

B-13 : 신입 비서에 대한 교육교제

◆ 총무와 비서실무

- ◆ 1. 비서의 역사와 정의
- ◆ 2. 비서업무의 실제
- ◆ 3. 비서업무의 추진 방법과 내용
- ◆ 4. 비서문서의 작성과 도구의 활용
- ◆ 5. 비서생활 상식
- ◆ 6. 생활 한자

1. 비서의 역사와 정의

1) 비서의 시초

근대적 의미의 비서는 15세기 영국 왕실에서 왕의 서신과 문서 담당하던 관리를 Secretary라고 하는 데서 비롯되었다. 그 이후 산업혁명으로 인한 사기업의 대거 출현으로 비서는 보편적인 직업으로 등장하게 되었다.

우리 나라에서는 비서라는 직책의 시초 사용은 고려 충렬왕 24년(1928년)에 내서성의 명칭을 비서성으로 고쳐 쓰면서 비롯되었다.

현대에 와서 비서는 1964년 경희여자초급대학에서 2년제 비서학과 개설을 시작으로 1968년 이화여자대학교 법정대학에서 4년제 비서학과를 개설 그 시초를 마련하게 되었다.

2) 비서의 정의

미국 전문비서 협회인 PSI(Professional Secretary International)에서는 ‘비서란 숙달된 사무기술을 보유하고 직접적인 감독없이 책임을 맡는 능력을 보여주며 창의력과 판단력을 발휘하고 주어진 권한내에서 결정을 내리는 간부적 보조자’ 라고 정의 내리고 있으며, 한국어 대사전에서는 ‘요직의 사람에 직속하여 기밀문서나 사무를 맡아보는 사람 또는 그 직책’ 을 가리키고 있다.

일반적으로 비서에 대한 정의를 포괄적으로 내리자면 ‘비서란 상사가 그들 본연의 업무에 전념할 수 있도록 보좌하는 역할’ 이라고 할 수 있겠으나 문제는 보좌하는 업무의 내용과 수준 즉 “어떤” 보좌를 하는가에 따라 비서의 역할이 달라진다고 할 수 있겠다.

또한, 비서의 특수성은 ‘Secretary’라는 용어에서도 나타나는 바와 같이 비밀(Secret)에 관련된 정보나 문서를 다루는 데에 있다. 그러므로 상사는 비서에게 모든 비밀사항을 맡길 수 있어야 하며, 비서 또한 업무나 조직에 관련된 사항에 있어서는 기밀을 절대적으로 유지할 수 있어야 서로 신뢰적인 업무관계를 유지할 수 있다. 자칫 비서를 특정한 보직의 계급 수단으로 오해하여 조직간의 갈등을 빚을 수가 있으므로 비서는 본연의 업무에 충실할 뿐 조직간의 이기에 개입해서는 안 된다.

3) 비서의 유형

(1) 조직의 형태에 따른 분류

가. 비서과(비서실, 총무부)에 속하는 비서

우리 나라와 일본의 기업이 채용하고 있는 비서 중에 가장 많은 형태로서 이런 조직 속에서는 비서가 단순업무에 치우칠 우려가 있는 단점이 있다.

나. 개인비서

특정 상사에 소속되어 비서 업무를 수행하는 형태로서, 구미의 개인 사무소에 있

는 비서의 형태를 말한다. 이는 한 명의 상사를 보좌하므로 일의 계획이나 우선 순위를 세울 때 비교적 용이하다.

다. 겸무비서

본래의 보직업무를 가지면서 비서직을 동시에 수행하는 형태로 부서에 속해 있는 비서들이 이에 속한다.

(2) 기능에 따른 분류

가. 개인비서 - 개인비서, 겸무비서

나. 그룹비서 - 비서과 소속비서

4) 비서의 직업의식(Professionalism)

(1) 보좌인 의식

단순 업무의 심부름 정도나 하는 고급 급사가 아닌 총괄적인 업무를 수행하면서 상사를 보좌하는 보좌인의 역할이 비서직의 역할이라는 의식을 가져야 한다.

(2) 전문가 의식

하나의 독립된 일을 하는 전문가 의식이 필요하다. 이에 우선하여 모든 업무를 능숙하게 할 수 있는 실력 배양과 능력향상을 꾀하여야 하겠다.

(3) 천직 의식

하나의 독립체로서 조직에 속하여 각자 주어진 업무를 자기의 몫이라 생각하고 성실하게 업무를 수행할 수 있는 자세가 필요하다.

(4) 특수직 의식

비밀서류나 업무를 취급하며 상사와 가장 가까이 있으며 상사의 모든 활동을 알고 있는 특수인 이라는 것을 알아야 한다. 또한 조직내 다른 부서와는 다른 별도 직이므로 주어진 특수 업무에 대한 무거운 책임감을 갖고 업무를 수행하여야 한다.

5) 비서에게 요구되는 인성(Personality)

비서에게는 만능에 가까운 많은 능력이 요구되나 특히 다음과 같은 인성은 평소 노력을 통해 얻을 수 있도록 노력하여야 하겠다.

(1) 적응력- 직업의 특수성으로 인하여 비서는 끊임없는 변화를 경험하게 된다. 예를 들어 각종 행사, 조직의 재편성, 상사의 직위 변화, 전반적인 사회 변동 등에 대비하여 항상 새로운 것을 배우거나 적응하는 자세가 필요하다.

- (2) **분별력**- 주어진 상황에서 가능한 모든 정보를 수집하여 항상 객관적이고 논리적인 판단을 하도록 노력하여야 한다. 따라서 정보의 수집은 비서의 중요한 업무중의 하나인 것이다.
- (3) **정확성**- 정확성은 신뢰도와 직결되므로 편지나 서류의 오자, 날짜, 시각, 장소 등은 항상 재확인한다. 특히 숫자의 오류나 영문의 철자에 주의한다.
- (4) **민첩성**- 비서의 업무중 많은 시간을 할애하는 것은 응대 업무이다.
 손님 응대의 경우에는 회사의 얼굴 역할을 하는 것이므로 특히 센스가 요구된다. 항시 상대방에게 불쾌감을 주거나 당황하지 않도록 행동하여 좋은 인간관계를 유지하는 것이 중요하다.
- (5) **예견성**- 상사가 미처 신경 쓰지 못한 일(경조사, 승진, 영전 등)에 대하여 미리 준비해둠으로써 이에 대비하며 업무가 바쁠 때를 대비하여 필요한 사전 준비(연하장, 경조사봉투, 업무스크랩 등)를 해 둔다.
 그리고 회사내의 전반적인 업무 파악이나 이슈 등을 수시로 챙겨 상사가 필요로 하는 자료에 대비한다.
- (6) **침착성**- 비서에게는 예상치 못한 일이 수시로 발생한다. 이에 당황하지 않고 항시 침착한 모습이 요구되며, 상사의 업무관계 있는 손님이 와서 화를 내더라도 당황하거나 같이 화를 내지 말고 손님 입장에서 이유를 살펴 친절하게 문제를 해결할 수 있도록 도와 주어야 한다. 그러나 상대방의 일방적인 태도에 나의 입장을 밝혀야 할 경우에는 낮고 단호한 목소리로 말한다.
- (7) **주의력**- 주위에 있는 사람, 사물, 업무에 대하여 항상 관심과 주의력을 가지고 관찰하게 되면 작은 변화라도 민감하게 알아차리고 미래의 방향을 예측, 판단할 수 있는 능력을 가질 수 있게 된다. 이에 정보지나 주·월간지, 정기간행물, 각종 문서등을 통하여 안목과 식견을 넓혀 간다.
- (8) **친절함**- 밝고 명랑하고 친절한 성격으로 모든 사람을 미소로 대함으로써 대내외적으로 상사에 대하여 호의적인 감정을 가질 수 있도록 노력한다.
 미소는 미모보다 아름답다. 친절함 목소리와 미소는 비서에게 필수적으로 요구되는 사항이다.

2. 비서업무의 실제

비서의 비서업무에 있어서 그 형태를 직접적인 책임과 업무활동으로서의 임원실 관리, 재산 관리, 가족 및 친인척관리, 개인인감관리, 행사시 의전관리 사내외 경조사관리, 중요인사 내방시 안내 및 홍보·의전관리, 회의준비관리, 국내 및 해외출장관리, 보안관

리(비서, 기사) 출퇴근 관리와 간접적인 책임과 업무 활동으로서의 상사의 성격, 기호, 취미, 교우관계, 인사예법관리, 표정관리, 전화 예절, 프리노트 준비하는 기록자세, 내방객이 있을 때의 응대요령, 민원인 만나지 않아야 될 사람의 처리, 명함관리, 사무자동화 기기 조작능력, 업무의 효율적인 처리방법등으로 구분할 수 있으나 이런 모든 업무 능력은 실제 비서실무에 있어서 필수 불가결한 숙지사항이라고 하겠다. 그러면 여기서는 몇 가지 비서실무에 접하는 일에 대해 열거해 본다.

1) 교제의 실무

조직은 사람과 사람 사이의 교제를 통해 커뮤니케이션 등 기타 모든 업무가 이루어진다고 말해도 과언이 아니다. 그러므로 올바른 교제 업무처리방법, 대화의 요령, 올바른 인사법, 전화예절, 내방객에 대한 예절 등을 익혀 이에 활용해야 한다. 특히 비서는 그 회사의 얼굴역할, 즉 상사의 대신으로 교제업무의 노하우가 필수라 하겠다.

(1) 교제업무의 처리

◇ 경조사 : 교제의 중심을 이루는 것은 경사와 조사이다

가. 개인경조사

- 경사 : 취임, 영전, 승진, 수상, 신축, 축수, 결혼, 출산, 입학, 졸업 등
- 조사 : 장례식, 고별식등

나. 회사 전체로서의 경조사

- 경사 : 창립기념일, 개점, 개업, 지점설치, 취임, 주식상장, 기공식, 낙성식 등
- 조사 : 회사장등

◇ 정보의 수집 : 평소 관계처와의 의견 교환과 신문의 인사이동란, 공지사항 등을 매일 체크하여 경조사를 빠뜨리지 않도록 주의한다.

(2) 대응방법

- 상사가 직접 처리할 것인가
- 대리로 할 것인가, 대리로 한다면 누가 할 것인가
- 회사 또는 상사의 명의로 무엇을 어느 정도 준비할 것인가
(축의금, 조의금, 선물, 경조전보, 화환등)
- 축의금, 조의금은 금액과 성명을 적은 간지로 싸서 봉투에 넣는다.
- 비서가 대리로 참석할 경우
 - ◇ 경사시 : 단순한 정장과 화려하지 않은 액세서리로 장소에 맞게 정장을 하며 상사의 불참이유를 초청한 사람에게 반드시 명료하고 정중하게 전한다.
 - ◇ 조사시 : 검은색 정장을 착용하며 번쩍이는 화려한 액세서리는 피한다.

(3) 교제업무 처리상의 주의점

- 경사와 조사는 시일을 놓치지 않도록 항상 확인을 한다.
- 형식과 체제를 확인한다.

- 경조사의 경우 축의, 부의 봉투와 간지를 항시 준비한다.
- 조의시 메모를 일원화한다.

2) 대화의 요령

(1) 말하는 내용을 잘 포착해 둔다.

- 이야기하고자 하는 내용을 미리 머리 속에 정리를 한 후 시작한다.
- 말은 생각을 따라 잡을 수 없다.

(2) 순서 있게 전달한다.

♣ 5W

Why..... (왜)

What..... (무엇을)

Who..... (누가)

When..... (언제)

Where..... (어디서)

♣ 2H

How..... (어떻게)

How many... (얼마나)

How much...

(3) 반응을 확인하면서 이야기한다.

(4) 상대방을 잘 보면서 이야기한다.

- “눈은 입만큼 말한다”는 말을 항시 상기한다.

(5) 여러 가지 수단(그림, 기호, 스케치, 제스처)을 합해서 사용한다.

(6) 메모를 하면서 경청한다.

(7) 적당한 맞장구를 치며 듣는다.

(8) 편견이나 선입견을 제재하고 듣는다.

(9) 선불리 판단하지 말고 상대의 대화 내용과 의도를 확인한다.

(10) 대화시의 태도

가. 시선은 상사나 선배인 경우 목근처를 쳐다보며, 기타 다른 대화시 상대방의 눈을 바라보며 대화한다.

나. 상대방의 말을 들으면서 손으로 종이나 물건을 만지거나 낙서를 해서는 실례가 된다.

다. 특히 손님이 있을 경우 개인적인 잡담은 될 수 있는 대로 삼간다.

3) 인사법

인사는 모든 대인관계의 기본이다. 즐거운 마음과 명랑한 웃음의 인사로 하루 일을 시작하는 것은 업무능률을 배가시키며, 상사의 기분 전환에도 도움이 된다.

(1) 인사는 업무의 기본이다.

(2) 인사는 명랑하고 밝은 목소리로 또렷하게 한다.

(3) 아침에 만나는 모든 사람에게 인사를 전하다.

(4) 인사는 상대방이 하기 전에 내가 먼저 한다.

(5) 인사요령

가. 인사의 각도

- 목례(약5도), 15도인사, 30도인사, 45도 인사로 구분하다.
- 일반적으로 15도 ~45도 사이에 상대와 상황에 따라 적당히 활용한다.
단, 여기서의 각도는 머리의 각도가 아닌 허리의 각도임을 명심한다.

나. 소요시간

- 3초(15도)~ 4초(45도) 허리를 숙인 상태에서 1초동안 정지한다.

다. 자세

- 차렷자세에서 오른손에서 왼손을 감싸 모아 배하복부에 갖다 댄다.
- 시선은 인사하기 전과 후에 상대의 눈을 응시하고 인사를 하며 상대를 보지 않는다.
- 발은 뒤꿈치를 붙인 상태에서 양발의 내각이 30도를 유지하도록 한다.
- 머리는 허리보다 15도 정도 더 숙인다.
- 인사말은 수그린 상태에서 1초간 정리하여 한다.

(6) 상황에 따른 인사법

가. 가벼운 목례

- 양손에 무거운 짐을 들고 있을 때
- 상사와 얘기중이거나 지시를 받을 때
- 위험한 작업이나 복잡한 계산을 하고 있을 때

나. 15도~30도 정도의 인사

- 복도에서나 하루에 두 번 이상 상사를 만났을 때
- 동료 사원 등에 대한 인사
- 지시 또는 보고후의 인사(30도)
- 상사보다 먼저 복도를 지나갈 경우(“먼저 실례합니다”라고 목례)

(7) 상황에 따른 인사말

가. 상사의 출근시 : 안녕하십니까?(안녕하세요?)

45도인사

외출시 : 다녀오십시오!(다녀오세요!) 30도인사
 귀사시 : 다녀오셨습니까!(다녀오셨어요!) 30도인사
 퇴근시 : 안녕히 가십시오.(안녕히 가세요.) 45도인사

나. 회사에서는 일반적으로 “안녕히 계십시오”가 아닌 “먼저 실례하겠습니다”를 사용한다.

- “안녕히 가십시오” “수고하셨습니다” “다녀오겠습니다.” 등의 말을 항상 습관적으로 사용한다.
- 전화 연결시 아랫사람이나 직급이 낮을 경우 상사에게 상대방에 대한 경어를 사용하지 않는다.

(8) 올바른 경어 사용

보 통 말	존 경 어	공 손 한 말	겸 양 어
말 하 다	말씀하시다	말 씀 하 다	말 하 다
물 다	여쭙다	물 으 시 다	물 으 다
먹 다	잡수시다	드 십 니 다	먹 습 니 다
보 다	보십시오.	봔 니 다	봔 니 다
있 다.	계십시오	계 십 니 다	있 습 니 다
온 다	오 시 다	옵 니 다	옵 니 다
어 머 니	자 당	어머님(모친)	어 머 니
아 버 지	춘 부 장	아버님(부친)	아버지(가친)

☞ 직장 상사의 호칭

	부 인	남 편	자 녀
호 칭 어	사 모 님	○○○선생님(직함)	○○○ 씨
지 칭 어 (해당상사에게)	사 모 님	선 생 님	아드님, 따님, 자제분
다른사람에게	사 모 님 ○○이사 부인	○○ 부 장 바깥어른(양반)	아드님, 따님, 자제분

☞ 직장 동료와 아랫사람의 가족 호칭

	부 인	남 편	자 녀
호 칭 어	아주머니(님) ○○부장(님)부인	○○○선생님 ○○○부장님	
당 사 자	사모님, 아주머님, 부인	○○○선생님 ○○○이사님	아드님, 따님

4) 전화 예절

비서업무에 있어서 전화는 가장 중요하고도 기본이 되는 업무이다. 특히 상대방이 보이지 않는 상태에서 목소리로만 응대를 하는 것이기 때문에 정확한 예절과 밝고 명료한 목소리 등이 중요하다.

(1) 전화의 응대

전화로는 “여보세요”가 아닌 “주식회사 ○○입니다”로 대답한다.

전화를 걸고 받는 경우 회사명뿐만 아니라 소속 부서·이름도 밝힌다.

① 전화를 받을 경우 메모 준비를 잊지 않는다.

수화기는 왼손, 오른손은 필기 도구 준비

② 전화로 들은 용건은 다시 복창한다.

③ 전화를 하기 전에 간단히 전화 메모를 작성해 둔다.

④ 상대방이 끊은 것을 확인한 후에 수화기를 내려놓는다.

⑤ 얼굴이 보이지 않는 전화라도 이쪽의 자세는 상대방에게 전달된다는 것을 항상 명심해야 한다.

- 에~,음~ 등의 사용을 자제하고 좋은 언어 습관을 유지하기 위해 노력한다.
- 비서는 거는 경우보다 듣는 경우가 많은데 유의하여 적절한 맞장구와 상대방의 견해를 존중할 수 있도록 한다.
- 행동은 민첩하게(전언, 부탁 등의 처리)하고 상대방을 기다리게 하지 않는다.
- 중요한 전화번호와 주요 인물의 목소리를 기억하도록 한다.

⑥ 회사의 위치와 간단한 회사 소개를 할 수 있도록 준비해 둔다.

⑦ 비서의 전화번호부는 항상 최신본 관리를 하고 정기적으로 확인한다.

전화번호부의 확인은 인명을 익힐 수 있는 좋은 기회이다.

(2) 상황에 따른 전화 응대

가. 상사에게 전화를 연결할 경우

① 직접 연결할 경우 : 상대방의 소속, 성명, 용건을 들은 후 두 번 묻지 않도록 주의하며 상사에게 정확히 연결한다.

② 직접 바꿔 줄 수 없는 경우 : 죄송하지만 지금 다른 전화를 걸고 있는 중이오니 잠시만 기다려 주십시오! 라고 분명히 이유를 댄 후 기다리게 한다.

또는 “끝나는 즉시 이쪽에서 전화를 드리도록 하겠습니다”라고 말한 후 메모를 받는다.

- ③ 청탁등으로 인해 통화를 원하지 않는 경우 : 상사에게는 인사나 다른 여러 가지 이유로 청탁을 하거나 기타 다른 이유로 통화를 원하지 않는 경우가 종종있다. 이에 대비하여 전화를 받을 때 상대방의 소속을 알기 이전에는 상사의 재실여부런 먼저 밝히지 않도록 주의한다. 부득이한 경우 상사에게 누를 끼치지 않는 범위 안에서 정중히 거절한다.

나. 상사가 부재중인 경우

- ① 부재 이유를 간단히 말한 후 용건을 듣는다.(메모는 필히 남긴 후 상사가 돌아오는 즉시 보고한다.)
- ② 급한 용건인 경우 담당자나 내용을 잘 아는 사람에게 연결한다.
- 이런 경우에 대비하여 업무 조직도, 인사명령, 회사내 전체 상황을 항상 파악한다.

다. 민원 등의 이유로 상사와의 통화를 원할 경우

- ① 먼저 민원인의 용건을 정중히 들어준 후 담당자와의 통화나 면담을 주선한다.
- ② 민원의 내용이 담당자만으로 해결할 수 없을 때에는 상사에게 요점을 보고한 후 지시에 따른다.
- ③ 민원은 곧 회사의 불만이므로 항상 정중하고 친절하게 대하여 해결에 최선을 한다.

☎ 전화 메모 양식 예

전 화 메 시 지			
님			
님이			
전화했었습니다.	()		
다시 전화 하신 답니다.	()		
전화 연락 바랍니다.	()		
☎ ☎ 【() - ()】			
☎ 내용 :			
받은사람 :			
받은시간 :	일	시	분

5) 내방객의 응대와 안내

비서에게 전화업무이외의 기본이 되는 중요한 업무 중의 하나이다. 비서의 손님을 응대하는 태도가 회사의 이미지를 결정하며 나아가 내방객이 상사에게 호의를 가지는데 중요한 역할을 한다. 이에 올바른 예절과 친절하고 상냥한 태도로 내방객에게 호의를 주도록 노력하여야 겠다.

(1) 응대의 요령

가. 5대 용어

- “어서오십시오”
- “잘 알겠습니다.”
- “잠깐만 기다려 주시겠습니까?”
- “너무 기다리시게 해서 죄송합니다.”
- “대단히 감사합니다.”

나. 상사 재설시

- 약속이 되어 있는 경우 ”기다리고 계십니다“. 하고 인사를 한 후 면담장소로 안내 한다.
- 약속이 되어 있지 않은 경우 면회를 피할 시에는 회의중 등의 적당한 이유를 대거나 대리할 수 있는 사람에게 안내한다. 이런 경우 거절 방법은 확실히 하고 애매한 느낌을 갖지 않도록 한다.

다. 상사 부재중인 경우

”지금 외출 중인데 △시경 돌아올 예정입니다. 어떤 용무로 오셨습니까?“
라고 묻고 용건에 맞게 다른 담당자를 연결해 주거나 전언을 들어주도록 한다.

라. 상사가 면담 중인 경우

손님의 용건을 간단히 메모하여 전하고, 대답을 기다린 후 손님을 안내한다. 이때, 메모는 결재판에 넣어 가지고 들어간다(노크는 하지 않는다.)

마. 손님이 명함을 내놓았을 경우

명함은 방문객의 얼굴인 만큼 정중히 취급하도록 한다.

명함은 두손으로 받고, 회사명, 성명을 제대로 읽을 수 없을 경우 정중하게 상대방에게 묻는다. 또한 명함을 받아든 손을 아래로 내려서는 안되며, 명함과 손님의 얼굴을 번갈아 쳐다보지 않도록 주의한다.

바. 손님이 명함을 내놓지 않을 경우

정형화된 메모 형식을 사용하여 받아 적는다

사. 전에도 내방했던 사람인 경우 안면, 체격, 말씨, 회사와의 관계 등의 특징을 통해 기억하였다가 : 00에 000이시죠”라며 확인을 한 후 안내한다.

손님을 기억하는 것만으로도 회사나 상사에게 충분한 호의를 가질 수 있다.

아. 동시에 2인 이상의 손님이 방문했을 경우에는 먼저 약속된 손님을 안내하고 기다리시는 분께는 정중히 사정을 설명한다. 이때 서로 상면하지 않는 게 좋을 경우에 있어서는 다른 장소에서 기다리게 한다.

자. 면담 중에 내객이나 상사에게 전화나 급한 용무가 생겼을 경우

비서가 상대방에게 비서 자신이 전언해도 좋은가 물어 보고 가능하면 용건을 메모하여 전한다. 이 때 메모에는 처리 방법을 함께 메모하여 상사가 체크하여 지시 받을 수 있도록 한다.

차. 손님이 장시간 기다릴 경우를 대비하여 대기실에는 항상 최신회의 잡지와 신문, 간단한 회사 소개책자 등을 비치해 둔다.

(2) 안내방법

가. 복도

- 손님의 보조에 맞춰 오른쪽 약간 앞에서 걷도록 한다.

나. 엘리베이터

- 내릴 층을 알려 준 후 손님(상사)을 먼저 태우고 버튼을 누른다.
- 내릴 때는 손님(상사)이 먼저 내리도록 한다.
- 엘리베이터 내에서는 가벼운 웃음 펜 얼굴로 대하는 것이 좋다
- 승강기 내에서 아는 사람을 만나더라도 큰소리로 대화하지 않는다.

다. 응접실

- “이곳입니다”라고 말하고 문을 열어 안내한다.
- 문이 안쪽으로 열릴 경우 먼저 실내로 들어가 문 손잡이를 잡고 안쪽으로 안내한다.

라. 의자를 권하는 법

- 손님의 코트나 우산 등 소지품을 받아 두고 의자를 권한다.
(일반적으로 입구에서 가장 먼 곳이 상석)

(3) 다과 서비스 요령과 유의사항

가. 찻잔의 청결 상태를 반드시 확인한다.

나. 여러 번 내방한 손님일 경우 기호를 파악하고 응접한다.

다. 노크를 하고 들어가서 목례를 한 후, 차를 놓고 가볍게 예를 표한다.

라. 손님들 중 상위(상좌)의 분부터 낸다.

(손님이 상사보다 아래인 경우라도 손님부터 낸다.)

마. 찻잔을 놓을 경우 티스푼이 손님앞 왼쪽에 놓아 손님이 오른쪽으로 돌려 마시도록 한다.

바. 차와 과자를 권할 경우 과자를 먼저 왼쪽에, 차는 오른쪽에 낸다.

사. 찻잔 놓는 것이 끝나면 쟁반을 왼쪽겨드랑이에 끼는 것처럼 가지고 나온다.

아. 두 번째 내는 차는 중복을 피한다.

자. 손님이 여러 번 방문하여 계속 차를 내는 경우 상사에게는 생수 등을 번갈아 내놓도록 한다.

3. 비서업무의 추진 방법과 내용

1) 우선 순위에 따른 업무추진

(1) ‘해야 할 일’과 ‘해서는 안될 일’ 을 정확한 기준을 갖고 판단한다.

(2) 해야 할 일의 긴급 도와 중요도를 기준 한다.

(3) 상사가 우선 순위를 두는 일들을 생각한다.

(위의 경우 혼자 판단이 어려울 경우 상사의 지시를 받는다.)

2) 비서 업무의 내용

(1) 업무 처리

가. 상사보다 먼저 출근

나. 업무의 확인

- 당일과 당일 전후의 스케줄 확인을 한 후 상사 출근시 즉시 보고한다.
- 변경된 스케줄의 경우 상대처에게 미리 통보를 한 후 예약 변경한다.
- 면담 약속인 경우 날짜와 시간 약속을 다시 잡는다.
(비서의 경우 특히 신문의 부음란과 인사란을 먼저 살핀다)
- 전날 미비된 사항, 미결 서류 등을 점검한 후 결재를 받는다.

다. 환경 정리 정돈(상사실과 응접실)

- 책상이나 OA기기 등을 정돈한 후 먼지 청소를 한다.
특히 책상과 탁자의 유리는 손자국에 주의하며 매일 깨끗하게 닦는다.
- 시계, 달력, 액자, 화초, 재떨이, 휴지통, 형광등, 전기기구를 점검한다.
- 담배, 라이터의 가스 유무를 확인한다.
- 화장실 비품을 점검하고 항상 청결을 유지토록 한다.

라. 퇴근시 유의사항

- 차량을 수배, 상사 외출 및 퇴근시 미리 대기시켜 놓는다.
- 미결업무, 명일 계획을 확인한다.
- 주방기구, 전원 OFF를 확인한다.
- 상사의 방과 비서실은 중요한 서류가 비치해 있을 경우가 많으므로 항상 문의 잠금장치를 확인한 후 퇴근한다.

마. 외출시

- 차량을 수배, 미리 대기시켜 놓는다.(이때 기사와는 미리 상사의 스케줄을 알려 주는 등의 배려로 기사도 기사 나름대로 시간을 운용할 수 있게 한다. 기사는 상사의 외부 비서역할을 수행하는 경우가 많으므로 평소 관계를 돈독하게 해 놓는다.
- 상사가 출발한 후 약속 장소나 약속된 사람, 방문하는 회사에게 상사의 출발 시간과 예정 도착시간 등을 알려준다. 방문하는 회사의 비서에게는 상사의 차 기호 및 번호 등을 알려준다.
- 긴급한 일에 대비하여 상사의 위치 확인을 한다.
- 연락 또는 내방객에 대한 메모, 조치를 한다.
- 미결 업무의 처리를 한다.

바. 스케줄 관리

- 스케줄 관리는 일력, 월력별, 1년단위로 관리한다.

1 년단위는 매해 치르는 회사의 행사를 체크하며, 월 단위는 그 월의 특별한 모임등을 체크한다.

- 상사의 당일 스케줄은 전날 명일의 스케줄을 반드시 확인, 상사의 일력란에 기입하고 상사의 출근시 보고한다.
- 비서의 스케줄 표는 상사의 것과 동일하나 더 자세하여야 한다.
- 스케줄의 변경이 있을 시에는 상사의 스케줄 표와 비서의 스케줄 표를 같이 고친다. 이에 대비하여 스케줄은 연필로 표기한다.
- 상사의 일정을 여유있게 잡는다. 회의 소요시간, 목적지까지의 소요 시간 등을 고려하여 너무 타이트하게 잡지 않는다.
- 시간은 정확성이 중요하므로 스케줄 체크시 반드시 확인한다.
- 사내 임원들의 스케줄도 미리 확인하여 상사의 지시에 대비한다.

☞ 스케줄표 예

30日)	1(月)	2(火)	3(水)	4(木)	5(金)	6(土)
관악산 등산	07:30 임원회의 10:00 ○○사장내방 12:00 오찬 신라호텔	09:00 ○○현장방문 12:00 ○○회 방문	07:00 ○○○조찬 모임 서울 르네상스호텔 11:00 ○○이사 브리핑	08:00 업무회의 09:30 ○○회사방문 14:00 사내교육강연	09:00 ○○회장내방 12:00 ○○○ 자녀결혼식 공항터미널3층	08:00 현장 소장회의 13:25 GOLF한양C.C

☞ 사내임원 스케줄표

	30(日)	1(月)	2(火)	3(水)	4(木)	5(金)
○○○사장		07:30 임원회의 14:00 ○○현장 시찰	12:00 오찬 신라호텔	생략		
○○○전무		←-----일본	출장-----→		08:00 부서장회의	

사. 여권 및 비자 관리

① 여권 & 주요국가 비자

다음은 임원의 여행 또는 업무를 위한 해외 출장시 여권, 비자에 관계한 업무를 열거해 본다. 이는 주로 여행사에 위임하여 업무를 대행하는 경우가 많다.

*. 아래 소요기간은 각국 대사관에 서류를 직접 접수했을 때부터 발급됐을 때까지 실제소요되는 기간이다. 각국 대사관의 업무는 주말이나 공휴일에는 업무를 하지 않는다. 또한 각국별 자국의 공휴일에는 업무를 하지 않음을 염두해 두어야 한다.

(1) 신규 여권 : 소요기간 -접수후 약5~1주일 정도

(가) 공통 구비서류

- ① 여권용 칼라사진 - 3매(즉석, 속성사진 불가)
- ② 주민등록증 원본 (운전면허증 원본 갈음 가능)
- ③ 주민등록 등본 - 1통 (3개월이내) : 본인이 등본상에 동거인으로 기재되어 있을 시에는 호적등본
- ④ 여권발급 신청서 (영문성명, 신장, 최종졸업학교명, 입학~졸업년도, 직장명, 직장전화번호, 자택전화번호, 직계가족 성명, 주민등록번호, 호주 성명 등이 필요함)

(나) 만 18세 미만의 자녀 : 상기 (1)공통 구비서류이외에

- ① 부모중 1명의 인감증명서 -1통
- ② 여권발급동의서 (당사 양식 비치, 본 양식에 인감 도장 날인)

(다) 80년생 남자인 경우 : 상기 (2)번 구비서류와 (1)공통 구비서류 이외에 귀국보증서(외무부 양식)-1통

*.상기자는 여권유효기간이 당해년도까지만으로 제한된다.

(라) 만 18세 이상~만 30세 미만 남자 : 상기 공통구비서류이외에

- ① 병역미필자 : 국외여행허가서(관할 지방 법원 병무청 관할)
- ② 병역필자 : 주민등록초본(병역사항 기재)

(마) 현역군인(1년 단수여권 발급) : 상기 공통 구비서류 이외에

- ① 군인 신분증, 군복무확인서 ② 계급별 허가권자의 국외여행 허가서

(바) 전역예정자 : 상기 공통구비서류 이외에

- ① 군복무 확인서 ② 전역예정 증명서

(2) 여권 기재변경 : 소요기간 - 접수후 약 1주일 정도

서울 : 종로, 강남, 노원, 서초, 영등포, 노원구청 지방 : 각시, 군청

(가) 여권기간 연장, 사증란 추가시 : 여권 유효기간 만료전 6개월 이내 만에 신청해야 함.

- ① 여권용 칼라사진 1매, 구여권, 주민등록등본 1통, 신청서

(나) 동반자녀 추가시 (만 8세 미만만 해당)

- ① 자녀 여권용칼라사진 2매(2x2.5cm), 여권, 인감증명서(부모 중 1인), 인감도장, 주민등록등본 1통, 신청서

(3) 호주 비자 : 소요기간 -즉시

*.필요 인적사항 - 여권 Copy(번호, 여권만료기간, 생년월일, 영문성명) 호주도착
일, 탑승항공사, 탑승국명

(4) 일본 비자 : 소요기간 -1년비자(접수 후 약 2일, 3년비자(접수 후 약3일)

경남, 경북, 울산, 부산지역 주민등록 거주자는 서울에서 접수 불가, 부산영사
관에서 접수해야 함.

(가) 1년 복수비자 공통 구비서류

- ① 여권(4개월 이상), 사진(3개월 이내), 주민등록증사본 1매
- ② 재직증명서 또는 사업자등록증 사본
- ③ 신청서(집주소, 집전화번호, 직장명, 직장주소, 직장 전화번호, 과거 일본
체재기간 필요함)

(나) 만 18세 이상인 경우 : 여권, 비자신청서

(다) 만 60세 이상인 경우 : 여권, 주민등록증(앞, 뒤) 사본 1매, 비자신청서

(라) 그 외 가정주부, 무직자인 경우 :

- ① 상기 공통구비서류를 직계가족중 남편, 부모, 자녀서류로 준비, 그 외 가족
관계가 증명될 수 있는 주민등록등본(한자로 된 것)이나 호적등본 1통 추가

(마) 3년 복수비자 : 주식상장회사 임직원 및 배우자(본인과 동시 접수 시에만 해
당) 월소득 200만 이상 (그리고 최근 1년안에 일본 기방문자는 상기 공통
구비서류를 제출 시 3년비자 가능성 있음)

- 상기 공통 구비서류 이외에 갑근세 1년분 CR 주식상장증명서 사본

(5) 미국 비자

- 모든 서류는 영문 번역을 해서 접수해야 하며, 번역에 필요한 소요기간은 2~3
일 정도 추가 소요.
- 간혹 대사관에서 무작위 샘플로 서류를 미본국 조회라 하여 본국으로 보내 1개
월 이상 걸릴 경우가 있음.

*. 택배시스템 제도 : 비자접수, 인터뷰시 택배신청서를 작성 첨부하여 접수
해야 하며, 발급 후 택배회사에서 직접 손님 본인 주소지로 비자가 배달되
는 제도 (예외자; 하기 인터뷰 면제 대상자중 ①②번 해당자만 택배시스템
제도에서 제외, 배달비용 1인당 각각 서울- 6,000원, 경기도- 8,000원 그 외
-10,000원 정도 수취자 본인부담) - 각 여행사에서 시행

(가) 인터뷰(Interview) 면제 대상 : 소요기간- 접수 후 약 10일~2주일

- ① 만 25세 이상 1년이상 한 직장에 재직, 연봉 1,500만 이상의 회사원 및 그
배우자, 자녀만 14세 미만) 부모 (사업자는 연간 매출액 1,500이상)중 과거
에 미국비자 거절된 적이 없는 사람
- ② 상기 1 번 조건에 해당되는 부모의 자녀들은 부모 중 한 명이라도 같이 접
수할 때는 인터뷰 면제(자녀가 단독 접수 시에는 반드시 인터뷰를 해야함)
- ③ 만 60세이상 노인

④ 비자 연장 신청서

(비자 만료전 6개월 부터 만료 후 1년이내에만 연장 가능함)

(a) 공통 구비서류 : 배우자, 부모가 비자 소지시에는 해당인 여권, 비자 사본 첨부

① 여권, 사진 1매

② 직장인인 경우

: 갑종근로소득세 증명원 (최근 1년분 세무서장 직인필)-1통

사업주인 경우

: 부가가치세 공급가액 증명원 (최근 1년분 세무서장직인필), 사업자등록증
사본 -1통씩

③ 비자 신청서 (집주소, 집 전화번호, 직장 전화번호, 근무시작년도, 직장상사
명, 보유차량명, 차량년식, 월평균 급여액, 자녀수, 배우자면 등 인적사항,
여권사인과 동일한 사인 필요함)

(b) 직업이 없는 가정 주부, 미취학 아동, 노부부

① 상기 공통 구비서류를 직계가족 중 남편, 부모 자녀 서류로 준비

② 가족관계 증빙이 될 수 있는 주민등록등본, 호적등본 필요

(c) 과세 특례자

① 상기 공통 구비서류외 부가세 면세사업자 증명원(1년분 세무서장 직인필)
- 1통 첨부

(d) 학생(단, 만 14세 미만까지만 해당)

① 상기 공통구비서류를 부모서류로 준비하고 본인의 재학증명서 1통

(e) URP(University Referral Program) : 서울 4년제 대학 및 지방 국공립대학교
60여곳의 재학생

① 여권, 사진 1장, 신청서(영문성적증명서를 학교 국제협력단에 제출, 신청서
에 명판 날인, 허가 letter제출)

② 택배신청서

(f) ESL(대학생 대상 1년내 단기 어학연수 비자, F1 1년 복수비자)

① 여권, 사진 1장, 비자신청서, 재학증명서, 입학허가서(1-20 FORM)

② 택배신청서

(g) 만 60세 이상인 경우와 비자연장 이기 신청 : 구미국비자 있는 여권 첨부 해
야 함.

① 여권, 사진 1장, 비자신청서(재정보증서류 면제)

② 택배신청서

(나) 인터뷰(Interview) 해당자 : 소요기간 - 인터뷰 후 약 4일~1주일

*. 상기 (1) 인터뷰 면제대상 조건에 하나라도 해당되지 않는 사람들과 그 외에
가족중 재정보증 입증이 어렵거나 기준치에(1,500만) 미달되는 사람 전화상
인터뷰 날짜를 미리 예약(약 10일 이후 날짜 받음) ☎700-2510

(a) 추가 구비서류 : 상기 (가)공통 구비서류외에

① 보증인과의 관계 증빙서류(주민등록등본, 호적등본)

② 만 14세 이상의 학생-영문재학증명서 1통

- ③ 본인 및 가족, 또는 보증인의 재정보증을 나타낼 수 있는 모든 서류
(예: 재산세, 지방세 납부증명서 등)
- ④ 은행통장 원본 또는 사본
- ⑤ 비자 Fee 영수증(한미은행 발행)
- ⑥ DHL 택배신청서
- (b) 면제조건이 안되는 신희 여행객 - 상기 (가)공통 구비서류외 “청첩장” 첨부
- (c) 유학, 장기 어학연수 - 상기 (가)공통 구비서류 (재정보증인의 서류중 재산세
과세증명원 추가)외에
 - ① 1-20FORM ② 영문 최종학교 재학, 성적증명서 ③ TOEFL성적서(유학시)
 - ④ 은행통장 원본
 - * 유학, 장기어학연수 해당자는 인터뷰 날짜 잡을 필요없이 대사관에 직접
가서 인터뷰하면 됨.
- (다) 서류 재면접자 : 소요기간 - 서류접수후 약 15일~1개월
 - 과거에 한번이라도 비자가 거절된 적이 있는 사람, 이민 신청중인 사람
 - (a) 구비서류- 상기 (가) 공통 구비서류외에 거절 사유서에 명시된 서류 및 택배
신청서 첨부하여 서류접수
 - *. 인터뷰 날짜 잡을 필요없이 대사관에 직접 가서 서류접수
(간혹 거절사유서를 살펴보면 인터뷰 해당자도 있음)
- (6) 중국 비자 - 소요기간 : 접수 후 1주일
 - (가) 구비서류
 - ① 여권(6개월 이상 유효), 사진 1매, 명함 1매
 - ② 신청서(한자성명, 연락처 필요)
- (7) 러시아 비자 - 소요기간 : 접수 후 1주일
 - (가) 비자 Fee 소요기간

소요기간	접수후	2 일	1 주일	3 주일	접 수 일
비자 비용		₩145,000	₩80,000	₩30,000	월, 화, 목, 금요일

- (나) 공통 구비서류
 - ① 여권COPY, 사진 3매 ②초청장 ③ 신청서(연락처 필요)

2) 지시 받는 법

가) 상사가 부를 때

- “예” 하고 즉시 대답을 한 뒤 하던 일을 멈추고 상사 앞으로 간다.
- 필기구를 준비하여 상사에게 간다

나) 지시나 명령을 들을 때

- 상사의 지시, 명령을 듣는 중에는 의견이나 질문을 피하고 다 듣고 난 후 되묻는다.
- 명령을 받으면서 그 내용을 5W2H로 나누어서 메모한다.
- 내용을 듣고나서 요점을 복창하고 확인한다.

- 다른 일과 중복되어 곧바로 실천할 수 없을 때는 상사에게 그 이유를 말하고 먼저 해야 할 일을 지시 받는다.

다) 상사 이외의 윗사람으로부터 지시를 받을 때

- 비서의 직무 권한으로 보아 받아들여도 좋을지 스스로 판단한다.
- 받아들여도 좋을지, 어떤 일부터 해야 좋을지 판단할 수 없을 땐 상사의 지시를 받는다.

3) 보고하는 법

비서는 상사의 직속스텝이다. 업무의 보고는 필수적이며 상사는 회사 내에서 판단을 하여 결정을 내리는 사람이므로 비서는 회사 내의 사정과 그 외 업무에 필요한 자료 등을 수시로 보고하여야 하겠다. 즉 상사의 귀와 눈이 되도록 노력하여야 한다. 이에 쓸데없는 가십성보고나 주제에 넘는 언행은 삼가해야 한다.

- ① 일이 끝나면 즉시 간단 명료 구체적으로 보고를 한다.
- ② 결론, 이유, 경과의 순으로 보고한다.
- ③ 보고를 하기 전에 5W2H로 내용과 순서를 정리한다.
- ④ 보고는 자주 하는 것이 좋다.

4) 회의 관리

회의는 철저한 준비가 필요하므로 사전연락, 자료의 누락여부등 비서의 준비력과 세심함이 필요하다. 비서실에서는 사장단 회의 및 경영회의를 주관할 수가 있다.

이때 비서의 역할은 사전준비는 물론 의제 마련등 기타 해야할 일을 찾아서 할 수 있어야 한다.

이에는 각종 경영상의 정보를 전달하는 것을 목적으로 하는 경영정보 전달형, 각종 사안에 따라 특히 문제성이 대두되는 것에 대한 문제별 토의형태 및 경영상의 목적에 부합되는 내용에 대한 제도, 의견 발표를 할 수 있는 의견 발표형태의 회의 또한 비상 전환 국면을 타개하기 위한 키포 회의 등이 있을 수 있으며, 각기 목적에 따른 목적의 설정, 의제 설정, 참석자설정, 회의의 일시 및 장소 선정, 자리마련, 기록관리, 회의장 배치, 기록 촬영 및 효과 파악등 회의에 따른 기본적인 사전준비사항은 같으므로 회의양태에 따른 관리가 있어야 한다.

가) 회의전

- 회의 참석자의 명단과 회의의 주제, 출결여부 등을 확인해 둔다.
- 회의실의 정리 정돈과 회의 자료의 배부, 브리핑 등에 필요한 기자재 등을 미리 준비해 둔다.

(OHP필름, 영사기, VTR 등)

- 회의 자료는 항상 넉넉하게 준비해 둔다.
- 늦어도 5분전까지 참석자의 출결 여부 확인 후 체크를 한다.
- 상사가 회의실에 들어가기 전 회의의 예정표, 자료, 메모 등을 책상 위에 준비해 둔다.

나) 회의 중

- 인원에 따라 차를 준비하여 상석부터 낸다.

- 회의가 계속되는 경우 적당한 시간을 보아서 다시 차를 낸다.
- 회의 중 긴급, 중요한 전화에 대해서는 메모에 상대의 이름, 용건, 처리방법 등을 써서 전한다.
- 문을 열고 나갈 때는 반드시 얼굴을 들고 전원을 바라본다.
(누가 부르는 손짓을 할지도 모르기 때문이다)

5) 출장 관리

우리 나라의 경우에 있어서 여비서가 수행하는 출장의 경우는 드문 일에 속한다. 이에 상사의 출장은 비서가 동반하지 않을 경우를 대비하여 보다 철저하게 준비를 해야겠다.

가) 출장 계획의 확인

- 출장의 목적 및 목적지를 확인한다.
- 경로, 교통기관을 지시 받는 즉시 예약을 한다.
(평소 타임 테이블을 구비 이에 활용한다.)
- 출장처에서의 모임, 연회 등에 대비하여 상대처에 참석여부를 알려줌과 동시에 도착일시 등을 미리 알려 놓는다.
- 출장중의 스케줄 등을 메모하여 상사의 일정표에 기입한다.
- 지참할 서류와 자료, 명함, 필기도구, 상비약 등을 준비한다.
- 차비, 숙박의 예약은 하루전 반드시 확인을 한다.
- 상사의 출장중 지장을 초래하는 미결업무가 있는지 알아본 후 미리 결제를 받아 놓는다.
- 상사 출장시 미리 기사에게 출발과 도착 일시를 알려 놓는다.
기사는 이에 대비하여 시간을 운용할 것이다.

나) 상사가 출장 중의 업무

- 전화응대, 내객의 접대, 사내 서류의 정리, 평소 할 수 없었던 대청소 및 파일 점검 등을 한다.
- 상사의 출장을 휴식의 기회가 아닌 그 동안 못했던 지식을 쌓을 수 있는 기회로 삼는다.
- 출장중에 일어난 일과 전화를 날짜순 또는 항목별로 메모하여 상사가 돌아오는 즉시 보고할 수 있게 한다.

다) 출장 후의 사후 처리

- 상사가 가지고 온 서류와 자료를 정리, 필요한 것을 스크랩을 하며 부서에 도움이 될 수 있는 자료는 공람한다.
- 여비를 계산하여 경리부에 정산한다.
- 미결 업무 처리를 한다.

라) 해외 출장시

- 여권과 입국사증 발급, 예방 접종을 한다.
- 항공편 예약 및 항공권 구입 (목적지, 항공기 등급, 항공편명, 출발일시, 귀국일시 등 파악)을 하며 출발 하루전 귀국일 3일전에 반드시 확인을 한다.

- 외화의 환전은 도난, 분실의 우려가 있으므로 여행자수표(Travel Check)나 신용카드를 사용하는 것이 바람직하다.
- 외국인이나 교포에게 선물을 준비 할 경우에는 우리 나라의 문화를 알릴 수 있는 것으로 간단하게 준비한다.(이에 혼자 판단할 수 없을 때에는 상사의 지시를 받는다.)
- 필요한 서류와 자료, 휴대품 리스트를 만들고 세밀히 체크한다.
- 출발 당일 적어도 1시간 30분전에 공항에 도착하여 입국 절차를 마칠 수 있게 준비한다.

■ 해외여행 출발전 최종 확인할 사항

⇒여행서류

- 여권 및 비자
- 예방접종증명서
- 항공권

⇒여행경비

- 현금(원화)
- 현금(방문지)
- 여행자 수표

⇒증빙서류

- 해외여행보험증
- 국제운전면허증
- 기타필요증서

⇒남겨둘 증빙서류

- 해외여행보험증사본
- 여행일정표
- 항공, 여행사전화번호

6) 기타 업무

가) 신변 시중 업무

- ◇ 상사를 보좌한다는 것은 특정상사의 직속 스텝을 말하므로, 그에 의해 일어나는 비정형적인 업무에 임기응변으로 대처할 수 있는 능력을 익혀야 한다.
- ◇ 내 용
 - 식사준비 : 상사의 기호와 건강에 유의하여 음식점을 선택 또는 다과서비스를 하고 오찬, 만찬 등의 예약 확인을 한다. 기호와 외부 손님의 수준에 따른 음식점 목록을 작성하여 항상 비치해 둔다.
 - 의상준비 : 근무복을 포함한 하복, 추동복을 점검하여 비치해 둔다. 시내의 양복점 목록과 칫수를 확인해 둔다.
 - 상황에 따른 예복 준비를 해 둔다(장례식의 경우 긴급하게 생기는 경우이므로 검정색 넥타이와 여벌의 와이셔츠를 준비해 둔다)
 - 상사집과의 연락 : 되도록이면 친밀한 관계 유지에 노력하되 사사로운 관심은 두지 않도록 한다.
 - 사적 스케줄의 조정 : 관리자인 상사는 업무 규칙에 구속받지 않기 때문에 시간에 융통성이 많다. 이에 사적인 일도 본 업무와 동일하게 취급하며 사내외에 서는 비밀로 한다.
 - 물품구입 : 상사의 지시로 물품 구입시 평소상품정보, 도서정보, 카탈로그 등의 정보를 수집, 활용하여 구입한다. 증정품을 살 경우 상대방의 기호를 반드시 확인한다.
 - 기분전환 서비스 : 상사의 출근시, 외출에서 돌아 왔을 때, 휴식시 타이밍을 맞춰 취 기호에 따른 다과 등의 서비스를 한다.

- 사적 행사에의 협력 : 상사의 서적 행사시(자녀 혼례, 자예, 모임행사 등) 서무 일을 일괄 대행한다.
- 재무관리 : 급여소득, 통장, 인장, 수표, 신용카드, 동산, 부동산 등을 상사의 지시에 따라 관리한다.
- 신변관리 : 상사의 이력을 체크하여 문서화하며, 인적·물적 주변에 관한 사항 등을 파악한다.
주민등록증 사본, 주민등록 등본, 호적등본 등의 사적인 서류등은 원본과 사본을 준비하여 정리해 둔다.

나) 경리업무

- ◇ 현금 취급에는 세심한 주의가 필요하며 지불, 인출의 경우 반드시 그 자리에서 확인함과 동시에 계산서, 영수증 등을 보관한다.
- ◇ 상사가 출장시 미리 가지급 전표를 작성 여비를 마련하며, 돌아왔을 시 2~3일 내에 정산한다(품의서 작성 요령은 사전에 습득해 둔다.)

다) 법적업무

- ◇ 계약, 보증 등의 경우로 상사의 서명, 날인이 필요할 경우 또는 이를 대신할 경우 서류의 보안과 누락여부·목적을 확인하고 사본을 남긴다.

라) 보안업무

- ◇ 문서보안 : 1급 비밀, 2급 비밀, 3급 비밀, 대외비
 - 필요 이상으로 비밀을 만들지 않는다.
 - 문서의 규격을 통일시켜 정기적으로 보관 상태를 점검한다.
 - 폐기 문서는 기한 내에 문서세단기 등을 이용하여 폐기한다.
- ◇ 사람에 대한 보안
 - 회사에 관한 공식적인 발표 이외에는 발설하지 않는다.
 - 회사에 대한 불만은 회사 내에서 해결한다.
 - 친한 친구나 거래처와의 술좌석 등에서 어떤 경우에도 회사 정보를 발설하지 않는다.
 - 외부 전화, 방문객은 반드시 신분확인을 한다.
 - 금전, 명예관리를 철저히 한다.

4. 비서문서의 작성과 도구의 활용

1) 문서의 기능과 종류

(1) 기 능

가. 기억의 기능

나. 전달의 기능

다. 자료제공의 기능

라. 협조의 기능

(2) 종 류

가. 목적에 따른 구분

- 공문서
- 사문서 (추천장, 안내장)

나. 대상에 의한 구분

- 대내문서(사내문서) : 조직의 내부에서 오고가는 문서(협조문, 공문).
- 대외문서(사외문서) : 단체 및 다른 행정기관간에 오고가는 문서.

다. 내용에 의한 구분

- 비밀문서
- 공개문서 : 아무런 비밀의 성격이 없는 문서
- 일반문서 : 일반사무 처리상 사용되는 문서
- 특별문서 : 특별한 용건이나 양식으로 작성되는 문서(감사장, 성명서, 초청장, 계약서, 훈시, 규칙등)

☞ 문서의 처리 단계에 따라 시행, 완결, 보관, 보존, 폐기문서로 나누어 처리한다.

2) 문서의 작성

(1) 작성 요령

가. 용지의 규격이나 재질을 표준화하여 서식을 통일한다.

(자주 사용하는 서식은 파일화 해둔다.)

나. 5W2H에 의거하여 결론부터 작성한다.

(진행 상황에 대한 원인, 이유, 의견의 순으로 작성)

다. 알기 쉬운 문체나 용어를 사용하고, 경어를 사용한다.

라. 표현은 간결하고 명쾌하게 작성한다

마. 정확한 자료로 객관적인 근거를 제시한다.

바. 1문서 1건 주의로 문서를 완성한다.

(2) 문서의 편집(LAY-OUT)

가. 보는 순간 깨끗하고 이해하기 쉽도록 글자나 도표의 배치를 효과적으로 해야 한다.

나. 양식화되어 있지 않은 문서인 경우 더욱 신경을 써 작성한다.

(3) 사내문서

구두, 전화, 메모 이외의 복잡한 정보 등을 전하거나 타부서의 협조를 구할 경우 옆 조문이나 공문 등의 문서로 전하는 것이 적절하다.

(4) 사외문서

- 가. 사외문서는 예의범절을 지키지 않으면 회사 이미지에 실추를 초래하므로 문서 작성이 각별한 신경을 써야 한다.
- 나. 경어를 사용하며 이해되기 쉬운 문장과 올바른 용어를 사용한다.
- 다. 사무 기기의 발달로 FAX, MODEM 등을 통한 전송시 여러 장일 경우 같은 양식으로 통일하여 보내며, 보내는 목적 등을 쓰는 FAX양식을 규격화하여 사용한다.
- 라. 친밀하거나 웃어른일 경우 간단한 인사말을 곁들인다.
- 마. 사외로 나간 후에는 도착과 내용을 다시 확인한다.

3) 문서의 분류와 정리

(1) 분류시 고려사항

- 가. 논리적 안전성
- 나. 체계적 일관성
- 다. 조직의 업무실태
- 라. 타분야와의 관련성 유지

(2) 문서 정리의 유형

- 가. 명칭별 정리
- 나. 지역별 정리
- 다. 숫자별 정리
- 라. 표제별 정리
- 마. 일건별 정리

위와 같은 모든 유형별로 정리해 둔다

4) 정보의 수집과 정리방법

(1) 정보의 수집

- 신문, 잡지 스크랩
- ◇ 신문
 - 스크랩 대상을 명확히 파악, 기준을 미리 정한다.
(경제, 건설정보, 행사소식등 항목별로 나누어 정리한다.)
 - 오려낸 기사는 날짜·신문명·시간·소감 등을 기록한다.
 - 한 장에 하나의 기사를 개별 보관한다.
 - 기사를 오려내기 전에 다시 한번 앞뒤 기사를 파악하고 오려 낸다.
- ◇ 잡지
 - 스테플러로 묶은 후 제목 및 잡지명, 권수, 호수 등을 기록한다.
 - 철로 묶은 것은 철사를 풀어서 정리한다.

(2) 도서의 활용

- 온갖 종류의 도서를 모든 정보 수집원으로 활용하고 필요한 자료는 독서카드를 만든다.
- 신간서적과 경영서적 등의 전문서적의 정보에 특히 관심을 갖는다
특히 신간서적 등은 상사가 필요로 할 시 재빨리 대응하기 위해서라도 출판사, 제목, 저자 등을 기억해 둔다.

(3) 명함의 활용

- 명함을 전문 분야별(장부식, 비닐주머니식, 정리상자식)로 정리하고 정기적으로 명함의 변동 사항을 확인한다.
- 명함은 항상 성명, 직함, 주소 등을 최신의 것으로 유지하여야 한다.
- 명함의 뒷면 등에 인문의 특기사항, 받은 날짜, 행사내용 등을 기록하여 기억을 돕는다.
- 한꺼번에 많은 명함을 보관시, 또는 상사가 직접 명함을 보관할 시에는 사본을 만들어 보관한다.
- PC를 이용하여 찾기 쉽게 모든 유형별로 정리, 소트해 둔다.

(4) 기타자료의 활용

- 인명록, 카탈로그, 팜플렛, 대화, 강연회, 정보기관 등도 훌륭한 정보의 원천이 될 수 있다.

(5) 정보수집시 주의사항

- 정확성을 알아본다.
- 신속하여야 한다.
- 보안에 주의한다.

(6) 정보의 전달

◇ 상사에게 전해야 할 정보

- 국가적 중요사항
- 상사의 담당 직무
- 상사의 인적, 물적 주변에 관한 사항 및 동향
- 신문의 톱뉴스

◇ 대내전달

- 내용을 파악하여 긴급 도와 우선도, 전달방법, 상대, 시기 등을 적절히 판단하여 전달한다.

◇ 대외전달

- 방문객, 정보관계 인사, 거래처 손님 등이 정보를 요구할 경우 신중을 기해 처리하며 혼자 판단하기 어려울 경우 상사의 지시를 받는다.

☞ 비서가 항상 손 가까이 놓아야 할 서적류

- 국어사전, 영한사전(한영사전), 옥편
- 방명록, 회사직원록, 관공서 직원록, 중역 이력서철
- 회사 조직도, 사원명부, 각종 규정류
- 업계 명부, 거래처 명부
- 상사가 가입하고 있는 단체의 명부
- 최신 타임 테이블(열차, 고속버스, 항공기)
- 영문, 국어의 편지 쓰는 방법을 기록한 책
- 우편, 전신에 관한 책
- 전화번호부, 국제전신전화부(간단한 전화 영어책)
- 국내 지도, 주요 도로 지도, 외국 여행안내
- 관혼상제, 에티켓에 관한 책
- 주요 전화, 주소 발췌록(음식점, 관광회사, 거래처, 골프장, 주요관공서)

5) 도구의 활용

(1) 구분, 보관 도구

가. 화일과 홀더

나. 와이드 홀더 - A4규격의 서류를 양쪽으로 화일링할 수 있는 도구

다. 클리어홀더 - 카탈로그, 사진의 보존, 빈번히 사용되는 문서, 기사 스크랩 등의 보관에 용이하다.

라. 화일링 캐비닛 - 화일링한 화일 등을 보관하는 도구
- 보통 4단짜리를 많이 사용한다.

마. 화일박스

바. 아코디언 화일 - 일련의 기사나 정보 등을 화일링할 때 용이하다.

(2) 문서 편집 도구

- 워드프로세서, 타이프라이터

(3) 정보처리 도구의 활용

가. PC의 활용

◇ DB를 이용하여 자료 관리를 한다.

◇ 자료 관리 소프트웨어 프로그램의 활용

- 명함, 우편물(청첩, 연하장, 공공 기관의 우편, 초대장 등으로 분류), 방명록, 상사의 공적
- 사적 모임, 행사, 인맥 등을 명칭별, 숫자별, 일건별, 표제별로 분류하여 가나다순으로 소트해 놓는다.
- 다량의 우편을 발송할 경우 우편 라벨 형식을 이용하여 간편하게 처리할 수 있다.
- 개인의 신상조회 및 인쇄가 가능하며 상사의 요구시 즉시 보고 할 수 있다.

나. 노트북 컴퓨터의 활용

- 이동이 간편하다.
- 보관 공간이 많이 들지 않는다
- 지금까지의 업무를 사무실 단위에서 개인 단위로 변화시키고 있다.
- 시간이 절약되고 순간적으로 떠오르는 아이디어를 정리할 수도 있다.
- 어디서나 문서의 전송 및 연결이 가능하다.
- 온라인을 이용하여 업무의 파악을 어디서나 용이하게 할 수 있다.

다. PC통신의 활용

- 데이콤, 천리안 등의 기존의 서비스 통신을 이용하여 신문, 잡지, 신간도서, 주식시세, 관광 여행정보, 레저, 민원안내, 열차(고속버스, 항공기)의 타임 테이블 등의 신속한 정보를 구할 수 있다.

라. 휴대용 전화(삐삐)의 활용

- 외출시 어디서나 연락이 가능하므로 긴급한 연락 사항이나, 상사의 업무의 보조 수단으로 유용하게 사용될 수 있다.
- 삐삐의 경우 '지역번호+무선호출번호+연락받고자하는 번호'를 다이얼하여 호출한다.

마. 시스템 전자수첩의 활용

- 시스템 수첩은 종래의 비즈니스 수첩과는 달리 고정된 데이터는 그대로 두고 필요한 내용물만 갈아 끼워 보충하며 불필요하게 된 페이지는 삭제하는 합리적인 관리를 할 수 있다.
- 전자 수첩은 지금까지의 전자계산기 기능에 수첩 기능을 부가한 새로운 형태의 소형 컴퓨터이다. 전화번호, 스케줄 관리, 시계, 달력, 메모지, 영어(한자)사전 등의 기능이 있어 편리하게 사용될 수 있다.

바. 전화기

- 가장 널리 사용되는 전달 기기이다.
- 부가기능부 전화(Key-phone)
- 확장기능
- 내선 통화 기능
- 통신 유보 기능
- 자동응답 녹음 기능
- 자동전송기능
- 인터폰 기능
- 부가 기능부 전화의 경우 대부분의 비서들이 사용하고 있으며 잘못 사용시 내부에서 행하는 중요한 상담이나, 회의 내용이 외부로 유출 될 수 있으므로 주의해야 한다.

사. 팩시밀리

- 전달로 걸리는 시간을 절약할 수 있다.
- 구두로 전달할 경우 생길 수 있는 오해의 소지를 없앤다.

아. 테이프 레코드

- 상사의 지시, 의사록의 작성 등에 편리하게 사용된다.
- 신원이 불확실한 사람의 전화나 방문객에 대비할 수 있다.

자. 복사기

차. OHP

- 손으로 쓴 것이나 흑색으로 인쇄된 문서를 플라스틱 시트에 복사하여 스크린에 확대 투영할 수 있는 기기
- 보고, 회의 등에서 자료를 영상화할 때 사용한다.

카. VTR

- 보고, 회의 등의 설명용, 상담의 자료, 기업의 PR용으로 사용한다.

5. 비서 생활 상식

1) 인장 사용법

- 실인 : 인감 등록을 해두고 인감증명서에 찍은 인장
법률상 실인을 찍는 것을 의무로 하는 등기 신청서나 공증증서 등은 실인이 찍혀 있어야 한다.
- 막도장 : 인감증명 등록을 하지 않은 도장
- 대표자인 : 회사 대표자의 도장으로 등기소에 제출되어 있는 회사의 도장 중에 제일 중요한 실인
- 각인 : 회사의 상호가 각인되어있는 네모 도장을 말한다.
- 사용인감 : 회사의 상호가 각인되어 있어 실제 법인인감이 필요시 확인을 받아 사용하는 인장을 말한다.
- 상용자인 : 회사의 막도장에 해당기업 활동의 모든 분야에 사용(영수증, 납품서, 청구서, 수령서등)
- 은행거래용 도장 : 은행과 당좌 거래 계약을 체결할 때 제출하는 도장
- 회사도장 취급규정 : 어느 것이나 법률상 효과는 같은 것으로 취급한다.

2) 상거래 상식

- 유가증권(돈으로 환산 가능한 증권)

● 수표

발행인이 지급인에 대하여 일정한 금액을 증권의 제시가 있으면 무조건 지급하여 줄 것을 위탁하는 내용의 유가증권.

당 좌 수 표			
지급지	가나1234567		
주식회사	은행	지점	앞
금	₩		
이 수표금액을 소지인에게 지급하여 주십시오			
			年 月 日
발 행 지			
발 행 인			

㉠ 약속어음
발행인이 일정한 금액을 일정한 날에 증권의 제시가 있으면 무조건 지급하겠다고 약속하는 내용의 유가증권

약 속 어 음			
귀하	가나1234567		
금	₩		
위의 금액을 귀하 또는 귀하의 지시인에게 이 약속어음과 상환하여 지급하겠습니다.			
지급기일	년 월 일	발행일	년 월 일
지 급 지	발행지		
지급장소	주 소		
발행인			

앞면에 적은 금액을 또는 그 지시인에게 지급하여 주십시오. (목적 또는 부기)	앞면에 적은 금액을 또는 그 지시인에게 지급하여 주십시오. (목적 또는 부기)
거절증서작성을 면제함. 년 월 일 주 소 성 명 (인)	거절증서작성을 면제함. 년 월 일 주 소 성 명 (인)

㉡ 환어음
발행인이 일정한 금액을 일정한 기일내 증권의 제시가 있으면 무조건 지급하여 줄 것을 지급인에게 위탁하는 내용의 유가증권

환 어 음			
(내국신용장용)			
----- 귀하		내국신용장 번 호	
		내국신용장 개설일자	
금			
₩		(US.)	
위의 금액을 이 환어음과 상환하여 ----- 또는			
그 지시인에게 지급하여 주십시오			
	발행일	年 月 日	
지급지	발행지		
	주 소		
	발행인		

- 어음거래소 : 어음이나 당좌수표의 지급 요구에 의하여 같은 지역에 있는 은행에 어음교환소를 조직하여 은행이 매일 정하는 시각에 다른 은행에서 지불해야 할 어음이나 당좌수표를 가지고 상호 교환을 한다
- 당좌거래 : 신청한 은행이 거래의 신용유무 등을 따져 체결
- 부도 : 당좌예금의 잔고 부족으로 지불할 수 없을 때 발생하며 그후 6개월 이내에 다시 부도가 났을 때 거래 정리 처분을 받는다.(또한 대출도 불가능 하다)

㉠ 자기앞 수표

자기앞수표는 발행인과 지급인이 동일인인 수표를 말한다. 수표의 지급인은 은행이어야 하므로 결국 은행이 자기앞으로 발행한 수표이다. 자기앞으로 지급을 위탁한다고 해서 자기앞수표라 불리는 것이다. 자기앞수표는 지급제 시기간이 장기간 경과하더라도 사고신고, 위변조등 특별한 사유가 없는 한, 언제든지 지급에 응하고 있다.

① 자기앞수표에 대한 사고신고의 법적성격

자기앞수표를 분실, 도난당하거나, 사취당한 경우, 발행은행에 사고신고 및 지급정지 의뢰를 하게 된다. 은행 발행의뢰인간의 관계를 매매라고 보는 통설에 의하면, 이러한 사고신고의 법적성격은 수표에 사고가 발생하였다는 사실의 통지로서 무권리자에게 지급하지 말것을 촉구하고, 은행의 주의의무를 가중시키는 정도의 의미밖에 없다고 한다.

② 사고신고서의 제출

자기앞 수표를 소지하고 있다가 도난, 분실 등의 사고를 당한 사람은 자기앞수표 발행 은행에 은행소정양식의 사고신고서를 작성하여 제출한다. 사고신고서의 내용은 첫째, 사고신고로 인한 모든 책임과 비용을 신고인이 부담하겠다는 것과, 사고당시 해당수표가 이미 타은행에서 지급되었을 경우에는 사고신고의 효력이 없다는 것으로 요약된다. 보통 수표사고가 있으면, 먼저 해당은행에 전화로 사고신고를 한다. 이 경우에는 적어도 그 수표가 지급 제시되기 전까지는 사고신고서면을 지급은행에 제출하여야 한다.

해당 사고수표의 지급 제시 전까지 서면신고가 없으면 사고신고가 실효되는 수가 있으므로 반드시 연락처 등을 알려 두어야 한다.

③ 사고 등의 조회

은행은 사고신고 접수 시 먼저 온라인조회를 통하여 해당수표의 지급여부, 조회응답여부등을 조사하여 이상이 없으면 사고등록을 한다.

④ 사고수표 보증금

사고신고에 의하여 지급거절을 할 경우, 지급을 거절받은 수표소지인은 은행을 상대로 수표금 청구소송을 해오게 되는 바, 은행은 법적으로만 당사자일 뿐, 사실상 이해관계가 없을 뿐 아니라, 수표 유통과정이나 사실관계에 대하여 아는 바도 없으므로 소송에 응소하여도 다룰 것이 없다. 그 결과 패소하게 되면 수표금 뿐만 아니라, 이에 대하여 지급제시일 부터 소장송달일까지 연 6%, 그 다음날 부터 완제일까지 연 25%의 비율에 의한 지연손해금과 소송비용을 물어야 하는 바, 이는 사고접수시 신고인으로 하여금 이에 대한 담보를 요구하게 되는데, 통상 수표금액의 30% 해당액을 받고 있으며, 이를 사고수표보증금이라 부르고 있다. 여기서 30%라는 숫자는 수표금을 100만원이라고 할 때, 6개월간의 지연손해 125,000원, 대법원 규칙에 의하여 피고가 부담하여야 할 원고의 변호사보수(변호사보수의 소송비용산입에 관한 규칙 3조), 송달료, 증여비 등의 소송비용을 감안하여 산출된 것이다.

⑤ 사고신고인의 조치사항

- 공시최고 및 채권판결의 신청(수표의 소재를 모를 경우)
- 수표인도의 소제기(수표의 소재를 아는 경우)
- 수표금 또는 이득상환금 청구소송에의 참가

♣ 보관증 양식

保 管 證	
一金	원整
위의 金額을 正히 保管하고 이 證書를 發行하며 貴下의 請求가 있을 時는 恒時 위 金額을 返還하겠음.	
19 年 月 日	
住 所 :	
保 管 人	印 貴下

♣ 영수증 양식

領 收 證	
一金	원整
上記 金額을 정히 領收함.	
19 年 月 日	
領受印	印 貴下

♣ 차용증서 양식

借 用 證 書	
一金	원整
上記 金額을 정히 借用하였으며 返濟期限內에 弁제할 것을 약속합니다.	
弁제기일 : 19 年 月 日로 함.	
19 年 月 日	
住 所 :	
차용인	印 貴下

※ 금액란의 한자 사용

壹貳參四五六七八九拾百萬(萬)億

6. 생활 한자

1) 편지봉투 서식

(1) 呼稱(호칭)

- ・ 貴下 : 일반적으로 널리 쓰임
- ・ 先生任 : 恩師나 사회적으로 이름난 분께
- ・ 座下 : 공경해야 할 어른께(祖父母, 父母, 恩師, 先輩등)
- ・ 大兄(仁兄) : 친하고 정다운 사이

- 氏 : 나이나 지위가 비슷한 사람에게
- 君(兄) : 친한 친구에게
- 孃 : 미혼인 동년배 혹은 아랫사람에게
- 畫伯, 雅兄 : 화가나 문학상의 친구에게
- 展(卽見) : 손아랫사람에게
- 貴中 : 단체에
- 님께 : 순한글식 표현

2) 樣式(양식)

- 親展 : 타인에게 보이지 않도록 할 때
- 至急(大至急) : 시급할 때
- 原稿在中 : 안에 원고가 들어 있을 때
- 原書在中 : 안에 원서가 들어 있을 때

2) 일반의례 양식

(1) 結婚式

- 祝 華婚 · 祝 華燭 · 祝 成婚 · 祝 結婚 · 祝儀 · 賀儀
- (축 화혼) (축 화촉) (축 성혼) (축 결혼) (축의) (하의)

(2) 喪家(상가)

- 賻儀 · 奠儀 · 弔儀 · 謹弔
- (부의) (존의) (조의) (근조)

(3) 回甲宴(회갑연)

- 祝 壽宴 · 祝 佳緣 · 慶儀 · 賀儀 · 祝 回甲 · 祝 禧筵 · 壽儀
- (축 수연) (축 가연) (경의) (하의) (축 회갑) (축 희연) (수의)

(4) 送別時(송별시), 大小祥(대소상)

- 奠儀 · 非儀 · 非品 · 情領 · 惜別 · 香奠
- (전의) (비의) (비품) (정령) (석별) (향전)

(5) 謝禮時(사례시)

- 非品 · 非儀 · 簿謝 · 略禮 · 薄禮
- (비품) (비의) (박사) (약례) (박례)

(6) 歲時(세시)

- 歲儀 · 簿禮 · 情領 · 略禮
- (세의) (박례) (정령) (약례)

(7) 일반적인 祝賀

- | | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| ・新年元旦
(신년원단) | ・謹賀新年
(근하신년) | ・祝 入學
(축 입학) | ・祝 卒業
(축 졸업) | ・祝 合格
(축 합격) |
| ・祝 入社
(축 입사) | ・祝 當選
(축 당선) | ・祝 入選
(축 입선) | ・祝 榮轉
(축 영전) | ・祝 發展
(축 발전) |
| ・祝 優勝
(축 우승) | ・祝 生日
(축 생일) | | | |