌려 두 손으로, 반드시 일어서서 건네며, 자신의 소속 및 이름을 구두로 밝힌다.

2) 명함을 받을 경우

상대가 명함을 줄 때는 가볍게 인사하며 두 손으로 받아 손가락이 글자를 가리지 않도록 한다. 명함을 가슴 부근까지의 높이로 들고 보면서 상대방의 소속, 성명, 직책 순으로 읽은 후 상대방의 표정을 보면서 확인을 구한다.

3) 명함을 교환할 경우

명함을 교환할 경우에는 아랫사람이 먼저 명함을 건네며, 상대가 두 사람일 경우 손윗사람에게 먼저 전달한다. 방문객의 경우 방문한 사람이 먼저 명함을 건네며, 맞 교환하는 경우는 오른손으로 자신의 명함을 내밀고 왼손으로 상대의 명함을 받는다.

명함 취급 시 주의할 사항

- 명함은 한 손으로 받지 않는다.
- 대화 도중 명함을 만지거나 손장난을 하지 않는다.
- 명함을 받으면 반드시 기관명, 이름, 직함을 구두로 확인한다.
- 상대가 보는 앞에서 명함에 메모를 하지 않으며 메모가 필요한 경우에는 상대방이 돌아 간 후에 하도록 한다.
- 대화 도중 상대방의 이름이 기억이 나지 않을 경우 받은 명함을 보며 확인한다.
- 받은 명함은 꼭 가지고 간다.

내방객 안내

의전의 기본원칙은 다음과 같다. 손님을 안내하거나 응대할 때 의전 원칙을 준수하도록 한다.

의전의 기본원칙 5R

Respect (상대를 존중하고 배려하라.)
Reflecting Culture (의전은 문화의 반영이다.)
Reciprocity (상호주의를 지켜라.)
Rank (의전 기준 및 절차의 핵심은 서열이다.)
Right (오른쪽이 상석이다.)

1 • 내방객 안내 방법

방문객을 안내할 때는 방문객의 왼쪽 대각선 방향으로 방문객보다 두서너 걸음 앞에 서서 보조를 맞춘다. 안내 시 눈과 입, 어깨, 손을 동시에 사용하며, 손가락은 가지런히 펴고 엄지손가락은 붙이고 손바닥을 위로 하여 허리 위치에서 가고자 하는 방향을 가리키며 안내하며 손가락으로 지시하지 않는다.

복잡한 장소에서는 미리 안내를 해 방문객이 당황하지 않도록 하며 복도의 구부러진 곳이나 계단에 이르렀을 때는 발걸음을 늦추고 돌아보며 걷도록 한다.

비서 자신이 익숙한 지역이라고 해서 뒤도 돌아보지 않고 혼자서만 목적지를 향해 가지 않는다. 찾기 힘든 부서에 내방객이 혼자 가야 할 경우 간단한 안내도를 그려 설명하는 것이 좋다.

2 • 상황별 안내 방법

1) 복도와 계단에서의 안내

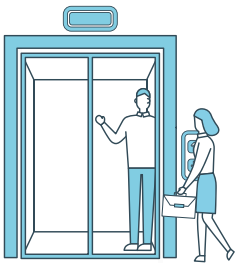
복도에서는 손님의 왼쪽 대각선 방향으로 비켜선 자세로 두 세 걸음 앞서 가며 모퉁이를 돌 때는 가야할 방향을 손으로 가리키며, 약간 비켜선 자세로 앞서 가는게 좋다.

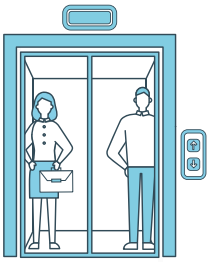
계단을 오를 때는 남성 비서인 경우는 손님의 앞에 서서 안내하고 내려 올 때는 뒤에 서서 안내하며, 여성 비서인 경우는 계단을 오를 경우 손님 뒤에 서서, 계단을 내려갈 때는 손님 앞에 서서 안내한다. 계단 안내 시 기본적으로 손님과 두 세 계단 정도는 떨어져서 안내한다.

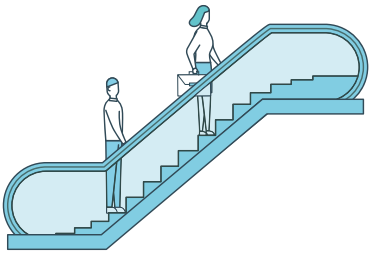
2) 엘리베이터/에스컬레이터에서의 안내

엘리베이터를 타기 전에 내리는 층을 손님에게 전달하며, 비서가 먼저 탑승해 좌측의 조작판 앞에 서서 문이 닫히지 않도록 열림 버튼을 누르고 있다가 손님이 탄 뒤에 목적층의 버튼을 누른다. 내릴 때는 손님이 먼저 내리게 해야 하지만 손님이 어디로 갈지 방향을 모르는 경우, 비서가 먼저 내려 손님을 안내한다.

에스컬레이터에서는 올라갈 때와 내려갈 때 모두 손님이 먼저 타고 안내자는 뒤에 탄다.







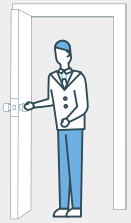
3) 접견실에서의 안내

접견실 앞에 오면 "이쪽입니다."하고 노크를 한 후에 문을 연다. 접견실의 문이 안으로 열릴 경우에는 비서가 먼저 들어가서 방문객을 접견실 안으로 안내한다. 문이 밖으로 열릴 때는 문을 활짝 열어 방문객이 먼저 안으로 들어간 뒤에 들어 가도록 한다. 접견실 안으로 들어 온 뒤엔 테이블까지 손님을 안내한다.

왼편 당겨서 여는문

"잠시만 기다려 주십시오" 하며 내방객을 잠시 멈추게 한 후 왼손으로 문을 연다.

먼저 손님이 들어가도록 한다. 가볍게 인사하며 "들어가세요"한다.

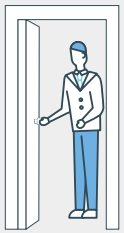


나중에 들어가고 문쪽으로 돌아 오른 손으로 닫는다.

왼편 밀어서 여는문

내방객을 잠시 멈추게 한 후 왼손으로 문을 밀어서 연다.

먼저 들어가서 문을 활짝 열은 뒤 문 옆에 서서 내방객을 안으로 공손히 안내한다.



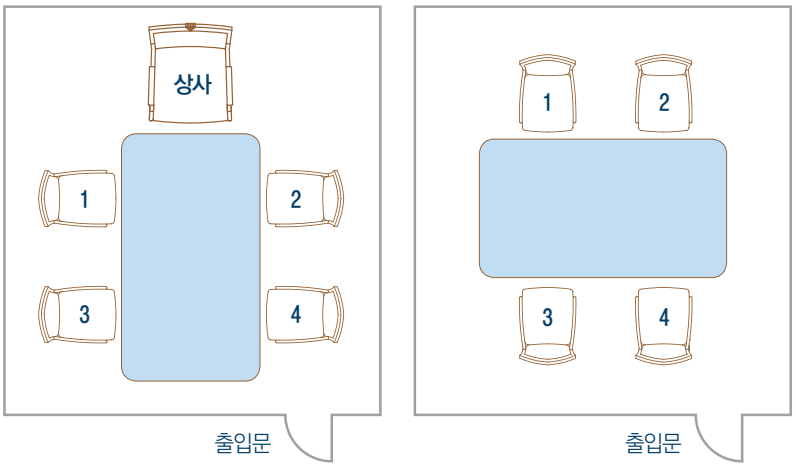
오른 손으로 문을 닫는다.

4) 상석의 구분

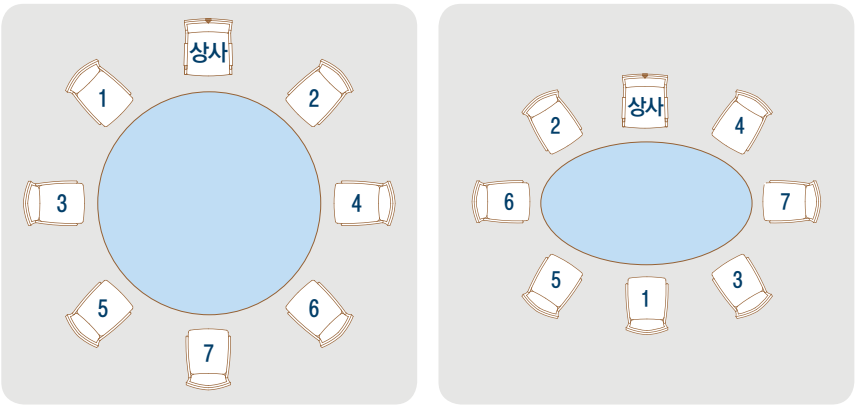
일반적으로 상석이란 입구에서 먼 쪽, 전망이 좋은 좌석을 말한다.

내방객이 여러 명일 때는 상위자에게 최상석을 권하고 동상위자가 다수일 때는 연령순으로 권한다.

접견실에서의 안내

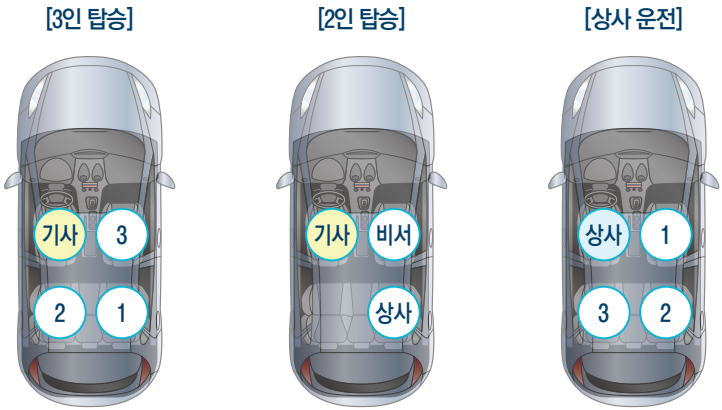


회의실에서의 안내

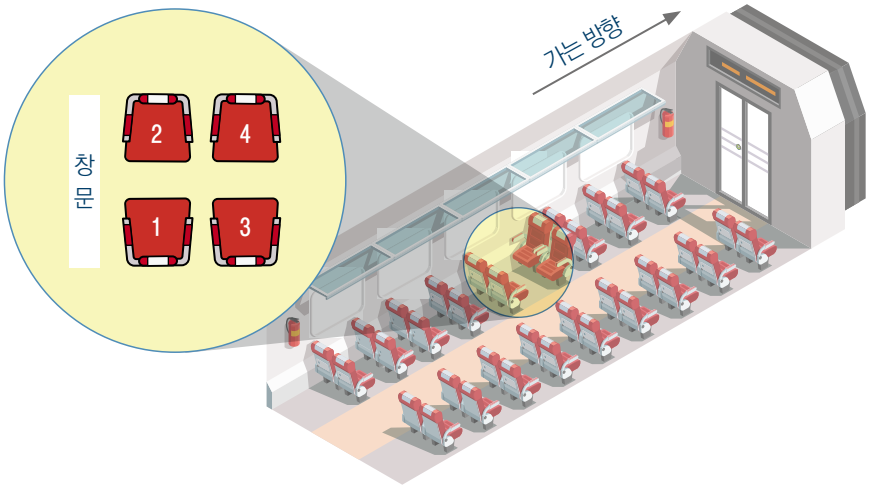


5) 교통수단에서의 안내

• 자동차



• 기차



• 비행기

비행기에서는 창가 좌석이 상석이나, 개인에 따라 통로 쪽을 선호하기도 하며, 3인용 좌석에서는 가장 불편한 중간 좌석이 말석이다.

내방객 접대

1 • 응대장소 환경정비

- 접견실 등 응대 장소의 실내 환경을 항상 깨끗하게 정돈해 둔다.
- 테이블과 의자를 정리 정돈하고 먼지나 때가 없도록 한다.
- 융단이 깔려 있는 경우 항상 깨끗하고 찢어진 곳이 없도록 관리한다.
- 냉난방과 통풍이 잘 되도록 관리한다.
- 시계, 달력의 일시를 정확히 맞추도록 한다.
- 책, 신문, 잡지 등이 최근의 것으로 구비되어 있도록 한다.
- 손님 응대 시 필요한 차와 찻잔을 여유있게 갖춘다.

2 • 음료 대접

회의가 시작되기 전에 차를 낸다. 회의 도중에 차를 낼 경우는 가능한 이야기가 끊어진 때를 맞추도록 한다. 차를 다 낸 후에 나중에 온 손님이 있는 경우는 나중에 온 사람에게만 차를 낸다. 회의가 길어져서 음료를 다시 내야 할 경우는 찻잔을 거둔 후 새로운 차를 내도록 한다.

음료 대접 순서 / 세부사항

음료 준비 전	음료 준비	다과 및 정리
• 인원 확인 • 손과 찻잔의 청결상태 확인 • 상사와 손님의 기호, 계절 등에 맞춰 차의 종류 준비 • 찻잔은 같은 모양 혹은 세트로 준비	• 손님의 취향 및 기호 확인 • 자주 방문하는 손님의 기호는 기억함 • 중요한 손님일 경우 상대방의 비서에게 미리 기호 확인 • 손님 수가 많을 경우, 계절에 맞는 일반적인 차로 준비	① 노크를 한 뒤 2~3초 후에 들어간다. ② 가볍게 목례를 한 뒤 쟁반을 보조탁자 위에 둔다. ③ 차는 손님의 상급자 순으로 낸 다. ④ 찻잔은 손님의 오른쪽 무릎 앞, 테이블 끝에서 5~10cm안쪽에 낸다. ⑤ 다과를 함께 낼 때는 과일이나 과자를 먼저 손님의 좌측에 내고 우측에 차를 낸다. ⑥ 차를 내고 가볍게 목례 후 나온다. ⑦ 손님이 돌아간 뒤, 테이블을 정리한다.

3 • 방문객 전송

손님이 돌아갈 때는 비서는 하던 일을 멈추고 배웅해야 하며, 손님의 물품을 보관하고 있으면 잊지 말고 미리 준비했다가 손님에게 전한다. 배웅 장소는 현관, 엘리베이터, 비서실 등 손님에 따라 다르다. 배웅 시 손님이 보이지 않을 때까지 다른 행동으로 옮기지 않는다.

필요한 경우 주차장이나 운전기사에 연락해 손님의 승용차를 현관에 대기시키도록 하며, 방문객의 승용차번호, 운전사 연락처 등을 상대편 비서에게 물어 미리 알아둔다. 전송이 끝나면, 신속히 접견실을 정리해 다음 방문객이 사용하는데 불편함이 없도록 한다.

내방인사 처리 절차 및 응대 요령 (예시)

순서	주요내용	응대요령
1	면담 접수	• **기재 사항** – 소속, 직위, 성명, 희망일시, 목적, 연락처 등
2	면담 일정 정리 · 보고	• **일정** –비서 → 비서실장
3	면담 여부 결정 · 통보	• **면담 대상자 결정 · 통보** – 일시, 장소, 차량번호, 수행(동행)원 성명, 연락처 ※ 특히, 차량의 경우 요일제 해당여부 반드시 확인 • **청사관리시스템 등록** – 면담 전일까지 인적사항, 차량번호 등록
4	면담	• **내방인사 마중/비서들이 분담 안내** – 주요 인사는 접견실, 기타 대기실 활용 ※ 대기 시간이 길어질 경우 음료 대접 – 내방인사는 장관실로 정중하게 안내 • **내방인사 면담/ 담당비서는 장관실 내실 입구까지 안내** – 내방인사에 차 대접 및 내실 정리 ※ 내방인사 면담 후 엘리베이터까지 안내(담당비서) ※ 필요 시, 기념촬영 실시(대변인실 사전 협조)
5	후속 조치	• **건의 사항 통보** – 건의 사항 담당부서 통보 • **조치 결과 관리**

Episode

내방객을 기다리게 했을 때 : 정직이 최선의 해결책

다음주, 비서실 공사관계로 홍길동 비서는 눈코 뜰 새 없이 바쁘다. 2시에 방문하기로 한 ○○처의 김처장님이 약속시간보다 조금 일찍 방문을 하셨다. 장관님은 지금 중요한 내용으로 통화중이어서 홍 비서는 김처장님을 접견실로 안내하고 장관님 통화가 끝나는 대로 말씀드리겠다고 했다. 자리에 돌아와 보니 장관님은 아직도 문을 닫고 통화 중이시다. 시간이 얼마쯤 흘렀을까? 시계를 보니 시간이 벌써 30분이나 지났다. 김처장님은 홀로 접견실에 계시고... 장관님은 전화통화를 끝내고 서류를 검토하고 계셨다.

일이 너무 바쁘다 보면 이런 경우가 발생할 수도 있다.

그러나 30분 이상 손님이 기다린 상황이다. 당연히 비서가 손님에게 가서 자신의 잘못을 말씀드리고 사과해야 한다. 상사에게도 자신의 잘못으로 손님이 많이 기다렸음을 알려드리고 상사도 손님을 만나 결례를 행한 부분에 대해 양해를 구해야 한다.

비서로 일하면서 기억해야 할 금언 중의 하나가 '정직이 최선의 해결책'이다. 이 경우 비서가 말하지 않으면 상사는 손님이 오래 기다렸음을 몰라 사과하지 않음으로써 경우에 따라 상사가 크게 오해받을 수 있다. 즉, 상대방이 상사를 매우 예의 없는 사람으로 평가해 뒤에 있을 협력관계에 악영향을 미칠 수 있다.

비서 업무 매뉴얼

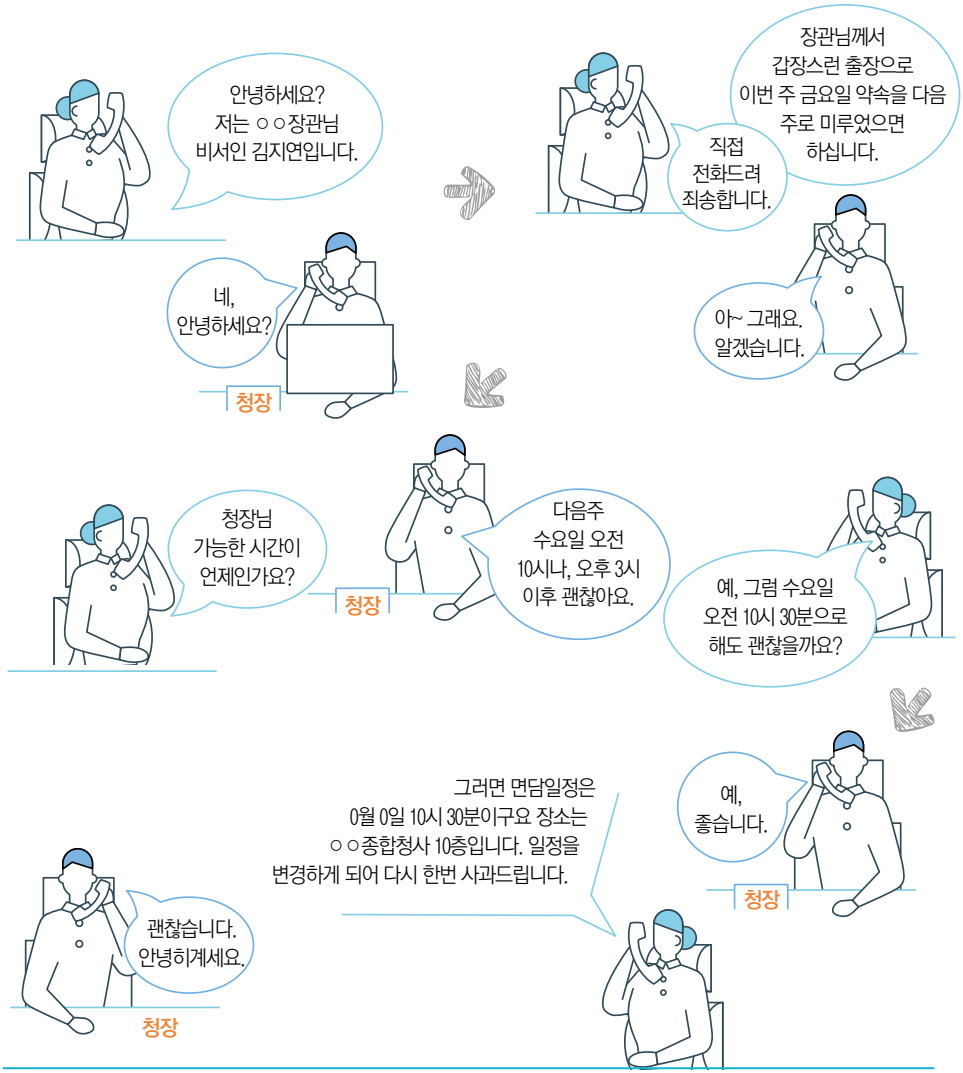
chapter 4

일정관리 **업무**

비서는 상사가 시간을 효율적으로 사용할 수 있도록
적극적으로 돕는다.

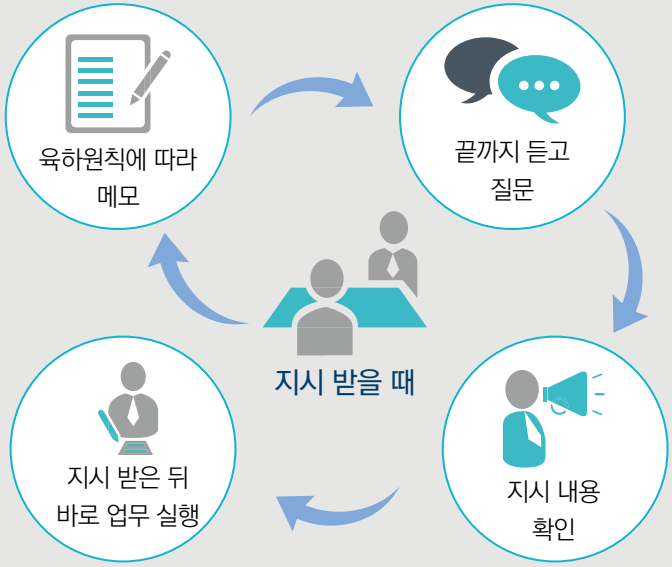
모범사례

면담일정을 다시 잡을 때



상사의 사정으로 약속을 지킬 수 없게 된 경우는
상대방의 일정을 먼저 고려해서 새로운 일정을 수립한다.

지시받을 때, 보고할 때



필요한 경우

- 지시업무 완료
- 변경사항 전달
- 중간 진행상황 보고
- 새로운 의견
- 업무관련 정보입수

유의사항

- 업무 마친 후 즉시 보고
- 업무 결과 먼저 보고
- 업무 경과 상황 보고
- 상사가 요청하기 전 보고
- 육하원칙에 따라 보고
- 간단명료/핵심 강조

보고 할 때

보고 방법

구두보고

- 긴급, 간단한 내용 전달
- 면담
- 통화보고

문서보고

- 결과, 문제해결방안 중심
- 사실·의견·추측을 구분해야 함
- 통계표, 도표, 그림 등 시각적 표현 활용

01

효율적 일정 수립

장 · 차관 등 기관장 혹은 고위 책임자가 되면, 수행해야 할 업무 뿐 아니라 면담과 약속, 회의, 출장 등의 업무가 기하급수적으로 늘어나므로 상사의 일정관리는 비서의 핵심 업무가 된다. 상사가 중요한 업무에 집중할 수 있도록 시간을 배분하고, 회의와 면담을 효율적으로 수행할 수 있도록 일정을 알맞게 배분해 운영하면 상사가 담당하는 정부와 공공기관의 일까지도 원활하게 수행되는데 큰 도움이 된다.

상사의 일정관리

일정관리의 목적은 회의, 출장 등으로 바쁜 상사가 한정된 시간을 효율적으로 활용할 수 있도록 일정을 관리하는 것이다.

효율적인 일정관리를 위해서는 계획을 잘 세우는 것이 중요하다. 업무의 우선순위, 업무 수행에 걸리는 시간, 수행 방법 및 수행 시기 등에 관해 사전에 잘 계획한 경우는 그렇지 않은 경우에 비해 업무의 효율성과 성과에서 크게 차이가 난다.

장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)의 시간낭비 요소는?

- 잦은 회의
- 유능한 참모의 부족
- 불분명한 의사전달
- 집중할 수 없는 물리적 환경
- 동료와의 교제시간
- 정보 부족 등

1 • 비서의 일정관리 재량권

비서가 상사의 일정 관리업무를 담당하는 정도는 조직의 특성, 상사의 업무 처리 방식, 비서의 능력, 비서에 대한 상사의 신뢰 정도 등 여러 변수에 의하여 결정된다. 상사의 신뢰를 받는 전문비서의 경우 상사의 일정업무를 대부분 위임 받아 일정 수립부터 사후 관리까지 담당한다. 그러나 초보 비서인 경우는 일정 확인 및 조정, 일정표 작성 등의 보조적 역할을 수행하는 경우가 많다.

2 • 장·차관(기관장 또는 고위관리자)의 일정관리 원칙

1) 승낙과 일정 계획 수립

일정 수립 전 상사의 업무 상황과 업무특성을 고려하여 일정을 개략적으로 수립한 후 상사에게 보고해 확정받아야 한다. 비서는 상사의 일정 계획시 관련 정보를 충분히 얻어 시간의 손실을 최소화 할 수 있도록 한다. 평소에 업무일지를 작성하고 정기적 업무를 체계화 시키면 면밀한 일정수립이 가능하다.

2) 계획된 일정 이행을 위한 확인 작업

일정이 결정되면 상사와 비서의 일정표에 동시 기입하고, 일정이 예정대로 진행될 수 있도록 일정 재확인 및 변동 사항 등을 수시로 확인한다. 또한 일정과 관련된 업무(회의실 예약, 자료 준비, 연락 등)를 수행한다.

3) 이중 일정 예방

상사의 일정을 자주 확인하여 일정이 이중으로 잡히지 않도록 한다.

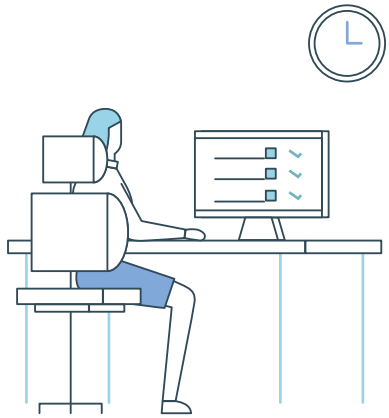
일정이 수립되면 바로 일정표에 기입한다. 예를 들어 회의록 등에 기재된 다음

회의 일정을 일정표에 바로 기입하면 일정이 겹치는 것을 방지할 수 있다. 불가피하게 일정이 겹칠 경우엔 우선 순위는 상사가 정하도록 해야 하며, 일정이 변경된 경우 관계되는 모든 곳에 신속하게 연락을 취한다.

4) 상사의 업무 방해 요소 제거

상사가 업무에 집중할 수 있는 시간을 확보하는 것도 비서의 중요한 일정관리 업무 중 하나이다. 상사가 주재하는 회의가 두 개일 경우 회의 시간을 오전과 오후로 분산시키기 보다는 오전이나 오후 중 한 곳으로 회의 일정을 모으면 상사의 시간 활용도를 높일 수 있다. 그러나 어떠한 경우든 상사가 선호하는 일정 수립 방식을 따른다.

유사한 업무는 같이 처리할 수 있도록 일정을 수립하고 상사를 찾는 전화나 내방객을 선별해 불필요한 통화나 면담을 줄인다. 꼭 필요하지 않으면 집무실 출입을 자제함으로써 상사가 업무에 집중할 수 있는 환경을 만든다.



일정표의 종류 및 일정표 운영

1 • 일정표의 종류

1) 장기 일정표

수년에 걸친 장기적인 정책사업을 진행할 때 이용하는 일정표 형식이다. 주로, 그래프나 상황표를 이용하는데, 목표와 비교해 현재 달성 정도를 알 수 있다.

2) 연간 일정표

매년의 정기 행사, 임시 행사, 부처 내 일정 등을 기록한 일정표로 연간 일정표를 전년도 말까지 작성해 보고한 후 수정사항을 반영한다.

3) 월간 일정표

매월 작성하는 일정표로 정기적으로 발생하는 보고, 회의, 방문객, 출장 등을 기입한다. 시간을 오전과 오후로 구분하고 시간, 장소가 결정된 경우 기록하며, 화이트보드에 월간 일정 내용을 기록하는 경우에는 비공개 일정은 기재하지 않는다. 전월 말까지 작성해 상사에게 보고한 후 수정사항을 반영한다.

4) 주간 일정표

일주일간의 일정을 기록하는 일정표로 전주의 마지막 근무일에 작성해 상사에게 보고한 후 수정사항을 반영한다. 회의, 출장 및 행사 일정, 방문객 등을 요일별 · 시간별로 구분해 작성한다.

5) 일일 일정표

하루 단위로 작성되는 일정표로 방문객, 행사, 회의 등을 시간대별로 기록한다. 일일 일정표에는 상세한 부분까지 기록되기 때문에 필요한 자료나 참고사항도 함께 적는다. 일일 일정표 작성 시, 비서는 상사 퇴근 전에 다음날의 일정표를 작성해 상사에게 보고하고 수정이나 변경할 사항이 있는지 확인한다.

6) 방문 일정표

관계기관 방문이 많은 상사인 경우에는 방문 일정표를 별도로 만든다.

7) 휴대용 일정표

일일 일정표의 일종으로 중요 일정을 휴대할 수 있도록 간략화 한 경우가 많다. 최근엔 스마트폰이 이를 대신하는 경우가 많다.

2 • 일정표 운용

컴퓨터의 일정관리 프로그램을 스마트 기기와 연동해 상사의 일정을 실시간으로 관리해도 편리하다.

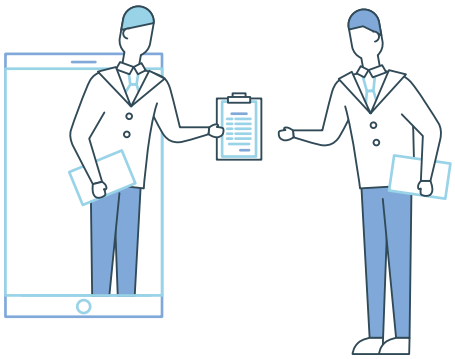
일정표에는 필요한 내용을 가능한 상세하게 적고, 잠정적인 예약과 확정된 일정은 색깔이나 글씨체를 구분해 적는다. 상사의 일정표는 다른 사람이 보지 않도록 보안에 유의해야 한다.

예시) 외교부 2018년 주요외교일정

2018년도 주요외교일정

한 국 관 계			국 제 관 계		
기간	장소	행사	기간	장소	행사
			1.22.-3.30.	제네바	제네바군축회의(CD) 1차 회기
			1.23.-26.	스위스 다보스	2018 다보스 포럼
			1.28.	사이프러스	사이프러스 대선
			1.28.	핀란드	핀란드 대선(필요시 2.11 2차 투표)
1.30.(잠정)	서울	제1차 동아시아-라틴아메리카협력포럼(FEALAC) 기금 운영위원회 회의			
1월	중국	제22차 한-중 환경협력 공동위원회	1월	엘살바도르	제6차 라틴아메리카-카리브국가공동체(CELAC) 정상회의
			1월	온두라스	온두라스 대통령 취임식
			1월	아부다비	제8차 국제재생에너지기구(IRENA) 총회
			1월	일본	ARF 사이버안보 회기간 회의
			1-2월	파리	제47차 기후변화에 관한 정부간협의체(IPCC) 총회
			2.1.-2.	서울	원자력 안전 컨퍼런스
			2.4.	코스타리카	코스타리카 대·총선
			2.4.-6.	싱가포르	아세안 외교장관회의(AMM) Retreat
			2.5.-9.	뉴욕	제68차 유엔국제상거래법위원회(UNCITRAL) 분쟁해결 실무작업반회의

유의할 사항은 공개된 일정이 아닌 경우, 보안관리에 문제가 될 수 있으므로 보조적인 자료로만 활용할 수 있도록 한다.



일정 확인 및 변경

1 • 확정된 일정은 예정대로 이행

비서는 정해진 일정이 예정대로 이행될 수 있도록 세심한 주의를 기울인다. 이를 위해 상사와 일정을 확인하는 시간을 정해두고 일정을 재확인한다. 특히 바쁜 일정이 계속될 때에도 틈을 내어 상사에게 일정을 상기시켜야 하며 면담 및 회의 약속이 있는 경우 주최자와 방문처 등에 연락하여 변동이 있는지 미리 확인한다.

2 • 일정 변경 시 대처법

불가피하게 일정을 변경해야 하는 경우 변동 상황을 신속히 관련자들에게 알린다. 일정 변경을 알릴 때는 무엇보다 정중하게 설명하고 양해를 구해야 한다. 일정 조정 시엔 상대방과 상사의 일정을 감안하여 새로운 일정을 잡고 상대방으로부터 일정 변경에 관련해 연락받은 경우에는 상사에게 즉시 보고하고 일정표를 정정하면 된다. 때로는 외출 중인 상사에게 변경된 일정을 알려야 하므로 비서는 상사의 소재를 항상 파악하고 있어야 한다.

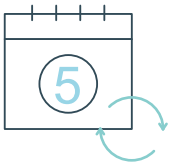
3 • 메모와 스마트폰 활용

상사는 항상 바쁘므로 비서와 대면할 틈을 내기도 어렵다. 또한 상사가 외부에 있는 경우는 다음 일정을 어떻게 알려야 할지 난감하다. 비서는 상사의 일정을 상기시키는 알람과도 같다. 비서는 상사의 일정을 항상 기억하고 틈나는 대로 일정을 재확인하도록 한다. 그러나 비서와 상사가 같은 공간에서 오랫동안 일하지만 하루에 면대면으로 대화를 나누는 시간은 매우 짧다.

상사 회의 중에 온 업무 연락은 회의가 끝날 때까지 기다리지 말고 메모해 상사의 책상 위에 붙여 놓도록 한다. 비서가 잠시 자리를 비운 동안 상사가 회의 중에 잠시 집무실로 돌아올 수도 있다. 이때 비서를 만날 수는 없지만 책상 위의 메모를 보고 필요할 경우 업무를 처리한다.

예를 들어 저녁 약속 시간이 변경되어 다른 날짜를 상대방에게 알려줘야 하는 상황이다. 이때 비서는 상사에게 언제가 편한지 메모로 물어보면, 상사가 메모로 답변해 회의 중이어도 일이 진행될 수 있다. 상사의 입장에서 보면 비서의 구두 보고를 듣는 것도 좋지만 메모로도 충분히 업무 진행에 문제가 없다면 상사는 신속한 업무처리를 더 선호할 수도 있다.

요즘은 스마트 폰을 이용해 실시간으로 보고하고 지시를 받는 비서들이 많지만 아직까지도 메모는 비서업무를 수행하는데 많이 이용되고 있다.



02

비서의 업무 및 시간관리

장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)이 한정된 시간을 효율적으로 사용하기 위해서는, 상사의 일정을 운영하고 조정하는 비서의 업무부터 먼저 정돈돼야 한다. 비서의 업무와 시간관리에 있어서, 몇 가지 원칙을 지키면 훨씬 수월해 진다. 해야 할 일을 미루지 않고 즉시 처리하며 업무의 우선순위를 구분해 불필요한 노력과 시간낭비를 줄이고 무엇보다 바쁜 일정에 마음이 흐트러지지 않도록 침착성을 유지하는 것이 중요하다.

비서의 업무관리

비서의 업무는 대부분 정형화되지 않고 업무량도 매우 유동적이다. 따라서 다음 방법을 이용하여 업무를 수행하면 업무 효율성을 높이는데 도움이 된다.

1 • To Do List

매일 아침 출근 시, 오늘 해야 할 일, 즉 'To Do List'를 만들어 해야 할 업무를 중요한 순서대로 적은 후 중요한 업무부터 처리한다. 그리고 업무를 마치면 끝난 업무에는 마침 표시를 한다. 업무의 우선순위를 정할 때는 상사의 입장에서 급하고 중요한 업무가 무엇인지 판단해야 함을 잊지 않도록 한다.

To Do List를 이용하면 해야 할 일을 잊지 않고 할 수 있을 뿐 아니라 유사한 업무는 묶어서 처리할 수 있어 업무에 소요되는 시간을 줄일 수 있다. 열심히 일하는 것도 중요하지만 똑똑하게 일하는 것도 중요하다.

2 • 업무 매뉴얼

비서는 사고나 질병 등 예기치 못한 일로 자리를 비우거나 휴가 등을 대비해서 자신의 업무를 대리로 수행할 사람을 위한 매뉴얼을 만들어 둔다.

업무 매뉴얼은 대리 수행자를 위한 것이기도 하지만, 비서 본인이 매뉴얼을 만들며 자신의 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 방법을 익힐 수 있어 매우 유용하다.

업무 매뉴얼에 포함되는 사항

- 업무의 종류와 업무처리 방식
- 상사가 선호하는 업무처리 방식
- 각종 참고자료 및 서류의 위치
- 자주 사용하는 비품이나 양식의 위치
- 자주 연락하는 전화번호
- 업무추진비 내역 기록 · 관리(장관의 경우 홈페이지에 공개)
- 상사의 기호 등

3 • 상사의 개인 정보 관리

비서는 상사의 인적사항을 상사의 개인 파일에 정리해 두도록 한다. 상사의 개인파일은 보안이 잘 되는 곳에 보관하거나 컴퓨터에 암호화하여 저장해 외부로 유출되지 않도록 주의한다.

비서의 시간 관리

1 • 즉시 처리의 원칙

즉시 처리란 해야 할 일을 미루지 않고 즉석에서 처리하고 결정하는 것을 의미한다. 예를 들면 이메일(e-mail)에 답을 해야 하는 경우 메일을 읽고 바로 답장을 보낸다. 나중에 쓰려고 하면 다시 메일을 찾고 읽어 보아야 하므로 이중의 시간과 노력이 든다.

2 • 계획에 의한 업무 추진

업무 계획을 세워서 일을 하면 다음과 같은 장점이 있다.

- 업무의 우선 순위를 정확히 알 수 있다.
- 제한된 시간을 업무의 우선 순위에 따라 배분이 가능하다.
- 목표를 달성하는데 필요한 시간이나 노동의 양을 예측을 할 수 있다.
- 불필요한 노력이나 시행착오 없이 일을 마칠 수 있다.

비서가 효율적으로 업무 계획을 수립하는 방안은 다음과 같다.

- 상사의 업무 계획에 따라 비서의 업무 계획을 조정한다.
- 업무의 우선 순위는 업무의 중요도와 사안의 긴급성에 따라 다르며, 우선 순위 결정은 비서가 아니라 상사의 입장에서 판단해야 한다.

- 즉시 마쳐야 할 업무, 오늘 중으로 마쳐야 하는 업무, 여유 있게 처리할 수 있는 업무 등으로 우선순위를 매긴다.
- 가장 능률이 오르는 시간에 가장 복잡하고 어려운 업무를 처리한다.
- 하나의 업무가 완전히 끝날 때까지 그 업무를 계속할 수 있도록 시간을 할애한다.
- 업무를 미루거나 선호하는 업무에만 열중하지 않도록 주의한다.

3 • 상사와의 업무 및 시간 조정

비서의 업무는 상사의 업무와 밀접하게 관련되어 있다. 비서는 상사의 일정에 맞추어 자신의 업무일정을 조정해야 한다. 문제가 발생했을 때는 신속히 상사와 논의하여 처리해야 한다.

4 • 침착성 유지

일이 몰리는 상황에서도 확인하지 않고 성급하게 일을 처리하지 않도록 하고, 한 번에 하나씩 급한 순서대로 일을 처리하도록 한다. 이런 것을 습관화하다 보면 어느새 공직 비서에게 필요한 침착성을 갖추게 될 것이다.

지시 및 보고

1 • 지시를 받을 때 유의 사항

상사의 지시나 명령을 충실히 이행하는 것은 조직의 일원으로서 기본 의무다. 상사가 불렀을 때는 메모 준비를 하고 지시 내용을 신속히 받아 적고, 지시 내용 중 이해가 안 되는 부분이 있으면 표시해 두었다가 상사의 지시가 끝난 후에 질문한다. 지시를 받은 후 지시 내용을 복창해 잘못 들었거나 빠뜨린 것이 있는지 확인하고, 이해하지 못한 부분은 다시 질문하여 확실히 이해하도록 한다. 바쁜 상사에게 다시 질문하는 것이 어렵지만 이해 못한 지시 내용을 확인하지 않아 일을 그르치는 것은 추후에 문제를 더 크게 일으킬 수 있음을 명심한다.

2 • 보고할 때 유의 사항

지시를 받으면 수행결과를 상사에게 보고한다. 보고의 내용이 아무리 좋을지라도 보고 시기를 맞추지 못하면 보고의 가치는 떨어진다.

1) 보고 시기

일반적으로 보고는 지시 받은 업무의 완료와 지시 받은 일이나 이미 승인된 작업 계획이 도중에 변경될 때에 주로 한다. 특별한 시기가 없이 보고하는 경우 상사가 담당하고 있는 업무와 관련된 정보를 획득하였을 때 할 수 있으며, 장기적 · 계속적인 업무를 수행할 경우 중간 진행경과를 수시로 보고 한다.

2) 효과적인 보고

보고는 결론을 먼저 말하고 필요한 경우 이유, 경과 등의 순서, 즉 두괄식으로 해야한다. 상사는 대부분 바쁘고 시간이 없기에 적당히 끊어서 요점을 강조하되 추측이나 억측은 피하고 사실을 분명하게 설명해야 한다.

보고는 지시한 사람에게 하며, 지시한 사람이 직속 상사가 아닌 경우 직속 상사에게도 보고한다.

3 • 보고 시 확인사항

점검내용	확인사항
1. 보고대상자를 위한 맞춤식 보고가 되었는가?	상사에게 꼭 필요한 정보, 상사가 한 눈에 이해하기 쉬운 내용으로 구성됐는가?
2. 내용의 체계화가 잘 되었는가?	서론 · 본론 · 결론의 체계화, 들여쓰기나 문단구분이 명확한가?
3. 두괄식 보고가 진행되었는가?	가장 핵심적이고 중요한 내용을 가장 먼저 보고했는가?
4. 미래지향적인 건의가 포함되었는가?	보고의 내용에 따라서는 객관적인 사실 외 전문가나 나의 의견이 정리돼 있는가?
5. 독창성(개성)이 내재되었는가?	수많은 보고자료 중에서 기억에 남을 만한 내용인가?
6. 내용이 명료하고 간결한가?	지나치게 복잡하거나 많은 내용을 담지는 않았는가?

4 • 보고 방법

1) 구두 보고

기밀 사항, 긴급 사항, 서면 설명으로는 불충분한 사항, 간단한 내용 등을 보고할 때는 구두 보고가 적절하다.

면담을 통해 보고할 때는 보고자는 보고할 수 있는 분위기를 조성하고 침착한 태도로 보고 내용을 이해하기 쉽게 설명해야 한다. 특히 표준어를 사용하고 체계적이고 논리적으로 예를 들어가며 보고한다.

전화 보고 시, 평균적으로 짧은 시간 내에 보고해야 하므로, 정확한 내용전달을 위해 사전에 내용을 요약한다. 특히, 결론부터 말하며 내용을 요약 설명하고, 이해하기 쉬운 용어로 간단명료하게 보고한다. 중요한 부분은 반복해 강조한다.

2) 문서 보고

문서 보고 시, 가장 먼저 고려해야 할 부분은 보고서를 읽는 대상을 생각하는 것이다. 업무가 바쁜 상사라면 한눈에 파악할 수 있도록 가능한 단문으로 작성하는 것이 좋고, 논리 정연하게 문장을 기술한다. 문서는 가능한 소제목을 기재해 구분이 용이하게 한다.

문서 기록 시, 몇 가지 원칙을 기억해 두면 좋다. 우선, 결론을 앞에 쓰고 경위나 설명을 뒤에 작성한다. 사실과 의견, 추측과 인용 등을 명확히 구분하며 도표나 그래프 등 시각적 표현 방법을 활용하면 전달력을 높일 수 있다.

특히, 장 · 차관 등 기관장에게 대면 보고를 하기 위해 대기하는 경우가 자주 발생하는데, 비서는 보고를 받는 입장에서 다양한 상황을 고려해야 한다. 중요한 정책의사결정을 내려야 하는 기관장에게는 안건에 대해 심사숙고할 시간이 필요하다. 결재를 위한 대기자가 기다리고 있다고, 기관장의 일정과 상황을 고려하지 않고 쉼없이 계속 보고를 받도록 하는 우를 범해서는 안된다.

Episode

상사의 일정관리 : 엑셀이 답이다

상사, 특히 공무원 상사의 한정된 시간을 효율적으로 활용할 수 있도록 보좌하는 일. 하루의 일정을 재확인하고 상기시켜 일정에 착오가 없도록 관리하는 '일정관리'는 비서의 업무 중 가장 중요한 부분이라 해도 과언이 아니다.

일정을 정리할 때 수기로 쓰기도 하고, 워드나 아래아 한글도 좋지만, 엑셀로 한 번 더 정리하면 편리하다.

회의 일정표, 세미나 일정표, 손님 방문, 점심 저녁 일정표 등 다양한 사항을 엑셀파일에 시트 별로 나눠서 정리를 하고, 하나의 시트에 종합해서 정리한다. 이렇게 정리하다보면 어느새 자신의 머리 속에 상사의 일정이 주제별로 정리 될 뿐 아니라, 종합적으로도 정리가 잘돼 실수를 최소화할 수 있을 것이다.

특히, 장·차관 등 기관장에게 대면 보고를 하기 위해 대기하는 경우가 자주 발생하는데, 비서는 보고를 받는 입장에서 다양한 상황을 고려해야 한다. 중요한 정책의사결정을 내려야 하는 기관장에게는 안건에 대해 심사숙고할 시간이 필요하다. 결재를 위한 대기자가 기다리고 있다고, 기관장의 일정과 상황을 고려하지 않고 쉼없이 계속 보고를 받도록 하는 우를 범해서는 안된다.

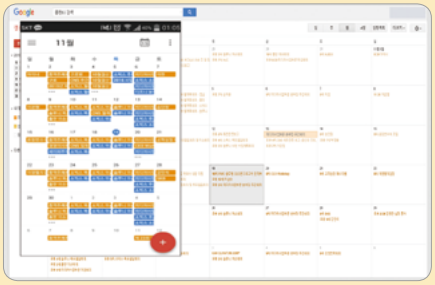
Episode

내겐 너무 편한 구글 캘린더 - 민간기업 사례

비서에게는 상사의 일정 관리가 핵심 업무잖아요. 제가 모시는 상사가 세 분이어서 일정이 너무 많고, 세 분 모두 외부로 나가셔서 각자 다른 프로젝트를 담당하시고 클라이언트를 만나는 일이 잦다 보니 일정을 개인 스마트 기기로 연동해 관리하고 있어요.

지금 재직 중인 회사에 입사한지 1년이 되었는데요, 입사해서 가장 처음 했던 업무가 스마트폰에 상사의 일정을 연동시키는 일이었어요. 구글 캘린더를 통해 임원분의 일정을 제 스마트폰에서 확인 및 추가를 할 수 있도록 설정을 하니 제가 스마트폰으로 일정을 기입해 두면 상사의 스마트폰에서 일정 시작 15분 전에 얼러트(alert)가 뜨더라고요. 지금까지도 매우 편리하게 사용하고 있어요.

송가은·최애경, 비서학논총



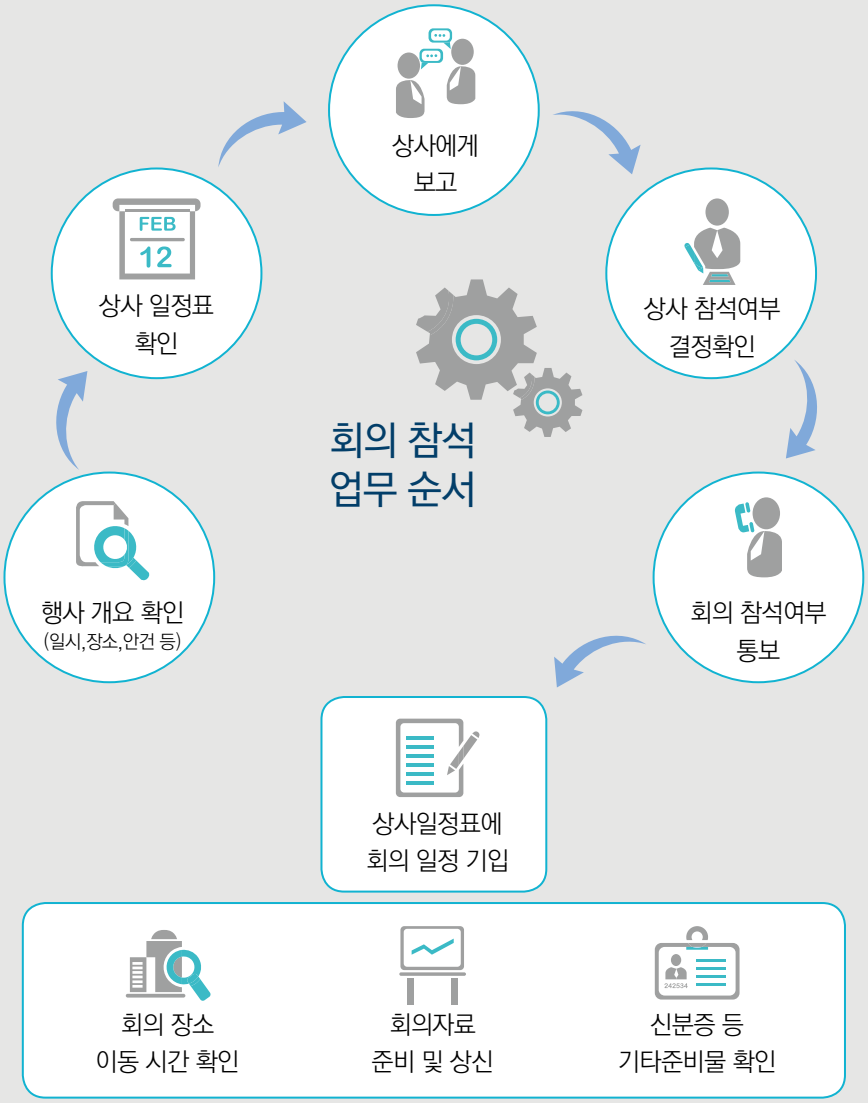
비서 업무 매뉴얼

chapter 5

회의보좌 및 **출장업무**

비서는 상사의 각종 회의 참여와 진행 및
참석자들과의 원활한 교류를 지원한다.

회의참석 업무순서


상사에게
보고
상사 참석여부
결정확인
회의 참석
통보
상사일정표에
회의 일정 기입
회의 장소
이동 시간 확인
회의자료
준비 및 상신
신분증 등
기타준비물 확인
행사 개요 확인
(일시,장소,안건 등)
FEB
12
상사 일정표
확인
회의 참석
업무 순서

01

상사 회의 및
행사 참석 시 보좌업무

장 · 차관이나 기관장은 내부와 외부에서 주최하는 다양한 회의 및 행사에 참석을 하게 된다. 각 분야의 전문가들은 물론 다른 기관장을 만나 중요한 정치, 정책현안을 논하는 자리인 만큼 상사가 회의를 통하여 성공적인 결론을 얻을 수 있도록 일정의 중복 여부, 회의 자료의 준비 등 사전에 준비를 철저히 해둔다.

회의 및 행사 참석 시 확인사항

1 • 일시, 안건, 회의 장소 등을 상사에게 보고

비서는 회의나 행사 시, 상사의 일정을 확인해 중복되는 일정이 있는지 확인하는 것이 먼저다. 일정이 겹칠 경우 상사에게 보고한 뒤에 지시를 따른다. 회의 일시, 장소, 안건 뿐 아니라 프로그램에 대한 세부 정보나 참석자 명단을 미리 알 수 있으면 상사가 참석 여부를 결정하는데 도움이 되므로 관련 정보를 파악해 상사에게 보고한다.

2 • 주최 측에 상사의 참석 여부 통지

비서는 주최 측에 상사의 참석 여부를 반드시 통보해야 한다. 상사가 참석할 경우 회의 및 행사 일시를 일정표에 등록하고 회의 및 행사 초대장을 보관하며, 자료를 준비해야 할 경우 필요한 자료를 작성해 담당부서에 전달한다.

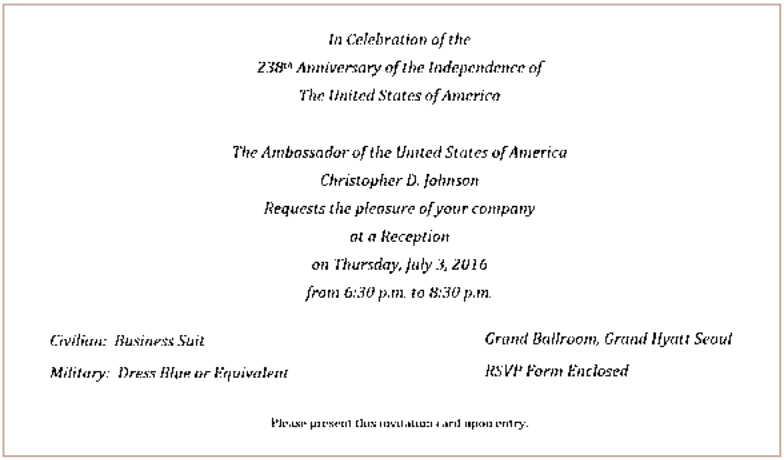
3 • 상사 참석 시 확인사항

1. 회의 및 행사 장소와 전화 번호, 주최측의 연락처 등 사전 확인
2. 회의 및 행사 장소가 외부인 경우 건물명, 층 · 호수까지 정확하게 파악
3. 시간에 맞추어 회의장 및 행사장에 도착할 수 있도록 자동차 배차 준비
4. 운전비서에게 일시, 장소 등을 사전에 전달해 이동에 문제가 없도록 조치하고 출발 10분 전에 차량을 대기
5. 출입제한 장소에서 회의나 행사가 개최되는 경우 사전에 상사의 차량번호와 수행비서(또는 운전비서) 연락처를 주최측에 통보하여 간단한 확인절차 후 출입할 수 있도록 함
6. 초대장 지참 여부 확인
7. 외부 회의 및 행사인 경우 출발지에서 도착지까지 이동 시간을 사전에 확인
8. 사무실에서 차량으로 이동하는 시간과 차량에서 내린 후 약속 장소까지의 이동시간을 고려해 최종 소요 시간을 확인[출발지에서 도착지까지 도어 투 도어(Door to Door) 시간 확인]
9. 필요한 자료가 있으면 미리 준비해 상사가 사전에 검토하도록 함

다음은 상사가 외부 행사에 참석할 경우 비서가 확인해야 할 내용을 정리한 업무 사례이다.

사례 1

셀프 체크리스트(Self-check List)


In Celebration of the
238th Anniversary of the Independence of
The United States of America

The Ambassador of the United States of America
Christopher D. Johnson
Requests the pleasure of your company
at a Reception
on Thursday, July 3, 2016
from 6:30 p.m. to 8:30 p.m.

Civilian: Business Suit
Military: Dress Blue or Equivalent

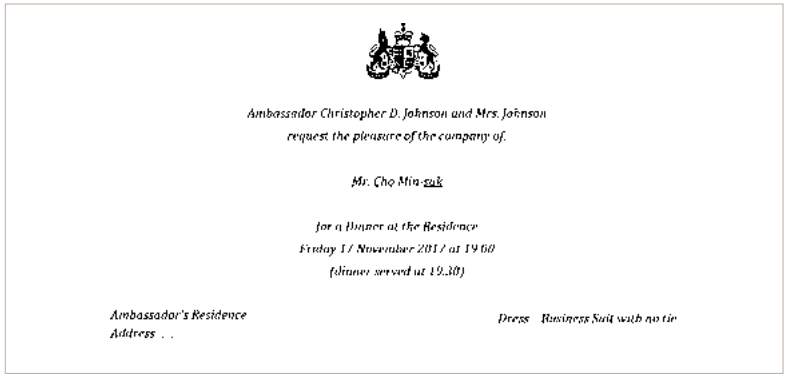
Grand Ballroom, Grand Hyatt Seoul
RSVP Form Enclosed

Please present this invitation card upon entry.

- 주요 관계자는 누구인가? (　　)
- 행사에서 내 상사의 역할이나 기대되는 공헌은 무엇인가? (　　)
- 상사가 축사를 해야 하는가? (　　)
- 관계자 및 행사와 관련하여 상사에게는 어떤 정보가 필요한가? (　　)
- 행사 전 상사에게 다른 사람의 정보가 필요한가? 그렇다면 누구의 어떤 정보가 필요한가? (　　)
- 호스트 국가의 최근 사건, 관심사 등 (　　)
- 행사에 참석할 가장 적절한 시간은 언제인가? (　　)
- 행사 형식은? 입식/좌식 좌석 여부 확인 (　　)
- 드레스코드 (　　)
- 관계자에 대한 선물을 준비해야 하는가? (　　)

사례 2

셀프 체크리스트(Self-check List)



Ambassador Christopher D. Johnson and Mrs. Johnson
request the pleasure of the company of.

Mr. Cho Min-suk

for a Dinner at the Residence
Friday 17 November 2017 at 19:00
(dinner served at 19:30)

Ambassador's Residence
Address . .

Dress Business Suit with no tie

- 엠블럼 설명 ( )
- 참석자 명단 ( )
- 만찬 테이블 세팅 및 상사 좌석 확인 ( )
- 참석자 특성 분석 (직책, 주요 이슈, 관심사 등) ( )
- 상사 옆 좌석 인사 확인 ( )
- 대화 소재가 주로 무엇인지, 모임 성격이 어떤지, 기타 필요한 정보가 있는지 ( )
- 호스트 국가의 최근 사건, 관심사 등 ( )
- 선물 준비 필요 여부 ( )
- 상사 차량 등록 ( )

02
의전

외부 행사에서 상사는 부처를 대표하는 얼굴이 되며 상사와 외부인사의 의전이 잘 이뤄지면 부처의 이미지가 제고 될 수 있다. 의전에는 몇 가지 원칙 있다. 상대에 대한 존중과 배려, 상대의 환경과 문화를 고려하는 상호주의, 서열을 잘 정리하는 것 등이 있다. 이러한 원칙을 숙지하고 공식적인 관행과 선례에 의한 예우 등을 잘 살펴보는 것도 도움이 된다.

의전의 개념과 원칙

비서실에서 직접 행사를 주관하는 경우는 없다. 행사목적에 따라 주관부서가 결정되어 있으므로 비서실은 소관부서에 행사계획 및 참고자료 등이 제대로 준비되어 있는지 확인하고 동선, 의전, 비품, 드레스코드 등을 체크해 둔다.
아래 내용은 비서실에서 의전과 관련, 소관부서의 업무내용을 재확인하는 수준에서 숙지해 두자.

1 • 의전의 개념

의전이란 조직이나 국가 또는 국가 간에 공식적으로 이뤄지는 예절이다.

2 • 의전 원칙

의전 원칙은 상대에 대한 존중(Respect)과 배려(Consideration), 문화의 반영(Reflecting culture) 등 가변성(Variability), 상호주의(Reciprocity), 서열(Rank), 오른쪽(Right)이 상석이라는 것이다. 이를 5R(Respect, Reflecting culture, Reciprocity, Rank, Right)이라고 한다(출처 : 행정자치부, 2014).

3 • 행사 의전 원칙

비서는 행사에서의 기본 의전에 대해 미리 숙지하고 있는 것이 좋다. 행사에서 참석 인사에 대한 예우 기준은 헌법 등 법령에 근거한 공식적인 것과 선례를 따르는 관행적인 것이 있다.

행사에서의 서열과 좌석 배치는 다음과 같다.

1) 서열

행사 서열 기준

직위에 의한 서열 기준	관례 상 서열 기준
• 직급 순위 • 헌법 및 정부 조직법상의 기관 순위 • 기관장 선순위 • 상급 기관 선순위 • 국가 기관 선순위	• 전직 • 연령 • 행사 관련성 • 주빈 존중 • 부부 동반의 경우 배우자의 서열은 부부가 동급 • 여성이 남성보다 상위 (대표로 참석한 남성 예외) • 외국인 상위

2) 단상 좌석 배치

단상 좌석 배치는 행사에 참석한 최상위자를 중심으로 하고 최상위자가 배우자를 동반했을 때에는 단 위에서 아래를 향하여 중앙에서 우측에 최상위자를, 좌측에 배우자를 각각 배치한다. 그 다음 인사는 최상위자 자리를 중심으로 단 아래를 향하여 우측부터 좌측의 순으로 교차 배치한다.

단상에서의 좌석 배치

3) 단 아래에서의 좌석 배치

단 아래에서의 좌석 배치는 분야별로 좌석군을 정하는 것이 무난하며, 행사의 관련성을 고려하여 단상을 중심으로 가까운 위치부터 배치한다. 주관 기관의 소속 직원은 뒤에, 초청 인사는 앞으로 한다. 행사 진행과 직접 관련이 있는 참석자는 단상에 근접하여 배치한다. 양분하는 경우에는 단상에서 단 아래를 바라보아 연대를 중심으로 오른쪽은 외부 초청 인사를, 그 왼쪽은 행사 주관 기관 인사로 구분해 배치한다.

단 아래에서의 좌석 배치

단 아래를 두 부분으로 나누었을 경우의 좌석배치

의전 시 확인사항

1 • 행사개요 확인

행사개요를 확인한다(예: 행사명, 행사 일시, 장소, 참석 대상, 내용) → 프로그램 구성을 확인한다(예: 식전 행사, 공식 행사, 식후 행사) → 행사 식순, 소요 시간 등 세부 진행 계획을 파악한다.

2 • 의전계획 수립

행사에서 상사의 역할을 확인한 뒤 행사장 배치도를 보고 상사의 동선을 파악해둔다. 여기서 상사의 좌석배치를 확인하는 것은 매우 중요하다.

행사장까지 상사를 모시고 갈 운전기사와 행사 정보를 공유하고, 행사에 필요한 물품과 행사에 맞는 상사의 복장을 사전에 점검한다.

공식적인 행사나 회의 시에는 정장차림을 한다. 하절기에는 노타이 차림으로 간소하게하며, 재난, 재해현장 방문, 명절 재래시장 방문 등에는 캐주얼 및 운동화차림을 한다.

출장업무 순서도

출장 전

출장 준비

- 숙소 등 예약
- 출장 일정표 작성
- 의전 · 동선체크
- 상사 업무 대행자 지정 승인
- 증명서류 및 필요용품 준비
- 출장지 정보 수집 및 정리
- 드레스코드 체크

※소관부서에서 체크한 부분에 대해서도 다시 한번 확인함으로써 실수를 최소화한다.

출장 중

- 상사 복귀 후 일정정리
- 상사 부재 중 업무내용 정리
- 기타 상사 복귀에 대비한 업무

출장 후

- 출장지 서류/명함 정리
- 출장보고서 작성 및 보고 (**※소관부서**)

03

출장업무

출장 보좌 업무는 여러모로 챙겨야 할 것이 많다. 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)이 출장길에 오를 경우, 비서는 출장의 목적과 의의를 잘 숙지하고 상사가 출장해서 수행할 공무에만 집중하도록 입출국, 관용여권과 항공권, 필요한 준비물을 꼼꼼하게 챙겨야 한다. 그리고 일정에 차질이 없도록 교통편, 숙박, 회의 장소를 여러번 확인해 두는 것이 좋다. 특히 해외에서 하는 공무수행은 한 나라를 대표하는 일이므로 정성과 주의를 기울여야 한다.

출장계획

의전과 마찬가지로 비서실에서 출장을 직접 준비해야 하는 경우는 거의 없다. 출장목적에 따라 소관부서에서 제대로 준비하고 있는지 확인하여 문제가 발생하지 않도록 한다. 출장 시, 아래 내용을 숙지하여 소관부서와 협력하여 출장 업무를 수행한다.

1 • 조직 규정 및 상사 취향 확인

효율적인 출장 준비를 위해서는 다음의 내용을 먼저 숙지한다. 또한 출장준비 체크리스트를 만들어 진행 상황을 확인하면서 업무를 수행하면 상사의 출장 업무를 효율적으로 보좌할 수 있다.

1) 출장 승인 절차 확인

정부조직에서는 행정안전부 장관이 정하는 차관급 상당 이상 공무원의 공무국외여행은 소속 장관이 출국예정 10일(공휴일 제외) 이전에 미리 여행일정 등을 명시하여 외교부 장관에게 요청하면 외교부장관의 제청으로 국무총리가 허가하고, 대통령 소속기관의 장은 대통령이 허가한다.

2) 출장 및 여비 규정 확인

대부분의 조직은 출장과 관련된 규정을 규정집에 명시하고 있으며 조직에 따라 내용에 차이가 있다. 비서는 출장 규정을 검토한 후 규정을 준수해 출장업

무를 수행한다.

3) 출장 전담 부서 여부 확인

출장 업무가 많은 조직은 출장 전담 부서가 있는 경우가 많다. 특정 부서에서 출장을 준비하는 경우 비서는 출장업무 분장이 어떻게 구분되어 있는지 확인한 후 담당 업무를 수행한다.

4) 상사 취향 확인

상사가 선호하는 교통편이나 숙박시설, 상사가 요구하는 서비스 수준, 출장 기간 중의 일정 수립방식 등을 확인하도록 한다.

전임자로부터 상사가 선호하는 교통편, 숙박 시설 등에 대해 업무 인계를 받은 경우라도 결정은 상사가 하는 것이므로 비서는 상사가 최선의 선택을 할 수 있도록 다양한 정보를 제공하고 상사의 지시에 따르도록 한다.

예약업무

1 • 교통편 예약

교통편 예약 시, 관련 규정에 맞추어 이용할 교통수단과 등급을 정해야 한다. 교통편 예약은 일정확인이 중요하며, 성수기에는 예약이 어려우므로 일정이 결정되면 곧바로 예약한다. 기차표 정도는 비서실에서 예약하고, 항공편은 출장 주관부서에서 하는 경우가 많으므로 참고한다.

항공권 예약 시, 발권 시한을 확인하며, 발권 시한 내 발권 하지 않으면 자동 취소되므로 주의한다. 수하물 중량을 확인하고 예약 취소 및 변경 · 환불 규정을 확인해 출장 교통편에 차질이 없도록 한다. 출발 및 도착일시, 교통편의 종류 및 번호, 좌석번호, 승 · 하차역 이름 등을 기록해 두어야 한다.

항공권 예약 시 확인사항

예약 시 확인해야 할 사항	주의 사항
• 출발 및 도착 날짜와 시각 • 항공편명 • 비행기의 편명 • 출발 및 도착 공항명 • 좌석의 등급 및 좌석번호 • 영문 성명 • 여권번호 • 예약받은 담당자 이름 • 예약 번호 • 마일리지	• 예약 담당자의 이름, 예약한 날짜와 시간, 예약번호 등을 기록해 둔다. • 예약 확인서를 요청한다. • 중간에 다른 비행기로 갈아타야 하는 경우 갈아타는 공항명, 항공편을 정확히 확인한다. • 예약 시 탑승자의 성명과 여권번호를 기입해야 하므로 상사의 여권번호와 영문 성명을 확인해야 한다. • 할인율이 큰 항공권일 경우 추후에 노선이나 일정을 변경하거나 취소할 때 어떤 제약이 있는지 알아둔다. • 취소할 경우 환불 조건도 알아둔다. • 상사의 공무 마일리지를 확인해 가급적 항공권 예약 시 활용한다.

☑ 비행기 예약 관련 체크리스트

- ☐ 항공일정은 항공사의 일정표를 통해서 또는 여행사, 항공사 등을 통해 얻을 수 있으며, 인터넷이나 스마트 기기를 이용해 항공사의 일정을 수시로 확인 가능함
- ☐ 예약 시에는 일정을 재확인한 후 예약번호를 받음
- ☐ 교통편을 예약한 후 결재일을 놓쳐서 예약 취소가 되지 않도록 유의
- ☐ 직항 비행기 편이 없는 곳에 출장을 가야 할 경우에는 가능한 중간기착이 없고 갈아타는데 소요되는 시간이 길지 않은 항공편 예약
- ☐ 항공편 예약 시 항공기종을 확인하여 상사에게 보고
- ☐ 항공사에 수하물의 중량을 확인
- ☐ 출발 3일 전에 항공사에 예약을 확인하고 출발 당일에도 비행기가 예정대로 출발하는지 재확인
- ☐ 기상 악천후로 인해 예약한 교통수단을 이용할 수 없을 경우 대체 교통수단 준비

도심공항 터미널이란

국제공항 청사는 수속 대기자들로 항상 복잡하다. 그래서 공항에서 하는 모든 탑승수속을 시내에서 끝내고, 공항으로 갈 수 있는 곳이 바로 도심공항 터미널이다. 서울 삼성동과 서울역에 도심공항 터미널이 있으며, 지방 대도시에도 대부분 도심공항터미널이 있다. 항공사에 따라 이용 가능 여부가 다를 수 있으므로, 이용할 항공사의 카운터가 도심공항 터미널에 있는지 확인해야 한다.

2 • 숙박시설 예약

1) 숙박시설 결정 시 유의 사항

- 대부분 출장 주관 부서에서 준비하고 비서실은 확인절차를 거치며 특히 수행비서는 숙박시설에 관한 내용을 숙지해야 한다.
- 기관 여비 규정에 따른다.
- 출장지에서 업무를 수행하기에 편한 곳으로 선택한다.
- 인터넷이나 여행사를 통해서도 다양한 정보를 얻는다.
- 숙박시설이 시내 중심에 위치하는지, 편의 시설이 잘 갖추어져 있는지, 부대시설은 어떤지 등을 확인하여 상사에게 보고한다.

2) 숙박시설 예약 시 유의사항

- 숙박 장소 결정 후 여행사, 전화, 이메일(e-mail), 인터넷 등을 통해 예약한다.
- 최근 스마트폰에 호텔 앱을 설치하면 예약정보 뿐 아니라 호텔시설, 주변명소 등 다양한 정보를 쉽게 확인할 수 있다.
- 예약 시 숙박인의 소속과 이름, 숙박일수, 인원수 등을 전달하고 상사가 선호하는 객실을 예약한다.

• 상사의 호텔 도착시간이 밤 시간일 경우는 예약 시 항공일정을 미리 알려줌으로써 예약이 취소되지 않도록 한다.
• 공항에서 호텔까지의 셔틀버스서비스 제공여부를 확인한다.
• 셔틀버스 시간과 승하차 장소를 확인하여 이용에 불편함이 없도록 한다.
• 예약 취소 및 변경, 환불 규정을 확인한다.

※장 · 차관 출장 시 유의사항

장 · 차관 출장은 대사관에서 모두 처리한다.

따라서 숙박, 이동 등 편의제공 및 의전 수행 비서실과 출장 담당부서, 수행자 등은 예약 상황 등을 파악만 하고 있으면 된다.

장차관 비서가 아닌 일반 실국장 비서직무를 수행하는 경우에는 직접 처리해야 하는 업무가 될 수 있으므로, 상세하게 파악하고 있어야 한다.

해외 출장 수속

1 • 여권

여행 중 여행자의 국적을 증명해 주는 유일한 신분증이 바로 여권이다. 유효기간이 6개월 이하로 남아있을 경우는 재발급해야 하며, 비상시를 대비해 여권 사본을 준비한다. 특히, 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)의 해외출장은 공무출장이므로 관용여권을 발급 받아 소지한다.

2 • 비자

비자는 여행국의 정부에서 입국을 허가해 주는 허가증이다. 비자 필요 여부는 국내에 있는 출장지 국가의 대사관 혹은 인터넷, 여행사를 통해 확인이 가능하다.

1) 비자 면제 VWP(Visa Waiver Program) : ESTA(전자여행허가제)

미국정부가 지정한 국가의 국민에게 최대 90일간 비자 없이 관광 및 상용 목적에 한하여 미국을 방문할 수 있도록 허용하는 제도이다. ESTA 웹사이트에 16가지 필수 신상정보와 항공편, 출발도시, 전화번호 등 5가지 선택정보를 입력하면 개인별 신청번호가 나오며, 이 번호를 입력하면 바로 '허가' 여부를 확인할 수 있다. 전자여권을 소지해야 하며, 유효기간은 2년이다. 기존 여권에 미국 비자가 있다면 VWP와 관계없이 비자 만료기간까지 비자가 유효하며, 전자여권으로 교체할 필요가 없다.

3 • 여행자 보험

여행 중 사망, 질병, 사고, 휴대품 분실 및 손해, 제3자에게 입은 손해 등에 대해 보험금을 지급받을 수 있는 제도이다. 보험기간과 보상내역을 확인한 후 가입한다. 인터넷으로도 쉽게 가입할 수 있다.

4 • 예방접종

해외 출장 시 예방접종의 필요 유무를 확인한 후 필요한 경우는 미리 접종하도록한다. 최소 출국 4주 전 접종을 마쳐야 안전하며, 일부 국가에선 국제공인 예방접종기관에서 접종 증명서를 지참해야 입국이 가능한 경우가 있으므로 유의한다. 증명서가 없을 경우 해당국의 입국이 거부 될 수 있으므로 예방접종이 필요한 국가 방문 시 사전에 정보 파악 후 대처하는 것이 중요하다. 외교부 홈페이지(mofa.go.kr)에서 국가별로 예방접종 관련 정보를 확인할 수 있다.

5 • 환전

환전을 할 경우는 현지국의 통화로 환전하는 것이 이중 수수료를 막는 길이다. 또한 환전시에는 고액권과 소액권을 섞어 환전하면 출장지에서 사용하기 편리하다. 출국 시 1인당 소지할 수 있는 외화금액이 정해져 있으므로 이를 초과하지 않도록 한다.

출장 보좌 업무

출장 보좌 업무는 총 세 가지 부분으로 나눌 수 있다. 첫째 출장 전 준비단계이다. 출장관리 부서에서 출장명령이 떨어지면 비서와 상사의 부재 시 업무를 대행할 부분과 인력을 점검하고 출발 시간과 도착지 시간, 현지의 인력을 체크한다. 출장 중엔 상사와 긴밀하게 논의해 상사의 지시를 이행하는 것이 중요하며 출장 후엔 출장지에서 받은 서류와 명함을 정리하고 출장보고서를 작성해 업무를 마무리 한다.

출장일정표

출장일정표는 주관 부서에서 작성하며 비서실은 주요 내용을 확인하는 범위에서 업무를 수행한다. 수행비서는 지갑 또는 주머니에 넣어 다닐 수 있는 휴대용 출장계획표를 소지하면 언제 어디서나 상사의 출장일정을 확인 할 수 있어 편리하다.

1 • 출장일정표 기재사항

기본 내용	일정	출장 중의 회의 및 모임, 방문 등의 날짜, 요일, 시간장소, 주제 등
	교통편	출발 및 도착시간, 교통편의 자세한 이름 및 번화, 연결 교통편, 역/공항 명칭
	숙박	숙박할 곳의 명칭, 주소, 전화번호, 예약 정보
	면담자 및 방문처	방문기관명, 위치 연락처, 면담자의 소속 및 성명, 연락처, 면담장소
	귀국일정	교통편 및 도착 일시, 도착 역/공항명, 운전기사 대기여부 등
기타 내용	긴급 연락처	재외공관 주소 및 연락처
	항공사 연락처	현지 항공사 연락처
	기타	여권 및 신용카드 번호 및 만기일, 분실시 연락처, 호텔, 교통편
	준비물	방문기관 및 방문 목적에 따른 자료 및 준비물 등
출장지 정보	날씨정보	출장지역의 날씨를 확인하여 의복 준비
	문화정보	옷차림, 예법, 금기사항 등에 관한 정보
	식당정보	출장지 근처 유명 음식점, 한식당 정보, 호텔 조식
	회화정보	현지 인사말, 감사, 사과 표현 등 간단한 회화 정보

2 • 출장일정표 작성 시 체크리스트

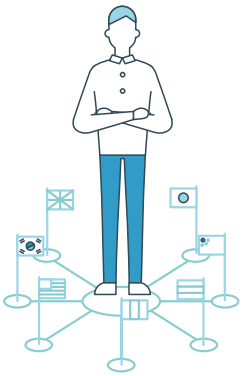
☑ 체크리스트

- ☐ 출발지가 자택인지 사무실인지 기록
- ☐ 출발지에서 공항까지의 이동 시간과 탑승 수속에 걸리는 시간을 고려해 출발시간 확정
- ☐ 교통편의 등급이 낮을수록 탑승 수속이 지연됨
- ☐ 회의, 모임이나 방문과 관련된 내용 상세히 기록(일시, 장소, 안건, 면담자의 소속과 성명, 연락처 자택/휴대전화 포함 등)
- ☐ 교통편(출발공항, 도착공항, 날짜, 시간, 항공사, 편명, 좌석번호, 예약번호 등)
- ☐ 숙박시설 정보(호텔명, 주소, 전화번호, 예약번호 등)

출장일정표

2018년 9월 17일 (월) – Seoul to New York	
8:30 am	자택에서 공항으로 출발, 관용차 자택 대기
11:00 am	인천국제공항 출발, KE 081편 (Business Class, 좌석# J-20 복도)
11:40 am	뉴욕 John F Kennedy공항 도착. Airport Pickup(공항→호텔)예약 (예약번호 : 65240065) 숙소: Millennium Hilton Hotel : 55 Church St., New York, NY 10007 Tel : 212-755-5900 / Fax : 212-644-0079 / Homepage : www3.hilton.com
2018년 9월 18일 (화) – New York	
9:00 am ~ 5:00 pm	ERP(Enterprise Resource Planning)회의. Millennium Hilton Hotel 2층 Diamond Room
7:00 pm	Mr. Eric K. Clark (Tel: 212-313-2598)과 저녁식사 장소 : Stewart's Restaurant, Millennium Hilton Hotel 2층 / Tel : 212-776-4692
2018년 9월 19일 (수) – New York	
9:00 am ~ 5:00 pm	ERP(Enterprise Resource Planning)회의. Millennium Hilton Hotel 2층 Diamond Room
5:30 pm ~ 7:00 pm	Reception. Millennium Hilton Hotel 지하 1층 Convention Hall

2018년 9월 20일 (목) – New York	
9:00 am	Millennium Hilton Hotel 출발, 호텔정문 차량 대기
10:00 am	New Jersey 재외동포협회 도착
10:00 pm ~ 3:00 pm	New Jersey 재외동포협회장 면담 Tel : 313-544-○○○○(Office) / 588-2970(Home)
2018년 9월 21일 (금) – New York to Seoul	
7:00 am	Hotel 출발 → JFK 공항 (Hotel to airport pick up 예약 # 8468990)
10:20 am	JFK출발 KE082편 (Prestige Class, 좌석 J-18 복도좌석)
2018년 9월 22일 (토) – Seoul	
11:30 am	인천국제공항 도착, 승용차 대기
기타 정보	
도착공항	John F Kennedy 공항 Tel : 718-244-44444
숙소	Millennium Hilton Hotel : 55 Church St., New York, NY 10007
대한항공 뉴욕사무소	Tel : 212-755-5900 Fax : 212-644-0079
한국대사관	Tel:212-755-5900 Fax :212-644-0079 Tel : 212-326-5050 2450 Massachusetts Avenue N.W. Washington, D.C.20008
여권번호	000-00000, 만기일 00-00-0000
신용카드 번호	Amex A243700167I-20 (분실시 연락처 : 800-744-○○○○) Visa 3765910829888 만기일 2019년 7월(분실시 연락처 : 800-336-○○○○)



출장 전·중·후 업무

소관부서에서 주로 챙기게 되지만, 수행비서도 관련 내용을 숙지하고 필요한 경우 대응할 수 있어야 한다.

1 • 출장 전 업무

1) 휴대품 준비

비서는 필요한 준비물 내역을 여행폴더에 정리해 두고 하나씩 체크해 가면서 준비하도록 한다. 출장에 필요한 휴대품은 다음과 같다.

- 여권(복사본도 첨부)
- 비자(필요한 국가 방문할 경우)
- 전자항공권, 숙박 등의 예약확인서
- 출장일정표
- 관련 서류 및 자료
- 명함(해외 출장일 경우 영문 또는 현지어로 되어 있는 명함 준비)
- 목적지의 지도 및 안내도, 시차표 등 필요 시
- 신용카드, 현금
- 필요한 문구류(상사의 이름과 직함이 인쇄된 문구류가 있을 경우 인쇄된 것으로 준비한다.)
- 노트북 컴퓨터 등
- 여분의 안경이나 약품, 선글라스, 운동화
- 해외용 멀티플러그(국가별로 다른 전압대비용)

2) 선물 준비

선물의 부피가 너무 크거나 무거운 것, 깨지기 쉬운 것은 피하도록 하며, 과거에 한 선물과 중복되지 않도록 평소 선물내역을 기록해두는 것이 좋다. 방문국의 종교나 관습상 금기 되는 물품은 사전에 확인해야 결례를 피할 수 있고, 상대방의 수준과 취향을 고려하는 것은 기본이다.

3) 출발 전 확인 사항

상사가 해외에서 전자 결재가 가능할지라도 상사 출발 전에 상사의 출장으로 인해 업무가 지연되지 않도록 결재 등 가능한 업무를 미리 처리하며, 관련부서에도 알려서 상사의 출장으로 업무가 지연되지 않도록 조치를 한다. 또한, 수행하는 직원 명단과 연락처를 알아둬야 한다.

출장 도착지에 마중 나올 사람이 있는 경우에는 상대방에게 상사의 이름, 출발시간, 도착지, 도착시간, 교통편을 미리 알려주며, 상사에게도 마중 나올 사람에 대한 인적사항을 전달한다.

출장 여행 중 가장 만전을 기해야 할 것이 바로 교통수단이다. 시간엄수와 밀접하게 결부가 돼있기 때문에 결항이나 지연이 없는지 교통수단 및 호텔예약 등을 재확인 해야 한다.

마지막으로 상사의 출장준비 체크리스트에서 빠진 부분이 있는지 다시 한 번 점검한다.

2 • 출장 중 업무

상사 출장 중에는 중요한 안건의 경우 필요에 따라 출장지의 상사에게 보고하고 지시를 받도록 한다. 또한 출장지의 상사로부터 오는 지시에 따라 업무를 처리한다. 상사와 일정한 시각을 정해 놓고 통화를 하거나 이메일(e-mail), SNS 등을 이용하면 편리하게 업무보고와 지시를 받을 수 있다. 단, 일반 민간 메신저를 사용할 경우, 보안상 문제가 될 수 있으므로 반드시 '공직자통합메일'과 '바로톡'을 설치하여 사용해야 한다.

비서는 평소 밀렸던 서류, 컴퓨터 자료 정리, 앞으로 해야 할 업무 혹은 상사가 출장에서 돌아오기 전에 마무리 되어야 할 일 등을 미리 처리해둔다. 출장 중엔 출장지의 상사의 지시를 수행한다.

☑ 상사의 복귀에 대비한 업무 체크리스트

- ☐ 상사의 도착 일정에 맞춰 공항에 차량 대기
- ☐ 비서는 상사 출장 중에 발생한 업무 자료 정리
- ☐ 상사가 시간을 절약 할 수 있도록 용건별로 서류철 구분하여 정리
- ☐ 용건별로 서류를 구분한 후 분류된 서류들의 번호를 매김
- ☐ 상사 부재중의 사건이나 사고, 내방객, 전화 목록이 포함된 업무보고서 작성
- ☐ 출장 후 일정을 개략적으로 작성해 상사 복귀 후 확정지을 수 있도록 함

업무보고서 예

○○○○년 ○○월 ○○일(월) ~ ○○○○년 ○○월 ○○일(토)

부처 내 정보	
전화 및 내방객 정보	
우편물 / 문서 / 결재 정보	
지시 사항 처리 내용	
질의 및 요청 사항	
기타 보고 사항	

3 • 출장 사후 업무

상사가 출장을 마친 뒤, 비서는 출장지에서 받은 서류 및 명함 등을 정리하고, 상사의 지시에 따라 출장지에서 도움을 준 사람들에게 감사카드 및 편지를 작성하여 상사 명의로 빠른 시일 내 발송한다. 출장보고서를 작성하여 필요한 절차를 진행하면 출장관련 모든 업무가 종료된다.

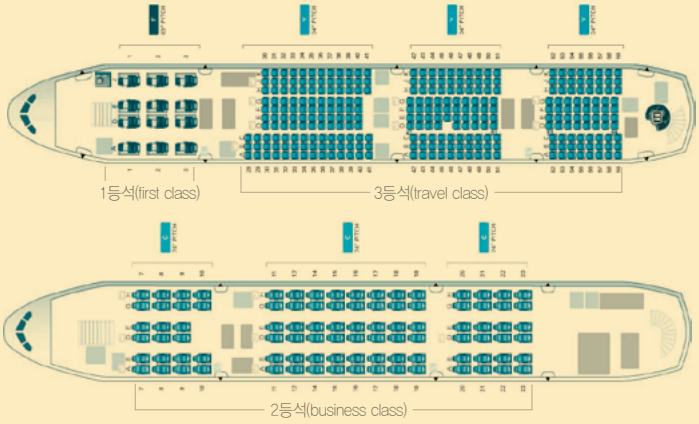
Episode

그때는 어려웠던, 비행기의 좌석 체크 – 민간사례

지금처럼 인터넷이 발달하기 훨씬 전, 내가 비서로서 한창 일하고 있을 때였다.

당시 우리 회사 아시아·태평양 본부장이 서울 지사를 방문했다. 귀국하기 전날 비행기 티켓을 주면서 예약 확인을 부탁하였다. 비행기 티켓이 무려 16개나 있는 티켓북이었다. 본부장님이 요청한 것은 비행기 예약 재확인 뿐 아니라 비행기의 크기, 1등석의 좌석 넓이 및 좌석 수가 몇 개인지를 확인하라는 것이었다. 필자는 도대체 왜 비행기 크기와 좌석 수를 확인하라는 것인지 이해할 수 없었지만 항공사에 전화로 확인을 했다. 그런데 항공사 직원도 정확한 정보가 없어 여행사에 연락해보니 여행사 직원도 그냥 큰 비행기라고만 했다. 부사장님께는 송구스러웠지만 결국 정보를 취득하지 못했다고 사과하면서 티켓을 돌려드렸다. 지금에야 인터넷으로 예약하는 비행기의 좌석배치도까지 볼 수 있는 세상이 되었지만 그때는 그런 어려움이 있었다.

기종 : AIRBUS A380-800
Kosmo Suites(407석) 기내 좌석도



※ 항공사 사이트로 예약 시 좌석등급별 좌석의 갯수, 위치 등을 확인 할 수 있다.

Episode

전자 여권 신고, 스마트 기기로 한 번 더 확인하자! – 민간사례

저는 스마트 기기로 인해서 상사가 출장을 가시지 못할 뻔 했는데 겨우 위기를 모면한 경우가 있었어요.

요새는 미국 비자가 따로 필요 없잖아요. 제 상사가 1주일 간 미국 출장을 가시는데 별도로 비자 발급 절차가 필요 없을 줄 알았는데 미국 대사관 홈페이지에 접속해서 전자여권 신고를 해야 하더라고요.

제가 그때 휴가라 여행 중이었는데 스마트 기기를 사용해 상사와 함께 검색해서 뭐가 필요한 지 알아보고 업무를 처리 했었어요.

상사의 출장과 관련하여 필요한 서류나 절차를 꼼꼼히 살피고 확인해야 한다는 교훈을 얻었습니다.

송가은·최애경, 스마트 기기 이용에 따른 비서 업무 변화에 관한 연구,
비서학논총 제21권 제2호

Episode

해외 출장 중엔 선물도 꼼꼼하게 챙겨야

장관님을 모시고 캄보디아로 4일간 출장을 간 적이 있다. 항공, 호텔, 스케줄, 소개서류, 선물 등등 출장 준비만 대략 3주 정도가 소요된 중요한 출장이었다.

현지에서도 전혀 문제없이 일이 잘 진행되어 가는 것 같아 뿌듯하기만 했다. 하지만 뿌듯함도 잠시, 회의 장소로 이동 중에 다음날 잡혀있는 회의와 오늘 진행하기로 한 회의가 급하게 변경되었다는 것을 이동 중에 알게 되었다. 매 회의 마다 상대측에게 줄 선물을 지참해서 가는데, 현재 가지고 있던 선물과 내일 사용하려고 했던 선물 자체가 달랐던 것이다. 정말 청천 벽력같았다.

만약을 대비해 남아 있는 선물을 차에다 두었어야 했는데, 그 생각까지 못했던 것이다. 다시 되돌아가기엔 시간이 없었고, 이동거리도 길었기 때문에 차를 보내기도 힘든 상황이었다.

어쩔 수 없이 가지고 갔던 선물로 전달을 하였고, 참석인원도 예상보다 더 많긴 했지만 여분으로 몇 개 더 챙겨 놓았기에 다행히 상황은 모면할 수 있었다. 장관님께서 화를 내시지는 않았지만, 완벽히 수행을 못했다는 생각에 출장 기간 내내 속상해 했던 기억이 난다.

해외 출장의 경우 긴급한 상황 발생 시 대처할 수 있는 폭이 좁기 때문에 국내보다 더 많은 경우의 수를 두고 대비를 해야 한다는 것을 깨달았다.

비서 업무 매뉴얼

chapter 6

총무 **업무**

비서는 상사의 교제관계와 업무환경을
책임지고 관리한다.

경조사 업무

확인사항

- 경조 사실 여부
- 축하/조문 일시
- 상사 참석여부
- 경조 규정

경조사 업무

- 깨끗한 신권 준비
- 축의금 내지(단자or속지 작성)
- 봉투 앞면에 '축화혼(祝華婚)' 뒷면에 상사 성명 기재
- 봉투 봉하지 않음
- 상사 지시에 따라 화환 신청

- 사망/사고일시/사인 확인
- 조문 장소 확인
- 장례형식 확인
- 발인 일시,장지 확인
- 상주성명,주소,전화번호 확인
- 조의금 전달 시 봉투 겉면에 '부의(賻儀)'적용
- 상사 지시에 따라 조화 신청

01

상사의 인간관계 관리

장 · 차관이나 기관장의 경우, 개인적인 차원과 부처 차원의 교제 활동이 잦다. 정부 및 공공기관의 비서는 이러한 대 · 내외 행사에 있어 상사의 대리인으로 참석하거나 상사의 일을 대신 수행하는 경우가 많다. 이때, 비서는 다각적으로 준비하고 점검해 상사의 교제활동을 원활하게 유지할 수 있어야 한다.

상사의 대·내외 활동 보좌 업무

비서는 상사가 공적으로 관련돼 있는 인사에 대한 정보를 관리한다. 또한, 이러한 정보가 외부에 노출되지 않도록 한다.
외부 인사뿐만 아니라 회사 내의 인사, 즉, 상사의 윗사람, 동료, 부하 직원 등의 생일, 기념일, 기타 주요 사항 등을 파악해 두어 상사가 필요할 때 인사를 할 수 있도록 보좌한다.
상사와 관계가 많은 국내 · 외 기관에 대한 자료도 일목요연하게 정리해두는 것이 좋다.

1 • 대·내외 행사 업무

상사의 교제 활동은 개인적인 차원과 부처 차원의 활동으로 크게 분류될 수 있다. 부처 차원의 행사에는 정기적으로 개최되는 행사, 부처 업무상 통상적으로 행해지는 일반 행사, 그리고 특별한 사안이 있을 때 비정기적으로 개최되는 특별 행사가 있다. 이러한 상사의 대내 · 외 행사에 비서는 상사의 대리인으로 직접 참석하거나 또는 상사를 수행하기도 하고, 간접적으로는 상사가 교제 활동을 원활히 할 수 있도록 다각적으로 준비와 점검을 한다.

비서는 행사 관련 정보를 얻게 되면 먼저 정보의 정확성 여부를 확인한 후에 즉시 상사에게 보고하여 다음과 같이 처리방안을 세운다.

첫째, 상사가 직접 방문 · 출석할 것인가?
둘째, 상사 대신 대리인이 참석한다면 누구로 할 것인가?
마지막으로 축의금, 선물, 화환, 경조전보 등을 어느 정도로 준비 해야 하는가?

연례행사는 상사와 상의해 회사의 선례, 규정 등을 참고해 계획하도록 한다. 상사가 축사를 해야 하는 경우는 이전의 축사내용을 참고해 초안을 작성하고 최종적인 내용은 상사가 확정하도록 한다. 만일 예전의 자료가 없을 때는 상사가 작성할 때 도움이 될 만한 참고 자료를 수집해 상사에게 제출한다.

2 • 경·조사 업무

상사와 평소에 친분 또는 거래 관계를 맺고 있는 사람에게 경사 또는 조사가 생겼을 때 경조금, 화환, 전보, 방문, 선물 등의 방법을 이용하여 예(禮)를 표하는 것은 인간관계에서 매우 중요하다. 따라서 비서는 신문의 인물 동정란이나 인물 관련 기사를 매일 빠짐없이 확인하고, 기관 내 게시판 등에 올라오는 경조사도 확인해야 한다. 경조사가 발생했을 경우에는 상사에게 즉시 보고 한 후 필요한 조처를 취한다.

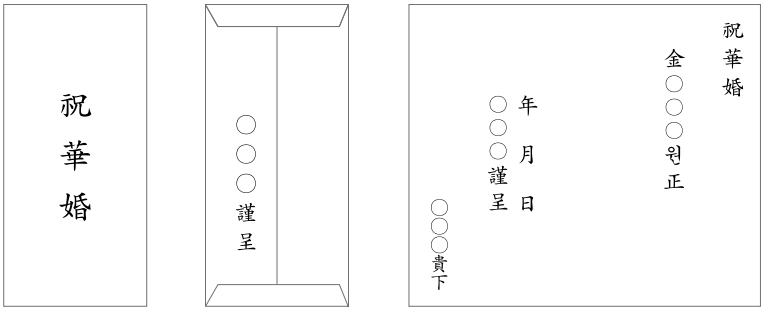
경·조사 업무 처리 시 주의할 점

- 정확한 정보인가를 반드시 확인한다.
- 시기를 놓치지 않는다.
- 형식을 갖춘다.

1) 경사

경사로는 승진, 취임, 자녀의 결혼, 부모님 회갑, 회사 설립, 출판 기념회, 전시회, 음악회, 다양한 가족 행사 등이 있다. 상사와 친분이 있는 사람들의 경사 소식을 듣게 되면 상사에게 보고를 한 후 지시를 받는다. 행사의 성격이나 평소 상사와의 친분관계에 따라 상사가 직접 참석하거나 상시 대리인이 참석하거나 또는 축하품 또는 축전을 보내게 된다. 경사의 성격에 따라 축하품은 다양하지만 일반적으로 꽃바구니나 화분, 화환을 주로 많이 사용하므로 전화 주문만으로도 업무를 안심하고 처리할 수 있는 화원을 평소에 알아두는 것이 좋다. 경사 중에서 가장 빈번하게 접하는 것은 결혼식이다. 결혼 축의금은 되도록 깨끗한 돈을 준비하여 흰 종이에 싸고 단자(單子)를 써서 봉투에 넣는다. 이때 봉투는 봉하지 않는다. 무엇보다 공직 비서인 경우, 청탁금지법 등의 규정을 어기지 않도록 유의해야 한다.

결혼 부조단자의 예



참고

단자(單子) : 부조나 선물 따위의 내용을 적은 종이로, 돈의 액수나 선물의 품목과 수량, 보내는 사람의 이름 등을 써서 물건과 함께 보낸다.

근정(謹呈): 물품이나 편지 따위를 삼가 드림.

수의(壽儀)

부조금 봉투, 선물 포장지나 화환의 리본, 축전 등에 기록하는 문구 모음

언 제	수 의	의 미	어떻게
혼인식 (婚姻式)	축화혼(祝華婚) 축화촉(祝華燭)	혼인을 축하함	혼인식날 내는 부조금
수연 잔치	축수연(祝壽宴) 축회갑(祝回甲)	장수함을 축하함 육십 살 생일를축하	장수를 축하 행사비용부조금 회갑잔치 때의 축하부조금
	축희연(祝稀宴) 축고희연(祝古稀宴)	일흔 살 생일 축하	칠순잔치 때의 축하부조금
	축희수연(祝喜壽宴) 축산수연(祝傘壽宴) 축미수연(祝米壽宴)	일흔일곱 살 생일축하 여든 살의 생일축하 여든여덟 살 생일축하	희수연잔치 때의 축하부조금 산수연잔치 때의 축하부조금 미수연잔치 때의 축하부조금
명절	송구영신(送舊迎新) 중추가절(仲秋佳節)	새해에도 안녕하시기를 추석맞음을 축하함	연초에 하는 인사 추석 명절 때
축하	축입선(祝入選) 축당선(祝當選) 축우승(祝優勝) 축영전(祝榮轉) 축영진(祝榮進) 축생신(祝生辰) 축득남(祝得男)	입선 축하 당선 축하 우승 축하 좋은 전출 축하 승진을 축하 어른의 생신 축하 아들 얻음 축하	좋은 일에서 경사가 났을 때
송별	전별(餞別) 석별(惜別) 전의(餞儀)	헤어짐을 애석하게 생각함	서로 아쉬운 헤어짐을 표할 때
문병	기쾌유(祈快癒)	빨리 쾌유되기를 빔	가정, 병원에 문병할 때
문상	부의(賻儀) 근조(謹弔) 조의(弔意)	문상으로 내는 부조금 슬픔을 애도합니다 슬픔을 애도합니다	문상 때 내는 부조금 이나 화환

2) 조사

비서는 상사의 지인, 자사(自社)나 관계부처 혹은 상사가 관련된 모임이나 단체 관계자의 사망이나 사고 소식을 들으면 다음 사항을 확인하고 상사에게 보고한 후 지시에 따라 처리한다.

• 조사 업무 시 확인사항

① 사망 또는 사고일시, 사인(死因)

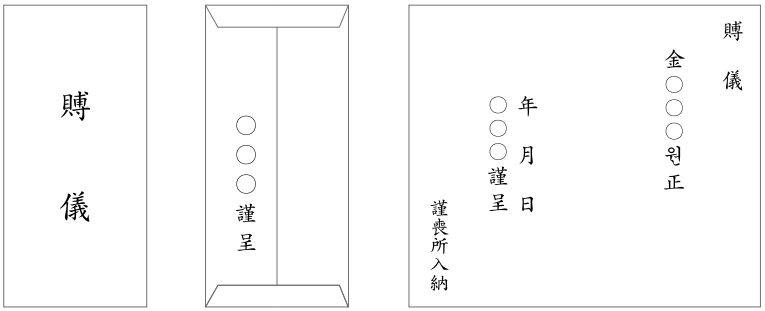
② 조문장소

③ 장례형식

④ 발인 시각, 장지(葬地)

⑤ 상주 성명, 주소, 전화번호

부의금 단자의 예



호상소(護喪所): 초상 치르는 데에 관한 온갖 일을 맡아보는 곳

입납(入納): 삼가 편지를 드린다는 뜻

• 애도의 표현

한글	한자	뜻
부의	賻儀	부의를 보내다의 뜻을 가지고 있음
근조	謹弔	고인의 죽음에 대해 삼가 슬픈 마음을 나타내는 말
추모	追慕	죽은 사람을 생각하며 슬퍼한다는 뜻
추도	追悼	죽은 사람을 생각하며 슬퍼한다는 뜻
애도	哀悼	고인의 죽음을 슬퍼한다는 뜻
위령	慰靈	고인의 영혼을 위로한다는 뜻

• 조문 절차

① 조객록에 상사의 소속과 이름을 적은 후 호상에게 상사를 대신해 왔음을 알림.

② 상주에게 가볍게 목례를 하고 영정 앞에 무릎을 꿇고 앉음.

③ 분향이나 헌화를 하며, 분향을 할 때는 오른손으로 향을 집어 향로 위에 놓는데 이 때 왼손으로 오른 손목을 받침.

④ 영좌 앞에 일어서서 잠깐 묵념 또는 두 번 절 함.

⑤ 영좌에서 물러나 상주와 맞절을 하며, 종교에 따라 절을 하지 않는 경우는 정중히 고개를 숙여 예를 표함.

⑥ 상주에게 낮은 목소리로 짧게 위로의 말을 하되 고인과 관련된 질문을 많이 하지 않음.

⑦ 문상이 끝나고 물러나올 때는 두세 걸음 뒤로 물러난 뒤, 몸을 돌려나오는 것이 예의임.

• 필요 시 부고장 작성

부고장 예시

부 고

(기관명) ○○○기관장의 부친께서 ○○○○년 ○○월 ○○일 별세 하였음을 삼가 알려드립니다.

- 아 래 -

1. 발인 :
2. 빈소 :
3. 장지 :
4. 연락처:

3) 경조 전보와 선물

각종 경 · 조사에 직접 참석하지 못하는 경우에는 전보나 물품을 보내기도 한다. 전보는 전화나 인터넷을 이용해 보낼 수 있다. 전화로 전보를 신청할 경우는 수신인의 주소나 통신문안을 미리 준비해 놓고 국번 없이 115번을 돌린 후 우리 쪽의 전화번호를 말하고 경조 전보를 신청하면 된다. 사전에 행사 일자를 확인해 전보 배달일을 지정해 주면 좋다.

먼 거리에 있는 장소에 부조를 전달해야 할 때에는 축문이나 조문과 함께 우편 경조환을 신청하면 상대방이 우체국에 나가는 번거로움 없이 현금으로 직접 전달받을 수 있다. 물품을 보내야 하는 경우 상사와 받을 사람과의 친분 관계

를 고려해 상대가 부담을 갖지 않는 범위 내에서 필요한 물품이 무엇인지를 파악해 상황에 적절한 물품을 선택하여 보내도록 한다. 물품을 보낼 때 특히 청탁금지법에 위의해야 한다.

• 청탁금지법에 유의

부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률 (약칭: 청탁금지법)

○ **예외적으로 허용되는 금품 등(제8조 제3항)**

1. 공공기관이 소속 공직자등이나 파견 공직자 등에게 지급하거나 상급 공직자 등이 위로 · 격려 · 포상 등의 목적으로 하급 공직자 등에게 제공하는 금품 등
2. 원활한 직무수행 또는 사교 · 의례 또는 부조의 목적으로 제공되는 음식물 · 경조사비 · 선물 등으로서 대통령령으로 정하는 가액 범위 안의 금품 등
3. 사적 거래(증여는 제외한다)로 인한 채무의 이행 등 정당한 권원(權原)에 의하여 제공되는 금품 등
4. 공직자 등의 친족(「민법」 제777조에 따른 친족을 말한다)이 제공하는 금품 등
5. 공직자 등과 관련된 직원상조회 · 동호인회 · 동창회 · 향우회 · 친목회 · 종교단체 · 사회단체 등이 정하는 기준에 따라 구성원에게 제공하는 금품 등 및 그 소속 구성원 등 공직자 등과 특별히 장기적 · 지속적인 친분관계를 맺고 있는 자가 질병 · 재난 등으로 어려운 처지에 있는 공직자 등에게 제공하는 금품 등
6. 공직자 등의 직무와 관련된 공식적인 행사에서 주최자가 참석자에게 통상적인 범위에서 일률적으로 제공하는 교통, 숙박, 음식물 등의 금품 등
7. 불특정 다수인에게 배포하기 위한 기념품 또는 홍보용품 등이나 경연 · 추첨을 통하여 받는 보상 또는 상품 등
8. 그 밖에 다른 법령 · 기준 또는 사회상규에 따라 허용되는 금품 등

02

비서의 환경관리

비서는 아침 출근과 동시에 집무실 환경을 점검하고 비품을 준비한다. 집무실 환경은 곧 내방객들에게 부처의 대표적인 분위기를 보여주는 곳이기 때문에 환경 관리는 하루도 소홀히 여겨서는 안 된다. 비서는 자신의 업무 공간은 물론, 상사의 집무실, 회의실 그리고 탕비실에 이르기까지 모든 공간을 항상 깨끗하고 정돈된 상태로 유지하도록 한다.

업무 공간 관리

1 • 상사 집무실

상사 집무실은 비서가 관리해야 할 가장 중요한 공간으로서 깨끗이 정리, 정돈해 상사가 자신의 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 한다. 비서는 다음과 같은 체크리스트를 만들어 평소에 점검하는 습관을 들이도록 한다.

특히, 대외주의 및 기밀을 요하는 서류의 보안관리에 신경써야 한다. 중요한 비문 등은 반드시 잠금장치가 된 서류함에 보관하는 것을 습관화한다.

☑ 퇴근 시 체크리스트

- ☐ 책상의 비품, 의자, 소파, 소파등받이, 커튼이나 블라인드의 청결상태
- ☐ 꽃이나 화분의 상태
- ☐ 조명 체크
- ☐ 휴지통의 청결 여부
- ☐ 시계나 달력이 정확한지 점검
- ☐ 전화기의 이상유무 확인
- ☐ 액자가 바르게 걸려있는지 점검
- ☐ 사무기기의 이상유무 확인
- ☐ 문구류, 펜, 메모지 등 점검
- ☐ 가습기, 오디오 등의 가전기구 점검
- ☐ 책꽂이의 정리 점검
- ☐ 퇴근 시에는 전기코드 및 스위치 확인
- ☐ 보안점검 및 비품관리

2 • 비서실

비서실의 관리에서 중요한 점은 청결과 보안이다. 비서실은 내방객들에게는 부처의 이미지를 가장 먼저 결정하는 장소이고, 가장 눈여겨보는 곳이기도 하다. 정돈된 모습과 사무적인 모습을 동시에 지닐 수 있도록 관리해야한다. 그리고 많은 내방객이 출입하는 공간이므로 컴퓨터 모니터, 책상 위, 파일 캐비닛 등이 외부에 노출되지 않도록 해야 한다.

3 • 접견실

비서는 접견실을 항상 청결히 관리해야 한다. 접견실에 신문 및 잡지 등을 최근호로 구비하고 손님이 다녀간 후에는 즉시 정리정돈 한다.

4 • 탕비실

탕비실은 차와 간단한 다과를 준비하는 곳이므로 항상 깨끗이 한다. 다양한 차, 커피, 녹차 등을 구비해 두고 찻잔도 여유 있게 준비한다. 찻잔은 차의 종류에 따라 구비해야 하며, 찻잔의 청결과 파손에 유의한다. 특히 개수대에 컵을 쌓아두지 않도록 한다.

상사의 취향과 때에 맞는 차 종류

	차이름	효능
상사의 스트레스가 심할 때	자스민, 라벤더, 캐모마일, 국화차	스트레스 해소, 마음의 안정
환절기, 목이 아플 때	레몬 진저티	부어오른 목 안을 진정
속이 더부룩 할 때	페퍼민트	기분전환과 소화에 도움
몸에 열이 많은 상사일 경우	메밀차	몸에 열을 내리는 데 도움

찻잔의 종류

03

업무추진비 등 예산관리

업무추진비는 기관장이 기관을 운영하고 정책을 추진하는 공무처리비용으로, 민간에 내역이 공개되므로 집행목적에 부합되게 사용해야 한다. 특히 비서실에서 사용되는 경비 등 예산 지출에 대해서는 사소한 것이라도 꼼꼼하게 관리해야 기관장과 부처에게 누가 되지 않고, 잘 관리하면 부처에 대한 대국민 신뢰까지 높일 수 있으므로 관리에 만전을 기해야 한다.

비서실의 예산

비서실의 주요 예산은 부처별, 상황별 미세한 차이는 있을 수 있으나, 주로 업무추진비, 일반수용비, 기타운영비를 들 수 있다.

업무추진비는 기관의 장 등이 기관을 운영하고 정책을 추진하는 등 공무(公務)를 처리하는 데 사용하는 비용을 말한다. 1993년 이전까지 '판공비'로 불렸다. 판공비는 예산서상으로는 업무추진비로 표시된다. 행정자치부는 지방자치단체 예산편성지침서에 지방자치단체의 업무추진비를 직책급 · 정원가산 · 기관운영 · 시책추진 · 부서운영 · 의정운영 등을 공통 업무추진비로 분류하고, 이에 따라 비용을 편성하고 집행하도록 하고 있다. 업무추진비 공개 의무화에 관한 법적 규정은 없으나 2003년 6월 국무총리실은 '행정정보공개 확대를 위한 국무총리 훈령(안)'을 공포하고 중앙부처 등 행정기관이 추진하는 주요 국책사업과 업무 추진비 등에 대한 행정정보 공개를 의무화하고 각 행정기관은 정보공개 청구가 없더라도 정기적으로 각종 정보를 공개하도록 하였다.

일반수용비는 사무용품구입, 인쇄비, 안내 · 홍보물 구입, 소모성 물품 구입, 간행물 구입, 비품 수선, 각종 수수료, 업무위탁대가, 공고 · 광고료, 업무용 택시 등의 사용에 사용하는 비용을 말한다.
기타운영비에는 기본적인 조직운영을 위해 조직단위로 지급하는 운영비, 기관장 비서실 운영비, 자체교육강사료, 축 · 조의 경비 및 격려금이 포함된다.

관리방안

업무추진비 등 예산은 집행목적에 부합하도록 사용하여야 하며, 집행목적 · 일시 · 장소 · 집행대상 등을 증빙서류에 기재, 건당 50만 원 이상의 경우 주된 상대방의 소속 및 성명을 증빙서류에 기재하여야 한다.

비서실에서 사용되는 경비 등 예산 지출에 대해서는 사소한 것이라도 기관장에게 누가 되지 않도록 꼼꼼히 관리해야 한다. 실수를 방지하고 업무처리에 완벽을 기하기 위해서는 기획재정부에서 매년 발간, 배포하는 「예산 및 기금운용계획 집행지침」을 참고하는 것이 좋다.

집행내역 작성안(예시)

6월 홈페이지 공개(사용) 내역

연번	사용일자	사용시간	가맹점명	카드사용내역	사용금액(원)	대상인원(명)	사용방법
1	2018-06-01	12:58	*****매운탕	지역경제 활성화 방안 관계자 업무협의	175,000	7	카드
2	2018-06-05	12:31	**칼국수	경찰청 치안업무 관련 관계자 업무협의	148,000	9	카드
3	2018-06-15	20:07	**세상	국정현안 관련 관계자 업무협의	206,000	9	카드
4	2018-06-19	12:22	**집	종부세 개편 방향 관련 관계자 업무협의	67,000	3	카드
5	2018-06-28	19:44	**집	지역주도형 청년일자리 추진 계획 관련 관계자 업무협의	199,000	9	카드
	계				795,000		

Episode

상사와 친분이 애매한 외부인의 축의금 송금 시

Q. 법무부 ○○장관님 자제분의 결혼식이 있는데요. 저희 처장님과의 친분이 어느 정도인지는 잘 모르겠어요. 축의금 금액으로 봐서는 그리 친한 분은 아닌 듯싶은 데 말이죠. 그런데 이 축의금 전달이 문제입니다. 결혼식 장소가 지방이라 거기까지 달려갈 수도 없고 계좌입금을 하려고 회사로 전화를 해 보았더니 당연히 이분은 출근을 안 하셨고 다른 분들도 계좌를 모르겠으니 전달해 주신다 하지만 그것도 영 아닌 듯 싶고…

A. 우체국에서 송금하세요. 일단 사장님께 청첩장 봉투가 있는지 여쭈어 보시고. 봉투에 집 주소와 성함이 있잖아요. 그곳으로 우체국에서 송금을 하는 거예요. 우체국에 직접 방문하지 않고 전화, 인터넷으로도 신청 가능합니다. 축하 카드도 함께 갑니다.

비서 업무 매뉴얼

chapter 7

정보 보안 및 **우편물 관리**

중요한 정보를 접할 기회가 많은 비서는
정보, 특히 비밀정보의 보안에 유의한다.

01

정보관리 업무

정부 및 공공조직의 비서는 국가의 정책이나 국정 운영방향 등을 결정할 중요한 정보를 접할 기회가 많다. 기밀정보에 있어서 보안의 중요성을 항상 상기 하고 취급규정을 준수해 기밀정보의 누출을 예방해야 한다. 또한 장 · 차관이나 기관장이 업무에 참고할만한 정보를 수집 보고해야 하는 경우도 종종 있다. 이때 상사가 이해하기 쉽게 정보를 알맞게 가공하는 것도 비서의 주요 업무 중 하나이다.

비서의 정보 수집

비서는 조직 내 · 외에서 상사 및 조직에 필요한 정보를 검색하고 활용할 능력을 갖추어야 한다. 대변인실을 통해 스크랩되어 보고되는 신문기사뿐만 아니라, 부처별 이슈들에 대해 관심을 가지고 직접 정보를 수집, 보고해야 하는 경우도 있다. 직접 업무 지시를 받게 되는 경우, 인터넷, 신문, 정기 · 부정기 간행물, 전문서적, 강연회 및 세미나 등의 보고서, 조사기관이나 통계기관에서 발행하는 각종자료 뿐 아니라 회의록, 홍보자료, 관보 등을 통해 상사에게 필요한 정보를 수집할 수 있다. 수집된 정보는 스마트 기기를 이용하여 즉시 가공 · 전달도 가능하다.

문서자료 제시 시 확인사항

- 읽는 사람의 입장에서 작성된 문서인가?

  상사의 입장에서 볼때 글자가 너무 크거나 작지 않은지, 선호하는 서술방식을 사용했는지 등을 확인한다.

- 전달해야 할 정보가 모두 빠짐없이 포함되어 있는가?

  필요한 내용이 모두 기재되어 있는지 확인한다.

- 중요한 정보를 강조했는가?

  문서의 주제 및 표제를 선정하고 중요 부분을 강조하여 문서의 전달력을 높인다.

- 관련 자료를 적절하게 제시했는가?

  수치 제시가 많은 자료는 도표를 적절히 활용해야 하며, 이해가 어려운 부분은 관련 이미지 자료나 인포그래픽(infographics)을 적용해 문서의 이해력을 높일 수 있다.

- 적합한 서체(font)와 색을 사용했는가?

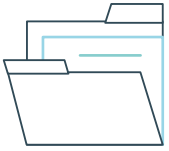
  문서의 목적에 따라 그 문서에 맞는 몇 가지 서체를 정하여 사용하며, 특별한 경우가 아니라면 색의 사용은 강조가 필요한 한 두가지 경우에만 제한적으로 사용한다.

- 문서의 분량이 적절한가?

  많은 정보를 전달하기 위해 너무 긴 문서를 작성할 경우, 문서 내용이 제대로 전달되지 않을 수 있으며 반면 분량이 너무 적을 경우도 보유 정보에 대한 신뢰성을 확보하기 어렵다.

- 문서에 오류는 없는가?

  수치적인 오류, 첨부문서의 누락, 문법적 오류, 맞춤법 오기 등을 확인하고, 마지막으로 논리적인 오류가 있는지를 반드시 확인한다.



정보의 보안

중요한 정보를 접할 기회가 많은 비서는 정보, 특히 비밀 정보의 보안에 유의해야 한다. 기밀 정보에 대한 무관심이나 무지로 기밀을 누설할 경우 조직에 중대한 손실을 끼칠 수 있음을 인식해야 한다.

기밀 정보의 누출 방지 체크리스트

- ☐ 보안의 중요성을 항상 상기함
- ☐ 중요한 서류나 메모의 원본 또는 사본은 문서 세단기를 이용하여 파기
- ☐ 조직 내 친한 동료나 다른 부서의 사람들에게 기밀을 발설하지 않음
- ☐ 조직 내부에서 이루어진 결정 사항도 공식화되기 전에 먼저 발설하지 않음
- ☐ 기밀문서나 대외비 문서의 취급 규정을 준수
- ☐ 이면지를 이용할 경우 이면지에 있는 내용을 확인한 후 사용
- ☐ 컴퓨터 화면에 중요한 내용이 있는 상태에서 자리를 비우지 않음
- ☐ 서류함, 컴퓨터 등 철저히 보안
- ☐ 중요한 서류는 조직 밖으로 가지고 나가지 않음
- ☐ 조직 밖에서 조직이나 상사 관련 이야기는 작은소리로
- ☐ 외부 사람이 조직이나 상사의 근황에 대해 필요 이상으로 자세히 물을 때 주의

02

우편물 관리

비서가 우편물을 처리하는 방법은 상사에 따라서 달라질 수 있다. 상사에게 온 우편물을 개봉하여 검토 후 처리하도록 비서에게 권한을 위임하는 상사, 비서에게 우편물 개봉을 허락하지 않고 분류만 하게 하는 상사도 있다.

비서의 우편물 처리 권한은 상사로부터 어느 정도의 신임과 권한을 받았는지에 따라 차이가 있다. 우편물을 분류만 할 수 있는 경우도 있지만, 필요 시 우편물을 개봉해 내용을 직접 읽어본 뒤 상사에게 보고하고, 민원성 우편물일 경우 소관부서에 전달한다.

어느 경우라도 수신된 문서는 즉시 처리하도록 하며, 아침의 우편물 처리는 상사 출근 전에 하는 것이 바람직하다.

수신된 우편물 처리

1 • 개봉

수신 우편물은 즉시 개봉 하며, 페이퍼 나이프를 이용해 내용물이 손상되지 않도록 주의한다. 특히, 상사 개인에게 온 편지나 재정관련 우편물, 그리고 봉투에 친전(親展), 사신(私信), Personal, Private, Confidential 등의 표시가 있을 경우 미개봉 상태로 상사에게 전달하며, 우편물 개봉 시 동봉물이 남아 있는지 확인하는 것을 잊지 않도록 한다.

2 • 접수일부인

수신 우편물에는 도착날짜가 꼭 기입되어야 한다.
공문서는 문서 주관부서에서 접수일자와 시간을 기록한다. 이는 후에 문서를 참조할 경우 문서의 도착날짜 확인이 가능하게 하기 위해서다.

3 • 읽기

비서는 우편물을 읽으면서, 면담이나 회의 일시 그리고 마감기일 등을 일정표에 표시해야 하며, 우편물 내용 중 숫자, 일시 등이 정확한지 확인한다. 우편물을 읽어보고 관련 서류가 필요할 것으로 예상되면 미리 그 서류를 찾아 우편

물 뒤에 첨부하고, 내용을 충분히 이해했으면 비서에게 부여된 권한 내에서 적절하게 처리한다. 특히, 기밀 서류를 보게 되더라도 발설하지 않는것은 비서의 기본자세이다. 수신된 우편물은 내용에 따라 상사에게 전달할 것, 관계 부서로 보낼 것, 대리로 처리할 것, 폐기할 것 등으로 나누어 처리한다.

4 • 전달

우편물을 상사에게 전달할 때는 우편물을 분류한 후 목록을 만들어 우편물의 맨 위에 놓는다. 상사가 우편물 리스트만을 보고도 어떤 우편물이 왔는지, 어떤 내용인지를 한 눈에 파악할 수 있도록 한다. 긴급서신, 중요서신, 개봉하지 않은 서신, 크기가 적은 우편물을 위에 놓고 신문이나 정기간행물, 크기가 큰 우편물 등을 밑에 놓는다.

5 • 상사 부재중의 우편물 처리

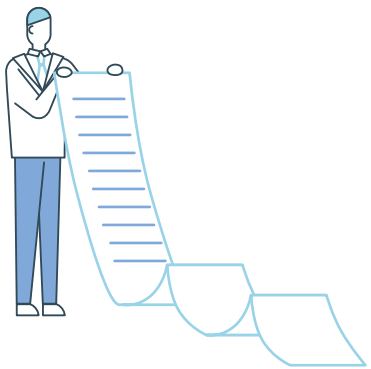
상사가 출장 등의 이유로 사무실을 비우게 될 경우 비서는 출장지의 상사에게 보내거나 상사가 돌아올 때까지 보관해야 하는 우편물, 상사의 업무 대행자가 처리해야 할 우편물, 비서가 처리해야 하는 우편물로 분류해서 정리한다.

봉투의 처리

수신된 우편물의 봉투는 하루 정도 보관한 후 폐기한다. 그러나 다음의 경우에는 보관해야 한다.

보관 여부 체크리스트

- ☐ 입찰서류나 계약서 등의 봉투 소인이 법적 증거로 이용 시
- ☐ 편지 속의 발신인 주소와 봉투의 주소가 다를 때
- ☐ 편지 속에 발신인의 성명과 주소가 없을 때
- ☐ 첨부되어야 할 동봉물이 없을 때
- ☐ 편지봉투에 찍힌 소인 날짜와 편지 안에 찍힌 발신 날짜가 다를 때
- ☐ 주소 변경, 수취인 부재 등의 이유로 편지가 회송돼 우리 쪽의 회신이 늦어진 이유가 될 때
- ☐ 봉투에 수신인 주소가 잘못 적혀 있을 때
- ☐ 발신인 주소 변경 시



발신 우편물 처리

1 • 우편물의 발신

발신하는 모든 문서는 전자 파일로 저장하고 복사본을 만들어 보관한다. 전자결재된 문서는 전자 문서함에 자동 보관되지만 자필서명이나 직인이 찍힌 문서는 발송전에 반드시 복사본을 만들어야한다. 또한, 비밀을 요하는 문서는 항상 봉투에 넣어서 봉한 후 전달하도록 하고 이때, 수령인이나 인수자의 서명을 받는다.

2 • 우편물을 발신할 때 유의할 사항

우편물을 보낼 때 봉투의 수신인과 내용물의 수신인이 동일한 지 여러번 확인하고, 같은 내용의 문서를 여러 사람에게 발신할 경우 각별히 주의한다. 그리고 동봉물이 있는 경우 잘 첨부했는지 확인하는 것도 중요하다.

초대장같이 행사의 참석을 요청하는 내용이거나 마감기한, 통보일자 등 시간적 특히, 제약이 있는 내용을 담고 있는 문서는 시간적 여유를 충분히 두고 발송한다. 창 달린 봉투(window envelope)를 사용할 때에는 수신인의 주소와 성명이 잘 보이도록 문서를 접어서 넣는다. 평소 주요 우편물의 발신부를 만들어 기록해 두면 추후 업무에 참고 가능해 편리하다.

우편물의 종류

우편물 종류	내 용	사용 예
친전(親展)/ personal & confidential	• 받는 이가 손수 펴보기를 바란다는 뜻 • 편지 봉투에 글로 쓰거나 도장을 찍음	기밀 문서, 개인적인 우편물 등
등기 (registered)	• 우편물마다 접수번호를 부여하고 접수한 때로부터 배달되기까지의 취급과정을 기록하여 송달의 확실성을 보장하기 위한 우편제도	중요서류/분실되면 안되는 중요한 물품 등
빠른 우편 (special delivery)	• 접수한 날의 다음 근무 날에 배달 • 전국 어디서나 이용 가능	급하게 우편을 보내야 하는 경우
배달증명 (certified mail)	• 배달증명을 통해 발송물이 안전하게 배달되었음을 확인할 수 있음. • 등기 우편인 경우에만 해당	
소포 (parcel post)	• 물건을 조그마하게 포장해서 보내는 우편 또는 그 우편물	
요금별납 우편 (metered mail)	• 동일한 우편물을 다량 발송하는 경우 • 일일이 우표를 붙이지 않고 우편물 표면에 '후납'의 표시 • 요금은 별도 납부하는 서비스	청구서나 초청장 등

비서 업무 매뉴얼

chapter 8

수행비서와 운전수행비서의 **직무**

수행비서와 운전수행비서는 기관장을 가장 가까운 거리에서 보좌하는 업무를 담당하는 만큼 매사에 꼼꼼히 업무처리를 해야 하며, 보안 및 기밀관리에도 신경써야 한다.

수행비서 / 운전수행비서

비서실에 속한 비서업무 중 앞서 언급되지 않은 내용 중의 하나는 수행비서와 운전비서의 업무이다. 비서실이 팀워크를 발휘하며 원만하게 돌아가기 위해서는 가장 가까운 거리에서 기관장을 보좌하는 수행비서와 운전비서의 역할이 매우 중요하다. 비서실에는 내근비서와 수행비서, 운전비서 등이 함께 근무하게 되는데, 이중에서 수행비서와 운전비서는 기관장의 동선에 따라 움직이고, 정책현장이 근무지가 되는 경우도 많다. 따라서 비서실 직원들과 커뮤니케이션을 강화함으로써 사무실에서 직접 파악하기 어려운 기관장의 움직임이나 현장 상황 등에 대해 사무실과 공유하고 오류가 없도록 유의해야 한다.

1 • 수행비서의 업무

수행비서는 기관장과 늘 함께 움직이면서 수행하는 최일선 참모이다. 따라서, 수행비서 업무는 기관장의 정책의사결정에 도움이 되고, 기관장이 편하게 직무에 임할 수 있는 방향에 우선순위를 두고 업무를 처리해야 한다. 모든 판단의 기준은 기관장임을 항상 인지하고 행동하는 것이 필요하다. 하지만, 수행비서의 행동에 정해진 답은 없으므로 '기관장과 수행비서' 사이의 관계 속에서 규칙을 정해가는 것이 필요하다.

내 · 외부 사정에 따라 일정 변경이 빈번할 수 있으므로 아무리 작은 사항이라도 수행비서는 비서실과 공유하며 반복 확인하는 것이 필요하며, 운전비서와 긴말한 협력체계를 구축하여 사전에 시간계획이나 동선을 면밀하게 확인해야 한다. 기관장의 개인 행보나 대외적으로 비밀 유지가 필요한 상황은 현장에서

신중하게 판단하여 처리할 필요가 있다.

항상 전후 2~3일 일정에 대해 명확히 숙지하고 일정표를 지참하며 수시로 체크하는 것이 중요하다. 관련 자료는 수시로 확보하여 수행가방에 소지해야 하며, 필요하다면 사진을 찍어서 업무용 핸드폰에 휴대하고 다니는 것이 좋다.

그리고 기관의 전반적인 업무에 대해 물어보실 수 있으므로 기관의 업무에 대해서 개략적으로라도 숙지하고 있어야 하며, 특히 당일 일정과 관련된 업무 내용은 반드시 사전에 파악해야 한다. 지시사항이 있을 경우에는 명확하게 내용을 파악해서 조치하고 결과를 반드시 피드백 해야 하며, 전달사항의 경우 말씀하시는 내용을 정확하게 받아 적고 불필요한 해석이나 가감 없이 담당 부서에 전달할 수 있어야 한다.

지시사항이나 전달사항에 대해 정확히 모르거나 확실하지 않은 상황이 있을 수 있는데, 이때는 섣불리 대답하지 말고 '확인해보겠다'고 답변하는 것이 좋다. 불명확한 부분은 질문을 해서라도 반드시 그 내용을 정확하게 파악해야 하며, 알고 있는 내용을 답변한 경우라도 필요한 경우 업무담당자에게 사후 재확인하고, 사실관계가 다른 경우 재보고 해야 한다.

기관장이나 간부, 타 기관 비서실, 당직실 등에서 언제 비상 전화가 올지 모르기 때문에 항시 업무폰을 켜놓은 상태로 휴대하여야 한다. 기관장에게 취하는 연락은 일차적으로 수행비서에게 오기 때문에 늘 대응할 수 있도록 준비해야 하며, 미등록 번호라도 일단 전화를 받은 후에 적절히 대응하는 것이 필요하다. 전화연결 우선순위를 고려하여 국회, 청와대, 타 부처 기관장 등의 전화가 왔을 때 연결 여부를 판단해야 하며, 업무폰에 필요한 전화번호들을 늘 업데이트 해 둘 필요가 있다.

1) 출퇴근 수행

출퇴근 수행을 하는 경우에 최소한 출발시간 10분 전에는 도착하여 운전 수행비서와 당일 일정에 대해 간단한 논의를 하는 것이 필요하다. 당일 일정에 대

해 기관장에게 브리핑할 필요가 있을 때에는 기관장께서 탑승하고 정비를 마친 후에 간략하게 보고하면 된다. 통상적인 출퇴근이 아닌 회의나 행사에 참석하는 경우에는 도착 예정시간 및 회의 · 행사 개요를 간략히 설명하는 것이 좋으며, 회의나 보고자료 등을 찾으실 수 있으니 당일 일정과 관련된 자료는 수행가방에 소지하고 있어야 한다.

2) 외부일정 수행

행사나 회의의 성격을 파악하여 최적의 시간에 도착할 수 있도록 조율하는 것이 필요하다. 하차장소, 비표 유무, 출입 방법, 안내요원 동행 여부 등을 사전에 확인하여 하차 후 자연스럽게 이동할 수 있도록 해야 한다. 만약 같이 동행하지 않는 상황일 때는 일정 종료 후 이동 방법에 대해 미리 설명해야 할 것이며, 되도록 행사나 회의에 참석하여 기관장의 동선을 계속 체크하는 것이 좋다.

국무회의, 청와대 행사, 국경일 행사, 국회 방문 등의 경우에는 사전에 담당자와 연락하여 일정 진행 방향 등에 대해 논의하는 것이 좋으며, 매주 · 매월 진행되는 반복적인 일정이라도 늘 기관장이 모를 수 있다고 생각하고 사전에 자세히 설명하는 것이 필요하다. 여러 부처 기관장들이 함께 참석하는 외부 일정의 경우 타 기관 수행비서와도 연락 체계를 구축하여 공동 대응하는 것이 좋다.

3) 내부일정 수행

기본적인 동선을 안내해 드려야 하며, 관련 자료를 소지하고 주변에서 대기하는 것이 필요하다. 통상적으로는 담당 부서에서 일정을 챙기게 되지만, 기관장의 모든 일정을 같이 한다는 마음가짐을 갖고서 수행할 필요가 있다. 가급적 기관장의 철학이나 생각을 공유하기 위해서라도 참석하여 관련 내용을 파악하는 것이 좋다.

내부일정의 경우 계획을 최소한 하루 전 확보하고 내용을 파악하여야 한다. 일정에 대해 가장 잘 아는 사람과 미리 연락을 취하고, 당일에도 지속적으로 연

락을 주고받는 것이 좋다. 담당 부서의 대처가 미흡할 수 있으므로, 담당자가 없더라도 수행할 수 있을 정도로 관련 내용을 숙지할 필요가 있다.

4) 식사 수행

반드시 '청탁금지법'을 준수하여야 한다. 기관장 예산 집행내역은 대국민 공개 사항이므로 법령상의 기준을 엄격히 준수하여 집행하여야 한다. 모호할 경우 반드시 담당 부서에 문의하여 자문을 구한 후 진행하는 것이 필요하다.

식당명, 예약시간, 예약자명, 명수, 결제여부 등을 사전에 확인하여 식당에 도착했을 때 혼란이 없도록 해야 한다. 카운터에 예약자명과 명수를 이야기하는 것이 가장 정확한 안내를 받는 길이며, 식사 종료 직전에 결제를 한 후 식당 앞에서 대기하는 것이 좋다.

5) 출장 수행

• 국내 출장

지도나 길찾기 어플리케이션 등을 통해 차량 동선, 출입 장소 등을 사전에 파악해야 한다. 기차를 이용하는 경우 기관장과 가까운 좌석에 앉아 여러 가지 상황에 대응할 수 있도록 하는 것이 좋다. 비행기를 이용하는 경우 의전실 사용 방법, 티켓팅 절차, 짐이나 휴대품 처리 방법 등에 대해 파악해 놓고 공항 도착 시 기관장이 자연스럽게 이동할 수 있도록 조율해 놓아야 할 것이다.

현장에서는 자연스럽게 주변에 머물면서 일정을 함께 하는 것이 좋으며, 관련 자료들을 준비해서 수행 가방에 소지해야 한다. 기본적으로 출장 담당자의 의견을 존중하되, 필요시에는 개입하여 일정이 원만하게 진행될 수 있도록 해야 한다.

• 국외 출장

국외 출장의 경우 주로 담당 부서의 동행자가 있으므로 사전에 업무분장을 확

실하게 하는 것이 필요하다. 수행비서는 본인 짐과 기관장 짐을 같이 챙겨야 하므로 담당 부서의 동행자가 기념품 등 공동 물품을 챙기도록 협의해 두는 것이 좋다.

가능하다면 출장지 대사(영사)관 담당자들과 상시 연락체계를 구축해 놓아야 하며, 출장관련 서류, 여권사본, 의약품, 비상금 등을 빠짐없이 챙겨야 한다. 필수 서류들은 출력하여 지참하되, 국내에서 오는 보고 자료들을 보기 편하게 보고하기 위해 태블릿PC를 소지하는 것이 필요하다.

현지 활동 시 전날 밤에 다음날 일정과 시간 계획에 대해 보고해야 하며 현지 인사 등을 만날 경우를 대비하여 항시 영문 명함을 지참하여야 한다. 오찬이나 만찬 참석 시 드레스코드를 미리 알려드리는 것이 좋으며, 낯선 환경에서 불편하지 않도록 국내에서보다 더 챙기는 것이 좋다. 현지에서는 기본적으로 국내 출장의 경우와 유사하게 수행하면 될 것이다.

2 • 운전수행비서의 업무

운전수행비서는 차량 이동 시 안전하고 편안하게 기관장을 모시는 것이 가장 중요하다. 또한, 최적의 길로 이동하여 적정한 시간에 도착할 수 있도록 해야 한다. 이를 위해 가능하다면 사전에 행사장이나 회의장을 가보는 것이 필요하며, 내비게이션 어플리케이션을 통해 동일 요일 · 시간의 교통 상황을 미리 파악하면 좋을 것이다. 수행비서와 논의하여 그때그때 적절하게 차량 이동 시간을 결정하여야 한다.

반드시 교통 법규를 준수해야 하며 일정에 늦을 것 같은 경우 무리해서 운행하지 말고, 수행비서와 논의하여 일정 지연 등의 적절한 조치를 취해야 한다. 기본적으로 기관장이 편안함을 느낄 수 있는 분위기를 조성해야 하며, 차량 내부가 다음 일정을 준비하는 또 하나의 집무실로 활용될 수 있도록 관련 물품이나

자료 등을 준비하여 “움직이는 사무실”과 휴식공간이 되도록 해야 한다. 트렁크에는 우산이나 기념품 등을 항시 구비해야 하며, 기관장의 컨디션이나 일정을 파악하여 필요하다고 판단되면 간단한 음료나 다과를 준비할 수도 있을 것이다.

운전수행비서는 차내에서 통화 등을 통해 취득하는 정보에 대한 보안을 철저히 유지해야 한다. 또한 기관장 복무 관리에 문제가 생기지 않도록 적절한 출퇴근 계획을 세워 운행할 필요가 있다. 그리고 기관장이 내부 일정을 수행할 때 차량을 정비하여 차량이 늘 최고의 상태로 운행될 수 있도록 조치하여야 한다. 특히, 수행비서가 동승하지 않는 경우가 발생하기도 하는데, 이때는 수행비서 역할을 겸임한다고 생각하고 사전에 하루 일정을 파악하고 있어야 한다.

비서 업무 매뉴얼

chapter 9

비서실장의 **역할과 책임**

비서실장은 정부부처 주요 기관장을 직접 보좌하는 자리로,
막중한 책임과 높은 전문성을 요한다.

비서실장의 중요성

기업이나 단체의 규모가 커지면 자연스럽게 비서실이 별도의 부서로 존재하게 되는 게 일반적인데, 그 부처를 총괄하는 책임자가 바로 비서실장이다. 단체장을 직접 보좌하며 그들의 일을 처리하므로 대내외 영향력이 큰 만큼 당연히 책임져야 할 것도 많으며, 기업이나 단체의 대표보다 더욱더 업무에 밝아야 한다.

정부조직도 마찬가지이다. 국가의 정부부처나 공공기관의 책임자를 보좌하는 공공기관 비서(Public Administrative Secretary)는 민간기업과 달리 행정업무에 대한 지식을 필요로 하며, 공적 영역에서 근무한다는 점에서 직무수행에 있어 특별한 사명감을 필요로 한다. 국가적으로 중요한 직무를 수행하는 상사를 보좌하며 기밀문서나 사무를 담당하기 때문에 국가의 중요한 정책결정 사항에 간접적으로 관여할 수 있다는 점에서 그 역할의 중요성은 더 강조될 수밖에 없다.

일반 내근 비서와 정책보좌를 주로 담당하는 비서실장은 그 역할에 차이가 있다. 참모 역할을 한다는 공통점이 있기 때문에, 비서와 보좌진의 역할구분이 쉽지는 않지만, 비서실장은 일반 내근비서보다 전문성을 가지고 있어야 하고, 정책업무와 관련된 지식을 필요로 한다는 점에서 큰 차이점이 있다. 비서실장은 장관 등 기관장의 정책을 보좌하며 정책자문 및 부처 내 여론 수렴, 소관분야 부처내 · 부처간 갈등을 일으키는 문제에 대한 조정기능을 수행한다. 정책 및 갈등을 조정 · 중재하는 과정을 통해 비서실장은 실무적으로 기관장을 보좌

할 수 있어야 한다. 대부분 정부부처 기관장의 업무범위는 작게는 부처 내부의 살림살이에서부터 크게는 대국회업무까지 그 폭이 매우 넓다. 때문에 기관장을 지근거리에서 보좌해야 하는 비서실 직원들의 업무량과 업무의 폭 역시 넓을 수밖에 없다.

미국 국제전문비서협회(IAAP, International Association of Administrative Professionals)에 따르면, 전문 비서에게 요구되는 역량으로는 경영학, 경제학, 정보학 등을 포함한 사회과학 지식과 문제해결능력, 의사소통능력, 외국어 능력 및 국제화 감각, 정보활용 능력 등이 있다. 공공조직에 근무하는 비서실장에게는 행정학, 정책학, 법학 등에 대한 지식이 추가로 요구된다. 미국경영자협회(American Management Association)에서 비서를 제2의 상사(shadow executive)라고 이야기하는데, 비서는 다양한 직무 역량을 보유하고 상사의 뒤에서 그림자처럼 보좌하는 역할을 충실히 수행해야 하기 때문이다.

비서실장의 업무 영역

정부부처 비서실장의 업무 영역에 대한 객관화된 정의는 없다. 다만, 비서실장의 업무에 대해서 대통령비서실 관련 연구를 바탕으로 비서실장을 유형화하고, 이에 따라 업무 영역을 유추해 볼 수 있다.

지배적 유형　비서실을 엄격히 관리하고 정책에도 깊게 개입
중재 및 조정형　기관장의 의중을 정직하게 전달하고 정책을 중재하고 조정
형식적 유형　정책조정업무보다는 비서업무에 충실

비서실장의 유형에 따라 본질적인 비서실장 업무 자체가 바뀌는 것은 아니다. 단지, 해당 유형의 특성이 조금 더 강조된 업무 형태로 비서실장의 업무행태가 나타날 뿐이다. 비서실장은 크게 기관운영과 관련된 업무와 대외관계와 관련된 업무를 중심으로 업무를 수행한다.

비서실장의 업무영역

기관 운영 보좌	대외관계 보좌
정책관리, 인력관리, 조직관리, 소통관리, 갈등관리	청와대, 국회, 유관부처, 경제단체, 언론, 시민사회단체, 이익단체, 국제사회

내무부(현 행정안전부)에서는 민선 기초자치단체장 취임에 따라 비서인력의 운용을 지시(비서인력 운용지시, 1995)하였는데, 이에 따르면 비서의 주요 역

할에 대해 여론수렴, 정책보좌, 시책홍보, 민원상담, 정치활동 및 조직관리로 구분하고 있다. 이외에도 대통령 비서실 및 민간기업 비서실에서 이뤄지는 업무를 참고하면 다음과 같이 비서실장의 업무영역을 종합해 볼 수 있다.

1 • 기관장 정책 보좌

장 · 차관 등 기관장은 정책주도권을 갖고 일관성 있게 정책을 추진해야하는 역할과 책임을 갖는다. 넓은 시각에서 정책업무를 바라보고, 정치적 환경을 고려하여 신속하게 대처할 수 있어야 하는데, 비서실장은 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)의 업무수행이 원활히 이루어질 수 있도록 보좌해야 한다. 업무추진상황을 모니터링하고 방향을 제시함으로써 보고과정에서 오류나 혼선이 없도록 조정한다. 특히, 정책보좌관이 별도로 편성되어 있지 않은 경우에는 부처 내에서 발생하는 각종 현안 등 기관장 관심사항에 대한 신규업무를 발굴하는 역할까지도 담당해야 한다. 장 · 차관이 어떤 철학을 가지고 있는가를 파악하고 이의 구체적 실현을 위해 기관장의 의도와 정책 수혜자 등 이해관계자의 뜻이 일치하도록 합의점을 이끌어 내는 조력자 역할을 해야 한다. 비서실장은 정책의 목표가 무엇이고, 어떤 효과가 있는지, 정책이 정말 필요한가에 대해 항상 고민하는 자세가 필요하다.

2 • 정책과정에 질서 부여

정부부처는 아무리 작은 부처라 하더라도 기관장이 처리해야 할 업무 영역이 무척 넓기 때문에 기관장이 이를 혼자 처리한다는 것은 불가능하며, 관리

적인 세부사항에 대해 부담감을 느낄 수 있다. 따라서 비서실장은 결재 순서의 조정, 문서 및 서류흐름의 조정, 일정관리, 기관장에게 접근 규제 등의 업무를 수행할 수 있어야 한다. 또한, 합리적인 의사결정을 위해 시기적절한 환류(Feedback) 과정을 반영함으로써 기관장이 정책집행 및 효과에 대해 예측할 수 있도록 보좌한다.

3 • 내부 실·국·과 사이의 중재

같은 부처 내부라고 할지라도, 특정 사안에 대해서는 각 과별, 각 실국별 의견이 달라질 수도 있고 경우에 따라서는 이해관계에 따라 의견이 충돌하는 경우도 있다. 따라서 비서실장은 정책과정에 있어 각 실 · 국 · 과 사이에서 발생할 수 있는 이견과 충돌의 상황들을 조율하고 조정할 수 있는 역량을 갖추어야 한다. 또한, 기관장의 개인적 관심이 미치지 않는 사소한 이슈는 비서실장이 직접 처리할 수도 있다.

4 • 기관장에게 직언

누군가는 기관장이 수행해야 할 달갑지 않은 일들을 해야 할 경우가 있다. 물론 쉽지 않은 일이지만, 누군가는 담당해야 하는 일이다. 오바마 행정부 시절, 도널드 럼즈펠드 전 국방장관은 비서실장의 역할에 대해 "대통령에게 '욕을 퍼붓는다'고 생각할 정도로 거리낌 없이 말할 수 있거나 그럴 용기가 없다면 남아 있어서는 안 된다."고 하였다. 그만큼 비서실장으로서 직언하기란 쉽지 않다는 의미이지만, 결국 비서실장의 주요 역할 중의 하나임을 명심해야 할 것이다.

5 • 기관장의 심적 안정 지원

기관장은 항상 스트레스를 많이 받는 자리이므로 비서실장은 적절히 기관장의 심적 안정 지원을 위해 노력할 필요가 있다. 예를 들어 국회, 해외출장 등 외부에 체류하는 시간이 긴 경우에는 회의나 미팅 일정 중에 잠시라도 시간을 비워 조용한 장소에서 기관장 홀로 휴식을 취하도록 하는 것이 좋다. 차량 이동 중에는 마음이 편안해지는 클래식음악을 틀어준다거나, 집무실에 계절감을 느낄 수 있는 꽃이나 소품 또는 좋아하는 작가의 미술작품을 비치하는 것도 기관장의 기분전환에 도움이 될 수 있다. 또한, 시간적 여유가 있는 때에는 오 · 만찬 장소를 호수근처나 미술관, 옥상정원 등에서 마련하여 기분전환을 돕는 것도 가능하다.

비서실장의 업무

- 비서실장으로서 활동의 조정, 협조를 요하는 사항에 대한 행정적 지원을 제공하고 사후처리 절차를 규정
- 접수되는 문서 중 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)이 선람을 요하는 문서의 결재를 보좌
- 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)을 위한 각종 자료, 문서, 연설문 등의 준비를 위한 협조
- 부처 내 실국장 및 간부들의 휴가, 외박, 출장 일정계획의 파악
- 주요 회의에 따른 회의실 준비 및 안내업무 관장
- 내빈에 대한 의전 및 행동절차 수립
- 부처 내 실국장 및 간부들의 활동과 보고의 조정 협조
- 조직내부의 암묵적 갈등과 애로파악
- 기타 장 · 차관(기관장 또는 고위관리자)이 부여한 제반업무 수행
- 지시사항의 관리시스템 구축 및 수행
- 잠재적 위기관리

비서
업무
매뉴얼

부록

- 비서수기(정부기관 비서 사례)
- 기관장 취임 전, 취임 초기, 퇴임 후 챙겨야 할 일들
- 장 · 차관 부임 전 미리 알아 두면 도움이 될
  공직자 윤리제도 및 정치적 중립
- 의전 및 행사관련 사항
- 공직자 복무 관련 사항
- Q&A

비서수기

(정부기관 비서 사례)

비서 수기 ①

'Memorial Memo'로 시작된 비서실무

|

A부처 김○○주무관

비서업무로 공직생활의 첫걸음을 내디뎠습니다. 당시 저는 사회초년생으로 어려운 상황들이 많았습니다. 비슷한 외모의 직원들, 간략하고 단호한 상사의 업무지시, 정례적인 회의, 현안 위주의 각종 회의, 면담 · 접견, 외부행사 등의 바쁜 스케줄 뿐만 아니라, 조 · 석간 스크랩, 서면 보고자료 정리, 국회 일정, 우편물 정리, 경조사 관리, 연락처 관리, 개인일정 관리 등등. 우아하고 기품 있다고 여겼던 비서의 이미지는 보이는 것에 불과했고, 예측되지 않는 상황들이 언제 어떻게 벌어질지 몰라 끊임없이 움직이고 준비하고 긴장해야 했습니다.

우선, 업무의 특성상 매일 많은 분들을 뵙고, 많은 것들을 기억해야 했습니다.
매일 아침 조직도를 펼쳐서 이름과 전화번호, 얼굴사진을 보고 또 보았습니다. 알고 싶고, 기억하고 싶었습니다. 평소 다른 사람들에 비해 기억력이 좋지 않고 꼼꼼하지 못하다 생각한 저는 한 분 한 분의 특징에 대해 기억할 수 있게 적기 시작했습니다. 예를 들면 머리 · 안경 · 양복 스타일 등 외모, 호칭 · 사투리 등 말투, 자주 동행하는 분은 누구신지, 대화가 있었다면 관심 사항은 무엇인지, 전화통화 시 스타일은 어떠

신지 등.
실수를 최소화하기 위해 자세히 매모한 덕분인지 그리 많은 시간이 지나지 않아서 어느 분이 찾아오든, 전화가 오면 "○○님 안녕하세요." 라고 할 수 있었습니다. 먼저 알아보고 서로 반갑게 인사를 나누며 시작한 일과는 직장생활의 즐거움이었습니다.

이후, 출근 시 오늘의 할 일을 적어보고,
퇴근 시 한 일에 대하여 줄을 그어 확인하는 습관 덕분에
비서업무를 하지 않는 지금까지도 도움이 되고 있습니다.

과장님께서 저에게 농담 하신 적이 있습니다.
"첫 월급을 받으면 직원들에게 모두 선물해야 하는 것 알지?"
'무슨 선물을 어떻게 해야 할까? 특히 높은 분들께는 어떤 선물을 드리나?
함께 근무하는 직원들이 많은데 성별 · 나이를 고려해서 준비해야 하지 않을까?'
한참을 고민하고 나서 저의 월급상황을 고려한 선물은 양말세트였습니다.
「국장급 이상은 3족 세트, 직원은 2족 세트」 20여 개의 양말세트를 들고 진지한 모습으로 출근했던 저는, 모든 사람에게 큰 웃음을 주었습니다.
심지어 TV에서만 뵐 수 있는 당시 근엄한 상사께서는 다음날 양복바지를 위로 걷으시고, "김비서, 고마워." 하며 부끄러움을 더해주셨습니다. 그 에피소드로 한동안 저는 세심한 이미지의 「양말 비서」로 불렸습니다.

여느 때와 같이 출근인사와 티타임을 준비함으로 일과를 시작한 어느 날입니다. 전부처 대표들을 소집하여 회의를 해야 하는데, 지각을 하게 됐습니다. 7시경 기자들이 오는 공식회의라 누군가는 사전 자료 및 티 세팅을 해주어야 하는 상황이 되었고, 다행히 평소에 관계가 가까웠던 다른 실 비서들이 바로 도와주어 회의를 무사히 진행했습니다. 다시 생각해도 그날처럼 동료들에게 고맙고 상사에게 부끄러웠던 적은 없었던 것 같습니다.
"늦어서 죄송합니다. 다음부터 이런 일이 없도록 하겠습니다."

"글쎄 몰랐는데? 김비서가 무슨 이유가 있었겠지"
상황을 당연히 알고 계셨을텐데, 제가 들은 따뜻한 그 한마디는 지금도 기억하면 늘 감사한 마음이 들고, 이후로도 상사를 진심으로 모시는 계기가 되었습니다.

비서에게는 여러 자질과 역량이 필요하다고 합니다.
신속성과 침작성, 정확성, 분별력, 융통성, 책임감과 포용력, 친절함 등등
하지만, 비서 업무의 범위에 대해서는 명확하지 않습니다. 단순한 보조 업무에 그칠 수도 있고, 나만의 노하우를 가진 전문비서가 될 수도 있습니다.

중요한건,
상대를 존중하고 신뢰하는「진심」으로 일할때
비로소 오래 기억되는 비서로 남는 다는 것입니다.

비서 수기 ②

비서실 혁신은 제도개선부터

|

C부처 최○○주무관

C부처는 여느 부서 못지않게 업무가 다양하다 보니 장관님의 일정 또한 상상을 초월할 만큼 많습니다. 참석해야 할 행사나 회의도 많고, 만나야 할 사람도 분야별로 다양합니다. 처음 부임하시고 1년 동안 이전 정부에서 이슈가 되었던 업무 정리, 국제 행사 개최 등 각종 현안과 여러 가지 사정으로 단 하루도 연가를 사용하지 못할 정도로 바쁜 일정을 보냈습니다. 특히 장관님은 바쁜 일정에 매어 지내다 보니 정책 및 현안 업무에 대해 충분히 숙고할 수 있는 시간을 확보하지 못해 늘 부족함을 느끼는 상태셨습니다.

취임 1년이 되는 즈음에 기획조정실과 협의하여 장관님께서 중요한 현안에 대해 숙고할 시간을 확보하기 위한 방안을 강구하기로 하였습니다. 다양한 일정과 보고도 필요하지만 중요사항에 대해 심도 있게 검토하고 논의하는 것은 정책 결정자로서 매우 중요하다는 데는 대다수의 사람들이 동의한 상태였습니다.

먼저 지난 1년간 참석했던 행사, 그리고 새로이 생기는 행사에 대해서는 무조건 참석하기 보다는, 사전에 주무과장회의에서 참석여부를 논의해 결정하도록 하였습니다. 단순한 축사 위주의 행사는 참석을 지양하거나, 참석을 실국장들에게 위임하였습니다. 아울러 행정 간소화 추세에 맞추어 보고 방법도 간략히 하도록 하였습니다.
① 서면보고 활성화, ② One page 보고, ③ 대면 보고 시 건당 10분 이내 보고 등 원칙을 정하여 각 실국에 공지하고 시행하도록 하였습니다.

새로운 방침 시행 후, 단순 행사 참석은 많이 줄어들게 되었고, 장관님께선 지난 1년 간의 경험으로 대부분의 업무에 대한 이해가 완료된 상태여서 서면보고나 간략보고만으로도 일상적인 보고는 충분하였고, 남은 시간을 활용하여 전문가 그룹들을 포함한 심도있는 토론회, 간담회 등을 더 많이 가졌고, 하루 중 일부 시간은 정책 숙려의 시간으로 활용 가능하게 됐습니다.

장관님의 개인 시간을 확보해 드리는 것이
필요함에도 불구하고 실제로 잘 이행이 되지 않는 경우가 많습니다.
비서실 내부에서 고민하기 보다는
부처 내 관련 부서와의 협의를 통해 제도화하는 것이
좋은 효과를 낼 수 있다고 생각합니다.

비서 수기 ③

쉽지만은 않은 외부 전화연결

|

M부처 김○○사무관

보통 기관장은 비서실에 비서실장, 수행비서, 일정비서 등의 직원을 기본으로 두게 됩니다. 비서실의 업무 분장 역시 대외활동 수행, 일정 관리, 내방객 응대 등 세부적으로 명확하게 나누어지기 마련입니다. 맡은 업무의 책임에 따른 중압감도 있지만, 업무가 명확하게 구분되어 책임감을 가지고 직무수행을 하게 됨으로써 개인이 담당하는 업무에서의 실수가 극히 드물게 발생한다는 장점이 있는 것 같습니다. 따라서 저는 비서실 업무의 시작은 확실한 업무 분장을 통해 비서실 구성원들이 자신의 업무를 확실하게 처리할 수 있도록 책임감을 부여하는 것이 비서직무의 출발점이라고 봅니다.

비서업무에 익숙해져 갈 즈음, 명확한 업무분장에도 불구하고 피치 못할 사정으로 타 직원의 업무를 대행하는 경우가 생겼습니다. 한번은 내방객 및 전화 응대 업무를 맡은 직원이 병원진료로 병가를 낸 날이었습니다. 비서실로 한통의 전화가 왔고, 통화가 시작되자마자 상대방은 대뜸 본인의 이름부터 말하였습니다. '나 김○○인데, 급한 일이니 처장님께 바로 연결 부탁해요!' 라는 말에 저는 상대방의 이름을 다시 한 번 확인했습니다. 우리 부처 상임위 소속 국회의원과 이름이 같다는 걸 떠올린 저는, 급한 마음에 바로 처장님께 전화를 연결했습니다. 보통 외부 전화를 처장님께 연결하기 전에, 비서실장님에게 먼저 확인을 받는 것이 순서입니다. 하지만 저는 의원실에서 온 전화라는 생각이 들자 급한 마음에 실수를 한 것이었습니다. 설상가상 전화를 한 이는 제가 생각한 국회의원이 아닌 동명이인의 민원인이었습니다. 처장님은 외부 일정으로 나가야 하는 시간이 다가옴에도 불구하고 전화를 끊지 못하게 되는 상황이 발생해 버렸습니다. 다행히 처장님께서 너그러이 웃으며 이해해 주셨지만, 아찔했습니다.

비서 수기 ④

사소한 것 하나라도 꼼꼼하게 챙기자

P부처 정○○주무관

제가 속한 P부처 비서실에는 남자 직원 두 명이 근무하고 있습니다. 저도 그렇지만 수행비서인 K사무관 역시 군에서 제대한지 얼마 안 된 관계로 예비군 훈련을 받아야 하는 상황이었습니다.

어느 날 하필 수행비서 K사무관의 예비군 소집일에 장관님의 중요 외부 일정이 잡혔습니다. 이전에 두 번씩이나 예비군 훈련 연기를 했던 터라 더 이상의 불참이나 연기는 불가능하였습니다. 부랴부랴 수행비서에게 해야 할 일을 인계 받았습니다. 옆에서 지켜본 것과 달리, 수행비서로서 시간대 별로 장관님이 해야 할 일들을 확인하는 것은 물론, 참석자 확인과 장관님의 명함 관리 등 생각보다 신경 써야 할 일이 많았습니다.

행사 당일, 장관님을 모시고 행사장에 도착한 저는 시간대 별 일정에 맞추어 진행을 도와 드렸습니다. 행사장에 미리 가 행사장의 동선 등을 체크해놓았기에 수월하게 진행되었습니다. 중요한 행사가 잘 마무리돼가고 있다고 생각하던 중, 말씀을 마무리하기 위해 올라가려던 장관님께서 당황한 기색을 비추셨습니다. 제 실수 때문이었습니다. 장관님께서는 보통 본인의 말씀자료를 직접 가지고 이동한다는 사실을 몰랐다는 저는 자료를 미리 단상 위에 올려놓았던 것입니다. 저는 급히 다가가 상황을 설명드렸고, 장관님께서는 그제야 다시 단상으로 이동하셨습니다. 장관님의 평소 행동 패턴을 몰라, 발생한 실수였습니다.

이처럼, 비서실 업무는 예측 가능성이 매우 낮습니다. 그때 그때 임기응변으로 상황을 대처해야 하고, 본인의 업무 외의 것들도 수시로 처리해야 할 경우가 종종 발생합니다. 그러므로 다른 비서의 업무에 대해서도 시간이 날 때마다 틈틈이 익혀둘 필요가 있다고 생각합니다.

비서 수기 ⑤

비서는 백 번을 확인해도 부족

M부처 박○○주무관

제가 비서실 생활을 하면서 크게 놀랐던 일이 딱 한 번 있었습니다.
과천청사에 근무했을 당시입니다. 그때는 차관 비서실에 근무를 했었는데 당시 차관님으로 부임하신 분은 내부승진이 아닌 외부에서 오신 분이어서 신임 차관님에 대한 정보가 많이 부족했었습니다. 그래서 저는 그동안 해왔던 대로 차관비서관의 지시를 받아 업무를 수행하였습니다. 그러던 어느 날이었습니다.
오후 회의 중간에 차관님께서 피곤하실 때라고 생각, 몇 가지 과일 및 차를 준비했습니다. 회의가 끝나고 잠시 후 인터폰이 울리고 비서관님이 들어가시더니, 당황한 얼굴로 나오셨습니다. 무슨 일인가 했는데 차관님께서 특정 음식에 알러지가 있었던 걸 제가 몰랐던 거죠. 다행이 내부에 의사분이 있어서 빠른 조치로 무사히 상황을 넘겼지만, 지금도 그때를 생각하면 식은땀이 흐릅니다. 차관님도 제가 당황하고 놀랬을 것을 생각하시고 괜찮다며 오히려 저를 다독여 주셨습니다.

정말이지, 비서는 열 번, 스무 번, 백 번을 확인하고 또 확인해도
부족하지 않다 생각합니다.

비서 수기 ⑥

앗, 한 번의 실수로

|

A부처 전○○주무관

자의 반, 타의 반, 공직생활 중, 비서업무를 담당한 기간이 절반 정도 되다보니 나름 비서실이 어떻게 돌아가고 어떤 일을 챙겨야 하는지 머릿속에 그려볼 수 있는 수준 정도는 됐습니다.

비서 업무에도 탄력이 붙어 있던 어느 날이었습니다. 평소와 같이 일정을 꼼꼼히 체크하며 진행하던 중, 외부 중요 회의 시간이 변경된 것을 깜박 놓친 적이 있었습니다. 다행히 회의는 무사히 마무리되었지만, 지금 생각해도 아찔하기만 한 순간이었습니다. 다행인 건, 이 실수를 통해서 많은 것들을 배울 수 있었다는 점입니다.

일정을 관리하는 비서는 중요 행사나 회의 등의 시작과 종결시간 등을 예측할 수 있지만, 그 예측한 것을 일정표 같은 자료에 확정된 것처럼 기록해서는 안 된다는 것입니다. 다른 곳에 따로 메모를 해놓거나 아니면 다른 색깔로 예상 시간일 뿐임을 표시해 두는 등 자신만의 방법으로 특이사항을 표시해 둬야 실수를 면할 수 있다고 생각합니다.

앞으로 비서 업무를 담당하게 될 다른 공직자분들을 위해 실수의 원인을 나름대로 분석해 보았습니다.

첫째, 매주 있는 정기적인 회의라 생각하고 너무 당연하게 생각하고 확인하지 않으면 안됩니다. 제 경우 담당자가 이미 몇 주 전에 문자로 회의 일정을 알려줬는데 메모해 두는 것을 깜박한 적이 있습니다.

둘째로 정례적인 행사, 회의라 생각하고 변경사항 체크에 소홀하면 안됩니다.

일정관리 비서는 항상 새로운 눈으로 시간, 장소, 내용 등을 하나하나 확인해야 하는데 그렇지 못했다는 점이 아쉽습니다.
마지막으로 이동 중이라고 해도 항상 문자, 유무선 통화 등 변경된 정보를 받게 되면 즉시 메모를 하거나 다른 담당자와 공유를 해야 하는데 이를 놓친 적이 있어서 꼭 말씀드리고 싶습니다.
다행히 이러한 실수와 경험들은 결코 나쁜 방향으로만 작용하지 않는다는 것입니다. 비서는 강한 정신을 가지고 상사를 보좌해야하기 때문에 일 하나하나를 마음속에 담아 두어서는 안 되기 때문입니다. 시무룩해 있는 저에게 비서실장님 이하 비서실 직원들, 심지어 장관님께서도 편하게 말씀해 주셔서 제 자신을 돌아보고 비서업무에 대해 점검해 볼 수 있었던 것 같습니다. 이후로 외부에 나갈 때나 식사하러 갈 때조차도 항상 일정표를 지참해 가고, 모든 연락받은 내용을 휴대폰 일정에도 알림 기능으로 꼭 저장을 해놓는 습관이 생겼습니다.

말 한마디, 행동 하나에 신중을 기하며 책임감과 사명감을 가지고
비서업무를 수행하다 보면, 그 진정성이 자연히 드러나게 되고
프로다운 비서의 모습으로 비춰 질 수 있습니다.

비서업무는 힘이 들기도 하지만, 또한 많은 것들을 배울 수 있는 매력적인 업무이기도 하다는 생각이 듭니다. 공직생활을 하면서 누구나 다 경험할 수 없는 특별한 자리이기에 많은 것들을 배울 수 있는 기회이기도 합니다. 비서로 발탁되어 비서업무를 하게 되었다면, 중요한 덕목중 하나가 바로 '희생'이라는 단어라고 생각합니다. 비서는 양분이 되는 씨앗과 같이 자신을 드러내지 않고 자신의 많은 부분들을 내려놓고 묵묵히 뒤에서 섬기고 보좌할 때, 기관장과 그 기관의 성과를 맺게 하는 역할을 하게 될 것입니다.
앞으로 비서업무를 담당할 비서 후배 공무원들의 건승을 기원합니다.

비서 수기 ⑦

상사의 관점에서 보고 판단하고 행동하는 사람, 비서실장

G부처 신○○서기관

어느 날 인사계로부터 한 통의 전화를 받았다. 새로 취임하시는 기관장님의 비서실장 후보군에 포함되어 있으니 기관장님께서 선정하시면 내일부터 비서실로 출근해야 한다는 내용이었다. 전화를 끊고 나니 복잡한 마음이 들었다. 15년 넘게 공무원 생활을 하면서 한 번도 생각해보지 못했던 자리, 설레면서도 걱정이 되었다. 다음날 확정통보를 받았고 약 1년 반 동안 비서실에서 근무하였다.

그 때를 돌아보면 시행착오가 많았기에 아쉬운 점도 있고, 많이 배우고 성장했기에 보람 있었던 시간이다. '지금 다시 그때로 돌아간다면 더 잘 할 수 있는데'라는 생각을 하면서 짧은 경험이었지만 지금 비서실에 근무하는 공무원들에게 업무수행의 작은 팁을 전하고자 한다.

비서실장에게 제일 먼저 필요한 것은 기관장의 성향과 니즈를 파악하는 것이다.

비서실장 역할과 업무 범위는 정책부서 업무처럼 명확하지 않기 때문에 기관장의 기대 수준을 빨리 파악하여 스스로 자리매김하는 수밖에 없다. 기관장이 외부에서 오셨을 경우 낯선 조직에 잘 적응하실 수 있도록 좀 더 적극적인 역할 수행이 필요하다. 예를 들어, 민간과 공직의 차이, 공직자에게만 적용되는 각종 제도(윤리 · 복무 등)와 공직사회만의 문화를 알려드려야 하며, 인사나 조직관리 관련 내부 현안도 전달해드릴 필요가 있다.

비서실장이 수행하는 모든 일의 최종 목표는 기관장이 더 높은 성과를 낼 수 있도록 지원하는 것이라는 점을 항상 기억해야 한다.

보고 순서나 일정을 정할 때에도 기관장의 직무에서 차지하는 중요성, 이 일이 얼마

나 기관과 기관장 성과로 이어지는지 등 일의 경중을 판단해야 한다. 또, 기관장의 직무범위가 너무나 크기 때문에 효율적으로 업무를 처리할 수 있도록 최선을 다해야 한다. 기관장이 그 많은 업무를 적시에 빠짐없이 챙길 수 있도록 하는 일은 기관장 개인뿐 아니라 조직의 성과에도 큰 영향을 주기 때문이다.

기관장을 지근거리에서 보좌하며, 때로는 직무상 비밀을 공유하거나 부서에서 처리하기 곤란한 일들도 다루게 되므로 기관장과의 신뢰관계 구축도 매우 중요하다. 항상 성실하고 진실한 태도로 상사를 보좌하고, 기관장의 말에서 행간의 의미를 읽어내고, 말로 표현하지 않더라도 의중을 파악할 수 있게 될 때 신뢰는 더욱 깊어질 것이다.

다음으로, 인원이 많지는 않지만 비서실도 엄연한 하나의 단위조직이고, 기관장이 개별 비서들을 직접 상대하는 일도 많기 때문에 비서실 직원간 소통과 팀워크가 무엇보다 중요하다.

내부일정에 대해서는 실장이나 내근비서가, 외부일정에 관해서는 수행비서와 운전비서가 파악하게 되므로 지속적으로 소통하여 원활한 보좌가 이루어질 수 있도록 해야 한다.

그 외에도 비서실장은 특히 각 부서와 긴밀히 소통해야 한다. 인사부서나 기획재정담당관 등 지원부서 뿐 아니라 정책부서와도 소통, 협력해야 할 일이자주 발생한다. 수시로 발생하는 각종 현안과 변수에 순발력 있게 대응하기 위해서이다.

비서실장에게는 순발력 못지않게 침착성도 요구된다. 허둥지둥하는 순간 실수를 하게 되고, 작은 실수 하나도 때로는 기관장의 과오로 이어질 수 있기 때문이다. 그러므로 항상 꼼꼼하게 체크하고 미리 점검함으로써 완벽을 기해야 한다.

비서실장 직무를 수행한지 수년이 지났지만 당시의 긴장감과 중압감은 아직도 생생하다. 그리고 업무에 대한 부담감만큼 스스로 성장할 수 있는 시간이었다고 생각한다. 기관 전체의 업무가 어떻게 돌아가는지를 볼 수 있고, 기관장의 입장이라면 어떻게 판단할지 생각해볼 수 있기 때문이다. 그러므로 지금 비서실에 근무하는 모든 분들이 비서실에서의 경험을 소중한 자산으로 삼아 앞으로의 공직생활이 더욱 빛을 발하기를 바란다.

기관장 취임 전, 취임 초기, 퇴임 후 챙겨야 할 일들

1 • 취임 전

기관장이 교체되는 것은 조직으로서는 매우 큰 변화이다. 하지만 그 변화의 충격을 최소화하고 조직이 안정적으로 유지될 수 있도록 하는 것 역시 비서의 역량 중의 하나일 것이다. 취임 전 단계는 공식 · 비공식 지명 이후의 순간부터 취임까지의 시기로 일반적인 수준에서 기관장을 모시기 위한 준비단계라고 할 수 있다. 비서로서 직무를 수행해 본 경험이 있는 사람이 이 단계를 준비하게 된다면 좋겠지만, 새로운 기관장이 오게 되면 새로운 비서진이 꾸려지는 것이 일반적인 현실에서는 신경이 많이 쓰이기 마련이다. 기관장이 내정되고 실제 부임이 확정되기까지 일정기간이 필요한데, 비서로서 챙겨야 할 내용들은 '기관장이 취임 전에 준비해야 할 내용'을 통해 유추해 볼 수 있다.

첫째, 장 · 차관 등 기관장으로 부임예정인 분의 입장에서는 생소할 수도 있는 공직입문을 위해 철저한 자기검증과 부처업무에 대한 학습에 대부분의 시간을 투자하게 된다. 비서실에서 해야 할 일 역시 이 범위에서 생각해 볼 수 있다. 즉, 윤리적 문제나 정치적으로 쟁점화 될 수 있는 부분들에 대해서는 관심을 가지고 챙겨볼 수 있어야 한다. 공직자윤리법에 따른 재산등록이나 주식백지신탁 등의 절차와 방법에 대해서 명확히 숙지하고, 문제가 발생하지 않도록 미리 준비해야 한다.

둘째, 비서실 직원들은 기관장이 취임후 소관부처에 관한 학습을 할 수 있도록 준비하고, 필요하다면 업무보고 자료를 미리 확보하여 출근과 동시에 업무보고를 받을 수 있도록 해야 한다. 업무범위가 넓은 장 · 차관이 최대한 빠르게 부처 업무 전반에 대해 이해하고 올바른 의사결정을 내릴 수 있도록 지원, 보좌하는 것이 비서실 초기에 중요한 미션 중 하나다.

2 • 취임 초기 및 재직 중

새로운 기관장은 숨 돌릴 시간도 없이 국정현안들을 다루고 정책의사결정을 해야만 한다. 비서실 직원 모두가 합심해 기관장이 업무를 조기에 파악하고 적극적으로 업무추진을 할 수 있도록 안정적인 지원체계를 마련해야 한다. 국정을 운영하고 한 부처를 관리하고 현안을 해결하는 역할에 매진할 수 있도록 직무외적인 측면에서의 지원이 필요하다.

3 • 퇴임 이후

최근 퇴임한 공직자가 다시 공직에 복귀하는 현상이 늘어나면서 고위 공직자의 퇴임 후 관리도 중요하게 거론된다. 현행 공직자윤리법은 공직자의 퇴임 후에 대하여 일정한 규제를 하고 있다. 퇴임후에도 윤리복무차원에서 관리할 것(재산변동신고, 재취업 등)을 행정적으로 지원할 필요가 있다. 이는 공직자의 역할이 재임 중은 물론 퇴임 후에도 상당 기간 영향을 미치기 때문이다.

장·차관 부임 전 미리 알아 두면 도움이 될 공직자 윤리제도 및 정치적 중립

1 • 공직자 윤리제도

정부는 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률에 따라 「공무원 행동강령」을 대통령령으로 제정하였고 모든 공무원은 이 행동강령을 준수해야 한다.

1) 재산 등록 및 공개

공직자윤리법에 따라 일정 직위 이상의 공무원은 재산 등록을 해야 하며, 대통령이나 국무위원 등은 이를 공개해야 한다. 재산 등록의 범위는 본인 · 배우자 및 직계 존 · 비속이며(다만, 직계 존 · 비속 중 본인의 부양을 받지 않은 경우, 공직자윤리위원회의 사전 허가를 받아 고지 거부 가능), 등록해야 하는 재산은 ⅰ)부동산에 관한 소유권 · 지상권 및 전세권, ⅱ)광업권 · 어업권, 그 밖에 부동산에 관한 규정이 준용되는 권리, ⅲ)동산 · 증권 · 채권 · 채무 · 보석류 · 골동품 · 회원권 및 지식재산권 등이다. 재산등록의무자가 된 날(임용일)부터 2개월 이내에 최초 등록을 해야 하며, 공직자윤리위원회의 심사 결과, 허위 등록 · 중대한 누락 등이 있는 경우 과태료 부과 등의 법적 조치를 받게 됨을 유의해야 한다.

2) 주식백지신탁제도

고위공직자는 본인 및 배우자, 직계 존 · 비속이 보유한 모든 주식의 총합계액이 3천만 원을 초과한 경우에는 1개월 이내에 매각 또는 백지신탁계약을 체결해야 한다. 다만, 주식백지신탁 심사위원회에 직무 관련성 심사를 청구하여 위원회에서 직무 관련성이 없다는 결정을 받은 경우에는 계속 보유가 가능하다. 직무 관련성은 그 주식에 관한 직 · 간접적인 정보의 접근과 영향력 행사 가능성을 기준으로 위원회가 심의 · 결정한다.

공직자윤리법

제2조의2(이해충돌 방지 의무) ① 국가 또는 지방자치단체는 공직자가 수행하는 직무가 공직자의 재산상 이해와 관련되어 공정한 직무수행이 어려운 상황이 일어나지 아니하도록 노력하여야 한다.

② 공직자는 자신이 수행하는 직무가 자신의 재산 상 이해와 관련되어 공정한 직무수행이 어려운 상황이 일어나지 아니하도록 직무수행의 적정성을 확보하여 공익을 우선으로 성실하게 직무를 수행하여야 한다.

③ 공직자는 공직을 이용하여 사적 이익을 추구하거나 개인이나 기관 · 단체에 부정한 특혜를 주어서는 아니 되며, 재직 중 취득한 정보를 부당하게 사적으로 이용하거나 타인으로 하여금 부당하게 사용하게 하여서는 아니 된다. 〈신설 2011. 7. 29.〉

④ 퇴직공직자는 재직 중인 공직자의 공정한 직무수행을 해치는 상황이 일어나지 아니하도록 노력하여야 한다.

3) 퇴직 후 취업 제한

퇴임 후 가장 많은 논란이 되는 것은 사기업이나 기타 기관에 취업하는 경우이다. 현행 공직자 윤리법상 퇴직후 2년간 일정 규모 이상의 영리 사기업 등에 취업하는 경우 공직자윤리위원회의 직무 관련성 확인 내지 승인을 받게 되어 있다. 그러나 기업의 규모가 작아 법적으로 취업 제한이 되지 않는 기업에 장관이 취업 했을 때도 도덕적으로 논란이 될 수 있으며, 전직 차관만이 아니라 일

반 공무원에게서도 동일하게 적용된다.

> 공직자는 퇴직 후 2년간 퇴직 전 5년 이내에 담당 업무와 밀접한 관련이 있는 일정 규모 이상의 사기업체 취업이 금지됨
>
> ※ 취업이 제한되는 업체의 규모는 자본금 50억 원 이상으로서 연간 외형거래액이 150억 원 이상인 사기업체가 대상이 되며 매년 고시됨
>
> ※ 퇴직 후 2년 이내에 취업이 제한되는 업체에 취업하고자 할 때에는 공직자윤리위원회의 사전 확인을 받아야 함

2 • 정치적 중립

1) 정무직 공무원의 정치 활동과 선거중립의무

국가공무원법은 대통령, 국무총리, 장관, 차관 등 정무직 공무원에 대하여는 정치 활동을 허용하고 있으나, 공직선거법에서는 모든 공무원의 '선거에 영향을 미치는 행위를 금지(제9조)'하고 있으므로, 차관은 선거중립의무에 위반되는 정치활동을 할 수 없다.

2) 국회의원 겸직

국회법(제29조)에 따라 정치활동이 허용되는 국무총리, 장 · 차관 등 정무직 공무원은 제도상 직위에 따라 국회의원직을 겸직할 수 있다.

의전 및 행사관련 사항

장 · 차관은 해당 부처가 직접 주관하는 행사와 대통령 행사, 각종 기념식 행사 등 참석해야 할 행사가 많다. 이러한 행사는 사전에 행사의 성격과 참석자 등에 대한 정보를 미리 알아보고 준비하는 것이 좋다.

1 • 국경일 행사

행사명	일시/주관	참석 범위
3 · 1절 중앙기념식	매년 3.1 / 행정안전부	3부 · 헌법기관 주요인사, 주한 외교단, 각계 대표, 관련 단체, 일반시민 등
제헌절 중앙경축식	매년 7.17 / 국회 사무처	3부 · 헌법기관 주요인사, 주한 외교단, 각계 대표, 관련 단체, 일반시민 등
광복절 중앙경축식	매년 8.15 / 행정안전부	3부 · 헌법기관 주요인사, 주한 외교단, 각계 대표, 관련 단체, 일반시민 등
개천절 중앙경축식	매년 10.3 / 행정안전부	3부 · 헌법기관 주요인사, 주한 외교단, 각계 대표, 관련 단체, 일반시민 등
한글날 중앙경축식	매년 10.9 / 행정안전부	3부 · 헌법기관 주요인사, 주한 외교단, 각계 대표, 관련 단체, 일반시민 등

2 • 주요 행사

행사명	일시/장소	참석 범위
국립묘지 참배	매년 1.1 / 국립서울현충원	국무총리, 국무위원, 장관급 등
정부시무식	매년 1.2 / 장소 협의	국무총리, 장 · 차관, 고위공무원 등
신년인사회	매년 1.3 / 청와대 영빈관	행정 · 사법 · 입법부 차관급 이상 등
국무총리 이 · 취임식	수시 / 장소 협의	국무총리, 장 · 차관, 고위공무원 등

3 • 국가 주요 의전 행사

국가의 의전행사는 크고 작게 많이 개최된다. 주요한 의전 행사로는 대통령 외국방문 시 환송 · 환영행사와 국빈 방한 환영식 등이 있다. 이러한 의전 행사에 참석할 경우 청와대에서 미리 복장 지침(dress code)이 통보되며, 그렇지 않은 경우에도 미리 확인하는 것이 좋다.

4 • 부처 주관 행사 및 행사 참석

행사의 성격과 주요 참석자 명단을 확인하고, 참고자료를 사전에 받아둔다.

5 • 조문

조문 참석여부는 소관 부처의 상황과 관행에 맞게 결정하는 것이 좋다. 갑작스럽게 조문을 가야 하는 경우가 많으므로 항상 검은색 넥타이를 가지고 다니는 것이 좋고, 사전에 고인의 프로필을 숙지해 실수하지 않도록 주의해야 한다.

6 • 피해·사건 현장 및 지방 방문

피해 · 사건 현장 등을 방문할 때에는 적절한 타이밍을 결정해야 한다.
아직 결정되지 않았거나, 타 부처와의 협의가 필요한 사안을 마치 확정된 것처럼 언급하여 크게 문제가 된 경우가 많았기 때문에 이에 대한 각별한 주의가 필요하다.

7 • 외국에서 손님이 방문할 때

외국에서 손님이 방문할 경우에는 방문자에 대해 사전에 자세히 파악해야 한다. 국가마다 상황이 다르므로 직함만으로 경중을 판단하지 말아야 한다. 예를 들어 주지사, 공기업 기관장 등이 최고 권력자의 측근이나 고위 간부인 경우가 있을 수 있다.

8 • 외국방문 시

대한민국을 대표하는 공직자의 신분에 맞는 행동을 해야 하며, 정보 보안과 문서 보안에 특히 유의해야 한다. 각국의 정보기관, 언론 등이 주시하고 있음을 유의해야 한다. 현지 교민들을 만나게 되는 경우에는 따뜻한 위로와 격려를 통해 한국인의 자부심을 고취할 수 있도록 하는 것이 좋다.

공직자
복무 관련 사항

1 • 복무 관련 6대 의무 및 4대 금지 사항

모든 공직자는 국가공무원법상 규정된 의무를 반드시 준수하여야 한다. 6대 의무는 성실, 복종, 친절 · 공정, 품위 유지, 비밀엄수 및 청렴의 의무이며, 그리고, 최근에는 설명의 의무가 강조되고 있다. 4대 금지 사항은 정치운동 금지, 직장이탈 금지, 영리업무 및 겸직 금지, 집단행위 금지이다.

2 • 근무시간

근무시간은 주40시간 근무이며, 중앙행정기관의 장은 직무 성질 · 지역 또는 기관의 특수성에 의하여 필요 인정 시, 근무시간 또는 근무일을 변경할 수 있다. 이 경우 변경 내용과 이유를 미리 행정안전부 장관에게 통보해야 한다. 현업기관 및 책임운영기관 소속공무원의 근무시간 · 근무일은 그 기관의 장이 소속중앙행정기관의 장의 승인을 얻어 따로 정할 수 있다.

3 • 휴가

휴가는 연가, 병가, 공가, 특별휴가가 있다. 연가는 공무원 경력, 사립학교 교

직원, 군인 복무기간 등을 포함한 재직기간에 따라 산정한다. 휴가의 허가권자는 국무총리와 대통령 직속기관의 장은 대통령이며, 국무위원과 국무총리 직속기관의 장은 국무총리이다. 하계 연가를 실시할 때에는, 국무총리 허가 대상자는 행정안전부에서 일괄하여 국무총리의 허가를 받아 실시하고 하계 연가 이외의 수시 연가 및 병가 · 공가 · 특별 휴가는 당해 기관에서 직접 허가받아 실시한다. 차관급 이상의 휴가 신청은 가급적 공문서로 해야 하며, 국무회의 및 차관회의 구성원의 연가는 회의 참석에 지장이 없는 기간을 택해서 실시해야 한다.

* 연가일수

재직기간	3월~6월	6월~1년	1년~2년	2년~3년	3년~4년	4년~5년
연가일수	3일	6일	9일	12일	14일	17일

4 • 공무국외여행

행정안전부 장관이 정하는 차관급 상당 이상 공무원의 공무국외여행은 소속장관이 출국예정 10일(공휴일 제외)이전에 미리 여행일정 등을 명시하여 외교부장관에게 요청하면 외교부장관의 제청으로 국무총리가 허가하고, 대통령 소속기관의 장은 대통령이 허가한다. 절차를 거칠 시간적 여유가 없는 긴급한 경우, 소속장관이 여행일정 등을 외교부 장관에게 구두 통보 후, 국무총리 또는 대통령 허가를 받을 수 있다. 이 경우 소속장관은 허가를 받은 후 여행 일정 등을 외교부 장관에게 서면 통보해야 한다.

Q 장관님께서 실국장 등 주요 간부들과의 긴급회의중이시다. 회의시작 전 매우 심각하고 중요한 회의이니, 외부 전화는 받지 않겠다고 하셨다.
비서관으로부터 급한 전화라고 연락이 왔는데, 어떻게 해야 할까?

A 상사가 회의 중에 전화를 받지 않겠다고 하였지만 상급기관의 전화이므로 회의 중인 상사에게 **메모로 상황을 전달한 후 상사의 지시를 따른다.**

Q 장관님 부재중이신 상황에서,
장관님과 친한 동창(이름을 들어보니, TV출연도 자주하고 있는 꽤 유명한 대학 교수)라는 분이 전화를 걸어왔다. 출장중이시라고 하니
막무가내로 핸드폰 번호를 알려달라고 한다. 어떻게 대처하는 것이 좋을까?

A 상사가 외출, 출장 중인 경우에
상대방에게 상사의 연락처나 소재를 함부로 밝히지 않는다.
단 상사로부터 미리 허락을 받았을 경우는 상관없다.
대체로는 상사 출장지 연락처는 함부로 알려줘서는 안 된다.
상대방에게 용건을 물어본 후
상사와 연락을 취하여 바로 연락드리겠다고 말한다.
비서가 상사에게 연락을 하여 상황을 설명한 후 상사의 지시에 따르도록 한다.

Q A부처 장관님께 전화연결을 하라는 지시를 받았다.
A부처 장관님은 우리 부처 장관님 보다 낮은 연배이시고
임용된지도 얼마되지 않은 분이다. **올바른 전화연결 절차는 어떻게 되는가?**

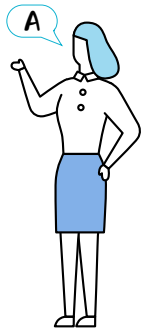
A 먼저 A 부처 장관님 비서와 통화하여 내용을 설명한 후
A 부처 장관님 비서에게 '**장관님께 먼저 연결해 주십시오**'라고 말한다.
A 부처 장관이 수화기를 든 후 상사에게 전화를 연결한다.
이때 비서가 A 부처 장관이 수화기를 오래 들고 있지 않도록 신속히 연결한다.

Q 내근 비서로 자리를 이석하게 될 때가 있는데,
착신 전환은 어디로 해놓는 것이 일반적일까?

A 상사 직통 전화와 비서 자신의 전화를
자신이 받을 수 있는 전화로 착신 전환한다.
다시 자리로 돌아와서는 **착신전환을 반드시 풀어둔다.**

Q 장관님 부재중에 외부 인사로부터 전화를 받고, 전달할 내용을 메모해 두었다.
점심식사를 다녀와 보니, **적어둔 메모지가 사라지고 없다.**
중요한 내용이라고 꼭 전달해 달라는 전언이었는데 대략 난감한 상황이다.
어떻게 처리해야 할까?

A 문제를 해결하는 가장 좋은 방법은 정직이다.
상사에게 죄송하다는 사과와 함께 상황을 설명한 후
어떻게 해결할지 상사의 지시를 따른다.
정직하면 문제는 생각보다 쉽게 해결되는 경우가 많다.



Q 장관님과 외부 손님 미팅이 끝난 상황이다.
외부 손님을 인사부서로 직접 안내해야 하는데, 복도와 엘리베이터를 지나야 한다.
복도와 엘리베이터에서의 올바른 내방객 안내 예절은?

A 복도에서는 손님의 대각선 방향으로 비켜선 자세로 두 세걸음 앞서 가며
모퉁이를 돌 때는 가야할 방향을 손으로 가리킨다.
엘리베이터를 타기 전에 **목적지 층을 내방객에게 미리 알려준다.**
비서가 '먼저 실례하겠습니다.'라고 말한 후
먼저 타서 문이 닫히지 않도록 '열림' 단추를 누르고 있다가 손님이 타면
목적지 층의 단추를 누른다. 내릴 때는 손님이 먼저 내린다.
엘리베이터에서 내린 후 복도가 이어질 경우 신속히 손님 앞으로 이동해 안내한다.
손님이 엘리베이터에서 내려 어느 방향으로 가야할지 모르는 경우는 비서가 먼저
내려서 손님을 안내한다.

Q 장관님께서 공무상 해외출장을 자주 가시는 편인데, 외국 정부기관이나 민간기
업 등 방문 시 **국가별로 추천할 만한 답례품은 무엇인가?**

A 소모성 물품 (예를 들어 식품류 등)을 제외하고는
동일한 선물을 두 번 보내지 않도록 한다.
선물 품목을 정할 때는 선물을 받는 사람들의 취향이나 문화적 수준을 고려하여
3~4가지로 정해서 선택할 수 있도록 한다.
선물은 그동안 했던 선물 품목과 만남의 목적, 상황 등에 따라
적절하게 선택해야 하며 문화적 차이를 고려해야 한다.
예를 들어, 일본인들은 선물을 포장할 때는 흰 종이로는 싸지 않는다. 중국인에
게는 우산이나 괘종시계, 프랑스인에게는 붉은 장미나 와인, 향수, 말레이시아
의 경우 장난감 강아지, 개 그림이 들어간 것은 피해야 한다. 말레이시아들은 개
를 부정한 것으로 여기기 때문이다. 이슬람교도들에게 돼지고기와 술 선물은 안
된다. 이런 내용을 사전에 확인한 후 선물 품목을 고르는 것이 중요하다.

Q 우리 부처 장관님과 평소 잘 알고 지내는
A부처 장관님 부친상이라는 소식을 접했다.
현재 장관님은 해외 출장 중이신데, 이럴 경우 어떻게 처리해야 할까?

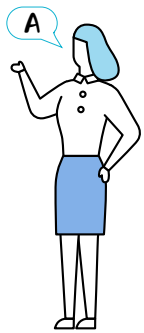
A **먼저 부친상 소식이 사실인지 확인하고**
장례일자와 장례식장 등을 확인한 후 상사에게 보고한다.
부의금만 전달할지, 비서가 대신 조문을 갈지에 대해 상사의 지시를 받는다.
상사를 대신하여 비서가 조문을 갈 경우
상주에게 상사가 출장 중이라 자신이 상사를 대신해 왔음을 밝혀야 한다.
그리고 조객록에는 상사의 이름을 적는다.

Q 장관님의 일정이 급히 변경되어, 상대방과의 미팅 약속을 지킬 수 없게 되었다.
미팅 약속을 다시 잡아야 하는 경우, 유의해야 할 점은 무엇인가?

A **상사의 사정으로 약속을 지킬 수 없게 된 경우**
상대방의 일정을 먼저 고려하여 일정을 재수립한다.
그런데 상대방이 장관님 편한 시간에 만나겠다고 하면
장관님 가능한 일정을 2~3개 제시한 후 상의하여 일정을 정한다.

Q 정부 · 공기관에 부임한 상사에게
기관장의 재산신고 및 윤리문제를 어떻게 알려드려야 할까?

A 재산신고 관련 규정, 절차 및 시스템 사용법, 공직자윤리법, 청탁금지법,
겸직 관련 규정 등의 기본적인 내용을 숙지하여 필요 시 알려드리거나
기관의 청렴업무 담당자를 통해 확인하여 답변해 드린다.



참고문헌

김은경 외. (2017). 대통령없이 일하기-노무현의 비서관들이 말하는 청와대 이야기. 행복한 책읽기

김정해. (2013). 대통령 비서실의 기능과 역할에 관한 연구. 한국행정연구원

대한민국정부. (2014). 성공적 국정운영을 위한 차관 직무가이드. 안전행정부

박해육 · 최정우. (2012). 지방자치단체장의 비서 · 보좌인력 규모에 관한 연구. 「한국인사행정학회보」, 11(2)

안전행정부. (2014). 그사람과 일하고 싶다.

장은주 · 김경화 · 유지선(2016). 비서실무의 이해 4판. 한올출판사

장은주 · 송현정(2016). 의사소통의 이해외 실제, 도서출판 청람

장은주 · 유지선 · 김성은(2014). NCS기반 비서실무실습. 도서출판 청람

NCS회의의전관리 학습모듈(2014). 한국직업능력개발원

조계숙 · 최애경. (2014). 비서실무론. 대영문화사

세계비서협회(IAAP) 홈페이지: http://www.iaap-hg.org

한국비서학회 홈페이지: http://www.kass.or.kr

9가지 핵심업무 마스터

비서업무 매뉴얼

발행일	2018년 10월 15일
지은이	인사혁신처 총괄_ 인사관리국장 신영숙 기획_ 인재개발과장 신현미
대표집필	장은주_ 경인여자대학교 비서행정과 교수
발행처	크레파스북
발행인	장미옥
출판등록	2017년 8월 23일 제2017-000292호
주소	서울시 마포구 성지길 25-11 오구빌딩 3층
전화	02-701-0633
팩스	02-717-2285
이메일	crepas_book@naver.com
디자인 · 인쇄	디자인크레파스
ISBN	979-11-89586-00-3 〈비매품〉
발간등록번호	11-1760000-000037-01

© 인사혁신처, 2018

이 책은 저작권법에 따라 보호받는 저작물이므로 무단 전재와 무단 복제를 금지하며,
이 책 내용의 전부 또는 일부를 이용하려면 반드시 저작권자와 크레파스북의 서면동의를 받아야 합니다.
이 책의 내용은 인사혁신처 홈페이지(www.mpm.go.kr)에서 무료로 볼 수 있습니다.

이 도서의 국립중앙도서관 출판예정도서목록(CIP)은 서지정보유통지원시스템 홈페이지(http://seoji.nl.go.kr)와 국가자료공동목록시스템(http://www.nl.go.kr/kolisnet)에서 이용하실 수 있습니다.(CIP제어번호: CIP2018031874)

9가지 핵심업무 마스터

비서 업무 매뉴얼

비서는 숙달된 사무기술을 보유하고
직접적인 감독 없이도 책임을 수행할 능력을 발휘하며,
솔선수범의 자세와 분별력을 갖고
주어진 권한 내에서 의사결정을 내리는 간부적 보좌인이다.

〈비매품〉
13350
9 791189 586003
ISBN 979-11-89586-00-3