

I . 취업준비

1. 자아의 이해

사람들은 저마다 자기 자신만의 특징을 가지고 있어, 모두가 존엄하고 독특하며 필요한 존재이다. 따라서, 어느 누구도 자신의 삶을 다른 사람이 대신 살아 줄 수는 없기에 자기의 진로나 직업을 결정하는 궁극적인 주체는 자기 자신이다. 이처럼 스스로 진로를 결정하기 위해서는 교재에서 이미 설명한 바와 같이 나에 대한 이해가 선행되어야 하기에 여기에서는 나를 이해하는 방법과 그 후의 진로 선택의 과정에 대해 설명하고자 한다.

(1) 나의 이해와 진로

사람들은 저마다 자기 자신만의 특징을 가지고 있어, 모두가 존엄하고 독특하며 필요한 존재이다. 따라서 어느 누구도 자신의 삶을 다른 사람이 대신 살아 줄 수는 없기에 자기의 진로나 직업을 결정하는 궁극적인 주체는 자기 자신이다. 이처럼 스스로 진로를 결정하기 위해서는 교재에서 이미 설명한 바와 같이 나에 대한 이해가 선행되어야 하며 나를 이해하는 방법과 선택의 과정에 대한 탐색이 필요하다.

1) 나의 이해

나, 즉 자아란 사고, 감정, 의지 등의 여러 작용의 주관자로서 이 여러 작용에 수반하고, 또한 이를 통일하는 주체를 말한다.

자신을 이해하기 위해서는 ‘자신의 가장 본질적(reality)인 모습으로 자신만이 갖는 유일하고 독특한 것’ 즉, 자아에 대한 성찰이 요구된다. 또한, 자아 탐색을 위해서는 자신의 여러 가지 특성을 알아보는 과정, 자신에 대한 이해(성찰), 그리고 다양한 평가 기법을 통한 검사를 통한 탐색이 요구된다.

‘나’를 이해하기 위해 요구되는 사항들은 수없이 많으나, 이 중 중요한 요인들을 살펴보면 다음과 같다.

- 지능 : 환경을 지각하고 응용할 수 있는 능력
- 적성 : 자신이 어떤 일을 잘 할 수 있는 잠재적인 능력
- 흥미 : 어떤 일이나 활동에 대해 좋아하고 즐거워하는 느낌
- 성격 : 자신을 나타내 보이는 심적 구조로 자기를 상징하는 성품
- 가치관 : 사람들을 어떤 방식으로 행동하게 하는 원리나 믿음
- 학력 : 학문을 닦은 정도나 실력
- 신체적 조건 : 신체적 쇠약, 근시, 색맹, 발음 장애, 폐 질환, 간질, 탈장 등
- 가정 내에 있는 여러 가지 자극, 조건, 상황 등
- 가족 구성원 : 가족의 전통과 종교, 본인의 가치관

- 부모 : 교육 정도, 기대감, 직업관, 가치관, 사회 경제적 지위, 양육 태도

다음과 같은 각종 표준화 심리 검사들을 활용할 수 있다.

- 지능검사(intelligence test) : 훈련이나 학습 등의 영향을 받지 않고 성숙에 따라 일반 적 경험의 소산으로 형성되는 소질적인 지적 능력을 측정하기 위하여 만들어진 검사
- 적성검사(aptitude test) : 적성의 유무나 정도를 판정하기 위한 검사
- 성격검사(personality test) : 성격, 특징 또는 성격유형을 진단하기 위한 검사
- 흥미 검사 : 개인이 어느 방면의 직업에 흥미를 느끼고 있는가를 측정하는 질문지에 의한 검사
- 가치관 검사 : 투영법에 속하는 인격 진단 검사
- 태도 검사

2) 나의 진로

진로와 연결지어서 학생들의 이해를 돕기 위해서는 다음과 같은 질문들에 대해 학생들로 하여금 발표 또는 토론하도록 하는 방안이 바람직할 것이다.

- 나의 적성은 어떠한 직업이 가장 맞는가?
- 내가 가진 특별한 소질이나 특기는 무엇인가?
- 나는 어떤 성격상의 특징을 가지고 있는가?
- 나의 신체적 조건은 어떤 일을 하는데 가장 적합한가?
- 나는 앞으로 어떤 가치를 추구하고자 하는가(무엇을 가장 중요하게 여기며 살 것인가.)?

그 다음 나를 구성하는 여러 가지 요인들 중 다른 사람들보다 경쟁력 있는 비교 우위의 특성이 무엇인지를 발견하여 지속적으로 계발시켜 나가야 한다. 그렇지 않을 경우 다른 사람들과 경쟁해야 하는 직업의 세계에서 능력을 인정받지 못하고 도태될 가능성이 커지기 때문이다.

여기서 명심해야 될 것은 부모님, 선생님, 전문가와의 상담과 조언은 진로 결정을 참고 자료로서 활용될 뿐 진로 결정의 주체는 바로 자기 자신이라는 것이다. 비교 우위를 갖는 자신의 특성과 가정환경 및 사회 환경의 변화 추세, 자신이 추구하는 직업적 가치관 등을 다각적으로 고려하여 자신에게 맞는 진로를 결정해야 할 것이다.

자료 : <http://www.youngcheon.org/jin-ro.htm#>

(2) 적성과 직업

사람들은 누구나 자신의 적성이 무엇인지를 알고 싶어 하고, 또한 그 적성에 맞는 직업을 가지기를 원한다. 이것이 가능하기 위해서는 적성의 의미를 이해하고

그에 따라 직업을 선택할 수 있는 개개인의 노력이 요구된다. 이 절에서는 이에 대하여 설명하고 학생들이 직접 자신들의 적성을 알아볼 수 있는 시간을 갖도록 한다.

1) 적성의 의미와 특성

적성이란 어떤 지식이나 기능, 또는 특정의 반응 방식을 훈련이나 경험에 의하여 획득하기 이전에 예측할 수 있는 실마리가 될 만한 징후나 징후군을 가리킨다. 직업 적성을 그 예로 들어 보면, 특정 직업에 종사하여 그것을 효과적으로 수행할 수 있을 만한 능력이나 성격 특성이 그 직업에 종사하기 이전이나 특별한 훈련을 받기 이전에 잠재적으로 존재하고 있는 상태를 직업에 대한 적성이라고 한다. 적성 검사는 직장이나 학교에서의 성적 혹은 환경에의 적응 가능성을 예측할 수 있기 때문에 예진적 검사로서 사용한다.(두산 세계 대백과 사전 EnCyber에서)

적성은 후천적 노력에 의해 변화되어질 수 있는 것으로서 자기 자신이 관심을 가지고 있는 분야에 지속적으로 노력, 정진했을 경우 그 분야에 대한 적성이 성장되어진다.

2) 적성과 직업 선택

직업을 선택하는데 있어서 적성을 고려하는 일은 매우 중요하다. 앞서서도 살펴 보았듯이 적성이란 인간의 능력 중에서 특정 부분에 대한 능력의 정도나 발현 가능성으로 어떤 분야에서 성공할 수 있는 잠재적 소질이나 능력을 일컫는 것으로서 직업 선택에 있어서 상당한 비중을 차지하는 요소라고 하겠다. 적성이란 ‘나의 이해와 진로’ 에서 언급되어진 바와 같이 자신과 남들과 비교 우위에 있는 분야로 진출하기 위해 사용되어지는 하나의 척도라 하겠다.

바람직한 직업을 선택하기 위해서는 자신의 자질과 적성을 객관적으로 측정하여 그에 따라 장래 방향을 결정하도록 해야 한다. 특히, 자질과 적성은 가능성 중에서도 가장 기초가 되고 중요한 것으로, 이를 개발하기 위해서는 일정한 과정이 요구된다. 자신의 적성은 적성검사를 하여 파악할 수 있다.

또한, 적성에 맞는 일을 찾게 하려면 어려서부터 다양한 경험 기회를 주어 어떤 분야가 흥미로운지를 깨닫게 하는 것이 우선시 되어야 할 것이다. 그 다음으로 가능성이 높은 분야로 선택의 폭을 좁혀가면서 그 분야 종사자와 만나 직업에 대한 장단점·애로 사항 등을 들어 보게 하고, 방학 중에는 인턴이나 무급 봉사자로 산업 현장에서 실습해 보는 기회를 마련해 주어야 한다.

적성은 장차의 사회적 적응도와 성공을 예언하는 지표이다. 직업을 중시해 적성에 맞지 않은 일을 택할 경우 당장은 무리가 없지만 10년 후쯤 적성에 맞아 그 일을 택한 사람과는 현저하게 차이가 나기 마련이며, 행복하지 않은 직장 생활을 할 수밖에 없다는 것은 자명한 일이다.

(3) 흥미, 성격 및 가치관

직업 선택에 있어서는 앞 절에서 살펴본 적성뿐만이 아닌, 개개인이 가지고 있는 흥미나 성격, 가치관도 진로 선택의 기준이 될 수 있다. 이 절에서는 이들 각각의 의미와 이들이 어떻게 진로의 선택에 영향을 줄 수 있는지를 알아보고자 한다.

1) 나의 흥미

현명한 직업 선택을 하기 위해서는 자신이 어떤 종류의 일에 관심을 가지고 있고 좋아하는지를 알아야 하는 데 이것을 ‘흥미’ 라고 한다. 어떤 일을 잘 할 수 있는 능력이 있으면 그에 대한 흥미가 높을 가능성이 많지만, 항상 그러한 것은 아니며, 그렇지 않을 수도 있다. 세상에는 혼자 생각을 많이 하는 일에 흥미를 느끼는 사람이 있는가 하면, 여러 사람과 함께 활동적인 일에 참여하는 것에 흥미를 느끼는 사람도 있다. 이처럼 흥미의 종류는 매우 다양하기 때문에, 여러 가지 활동이나 일을 해 봄으로써 발견할 수 있다.

누구나 좋아하는 일을 할 때 더 잘 할 수 있는 것처럼, 어떤 직업에 대한 능력이 있더라도 그 일에 대한 흥미가 없다면, 만족감을 느끼지 못함은 물론, 일의 능률도 떨어지게 된다. 이와 같이 흥미는 직업 선택에 있어서 중요한 요인으로, 직업에 대한 준비 노력을 지속시켜 주는 역할을 하게 된다. 그러므로 성공적인 직업 선택을 위해서는 흥미에 맞는 직업의 탐색이 반드시 필요하다.

자신의 흥미를 간단히 알아볼 수 있는 방법은 흥미 검사를 받아 보는 것이다. 심리학자들이 질문지법에 의하여 흥미의 형을 조사한 바에 의하면 흥미의 발달에는 일정한 경향이 엿보인다. 즉, 유아기는 물질적·신체적·이기적인 욕구에서 출발한 경제적·활동적·권력적인 흥미가 왕성하지만 초등학교 입학 때부터는 점차 감퇴하게 된다. 이에 반하여 이타적·지적 욕구에서 나오는 종교적·사회적·이론적 흥미가 청년기에 늘어난다. 특히, 심미적 흥미는 청년기에 가장 강하게 나타난다.

사람들은 일생 동안 흥미를 개발하게 되는 데, 특히 우리들에게 있어서 이러한 흥미의 개발 문제는 대단히 중요하다. 어떠한 경우에는 처음에는 흥미가 없는 일이라도 해 가는 도중에 흥미가 생기기도 한다. 그것은 흥미가 진로의 방향을 결정하고 직업을 선택하는 데 매우 중요한 역할을 하게 되기 때문이다.

사람들은 각기 다른 흥미를 지니고 있으며, 그 흥미를 어떤 사람들은 많이, 어떤 사람들은 조금만 개발한다. 자신과 주변 세계에 대한 폭넓은 이해, 새로운 활동의 시도의 통하여 흥미는 개발 될 수 있다. 이제까지 자신의 경험과 앞으로 하고 싶은 일들을 생각하는 것은 각자의 흥미가 무엇인가를 이해하고 그 흥미를 개발하는데 도움을 준다. 나이가 들어감에 따라 흥미는 변화하게 되며, 흥미가 강해질수록 그것은 개인에게 더욱 가치를 지니게 된다.

자기 자신이 어떠한 일에 몰두하게 되는 것도 결국 그것에 대한 흥미 때문이다. 여가를 보람 있게 활용하고 취미나 학문 활동을 해 나가는 데 있어서도 흥미는 그 성패를 가름하는 중요한 요인이 되고 있다. 따라서, 자신의 흥미를 정확하게 이해하고 이에 부합되는 직업, 일을 선택하는 것은 직업적 만족과 성취에 매우 중요한

요인이 된다.

2) 나의 성격

성격이란, 개인이 환경을 지각하는 방식, 느끼는 방식, 생각하는 방식, 행동하는 방식 등을 모두 총칭해서 부르는 매우 포괄적인 말이다. 그러나 우리는 평소에 “저 애는 성격이 이러이러하다.” 라고 자주 말한다. 즉, 성격은 학문적으로 아주 복잡한 개념이지만, 우리는 일상 생활에서 자주 사용하고 있다. 우리는 종종 성격을 직업과 연관시켜 말하곤 한다. 즉, 어떤 성격이 어떤 직업에 적합하다든지 또는 적합하지 않다든지 하는 것은 바로 그런 예이다. 직업 기질이라든가 학자풍이라든가 하는 것은 특정 직업을 가진 사람의 일반적 특징을 표현하고 있다. 또, 때로는 은행원이나 기술자에 비유해서 그 사람의 정확하고 단정한 성격을 칭찬하기도 하지만, 장사꾼같다고 험담을 하기도 한다. “어떤 직업에 종사하고 있는 사람의 성격 특징은 이렇다.” 고 확실하게 말하기 어려운 것이 보통이기에 이와 같은 칭찬이나 험담은 대개의 경우에는 특징의 극히 일부분을 나타내고 있을 뿐이다. 그러나 특징의 일부분이라고 해서 전혀 들어맞지 않는다는 것은 아니며, 오히려 정곡을 찌르는 경우도 적지 않다.

사람들은 각각 성격의 특징을 가지고 있다. 본인 스스로가 확실하게 자각하고 있는지 어떤지에 관계 없이, 또 많든지 적든지 성격상의 특징이 있다. 뭔가가 생각이 나면 바로 행동을 시작하는 사람이 있는가 하면, 그 반대로 좀처럼 행동하지 않고 곰곰이 생각하면서 계획을 세우는 타입의 사람도 있다. 몇 시간이고 책상에 앉아서 작업을 해도 질리지 않는 사무형의 사람이 있는가 하면, 가만히 있지 못하고 사방으로 돌아다니고 싶어하는 활동형의 사람도 있다. 처음 보는 사람과도 금세 친해지는 사람이 있는가 하면 무뚝뚝해서 친해지기 어려운 사람도 있다. 느긋한 사람과 성급한 사람, 기분 변화가 심한 사람과 침착한 사람, 음울한 사람과 명랑한 사람 등 실로 여러 가지의 성격이 있다.

이처럼 성격이란 말은 일상 생활에서 가장 빈번히 쓰이고 있는 말로, 유전적인 요소(체격, 체질)에 환경과 교육이 상호 작용하여 그 사람의 기질이나 성격, 인품에 영향을 끼친 결과이다. 이 성격의 특징은 기본적인 면에서 쉽게 바꿀 수 없다고 여겨진다. 십 년 또는 이십 년이라고 하는 긴 세월 동안에 환경에 따라 조금 변할지는 모르지만, 기본적인 기질이나 성격은 좀처럼 변하지 않는 지속적인 특성을 지닌다. 그러므로 진로 선택시에는 자신의 성격이 어떠한지를 파악하여 이를 고려해야 한다.

3) 나의 가치관

가. 가치관의 의미

직업 선택에 있어서 매우 중요한 요소로서 가치관을 빼놓을 수 없다. 가치관이란, 내가 무엇을 중요하게 여기느냐를 가리키는 말이다. 어떤 이는 직업을 생각할

때 보수, 즉 일의 대가로 받는 돈의 많고 적음이 가장 중요하다고 여긴다. 그런 사람은 보수를 많이 받는 직업 위주로 진로 탐색을 할 것이다. 그러나 모든 사람이 돈을 가장 중요하게 여기지는 않는다. 돈보다는 명예, 지위보다 자기가 사회와 타인을 위해서 얼마나 봉사할 수 있는가에 더 많은 가치를 두는 사람도 있다. 이러하듯, 사람들은 저마다 가치가 있다고 여기는 분야가 다 다르며 자기가 가치롭다고 여기는 것을 추구할 때 행복을 느낀다. 따라서, 우리는 직업을 선택할 때에 자신의 가치관에 부합할 수 있는 직업을 택해야 행복하고 만족스러운 삶을 영위할 수 있을 것이다.

나. 가치의 구분

사람마다 가치가 각각 다 달라서 돈이나 권력이 아무리 중요한 의미를 지닌다 해도 그것이 자신의 진로 선택을 좌우해서는 안 될 것이다. 재산과 권력 그리고 지위, 명예 등의 가치도 물론 중요한 것이지만 인격과 사상, 학문과 예술, 보람과 그지 또는 사랑과 우정 등에 담긴 가치는 더욱 중요하기 때문이다. 가치를 구분하는 기준은 여러 가지가 있지만, 가장 중요한 기준의 하나는 어떤 가치가 ‘안에 있는가.’, ‘밖에 있는가.’ 하는 것이다. 안에 있는 가치를 내재적으로 가치 혹은 목적적 가치라고 부르고 밖에 있는 가치를 외재적 가치 혹은 수단적 가치라고 부른다.

예를 들면, 일의 내재적 가치란 일을 하면서 얻게 되는 정신적 즐거움·보람·만족 등을 의미 하고, 외재적 가치란 돈이라든가 사회적 명예·지위와 같이 일의 활동 자체와는 직접 관련이 없는 가치를 말한다. 물론 이 두 가치는 모두 중요하다. 그러나 보다 중요한 것을 선택한다면 내재적 가치라고 볼 수 있다. 그것은 외재적 가치를 무시하고 내재적 가치만을 추구하는 사람은 기쁨과 보람을 얻을 수 있지만, 내재적 가치를 무시하고 외재적 가치만을 추구하는 사람은, 많은 경우에 불만족·공허·회의감을 느끼게 되기 때문이다.

(4) 신체적 조건과 환경

예전에 비하여, 신체적 조건이 진로 선택에 끼치는 영향은 조금씩 줄어들고 있기는 하지만, 여전히 중요한 비중을 차지하고 있는 것이 사실이다. 따라서, 여기에서는 진로의 선택과 신체적 조건이 연관성을 지니는지를 알아보고자 한다.

1) 신체적 조건과 환경의 고려

최근 들어, 직업 선택시 자신이 처한 환경과 특정한 경우를 제외하고는 신체적 조건이 큰 방해 요인이 되지는 않는다. 그것은 인간의 두뇌나 지적 창조력이 생산 수단인 정보화 사회로 진전되면서 신체적 조건과 개인이 처한 환경에 따른 차별 대우가 없어져 가는 추세에 있기 때문이다. 또한 UN에서는 고령 인구에 대한 노동 시장에서의 차별 금지를 권고하고 있으며, 우리나라의 경우에도 1988년 남녀 고용 평등법을 제정함으로써 여성에 대한 근로 조건 차별을 금지하고 있어 세계적으로

제도적 측면에서는 물론 인식적 측면에서도 신체적 조건 및 환경에 따른 차별 금지로 변화하고 있다.

그러나 직업 선택시 어느 정도 자신의 신체적 상황은 고려해 봐야 한다. 예컨대, 신체적으로 쇠약한 사람이 강건한 체력을 요구하는 직업을 갖기란 어려우며, 약시일 경우 좋은 시력을 요구 하는 직업은 부적당하다. 알레르기성 체질을 가진 사람은 먼지가 많이 나는 곳이나 심한 냄새가 나는 곳에서는 일을 하기 어려우며, 색맹이나 색약인 사람은 색채를 상세히 구별해야 하는 직업에는 부적합하다. 이를 바탕으로 특정한 신체적 조건에 따른 직업 선택을 표로 살펴보면 다음과 같다.

신체적 조건별 직업 선택(자기 진단법)

조 건	부적당한 직업 성질	부적당한 직업
신체적 쇠 약	강인한 체력을 요하는 직업	선박 갑판원, 철물 압연공, 주조공, 단조공, 광부, 토공, 농업 종사자, 운반 인부 등
근 시	충분한 시력을 요하는 직업	정밀 기계공, 교통 종업원, 활판 문서 식자공, 인쇄공, 인쇄 조각공, 금세공사, 사진 기술사 등
색 맹	색채를 상세히 구별해야 할 직업	화가, 장식 도안가, 의사, 교통 종업원, 염색공, 다색판제판 인쇄공, 자수공, 미술가, 서예가, 약제사
난 청	재해의 위험이 많은 직업이나 귀를 사용할 일이 많은 직업	음악가, 악기 조율사, 시계 수선공, 통신사, 안내계, 전화 교환수, 판매계, 교원, 간호사, 의사 등
발음장애	유창한 연설을 요하는 직업	교사, 아나운서, 정치가, 세일즈맨, 외교관, 목사, 카운슬러, 성악가
취각장애	약품, 화장품, 요리 등에 관계가 있는 직업	약제사, 요리사, 화장품공, 향료상, 향기에 관계 있는 상품을 취급하는 판매계 등
피부병	산과 기타 부식품에 접촉하는 기호품의 제조 또는 타인에 접촉하는 직업	화학공, 염색공, 피혁공 등
악 취	고객을 접하는 직업	판매계, 의사, 이용사, 간사, 교원, 사환, 외교관, 수급원, 요리사 등
서투른 숨 씨	수선의 기교를 요하는 직업 또는 양수를 요하는 직업	정밀 기계, 금세공, 인쇄공, 시계수리공, 편물사 등
신체동작 불민첩	위험장애가 많은 직업(연습의 결과 동작이 점차로 빨라지는 경우는 제외)	목수, 미장공, 소방직, 자동차 운전자, 경마 기사 등

자료 : <http://www.myway21.co.kr/tree/tree-jobcose6.htm>

긍정적인 자아 개념을 소유한 학생의 행동 특징은 무엇인가?

긍정적인 자아 개념을 지닌 학생들은 자신을 능력 있고, 존재 가치가 있으며 믿을 만하다고 생각하고 있다. 그러나 부정적 자아 개념을 지닌 학생은 자신을 무능하거나 무가치하다고 생각하기 쉬우며, 또한 자신을 불신의 눈으로 보고 있다.

일반적으로 긍정적인 자아 개념을 소유한 학생들은 대략 다음과 같은 공통된 특징을 지니고 있다.

- 가. 주위 환경에 호기심을 가지고 다양한 접촉을 시도하고 있다.
- 나. 친구를 쉽게 사귀나, 때때로 충돌하기도 한다.
- 다. 유머가 있고 활동력이 왕성하다.
- 라. 질문을 많이 하며, 문제 해결을 위한 계획을 세우고 이를 실천에 옮긴다
- 마. 토의에 활발히 참여하고 옳다고 생각한 일에 도전한다.
- 바. 다른 학생과 협력하여 일하고 남을 도와 주려고 노력한다.
- 사. 자신이 행복하다고 생각하며, 자신에 차 있고 불필요한 걱정을 하지 않는다.

자료 : <http://my.netian.com/~kkj1113/jin/course/cc07.htm>

이 곳에서의 ‘나’의 적성을 판단하기 위한 수단의 하나로 개발된 다음의 특정 적성 검사를 예시 하고자 한다.

나의 적성은?(실제로 테스트해 보기)

다음은 내가 어느 분야에 적성이 맞는지를 알아보는 테스트이다.

각각의 문항이 자신을 얼마나 잘 나타내고 있는지 체크해 보자.

- | | |
|---------------|-------------------|
| 매우 동의한다. : 3점 | 어느 정도 동의한다. : 2점 |
| 조금 동의한다. : 1점 | 전혀 동의하지 않는다. : 0점 |

A 유형

1. 나는 다른 사람을 보살피 주길 좋아한다.()
2. 나는 다른 사람들 앞에 나서서 이야기하길 좋아한다.()
3. 나는 다른 사람들을 교육하거나 지도하는 일이 즐겁다.()
4. 나는 조직 규범에 맞춰 다른 사람을 이끄는 능력이 있다.()
5. 나는 다른 사람에게 ‘이래라 저래라’ 시키길 좋아한다.()
6. 나는 다른 사람을 설득하는 능력이 있다.()
7. 나는 다른 사람들의 말을 잘 들어 주고 그들의 문제를 잘 해결해 준다.()
8. 나는 내 생각대로 다른 사람을 움직일 수 있다고 생각한다.()
9. 나는 무슨 일이든지 개인보다는 조직적으로 움직이려고 한다.()
10. 나는 어떤 일에 실패해도 쉽게 좌절하지 않고 다시 도전하는 편이다.()

-A유형 점수 합계 : ()-

B 유형

1. 집이나 사무실에서 하는 일보다 밖에서 하는 일을 좋아한다.()
2. 일정한 목표를 세워 놓으면 그것을 달성하려고 상당히 노력한다.()
3. 노력한 만큼 얻을 수 있다고 생각한다.()
4. 새로운 사람을 만나 인간 관계를 맺는 것을 즐긴다.()
5. 어떤 목표를 세워 놓고 다른 사람과 경쟁하는 것을 좋아한다.()
6. 콤플렉스가 없는 편이다.()
7. 시작보다는 끝이 더 중요하다고 생각한다.()
8. 일정한 월급보다는 일한 만큼 더 받을 수 있는 성과급제가 좋다고 생각한다.()
9. 스스로 목표를 세우고 실천하길 좋아한다.()
10. 다른 사람의 마음을 잘 읽고 파악할줄 안다.()

-B유형 점수 합계 : ()-

C 유형

1. 정보 수집이나 자료 관리 능력이 뛰어나다.()
2. 앞에 나서기보다는 뒤에서 챙기는 역할을 좋아한다.()
3. 충동적이지 않고 신중한 편이다.()
4. 다른 사람들이 뭐라고 하든지 내가 하고 싶은 일을 하는 편이다.()
5. 이따금 주위 사람들로부터 너무 추상적으로 생각한다는 말을 듣는 편이다.()
6. 미래를 분석하고 그에 맞는 대처 방안을 미리 준비하는 편이다.()
7. 직접 행동하기보다는 생각과 말에 그치는 경우가 많다.()
8. 다른 사람의 말이나 조직 규범을 잘 따르지 않는 편이다.()
9. 직접 해 보라고 하면 잘 못하지만 다른 사람들이 잘 하는 것인지 못하는 것인지를 비판할 만한 능력은 있다.()
10. 다른 사람의 부하가 되는 것이 싫지만 그렇다고 독자적으로 무엇을 추진할 만한 능력이 있다고 생각하지는 않는다.()

-C유형 점수 합계 : ()-

D 유형

1. 사물과 현상을 논리적으로 분석하길 좋아한다.()
2. 한 가지 일에 빠지면 시간 가는 줄 모르고 몰입한다.()
3. 실험실이나 연구실에서 하는 일을 좋아한다.()
4. 사람을 만나기보다는 혼자서 하는 일을 즐긴다.()
5. 혼자 있어도 지루하거나 고독하지 않다.()
6. 공부나 일을 여럿이 모여서 하기보다는 혼자서 할 때 생산성이 더 높다.()
7. 무언가를 만들고 발명하는 데 소질이 있다.()
8. 누군가로부터 명령을 받거나 지시를 받길 싫어한다.()
9. 항상 새로운 것을 추구하고 도전한다.()

10. 다른 사람으로부터 이기적이고 괴짜라는 평가를 자주 듣는다.()

-D유형 점수 합계 : ()-

E 유형

1. 꼼꼼하게 영수증을 챙기고 장부 정리를 잘 하는 편이다.()

2. 자료 정리를 잘 해 필요한 것을 찾을 때 허둥대는 일이 없다.()

3. 사람을 직접 만나기보다는 전화나 컴퓨터 통신, 우편을 이용하길 좋아한다.()

4. 변화가 많은 직장보다는 지루하더라도 안정적인 직장이 좋다고 생각한다.()

5. 다른 사람이나 회사를 위해 자신의 권리와 이익이 침해받을 수도 있다고 생각한다.()

6. 다른 사람, 돈, 정보를 통합해서 전체적으로 활용할 줄 안다.()

7. 학교나 회사의 규범을 잘 지키는 편이다.()

8. 인간 관계가 원만해서 다른 사람들과 잘 어울린다.()

9. 어떤 일을 계획하고 기안하는 일을 좋아한다.()

10. 공부나 일을 할 때 다른 사람들과 협력해서 하길 좋아한다.()

-E유형 점수 합계 : ()-

어떤 유형에서 가장 높은 점수를 얻었는지 기억하세요.

<결과 보기>

A 타입 : 경영자형

테스트에서 A 점수가 가장 높게 나오고, 그 점수가 20점 이상이라면 당신의 적성은 경영자 또는 관리자 분야이다. 다른 사람들 앞에 나서길 좋아하며, 다른 사람을 지도 감독하는 일에 소질이 있는 편이다. 경영이나 리더십 분야에 관심을 가지고 자기 분야에 필요한 능력을 쌓으면 사회의 리더 그룹에 속할 수 있을 것이다. 그러나 지나치게 자신을 신뢰하고 집단을 이끌려고 하는 경향이 있기 때문에 자칫하면 독선이나 독재로 흐를 수도 있다. 그러니 다른 사람의 입장에 서서 상대방의 입장을 배려하고, 자기의 자존심보다는 전체를 생각할 줄 아는 훈련이 필요하다. 이 분야에 적성이 있는 사람들은 평소 인맥을 잘 관리하고, 다른 사람의 이익을 고려하고, 정보 수집 능력을 키울 필요가 있다. 경영자는 가능하면 심리학, 경영학, 정치학, 사회학과 같은 문과 계통을 선택하는 것이 도움이 될 것이다.

B 타입 : 영업형

테스트에서 B 점수가 가장 높게 나오고, 그 점수가 20점 이상이라면 당신의 적성은 직접 발로 뛰는 영업 분야이다. 사무실에 앉아 있기 보다는 사람들 만나는것을 좋아하고, 남과 경쟁하길 좋아하고, 스스로 목표를 세워 실천할 수 있는 능력을 가지고 있기 때문에 자기가 노력한 만큼 얻을 수 있는 영업 분야에 종사하면 좋을 것이다. 과거와는 달리 영업 분야는 단순히 시간과 몸으로 때워도 되는 분야가 아니

다. 우리나라 직장인들 중에 고액 소득자들은 모두 자동차, 보험 설계 등과 같이 영업 분야에 종사하는 이들이다. 영업은 단지 사고적이고 외향적인 성격이라고 해서 적성에 맞는 것은 아니다. 스스로 자기의 능력을 계발하고, 정보를 잘 수집 분석해서 고객을 효과적으로 관리할 수 있는 사람만이 영업 분야에서 성공할 수 있다. 이 분야에서 성공하려면 유통, 마케팅, 인간 관계론, 심리학, 경영학을 공부해야 함은 물론 고객 관리 능력, 패턴 분석 능력, 높은 EQ 수준이어야 한다. 여업에 성공하려면 자기가 취급하는 제품에 관한 지식이 전제되어야 하고, 문과나 이과 계통을 구분할 필요는 없지만 기본적으로 사회 과학, 인문 과학 쪽으로 공부하는 것이 도움이 될 것이다.

C 타입 : 기획형

테스트에서 C 점수가 가장 높게 나오고, 그 점수가 20점 이상이라면 당신의 적성은 기획과 조정분야이다. 직접 발로 뛰는 것을 좋아하지 않고, 나서길 좋아하진 않지만 잘 갖춰진 조직에서 새로운 일을 기획하는 능력이 뛰어나다. 그러나 새로운 아이디어를 사업이나 실천에 옮기는 능력에는 한계가 있기 때문에 이런 유형의 사람들은 훌륭한 리더를 만나 자신의 아이디어를 실행하는 게 좋다. 이 분야에 소질이 있는 사람들은 리더가 될 기회가 있어도 잘 나서지 않고 차라리 자유로운 행위자가 되는 것을 더 좋아한다. 그러나 자칫하면 너무 추상적이라서 실행이 불가능하거나 생각과 말만 앞설 수 있다. 그래서 이런 분야에 종사하려면 정보 수집 능력, 정보 분석 능력, 기획 능력, 창의력을 키우고, 그것을 바탕으로 자신의 아이디어를 직접 실행할 수 있는 능력을 키워야 한다. 그리고 추상적으로만 생각하지 말고 좀 더 구체적인 수치를 제시하고 합리적으로 생각하는 습관을 키우면 큰 도움이 될 것이다. 이런 적성의 소유자들은 조직의 참모, 기획실, 이벤트 기획, 방송국, 정치, 홍보, 출판 분야에 종사하는 것이 좋다.

D타입 : 연구 개발형

테스트에서 D 점수가 가장 높고 그 점수가 20점 이상이라면 당신의 적성은 연구 개발 분야이다. 연구 개발 분야는 문과나 이과를 막론하고 실험실이나 연구실에서 한 가지에 몰두할 수 있는 능력과 무언가를 새롭게 창조할 줄 아는 능력이 필요하다. 혼자 있어도 외롭지 않고, 인간 관계에 구애 받지 않으면서 자기의 일에 몰두할 수 있어야 한다. 그러나 한 가지 주의해야 할 점은 연구 개발에만 몰두한다고 사교가 실험실에만 국한되어서는 안 된다는 것이다. 아무리 좋은 연구 개발이라도 그 결과를 사회 현실에 적용할 줄 알아야 하고, 그것을 사업으로 연결시킬 수 있어야 한다. 그래서 정부나 기업, 또는 재단, 대학의 후원을 받아 연구를 할 줄 아는 이과 계통이 바람직하고, 물리, 화학, 기초 의학, 약리학, 한의학, 생리 심리학, 컴퓨터 공학 등을 공부하는 것이 좋다.

E 타입 : 사무형

테스트에서 E 점수가 가장 높게 나오고, 그 점수가 20점 이상이라면 당신의 적성은 사무 분야이다. 전형적인 셀러리맨들이 이 유형에 속한다. 이들은 조직에 충실하고, 상명하복에 적합한 사람들이며, 안정을 바라고 사회와 조직 규범을 잘 지킨다. 그리고 자신보다는 조직과 조직 구성을 우선적으로 고려할 줄도 안다. 사무형은 문과나 이과 계통을 모두 선택할 수 있으며, 과거와는 달리 적극적으로 자신의 업무를 수행할 수 있어야 한다. 자신의 업무를 잘 수행하기 위해서는 자신의 분야에 필요한 능력과 다른 부서의 업무 파악은 물론 다른 부서원들과 효과적인 커뮤니케이션도 할 줄 알아야 한다. 조직의 다른 구성원들을 존중하고, 명확한 지시와 명령을 할 수 있도록 자기 의사 표현을 분명히 하는 습관을 길러야 한다. 평소 컴퓨터, 회계, 조직 관리, 조직 개발, 리더십, 커뮤니케이션에 관한 공부를 해 두면 도움이 될 것이다.

자료 : <http://my.netian.com/~zota/mytype.htm>

2. 변화하는 직업 세계

(1) 산업 구조의 변화

1) 산업 구조의 변화

콜린 클라크는 경제가 발전할수록 산업 구조가 농림,어업(1차 산업)에서 제조업(2차 산업), 그리고 서비스 및 사회 간접 자본(3차 산업)으로 이행할 것을 지적한 바 있다. 이러한 현상은 전 세계적으로 나타나고 있다. 교재 p.46의 <표 3-1>에서 보듯이 우리나라의 경우 압축 성장을 이룬 것만큼 이에 비례하여 이러한 산업 구조의 진전이 빠른 속도로 진전되어왔다. 이에 대해 최근에는 정보화의 가속으로 탈공업 사회가 빠르게 진전되고 있는 것이 특징이다.

2) 산업 구조의 변화가 주는 시사점

이러한 산업 구조의 변화가 주는 시사점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 이러한 산업 구조의 변동은 기업 간 경쟁의 가속화가 가져온 결과라고 볼 수 있다. 기업이 무한 경쟁 시대에 살아 남기 위해서는 기술력의 우위로 보다 나은 양질의 제품을 생산해야 할 뿐만 아니라, 이들 기술력을 바탕으로 양질의 제품을 보다 저렴한 가격에 공급할 수 있는 경쟁력이 요구된다. 즉, 기술 경쟁력과 가격 경쟁력의 우위를 점하기 위해 산업 구조의 질적 변동은 불가피했다고 볼 수 있다. 이는 최근 전자 제품의 경우 최첨단 신종 제품을 제외하고는 성능은 우수하고 가격은 오히려 저렴한 제품의 생산과 판매에 기업의 노력이 결집되고 있는 점에서도 잘 나타난다.

둘째, 공업화 시대에 들어 기계가 인간을 대체하는 추세를 보였다면 정보화 시대에는 이러한 추세가 더욱 강화되고 있다고 볼 수 있다. 즉, 정보화의 진전은 한편으로는 인간에게 보다 안락하고 편리함을 제공하는 반면, 다른 한편으로는 실업의 문제를 발생시킨다. 예를 들어, 경제의 고용 흡수력을 나타내는 소득-고용 탄성값(GDP가 1% 성장할 때 고용이 몇 %나 증가하는지를 나타내는 지표)이 낮아지고 있음을 시사한다.

셋째, 과거 농경 시대에는 인간의 힘, 공업화 시대에는 지능이 중요시되었다면, 정보화 시대에는 지능 지수보다는 감성 지수나 창의력 지수가 중요시되고 있다. 즉, 기업의 경쟁력을 달성할 수 있는 지표가 변하고 있으며, 이런 점에서 화이트 칼라 보다는 골드 칼라의 중요성이 부각되고 있다.

넷째, 경쟁력 강화의 일환으로 기업이 ‘핵심 역량 부문에 선택과 집중’을 하여 소위 외부 위탁이 강화되고, 이 경우 고용 창출이 위축된다.

다섯째, 능력 위주의 사회가 강화되고, 회사의 경우 이에 따라 채용, 보수, 승진 등 인사 관리가 능력 위주로 바뀌게 된다. 종래의 평생 고용 개념이 사라지고 훈련이나 산업 변동에 부응하는 전환/배치가 강화되어 고용 가능성이 중요시된다. 고용 형태의 다양화로 정규직의 비중이 줄어들고 파트 타임, 재택 근무 등 다양한 고용 형태가 일반화된다.

(3) 정보화 사회와 경제 생활

가. 정보화 사회의 특성과 내용

1 정보화 사회를 보는 시각들의 개념

초현대 사회, 미래 사회를 표현하는 말인 ‘정보화 사회’라는 말의 의미를 한 마디로 나타낼 수는 없을 것이다. 대체로 정보화 사회의 출현을 예고하고, 이러한 사회의 모습을 기술한 사람들은 경제적 생산 양식의 변화라는 측면을 고찰한 사회학자 내지는 경제학자들이었는데, 그 중에서도 탁월한 인물은 미국의 사회학자인 벨이었다. 그는 ‘후기 산업 사회의 도래’라는 저서를 통하여 정보화 사회를 후기 산업 사회로 정의하였다.

한편, 마흐르프는 지식이 갖는 경제적 측면에 중점을 두고 산업 구조의 변화를 논하고 있다. 그는 모든 정보는 지식의 의미를 포함하는 것으로 해석하고, 지식 산업의 개념을 교육, 연구 개발, 커뮤니케이션 미디어, 정보 기기, 정보 서비스의 다섯 가지 영역으로 구상하여 정보가 창조라는 부가 가치가 생산의 주가 되는 사회가 될 것이라 하였다.

또한, 저명한 미래학자이자 저널리스트인 토플러는 ‘제 3의 물결’에서 컴퓨터와 전자로닉스 기술의 혁신이 몰고 올 근본적인 사회 변혁의 물결을 지적하면서 미래 사회의 특징으로서 다품종 소량 생산, 가족 구조의 변화, 분권화에 의한 다양화, 탈 획일화 사회 등을 규정하였고, 제임스 마틴은 그의 ‘Telematic Society’에서 정보

화 사회는 통신 기술이 혁명적으로 변화함으로써 인간의 생활은 상상을 초월한 변혁을 겪게 될 것이라고 예측하고 있다.

이처럼 학자들의 관점에 따라 조금씩 다르게 설명되어지는 정보화 사회에 대한 정의를 종합해 보면, 정보화 사회는 대량의 정보 처리 능력을 가진 컴퓨터에 의해 주도되는 사회로, 정보 혁명에 의해 형성된 사회임을 알 수 있다. 즉, 정보화 사회란 산업 사회가 일정 수준으로 발전 성숙하여 출현된 사회로서, 풍부한 정보의 빠르고 유용한 분배가 가능해지고 모든 사회 구성원들이 적은 비용으로 정보에 쉽게 접근할 수 있는 사회를 말하는 것이다.

2 정보화 사회의 전개

사회의 정보화는 공업화가 일정한 수준에 도달했거나 공업화가 완료된 사회에서 일어나기 때문에 정보 사회는 공업 사회의 다음 단계를 생각되고 있다. 그런 의미에서 정보 사회는 미국의 사회학자 D. 리스먼의 표현대로 탈공업 사회라고 불리기도 한다. 따라서, 정보 사회란 사회의 발전 단계설을 근거로 한 문명사적 규정임을 알 수 있다.

즉, 정보 사회라고 할 때는 인류 사회는 전 문명 사회에서 농업 혁명을 거쳐 농업 사회로, 이어서 산업 혁명을 거쳐 공업 사회로, 다시 정보 혁명을 거쳐 정보 사회로 이행하듯이 단계적으로 발전해 간다는 인식을 전제로 하고 있다. 거기서는 인류 문명은 이제까지의 ‘사람의 손과 근육 에너지 및 그 대체물인 기계를 생산 수단으로 공업이 만들어 낸, 실체가 있는 물질중심의 문명’에서 ‘인간의 두뇌나 지적 창조력을 생산 수단으로 정보 산업이 만들어 내는 무형의 정보가 주체가 되는 문명’으로 전환되어 간다고 생각되고 있다.

선진 여러 나라에서는 이와 같은 정보 사회로의 전환이 이미 현실 문제화되어 왔다. 이른바 공업화는 18세기 말부터 시작하여 세계적인 규모로 진행되어 2세기 후인 오늘날에 와서는 공업화되지 않은 지역은 매우 드물게 되었다. 그 진행은 지역에 따라 다소의 차는 있으나, 미국, 영국, 캐나다, 스위스, 독일, 일본, 스칸디나비아 여러 나라와 베네룩스 3국 등에서 특히 현저하다. 이러한 나라에서는 20세기 후반에 들어서자 정보 산업의 발달과 정보의 전달 및 처리에 관한 기술 혁신을 중심으로 정보 혁명이 급속히 진행되기 시작했으며, 이를 계기로 공업 사회로부터 정보 사회로 이행하는 경향이 뚜렷해졌다.

이들 선진 여러 나라에서는 공업화의 성숙이 제 1차 산업을 축소시킴으로써 인구를 농업 지역에서 공업 지역으로, 농촌에서 도시로 이동시켰다. 인구의 도시 집중으로 도시는 점차 광역화되고 구조가 복잡화되었으며 거기에 모이는 사람들은 매우 다층화되었다. 이러한 도시에서 생활하기 위해서 사람들은 갖가지 정보가 필요하고, 또 능률적인 정보의 전달과 수용 수단이 필요하게 된다. 제 2차 산업에 있어서의 기억 장치와 자기 제어 기능을 가진 자동 기계의 채택은 많은 노동자를 육체 노동에서 해방시켜 물질 생산에 종사하는 사람의 수를 상대적으로 축소시켰다. 이 제 2차 산업에서 발생하는 잉여 노동력은 제 1차 산업으로부터 파생되는 것과 함께 제 3차

산업에 둘러졌으며, 이와 같은 사정은 제 3차 산업이 정보 산업을 급속히 성장시켰다.

프린스턴 대학의 F. 매클립에 따르면, 미국은 교육 산업, 연구 개발, 커뮤니케이션 미디어, 정보 기기, 정보 서비스 등 지식 산업에 대한 지출이 경제 성장률을 상회하는 속도로 성장하고 있다고 한다. 매클립이 제시한 정보 산업 중에서 주요 부분을 차지하는 매스컴 산업의 성장은 정보 전달 기술의 진보에 의하여 촉진되었다. 컬러 텔레비전, 방송 위성, CA 텔레비전(유선 텔레비전), FM, 테이프 레코더와 스테레오 레코드, 비디오 테이프, EVR(전자 녹화 장치), 컬러 사진, 고속 운전기, 팩시밀리 등의 개발과 더불어 오늘날의 사회에서는 매우 다양한 미디어가 성립되어 대량의 정보가 범람하게 되었다.

3 정보화 사회의 역사적, 문화적 측면

문화적 현상은 사회 구조와 결코 분리될 수 없으며, 그 사회의 지배적인 기술과도 밀접한 관련이 있다. 산업 혁명에 의해 지난 200년간 지속되어 온 산업 사회는 이제 정보 혁명이라는 제 3의 인류 혁명으로 인해 정보 사회라는 새로운 문명 사회로 급속하게 전환하고 있다.

정보 사회에서 문화의 핵심은 경제나 사회와 마찬가지로 컴퓨터와 정보 통신 기술이며, 이러한 기술의 발전이 포스트모더니즘이라고 하는 새로운 문화 사조 산업 사회에서는 대중 매체에 의해서 생겨난 대중 문화가 모더니즘 문화의 주류를 이루었다. 산업 사회의 대량 생산 체제와 도시화에 따른 대중 사회의 형성은 대중 매체에 의해서 특수성보다는 보편성과 동질성을 강조하는 문화적 특징을 가졌다. 따라서, 대중 문화는 소비 문화의 발전을 촉진시킨 반면, 문화의 표준화, 획일화, 상품화라는 부정적인 결과를 초래하였다. 산업 사회의 문제점을 극복하기 위해서 등장한 새로운 문명인 정보 사회는 산업 사회의 이러한 문화에 대응하여 정보 문화라는 새로운 문화 양식을 탄생시키게 된 것이다.

컴퓨터와 통신 기술의 발전은 정보뿐만 아니라 인간의 감정과 희망과 같은 추상적인 영역까지도 0과 1이라는 디지털로 수치화함으로써 객관화되고 있으며, 정보 전달의 디지털화로 매체 간의 구분을 어렵게 하고, 매체 간의 정보 교환을 가능하게 함으로써 이러한 정보 기술을 수용하는 인간의 사고와 가치관 그리고 일상 생활을 변화시키고 있다. 즉, 다양한 뉴 미디어의 등장은 표준화와 획일화, 상품화로 특징 지워졌던 대중 문화를 해체시키고 개인의 기호와 욕구를 충족시켜 주는 개인의 문화를 만들어 가고 있다.

따라서, 정보 문화는 컴퓨터와 전자 통신 기술의 발달이라는 인류 문명에 의해 새롭게 형성되고 있는 가치관, 규범, 생활 양식이라고 정의할 수 있다. 그리고 정보 문화의 내용은 도구 문화적 측면(홈뱅킹, 가정 자동화, 과학적 업무 전산화, 직접 위성 방송, HDTV, 온라인 정보 서비스, 전자식 여론 수렴, 자동 예약 등), 규범 문화적 측면(개성화, 개인화 등), 가치 문화적 측면(창의력 등의 고등 정신 능력 중심)으로 나누어 볼 수 있다.

4 정보화 사회가 요구하는 인재상

이와 같은 소프트웨어나 정보의 내용을 만들어 내는 것은 역시 인간의 창조력이다. 그러므로 정보 사회에서는 모든 기업에서 인간의 창조성이 중요시된다. 이렇게 되면 기업 조직은 인간의 창조성을 최대한 개화시키는 조직으로 바뀌어 갈 것이다. 연공 서열적, 위계 서열적 관리 조직은 붕괴되고, 자유롭고 능력주의적인 조직이 주류가 될 것이다. 사람들은 톱니바퀴의 하나로서 소속되었던 획일적 조직에서 해방되고 육체 노동, 단순 노동은 창조적 노동으로 바뀌어, 사람들은 삶의 보람을 발견할 것이다.

생산 방식도 소품종 대량 생산 위주에서 다품종 소량 생산 위주로 바뀔 것이며, 이와 더불어 자원, 에너지의 유한성 문제를 극복하기 위하여 에너지 자원 절약형 시스템을 구축하려는 욕구와 함께 에너지 다소비형 산업의 비중이 감소하고 상대적으로 에너지 소비가 적은 서비스 산업의 비중 증대로 자원 절약형 시스템이 이룩될 것이다.

따라서, 정보화 사회는 인간을 소외로부터 해방시킬 가능성을 지닌, 인간 회복의 사회로 정보화를 통한 인류의 이상 실현의 가능성과 현재 산업 사회가 안고 있는 구조적인 모순과 한계, 즉 산업 사회가 안고 있는 물질 자원과 에너지의 고갈, 자연 파괴, 공해 및 환경 오염 등의 문제를 극복하여 풍요롭고 복된 삶을 우리 인류에게 가져올 것으로 기대된다.

5 정보화 사회의 특성

이렇게 성립되는 정보 사회의 특성은 지적 생산물로서의 정보가 상품화됨과 동시에 물질적 생산물로서의 상품은 반대로 정보화되는 것이다. 이제까지의 공업 사회에서는 실체가 있는 물질적 생산물만이 상품으로 인정되고 지식이나 정보와 같이 외연량도 없고 계량할 수도 없는 것은 상품으로 다루어지지 않았다. 그러나 오늘날에는 각종 정보 산업이 만들어 내는 뉴스나 방송 프로그램, 디자인, 조사 정보, 특허권, 컴퓨터 프로그램, 광고 등과 같은 정보가 훌륭한 상품으로서 매매되기 시작하였다. 최근에는 물질적 생산물인 상품의 가치가 원료나 재질과 같은 물질적인 요소보다도 아이디어나 특허권, 디자인과 같은 정보적 요소에 의하여 결정되는 경우가 많아졌다. 이것은 상품이 일종의 심벌화되었음을 보여 주는 것이다. 다시 말해서, 상품은 ‘물질’로서의 기능보다는 그것이 소비자의 생활에 가져다 주는 ‘의미’에 따라 매매되게 되었기 때문이다. 이렇게 되자 상품의 가치는 그 상품을 생산하기 위하여 투하된 원료나 노동력만으로는 계측할 수 없게 되었다.

정보를 생산하는 경우 원료나 생산 수단에 해당하는 것은 어디까지나 인간의 두뇌이다. 그러나 그 능력이 천차만별이기 때문에 같은 노동 시간을 소비한다 해도 완성된 정보의 질은 당연히 다르게 마련이다. 이와 같은 정보가 상품으로 매매되는 것은 이제까지 계량하기가 어려워 공짜처럼 다루어져 왔던 인간의 정신적 노동의 가치가 금전적으로 평가되는 것을 뜻한다. 말하자면 정보 사회는 인간의 지적 창조

력을 정당하게 평가하는 사회이다.

이러한 사회에서는 조직의 체질도 또한 변하게 된다. 정보 사회에서의 생산 기업을 컴퓨터의 도입에 의하여 각 부분에서 들어오는 정보를 실시간으로 중앙에 집중시켜 그 정보로 생산과 판매 과정을 제어하게 된다. 인간은 시시각각으로 모여드는 정보를 판단하여 기계에 지령해 주기만 하면 된다. 즉, 기업은 '정보가 흐르는 체계'로 바뀐다. 이렇게 되면 기업 호라동은 거의 의사 결정 행위의 연속이 되어 정확한 의사 결정을 하기 위한 정보의 수집이나 가공, 판단이 중요 업무가 되며, 이로 인하여 연구, 조사 부분이 중시된다.

기술적 측면으로 기술 집약적인 공업화 사회에서 지식 집약적 정보화 사회 형태로 전환되기 위한 첨단 통신 기술이 주도하는 사회가 될 것이며, 정보 통신 기술이 고도화 및 네트워크화에 의한 종합 지능 통신망이 구축될 것이다. 이와 더불어 과학 기술의 발전에 힘입어 인간 수명의 연장에 의한 고령화가 촉진될 전망이며, 세대당 자녀 수가 감소하는 반면, 고등 교육에 대한 욕구가 증대되고 고학력화가 촉진될 것이다.

뿐만 아니라 이러한 고도 정보화 사회에서는 국제화, 개방화의 추세에 따라 정치, 경제, 사회, 문화 등 거의 모든 영역에서 국가 간의 교류가 증대될 것이며, 기업의 해외 진출 확대와 서비스 시장의 국제화, 네트워크화 등에 의해 국제적인 상호 의존 관계가 더욱 심화될 것으로 보인다.

이러한 사회의 변화는 '컴퓨터, 통신, 인간'의 결합에 의한 정보 기술을 기반으로 '사회의 정보화'가 그 근저를 이루며, 정보 통신에 의해 물질 재화의 대체와 시간과 거리의 제한을 극복하는 것이 가능하게 되어 정보 이용이 보편화되고 다양화됨으로써 새로운 문화로 발전될 것이다.

한편, 상품의 심벌화 경향은 상품의 의미를 부여하는 기획 부분이나 광고 부문을 클로즈업시킨다. 이들은 모두 창조적 노동을 하는 '생각하는 부문'이다. 정보 산업에서도 이 경향은 같다. 예를 들면, 컴퓨터 산업에서도 하드웨어가 극한까지 발달한 오늘날에는 소프트웨어가 중시되기에 이르렀다. 매스컴 산업에서는 이제까지 정보 전달 기술에 비중을 두어 왔으며, 그것이 산업의 위치를 결정하였으나, 정보 전달 기술의 혁신과 함께 아이디어의 융합이나 다양화가 진행되자 역시 내보내는 정보의 내용이 문제가 된다.

(3) 미래산업사회와 직업의 변화

1) 미래 산업사회의 특성

21세기는 변화의 세기이다. 지식, 기술의 급격한 발달과 창의성 개발에 따라 대학교육과 직업의 세계에도 커다란 변화가 오고 있다. 따라서 현재 유망 직종이나 인기 있는 전공영역이 미래 사회에서도 계속 인기 있는 직종이나 영역으로 이어질 것이라고 선불리 단정해서는 안 된다. 일반적으로 21세기는 지식 기반 사회가 주도할 것이며, 일과 학업, 그리고 휴식의 구분이 없는 융합적 사회, 컴퓨터를 수단

으로 하는 사회가 움직이게 되는 사이버 사회, 국경이 없는 초국적 사회 등으로 불리는 사회가 전개될 것이다. 따라서 기술적으로나 문화, 사회, 경제적으로 엄청난 변화를 예고하고 있다. 생활수준의 향상과 삶의 질의 변화에 따른 복지와 환경에 대한 관심의 증대, 산업구조의 변화에 따른 첨단 과학 분야, 서비스 산업 유전공학의 활성화, 인구구조의 변화와 고령화 추세의 확대, 생명공학의 발달과 의료기술의 급속한 신장에 따른 인간 수명의 연장, 여성의 사회진출확대와 가족 기능의 변화, 고학력화사회에 따른 평생 교육의 욕구 증대, 정보화와 사이버 체제의 확대, 정보 통신 기술과 교통수단의 발달에 따른 세계화 국제화의 확대, 인공 소재의 발달과 신소재의 발달, 가상현실의 확대에 의한 사회, 경제, 문화, 교육의 대혁신 등을 들 수 있다.

2) 미래산업사회와 직업의 변화

가. 미래사회의 전망 : 탈산업사회의 전개

- 서비스업의 확장과 성격의 변화로 농업의 종사자뿐 아니라 제조업 종사자의 비율이 급격히 감소하고, 노동력은 서비스 산업으로 이동하게 되며, 서비스업은 삶의 질을 높이기 위한교육, 건강 등의 인적 서비스 및 정보처리 등의 지적 전문 서비스로 확대될 것이다.
- 기술직, 전문직, 연구원, 과학자 등이 중요한 직업으로 부각할 것이다.
- 정보가 생산에서 부가 가치의 원천이 되며, 노동과 자본보다 더 큰 비중을 차지하게 될 것이다.
- 건전한 취미 활동과 창조적인 생활이 더욱 중요한 의미를 갖게 되어 여가산업이나 서비스 산업들이 늘어나게 된다.

나. 미래 산업 사회에서의 직업의 모습들과 유능한 직업인의 조건

- 정보 통신 산업 분야의 종사자 수가 크게 증가할 것이다.
- 자동화 기술 분야의 종사자 수가 크게 증가할 것이다.
- 여가 시간의 증가로 관련 산업 규모가 증가할 것이다.
- 대체 에너지 관련 산업 분야가 주목받을 것이다.
- 환경 오염 방지 기술 관련 분야가 주목받을 것이다.
- 의료 산업 분야의 규모가 증가할 것이다.

다. 미래에 유능한 직업인의 조건

- 전문 지식과 기술을 가진 직업인
- 창조적인 직업이 증가하므로 창조력을 가진 직업인

3) 미래 사회의 유망 직종

가. 첨단 기술 직종

첨단 기술이 첨단 산업을 촉진하고, 첨단 산업이 앞날의 경제를 주도할 것은 명확한 일이다. 첨단 기술은 재료공학, 전자공학, 생명과학, 에너지개발, 우주 및 해양 개척등의 분야에서 새로운 경지를 열어가게 될 것이다. 예를들면, 신소재, 반도체, 컴퓨터, 광통신, 인공장기, 레이저의료, 핵연료, 태양열발전, 인공위성, 해양탐사 등과 관련된 과학자, 기술자들이 여기에 해당하며 이들 직업이 각광을 받고 우대되며, 공헌이 클 것이다.

나. 수출 주도 직종

우리 경제는 미래에 있어서도 수출이 주도할 것이므로 수출과 관련된 주요한 구실을 맡는 직종이 중시될 것이다. 유동적인 면이 있으나 현재로서는 수출 조도 품목은 전자, 조선 자동차, 건설 등을 들 수 있다. 그리고 수출 관련 업종으로는 생산, 판매, 운수업체가 포함된다. 예를 들면, 관련되는 각 분야의 설계사, 기능공과 상사원, 항해사 등이다.

다. 문화. 복지 분야 선도 직종

경제적 발전에 따른 생활수준의 향상은 문화. 복지 분야에 대한 욕구를 높이고, 관련되는 활동의 활성화를 초래한다. 삶의 질을 높이는데 기여하는 직업들, 예를 들면 작가, 연예인, 출판업, 관광업 등이 호황을 맞게 될 것이다. 또, 의료 및 복지제도와 관련되는 의사, 약사, 간호사가 여전한 지위를 누리고, 가족 및 사회 복지 환경 관련 종사자와 보험업, 양육 및 요양업 등도 성황을 이룰 것이다.

라. 정보 서비스 분야 직종

산업 구조의 발전 추세가 정보. 서비스 분야의 비중을 더욱 높이게 될 것이다. 신문 방송과 컴퓨터 통신망의 위력이 강화될 것으로 보아 기자, 아나운서, 컴퓨터 프로그래머 등의 직업이 각광을 받게 될 것이며, 또한 사회 제반 기능이 복잡해 질수록 전문직 수준의 서비스 업종이 활성화될 것인바, 변호사, 변리사, 컨설턴트, 각종 직업에 대한 정보제공과 심리 상담자 등을 들 수 있으며, 광고기획자, 마케팅 전문요원도 여기에 해당된다.

마. 국제화 관련 직종

단일 시장 체제와 세계화와 활동 무대의 국제화에 따른 교류는 필연적인 추세이며, 이는 더욱 활성화될 것이 분명하다. 외교관, 무역전문가, 국제법률전문가, 국제통상 및 협력관련 요원, 인터넷 관련 국제 상거래자, 번역.통역사 그리고 해외 관광 및 항공운수 업체의 핵심 요원들이 여기에 해당된다.

바. 특정 자격 직종

대체로 높은 수준의 특정한 자격이 요구되는 직업은 안정된 유망한 직업으로 볼 수 있다.. 중복되지만 의사, 변호사, 각종의 기술.기능 자격등으로 해당 분야 산업

의 성취에 따라 영향을 받겠지만 자격증은 언제나 든든한 밑천이다.

사. 창의성 발휘 직종

양보다 질로 승부하는 세상이다. 그리고 질을 높이는 핵심적 요소는 창의성이다. 참신한 아이디어가 승부를 가른다. 각종의 창작 활동 종사자, 디자이너, 카피라이터 등이 여기에 속한다. 우리는 같은 하늘 아래서 살고 있지만, 그러나 모두 가는 길을 가는 것은 아니다. 그것은 여러 갈래와 수많은 가닥의 길이 있기 때문이다. 이 세상에 태어난 모든 사람은 하나같이 행복하고 뜻있는 삶을 회구한다. 그리고 이 땅의 모든 부모님들은 밀레니엄의 세대인 자녀들이 올바른 진로를 찾아 그 소망을 마음껏 성취하게 되기를 간절히 소망하고 계신다. 자신의 미래를 설계하고 자신에게 적합한 직업을 선택하는 것은 사람이 일생동안 하게 되는 여러 가지 선택중에서 가장 중요한 일이다. 진로의 개척과 그를 위한 정진은 일생동안 연속적으로 추진되어야 할 과제인 것이다. 그리고 앞날의 영광은 스스로 얼마나 정진하느냐에 달려있다.

지금 우리사회는 전통적인 공동 운명체의식이 점차 사라지고 적자 생존의 개인주의적인 경쟁사회로 전환되고 있다. 아울러 사회 발전에 따른 직업 의식은 생계 수단 차원에서 자기 삶의 보람에 더욱 큰 가치를 두는 자아 실현의 수단으로 인식되어지고 있다. 직업은 주어지는 것이 아니라 스스로 만드는 것이라는 개념이 21세기에는 더욱 확산될 것이다. 최고의 자기 경쟁력을 개발하고 대응하는 것이 인생에 있어서 성공하기 위한 지름길이 될 것이다. 이 모든 것의 기초는 지식과 기술 그리고 창의력의 발휘 여부가 전제됨을 깊이 자각하고 그 실현을 위해 정진해야 할 것이다.

자료 : <http://moonchang.cschool.net/ncmagajin/kmgi.htm>

3. 취업을 위한 준비

(1) 취업 정보의 수집

본 적에서는 인터넷을 이용한 취업 정보의 수집 방법과 취업 정보를 얻을 수 있는 몇몇 인터넷 사이트를 소개하고, 직접 인터넷을 통해 직업 탐색을 하는 방법을 소개하고자 한다.

1) 인터넷을 통한 취업 정보 수집

인터넷은 사람들이 모이는 공동체이고, 정보를 교류하는 장이다. 따라서, 인터넷은 직업을 구하는 사람과 채용하는 회사 간에 원활히 교류할 수 있는 기능을 제공

한다.

미국 기업의 73%가 인터넷을 통한 채용을 고려 중이라고 한다.

인사 부문을 담당하는 인력 3,500명을 대상으로 한 미국 경영학회의 조사에 따르면 이들은 일주일에 약 6.2시간을 인터넷에 접속하여 채용 정보를 얻고 있으며, 1999년에는 73%의 회사가 인터넷을 통한 채용을 고려하고 있는 것으로 밝히고 있다.

지금까지 많은 채용은 아는 친지를 통해서나 아니면 신문에 광고를 내 사람들을 모집하는 형태의 채용 방법을 일반적으로 적용해 왔다. 최근 인력의 채용을 전문적으로 담당하는 많은 헤드헌터(Headhunter) 회사가 생기기는 하였지만 이들은 주로 특정 분야의 전문 인력을 대상으로 하고 수수료가 사당히 비싸다는 문제점이 있다.

그러나 인터넷으로 채용을 하면 적은 비용으로 보다 효과적인 채용이 가능하다.

한편, 인터넷을 통한 채용 활동은 우선 그 비용면에 훨씬 저렴하다. 다음으로 시간적인 제약없이 언제든지 신청을 받을 수 있고, 해당 정보를 보고 신청하는 인력의 범위가 매우 넓다는 것이 장점이다. 저렴한 비용으로 폭넓은 범위에서 다양한 인력으로부터의 신청을 받을 수 있는 인터넷을 통한 채용은 여러 가지 면에서 비용 절감 효과가 뛰어나다. 인터넷을 통한 채용 방법은 크게 두 가지 형태로 분류되는데, 한 가지 방법이 자신의 웹사이트에서 채용 광고를 내는 방법이고, 다른 하나는 인력 소개와 채용을 전문적으로 운영되는 사이트로부터 정보를 얻어 채용하는 방법이 있다.

전자의 경우 자신의 웹사이트에서 채용하고자 하는 인력이 갖추어야 할 요건과 근무 조건을 상세히 안내함으로써 필요한 인력을 비교적 쉽게 적은 비용으로 채용할 수 있을 뿐 아니라 지금 채용하지 않은 인력에 대해서도 시스템에 의하여 관리함으로써 향후 필요할 때보다 적은 비용으로 짧은 시간 안에 채용할 수 있다.

후자의 경우에는 보다 많은 구직자들이 방문하는 사이트에서 채용을 할 수 있으므로 원하는 인력을 쉽게 채용할 수 있는 뿐 아니라 일반적인 헤드 헌터 회사를 이용할 때보다 적은 비용이 소요되는 장점이 있다.

이와 같이 최근의 기업들이 인터넷을 통한 채용이 늘고 있다. 이로서 우리들은 인터넷을 통한 직업을 선택해야 할 필요성을 느끼게 되었다. 물론 인터넷을 통해 'JOB SEARCH'를 하기 위해서는 기본적으로 인터넷이 설정되어 있는 곳(집, ADSL, 학교 PC방)에서 실시한다.

위와 같은 사이트는 'EMPAS' 혹은 'NAVER'와 같은 전문 검색 사이트에서 '학력별 취업'또는 '채용', '취업'이라고 넣으면 쉽게 이와 같은 사이트를 접할 수 있을 것이다.

다음은 추천할 만한 사이트를 정해 놓았다.

가. 추천 사이트 자료

1. <http://www.jobis.co.kr/newjobis/main.asp/>

이 곳은 채용 속보, 직종별, 업종별, 지역별, 학력별, 외국어별, 상시 채용, 여

성 채용, IT 인력, 아르바이트 구직, 아르바이트 신청, 아르바이트 검색, 기업 정보 검색(NICE)

취업 상담실, 인사 담당자 인터뷰, 적성·인성 검사 등 많은 자료를 검색할 수 있게 되어 있다. 특히, 고졸자에게 알기 쉽게 JOB SEARCH를 할 수 있게 한 곳이므로 고졸자가 취업을 원한다면 한번 들러야 할 곳이다.

2. <http://www.recruitingfair.com/ch.html> (카이스트 인터넷 채용 박람회)

이 곳은 업종별, 직종별, 학력별, 경력별 기업 소재지별, 모집 희망 지역별로 자세하게 구분되어 자격이 되면 누구든지 입사 원서를 쓸 수 있게 되어 있는 곳이다.

또한, 취업 정보실이라는 곳이 있어 최근의 기업의 동향을 알 수 있게 되어 있다.

3. <http://kr.dir.yahoo.com/Business-and-Economy/Employment-and-work>

(야후에서 제공하는 취업 사이트)

구인 정보, 급여 정보, 기관 단체, 노동, 뉴스와 미디어, 대학교 취업 정보실, 면접, 문화와 그룹별, 실직, 연금, 복리 후생, 유학, 어학 연수, 이력서, 자격 시험, 자격증, 전문 분야별, 지역별, 직업 안내, 취업, 채용 정보 서비스, 최저 임금 제 등 취업에 관련된 여러 가지 자료들이 있는 곳이다.

4. <http://www.humanpia.com/main.pia> (휴먼피아)

이 곳은 매일 매일 취업 정보가 업데이트되는 사이트로 취업을 할 수 있는 기회가 많이 제공 되는 곳이다.

5. <http://jobdb.incurit.com/> (대한 민국 취업 정보)

채용 정보 분류, carrer special, 채용 정보 검색, 대기업 채용 정보, 상시 채용 관, 외국계 기업 채용 정보, 헤드 헌팅 채용 정보, 오늘의 주요 채용 정보 등 다양한 볼거리가 제공되는 사이트이다.

6. <http://job.naver.com/sevlet/jobmain>(네이버 취업 자료실)

이는 네이버가 취업 관련 서비스를 모아 둔 곳으로 다양한 자료가 링크되어 있다. 추천 채용 공고, 채용 공고 키워드 검색, 최근 등록 기업, 마감 임박 채용 공고, 오늘의 취업 뉴스 등을 제공하고 있다.

나. 기타 사이트 추천 자료

1. 노동부 워크넷 <http://www.work.go.kr>

2. 중소기업청 홈페이지 <http://www.smba.go.kr>

3. 야후 취업 사이트 <http://employment.yahoo.co.kr>

4. 인터넷 채용 박람회 <http://cjf.unicoop.co.kr>

5. 리쿠르트사 <http://www.recruit.co.kr>
6. YMCA 고용 지원 센터 <http://hope.ymca.or.kr>
7. 사이버잡 <http://www.jobis.co.kr>
8. 지오 리쿠르트먼트 <http://geos.co.kr>
9. 한국 정보 컨설팅 <http://chumnet.co.kr/hanaro>
10. 인턴사 <http://www.intern.co.kr>
11. 사이버 인력 은행 <http://myhome.shinbiro.com/~jobbank>
12. 신바람 일터 정보 <http://job.combase.co.kr>
13. 인크루트 <http://www.incruit.com>
14. 인터넷 채용 정보 <http://job.ultari.com>
15. 회사별 채용 안내 <http://kojex.co.kr/help/company.asp>

다. 검색 엔진에서 제공하는 취업 정보

1. 한국 알타비스타 (<http://altavista.scout.co.kr>)

커리어 서포트사가 제공하는 정보를 담고 있으며, 지역별/직종별 검색 및 외국 기업 구인 정보, 해외 인턴/국제 기구/아르바이트 정보 제공

2. 야후 코리아 취업 정보 (<http://kr.employment.yahoo.com/>)

직접 구인·구직자가 등록한 자료를 검색(지역 및 직종)하여 볼 수 있음. 그 외, 과학 기술 인력 Work-Net, 노동부 WorkNet, 커리어 서포트, 매경 스카우트, JobLink, 리쿠르트, 인크루트, 비전 맨파워 코리아 등의 사이트와 링크 제공

3. 라이코스 취업 센터 (<http://careeon.lycos.co.kr/>)

채용 속보와 환경 기업 정보 제공, 노동부 워크넷, 환경 취업 나비, 리쿠르트, 매경 스카우트, 중기청 취업 알선 센터 등과 링크 제공

4. 심마니 채용 정보 (<http://job.simmani.com/>)

채용 정보 및 개인 이력서 등록 서비스 제공, 국내 및 외국계 상시 채용 기업, 헤드 헌팅 기업 및 인재 파견 기업 정리 링크 제공

라. 신문사 제공 취업 정보

1. 중앙일보 (<http://www.joblink.co.kr/joongang/>)

DIT(<http://www..dit.co.kr>) 제휴로 정보 제공. 창업 정보 등을 부가 서비스로 제공

2. 동아 일보 (<http://job.donga.com/h1/>)

인크루트 제공 정보로 각종 채용 관련 소식과 채용 속보 제공. 직종별, 업종별, 지역별, 학력별, 외국어별, 병력 특례, 외국계 회사, 해외 취업, 대기업, 전문 검

색 등으로 구분하여 검색 가능

3. 한국일보 (<http://www.hk.co.kr/living/jonlink.htm>)

DIT(<http://www.dit.co.kr>) 제휴로 정보 제공, 창업 정보 등을 부가 서비스로 제공

4. 한겨레 Cyber-Job <http://cyberjob.jobis.com.kr/serdata/datamain.com.htm>

직종별 구인 현황과 아르바이트 정보 등을 제공

5. 국민일보(<http://www.kukminilbo.co.k/others/joblink/index.html>)

마. 일반 취업 정보

1. 종합 구인 정보

리쿠르트 (<http://www.recruit.co.kr/>)

리쿠르트 플러스(<http://www.recruitplus.co.kr/>)

커리어 서포트 (<http://www.scout.co.kr/>)

인크루트 (<http://www.incruit.com/>)

Job Link 구인 구직 정보 (<http://www.joblink.co.kr/>)

채용 전문 웹진 Careeon (<http://www.careeon.co.kr/>)

매경 스카우트 (<http://scout.mk.co.kr/>)

한경 취업 NAVI (<http://www.keddisco.com/>)

종합 구인 구직 정보 (<http://www.job.co.kr/>)

신바람 일터 정보 (<http://www.combase.co.kr/>)

Pro JOB (<http://projob.synergy.co.kr/index.htm/>)

일 구인 구직 (<http://www.1.co.kr/>)

커리어모자이크 (<http://www.careermosaic.co.kr/>)

정보 마을 구인 구직 정보 (<http://job.gotop.co.kr/>)

KBS 취업 정보 (<http://www.kjobs.co.kr/>)

울타리 구인 구직 정보 (<http://job.ultari.co.kr/>)

아이 아르바이트(Iarbeit) (<http://www.iarbeit.co.kr/>)

I-depot 취업 박람회 (<http://www.i-depot.com/Main/job/>)

취업 뱅크 (<http://www.Jobbank.touch.co.kr/>)

Job 21 (<http://job21.hani.co.kr/>)

College Job Fair (<http://cjf.unicoop.co.kr/>)

노동부 고용 정보 (<http://www.work.go.kr/>)

2. 특정 분야별 구인 정보

일터넷 (<http://www.ilternet.or.kr/>) : 한국 여성 민우회, 일하는 여성의 집 제공

중기청 취업 알선 센터 (<http://www.smba.go.kr/customer-care/wanted.html>)
 한국 외국 기업 협회 (<http://www.kofa.org/>): 가입을 해야 이용이 가능하며, 이력서를 등록할 경우 별도로 3만 원의 수수료를 부과함. 외국계 기업의 채용 정보를 제공함.
 아시아넷 채용 정보 (<http://www.asia-net.co.kr/>)
 고급 두뇌 채용 마당 (<http://www.brainpool-job.co.kr/>) : 컴퓨터, S/W 및 전자 기기 관련 채용 정보가 주로 등록되어 있음.
 Hotel & Tourism Management in Korea (<http://www.job.tourism.co.kr/>) : 호텔/관광 관련 취업 정보 제공
 호텔 / 관광 / 서비스업 취업 정보 (<http://www.jobnet.co.kr/>)
 진학넷 아르바이트 정보 : 과외 정보 중개 전문 사이트 (<http://www.jinhak.net/index.html.co.kr/>)
 훈장 마을 (<http://www.hunjang.com/>) : 학원 강사 및 과외 교사 구인 구직 정보 제공, 각종 학원에 대한 정보도 찾을 수 있음.
 Choice1 (<http://www.choice1.co.kr/>) : 디자인 전문 구인 구직 정보를 제공, 구직자는 올해말까지 회원 가입 무료로 이용 가능
 건설 노동자 무료 취업 알선 센터 (<http://www.jobcenter.or.kr/>) : 현재 구인 구직 정보를 제공하고 있지는 않음
 농수산 관련 구인 구직 공개 게시판 (<http://www.afmc.co.kr/guin/>)
 국방 취업 지원 센터 (<http://www.mndjob.or.kr/>) : 전역 군인(하사 이상)들의 취업과 관련된 정보 및 자료를 무료로 제공
 사이버 인력 시장(노가다) (<http://www.nogada.co.kr/>) : 일용직 건설 인력에 대한 채용 정보가 게시판에 올려져 있음.

3. 헤드 헌팅/인력 파견 회사: 전문 경영인 등 고급 인력의 스카웃을 중재하는 헤드 헌팅 회사

- * 탐 경영 컨설팅 (<http://www.headhunter.co.kr>)
- * 유니코 서치 (<http://www.unicosearch.co.kr>)
- * 우노 서치 (<http://www.woonohsearch.com>)
- * 드림 서치 (<http://www.dreamsearchkorea.com>)
- * 브레인 서치 (<http://www.brainsearch.co.kr>)
- * 서치 스테이션 (<http://www.searchstation.co.kr>)
- * 서울 서치 (<http://www.seoulsearch.co.kr>)
- * 서치 코리아 (<http://www.searchkorea.co.kr>)
- * JobHunt (<http://www.jobhunt.co.kr>)

<인력 파견 전문 업체>

- * 진방 템프 (<http://www.jinbang.co.kr>)
- * 맨파워 코리아 (<http://www.manpowerkorea.co.kr>)
- * 아데코 코리아 (<http://www.adecco.co.kr>)
- * 아웃소싱 코리아 (<http://www.outsourcingkorea.co.kr>)
- * Soft Job Plaza (<http://www.softjobplaza.com/>)

4. 프리랜서 채용 정보

- * 프리랜서 관련 직업
- * 이프로랜서
- * 프리랜서 인재 뱅크
- * 프리랜서 그룹

5. 해외 취업 정보

- * 넷키위(뉴질랜드) (<http://www.netkiwi.co.nz>)
- * KAPLAN Career(북미, 유럽) (<http://www.kaplancareers.com/>)
- * Campus Work Link(캐나다) (<http://ngr.schoolnet.ca>)
- * Canada WorkInfo Net (<http://www.workinfonet.ca>)
- 미국 국제 실무 훈련 협회 (AIPT) (<http://www.aipt.org>)
- (자료 발췌 : 커리어넷 (<http://careernet.krivwt.re.kr>))

(2) 구체적인 구직 탐색 방법의 예시

인터넷 취업 사이트를 이용하는 나만의 노하우

다음은 인터넷을 이용하여 취업 정보를 탐색하는 방법에 대해서 어느 학생이 적은 내용이다. 이와 같이 자신에게 가장 효율적인 방법으로 구직 정보를 탐색하는 노력의 중요함을 강조하고자 한다.

불과 몇 년 사이 인터넷 취업 사이트를 이용하는 구직자가 부쩍 늘었습니다. 저 또한 인터넷 취업 사이트를 몇 개 가입해 두었습니다.

인터넷의 매력이라면, 뭐니뭐니 해도 빠른 응답력입니다. 이력서를 올려놓으면 여기 저기서 연락이 옵니다. (물론, 어느 정도의 실력 준비가 되어 있어야 합니다.) 어떤 때에는 5건 이상이 온 적도 있브니다. 정말 대단한 위력입니다.

이러한 취업 사이트 활용을 통한 저만의 취업 노하우를 소개할까 합니다.

1. 궁합이 맞는 사이트를 이용하라.

자신의 취업 준야를 저했다면 전문 사이트 중 정보가 많고 내용이 충실한 사이트를 집중 공략해야 합니다. 무엇보다 중요한건 구인 정보량입니다. 그만큼 남들보다 취업의 기회를 많이 부여받기 때문입니다.(대부분의 대학 취업 사이트가 학생들로부터 외면받는 이유가 여기에 있습니다. 정보의 질도 문제긴 하지만...)

2. 튀는 자기 소개서로 첫인상을 잡아라.

인터넷 취업 사이트에 회원 등록이나 구직 신청을 할 때 자기 소개서나 이력서를 부실하게 기재하거나 '열심히 하겠요' 등 채팅 용어를 그대로 사용하는 구직자가 많습니다. 아무리 취직이 절박해도 읍소형이나 애교형보다는 자신의 장점을 눈에 띄면서도 성의껏 알리는 태도가 필요합니다.

3. 마감일을 맹신하지 마라.

구인 회사의 전형 마감일만 믿고 느긋하게 서류를 제출하는 사람은 취업하기 힘듭니다. 구인 정보가 올라온 당일이 곧 마감일이라고 생각하고 신청해야 구인 회사의 눈길을 끌 수 있습니다.

4. 구직 신청 자료를 주기적으로 업그레이드 하라.

취업 사이트에는 구직 신청자가 많기 때문에 한번 정보를 올리고 무관심하면 신규 자료에 파묻혀 구인 회사들의 조회 범위를 벗어나기 일수입니다. 이력서는 항상 최신의 상태를 유지하도록 하세요.

이러한 것을 물론 많이 알고 계시겠지만 의외로 또 간과하기 쉬운 부분들입니다. 앞으로 취업을 앞둔 학생들에게 도움이 되었으면 좋겠습니다.

(2) 이력서 및 자기소개서 작성 요령

교과서의 부록에서 입사 지원서 작성 요령에 대해서 자세히 논의 한 바 있다. 본 절에서는 입사 지원서 작성 요령에 대해 요약 형식으로 개략적인 논의를 하고자 한다.

1) 이력서 작성 기본 사항 : 이력서에 담겨야 할 기본 사항

이력서의 기본 양식은 문방구에서 판매하는 이력서 기본 양식을 생각할 수 있다. 하지만 요즘 이력서 접수를 이-메일로 하는 경우가 많으며, 기본 양식 형태도 자신의 개성에 따라 제각기 다르게 만들어서 사용하고 있는 추세이다. 이처럼 다양한 이력서의 양식에 있어서도 공통적으로 포함될 내용은 있게 마련이다. 이력서에 담겨야 할 기본적인 사항은 다음과 같다.

가. 사진

사진은 실물을 대하기 전에 지원자에 대한 인상을 결정하는 중요한 요소이다. 그러므로 사진은 가급적 미리 준비하여 두는 것이 좋다. 물론 사진은 3개월 이내에 촬영한 것을 요구하고 있지만, 크게 변하지 않았다면 가장 자신 있는 사진을 여러 장 준비하여 두는 것도 요령, 즉석 사진이나 스냅 사진을 이용하는 것은 피한다.

나. 인적 사항

국문 이력서에는 생년월일, 주민 등록 번호, 현주소, 연락처 등을 기재한다. 인적 사항에 대해서는 주민 등록상의 내용을 기술함을 원칙으로 하며, 본적은 별도의 지침이 없으면 생략할 수 있다. 특히, 연락 가능한 주소와 핸드폰 번호, E-mail ID 등을 명기할 것.

다. 학력 및 경력 사항

학력 및 경력 사항은 고등학교 항목부터, 입학 및 졸업의 연대순으로 기재한다. 해외 장기연수 내용이나 군복무 내역도 포함하여 작성한다. 특히, 경력은 수행했던 업무의 개요 및 성과를 잘 설명하여, 나의 강점이 무엇이고 무슨 일을 잘 할 수 있는지를 중심으로 기술해야 한다. 또한, project base로 업무를 수행했던 경험이 있을 경우 그 프로젝트의 개요와 공헌 내용을 잘 연결지어 설명해야 한다. 마지막으로 채용을 원하는 분야와 직접적으로 관련 없는 세부 내용을 장황하게 기록하거나, 꼭 답아야 할 경력을 누락한 것은 아닌지 신중하게 검토한다,

라. 특기 사항

자격증, 교육 이수 현황, 상벌 사항, 외국어 및 컴퓨터 능력 등을 기술한다. 특기 사항을 작성하는 이유는 자신이 무엇을 잘 할 수 있을지를 객관적으로 보여 주기 위함에 있다. 즉, 자신이 취득한 자격증이나 교육 훈련 등은 새로운 일을 어떻게 성과로 연결시킬 수 있는지의 가장 중요한 객관적인 근거가 된다. 예를 들어, 컴퓨터를 잘 다룰 수 있다는 것 보다는 MS자격증을 가지고 있다는 것이 더 신뢰감 있고, 영어를 잘 한다는 것보다도 어학연수를 어떻게 이수 했다는 것이 더 믿음직스럽다. 너무 뽐내는 인상은 피하는 것이 좋지만 너무 심한 겸손은 미덕이기 이전에 소극적인 자세로 느껴질 수 있다.

자료 : (주) 벤처 피플

(2) 이력서 작성의 원칙

잘 만들어진 이력서란 기본적으로 중요한 내용들을 단순하게 나열한 것은 아니다. 아무리 내용이 좋다고 하더라도 편집하는 데에 소홀할 경우에는 주목받는 이력서가 되기 어렵다. 주목받는 이력서가 되기 위해서는 이력서 내용을 어떻게 편집할 것인가?

가. 정확하고 거짓없이 작성할 것

이력서 작성에 있어서 가장 중요한 것은 신뢰이다. 향후에 취업된 후에도 서류를 제출하여 이력서 내용과 다른 항목이 있다면 입사가 취소될 수도 있다. 무엇보다도 이력서 작성에서 가장 중요한 점은 허위와 과정이 없이 정확하게 작성하여야 한다.

나. 깨끗하고 보기 좋게 작성할 것

이력서는 자필로 작성하는 것이 원칙이었으나 최근에는 온라인을 이용한 이력서 접수가 보편적으로 정착되면서 워드로 작성된 이력서를 선호하기도 한다. 자필로 이력서를 작성할 때에는 가능하면 정자체로 또박또박 작성하며, 만일 틀린 글자가 있는 경우에는 수정액 등으로 고치는 것 보다는 다시 작성하는 것이 좋다. 워드로 작성할 때에도 깨끗하게 작성하여야 한다는 원칙은 변함이 없다. 가급적이면 눈에 익숙한 글씨체(예: 명조체나 고딕체)를 2개 이하로, 적당한 글씨크기(10~11호)로 산만하지 않게 작성하는 것이 좋다. 강조할 사항이 있는 경우에는 색상이나 수치 등을 사용하는 방법도 고려할 만한 포인트이다.

다. 자기만의 이력서를 준비하라.

이력서는 제출하는 시점에서 준비하는 것보다 평소에 준비하고 있는 것이 좋다. 조급하게 이력서를 작성할 때에는 중요한 사항을 놓치기 쉽다. 또한, 자신만의 독특한 양식으로 이력서를 작성하여 보기 좋게 구성하는 것은 기업의 입장에서든 좋은 인상을 줄 수 있다. 자기만의 독특한 이력서는 그만큼 서류전형의 성공률을 높여준다.

라. 필요하면 요약본을 준비하라.

경력 사원의 경우는 경력 내용이 많거나 여러 가지 첨부 자료 때문에 이력서의 양이 많아질 수도 있다. 이런 경우에는 전체 요약(executive summary)을 첨부하는 것이 필수적이다.

마. 제출하기 전의 주의 사항

무엇보다도 제출 시한을 준수하는 것이 필요하다. 만일, 이력서 제출시에 첨부할 서류가 준비 되지 않았다면 실무 담당자와의 면담 혹은 통화를 통하여 양해를 구한

뒤 추가적으로 부가서류를 첨부하는 것도 가능할 수 있다. 이력서를 제출하기 전에는 반드시 현주소, 학력, 경력 사항의 항목을 꼼꼼히 확인하여 보는 것이 필요하다. 마지막으로 회신받을 수 있는 현주소, E-mail ID, 연락 전화번호 등을 확인한다.

모든 서류가 준비되고 나면 1부를 반드시 복사해둔 다음에 제출한다.

자료 : (주)벤처 피플

2) 자기소개서 작성법 : 성공적인 자기 소개서 작성법

가. 자기소개서의 의미

채용 담당자는 취업 희망자의 자기 소개서를 통하여 기업에서 채용하고자 하는 인재로서 적절한지를 일차적으로 판별한다. 특히, 가정 환경과 성장 배경, 대인 관계 및 가치관, 사회 활동등의 개인사 뿐만 아니라 논리력과 문장 구사력 등을 종합적으로 판단하는 도구로서 자기소개서를 활용한다.

우리가 자기 소개서를 작성함에 있어서 이러한 기업측의 요구를 염두에 둔다면 더욱 구체적이고 훌륭한 자기소개서를 작성할 수 있다. 자기소개서란 기업측의 요구를 충족시켜 주고, 동시에 자신이 어떠한 성과를 낼 수 있는지를 설득하는 중요한 기회인 것이다.

나. 자기 소개서 작성의 핵심 포인트

구조화되고 체계화된 정보는 그렇지 않은 정보에 비해서 훨씬 높은 설득력을 가진다. 이 원리는 자기 소개서의 작성에 있어서도 그대로 적용 된다. 일반적으로 대기업 공채에 있어서 채용담당자가 접하게 되는 자기소개서는 수천 장에 이르게 되는데, 웬만큼 특출나지 않은 자기소개서라면 '지원자 분류 전문가'인 채용 담당자의 눈에 쉽사리 매력적으로 보이지 않는다.

1) 체계적인 뼈대를 구성하라.

성공적인 자기 소개서는 나름대로의 논리를 가지고 정리될 필요가 있다. 일반적으로 서론에서는 성장 과정과 성격적 특성을 정리하고, 본론에서는 대학 재학 중의 관심 영역, 동아리 활동, 주요 사회 경험등을 통하여 개인 역량이 어떻게 육성되었는지를 보여주고, 결론적으로 지원 동기 및 향후 계획 등을 정리할 수 있다. 경력 사원의 경우는 개인 경력과 성과를 중심으로 본론을 정리하는 것이 효과적이다.

2) 간결한 문체와 구체적인 표현

자기 소개서는 장황하고 미사여구로 장식한 문장보다는 간결한 문체가 더욱 효과적이다. 잦은 접속사나 수사법은 글의 설득력을 떨어뜨리기도 하며, 적절하지 않은

예시는 오히려 역효과를 주기도 한다. 추상적인 표현은 가급적 피하고, 구체적인 사실을 기술함에 역점을 두는 것이 좋다. 특히, 다 작성하고 난 뒤에는 여러 번 반복해서 읽어보면서 표현상의 일관성과 오타자 등을 확인할 필요가 있다. 자신 없는 표현에 대해서는 반드시 사전을 찾아서 확인하도록 한다. 작성이 끝난 다음에는 주위의 가까운 사람에게 보여 주고 의견을 구하는 것도 좋은 방법 이다.

3) 성과 중심으로 작성하라.

자기 소개서를 읽는 채용 담당자는 지원자가 어떠한 능력을 가지고, 무슨 성과를 낼 수 있는지에 관심을 가지고 있다. 자기 소개서는 단순한 회고록이 아니라, 내가 가진 경험과 훈련을 통해서 어떤 퍼포먼스를 낼 수 있는지를 보여 주는 글이다. 특히, 경력 사항을 기술함에 있어서도 '무슨 자리'에 있었는가가 중요한 것이 아니라 '무슨 일'을 수행 하였는지가 중요하며, 어떤 교육과 자격을 가지고 있는지가 아니라 '그래서 무엇'을 할 수 있는지를 보여 줄 수 있는 것이다.

4) 솔직하고 성실한 모습을 보여 줘라.

자신의 약점을 감추기 위해서 의도적으로 허위나 과장을 사용한 경우는 대부분 들통나기 마련이다. 자기소개서에서 불확실한 부분에 대해서는 반드시 면접 시험에서 질문을 받게 된다. 감추기 어려운 약점에 대해서는 솔직하고 꾸밈없이 표현하는 것은 진솔한 모습을 보여 주는 장점으로 작용되기도 한다. 물론 구태여 덮어 두어야 할 부분까지도 드러내 놓고 떠들 필요는 없지만 기본적으로 솔직하고 성실한 태도로 자기 소개서를 작성하는 자세가 중요하다.

5) 복사본을 보관하라.

자기 소개서는 면접의 기초 자료로 활용되는 경우가 대부분이다. 그런데 면접할 때의 답변이 자기 소개서와 다르다면 지원자의 신뢰성에 큰 타격을 주게 된다. 자기 소개서를 포함하여 기업에 제출한 모든 자료는 반드시 복사본을 보관하고 면접하기 전에 충분히 숙지할 필요가 있다. 특히, 자기소개서에서 덜 표현되었거나, 약점이라고 생각하는 부분에 대해서는 반드시 나름대로의 답변을 준비하여 두는 것이 좋다.

6) 필요한 자료는 첨부하라.

일반적으로 입사 지원 서류로는 이력서, 자기 소개서, 최종 학교 성적 증명서(대학원 졸업인 경우는 대학 졸업 이상) 등을 요구한다. 하지만 이외에도 본인의 경력과 역량을 보여 줄 수 있는 증명서라고 한다면 같이 첨부하는 것이 좋다. 예를 들어, IT 관련 자격증 사본이나 장기 교육 과정 이수증 등은 이력서와 자기 소개서에 정리하였다고 하더라도 첨부하는 것이 효과적이다. 별도로 요청하지 않더라도 지도교수 추천서 등이 있다면 첨부하는 것이 나쁘지 않다. 분명한 것은 어떻게 내가 가

진 역량을 잘 표현할 수 있는가에 있다는 점을 주목하라.

자료 : (주) 벤처피플

(3) 면접을 위한 준비

1) 면접시험의 중요성

일반적으로 취업테스트는 서류전형→필기시험→면접→적성, 인성검사 및 신체검사의 순으로 진행된다. 그러나 필기시험이란 수험생들의 최소한의 지적요건만을 판별하는 수단에 불과하기 때문에 최근에는 필기시험보다 수험생의 잠재력, 지도력, 적응력, 발전성 등 인품을 종합적으로 평가할 수 있는 면접시험에 더 비중을 두는 경향이 두드러지고 있다. 그러면 각 기업에 있어서 면접을 중시하는 경향이 뚜렷해지고 있는 구체적인 요인을 살펴보면 다음과 같다.

(1) 대량채용에서 소수정예채용의 시대로

앞에서도 언급했듯이 기업에 있어서는 인재 채용이 커다란 투자인 셈이다. 몇 년 전만 해도 국내 기업의 경영중점을 자금이나 설비 등에 두었다. 하지만 갈수록 인재를 모으는데 상당한 시간과 노력을 할애할 정도로 인재의 중요성을 깊이 인식하는 기업이 늘고 있다. 더욱이 경제성장 곡선에 하강기류가 흐르면서 채용인원수가 감소, 기업은 인재채용에 있어서 전보다 엄격한 심사를 하게 되었다.

(2) 잠재적인 능력과 의욕의 소유자 원해

기업은 잡다한 상식을 머릿속에 저장해 두는 사람이 아니라 잠재적인 능력과 의욕을 가진 사람을 면접에서 발견코자 한다. 이를 위해 기업들은 개인면접과 함께 집단면접을 병행 실시하는가 하면 원형탁자에 둘러앉아 차를 마시면서 주어진 주제를 놓고 자유토론을 벌이도록 하여 자신들의 의견과 주장을 발표할 수 있는 방법을 쓴다. 지니게 될 문제점을 보완하기 위해 고안된 제도라 하겠다.

(3) 환경변화에 대응할 수 있는 인재

기업은 국내외 기업간의 치열한 경쟁 속에서 주어진 환경변화에 대응할 수 있는지의 여부를 체크하고자 한다. 다시 말해 전문분야의 능력을 갖고 있으면서도 다른 분야에 대한 관심과 문제의식을 늘 갖고 있는 사람이어야 한다는 것이다. 이를 파악하기 위해 기업측은 다양한 질문과 답변과정을 통해 응용력, 임기응변력을 테스트 하고 있다.

면접시험의 역할과 문제

면접시험이란 기업이 경영자 또는 인사담당자가 수험생과 직접 대면, 접촉하여 상호간 또는 일방적으로 응답하는 과정에서 그 기업이 요구하는 적응 능력 및 직무수행 능력 등을 파악하는 시험방법의 하나이다. 그러나 면접시험은 필기시험에서처럼 정답이 있는 게 아니라 수험생의 능력에 관한 자료 또는 정보인 것이다. 그러므로 수험생들은 면접 위원들의 주관적인 평가기준에 의존하는 문제점이 있으나 다음의 역할을 인지하고 그에 대한 대비를 해야겠다.

(1) 종합적인 인물 평가

면접시험은 실제로 수험생과 면접위원이 직접 대면하는 인물시험이라고 할 수 있다. 즉, 수험생의 용모, 자세, 표정 등을 종합 관찰함으로써 주관적이고 인상적이긴 하지만 어느 정도 인물에 대한 종합적인 평가를 할 수 있다.

(2) 성격이나 성품의 판별

면접시험은 짧은 시간 내에 평가를 해야 한다는 제약성은 있다. 그러나 면접위원은 대부분 사회생활을 통한 대인경험이 풍부하므로 수험생의 표정이나 동작 등을 하나 하나 섬세한 부분까지 관찰할 수 있으며, 따라서 성격이나 성품 등을 어느 정도까지는 판별할 수 있다.

(3) 지원동기 및 의욕의 확인

면접에서는 기업측의 사정이나 기대하는 사항을 수험생에게 설명해 줄 수 있으며, 이에 대한 수험생의 반응 관찰과 질의응답으로 보다 명확하게 지원동기나 열의를 알 수 있다.

(4) 지적, 교양 수준의 평가

필기시험의 보완수단으로, 면접위원이 수험생에게 부가적인 질문을 계속함으로써 그 응답과정과 내용에 의해 수험생의 지적 수준과 교양 및 이해 정도를 파악할 수 있다.

(5) 언어능력이나 두뇌회전능력 관찰

면접은 구두의 질의응답 방법에 의해 진행된다. 따라서 상대방 질문에 대한 빠르고 정확한 이해와 이에 따른 자신의 의사를 요령 있게 전달하는 능력파악과 함께 적절한 용어 구사 및 표현능력을 판단할 수 있다.

(6) 협조성과 지도력 관찰

직무 수행상 중요한 요소인 지도력과 직장 적응의 중요 요소인 협조성 등을 질의 및 응답과정을 통해 파악한다. 따라서 기업에서 특히 곧바로 쓸 수 있는 사원을 채

용하기 위해서는 수험생의 이러한 자질을 알아내는 것이 면접시험의 중요한 목적이
라 할 수 있다.

이와 같이 면접시험은 사람을 채용하는데 있어 매우 유용한 방법이지만 정해진 정
답이 없다는 것이 문제점이다. 즉, 단 시간 내에 첫 인상만으로 그 사람의 전체를
판단해야 하며, 면접위원의 주관이나, 질문기교에 따라 당락이 좌우되는 등의 모순
을 감소되지는 않는다는 것을 명심해야겠다.

기업인재상을 파악한다.

면접은 ‘이것이 바로 정답이다’라는 것이 없기 때문에 아주 쉬울 수도 또 아주 어려
울 수도 있다. 그러나 면접관은 전문가이므로 아무리 꾸미려고 애를 써도 본 모습
을 보기 마련이다. 설령 면접 후 본인은 실패했다는 느낌을 갖게 되었다 하더라도
면접관은 그 사람의 내면에 있는 성실함에 이미 후한 점수를 매겼을지도 모른다.
면접이 아무리 어렵고 힘든 관문이라 할지라도 어차피 면접은 누군가를 떨어뜨리려
고 하는 것이 목적이 아니라, 능력 있는 사람을 뽑으려고 하는 것이 목적이다. 면접
이 아무리 그 형태를 바꾸어 무자료면접, 노래방면접, 사원면접 등으로 다양화 한다
고 해도 그 기본 틀, 즉 사람을 뽑는 것이 목적이란 기본사항은 변하지 않는다.
입사의망기업이 어떤 인재를 원하고 있으며 어떤 면접방법을 채택하고 있는가를 사
전에 조사해두는 것은 면접성공의 지름길이다. 단 유의할 점은 실제 면접에서 질문
에 대한 너무 획일적이고 정형화된 답변은 면접관들에게 식상할 수 있다. 생각해보
라. 하루 수백명의 면접을 실시하는 면접관들에게 거의 같은 대답이란 곤혹스러운
일이 아닐 수 없을 것이다. 그러므로 개성과 자신의 성격을 잘 드러낼 수 있는 답
변을 준비해야 할 것이다.

면접시험에는 기업이 필요로 일반적인 공통기준이 마련될 수 있다. 즉, 바람직한
인물이란 누구든지 심신이 건강하고 인품이 원만하며 학식과 경험이 풍부하고 열의
가 있는 사람을 연상케 된다. 그러므로 이들을 면접시험의 일반적인 평가요소라고
할 수 있는데, 이들은 다음과같이 세가지로 크게 구분 할 수 있다.

외모에 의한 인상적 평가

외모에서 받는 인상적인 요소는 아무리 강조해도 지나치지 않다. 그 요소는 건강상
태, 용모, 자세, 명랑성, 협조성, 젊음, 호감 등을 들 수 있다. 기업은 널리 외부와의
접촉을 필요로 하고 있으므로 그 사원은 다른 사원들에게 혐오감을 주어서는 안되
며, 가능하면 좋은 인상을 주어야 한다. 이러한 이유로 신입사원 채용 면접시험에서
는 외모적 평가요소를 중시하게 된다. 이러한 인상적 평가요소와 기준은 다음과 같

다.

질의응답에 의한 내용적 평가

이는 면접위원과 수험생의 질의응답 과정에서 얻을 수 있는 평정요소로서, 크게 나누어

- 1.응답과정 전체에서 이어지는 이해력, 판단력, 표현력, 적극성, 안정성, 성실성, 사회성
- 2.응답내용에 따라 이어지는 일반상식, 인생관, 사회관, 직업관, 학식, 지성의 정도 등 여러 가지 평정요소가 있다.

(1)이해력

질문내용을 잘 이해한다는 것은 응답의 기본이다. 따라서 질문 의도를 잘못 이해하거나 속단하여 멋대로 응답을 해서는 안 된다. 또한 질문의 취지가 잘 이해되지 않을 때는 차라리 되물어 바른 대답을 하는 것이 더 바람직하다.

(2)판단력

면접시험에서의 질문내용은 다종다양하여 순간적으로 판단이 망설여지는 경우도 있다. 그러나 대답은 신중한 판단에 바탕을 두고 응답해야 한다.

(3)표현력

면접위원은 수험생의 답변이 논리적인가, 요점만을 간단하게 말하는가, 듣는 사람에게 감명을 주는가, 사용하는 용어가 적절한가, 어휘는 풍부한가 등을 평점 하는 것이다. 따라서 일관성 없는 대화 전개나 상대방에게 혐오감을 주는 지나친 속된 표현, 또한 어휘 빈곤과 용어의 오용은 감점 대상이 될 수 있다.

(4)적극성

입사 동기나 입사 후의 직무 및 희망 등에 관한 질의응답 과정에서 수험생의 적극적인 성격을 평가할 수 있다. 따라서 힘든 일은 피하려는 듯한 태도, 무기력하고 소극적인 사고를 가져서는 안 된다.

(5)계획성

‘장래의 희망은?’, ‘첫 월급은 어떻게 쓸 것인가?’ 등의 질문을 통해 합리적으로 계획성 있게 일을 하는 성격인가, 또는 그러한 능력이 있는지의 여부 등을 파악한다.

(6)성실성

면접 위원들은 수험생 자신의 장.단점이나 인생관등에 관한 질문을 통해 사물에 대해 얼마나 성실한 사고방식을 갖고 있는가, 또 얼마만큼 자신에게 충실한가 등을

평가한다.

(7)안정성

교우관계나 취미 등의 질문을 통해 정서가 안정되어 있는가를 평가하는 경향이 있다. 따라서 교우관계가 원만하고 좋은 취미를 가져 면접위원이 정서적이라고 평가할 수 있도록 해야 한다.

(8)사회성

교우관계나 가정환경에 관한 질문을 통해 사회적으로 적응력이 있는가, 대인관계가 좋은가 등을 평가한다.

(9)일반상식

기업에 입사하는 것은 곧 사회인이 되는 것을 의미한다. 대외적으로 그 사회를 대표하여 행동하게 되므로 기업의 명예와 신용을 지키기 위해서는 충분한 양식을 가지고 있어야 한다. 그래서 면접시험에서 일반상식이나 시사상식에 관한 질문을 자주하므로 일간지나 잡지 등을 꾸준히 보는 게 좋다.

(10)학식, 지성

신입사원에 걸맞은 학식과 지성이 요구되는 것은 물론이다. 면접시험에서는 업계나 자망직종에 대한 지식, 잘하는 과목, 취미활동의 내용 등에 대해 구체적으로 철저하게 질문 하여 학식과 지성을 평가하게 된다. 더욱이 면접위원이 기업에 있어서 전문가라면 그 평정기준도 매우 전문적이고 높은 수준일 경우가 많다.

(11)인생관, 사회관, 직업관

면접에서는 ‘인생관은?’ ‘사회관은?’ ‘직업관은?’ 등의 질문으로 수험생의 인품을 어느 정도 추정할 수 있으며, 사회나 사물을 보는 눈이 원만하게 발달하여 조화가 이루어져 있는가 등에 관해 평가하게 된다.

용모서류 등의 확인에 의한 자료적 평가 요소

서류심사는 일반적으로 이력서, 신상조서, 입사지원서 등에 기재된 사실 자료의 평정요소만을 기초로 하여 심사한다.

면접시험에서는 이들 자료를 바탕으로 가족상황, 부친의 직업과 이력 특히 면허, 자격 그리고 취미나 성격을 수험생에게 확인함으로써 더욱 정확히 평가할 수 있게 된다.

이때 주의할 점은 제출된 이력서나 신상조서의 내용과 면접 시험 때의 응답내용에 허위나 모순이 없어야 한다는 점이다.

또한 수험생 자신의 성격을 언급할 때 ‘사교적이다’ 혹은 ‘덤벙대는 편이다’ 따위로

대충 넘어가는 것은 금물. 즉, 이 항목의 평점요소는 수험생에게 자기 자신을 객관 시하고 분석할 능력이 있는지, 또는 자신의 단점을 어떻게 개선하려 하고 있는가, 자신의 장점에 대해 겸허한가 등을 묻고 있음을 이러한 질문을 구체적으로 대비해 두어야 할 것이다.

면접시험은 개인면접, 집단면접, 집단 토론식 면접 등 크게 세가지 형태로 나누어진다. 기업에 따라서는 한가지 형태의 면접시험을 치르는 곳도 있지만, 두 세가지 형태의 면접을 병행하는 곳이 대부분이다.

(1) 개별면접

개별면접에도 여러 방식이 있지만 대표적인 방식은 두 가지다. 한명의 수험생과 한 명의 면접관이 마주 앉아 질의, 응답이 이루어지는 일대일 면접방식과 여러 명의 면접관 앞에 한 명의 수험생이 앉아 치러지는 다 대일 면접 방식이다.

다대일 면접방식은 시간이 많이 소요되는데 다 면접관마다 가지고 있는 개인 특성으로 인해 평가에 객관성이 결여된다는 단점 때문에 1차 면접이나 예비면접 방식으로 이용된다. 면접 소요시간은 대략 5분에서 30분정도.

일대일 면접방식도 두 가지 방식이 있다. 즉 여러 명의 면접관이 한 방에 앉아서 마주 앉은 한명의 수험생을 상대로 면접을 치르는 경우와 여러 명의 면접관이 각기 다른 방에 앉아 있고 한명의 수험생이 순서대로 각 면접관을 거치는 방법이다.

전자의 경우는 공무원 시험이나 기업체 시험에서 가장 보편적으로 사용하는 방식이다. 하지만 한명의 수험생이 여러 명의 면접관들로부터 집중적으로 질문을 받게 되므로 정신적 압박감이나 긴장감을 느껴 내성적인 성격의 수험생은 평소 실력을 충분히 발휘하지 못할 위험성이 따른다.

이러한 폐단을 막기 위해 고안된 것이 후자 방식이다. 여러 명의 면접관을 일 대일로 거치는 면접형태는 수험생이 긴장감과 정신적 압박감에서 탈피할 수 있는 데다 면접관도 전문분야별 질문이 가능, 비교적 공정한 평가를 기대할 수 있다.

(2) 집단면접

집단면접은 여러 명의 수험생이 면접관 1명 또는 여러 명이 배석한 가운데 질의, 응답이 진행되는 방식을 말한다.

집단면접방식은 수험생 입장에서는 개별면접에 비해 긴장감이 줄고, 다른 수험생과의 질의, 응답시간 동안 답변을 준비할 수 있다는 장점도 있다. 즉각적으로 다른 수험생 또 면접관의 입장에서 수험생 개개인을 동시에 관찰할 수 있는 시간이 많고 비교, 평가 할 수 있는 장점도 있지만 수험생 개개인의 특성을 충분히 파악하기 어렵다는 단점도 있다.

집단면접에서는 평소 많은 사람 앞에서 자신의 의견을 조리 있게 발표할 수 있는

능력을 갖춘 사람이 유리하다.

(3) 집단 토론식 면접

집단 토론식 면접은 삼성그룹이 2차 면접에서 8인1조로 30분 정도 실시하는 것을 비롯, 농수산물유통공사, 대신증권, 빙그레, 서울광고기획, 신용보증기금, 한국전자 등이 5-8 1조로 20-30분 동안 실시한다.

면접방식은 5-8명 정도의 수험생들을 1조로 묶어 각 조에 일정한 주제를 주어 토론하도록 하고, 면접관들은 옆에서 각 수험생들의 발언내용이나 태도를 관찰, 평가하는 면접 방식이다.

이러한 집단 토론식 면접에서는 적극성, 협조성, 이해력, 표현력, 지도력, 조직력, 적응력, 발표력 등을 종합적으로 살펴볼 수 있다는 장점 때문에 차츰 기업체들의 도입이 늘어나고 있다.

집단 토론식 면접에서는 토론내용으로 주어지는 주제가 명확한 결론을 내릴 수 없는 경우가 많다. 따라서 너무 자신을 돋보이도록 노력하거나 자신의 주장만을 고집할 필요가 없다.

그러므로 다음의 숙지사항을 기억하고 시험에 임하도록 하자.

1. 자신의 의견을 말할 때는 “제 생각은 이렇습니다...”라는 말로 결론을 먼저 말한다.
2. 상대방의 이론을 반박하지 말라.
3. 자신의 의견을 강조하지 말라.
4. 다른 사람의 이야기를 경청하는 자세로, 수첩과 볼펜을 꺼내 다른 사람의 의견을 메모하거나 자신의 의견을 그때그때 요약하는 자세를 취하면 돋보인다.
5. 이왕이면 기업이 요구하는 방향으로 의견을 제시하는 것이 좋다.
6. 주제 이외의 발언은 삼가야 함이 필수적이다.

면접시험에는 정형화된 형식은 없다. 면접 관의 즉흥적인 질문에 수험생 역시 즉흥적인 답변을 할 수밖에 없는 면접시험은 또한 수험생의 인물 자체를 전체적으로 평가, 판정하는 것이다. 따라서 학과시험과 같이 단시간 내에 준비해서는 안되며 꾸준히 학식과 인격을 연마해야 한다. 즉, 면접시험은 단시간 내에 준비될 수는 없으나 준비하지 않은 것보다 준비하는 것이 좋으며, 준비하기는 어렵지만 면접에도 대비책과 요령은 있다. 다음과 같은 것은 반드시 사전에 준비하도록 하자.

정확한 대화법을 습관화하라.

짧은 시간에 적절한 대답을 말하는 것은 하루아침에 터득 되는 것이 아니다. 자신

도 이해하지 못한 말을 무리하게 사용한다든지, 유행어를 남발하는 대화는 경박해 보일 수도 있다. 또 너무 미사여구를 구사하려다 실수할 수도 있으니, 평범한 대화가 되도록 연습하자.

1. 말하고자 하는 바를 마음속에서 정리, 체계를 세워 조리 있게 말한다.
2. 자신 있는 어조로 말하며, 말에 억양을 붙여 활기찬 대화법을 사용한다.
3. 말은 끝까지 똑똑하게 발음하는 연습을 하며 되도록 이면 사투리는 피한다.
4. 면접관이 어른이므로 정확한 경어 사용을 몸에 배도록 습관화해야 한다.

자기소개에 대한 연습을 해둬라.

면접에서 가장 빈번한 질문은 아무래도 자기 자신에 대한 물음일 것이다. 자기를 소개할 기회가 주어진다면 자기 생각이나 행동을 최대한으로 나타내 보여야 한다. 면접은 자기PR, 즉 자기 자신을 파는 것이다. 자기 성격의 장,단점은 물론 경력, 이력, 가족관계, 주변환경등에 대해 3분 정도 이야기할 수 있도록 요약해 두고 자주 연습을 할 필요성이 있다. 영어로도 준비해 둔다면 두말할 나위 없다.

지원회사에 대한 공부를 해둬라.

면접시험에 임하기 전에 자신이 지원한 기업의 사업내용이나 특성, 연혁 그리고 기업이념 등을 미리 공부해 둔다면 큰 도움이 된다. 수험생이 지망기업이나 지망직종의 정보를 정확히 수집해서 연구하고 있다는 것은 그만큼 취직에 대한 마음가짐이 되어 있고, 또 열의가 있다는 증거로 간주된다. 면접시험에서 지원회사에 대한 인지도를 묻는 질문이 잘 나오기도 하지만, 자신의 꿈, 희망 등에 대한 질문에 대해서도 회사와 연관 지어 답변한다면 금상첨화가 될 것이기 때문이다.

지원회사에 관련된 정보를 수집하는 방법은 신문의 경제란이나 경제잡지를 보고 연구하거나 회사연감, 해당기업체 등을 통하면 충분히 가능하다. 그밖에 그 회사를 잘 아는 선배나 친지에게 문의하면 된다.

천공, 시사상식을 묻는 질문에도 대비하라.

특히 필기시험이 생략되는 추세에 따라 기업은 면접시험에서 수험생의 실력을 테스트하기 위해 전공과목에 대한 개괄적 이해도나 시사상식을 묻는 경우가 많아졌다. 전공분야는 개론서를 중심으로 암기해두고, 시사상식은 면접시험일 전 1개월 동안의 사건이 중심이 되는 수가 많다. 따라서 그 기간의 중요한 사건이나 인물들에 대해 신문잡지를 정독하고 스크랩해 가며 대비하는 게 좋다. 특히 지원기업과 관련될

수 있는 시사뉴스에 관심을 가져야 한다.

답변내용이 지원서류와 일치하도록 하라.

면접관은 대개 수험생에 대한 질문을 이미 제출된 입사지원서나 이력서, 자기소개서의 내용들을 중심으로 시작한다. 그러므로 자신의 답변과 내용이 일치해야 하기 때문에 제출서류에 허위나 과장된 내용을 개재해서는 안 된다. 또한 제출하는 서류를 미리 복사해 두었다가 면접시험을 치르기 전에 한 번 읽어 두는 것도 좋은 방법이다.

면접에 임하는 자세

면접에 임하는 자세로 가장 중요한 것은 1. 단정한 복장 2. 정결한 몸가짐 3. 침착한 태도임을 명심하자.

마지막으로 면접시험에서 호감을 사는 방법은

1. 결론부터 이야기한다.
2. 3분 이내에 짧게 이야기를 마친다.
3. 정확하고 바른 자세로 의사를 전달한다.
4. 평소 자신이 말하는 어휘로 말한다.
5. 질문의 요점을 파악한다.
6. 자신 있는 분야에서 승부를 건다 등의 몇 가지 포인트가 있다.

그러나 가장 중요한 것은 자기의 평소 그대로의 모습을 솔직하게 드러내는 자세라 하겠다.

면접요인별 체크문항

면접을 진행할 때는 크게 다음의 일곱 가지 형태로 나누어 진다. 따라서 중요 포인트를 체크하면서 질문에 대비 올바른 대답을 마련해 보는 것도 좋겠다.

면접요인별 체크문항

면접요인	면접내용	체크포인트
이념목표	자신의 인생과 일에 관하여 장기 목표가 설정되어 있는가, 그 목표를 구체적으로 실현하기 위한 달	-입사 지망 동기 -장애의 포부유무와 그 성취 가능성에 대한 의견 -인생과 유무

	성목표 (단, 중.장기목표)나 항상 목표(경력개발, 장래발전)를 가지고 있는가를 관찰, 파악한다.	<ul style="list-style-type: none"> -가치관 -자신의 생활신조 유무 -종교의 유무 및 종교관 -적성에 맞는 직무 및 그에 대한 계획의 유무
전문지식	업무지식, 교양지식, 실무경력, 외국어 능력 등을 포함하여 자신의 지식을 정보화하여 일에 적응시키고 이익발생에 연결시킬 수 있는 지혜를 가지고 있는가를 관찰, 파악한다.	<ul style="list-style-type: none"> -이수한 학과목의 전체경향 및 수준 -자신할 수 있는 분야(학과목) -자신 소개를 외국어로 표현 -기업체 발전에 대한 평소 의견 -특별히 이수한 과목의 유무 -기타 일반지식
조직 적응력	성격은 어떠한가, 일에 대한 흥미나 호기심과 그에 대한 왕성한 의욕과 적극성의 정도, 책임감, 성실성, 협조성 등을 관찰, 파악한다.	<ul style="list-style-type: none"> -타인이 말하는 자신의 성격 -동료간 의견 충돌 시 해결방법 -만약 부하가 있다면 그 통솔방법에 대한 의견 -업무를 대하는 자세 -성적의 정도와 굴곡여부 및 공부를 더 하려는 의지 -입사할 경우 승진목표 유무 -난이도가 큰 업무와 작은 업무 중 희망하는 업무 -업무의 난관 봉착시 타개 자세 -약속시간 준수여부 -설정된 목표가 달성하기 어렵게 되었을 때의 대책 -필요한 사항의 메모습관

면접요인	면접내용	체크포인트
표현력 (발표력)	면접자의 각 질문에 대한 응답과정 중 피면접자가 구술하는 내용이 얼마나 자연스럽게 분명하게 표현되며 적절한 용어를 구사하여 자신의 의견이나 뜻을 전달하고 있는가를 분석하여 파악한다.	
기본자질	말은바 최선을 다할 수 있는 기본적인 육체적 건강 상태 및 조직의 구성원으로서의 품위를 유지 할 수 있는지의 여부, 직장인으로서	<ul style="list-style-type: none"> -과거의 질병유무 및 현재의 건강상태 -철야 근무할 경우 육체적 무리정도 -혈색이 좋은지의 여부 -느껴지는 호감 및 인상 -음주 최대량 및 그 여파

	의 기본적인 교양, 태도 및 용모를 갖추고 있는지를 관찰, 파악한다.	<ul style="list-style-type: none"> -음식을 가리는지의 여부 -직장인으로서의 자격조건에 관한 소견 -극도로 불쾌한 감정의 해소 방법 -복장의 청결여부 -태도의 침착성 여부 -일반지식, 시사상식의 습득정도 -독서량 정도
가정환경 (성장과정)	개인의 성장과정 및 가족 관계를 파악하고, 개인의 가정환경, 가족의 직업, 교내·외 활동, 경력사항 등을 관찰, 파악한다.	<ul style="list-style-type: none"> -형제, 자매, 친척의 직업 -배우자 직업 유무 -회사에 친척, 지인 근무여부 -일반 가족관계 -성장과정의 특이한 경험 유무 -운동경력 및 그 정도 -공휴일의 소일방법 -학교생활 및 학업관계 -서클활동 -취미, 특기, 기호의 다양성 여부 -생활 경제의 여건
기타	위에서 언급한 6가지 면접 요인 이외에 각사에서 중시하는 면접요인을 추가하여 활용할 수 있는 여백임.	

이력서는 최초의 얼굴

필기시험을 거의 실시하지 않는 요즘, 이력서는 채용자에게 본인보다 먼저 선을 보이는 응시자의 최초의 얼굴이며 작성자의 인간 됨됨이의 일면을 반영하는 기록이다. 취업을 희망하는 경우 어느 회사를 막론하고 입사원서와 함께 반드시 이력서를 제출하여야 하는데, 이력서가 자신의 용모, 학력이나 경력, 가족관계, 상벌관계, 특기사항 등을 파악할 수 있는 기초적인 자료가 되기 때문이다. 또한 실제 면접에서의 질문들은 이력서의 기입사항을 참고로 해서 질문을 하는 경우가 대부분이다.

특히, 최근 들어 신입사원 채용 시 인성을 중시하는 경향이 확산되면서 서류전형에 의한 채용이 각 기업체의 채용방식의 주류를 이루고 있는 만큼 취업 시 불이익을 당하지 않도록 기본적인 양식에 따라 정성 들여 작성해야 한다. 이력서의 경우, 문방구에서 판매하는 인사서식 제1호가 있으므로, 이를 이용하는 것이 좋다. 그러나 근래에는 컴퓨터에 의한 이력서가 많이 쓰이므로, 이 서식에 의거하여 작성하는 것이 유리하다. 컴퓨터에 의한 이력서 작성은 규격을 맞추는 것이 문제가 되는데, 그저 문방구 규격 이력서에 맞추는 방법이 있고, 자기만의 독특한 개성을 넣은 자유형식의 이력서가 있다. 후자의 경우 인사 서식 제 1 호의 경우보다 훨씬 자신의 장

점을 잘 드러낼 수 있으므로 대기업처럼 규격양식이 없는 일반 중소기업에 지원하는 경우, 권장할 만한 형태라고 할 수 있다.

이력서 작성법

1. 간단명료하되 구체적으로 기술하라

읽는 사람으로 하여금 짧은 시간 내에 작성자의 인적 사항에 대해 알 수 있도록 기재 내용을 간추려 쓴다. 또한 출신학교나 학과, 자격증 뿐 아니라 수상경력, 대내외적인 활동 등 자신의 능력이나 장점을 돋보이게 할 수 있는 사항을 일목요연하게 기술하여 사람에게 호감을 갖게 하는 것도 중요하다. 또한 지필 또는 워드프로세서로 꼼꼼히 읽기 쉽게 기술한다.

2. 과장됨이 없이 솔직하게 작성

기업체에서는 성실한 사람을 요구한다. 그러므로 이력서 작성시 가장 주의해야 할 점은 허위나 과장됨이 없이 사실 그대로만 기술한다. 만일 면접이나 입사후에라도 허위사실이 들어날 경우에는 난처한 상황이 발생할 수 있으므로 사실대로 솔직하게 작성한다.

3. 정성들여 깨끗이 작성

오자나 탈자가 없도록 주의한다. 아울러 틀린 글자가 있을 때는 수정액으로 지우고 고쳐 쓰기 보다는 새로운 용지에 다시 쓰는 편이 좋다.

4. 자필 또는 워드로 작성

이력서는 자기 자신을 스스로 소개하는 글이므로 자필로 작성하는 것이 원칙이다. 그러나 최근에는 지원회사의 성향에 따라 워드프로세서를 이용하여 작성하는 것이 유리한 경우도 있다.

또한 국문이력서는 국, 한문 혼용이 일반적이다. 한글이 보편화되기는 했으나 대부분의 기업에서는 학문을 선호하고 있으므로 국, 한문을 혼용하는게 좋다. 특히 이때 유의할 점은 명조체로 또박또박 쓰되 흑색필기구를 사용한다.

5. 연대순으로 기술

학력은 보통 고등학교 졸업부터 적는 것이 일반적이다. 정확한 졸업날짜를 적는 게 좋고, 남자의 경우 군경력 외에 특별한 경력이 없을때는 학력과 경력을 구분하지 않고 군경력을 학력속에 포함시켜 연대순으로 기술한다.

6. 응시기업과 연관된 실무능력을 위주로 작성

자격증은 국가적으로 공인된 자격증을 발령청과 아울러 적고 교원자격증의 경우에는 취득예정일도 명시한다.

이밖에 타자, 컴퓨터, 속기 등 사무관리 분야의 자격증이나 면허증 등 특기할 만한 내용을 기록하고 응시기업이나 업무와 관련된 연구업적 및 아르바이트, 상벌, 외국어 관련 서클활동 등은 좋은 인상을 심어줄 수도 있다.

7. 연락처 및 응시부문을 이력서 우측 상단에 명기

이력서 우측 상단에는 직접 연락이 가능한 전화번호와 응시부문을 명기하도록 하고, 긴급연락처 또는 휴대폰 번호를 명기한다. 특히 이력서상의 주소와 현거주지가 다를 때는 반드시 직접 연락이 가능한 주소나 전화번호 등 긴급연락처를 밝혀두어야 한다.

8. 사진은 단정한 것을 규격에 맞게 사용

수수하면서도 단정한 정장에 밝은 인상을 줄 수 있는 사진이 좋다.

9. 대학 서클활동 및 사회봉사활동 강조

대학시절 서클활동 및 각종 사회봉사 활동을 상세히 언급하는 것이 유리하다.

10. 주민등록등본을 참고

정확한 이력서를 작성하기 위해서는 주민등록등본을 참고하여 본적이다 현주소는 통반, 호수까지 정확하게 기재하며, 실제나이와 생년월일이 틀리더라도 주민등록등본이나 초본에 기재된 내용과 동일하게 작성한다.

11. 호주와의 관계

특히 유의할 부분이다. 호주와의 관계는 호주 쪽에서 본 자신의 관계를 말하는 것이므로, 자기 쪽에서 본 관계를 쓰지 않도록 주의해야 한다. 예를 들면 ‘부’, 나 ‘모’가 아닌 ‘차남’ 또는 ‘이녀’등으로 기재해야 한다.

12. 특기사항 및 상벌 작성

특기 사항에서는 각종 자격증, 면허증 발급 사항을 기재하는데, 이때는 국가가 공인한 자격증이나 면허증 취득사항 등을 기재한다. 하지만 응시기업의 업무와 연관된 자격증이라면 비공인이라도 기입하는 것이 유리하다. 또한 관련 학원 및 교육과정을 수료 했다면 이것을 기입한다. 이때 반드시 취득일과 발령기관을 명시한다.

상벌사항은 교내외, 행사나 대회에서 수상한 사실을 기록하는데 특히 외국어와 관련된 수상경력은 반드시 언급한다. 그 밖에 지망회사와 관계 있는 분류의 연구, 업적, 아르바이트, 동아리활동 등을 기입하는 것도 자신을 돋보일 수 있는 방법이다.

13. 시간적 여유를 두고 작성

충분한 시간적 여유를 가지고 차분하게 작성해야 내용도 충실하고 글씨도 깨끗하게 쓸 수 있다. 여러 통의 이력서를 작성해 놓고 필요할 때마다 사용하는 것도 좋은

방법이다.

14. 마무리를 빈틈없이 확인

맨 윗부분의 성명란과 아래 서명 뒤에도 도장을 찍어 마무리 함으로써 빈틈없는 깔끔한 인상을 주도록 한다. 오자, 탈자가 없는지, 접히거나 더럽혀지지 않았는지 다시 한번 확인한 후 우송한다. 가급적 직접 제출하거나 큰 봉투에 넣어 등기로 우송하는 것이 좋다.

※ 봉투 안에 향수를 뿌리는 것도 면접관에게 좋은 이미지를 준다.

자기소개서를 요구하는 이유

서류전형으로 사원을 선발하는 기업은 이력서와 자기소개서를 기본적으로 제출을 요구한다. 또한 필기시험을 치르는 업체도 입사지원서에 자기소개서 난을 두어 수험생의 실체를 파악하므로 자기소개서의 역할은 매우 중요하다. 기업측에서 이처럼 자기소개서를 원하는 이유는 이력서 또는 입사지원서만으로는 평가할 수 없는 것들, 즉 성장과정 · 가정환경 · 인생관 · 직업관 · 입사 지원 동기 · 포부 등 수험생의 많은 것을 알 수 있기 때문이다. 서류전형의 경우 자기소개서가 당락에 큰 영향을 미치는 것은 물론이고, 필기시험을 치르는 경우에도 면접의 기초자료가 됨에 유의해야 한다. 자기소개서를 읽고 호감을 가진 면접위원은 면접 시 좋은 선입견으로 수험생을 대할 것이 자명하기 때문이다.

성장과정을 알기 위하여

사람은 누구에게나 성장과정이 있으며, 또한 환경의 지배를 받고 산다. 어떠한 환경 속에서 성장했고, 그 환경이 인격 형성에 어떠한 영향을 미쳤을지를 기업은 파악하고자 한다. 도시에서 자란 사람이 있는가 하면 시골에서 자란 사람이 있다. 또 다복한 가정에서 별 어려움 없이 자란 사람이 있는 반면에 부모나 형제의 도움 없이 자란 사람도 있다. 이렇듯 각양각색의 가정형태가 있으므로 기업은 자기소개서를 통하여 수험생의 가족 구성단위, 형제들의 학력이나 나이 차이, 학창생활이나 서클활동에 대한 이야기를 통해 수험생이 얼마나 조직의 한 일원으로서 잘 융화할 수 있는지를 파악하고자 한다.

지망동기를 알기 위하여

무슨 일이든 시작에 있어 그 동기가 뚜렷하지 않은 사람은 성취감을 느끼기 힘들며, 입사를 앞두고 자기가 취업하고자 하는 회사에 대한 동기가 뚜렷하지 않으면 입사를 하더라도 그다지 의욕을 느끼지 못하게 된다. 대체로 지망동기는 자신이 성장하면서 지니게 되는 꿈의 성취 욕구나 전공과목과 관련을 갖게 된다. 그러므로 입사동기가 자기소개서에 분명히 나타나면 인사담당자는 일단 그 사람은 가능성이 있다고 판단하게 될 것이다.

장래 희망을 알기 위하여

너무 과장된 포부를 열거하는 것도 좋은 인상을 주지 못하지만 앞으로 사회에 나가서는 자신의 확고한 포부가 없으면 안된다. 수험생이 입사를 한다면 어떠한 각오로 말하려 하는지 인사담당자는 꼭 알고 싶어한다. 이런 포부가 구체적인 사람일수록 자신의 발전은 물론 회사의 발전에도 기여할 수 있다고 생각한다.

문장력을 알기 위하여

사회에서 공식적인 의사전달은 주로 글에 의해서 이루어지기 때문에 지원자의 느낌을 글로 표현할 수 있는 능력을 파악하고자 한다.

자기소개서 작성요령

자기소개서에도 기본은 있다.

논문을 작성할 때 기본적인 서론, 본론, 결론에 전개패턴이 있는 것처럼 자기소개서에도 기본적으로 갖추어야 할 전개패턴이 있다. 물론, 반드시 그러해야 한다는 것은 아니지만, 내용의 충실성에 만전을 기한다는 차원에서 다음의 기본적인 사항은 갖추주는 것이 좋다.

기본적인 사항이란 성장과정, 성격 및 장단점, 학창생활, 지원동기 및 포부 등 네 가지 정도의 항목을 말한다. 이 항목들은 자기소개서에 없어서는 안될 핵심요소로써, 인사담당자에게는 지원자에 대한 가장 기초적인 자료로 삼게 되는 것이다.

성장과정

성장과정은 대개 자기소개서의 첫 부분을 장식하게 된다. 모든 글의 시작은 매우 중요한데, 글의 도입부분은 전체를 읽도록 유도해야 할 임무를 띄고 있기 때문이다. 그러기 위해서는 첫 문장부터 신중을 기하지 않으면 안된다. 글의 시작이 단조롭고 상투적이면 읽다 말고 넘겨버리기 마련이다. 독창적이고 흥미롭게 시작함으로써 인사담당자로 하여금 긴장감을 불러일으킬 수 있도록 해야 할 것이다. 성장과정은 시기적으로 볼 때, 자신의 탄생부터 초·중·고교시절에 이르기까지를 말한다. 기업인사담당자로 하여금 접수자의 기본적인 환경을 가늠할 수 있는 단서가 된다. 태어난 고향이나 가족관계, 가훈 등을 배경으로 시작하여 자신이 성장해온 과정을 연대기순으로 기술하는 것이 보편적이기는 하나, ‘저는 강원도 인제에서 2남 1녀중 막내로 태어나...’로 시작하는 등의 평범하기 짝이 없는 수순은 되도록 삼가는 것이 좋다. 기초적인 가족관계를 적는다 하더라도 일반적이거나 평범한 시작보다는, 자신의 뚜렷한 개성이 담긴 독특한 언어로 인사담당자들을 긴장시켜야 한다.

성격 및 장단점

자신이 성격을 기술하기란 쉽지 않다. 내가 내 성격을 언급해야 한다고 생각하면 어쩐지 어색해지고 복잡해진다. 그래서 단정적으로 ‘내 성격은 외향적...명랑...적극적...낙천적이다’라고 적어보지만 그 또한 너무 단순하여 좀처럼 느낌이 가질 않는다.

이럴 때에는 간접묘사의 기술방식이 적절하다. 가까운 가족이나 친구의 표현을 빌어 인용하거나, 자신의 성격을 규정 지을 수 있는 어떤 사건을 제시한 후 실마리를 풀어 보는 것도 간접묘사의 한 방법이다. 이러한 방식이 어색한 분위기를 떨쳐버림과 동시에 글의 구성을 탄탄하게 하는 요소가 되기도 한다.

한편, 자신의 장·단점은 되도록 거짓없이 기술하는 것이 좋다. 장점은 눈에 거슬리지 않도록 세심한 주의를 기울이되 최대한 부각될 수 있도록, 단점에 대해서는 솔직한 태도로써 개선의 의지를 함께 보여 주도록 한다. 이러한 솔직한 자세는 상대방에게 큰 공감을 불러일으킬 수 있으며 단점에 대한 개선의 의지를 통해 뚜렷한 주관과 성실성을 내보임으로써 강렬한 인상을 심어줄 수 있다. 나 잘났다고 제아무리 설치박야 공감할 사람은 아무도 없다. 세상에 완벽한 사람이 없다는 것을 누구나 알고 있기 때문이다.

참고로, 자신의 장·단점은 면접과도 직접적으로 연결될 수 있는 항목이므로 자기소개서에 기재한 것을 기억해 두거나 다른 노트에 메모해 두는 것이 좋다.

학창생활

학창시절에 활용될 소재로는 전공을 위시로 교내·외 활동경력, 동아리 활동, 어학연수, 자격증, PC활용능력, 사회봉사활동 등의 특기사항이 포함된다.

학창생활은 자기소개서에서 다뤄지는 내용 중 가장 핵심이 되는 부분으로써, 인사

담당자측에게도 매우 중요한 자료가 된다. 특히 전공에 대한 게재내용은 지원업무와 직접적으로 연관되기 때문에 세심한 관찰대상이 되므로, 자신의 전공에 대한 언급은 가능한 한 지원한 업무와 밀착시켜 풀어나가는 것이 좋다.

아울러 업무수행상 도움이 되는 선에서 교내, 외 활동(수상경력), 동아리 활동, 여행 경험, 아르바이트 경험 등을 적절히 포함시키도록 한다. 기타 교우관계나 취미, 특기, 병역(남자의 경우) 부분의 내용도 첨가 시킬 수 있다.

한편, 요즘 들어 각 기업들이 내세운 인재상의 조건을 살펴보면, 전공지식이나 리더십, 성실성 등의 기본적인 자질 뿐만 아니라, 이제는 창의력, 세계화능력 나아가 무조건적인 희생정신까지도 요구한다는 것을 알 수 있다. 따라서 지원기업의 인재상을 미리 간파한 후 거기에 걸맞는 외국어 능력이나 PC활용능력, 자원봉사활동 경력 등 보탬사항들을 자신의 체험과 가치관을 곁들여 소개하는 것이 좋다.

참고로, 이상의 내용은 신입사원의 입장에서 서술한 것으로써, 경력자의 경우는 학창생활보다 경력사항에 치중해서 기재해야 한다. 전직장에서 담당했던 업무와 성과업적 등 실질적인 자신의 능력을 비취주어야 한다. 이와 함께 전직장에서 담당했던 업무와 성과업적 등 실질적인 자신의 능력을 비취주어야 한다. 이와 함께 전직장에서 퇴사하게 된 이유를 기재해 두는 것이 좋은데, 이때 인사담당자로 하여금 변명으로 느껴지지 않도록 각별한 주의를 기울여야 할 것이다.

지원 동기 및 포부

그 회사에 지원하게 된 이유나 동기를 확고한 주관을 바탕으로 밝혀두어야 한다. 이때 막연한 일반론을 펴는 것보다는 해당기업과 직접 연관이 있는 내용, 즉 해당기업의 업종이나 특성 등과 자기의 전공 또는 희망 등을 연관시켜 입사 지원동기를 밝힌다.

이를 위해서는 평소에 지원회사에 대한 정보를 미리 알아두면 좋다. 지원회사에 대한 정보는 인터넷, 신문 잡지, 해당기업의 사보, 기타 취업관련자료등을 활용할 수 있을 것이다.

흔히 동기가 확실치 않으면 성취욕도 적어 결국 좋은 결과를 기대할 수 없다고 한다. 그러므로 뚜렷한 지원동기를 밝혀 입사 후에도 매사에 의욕적으로 일할 수 있으리라는 인상을 심어주도록 하자. 장래희망이나 포부를 통해 일에 대한 의욕과 인생관을 피력하는 것도 중요하다. 일단 그 회사에 입사했다는 가정 하에 목표성취와 자기계발을 위해 어떠한 계획이나 각오를 가지고 일에 임할 것 인지를 구체적이고 꽤기 있게 이야기한다. 그러나 너무 과장된 포부를 열거하는 것은 과히 좋은 인상을 받지 못한다. 또 지나치게 추상적인 표현을 피하고 부정적인 인생관, 사회관을 지녔다는 인상이 들지 않도록 유의한다.

자기소개서 쓰는 요령

잘 된 자기소개서의 기준은 무엇인가?

의외로 잡은 간단하다. 잘 된 자기소개서란, 전달하려는 메시지를 정확하고 쉽게 이해할 수 있도록 작성된 것을 말한다. 자신이 말하려 하는 내용을 가장 ‘정확하게’, 가장 ‘알기 쉽게’, 가장 ‘단순하게’, 가장 ‘근소한 언어로써’ 말할 수 있다면 그것은 자기소개서를 작성함에 있어 가장 뛰어난 문장이라 할 수 있다. 이는 한마디로 말해 읽기 쉽고 이해하기 쉽게 작성하는 것이 자기소개서를 잘 쓰는 비결이라는 것이다. 그러기 위해서는 문장을 간결하고 명료하게 하는 것이 선결과제이다. 그리고 무슨 말을 해야 할 것인지를 아는 것만으로는 불충분하다. 그것을 어떻게 전달해야 할 것인지도 알아야 한다.

간결하고 정확한 문체를 사용한다

자기소개서에는 과다한 수사법이나 추상적 표현을 피하고 간결한 문체의 단문을 사용하는 것이 요령이다. 특히 센텐스를 짧게 하는 것은 좋은 문장을 만드는 첫째 요건이다. 센텐스가 길면 문장이 산만해지기 쉽고, 읽는 데 부담을 느끼게 된다. 문장이 길어지는 데에는 세 종류의 원인이 있다. 접속조사로 연결되어 있기 때문에, 삽입 부분 때문에, 수식어가 겹쳤기 때문에 문장이 길어지는 것이다. 센텐스를 짧게 하려면, 접속조사나 삽입 부분, 그리고 수식어를 제거해줘야 할 것이다. 한편, 문체에도 주의를 기울여야 한다. 시작부터 끝까지 일관되고 정확한 문체를 사용해야 함은 기본임에도 불구하고 간혹, ‘저는…’ 으로 시작해서 ‘…할 것이다’ 로 끝나거나, 능동태와 피동태를 혼동하여 작성하는 경우도 있다. 이는 인사담당자의 미간을 찌푸리게 하는 치명적인 요소이니 세심한 주의를 해야 할 것이다.

개성있게 작성한다

자기소개서 작성시 개인의 성장과정이나 생각 등을 적어내려가다 보면 자칫千篇일률적인 내용이 되기 일쑤여서 읽는 사람이 지루해지기 마련이다. 수많은 응시자의 자기소개서 가운데 눈에 띄게 하기 위해서는 독특하게 작성할 필요가 있다. 특히, ‘끼’와 ‘독창력’을 중시하는 광고사 등의 회사에서는 이와 같은 개성을 일순위로 뽑고 있는 만큼 다양한 자기소개서의 형식과 문체의 연구가 필요하다. 문장력이 뛰

어나다면 금상첨화겠지만, 그렇지 않다면 작문을 하는 것처럼 제목을 특이하게 붙여본다든지, 선현의 귀감되는 말을 인용한다든지 하여 새로운 시도를 꾀하여 보도록 하자. 자신과 대화하는 듯한 문투를 사용해 보는 것도 읽는 이에게 호기심을 불러 일으킬 수 있을 것이다.

꼭 할말만 쓴다

언급해야 될 내용은 다 쓰되 너무 장황하게 늘어놓아서는 안 된다. 자칫 집중력을 흐릴 소지가 있기 때문이다. 한편 어느 한가지 사실에 연연하는 것도 곤란하다. 응시업종과 관련있는 사항을 중심으로 일관성있게 적는 것이 효과적이다. 수사나 비유 등 기교의 남발은 오히려 생각을 분산시킬 뿐이며, 외래어나 한문은 꼭 필요한 곳에만 적절하게 사용하는 것이 문장의 흐름에 도움이 된다. 입사지원서의 뒷면 또는 별지를 이용해 자기소개서를 작성하게 되어있는 곳이라면 그에 따르고, 그렇지 않은 경우 대개 2백자 원고지 6매 정도의 분량이 적당하다.

진실하게 작성한다

긍정적인 사고 범위내에서 진솔하게 작성하도록 한다. 자신을 돋보이게 하기 위해 허위 또는 과장된 사실을 기재한다거나 부정적인 인생관, 사회관을 감추기 위해 말을 꾸미다 보면 면접 중에 불안감만 가중될 뿐이다. 누가 보아도 타당한 사실들을 기재하도록 하며 기급적 미사여구는 피하도록 한다. 또한 본인의 가정형편이나 성장과정에 어려움이 있었다면 그러한 환경을 극복하고 일어난 강한 의지가 오히려 장점으로 작용하기도 하므로 굳이 숨길 필요는 없다.

충분한 시간을 갖고 미리 작성한다

서류제출 마감시간에 임박해서 허겁지겁 자기소개서를 작성하는 이들이 많은데 결코 바람직한 태도가 아니다. 초고 작성 후 여러 번 반복하여 읽으면서 내용과 문장을 수정, 보완한 후 최종작성하는 것이 좋다. 수정할 부분이 있을 때는 새로 작성함으로써 여기저기 뜯어고친 흔적이 없도록 하며 오자나 탈자에도 주의해야 한다. 정성들여 깨끗이 쓰되 글자를 너무 뽁뽁하지 않게 적는 것이 보기에 좋으며 시간적 여유를 두고 미리 작성해 두면 깨끗하고 내용에도 충실한 자기소개서가 될 수 있다. 무엇보다 중요한 것은 자신이 앞으로 구체적으로 해야 할 일을 명확히 해 두는 것이다.

(4) 코디네이션

사람마다 얼굴이나 인상이 다르듯이 회사도 그 구성원들이나 분위기가 회사마다

다르다. 또한 신입 사원 채용시 어떠한 유형의 사람을 선호하느냐도 기업마다 차이가 있고, 응시자의 외모나 인상을 보는 잣대도 일률적이지 않다. 이와 같이 회사에 따라 사람의 외형을 판단하는 기준은 다를 수 있지만 이것이 채용의 당락에 매우 중요한 요소가 된다는 점을 간과해서는 안 된다.

1) 면접시 외모를 중시하는 이유

자신을 아끼는 마음과 긍정적 사고 방식으로 외적 이미지를 강화하여 자신감을 형성하고 이것이 궁극적으로 내적인 보완, 즉 자신의 실재를 성숙시키는 시너지 효과를 발휘하는 것이 이미지 테크의 선순환메카니즘이다. 즉 피상의 힘이 실제 내적인 본질에 영향을 주어 외적 이미지 상승이 곧 내적인 본질에 영향을 끼치는 상승 작용하는 것이 이미지 체크 또는 이미지파워의 중요성을 잘 나타내고 있다고 볼 수 있다.

면접시 차림새를 잘 하고 가는 것은 두가지 의미에서 중요하다고 볼 수 있다. 첫째는 면접관에게 좋은 인상을 주고, 둘째는 내가 이 회사를 입사하기 위해 이만큼이나 노력했다는 신호를 보내는 의미도 있다.

2) 의복착용시 고려해야 할 사항

가. 남성

- 체격이 큰 남성은 어두운 색과 세로 줄무늬 옷으로 자신의 큰 체격을 보완한다.
- 체격이 마른 남성은 화사한 브라운 계열 색상과 와인 계열 색상 그리고 회색 계열 색상의 옷으로 여유있고 부드러운 이미지 연출이 필요하다.
- 키가 작은 남성은 당차고 키를 보완해 줄 수 있게 베이지 색에 줄무늬가 있는 정장도 괜찮다.

나. 여성

- 체격이 큰 여성은 단순한 무늬의 짙은 색상의 정장의 체형을 보완하는 원피스와 치마 정장이 무난하다.
- 키가 작은 여성은 밝은 색 계통을 택하고 무릎 주위까지 오는 스커트와 짧은 재킷을 입으며 민첩하고 센스있는 모습을 보인다.

3) 패션점검

가. 남성

- 양복정장 : 면접을 대하는 최고 경영자의 입장에서 볼 때 무난하고 확신이 서도록 기업 이미지에 맞는 단정한 정장을 선택한다.
- 와이셔츠 : 외국 회사 취업시에는 런닝 셔츠를 입지 않고, 바로 와이셔츠를 입는다.
- 넥타이 : 양복 및 셔츠의 색상과 조화를 이루도록 하며, 길이는 선 자세에서 벨

트를 살짝 가리는 정도로 맨다.

- 양말과 구두 : 구두 색깔이나 하의 정장에 맞는 색상의 양말을 신어야 한다. 흰색 양말은 피한다. 구두는 검정 색상이 무난하다.
- 헤어스타일 : 기업의 정확한 정보를 가지고 그 기업 이미지에 맞는 헤어스타일을 연출한다.
- 눈은 자신감을 표현하는 중요한 부분이므로 머리는 눈을 가리지 않도록 정리한다.
- 이마를 보여야 깔끔한 인상을 줄 수 있다.

나. 여성

- 정장의상 : 튀지 않고 엉덩이를 덮는 길이의 상의 착용이 무난하다. 스커트는 옆트임 옷은 피하고 무릎을 덮는 길이로 선택한다. 앉았을 때 무릎위로 올라가지 않는 정도로 스커트의 길이를 선택한다.
- 블라우스 : 흰색이나 베이지색 계통으로 차분한 인상을 준다. 스카프나 브로치로 단순함을 보완 할 수 있다.
- 핸드백, 구두, 스타킹 : 정장과 같은 계통 색상으로 맞추어 통일감을 준다. 구두 굽 높이는 5cm가 적당하다.
- 메이크업 : 튀지 않는 자연스러운 메이크업을 한다.
- 헤어스타일 : 긴 머리는 단정하게 묶는다. 짧은 머리는 젤이나 헤어 스프레이로 단정하게 마무리 한다. 이마나 눈은 가려지지 않도록 한다.

4) 면접 대비 코디네이션

면접에서 입고 나오는 옷은 반드시 정장이어야 한다. 편안한 분위기나 개성있는 옷차림을 위해 캐주얼을 입는 것은 때와 장소를 가리지 못한 잘못된 코디이다.

정장이라고 해서 모두 좋지는 않다. 여성의 경우는 요란하게 레이스나 장식○ 달리지 않은 단순한 선 처리가 좋고, 색상이 튀는 스타킹은 피한다. 남성의 경우는 연한 베이지 계통이나 줄무늬 양복보다는 단순한 감색 양복이 좋은 인상을 준다.

여성은 향수, 남성은 담배 냄새에 주의하라. 지나친 것은 모두 좋지 않다.

가. 남성

남성들의 미에 대한 의식이 점차 보편화되고 있다. 세련되고 깔끔한 이미지 연출은 이제 비즈니스맨의 기본 자격쯤으로 여겨진다. 면접에 있어서는 더할 나위가 없다. 머리에서 발끝까지 전체적인 조화로움이나 단정함은 그 사람을 능력있는 사람으로까지 보이게 만든다.

- 면접 시 의상은 정장 감색 계열이나 회색 계열의 색상이 무난하다. 꼭 단색일 필요는 없으며, 너무 튀지 않는 범위 내에서라면 가는 줄무늬, 체크 무늬의 양복도 세련되어 보인다. 최근에는 맞춤양복보다 기성복이 보편화되어 있으므로

정장 구입 시에는 너무 딱 조이거나 헐렁하지 않은 것으로 선택한다. 기성복이 보편화되어 가끔씩 면접장에 캐주얼 식 정장 차림으로 나타나는 지원자를 볼 수 있다. 면접장에서는 되도록 점잖은 느낌을 주는 정장 차림이 필요하다. 바지 길이는 구두위에 가볍게 닿을 정도가 좋다. 정장 차림을 하고 호주머니에 필요이상의 많은 소지품을 넣는 것도 미관상 좋지 않다. 가볍게 손수건과 필기구 정도를 소지하는 것이 좋다.

- 면접 시 셔츠는 양복보다 밝은 색상으로 선택한다. 셔츠 길이는 선 자세로 팔을 내렸을 때 양복 소매보다 1~1.5cm 정도 더 내려오는 것이 적당하다. 셔츠 소매는 더럽혀지기 쉬우므로 면접 당일 책상이나 벽면에 자주 닿지 않도록 주의한다.
- 면접 시 넥타이는 양복 및 셔츠의 색상과 조화를 이뤄야 하며, 넥타이를 맬 때는 선 자세에서 벨트를 살짝 가리는 정도의 길이로 하는 것이 좋다. 넥타이는 면접장에 들어서는 순간까지 비뚤어져 있지 않은지 확인한다. 줄무늬 넥타이 또는 양복 색감에 어울리는 단순한 문양의 넥타이가 적당하다. 구김이 없어야 하며, 착용전에는 반드시 얼룩은 없는지 상태를 살핀다.
- 면접 시 양말 색상은 되도록 정장 색상에 맞춘다면 보다 세련되어 보인다.
- 검정색 구두가 단정하고 어떤 색의 양복과도 잘 어울린다. 그러나 양복의 색상이 갈색 계열인 경우에는 갈색 구두가 보다 잘 어울린다. 양말은 양복과 구두의 중간색이 적당하며 흰색 양말은 절대 피해야 한다. 아침에 집을 나서기 전에 반드시 구두를 닦고 면접장에 들어서기 전에도 확인해서 먼지나 얼룩이 졌다면 화장지로 깔끔히 닦는다. 다소 단신인 지원자는 키 높이 구두를 통해 키가 커 보이게 하는 것도 나쁘진 않다. 굽이 너무 뽕지는 않았는지 확인하고 캐주얼 구두는 피한다.

나. 여성

- 면접시 의상은 회사마다 다르겠지만 반드시 스커트를 입을 필요는 없다. 그러나 팬츠를 입더라도 캐주얼한 디자인은 피한다. 폭이 너무넓은 팬타롱이나

Ⅱ. 직장예절

1. 변화하는 세계와 기업문화

지금 우리가 사는 세계는 매우 빠른 속도로 변화·발전하고 있다. 그 변화와 발전의 속도는 너무도 빨라서 우리가 잠깐 한눈을 파는 사이에 세계는 어느새 저 만큼 달려가고 있다. ‘오늘의 하루는 과거의 10년과 맞먹는다’는 말이 참으로 실감나는 시대이다. 어쩌면 지금 한 시간 동안에 일어나는 변화는 인류가 역사의 초기 수십만 년에 이룬 변화·발전을 능가할지도 모른다.

지금의 변화는 그 속도 뿐만 아니라 변화의 폭이나 깊이로 보아도 그 어떤 시대, 그 어떤 변화와 비교할 수 없을 정도로 획기적이다.

고속 정보·통신 시대

21세기를 눈 앞에 두고 있는 현시점에서 가장 먼저 EJ오르는 것은 ‘고속 정보·통신 시대’의 도래이다.

정보·통신 시대를 가능케 하는 주요한 원천은 과학 기술의 발전이다. 과학 기술의 발전이 얼마나 눈부시게 이루어지고 있는가는 불과 10년 전과만 비교하더라도 쉽게 알 수 있다.

그 동안 세계는 획기적인 과학 기술의 발전을 바탕으로 인간 사회에 일대 혁신을 가져왔다. 특히 전자, 통신 기술의 놀라운 발전은 인류 사회를 그전 시대와는 질적으로 다른 성격의 사회로 변모시키고 있다.

앞으로의 사회는 우리가 지금까지 살았던 시대, 흔히 말하는 근대 이후의 산업 사회와는 근본적인 차이를 가진다. 그 차이 가운데 가장 중요한 것이 ‘정보’이다. 지금까지의 산업사회에서는 힘의 가장 큰 원천이 노동력과 자본이었다면, 앞으로는 지식과 정보가 힘의 원천이 될 것이다.

이제부터는 과거와 같은 방식으로는 기업이 치열한 경쟁에서 살아남아 성장해갈 수 없다. 즉 노동력과 자본에만 의존하던 과거처럼 해서는 새로운 기술을 끊임없이 개발하고 고객의 요구에 맞는 새로운 제품을 적절한 시기에 내놓을 수 없다.

신기술을 개발하기 위해서는 새로운 지식과 정보를 빠른 시일 내에 수집, 분석, 종합할 수 있어야 한다. 그래야 새롭고 독창적인 기술도 가능하다. 지식과 정보력은 21세기의 사회를 헤쳐갈 가장 거대한 힘이다. 지금도 그렇지만 앞으로는 더더욱 그렇다. 아니 거의 전적으로 그렇다. 생산의 4요소를 토지, 노동, 자본, 정보라고 할 때 앞으로의 사회에서 가장 중요한 것은 정보라는 사실을 부정할 사람은 없을 것이다.

지식과 정보를 가장 빠른 시간에, 가장 많이 제공할 수 있는 것이 통신기술이다. 과거에는 지식과 정보를 제공하는 주된 방법이 책이나 신문 등과 같은 활자매체였

다면, 이제는 컴퓨터, 화상, 통신이 결합한 멀티미디어로 대체되고 있다.

무선호출기, 휴대폰, PC 통신이 정착된 것은 이미 오래 전 이야기이다. 전세계의 모든 정보가 전자통신망을 통해 곧바로 우리에게 들어오고 있으며, 이제는 사회의 전 영역과 개인의 모든 일상생활에까지 적용되어 가고 있다. 기업에서 사내 전자문서 시스템이나 화상통신을 통한 회의체계가 도입됨으로써 사내 커뮤니케이션과 업무 방식이 전면적으로 새롭게 변화하고 있다. 더욱 빠른 정보의 습득·활용을 위한 초고속 정보통신망의 구축을 둘러싸고 세계 각국이 치열한 총력전을 기울이고 있다. 어느 나라 어느 기업이 정보·통신에서 주도권을 쥐느냐가 21세기를 주도하는 국가, 기업을 결정할것이 분명하다. 다시 말해 21세기의 국가, 기업, 개인의 생활을 지배하는 것은 정보·통신이 될 것이며, 기업의 사활과 승패도 여기에 달려 있다고 해도 과언이 아닐 것이다.

그런 점에서 21세기를 눈앞에 둔 지금은 한 시대를 마감하고 새로운 시대를 열어가는 전환기이면서, 고속 정보통신 사회의 초기라 할 수 있다.

고속 정보통신 사회는 과거 인간의 공장 세계, 머리 속에만 존재하던 것들을 실제로 실현시킴으로써 생산과 소비체계를 변화시키고, 인간의 생활 패턴과 의식까지 바꾸고 있다.

글로벌 시대

21세기를 앞둔 오늘의 사회를 특징 짓는 다른 한가지는 고속 정보통신 시대의 전개와 함께 글로벌 시대가 본격적으로 열리고 있다는 점이다.

‘지구촌’이라는 말이 Tm여지기 시작한 것은 이미 오래되었지만 막상 국가라는 영역이 본격적으로 허물어지기 시작한 것은 그다지 오래지 않은 일이다. 아직도 세계는 엄연히 국가와 민족을 단위로 한 국가공동체가 기본적인 구조로 존재하고 있지만 그 벽은 점차 허물어지고 있고, 장벽이 제거되어가는 속도는 21세기를 향하여 시점에서 매우 빠르게 느껴지고 있다. 기업의 영역에서는 이미 그 영역이 허물어졌다고 해도 지나친 말은 아닐 것이다.

이제 이런 현실은 기업체에 근무하는 직장인은 말할 것도 없고, 일반인들도 생활에서 실감할 수 있는 단계로 나아가고 있다. 글로벌 시대는 정부가 내거는 ‘세계화’나 ‘국가경쟁력’과 같은 구호를 통해서가 아니라 사람들의 의식과 생활에서 피부로 느낄 수 있게 된 것이다.

글로벌 시대를 가속화시킨 것은 정치적으로는 냉전체제의 와해이고, 경제적으로는 우루과이라운드(UR) 체제의 성립이지만 이러한 바탕에 과학기술의 발전, 특히 전자·통신기술의 놀라운 발전이 있었음은 두말할 필요도 없다.

아무튼 지금 세계는 이념 중심의 정치적 동맹관계를 벗어나 철저히 국가이익과 경제적 실리를 중심으로 한 국제관계로 변화되고 있다. 아니 벌써 그렇게 된 지가 오래다. 미국과 일본은 가장 치열한 경제 전쟁의 상대이며, 한국은 이제 더 이상 미국이 안보 때문에 최혜국 대우를 해주는 나라가 아니다. 시장을 열어야 하는 나라, 국가라는 테두리를 허물고 국내 기업이나 미국 기업이나 동등한 조건에서 경쟁

할 수 있도록 시장개방 압력을 받고 있는 나라로 되었다.

세계는 기업간의 경쟁이 개별 국가의 테두리나 보호막을 넘어, 세계라는 한 울타리 속에서 경쟁하는 시대, 글로벌 시대가 된 것이다.

기업은 한국이라는 틀을 벗어나 세계의 우수한 일류 기업과 동등한 조건에서 싸워야 하고, 그 경쟁에서 이기지 못하면 살아남을 수 없게 되었다. 국내 일류가 아니라 세계 일류, 일류를 뛰어 넘어 초일류로 가지 않으면 안되는 사회가 글로벌 시대이다.

글로벌 시대의 도래는 직장인과 개인의 생활에도 직접적인 영향을 미친다. 기업은 글로벌 시대에 맞는 국제 감각과 무한경쟁의 파고를 헤치고 나아갈 경쟁력을 갖춘 직장인을 필요로 한다. 또한 우리에게 ‘한국인’ 이자 ‘지구촌’ 의 한 구성원, ‘세계인’ 이 될 것을 요구한다.

다양성의 시대

고속 정보통신 사회, 글로벌화라는 시대적 흐름이 사회 현상과 문화에는 어떻게 반영되고 있는가? 사회적 현상이나 문화는 그 시대 물질 문명의 변화를 감각적으로 반영하여 가장 민감하게 대중에게 전달한다.

고속 정보통신 사회, 글로벌 시대를 가장 잘 보여주는 문화적 현상은 역시 대중문화일 것이다. 대중문화, 그 가운데서도 영화와 음악으로 대표되는 오늘의 문화는 미국에 의한 세계의 통일이라 할 수 있을 것이다. 물론 지금 세계를 주도하는 음악이나 영화가 미국만의 것이라고 할 수 없는 요소도 있다.

때문에 대중문화에서 한국의 전통적 색깔을 따로 가려낸다는 것은 어쩌면 거의 불가능에 가까울지도 모른다. 아니 그게 굳이 필요한가 하는 의문이 들지 않을 수 없는 시대가 된 것이다. 앞으로의 세계의 문화를 ‘지구는 하나이고 세계는 하나로 통합되기 때문에 문화도 하나의 문화로 될 수밖에 없다’ 고 한다면 지나친 말일까? 아무리 세상이 변해도 한국 사람은 한국 사람이고, 미국 사람은 미국 사람이다. 한국 사람에게 김치가 있는 것처럼 한국인은 한국의 역사와 전통이 있고, ‘한국인 고유의 정서와 문화가 있게 마련’ 이라고 한다면 그 말은 백 번 천 번 지당한 말씀이다. 그러나 현실은 꼭 그렇지는 않은 듯하다.

그런데 이와 함께 또 하나 이 시대의 사회적 현상, 문화에서 우리가 빼놓을 수 없는 것이 있다. 그것은 지금이 철저히 개인주의와 개성을 중시하는 시대가 되고 있다는 것이다. 우리 사회에서 개인주의가 어떻게 얼마나 빠르게 진행되어 왔으며, 지금도 진척되고 있는가를 여기서 굳이 말하지 않더라도 우리는 잘 안다. 사회나 전체, 집단보다 개인을 중요하게 여기는 개인주의는 개인의 개성과 자유, 창의력을 높일 수 있는 장점을 갖고 있기 때문에 인간생활에서 매우 중요하다. 그러나 한편에서는 우리 사회의 오랜 전통인 공동체적 정신과 생활 태도를 파괴하고, 극단적인

이기주의를 조장하는 측면도 있다는 점에서 우려할 요소, 경계해야 할 내용도 담고 있다.

개인의 생활을 가장 중요한 가치관의 기본으로 보는 개인주의가 확산되고, 사람이 가진 개개인의 개성이 중요시되는 사회는 당연히 다양성을 존중하는 사회가 된다. 개인과 개성을 존중한다는 말에는 이미 각 사람이 가진 다양성을 인정하고 존중한다는 의미가 내포되어 있다고 할 수 있다. 개성이란 개별적 인간의 속성, 성질을 말하는데 개별적 성질이 존중된다는 것은 바로 다양성이 존중되고 인정되는 것을 말한다.

이것은 어떻게 보면 이상한 듯 생각될 수도 있다. 세계는 지구촌이라는 하나의 공동체로 통합되어 가는데 그것을 구성하는 개개인은 그 어떤 시대보다 차별적인 개성을 지닌 사람으로 부각되기를 바라는 사회가 지금의 시대이니 말이다. 그러나 그것은 어찌 보면 당연한 것이다. 개인이란 지구촌을 구성하는 최소의 단위, 하나의 원소지만 그 자체로 자유와 행복을 추구하는 독립된 존재이기도 하기 때문이다. 따라서 앞으로의 세계는 개인의 개성과 자유를 최대한 높이 살리면서도 어떻게 지구촌이라는 공동체의 요구를 동시에 실현해 갈 수 있을 것인가가 하나의 과제가 되고 있다.

때문에 지금 신개, 이러한 다양성의 시대를 살아가는 직장인에게는 자신만의 독특한 개성미, 장점을 살리는 감각과 안목을 기르는 지혜가 또한 필요하다

변화하는 시대의 기업문화

이처럼 세상은 하루가 다르게 급변하고 있다. 세상이 급변할 때는 문화적 변동도 심하고, 사람들의 생활양식이나 사고방식도 새롭게 바뀐다. 기존의 관습이나 예절에도 변화가 생긴다. 사회에는 기존의 관습과 새로운 사회적 현상들이 뒤섞이면서 매우 다양한 색깔의 것들이 공존하게 된다. 이쯤하여 ‘다양성의 시대’라 한다.

시대의 변화를 가장 민감하게 포착하는 것은 신세대이다. ‘신세대’는 의식과 생활방식에서 기성세대와는 많은 차이를 보이고 있다. 그들은 개성을 중시하며, 창의력이 있으나 어려운 시기를 경험하지 않았기 때문에 인내와 끈기가 부족하다. 그들은 합리적이며 개인주의적인 요소를 많이 가지고 있다. 그러다 보니 공동체 의식과 조직성이 부족하다.

직장생활이나 사회생활을 하는 태도나 자세, 마음가짐과 몸가짐이 다르며 사람 사이의 인간관계를 맺는 방식에서도 차이가 난다. 기호나 취미도 다르고, 개인생활도 다르다. 신세대는 자신의 직업을 천직으로 여기고 살던 구세대와는 달리 자신의 요구와 기호, 취향을 중요하게 생각한다. 그러다 보니 직장도 직업도 자기한테 맞아야 다니는 것이고 천직이란 없다는 생각이 신세대의 생각이다. 회사 일도 자기가 할 만큼만 하면 되는 것이고, 상사 눈치보거나 다른 사람이 해야 할 일을 자신을

희생하면서까지 할 필요는 없다는 게 신세대식 사고방식이다. 중요한 것은 자기실현이며, 개성 있게 다른 사람과는 다른 자기만의 차별성을 갖고 사는 것이 중요하다는 게 신세대의 생각이다.

이러한 신세대는 아직 이 사회를 주도하는 위치에 있지는 못하지만, 앞날은 그들이 주도하는 위치에 있지는 못하지만, 앞날은 그들이 주도해 갈 것이다. 그들은 사회의 요소 요소에서 활동하는 신진대사이며, 앞날을 책임질 주역들이다. 그러면 기성세대나 기업은 ‘신세대의’ 의 이런 사고방식과 태도를 어떻게 볼 것이며 그들을 어떻게 대할 것인가? 그들의 사고나 행동을 받아들일 것인가 아니면 거부할 것인가? 그들의 사고나 행동에 잘못된 것이 있다면, 그들을 힘으로 제압할 것인가 아니면 설득할 것인가? 물론 당연히 그들에게 잘못이 있다면 설득해야 할 것이며 합리적인 요소는 받아들여야 할 것이다.

그것은 왜 그런가? 그것은 변화라는 거대한 흐름이 이 시대를 대변하는 시대 정신이라면, 변화를 거부하는 것은 시대를 역행하는 것이기 때문이다. 변화를 거부하는 것은 퇴보다. 잘해야 제자리 걸음이다. 제자리 걸음도 시대의 변화를 반만이라도 쫓아갈 때의 이야기요, 그렇지 못하면 그것은 추락을 의미한다. 그런 점에서 신세대의 요구나 감각을 기성세대의 시각과 감각만으로 재단하려고 해서는 안된다. 기존의 관점이나 앞선 세대의 경험을 신세대에게 그대로 요구하는 것은 고속 정보화 시대, 글로벌 시대, 다양성의 시대라는 변화하는 현 시대의 외형은 인정하지만 그것이 사람들의 생각과 행동패턴에 미치는 영향과 결과는 인정하지 못하겠다는 모순에 빠진 꼴이다.

그러면 이 세상에서 변화만이 발전의 유일한 길이며, 그것만이 살 길이며, 그것만이 바람직한 것인가? 그렇다. 변화는 발전의 유일한 대안이다. 모든 사물은 변화하고 변화와 더불어 발전도 퇴보도 하는 것이다. 하물며 가장 발전한 존재인 사람의 경우에는 말해 무엇 하겠는가? 따라서 직장에서도 변화를 요구하는 신세대의 요구를 경청하고 그것을 어떻게 수용할 것인지 고민하는 것은 기업과 앞선 세대의 과제라 할 것이다. 하지만 그래도 문제는 있다. 문제는 변화를 받아들이는데 주저하거나 두려워할 필요가 없지만, 무조건 받아들일 수는 없는 것 아닌가? 그렇다. 무조건 아무것이나 받아들일 수는 없다. 합리적인 부분은 수용하되 잘못된 부분은 바로 잡을 수 있는 방법을 찾아야 한다. 이런 것은 회사의 규칙이나 규정보다는 직장문화를 통해서 사원들이 자연스럽게 받아들이도록 만드는 것이 중요하다.

문화란 ‘인간이 어떤 목적을 가지고 활동하는 과정 및 그 과정에서 이룩해낸 물질적 정신적 소득의 총칭’으로 사람들의 생활양식이나 사고방식에는 그사회의 문화가 나타난다. 따라서 직장문화란 직장인이 회사생활을 하는 과정과 그 과정에서 이룩한 물질적 정신적 소득 ‘이라 볼 수 있는데 직장인의 생활방식이나 사고방식을 보면 그 회사의 직장문화를 알 수 있는 것이다.

때문에 바람직한 직장문화는 기업활동에서 무엇보다 중요한 역할을 한다. 더구나 지금처럼 급속한 변화가 이루어지고 있는 환경에서는 변화하는 조건과 환경에 적응할 수 있는 능동적인 기업문화가 더욱 강조되지 않을 수 없다.

2. 직장예절의 의의

사람의 예절은 하루 아침에 형성되지 않는다. 예절은 사람이 살면서 오랫동안 쌓이고 쌓여 만들어진다. 이렇게 쌓이고 쌓여 만들어진 예절은 우리가 눈으로 볼 수 있거나 손으로 잡을 수 있는 물건이 아니다. 그것은 혼자 있는 것이 아니라 항상 사람과 함께 있다. 물건처럼 모양은 없지만, 형체는 분명히 있다. 그것은 느낌으로 존재하기도 하고, 사람을 통해 그 존재가 확인되기도 한다. 또한 그것은 사람의 행동을 통해 드러난다.

직장인이 바른 예절을 갖추는 것은 마음만으로 되지는 않는다. 예절은 이러한 것이라고 아는 것으로 되는 것도 아니다. 직장인이 바른 예절을 갖추기 위해서는 직장생활을 통해 의식적으로 노력하고 몸에 배도록 하지 않으면 안 된다. 예절의 기본은 남을 생각하는 마음, 상대를 배려하는 마음이기 때문에 자기 절제와 수양이 요구되기도 한다. 자신이 하고 싶은 대로 할 수 없는 경우도 있고, 항상 주의 깊게 자신을 돌아보지 않으면 실수할 수도 있다.

직장인은 바른 예절을 배우고 익히는 과정에서 자신의 성숙함을 맞볼 수 있다. 다른 사람의 불친절에도 기분이 나쁘지만 자신이 예의에 어긋나는 행동을 했을 때도 마음이 즐겁지 않다. 그것은 예절이 단순한 형식이라기보다는 자신의 인간적 성숙정도를 밖으로 보여주는 것이기 때문이다. 스스로 익히고 돌보는 것만큼 자기실현과 인간적 성장에 도움이 되는 것은 없다.

예절은 남을 생각하는 마음에서 시작되고 예절바른 행동은 상대방의 삶을 풍부하게 하며 직장이라는 공동체를 신명나는 곳으로 만들어 준다. 항상 명랑하고 웃는 사람이 있으면 같이 있는 사람도 덩달아 즐거워진다. 나의 예절바른 행동이 직장전체를 아름답고 즐거움이 넘치는 곳으로 만든다는 사실을 명심할 필요가 있다.

직장예절이란

그러면 직장인에게 예절은 어떤 의미가 있으며 직장예절은 무엇을 의미하는가?

간단히 정리하면 다음과 같이 말할 수 있을 것이다.

첫째, 예절이란 다른 사람을 생각하는 마음이며, 예절의 출발점은 남을 배려하는 데서 시작된다. 이러한 예절을 기업의 관점에서 보면, 직장인이 바라보는 예절의 출발은 고객 — 내부 고객과 외부 고객 모두 포함해서 —을 생각하는 마음이다. 따라서 직장예절의 핵심은 고객을 대하는 바른 자세, 태도, 마음가짐이라 할 수 있다.

둘째, 예절은 자신의 문제이며, 바른 예절은 자신을 돌아보는 마음에서 시작된다. 어떤 사람이 예절을 지키고 갖추기 위해서는 먼저 자신을 돌보고 사랑하는 마음부터 가져야 하며, 이러한 마음을 가진 사람은 부단히 자신을 수양하고 자존을 지키기 위한 노력을 게을리 하지 않는다. 때문에 직장인은 직장인으로서 갖추어야 할 소양을 쌓기 위해 부단히 노력하는 태도와 마음자세를 가져야 할 것이다.

셋째, 예절은 자신과 다른 사람이 함께 공존하기 위해서 지켜야 할 바른 태도와 마음가짐이라 할 수 있다. 이 사회는 나 혼자 사는 곳이 아니라 나와 다른 사람이 함께 살아가는 공동의 사회이다. 만일 어떤 사람이 자신만을 생각하고 다른 사람을 생각하지 않는다면 그 사회나 조직은 제대로 굴러갈 수 없을 것이다. 회사라는 조직체의 한 구성원으로 일하는 직장인은 자신과 함께 일하는 다른 사람, 동료와의 팀웍을 생각하지 않을 수 없다. 그러니깐 직장인에게 예절은 기업이라는 공동체 문화를 풍부하고 활력 넘치는 곳으로 만들기 위한 자세이며 마음가짐을 말한다고도 할 수 있다.

그런데 이러한 의미를 지니는 직장인의 예절도 항상 시대적 조건과 상황에 영향을 반영해간다고 볼 수 있다. 지금의 시대적 조류를 글로벌라이제이션이라 한다면, 직장인의 예절도 그러한 시대적 내용과 감각을 반영하고 있어야 할 것은 당연한 일이다. 지금의 기업과 직장인은 글로벌 시대를 주도해가는 첨병이라 할 수 있다. 따라서 오늘날의 직장문화나 예절도 글로벌라이제이션 시대에 적합한 문화나 예절이 되어야 할 것이다. 결국 직장예절은 글로벌 시대에 적합한 국제적 소양과 에티켓을 의미한다고도 할 수 있을 것이다.

고객만족을 위한 가치 창조

고객이 없으면 기업은 그 존재가치가 없다. 기업의 사회적 역할과 의의가 아무리 바뀌고, 새로워졌다 해도 기업이 존속할 수 있는 근거는 고객이다.

고객이 없으면 기업은 망한다. 이것은 너무 당연한 이야기지만, 그만큼 중요한 이야기이다. 아무리 좋은 물건을 만들 수 있는 능력과 힘을 가지고 있어도 고객이 없으면 물건을 만들 필요가 없다.

설령 아무리 성능이 우수하고 좋은 제품을 만들었다 하더라도, 제품을 사줄 고객이

외면한다면, 그 제품은 사회적 가치가 전혀 없는 쓰레기에 불과할 것이다.

고객은 그만큼 중요하다. 그래서 기업이 존재하는 1차적인 존재가치와 목적을 ‘기업의 생존’과 ‘가치창조를 통한 고객만족과 성장’이라고 하는 사람도 있다. 이런 주장을 펴는 사람은 나아가 사원의 월급은 경영자가 주는 것이 아니라 고객이 주는 것이라고까지 한다.

이러한 생각의 이면에는 일반적으로 기업의 목적을 ‘최대 이윤의 실현’과 ‘사회에 대한 기여’라고 하는 과거의 사고방식으로는 급격히 변화하는 환경과 치열한 경쟁에 대처하면서 기업의 생존을 보장할 수 없다는 논리가 깔려 있다.

그만큼 고객은 중요하다. 고객은 제품을 사고, 그 돈으로 기업의 성장을 보장해 줄 뿐 아니라 기업이 생산해야 할 제품이 어떤 것이 되어야 할지 가르쳐주는 안내자이기도 하다.

고객은 자신의 필요와 요구에 맞아야 제품을 구입한다. 그리고 정이나 과거의 관계에 얽매이지도 않는다. 한번 샀다고 영원한 고객이 되는 것도 아니다. 오로지 자신의 필요와 요구에 따라, 제품의 성능과 질에 따라 구입한다.

또한 고객은 제품만 보지 않는다. 서비스가 나쁘면 고객은 그 기업을 찾지 않는다. 제품과 서비스를 합쳐 상품이라고 할 때, 고객은 같은 가격이면 일류의 상품을 찾는다. 상품이 일류라는 것은 제품의 질과 서비스의 질이 일류가 되는 것을 말한다.

고객만족의 중요성은 재삼 거론할 필요가 없다.

이렇게 중요한 고객을 직장인들이 상대하는 것이다. 직장인들의 업무란 ‘고객만족을 위해 노력하는 것’이라 해도 과언이 아니다.

고객은 내부 고객과 외부 고객으로 나눌 수 있는데, 회사의 상품을 구입하는 사람이 외부고객이라면 직원은 내부고객이라 할 수 있다. 고객은 외부고객만 중요한 것이 아니라 내부 고객도 중요하다. 내부 고객을 소홀히 하면 부서 이기주의에 빠질 수 있고, 그렇게 되면 외부 고객에게 제공하는 제품과 서비스의 질이 나빠질 수 있다. 이런 기업이 경쟁에서 패배하게 되는 것은 불문가지이다.

따라서 고객만족을 위해 최고의 제품을 생산하고, 최상의 서비스를 제공하겠다는 마음가짐이 직장인이 가져야 할 예절 바른 자세이다.

자기계발을 위한 노력

직장인은 매일 무수히 많은 사람을 만난다. 수 십 명, 수 백 명을 만날 수도 있다. 그냥 곁을 스쳐지나 가는 사람까지 생각한다면 더욱 많을 것이다. 만나는 사람이 거래처의 외부 고객일 수도 있고, 직장 내 동료나 상사 등 내부 고객일 수도 있다.

직장인이 사람을 만날 때, 상대방에게 어떤 이미지를 주고 있는가는 매우 중요하다. 첫 만남에서도 상대방에게 호감을 주는 사람이 있고, 늘 만나는 사람 사이에서

‘찍혀’ 있는 사람도 있다. 항상 사람들에게 신뢰받는 사람도 있고, 불신 받는 사람도 있다.

이미지는 그 사람의 활동에 플러스 요인이 될 수도 있고, 마이너스 요인이 될 수도 있다. 때에 따라서는 그 사람의 이미지가 일의 성패를 좌우하는 중요한 요소가 되기도 한다. 직장인이 외부 고객이든 내부 고객이든 만나는 상대방에게 좋은 이미지를 준다면, 그는 이미 업무를 잘 처리할 수 있는 훌륭한 무기를 가진 셈이다.

직장예절의 출발은 좋은 이미지 관리에 있다. 좋은 이미지를 사람들에게 주기 위해 노력하는 것은 직장인이라면 누구나 해야하는 일이다. 만나는 고객에게, 직장 상사나 동료에게 좋은 이미지를 주는 사람이라면, 그는 예절의 한 부분을 갖춘 사람이라 볼 수 있다.

예절을 갖춘 직장인은 고객이나 상사, 동료에게 좋은 이미지를 준다. 직장인이 단정한 용모, 친절한 행동, 예절바른 말씨, 바른자세, 겸손한 태도를 보인다면 고객은 좋은 이미지를 받을 것이다. 바른 몸가짐, 바른 마음가짐, 바른 근무자세는 직장인이 가져야 할 기본 예의이다.

그러나 태도나 근무자세만 좋다고 되는 것은 아니다. 어떤 사원이 아무리 친절하고 태도가 좋다고 해도 고객이 필요로 하는 일을 제 때에 정확히 해결해주지 못한다면 고객은 신뢰하지 않을 것이다.

상사나 동료 직원들에게 깍듯하고, 몸가짐이 단정하며 태도가 아무리 좋아도, 회사가 필요로 하는 업무를 제대로 처리할 수 있는 능력을 갖지 못하면, 회사는 그런 사원에게 월급을 주지 않으려 할 것이다. 이런 사람은 고객과 회사에 좋은 이미지를 남길 수 없다.

직장인은 부단히 자기를 갈고 닦아서 실력 있는 사람으로 되어야 할 것이다. 자기 계발과 성장을 위한 노력, 이것이 직장인이 갖추어야 할 예절의 또다른 측면이다. 회사는 갈수록 능력을 중시하는 방향으로 나아가고 있기 때문에 회사가 필요로 하는 업무능력을 제대로 갖추지 않고는 좋은 평가를 받을 수 없다.

결국 직장인이 갖추어야 할 예절이란 바른 몸가짐과 마음자세, 훌륭한 업무소양을 x통틀어 말한다고 볼 수 있다.

모범적인 직장인이 되기 위해서 업무소양도 제대로 갖추어야 하는 것은 너무 당연한 일이다. 자기 분야에 대한 해박한 지식과 폭넓은 정보는 직장인에게 필수이다. 직장인은 부단히 자기를 연마하고, 실력을 배양함으로써 자기를 성장시키고, 회사의 발전에 기여해야 한다. 환경은 하루가 다르게 변화하고, 새로운 지식과 정보는 지금 이 시간에도 수없이 쏟아진다. 이런 조건에서 학습하고 연구하지 않는 직장인은 그 존재가치가 없어질 수밖에 없다.

바람직한 조직문화의 창출

직장이란 혼자서 생활하는 곳이 아니다. 개성이 다르고 성격이 다르고 환경이 다

른 조건에서 살아온 사람들이 함께 모여 생활하고 일하는 사람들의 공동체이다. 회사는 톱(최고경영자)을 정점으로 현장부와 지원 부서 등의 단위를 가진 조직체이다.

회사 조직을 구성하는 주체는 사람이고, 단위 조직으로 분화되어 있지만 전체가 하나로 유기적으로 결합되어 있다는 점에서 ‘인간의 유기적 통일체’라 할 수 있다.

조직사회에는 그 조직을 움직이는 원칙과 규범이 있다. 조직의 구성원이라면 조직의 원칙과 규범을 준수해야 한다. 만일 그것을 어기거나 인정하지 않을 때는 그에 합당하는 제재를 받아야 한다. 규범에는 강제적인 성격의 규칙과 관례에 속하는 것이 있다. 규칙은 사회에서 법률과 같은 성격이지만 관례는 그것과는 다른지만 조직의 색깔이나 분위기를 결정한다는 점에서 의의가 크다.

다른 측면에서 살펴보자. 회사에는 경영방침과 사규가 있다. 사원이라면 누구나 회사의 경영방침에 따라야 하고 사규를 준수해야 한다. 만일 사원이 경영방침과 사규에 어긋난 행동을 하면 그는 제재를 받게 된다. 그리고 경영방침과 사규를 따를 수 없는 사람은 회사를 떠나야 한다.

성장하는 기업은 바람직한 조직문화를 가지고 있다. 개인의 창의성을 극대화할 수 있는 분위기와 조건이 형성되고, 그러면서도 개인주의나 부서 이기주의에 빠지지 않는 공동체 의식이 넘친다면 그 회사는 반드시 성장할 것이다.

반대로 개인의 특성이나 개성이 무시되고, 창의력을 발휘할 수 없는 분위기이거나 개인주의, 부서이기주의가 판을 쳐서 힘을 조직적으로 결집시키지 못하는 회사라면 앞날이 뻔할 것이다.

직장인들은 이러한 바람직한 조직문화를 만드는데 앞장서는 사람이 되어야 한다. 직장인이 가져야 할 태도, 자세는 이런 것이다. 직장예절이란 바람직한 회사 문화, 공동체적 조직문화를 세우기 위한 노력이다.

3. 직장인의 마음자세

(1) 직장인의 직업관과 직장관

올바른 직업관

한때 '야타족'이 유행한 적이 있다. 돈 많은 부모를 둔 20세 전후의 젊은이들이 강남 유흥가를 중심으로 고급 승용차를 타고 다니면서 지나가는 여자들에게 차를 세우고 “야, 타!” 한다고 해서 생긴 말이다.

극소수의 애기지만 불건강한 우리 사회의 단면을 보여주는 본보기의 하나이다. 사회의 불건강한 측면은 그런 곳에만 있는 것이 아니다. 기성세대의 어떤 사람은 ‘일하지 않고 먹고 노는 풍조’, 일확천금을 노리는 ‘기회주의’, ‘한탕주의’

를 개탄하기도 한다.

그러나 야타족이나 한탕주의는 많은 사람들의 심리 속에 내재되어 있다고도 할 수 있다. 우리 사회는 7,80년대를 통해 급속한 경제 성장을 이루었고, 사회 전반의 생활도 과거에 비교해서 놀랄 만큼 윤택해졌다.

이러한 과정에서 부작용도 적지 않게 생겨나게 되었다. 급작스런 땅값 상승은 졸부를 탄생시켰고, 부동산 투기는 사람들의 투기 심리를 자극함으로써 땀흘려 일하지 않고 돈버는 방법에 사람들이 현혹되기도 하겠T다.

비록 그러한 사람들이 소수에 불과하더라도 사회적 분위기로 작용했던 것은 분명하며, 그것은 사람들의 기회주의, 한탕주의를 부치기기에 충분한 것이었다.

그러나 이 사회는 땀흘려 묵묵히 일하는 사람들이 다수이며, 그들의 말없는 노고가 사회를 발전시켜 가고 있다.

우리가 직업관을 말할 때, 많이 하는 이야기 가운데 하나는 천직의식과 소명의식이다.

천직의식이란 자신의 직업을 타고난 직분으로 생각하고 열과 성을 다해 일하는 마음 자세를 말하고, 소명의식이란 직업은 하늘이 나에게 준 본분이니 자신의 모든 몸과 마음을 다 바쳐 일해야 한다는 것을 말한다.

사람이 자신의 직업에 대해 천직의식과 소명의식을 가지는 것은 매우 중요하다. 그리고 이러한 의식으로 일하지 않을 때는 자기 분야에서 성공하기 어렵다.

사회적으로 성공했다고 평가받는 사람들은 모두 자신이 하고 있는 일을 ‘마땅히 자신이 해야 할 본분’ 이라고 생각하는 사람들이다. 이런 사람들은 일이 즐겁고, 그 일에 대한 크나큰 자부심과 긍지를 가지고 살고 있다고 대답한다.

자신의 직업에 대해서 천직의식과 소명의식이 없는 사람은 성공했다고 평가받는 것은 말할 것오 없고, 자신에게 주어진 최소한의 책무조차도 제대로 수행하기가 어렵다. 그런 사람은 일을 할 때 마지못해, 어쩔 수 없이 하기 때문에 일에서 즐거움을 느낄 수 없으며, 일에서 어떤 성과를 내기도 어렵다. 그러니 자기 실현이나 성취감을 맛보기란 더욱 요원하다.

세상에 직업은 무수히 많다. 구두닦이, 중국집 배달원에서부터 대통령까지. 구멍가게 주인, 회사원에서부터 재벌그룹 회장까지. 일반적으로 분류되고 있는 직업만 하더라도 287종이나 된다고 하는데 ,세분해서 본다면 실제로는 수만 가지의 직업이 있을 것이다.

이렇게 많은 직업 가운데 어떤 직업을 가질 것인가는 전적으로 자신에게 달려있다. 모든 사람은 직업을 자유로이 선택할 수 있는 권리를 가지고 있기 때문이다.

물론 자신이 어떤 직업을 가지고 싶다고 해서 마음대로 되는 것은 아니다. 직업은 자신의 능력과 자질, 처한 조건과 환경에 의해 제약받기 때문이다.

그러나 어떤 직업이든 처음부터 성역이 정해져 있지는 않다. 봉건시대처럼 신분적 제약이나 직업 선택에서 법적·제도적 제약이 존재하지는 않기 때문이다. 자신의 요구가 있으면 그것을 위해 노력할 수 있고, 노력 여하에 따라서는 성취의 가능성은 항상 존재하는 것이다.

또한 직업에는 귀천이 없다. 구두담이 천하고 대통령은 귀한 것은 아니다. 말단 사원은 천하고, 사장은 귀한 것도 아니다. 이들은 하고 있는 일, 역할이 다르고, 사회에 미치는 영향이 다를 뿐 귀하고 천한 것의 차이는 아닌 것이다. 사원이 없으면 사장은 의미가 없다. 각기 다른 역할을 하는 다양한 직업과 그에 종사하는 무수한 사람들이 있기 때문에 전체 사회는 존재하며, 움직일 수 있는 것이다.

우리가 직업을 선택할 때는 여러 가지를 보아야 할 것이다.

우선 자신의 재능이나 개성을 생각해야 한다. 음악에 타고난 재능과 소질이 없는 사람이 음악가가 되겠다고 생각한다면 그 사람의 인생은 불행해질 수 있다. 비즈니스맨의 기질을 가진 사람이 소설가가 되려고 한다면 잘 되지 않을 것이다.

다음으로는 능력이다. 직업은 무수히 많지만 각기 직업마다 다루고 있는 일의 성격이 다르고 요구하는 능력이 다르다. 기업체에 근무하는 사원이 되기 위해서는 기업체가 요구하는 지식과 소양이 있어야 하는 것은 말할 필요도 없다. 외국어를 전혀 할 수 없는 사람이 해외영업을 할 수는 없다.

또한 자신이 처한 환경과 조건을 고려해야 한다. 한국의 영화 감독이 ‘서편제’나 ‘하얀전쟁’을 만들 수는 있어도 ‘쥬라기 공원’이나 ‘터미네이터’와 같은 영화를 만들기는 어렵다. 물론 필요하면 그런 방향에서 노력해야 하지만 지금 당장 실현하기는 어렵고, 꼭 그래야 하는가도 생각해 볼 필요가 있다. 직업도 마찬가지이다. 환경과 조건이 결정적인 것은 아닐지라도 그것은 직업을 선택하는 데서 중요하게 고려해야 할 요소이다. “선생 집안에서 선생 난다”는 말이 있다.

마지막으로 사람의 욕구이다. 재능이 부족하더라도, 능력이 없더라도, 환경이 다르더라도 자신의 바램과 욕구가 강렬하다면 그 직업을 선택할 수도 있다. 타고난 재능을 가진 사람은 많지가 않다. 소질이 완전히 전무하다면 모르겠으나 약간의 자질, 소양이 있다면 일정한 수준까지는 훈련을 통해서 이룰 수 있는 것이 사람이기 때문이다. 능력은 노력의 정도에 따라 좌우되는 측면이 크기 때문에 다른 사람보다 늦었지만 더욱 열심히 한다면 근접한 수준에 도달할 수는 있기 때문이다. 환경이나 조건은 어차피 조건이므로 불리한 여건에서 시작하면 되는 것이다. ‘사람이 하루를 살다 죽어도 제 하고 싶은 것을 하고 살아야지’라고 한다면 배부른 소리일까?

어떤 직업을 가졌는가보다 더욱 중요한 것은 어떤 직업윤리를 가지고 있는가다. 직업이나 일과 관련하여 나타나는 우리 사회의 부정적 현상들이 근면하게 사는 대다수의 많은 사람들을 가슴 아프게 하는 현실이 있다. 그러나 직장인들은 이런 것들에 현혹되어서는 안될 것이다. 설령 한탕주의가 성공한다고 해서 그 사람의 삶이 반드시 보람된 것이라 할 수는 없다. E.H. 그렇게 해서 돈을 벌었다고 반드시 행복한 것도 아니다.

힘들여 일하고, 노력한 결과물을 얻었을 때 느끼는 기쁨과 보람을 경험하지 않은 사람은 모른다. 정직하고 성실하게 노력해서 그 대가를 받고, 자신의 일을 통해 사회의 발전에도 기여하고 자기 실현을 이루는 것이 인간의 참다운 행복이 아닐까?

(2) 일에 임하는 마음자세

우리들이 살아가는 세상은 빠른 속도로 변하고 있다. 그 변화의 속도는 우리의 예상보다 훨씬 앞서서 진행되고 있다.

그에 따라 기업이 처한 환경과 조건도 새롭게 전개되고 있다. 세계화를 향해 달려가는 지금의 조건은 기업이 국내에서만 경쟁하는 것을 허용하지 않고 있다.

기업은 국내 경쟁을 넘어 세계의 일류기업, 다국적 기업과 아무런 보호막도 없이 경쟁을 해야 한다. 국가간의 장벽과 보호를 넘어서 전개되는 치열한 경쟁에서 살아남지 못하는 기업은 21세기에는 그 존재가 미미하거나 사라져갈 수밖에 없는 조건이다.

이러한 상황은 직장인들에게도 변화를 요구하고 있다. 그 변화의 요구는 오늘의 치열한 국제경쟁에서 이겨나갈 수 있는 능력과 자질을 갖춘 사람으로 다시 태어나는 것이다.

이런 환경에서 직장인은 어떤 마음자세를 가져야 할 것인가?

그것은 최선을 다하는 마음자세, 자기 분야에서 최고가 되겠다는 마음자세, 창조와 개척의 마음자세, 계속 혁신하는 마음자세, 신념과 패기의 마음자세라 할 수 있다.

최선을 다하는 마음자세

‘평범한 직장인이 뭐 그리 대단한 일 할 거라고. 그럭저럭, 대충대충 하면 되지.’ 하고 생각할 지도 모르지만 그것은 잘못된 생각이다. 사람이 이루는 성과란 하루 아침에 되는 법이 없고, 갑자기 거창한 업적이 쌓이는 것도 아니다. 조그마한 일을 하나하나 해가다 보면 성과도 축적이 되고, 그것을 바탕으로 큰 일도 해낼 수 있다.

일을 하는데 ‘왕도는 없다.’ 자신의 능력을 최대한으로 발휘할 수 있도록 성실히 노력하는 것이 바로 왕도이다. 처음부터 뛰어난 사람은 없다. 우리가 직장생활에서 능력 있다고 평가하는 상사나 동료는 모두 남모르는 노력을 기울인 사람들이다. ‘99%의 노력과 1%의 영감’ 이 성공을 보장하는 비결이다.

뛰어난 업적과 성공을 이루는 데는 타고난 재능도 필요하고 운도 있어야 할 것이다. 비록 우리가 뛰어난 재능을 가지고 훌륭한 업적을 남기지는 못한다 할지라도 능력의 범위 안에서 할 수 있는 일은 해야 하지 않겠는가. ‘최선을 다한 사람에게 최선의 결과’가 있다. 결과는 하늘에 맡기고, 필사즉생의 마음자세로 무한을 향한 자기 도전을 하자.

자기 분야 최고가 되겠다는 마음자세

우리가 사는 사회는 프로가 각광받고, 존중받는 사회이다. 정치도, 사업도 프로가 각광받는다. 스포츠도 그렇다. 심지어 아마추어리즘을 말하는 올림픽에도 프로 선수가 참가하기 시작했다. 한마디로 프로의 시대다.

경쟁 사회에서 그것은 당연한 귀결이다. 프로다운 솜씨로 일을 처리하지 못하면 치열한 경쟁에서 살아남을 수가 없기 때문이다.

프로란 자기가 맡은 분야의 일을 솜씨 있게 해치우는 사람, 전문가를 말한다. 사회가 발전함에 따라 직업이나 업무가 세분화되고, 고도화되었다. 세분화되고 고도화한 일을 처리하자면 매우 전문적인 지식과 감각이 필요하다. 이런 전문적인 지식과 감각을 가진 사람이 프로다.

프로가 되기 위해서는 프로의식, 프로근성이 있어야 한다. 프로의식, 프로근성은 일에 대한 승부의욕, 승부근성과도 통한다. 그것은 자신에게 주어진 일은 어떤어려움과 난관이 있더라도 반드시 그리고 멋지게 처리하고야 말겠다는 마음이며, 집착이다. 그리고 해내는 것이다.

프로는 허황된 마음으로만 되는 것이 아니다. 그 분야, 업무에 대한 정확한 지식식견을 갖추어야 하고, 일처리 능력, 감각을 길러야 한다. 다가오는 21세기의 사회는 지식과 정보가 모든 것을 결정하는 사회가 된다는 사실을 명심하자.

직장인이 프로가 된다는 것은 자신의 업무에 정통한 사람이 되는 것이다. 회사마다 고유의 분야가 있으며, 한 회사 안에서도 업무가 분화되어 있다. 직장인은 처음에는 자신에게 주어진 과업, 분야에서 전문가가 되기 위한 노력에서 시작해, 직위가 높아짐에 따라 점차 회사 전반, 경영의 전문가로 되어간다.

작은 일을 솜씨 있게 처리하는 데서 프로의 출발이 시작된다. 말단 사원이 회사 전반의 경영문제를 신경 쓰는 것은 프로다운 자세와는 거리가 멀다. E한 직장에서의 한 분야의 업무에만 정통했다고, 최고 경영자가 될 수는 없을 것이다. 프로의 영역도 역량과 수준에 따라 점차 확대되어 가는 것은 당연하다.

직장인이 프로가 되기 위해서는 학습해야 한다. 우리는 학습하면 정말 지겨울지도 모른다. 대학입시, 입사시험 때문에 그렇게 시달렸는데, 이제 직장에서도 공부해야 한다니.

그러나 어떡할 것인가. 학습하지 않고는 수없이 쏟아지는 정보와 지식을 획득할 방법이 없는데. 사람은 평생을 배워도 다 못배운다. 승진시험을 위해서라기보다 전문가가 되기 위한 학습, 자기 성취를 위한 학습이 필요하다.

프로다운 감각과 창의력. 그것은 학습만으로 되는 것은 아니다. 많은 정보와 지식의 습득은 감각과 창의력을 키우는 바탕이지만 그것이 모든 것은 아니다. 깊은 고민과 세심한 관찰, 그리고 다양한 체험, 이런 것들이 실제로 사람의 감각과 창의력을 길러준다. 돋보이는 감각과 창의는 전혀 엉뚱한 경험에서 가능할 수도 있다. 해결되지 않는 문제의 실마리를 머리 식히기 위해 간 극장에서 영화를 보다가 영감처럼 얻을 수도 있다. 그 사람은 쉬는 순간에도 끊임없이 고민하고 있었기 때문에 전혀 다른 활동에서 해결의 요소를 얻었다고나 할까. 자면에서도, 꿈에서도 고민한

다. 그러면 찾을 것이다.

창조와 개척의 마음자세

세상은 넓고 할 일은 많다 라는 모 그룹 회장의 자서전이 한때, 불티나게 팔린 적이 있다. 이 책은 지금도 직장인들이 많이 보고 있는 필독서의 하나이다. 제목부터가 사람의 가슴에 와 닿는다. 직장인, 아니 세상을 사는 사람이 일을 대할 때 어떤 마음가짐으로 임할 것인가를 느끼게 한다. 창조와 개척, 세계에 대한 끊임없는 도전의 마음자세를 집약적으로 표현해주고 있다.

중요한 것은 마음이요 자세이다. 커다란 성공과 업적을 이루느냐 못 이루느냐를 떠나서 직장인은 창조하고 개척하는 마음자세로 살아야 한다. 기업이 하는 일은 기본적으로 창조하는 일이다. 기존의 제품을 생산하는 것도 창조이며, 새로운 제품을 개발하는 것도 창조이다. 다만 제품을 만들더라도 좀더 새롭고, 고객의 구미에 맞는 제품, 세상 사람들의 생활을 풍요롭게 해 줄 수 있는 상품을 내놓는 것이 중요하다.

창조하고 개척하는 것은 거창한 일에만 있는 것이 아니다. 사소하고 작은 일에서부터 창조와 개척은 시작된다. 자기가 맡은 일에 열성적으로 하는 가운데 조그마한 문제라도 개선하려는 노력을 기울이는 사람이 있다면 그는 창조 정신에 투철한 사람이다.

사실 세상에 새롭지 않은 것은 아무 것도 없다. 창조는 모방에서부터 시작되고, 모방을 넘어서 창조로 나아간다. 또한 완전히 새로운 것이란 없다. 모든 새로운 것은 기존의 것을 개선하고 발전시키는 속에서 탄생한다.

창조를 위해 노력하는 사람은 항상 새로운 시도를 두려워하지 않는다. 그래서 새롭게 시작하는 사람, 개척하는 사람은 외롭고 힘들다. 그러나 새로운 시도가 없으면 발전도 없다.

계속 혁신하는 마음자세

기업이란 환경 변화에 대응하지 못하면 살아남지 못한다. 어떤 기업이 오늘 일류라고 해서 내일도 일류일 것이라는 보장은 없다. 우리 나라의 1965년 당시 5대 기업(동명목재, 금성방직, 판본방직, 경성방직, 대성목재) 가운데 지금 100대 기업에 드는 회사는 하나도 없다는 사실이나 80년대 초반까지 세계 랭킹 1위였던 IBM이 93년에는 11위로 떨어진 것을 보면 알 수 있다.

특히 IBM은 고객의 요구와 편의를 무시하고 대형 컴퓨터에 집착함으로써 80년대에 등장한 중소형 컴퓨터 회사들에게 밀려나, 위기를 맞이하고 있다. 고객의 요구와 환경의 변화에 능동적으로 대응하지 못하면 아무리 막강한 기업도 무너질 수밖에 없다는 사실을 단적을 보여주고 있다.

변화와 혁신이 없는 정체는 죽음이다. 혁신을 통해 나아가지 않는 제자리 걸음은 퇴보다. 이것이 무한 경쟁 시대를 맞이한 기업환경이다. 과거 기업이 물건을 만들면 고객이 무조건 살 때도 있었지만 지금은 절대로 그렇지 않다.

지금은 세계가 나날이 변화하고, 자고 나면 새로운 신기술이 탄생하고 신제품이 나온다. 이러한 때에 과거의 사고방식이나 태도를 그대로 가지고 있다면 결과는 불을 보듯 뻔하다.

세상에 변화하지 않는 것은 아무 것도 없다. 그런데 사람이 변화하지 않는다면 그것은 안될 말이다. 직장인은 끊임없이 자기혁신 하는 마음자세를 가져야 한다.

혁신과 변화는 나부터 시작해라. 고칠 것이 있다면 지금 당장 고쳐라. 내가 변하면 회사가 변하고, 회사가 변하면 국가가 변하고, 국가가 변하면 세계가 변화한다.

고정관념을 깨라. 발상의 전환을 위해 나부터, 지금부터, 실천가능한 일부터 시작해라. 이것이 직장인이 가져야할 마음가짐이며 자세이다.

신념과 패기의 마음자세

직장인은 하면 된다, 할 수 있다는 신념을 가져야 한다. 어려워도 해보자는 패기를 가져야 한다. 아무리 어려운 일도 노력하고 고민하면 해결의 실마리가 보인다. 해결의 실마리를 찾지 못하는 많은 이유는 미리 질려버려서 포기하거나 적당히 구실을 만들어서 피하려고 하기 경우가인 경우가 많다.

무슨 일이든 할 수 있다고 생각하는 사람과 조금만 어려워도 할 수 없다고 생각하는 사람은 일의 성취에서 많은 차이가 난다. ‘미래는 도전하는 사람의 것’이라고 한다. 일이 어려우면 어려울수록, 힘들면 힘들수록 용기를 가지고 도전하는 사람이 있고, 조금만 어렵고 힘들어도 다른 사람이 대신해주기를 기다리는 사람이 있다. 처음부터 쉬운 일이란 세상에 없다.

뛰어난 업적을 이룬 사람도 처음에는 힘들도 어려웠다. 그러나 도전하고, 쓰러지고 다시 일어서면서 성취해갔다. 신념과 패기를 가지고 있다면 쓰러지는 것을 두려워하지 않을 것이다. 쓰러지면 다시 일어서면 되니까. 쓰러린 실패가 있더라도 다시 시작한다면 실패는 노하우로 쌓이고 성공의 밑바탕이되지만 쓰러진다고 주저앉으면 그것은 영원한 실패로 끝나고 말 것이다.

사람들은 항상 크고 작은 문제에 부딪치며 살아간다. 때때로 좌절한다. 그리고 절망하기도 한다. 자신의 부족함에 대해 자주 실망하기도 한다. 만일 사람의 머릿속을 그림처럼 들여다 볼 수 있다면 좌절과 절망의 연속일지도 모른다.

그래서 끝없이 좌절하고 절망하고 무너지고 쓰러진다. 하루에도 수십번 그럴 때도 있다. 일 처리를 잘못해서 상사에게 질책을 받았을 때, 일의 실마리를 풀지 못했을 때, 자신이 왜소하고 초라해 보일때, 속된 말로 ‘정말 죽고 싶다’는 심정이 들 때도 있을 것이다.

하지만 사람이 거기서 끝난다면 안될 말이다. 좌절감을 딛고 일어서는 패기가 없

으면 안될 말이다. 젊음을 던고 일어설 때, 그래서 이루고 말겠다는 각오와 신념이 있을 때 새로운 성취도 있다. 신념과 패기가 없으면 성취감도 희열도 기쁨도 맛볼 수 없다.

(3) 바람직한 직장인 상

기업은 인간의 유기적 통일체

기업의 목표는 ‘최대 이윤의 실현’ 과 ‘기업의 발전과 성장’ 이다. 기업은 발전과 성장을 통해 나라와 사회의 발전에 기여한다.

기업이 존립할 수 있는 바탕은 기업의 발전과 성장에 있다. 기업이 이윤을 내지 못하고, 발전과 성장을 이루지 못하면 존재할 수가 없다. 설령 당분간은 지탱한다 할지라도 결국은 도산하고 말 것이다.

회사가 직장인을 고용하여 봉급을 주는 것은, 이러한 기업의 목표, ‘최대 이윤의 실현’ 을 통한 ‘기업의 성장과 발전’ 에 기여하라는 의미를 가진다. 직장인은 거기에 동의하기 때문에 회사에 나오는 것이다.

회사와 직장인의 관계는 이러한 계약관계에 있는 것이다. 직장인은 회사의 발전과 성장에 도움이 되어야 하고, 회사는 그 공헌에 맞게 물질적 사회적 혜택을 제공한다는 계약관계이다.

회사는 직장인을 성과를 통해 평가한다. 기업의 발전에 도움이 되는 사람인가 아닌가, 도움이 된다면 어느 정도의 도움을 주고 있는가, 만일 성과를 내지 못하거나 해가 되는 사람이 있다면 회사는 그 사람에게는 떠날 것을 요구할 것이다.

기업은 ‘최대 이윤의 실현’ 과 ‘기업의 발전과 성장’ 이라는 목표를 가지고 있지만, 조직의 주체가 사람이라는 점에서 조직 일반이 가진 속성도 함께 가지고 있다.

조직의 속성을 이야기할 때, 흔히 ‘유기체’ 라는 말을 쓴다. 조직이란 ‘많은 부분이 한 목적 아래 통일되어 부분과 전체가 필연적 관계를 가지고 움직이는 생명체’ 와 같은 속성을 지닌다는 뜻이다.

조직이란 다양한 요소와 부분들의 단순한 집합이 아니라, 그것들이 필연적 관계를 가지고 통일되어 있기 때문에 조직 자체가 하나의 생명체와 같다. 사람의 육체는 피와 살, 뼈로 되어 있고, 두뇌와 얼굴, 팔과 다리, 내장 등의 각 기관을 가지지만 뇌의 지시와 명령에 EK라 하나로 움직인다. 조직이 움직이는 것도 이와 같다.

기업도 마찬가지이다. 기업이라는 조직을 움직이는 것은 관리자와 직원이라는 사람이고, 조직체계는 톱을 정점으로 한 각 기관들로 구성되어 있다.

기업이 발전하는 조직 활력 넘치는 조직으로 되기 위해서는 기업의 이념과 목적에 따라 톱을 정점으로 각 기관이 유기적으로 통일되어 한 몸처럼 움직여야 한다.

기업 경영의 성패는 기업을 구성하는 요소인 사람을 어떻게 잘 움직이며, 각 기

관의 분업과 협동을 이룰 것인가에 달려 있다고 할 수도 있다.

경영을 오케스트라 연주회에 비유한다면, 톱은 오케스트라의 지휘자이며, 사원은 단원이다. 지휘자가 아무리 지휘를 잘해도 단원이 잘못하면, 그 연주회는 엉망이 되고 말 것이다. 지휘자와 단원들 모두가 한 사람처럼 호흡이 맞아야 아름다운 하모니가 나올 수 있다.

회사도 임원과 직원, 관리자와 사원, 톱과 각 기관들이 호흡을 맞추어 하나의 생명체처럼 움직일 때, 발전과 성장이 이루어진다. 회사에서 팀웍이 중요한 것은 이 때문이다. 톱과 각 기관, 기관과 기관, 임원과 직원, 상사와 부하 직원, 동료와 동료 사이의 팀웍은 아름다운 하모니를 연출한다.

직장인은 회사라는 유기적 조직체의 최소단위이다. 따라서 직장인이 회사라는 조직의 목표를 실현하기 위해 일하는 것은 너무도 당연하다.

회사는 톱을 정점으로 각 기관, 사람이 다른 임무와 역할을 가지고 있을 뿐 아니라, 권한과 책임도 다르다. 이러한 조직을 움직이는 데는 규율이 필요하다. 규율과 위계 질서가 무너지면 조직이 무너진다. 규율은 기업이 유기적 통일체로 될 수 있는 근간이 된다.

병들어가는 조직의 유형

- * 야단 맞거나 해고되지 않을 정도로만 일을 처리 한다
- * 신뢰가 결여되어 있다
- * 아랫 사람의 의견을 자주 묵살한다.
- * 개선에 대한 관심이 없고, 변화를 두려워한다.
- * 상사가 아랫 사람의 인격을 무시하는 언행을 서슴치 않는다.
- * 자원이 절대적으로 부족하다.
- * 아무런 의미가 없을 정도로 업무가 지나치게 단순화되어 있다.

- H그룹의 몸가짐 마음가짐에서

바람직한 관리자 상

■ 관리자는 회사의 뼈대

관리자는 사람으로 치면 뼈대와 허리에 해당한다. 뼈가 물렁하거나 허리가 약하면 사람의 몸 전체가 위약하고, 병치레를 잘한다. 관리자가 약골이면 회사 전체가 약골이 된다.

회사를 강골로 만들려면, 관리자가 강골이어야 한다. '강한 관리자가 강한 회사'를 만들고, '강한 관리자 밑에는 강한 직원'이 있기 마련이다.

강한 관리자는 부하직원의 부족함에 실망하기보다 자신부터 변화하면서 최선의 노력을 다하는 사람이다. 자기 변화를 통해 자신을 강하게 단련하는 관리자가 부하도

강하게 키울 수 있다.

강한 관리자는 말이나 이론보다는 실천을 통해 부하직원에게 모범을 보이는 사람이며, 팀의 단결력을 높이고, 부하직원의 역량을 잘 조직함으로써 전체 역량을 극대화하는 사람이다. 그러자면 동기 유발을 통해 부하직원의 능력을 발휘시킬 수 있어야 한다.

강한 관리자가 되기 위해서는 필요한 시기에 적절한 판단과 결단을 내릴 수 있어야 한다. 정확한 판단과 결단을 자기 방침과 업무에 대한 치밀한 전략을 가질 때 가능할 것이다.

후계를 키우는 관리자

회사의 일이란 혼자서 잘한다고 되는 것은 아니다. 팀웍이 맞아야 하고, 팀원들의 역량이 고루 향상되어야 성과를 낼 수 있다.

상사가 역량이 있다고 부하직원이 바로 역량이 생기는 것은 아니다. 의식적인 업무지도를 하지 않으면 부하직원의 역량이 성숙하는 것은 늦을 수밖에 없다.

팀의 리더나 관리자는 부하직원의 역량을 키우기 위해 의식적인 노력을 기울여야 한다. 그래서 자신이 가진 업무의 노하우를 정확히 이어받을 후계를 키워야 한다.

팀의 리더나 관리자는 부하직원의 역량을 키우기 위해 의식적인 노력을 기울여야 한다. 그래서 자신이 가진 업무의 노하우를 정확히 이어받을 후계를 키워야 한다.

만일 후계를 키우지 못한다면 그 사람이 출장을 가거나 다른 자리로 옮겨갔을 때 업무에 공백이 생길 수도 있다. 혼선이 생길 수도 있다. 그렇게 되면 회사로서는 큰 손실을 입게 되는 것이다.

어떤 회사는 후계를 키우지 않는 사람, 후계를 키우지 못한 사람은 절대로 승진을 시키지 않는다고 한다. 그만큼 후계를 키우는 일은 관리자에게 중요한 일이다.

리더를 키우는 관리자

“리더(Leader)란 비전과 이상을 갖고 목표와 전략을 제시하며 목표달성을 위해 힘차게 구성원을 이끌어가는 사람을 말한다.

즉, 리더는 한 조직이 어떤 방향을 가지고 무엇을 추구해야하는지를 명확하게 제시하는 ‘전도사’ 요, 사람의 가슴에 의욕을 함양하여 자발적으로 움직이게 동기를 부여하는 ‘촉매자’ 요, 권위와 권력에 의존하지 않고 사람을 중시하는 ‘애정가’ 이다.

이에 반해 관리자(Manager)는 체제와 기구를 중요시하며, 미래에 대한 도전보다는 현상태 유지에 만족한다. 사람의 마음을 끌어당기는 것보다는 권위를 이용하여 사람을 ‘통제 관리’ 하는 데 관심이 있는 사람을 말한다. 관리자가 하는 유일한

일은, 달력이나 스케줄을 보면서 일이 예정대로 진행되고 있는지 어떤지를 감시하고 통제하는 데에 눈빛을 보내는 일뿐이다. 이런 관리자 밑에서는 절대로 ‘인재’가 탄생할 수도 없으며, 설사 탄생한다고 해도 권위와 권력의 숨통에 가려 제대로 능력을 발휘하지 못하고 다른 부서로 이동하거나 심한 경우는 회사를 그만두게 된다. “

-오정우, 전원인재경영에서

관리자의 역할을 사람을 키우는 일이다. 기업의 성장과 발전, 안정을 담보하는 가장 핵심적인 관건은 변화하는 환경에 능동적이고 창조적으로 대응할 수 있는 ‘인재’와 ‘리더’를 얼마나 확보하고 있는가에 달려 있다고 해도 과언이 아니다.

모든 관리자는 그 스스로가 ‘매니저’가 아닌 ‘리더’가 되어야 하며, 부하직원도 ‘리더’로 키워야 한다. "콩 심은 데 콩 나고, 팥 심은 데 팥 나온다. “ 리더만이 리더를 키울 수 있다는 사실을 명심하자.

모범을 보이는 관리자

‘자식은 부모의 거울’이며, ‘사직을 보면 부모를 안다’는 말이 있다. 부모가 자신은 성실하지도 근면하지도 않으면서 사직에게는 성실하고 근면하게 살라고 한다면 이처럼 우스운 일이 어디 있을까? 자식이 어릴 때는 부모의 힘이나 권위에 눌려 흉내를 내는 척할지도 모르지만 결국은 부모 말을 듣지 않을 것이다.

직장에서는 부하직원이 상사를 보고 배운다. 일 처리 기술도 배우고 자세도 배운다. 상사가 모범을 보이지 않는다면 부하직원도 그렇게 할 것이다. 힘든 일은 남에게 미루고 다른 사람의 공적이나 가로채는 상사는 부하직원에게 존경받을 수 없다.

상사가 자기계발에 게으르고 시간만 적당히 때우고 요령만 피운다면 부하도 그렇게 처신할 것이다. 열심히 해 봐야 인정 받을 수도 없기 때문이다. 상사가윗사람에게는 아첨하면서 부하직원에게는 권력을 휘두르는 사람이라면 부하직원도 상사의 비위나 적당히 맞추면서 시간을 보내려 할 것이다. 새로운 제안을 해도 그냥 넘어가거나 잘못 의견을 말했다가는 핀잔만 받기 십상이기 때문이다.

술선수범하는 모범을 보일 때 부하직원도 상사를 믿고 열과 성을 다해 일할 것이다 부하직원을 설득하는 것은 말이나 권위로 되는 것이 아니라 실천하는 모범으로 되는 것이다.

커뮤니케이션을 잘하는 관리자

우리가 살아가는 데서 커뮤니케이션이 얼마나 중요한가는 누구나 잘 알고 있다. 가정에서는 부모와 자식간, 동료간에 커뮤니케이션이 활발하고 제대로 되어야 가정은 화목함, 직장은 활기가 넘치며 의욕에 찬 회사생활이 이루어진다. 그러나 실제로 커뮤니케이션을 잘하는 사람은 그다지 많지가 않다.

훌륭한 관리자는 부하직원과 커뮤니케이션을 잘하는 사람이다. 회사에서 이루어지는 상하간의 의사소통은 업무를 둘러싼 지시와 보고가 그 전형이다. 관리자가 부하직원에게 업무를 지시할 때는 내용을 명확히 해야 하고 부하직원을 무시하는 말씨를 쓰거나 태도를 보여서는 안 된다. 부하직원도 업무를 지시 받거나 보고할 때 예의를 지켜야 하는 것은 물론이다.

관리자는 업무지시나 보고 뿐만 아니라 개별 면접이나 기타의 방법으로 부하직원과 커뮤니케이션을 한다. 이 때 관리자는 부하의 잘못을 고쳐주고, 문제를 함께 고민하는 입장에 서야 할 것이다. 부하직원의 성장을 도와주고, 능력과 자질을 향상시킨다는 지도자의 입장에 서야 할 것이다.

관리자는 칭찬과 충고, 질책을 적절히 할 줄 알아야 한다. 잘 하는 점은 적극적으로 칭찬하고, 잘못에 대해서는 진심 어린 마음으로 충고한다. 질책할 때는 그 사유를 분명히 해서 상대가 납득할 수 있게 하되, 의기를 꺾기보다 다시는 실수하지 않고 잘해보겠다는 용기를 가질 수 있도록 해야 할 것이다. 가능하다면 칭찬과 격려를 많이 하는 것이 좋을 것이다.

리더와 관리자의 차이점

관리자는 공포심을 주고, 리더는 신념을 심어준다.

관리자는 ‘내가’ 라고 말하고, 리더는 ‘우리가’ 라고 말한다.

관리자는 방법을 알고만 있고, 리더는 방법을 가르쳐 준다.

관리자는 원망을 낳게 하고, 리더는 신바람을 불러일으킨다.

관리자는 잘못을 꾸짖기만 하고, 리더는 잘못을 고쳐준다.

관리자는 권위에 의존하고, 리더는 협동에 의존한다.

관리자는 부하를 부리려하고, 리더는 앞장서서 솔선수범한다.

관리자는 일을 고역스럽게 만들고, 리더는 일을 재미있게 만든다.

관리자는 상사에 대해 무조건 복종을 요구하나, 리더는 존경심을 불러일으킨다.

관리자는 부하의 실수나 결함을 지적하는 데 역점을 두지만, 리더는 부하의 장점을 칭찬하고 살리는 데 역점을 둔다.

-오정우, 전원인재경영에서

바람직한 직장인 상

프로다운 업무 능력

지금은 실력 있는 사람이 대접받는 사회다. 과거에도 실력은 중요했다. 그러나 지금처럼 능력과 실력이 중요시되지는 않았다. 아직도 그런 요소가 남아 있기는 하지만 과거에는 직장에서 승진이나 인사가 능력보다는 철저히 근무 연수 등의 연공서열의 방식으로 이루어졌기 때문이다.

지금은 그런 방식에 많은 변화가 오고 있으며, 앞으로는 거의 모든 기업이 그렇게 될 것이다. 다음은 그 좋은 본보기가 될 것이다.

95년 3월 3일자 모 중앙일간지에는 이사보에서 몇 계단을 뛰어넘어 대표이사로 발탁된 한화자동차 부품 김일수씨의 이야기가 실렸다. 김대표는 입사 19년만에 이사보로 승진했고, 그 한 달 후에 톱 매니지먼트가 된 것이다.

그는 골든벨 상사 근무 때 전쟁중인 이라크에 6백만달러 상당히 철갑 플랜트를 팔아치웠고, 한화자동차부품 업무개선팀장 시절에는 '사무공간의 장터화'라는 독특한 경영혁신안을 제안했다.

하루 24시간을 50 단위로 쪼개 철저히 시간을 관리하고, 탁월한 영어실력에 서양식 교양과 매너를 갖춘 국제 신사라는 평가다.

직장인은 프로다운 일 처리 능력을 갖춘 사람이 되어야 한다. 직장인이 프로다운 업무능력을 가진다는 것은 자기 분야에 정통한 전문가가 된다는 의미이다.

■ 계획성 있는 행동

목적과 계획이 없이 사는 사람은 시간을 쓸모 있게 사용할 수 없다. 시간은 돈이고, 일이다. 시간은 우리가 사용하지 않아도 흘러가게 되어 있다. 시간을 계획적으로 사용할 것인가 아니면 시간의 흐름 속에 자신을 방치할 것인가?

직장인이 회사에서 주어진 일만 한다면 주어진 일만 기다리고 있다면 바람직한 모습이라 할 수가 없다. 그런 소극적인 자세로는 회사에서 배겨나지 못한다.

회사란 주어지는 일도 있지만 자기가 알아서 일을 찾아야 하고, 필요하면 스스로 만드는 것을 요구하기 때문이다. 일일이 가르쳐 주지도 않는다.

직장인은 항상 하루의 계획을 출근하기 전에 가지고 있어야 한다. 아침에 회사에 출근해서 오늘 무슨 일을 할까 하고 생각한다면 그 사람은 계획있게 사는 사람이 아니다. 그런 생각을 한가하게 앓아서 하고 있을 시간도 없다. 일은 이미 산더미처럼 준비되어 있고, 출근하자마자 즉각적이고 신속하게 업무를 시작할 것을 요구하는 것이 회사이다.

직장인이라고 직장생활만 하는 것은 아니다. 가정도 있고, 학교 친구, 동문 관계도 있으며 다른 관계들도 많이 있을 수 있다. 그러나 직장인의 기본은 직장생활이다. 따라서 계획을 세우는 일도 회사업무를 기본으로 두는 것일 수밖에 없다.

계획을 세우면 반드시 실천해야 한다. '작심삼일'이 되지 않도록 현실에 맞게 계획을 세우고, 세운 계획은 반드시 실천해야 할 것이다. 업무와 관련된 계획은 하루 단위, 주 단위, 월 단위로 세울 수 있으며, 업무 소양을 쌓기 위한 학습이나 어학 공부 계획 등은 1년 단위로도 가능할 것이다.

■ 철저한 자기관리

사람들 가운데는 남에게는 엄격하지만 자기에게는 관대한 사람이 있다. 반면에 남에게는 관대하지만 자기에게는 엄격한 사람도 있다. 다른 사람에게는 관대하거나 엄격한 사람도 있다.

바람직한 직장인은 어떤 사람일까? 다른 사람에게는 관대하고 자신에게는 엄격한 사람이 아닐까한다. 사람이란 남의 약점은 잘 보이지만 자신의 약점을 잘 보지 못한다.

바둑을 둘 때도 자신이 직접 두면 수가 잘 안보이지만, 옆에서 보면 잘 보인다. 옆에서 보고 있노라면 영 되지도 않는 수를 두어서 대마를 죽이거나 큰 곳은 보지 못하고 작은 데만 집착해서 결국은 패하고 마는 사람이 안타까울 때가 많다. 그러나 막상 자기가 두면 잘 안된다. 상대 돌만 잡을 생각에 열중하다 보면 자기 돌이 어느새 죽어 있고, 그러다 보면 오기가 생기고 집착하다가 결국은 패하고 마는 경우를 종종 경험한다.

사물을 볼 때 객관적 입장에서 전체를 보는 것이 얼마나 중요한가를 단적으로 보여주는 본보기가 아닌가 한다. 그래서 "남의 눈의 티는 보고 자신의 눈에 들어간 흙은 보지 못한다"라든지 "똥 묻은 개가 겨 묻은 개 나무란다"는 말도 있지 않은가.

직장인은 자신에게는 철저하고 엄격하지만 동료, 부하직원에게는 관대한 사람이 되어야 할 것이다. 이때 자신에게 엄격하다는 것은 자학하라는 말이 아니다. 자신의 잘못에 대해서는 변명하지 않고 솔직히 시인하는 태도를 말한다. 또한 그것은 자신이 왜 잘못을 범했는가를 철저히 분석하고 다시는 잘못을 되풀이하지 않는 것을 말한다. 관대하다는 것은 잘못을 모른 척 한다거나 비위를 맞추는 것과는 다르다. 동료나 부하가 실수했을 때는 진심으로 충고하지만 매도하지 않는다는 의미이다. 그 사람의 심정을 이해하고, 다시 일어서는 용기를 줄 수 있는 따뜻한 마음씨를 말하는 것이다.

■ 신뢰 받는 인간관계

직장생활의 기본은 인간관계이다. 직장이란 사람들의 조직체이고, 조직을 움직이는 것도 사람이다. 그런 조직 사회에서는 사람 사이의 관계를 얼마나 잘 하느냐가 생활의 승패를 좌우한다.

우리가 직장생활을 하다보면 잘 모르는 사이지만 왠지 정감이 있고 신뢰가 가는 사람이 있는가 하면, 항상 같이 하는 사람 가운데에도 주는 것 없이 미운 사람', 보기만 해도 기분이 언짢은 사람도 있다. 직장인이 어떤 사람에 대해서 고정관념이나 편견을 가져서는 안되겠지만, 다른 사람에게 호감이나 신뢰를 준다는 것은 좋은 일이며, 다른 사람에게 마음으로라도 배척당하고 있다는 것은 참으로 불행이 아닐 수 없다.

사람을 대할 때 편견 때문에, 그 사람을 잘 이해하지 못해서 싫어하는 경우는 종종 있다. 그러나 편견이나 고정관념 때문이 아니라 사람들이 싫어할 분명한 이유 때문에 사람들로 부터 경원시 당하는 사람은 직장생활을 하기가 힘들 것이다.

그런데 사람들로부터 신뢰받는 사람은 분명한 이유를 가지고 있다. 어느 조직에도 환영받는 사람이 있는데 이런 사람들이 가진 공통적인 점은 조직의 일을 자신의 일처럼 헌신적으로 한다는 것이다. 사람들로부터 존경받는 직장인이 되기 위한 가장 일차적인 요소는 헌신성이다. 자기 보다 남을 먼저 생각하는 사람을 누가 싫어하겠는가?

이런 사람은 따뜻한 마음씨를 가지고 동료들을 대하며, 항상 겸손하다. 회사는 조직 생활을 하는 곳이므로 직장인이 공동체 의식과 희생정신을 가지고 임하지 않으면 회사 생활 그 자체를 위협받을 수 있다. 신명나는 직장은 동료간에 맨십(MANSHIP)이 강하고, 애정과 믿음을 주는 인간관계가 있는 곳에서 가능하다.

적극적인 사고와 행동

바람직한 직장인은 적극적인 사고와 행동 자세를 가진 사람이다. 직장인이 회사에 단지 월급을 받고 고용되어 있다고 생각한다면 회사생활은 참으로 지루할 것이다. 일에도 별로 흥미를 느끼지 못할 것이다.

직장인은 회사에 월급을 받고 고용되어 있는 것은 분명하지만 직장은 또 하나의 삶의 터전이다. 잠자는 시간을 빼면 하루의 가장 많은 시간을 보내는 곳이 직장이고, 사람을 가장 많이 만나는 곳도 직장이다. 그리고 사람이 일을 하지 않고, 먹고 논다고만 생각해 보라. 사람이 사람이 아니라 동물과 무엇이 다른가.

따라서 직장은 일을 하고 생활에 필요한 급여를 제공받고, 일을 통해 자신을 성장 실현하며, 그것을 통해 사회, 국가에 기여하는 가장 중요한 우리들이 삶의 터전이다.

결국 직장의 주인은 직장인 모두인 셈이다. 직장인 한 사람 한 사람은 회사를 대표하는 사람들이다. 직장의 주인, 직장의 대표자가 모든 일에 적극적이고 능동적으로 사고하며 행동하는 것은 너무도 당연하지 않은가.

직장인이 적극적으로 사고와 행동을 가지는 것은 고객에게 최고의 제품과 서비스를 제공하며 친절의 제1인자가 되겠다는 자세로 일하는 것이다. 이런 자세로 일하는 사람은 매사에 품질의식과 원가의식, 시간의식을 가지고 임할 것이다. 또한 능력의식과 개선의식, 확인의식을 가진다.

이런 사람은 튼튼한 기초와 무한한 잠재력을 지닌 사람이고, 창의성을 높고 개선의식이 강한 사람이다. 모든 일에 적극적이고 도전적인 사람이며 정직하고 책임감이 강하며 협동하는 사람이다. 또한 국제화 시대, 정보화 시대에 대응할 수 있는 사람이기도 하다.

모든 일에서 고정관념을 버리고 변화를 추구하며 되는 방법을 생각한다. 잘못된 것은 즉각 고치며, 한 사람의 지식보다 열 사람의 지혜를 모으려고 노력하므로써 무한한 가능성을 열어가는 사람이다.

이런 직장인은 곤란하다

시대적 흐름을 읽지 못하고 자기 변화에 인색하며 학습을 게을리 하는 사람

적극성이나 활력이 부족하고 주어진 일이나 하겠다는 자세를 보이는 사람
조직의 힘을 결집하는 방식보다는 개인의 능력에만 의존하려는 개인주의적 행동을 하는 사람
지나친 자기과시로 팀웍을 해치는 사람
인내와 끈기가 부족하고 조그마한 일에도 쉽게 좌절하며 다시 일어서는 투지가 없는 사람
직장생활을 마지못해 하며 시간 때우기에 급급한 사람
힘든 일은 남에게 미루고 공은 자기가 차지하려는 사람
일은 소신껏 하기보다는 윗사람 눈치나 보면서 비위를 맞추려는 사람
책임감이 부족하며 매사에 책임 회피, 자기변명에 급급한 사람
모든 일에 이기적이어서 상사·동료직원 사이에 애정과 신뢰를 주지 못하는 사람

1. 용모와 복장

몸가짐은 인격의표현

우리는 가끔 처음 만난 사람에게서 호감을 느끼는 때가 있다. 그런 경우를 첫인상이 좋다고들 한다. 첫인상은 사람들의 뇌리에 오랫동안 남아 있다.

처음 만난 사람이라도 단정한 용모와 깔끔한 복장을 하고 있으면 왠지 모르게 신뢰가 간다. 그러나 옷이 구겨지거나 너저분한 사람, 용모가 단정하지 못한 사람을 만나면 자신이 무시당하고 있는 기분이 들어 불쾌해진다.

몸가짐을 보면 그 사람의 마음가짐, 마음자세를 알 수 있다. 몸가짐은 마음의 표현이기 때문이다. 마음가짐이 정돈되어 있으면 몸가짐도 단정하지만, 내면이 흐트러진 사람은 아무리 겉치장을 그럴듯하게 하더라도 밖으로 드러나게 되어 있다. 몸가짐이 제대로 되어 있지 않은 사람은 일에 임하는 마음자세도 정돈되어 있지 않다.

몸가짐은 그 사람의 인격의 표현이기도 하다. 사람의 몸가짐을 보고, 그 사람의 품격을 미루어 짐작할 수 있다고 한다면 지나친 생각일까? 보기 좋은 떡이 먹기도 좋고, 속이 제대로 여문 과일은 보기도 좋다. 내면이 갖추어진 사람은 겉모습도 좋기 마련이다.

또한 용모와 복장은 사람의 개성을 표현하는 수단이 되기도 한다. 현대 사회는 과거와는 달리 개성의 표현을 중요시 한다. 현대인은 개성에 맞는 옷차림이나 용모로 자기 표현을 하고 싶어 한다. 특히 젊은 세대는 용모나 옷차림을 ‘스스로 연출하는’ 것으로 파악함으로써 거기에 많은 신경과 노력을 기울인다. 센스 있는 옷차림, 개성을 살린 용모는 이 시대에 필요한 감각이다.

95년 2월 23일자 모 스포츠신문에는 “꽂지머리 왜 안됩니까”라는 기사가 실린 적이 있다.

모 구단의 프로야구 선수가 개성 있는 머리를 주장하면서 꽂지머리를 하고 있느냐 감독이 머리를 깔끔하게 자르라고 명령했다. 그 선수는 ‘개성 표현의 자유’

를 주장하면서 머리를 깎지 않으려 한 반면, 감독은 ‘한국에선 이런 행위를 자연스레 받아들일 수 있는 분위기가 형성되어 있지 않다’ 면서 깎을 것을 요구했다. 요사이 가끔 볼 수 있는 현상이다.

그러나 직장인의 개성 표현은 한계를 가질 수밖에 없다. 회사에는 개인만 있는 것이 아니다. 팀웍이 중요하고, 위계질서와 규율이 있다. 지나치게 유행을 쫓아가는 용모나 복장은 허용되지 않는다. 따라서 직장인의 옷차림은 개성과 센스를 살리되, 품위가 있어야 한다.

4. 직장인의 근무자세

직장인의 기본 자세

직장은 계층과 연령이 서로 다른 사람들로 구성된 조직 사회이다. 출생, 성장, 교육, 취미, 소질, 가치관이 각기 다른 이질적인 사람들이 모여. 공동의 목표 아래 서로 협력하여 조직적으로 일하는 곳이다. 또한 각자가 맡은 업무를 원활하게 수행하고 통괄하기 위하여 직위에 따라 상하로 종적인 관계를 맺어 질서 있게 생활을 영위하는 곳이기도 하다.

일반 사회 생활과 조직 사회인 직장 생활이 서로 다른 점은 직장에는 나름대로의 특유한 규범이 있으며 공동의 목표를 갖는다는 점이다. 따라서 개개인은 조직의 목표와 규범에 맞추어 자신의 특이성을 조화시켜야 하기 때문에 직장 사회에서 요구하는 예절은 더욱 엄격하다. 일반적인 예절이 인간으로서의 자기 관리와 사회인으로서의 대인 관계를 원만히 이루어 나가기 위한 것임과 같이, 직장 예절은 직장인으로서의 자기 관리와 대인 관계를 공동의 목표 성취를 위한 방향으로 이루어 나가기 위한 것이다.

직장 예절은 개인 예절을 바탕으로 한 가정 예절의 연장선상에 있으며, 따라서 직장 예절을 알기 전에 기본 예절과 가정 예절을 완전히 체득하고 있어야 한다.

1. 마음가짐과 몸가짐

(1)마음가짐

모든 직장인은 각기 맡은 바 직무를 성실하게 그리고 능률적으로 수행할 때, 전체 직장이 발전하는 동시에 직장인 각자도 보람있는 생활을 영위할 수 있다.

사람의 모든 행동이 그의 마음에 따라 이루어지듯이 직장 생활 역시 직장인의 마음가짐에 따라 성패가 이루어진다. 마음가짐이란 일에 임하는 가치관을 말한다. 다시 말해 직장 생활은 직업과 깊은 관련을 맺고 있는 것이다. 요컨대 바람직한 직장 생활은 직장인의 올바른 직업관이 정립될 때 비로소 이루어진다고 하겠다.

●올바른 직업관을 세운다

최근 들어 우리 사회에는 더럽고(Dirty), 힘들고(Difficult), 위험한(Dangerous) 일은 하지 않으려는 이른바 3D 풍조가 만연하고 있다. “직업에는 귀천이 없다.”는 고전적인 직업관을 가지고 이것 저것 가리지 않고 열심히 일해 온 사람들이 볼 때 금석지감(今昔之感)을 느끼지 않을 수 없을 것이다. 물론 깨끗하고, 쉽고, 편안한 것을 좋아하는 것은 인지상정이다. 문제는 3D 풍조로 인해 직업을 가지고 사람을 낮추보는 것과 그 분야의 국가 경쟁력이 떨어지는 데 있다. 이러한 까닭에 이 시점에서 직업 윤리 의식을 제고하고자 하며 간단하나마 올바른 직업관에 대해 살펴보고자 한다.

- ① 직업을 특정한 가치를 얻어내는 수단으로만 생각한다면 어떠한 직업에서도 만족을 느낄 수 없다. 직업은 인생의 목적을 성취시켜 주는 수단이기도 하지만, 한편으로는 직업 활동 자체가 곧 인생의 목적이라고도 할 수 있다.
- ② 일정한 직업에 오래도록 종사하려는 마음가짐이 필요하다. 말하자면 천직(天職) 의식을 가져야 한다는 것이다.
- ③ 모든 직업은 평등하다는 관념이 필요하다. 어떤 직업이든 그 나름으로 국가 사회에 기여하며 또 불가결한 것이기 때문이다.

●일한다는 것은 배운다는 것

우리는 자신과 가족의 생계를 꾸려 나가고 의식주를 해결하기 위하여 직장을 가진다. 그런데 직장은 이러한 경제적인 수단일 뿐 아니라 일을 통하여 자아를 발견하고 실현하는 공간이기도 하다.

‘회사에 들어갔으니 이제부터 공부는 끝이다.’ 라고 생각해서는 안 된다. 입사는 새로운 공부를 시작하는 출발이다. 공부라 하였는데 학생 시절의 공부와는 달리 이 공부는 아무도 가르쳐 주지 않는다. 일에 대한 노하우를 습득하는 방법, 대인 관계를 잘 맺는 방법, 의사를 결정하는 방법, 즐기면서 일하는 방법, 더 나아가서는 사람을 다루는 방법등에 이르기까지 공부해야 할 분야가 무수하다. 이 무수한 미지의 분야를 개척하려면 학생 시절의 공부와는 다른 방법과 사고가 필요하며, 끈기 있게 노력해야만 비로소 보람도 느끼며 풍요롭고 충실한 생활을 영위할 수 있는 것이다. 요컨대 일한다는 것은 배운다는 것이다. 배움을 통해 적극적으로 자아를 발견하고 실현함으로써 마음껏 보람을 느끼고 멋진 인생을 꾸려 나가는 것이 직장인의 기본 자세이며, 그렇게 되도록 전력을 기울여야 하는 것이다.

인생의 4단계

사람이 태어나서 죽기까지의 인생에는 여러 가지 단계가 있다. 첫 번째 단계는 유아기이다. 두 번째 단계는 학령기이다. 세 번째 단계는 학교

교육을 마치고 한 사람의 직장인 또는 직업인이 되는 사회 활동기이다. 네 번째 단계는 일터에서 열심히 일하다가 정년을 맞이하여 노후의 인생으로 들어가는 과정이다. 유아기, 학령기, 사회 활동기, 노년기의 4단계에서 세 번째 단계인 직장인으로서의 사회 활동기야말로 인생의 황금기라 할 수 있다.

(1) 유아기	(2) 학령기	(3) 사회활동기	(4) 노년기
---------	---------	-----------	---------

(2) 몸 가 짐

우리의 모든 행동의 기본은 몸가짐이다. 서고 앉고 걷는 모든 몸가짐을 바르게 해야 다른 행동도 바르게 된다. 직장이라는 새로운 환경에서 생활을 시작하면 이런 경우에는 어떠한 몸가짐을 해야 옳은지 몰라 이따금 당황할 때가 있다. 이것은 직장 생활에 익숙하지 않기 때문일 뿐 가정이나 학교에서 배운 기본 몸가짐에 따르면 크게 어긋날 것은 없다. 다만 직장에서는 상급자와 하급자, 동료와의 어울림이 빈번하므로 항상 공손하고 진지하며 단정한 몸가짐을 하고 있나 의식할 필요가 있다. 다산(茶山) 정약용(丁若鏞)은 “발은 무겁게 하고 손은 공손하게 가지며, 입은 다물고 머리는 곧게 하며, 눈은 단정하게 하고 인상은 정숙하게하라”고 몸가짐에 대해 가르치고 있다. 그러나 무엇보다도 예스러운 마음가짐을 가져야 꾸밈이 없고 잔실한 몸가짐이 자연스럽게 드러난다. 즉, 스스로 예를 갖추면 그 몸가짐도 저절로 예스러워지는 것이다.

단정하고 우아한 몸가짐을 가진 사람에게서는 인품이 저절로 드러나 보이며, 몸가짐이 바르고 정중한 사람과 함께 생활하면 편안하고 안정감이 들기 마련이다. “예절은 사람을 만든다.”는 말과 같이 평소부터 올바른 몸가짐이 몸에 배면 직장 생활을 원만히 이루어 나갈 수 있으며 기대에 어긋나지 않는 훌륭한 직장인으로 성장해 나갈 수 있을 것이다. 또한, 직장인이 갖추어야 할 몸가짐이란 조직인으로서의 자기 관리에 다름이 아니며, 이는 곧 직원과의 대인 관계로 이어진다는 사실을 깊이 인식해야 한다.

2. 절도 있는 근무 예절

(1). 출근과 퇴근

일반적으로 회사의 근무 시간은 오전 9시에서 오후 6까지로 정하고 있다. 그렇다고 해서 오전 9시 정각에 사무실에 도착하여 오후 6시 정각에 일손을 멈추라는 것은 아니다. 오전 9시부터는 일을 시작하여야 하기 때문에 그 시각 이전에 회사에 도착하여 일할 준비를 갖추고 있어야 한다. 또 오후 6시에 일을 마친다면 6시 이후부터 퇴근 준비에 들어가야 하는 것이다.

이러한 출근과 퇴근 시간 개념을 잘못 이해하여 업무 개시 직전에 아슬아슬하게 회사에 도착하거나 6시 정각이 되자마자 퇴근하는 사원이 있는데, 이는 하루의 첫 출발부터 차질을 빚는 것이요. 그날 하루를 제대로 마감하지도 못하는 것이다.

다음은 출근과 퇴근에 관한 예절이다.

- ① 적어도 근무 시작 15분 전까지는 출근하여 여유를 가지고 근무에 필요한 준비를 한다.
- ② 주위 사람들에게 밝고 친절한 인사를 먼저 한다. 서로 간의 정겨운 인사는 명랑한 직장 분위기를 이룬다. 만일 일을 시작하기 바로 직전에 출근했다면 주위의 눈치를 살피게 되어 인사도 제대로 못하게 된다. 그러면 예절을 모르는 사람으로 인정되기 쉬워 스스로 불안해지며, 따라서 일의 능률도 올릴 수 없고 아침부터 좋지 않은 기분으로 일하게 된다.
- ③ 근무 복장이 따로 있으면 복장을 바꾸어 입고 주변 정리 등 근무 준비를 차분히 한다.
- ④ 근무 시간이 끝난 뒤에 정리 정돈을 한다. 근무 시간이 끝나기 전부터 퇴근 준비를 서두르는 것은 함께 일하는 사람들에게 미안한 일일뿐더러 불쌍사납기도 한다.
- ⑤ 오늘 한일을 점검하고, 내일 할 일을 메모해 둔다.
- ⑥ 의자를 책상 밑으로 반듯하게 밀어 넣어 주변을 깔끔하게 정돈 한다. 일거리를 책상 위에 늘어놓은 채로 퇴근하면 뒤처리를 잘 할 줄 모르는 사람으로 여겨진다.
- ⑦ 상사에게 필요한 보고를 하고 퇴근한다. 상사나 동료가 바쁠 때에는 “먼저 퇴근하게 되어 죄송합니다.”, “부득이한 약속이 있어 먼저 퇴근합니다.” 등의 인사말을 하는 것이 예의이다.

(2). 지각과 조퇴

아침 시간은 매우 중요하다. 아침 조회나 회의 등을 통해 상사로부터 지시나 명령을 받고 부서 간의 업무 협의가 있다. 모든 공식적인 모임을 마치고 일을 하려고 할 때 혼자서 멍쩍은 표정으로 슬그머니 자기 자리에 가 앉는 사람은 조위로부터 불신을 하게 되며 무책임한 사람으로 여겨진다. 또, 신병이나 그 밖의 부득이한 이유로 근무 시간 중 조퇴해야 할 경우가 있는데, 이 때에는 반드시 절차와 허락을 받도록 한다.

다음은 지각이나 조퇴시 취해야 할 예절이다.

- ① 때때로 예상하지 못한 사정으로 출근 시간에 늦어질 수 있다. 사정이 어떻든 간에 지각할 것 같은 때에는 반드시 직장에 연락을 취해야 한다. 지각을 알리는 전화를 할 때에는 먼저 사과와 함께 사유를 간단히 말하고 출근 예정 시간을 보고 한다.
- ② 지각시 걸려 올 거래처 전화나 손님 내방이 있을 경우에는 동료에게 협조를 요청하여 사전 조치를 취한다.
- ③ 지각했을 때에는 상사에게는 물론 동료에게도 “늦어서 죄송합니다.” 고 인

사를 한 뒤 자기 자리에 가 앉도록 한다.

④ 조퇴를 할 경우에는 업무 마무리에 최선을 다하며, 하던 일은 상사의 지시를 받아 처리를 하고 간다.

(3). 휴가와 결근

사원의 갑작스런 결근이나 휴가는 업무에 막대한 지장을 가져다 준다. 그러므로 결근이나 휴가를 해야 할 때는 회사로부터 사전에 승낙을 받도록 한다. 갑작스러운 일이 생겨서 부득이 결근을 해야 할 때는 전화나 그 밖에 경로를 통해서 회사에 알리고 사후에 결근계를 제출하도록 한다.

결근이나 휴가의 경우 며칠 출근했다가 쉬고 다시 출근했다가 그 다음 날 또 쉬는 단속적인 결근은 정당한 사유라 해도 그렇게 해서는 안 된다. 그럴 바에는 차라리 연속적으로 며칠 계속 쉬는 것이 회사에 도움이 된다.

(4). 이석과 외출

근무 중 자리를 뜰 때는 반드시 상사나 옆자리에 있는 사원에게 말해야 한다. 오랜 시간 멎대로 자리를 비우는 것은 용납되지 않는다. 또한 공연히 자리를 비우는 것은 업무의 흐름을 중단시키는 행위이다. 이석시와 외출시에는 행선지와 용건 등을 분명히 밝혀 두어야만 누가 물어 보아도 서슴지 않고 대답해 줄 수가 있다.

다음은 이석과 외출 시의 행동 예절이다.

① 목적지나 행선지, 용건, 소요 시간이나 귀사 시간을 반드시 상사에게 알려야 한다. "잠깐 나갔다 오겠습니다."라는 말은 비즈니스 세계에서는 통하지 않는다. 1.2분밖에 걸리지 않는 용건 따위는 굳이 그럴 필요는 없지만, 적어도 외출일 경우에는 시간이 길건 짧건 간에 상사의 허락을 받아야 한다.

② 적어도 30분 이상 자리를 비울 때는 책상 위를 말끔히 정리해야 한다. 여기저기 흐트러진 서류가 다른 사원의 서류와 섞이거나 쓰레기통에 휩쓸려 들어가는 경우가 있기 때문이다.

③ 외출한 곳에서 시간이 지연되면 전화로 연락한다. 방문한 곳에서 용무가 길어지거나 만날 사람이 부재중이어서 시간이 지체되는 경우가 있다. 이런 경우에는 그 사실을 회사에 연락하여 궁금해하지 않도록 한다.

④ 일을 끝내고 집으로 직접 귀가 할 때도 반드시 회사에 전화를 건다. 이렇게 해야만 회사로부터 긴급 지시를 받을 수 있으며, 그 날의 활동 상황도 보고할 수 있다.

(5). 출 장

출장이란 아무런 목적없이 떠나는 여행이 아니라 회사의 직무수행이라는 목적을 가지고 떠나는 여행이다. 따라서 출장을 갈 때는 언제나 자기 회사를 대표하여 간다는 긍지를 가지고 일반 여행을 떠날 때보다 더욱 공중 도덕을 지키며 예의 바른 행동을 하겠다는 마음가짐을 가져야 한다.

다음은 출장시의 유의 사항이다.

- ① 출장을 갈때는 여행 목적을 정확히 파악하고 사전에 치밀한 출장 계획을 세워야 한다.
- ② 출장 명령을 받았을 때는 출발 전에 반드시 언제부터 언제까지 며칠 동안 출장을 가게 되었다는 사실을 상사나 동료에게 알리는 것이 예의이다. 상사로부터는 빠뜨린 사항이나 추가 지시가 있을 수 있으며, 동료들에게는 자신의 출장 기간 동안 업무에 지장이 없도록 하여 폐를 끼치지 않게 될 것이다.
- ③ 목적지에서의 일정표를 작성하고, 업무 수행에 필요한 서류나 지식을 준비한다. 일정표를 짤 때는 상사나 선배, 동료의 의견이나 도움을 청하는 것이 바람직하며 예절 바른 마음가짐이다.
- ④ 여행을 떠나기 전에 반드시 휴대품을 점검한다. 여행 중에 필요한 것은 빠짐없이 준비하되 가급적이면 부피가 나가지 않도록 요령있게 준비한다.
- ⑤ 복장은 되도록 간편하고 활동적인 것이 좋다.
- ⑥ 며칠 동안 목적지에서 체류해야 할 경우에는 미리 숙소를 예약하지만, 그렇지 못한 경우에는 도착하는 즉시 숙소를 정하는 것이 회사와의 연락 등 여러 모로 좋다.
- ⑦ 차표나 비행기표 등은 가급적이면 왕복표를 미리 구입하는 것이 훨씬 경제 적이며 안전하다. 만약 도중에 계획이 변경된 경우 에는 지체없이 회사에 연락해야 한다.
- ⑧ 정해진 출장 기간 안에 목적을 완수하였을 때는 남은 시간을 유익하게 활용 하도록 한다.
- ⑨ 출장에서 돌아오면 우선 상사에게 구두나 전화로 보고하고 차후에 공식 보고서 제출해야 한다.

절도 있는 근무매너

● 30분 이상 지각시 도중에 연락을 취한다 : 지각 전화는 먼저 사과와 함께 사유를 말한 다음, 거래처에서 걸려올 전화가 있거나 손님 내방이 있을시에는 협조를 요청하여 사전 조치를 취한다. , 회사에 도착해서는 상사에게 사과의 인사를 드리고, 동료에게도 미안하다는 의사 표시를 한다.

1 조퇴는 사유를 보고하고 허가를 받는다 : 조퇴 시간 전까지 그 날 처리해야 할 업무 마무리에 최선을 다한다. , 마무리를 짓지 못한 일은 상사의 지시를 받아 동료에게 인계하는 등의 후속 조치를 취한다.

1 외출시에는 상사의 허가를 받는다 : 업무상 외출시에는 행선지, 목적, 소요 시간을 상사에게 보고하고 허가를 받는다. , 외출시에는 책상을 간단히 정리하고 서류를 서랍 속에 넣어 둔다. , 외출 장소에서 용건이 길어져 귀사가 늦어질 경우에는 전화로 사정을 보고한다

1 갑자기 결근할 경우 속히 연락을 취한다. : 갑작스럽게 결근을 하게 될 때

는 상사에게 조속히 연락을 하여야 한다. 본인이 전화를 하지 못할 사정이 있는 경우에는 가족이나 주위 사람에게 부탁한다. , 결근 이튿날 출근을 하면 결근계를 제출한다.

근무 매너 체크리스트

1 아슬아슬한 출근 : 매일 아슬아슬하게 회사에 도착하는 직장인은 그 날 하루의 업무도 허겁지겁 치러 내게 된다. 적어도 근무 시작 15분 전까지는 출근하여 여유를 가지고 근무에 필요한 준비를 한다.

1 중식 시간이 지났는데도 잡담 : 중식 시간이 훨씬 지났는데도 빙 둘러서 한창 이야기에 정신이 팔려 있는 모습은 보기에 안 좋을뿐더러 일하고 있는 다른 직원에게도 방해가 된다, 중식 시간을 지켜 근무하여야 하며, 휴식 시간과도 구분할 줄 알아야 하난.

1 퇴근 시간 전 퇴근 준비 : 퇴근 시간 전에 부랴부랴 퇴근 준비를 서두르거나 안절부절못하는 태도도 금물이다. 오늘 할 일은 오늘 끝내는 것이 원칙이며, 지시받은 업무를 끝내지 못할 때는 퇴근 전에 보고를 해야 한다. 또 다음날 해야 할 일을 체크해 두는 습관을 기르도록 한다.

1 인사 없이 퇴근 : 상사와 동료에게 업무 사항을 보고 하거나 인계한 다음 인사를 하고 퇴근한다. 상사나 동료가 바쁠 때에는 "약속이 있어 먼저 퇴근합니다." , "먼저 퇴근해서 죄송합니다." 라는 말을 하는 것도 하나의 근무 예절이다.

3. 신뢰받는 근무 자세

직장에서 일을 할 때는 모든 일에 능률적이며 생산적인 자세가 필요하며, 따라서 늘 새로운 방법을 연구하여 자신의 능력을 계발 하는 데 힘써야 한다. 그런데 그보다 그보다 직장에서 제일 중요한 점은 ‘그 사람이면 일을 맡길 수 있다.’ 고 주위로부터 신뢰받는 일이다. 그렇다면 어떻게 해야 직장이라는 조직 사회의 한 구성원으로서 신뢰를 받을 수 있을까? 그것은 쉽고도 간단한 일에 달려 있다. 즉, 근무 자세가 바른 사람은 누구에게나 믿음과 호감을 사는 것이다. 근무 자세의 대표적인 것으로 인사 자세, 서고 앉고 걷는 등의 행동 자세, 정리와 정돈 자세에 대하여 알아본다.

(1) 인사의 생활화

인사 예절의 전반적인 사항에 대해서는 ‘기본 예절’ 편에서 이미 언급했으므로 여기서는 직장에서의 근무 자세라는 측면에서 다시 한 번 더 강조하여 살펴보기로 한다.

‘인사는 직장 생활의 윤활유’ 라고 한다. 직장은 나이, 사고 방식, 경험이 서로 다른 사람들끼리 모여 함께 일을 하는 곳인만큼 업무 능률은 인간 관계가 원활할 때 극대화 된다. 그리고 인간 관계를 원활히 하는 것이야 말로 직장 생활의 요체라 할 것인데, 그 출발점이 바로 존경과 감사의 마음이 깃들인 인사인 것이다. 요컨대

직장인에게는 인사의 생활화가 근무 자세의 첫 걸음 이다. 다음은 직장인이 생활화 해야 할 인사의 경우를 삽화로 나타내 본 것이다.

인사의 생활화

- 1 인사는 마음의 문을 여는 열쇠
- 1 상사가 지나갈 때는 인사를
- 1 피해를 주거나 실수했을 때 인사를
- 1 지각, 결근 때는 사과의 인사를
- 1 외출, 출장 갈 때도 인사를
- 1 출장에서 돌아오면 격려의 인사를
- 1 퇴근 때에도 인사를
- 1 휴가 때도 정중하게 인사를

앞에서 ‘인사는 직장 생활의 윤활유’ 라고 했는데, 한 가지 표현을 더 들면 ‘인사는 마음의 문을 여는 열쇠’ 이기도 하다. 출근하면서 "안녕하십니까?", "좋은 하루 되시기 바랍니다."라고 밝은 얼굴에 활발한 목소리로 인사하고, 일과 중에도 "감사합니다.", "죄송합니다."라고 바르고 정중하게 인사하며, 퇴근하면서는 "먼저 실례하겠습니다."라고 인사하는 그 순간 상대방의 마음은 저절로 열리는 것이다. 그런데 인사를 잘못하면 도리어 받는 사람이 불쾌히 여길 수도 있으니 인사할 때는 마음과 같은 점에 유의하도록 한다.

- ① 인사는 누구에게나 한다.
- ② 인사는 먼저 보는 사람이 먼저 한다.
- ③ 윗사람은 반드시 답례를 한다.
- ④ 시선을 상대의 눈에 맞춘 다음 고개를 숙여 인사한다.
- ⑤ 인사말은 바르고 정확한 발음으로 끝까지 해야 한다. 얼버무리는 인사는 상대방에게 성의가 없다는 인상을 준다.
- ⑥ 윗 사람이 계단을 올라올 때는 벽 쪽에 붙어서 멈춘 다음 고개를 숙여 인사한다.
- ⑦ 머리만 까닥거리는 인사는 상대방에게 도리어 거부감을 준다.
- ⑧ 턱만 올리는 인사는 생대로 하여금 자신이 무시당했다는 생각을 들게 한다.
- ⑨ 목덜미가 보일 정도로 지나치게 허리를 굽혀 인사하는 것은 도리어 무례하다는 인상을 상대방에게 준다.
- ⑩ 여성의 경우 발뒤꿈치와 무릎이 많이 벌어지지 않도록 한다.
- ⑪ 고개를 옆으로 돌리는 인사도 금물이다.

(2). 근무 중의 행동 자세

근무 중의 행동 자세가 늘 바르고 좋은 사람은 그것만으로도 호감을 주고 신뢰감을 준다. 반대로 행동 자세가 흐트러지고 나쁜 사람은 좋지 않은 인상을 줄 뿐만 아니라 업무의 능률도 오르지 않는다. 근무하는 동안 행동 자세를 정확하게 유지하는 것이 주위 사람에게 아름답게 보이고 업무의 능률도 올리는 지름길이 된다. 근무 중의 행동 자세로 서고, 앉고, 걷는 자세와 계단을 오르내릴 때, 실내에 드나들 때, 물건을 다룰 때의 자세를 알아본다.

● 선 자세

- ① 등을 똑바로 편다.
- ② 턱을 당기고 시선은 앞쪽을 향한다.
- ③ 무릎을 펴고 발끝을 모은다.
- ④ 손은 몸에 자연스럽게 붙인다. 여성은 손을 앞으로 모으고 한쪽 다리에 중심을 둔 채 다른 다리를 모으면 세련되게 보인다.

● 앉는 자세

- ① 긴 안락 의자에 앉을 때는 의자의 왼쪽으로부터 앉는다. 이때 허리와 가슴을 펴고 의자 깊숙히 안정되게 앉는다. 두 무릎은 단정히 모아 붙이고 두 손을 가볍게 무릎 위에 놓는다. 여직원의 경우는 무릎과 다리를 모아 붙이고 옆으로 비스듬히 뻗는다.
- ② 사무용 책상을 마주하고 의자에 앉을 때는 등받이와 등 사이에 주먹 하나 정도의 간격을 두고 깊이 바로 앉는다. 책상과 윗몸 사이는 적당히 띄우고 등받이에 기대지 않는다.

● 걷는 자세

- ① 복도 통행은 조용히 그리고 빨리 한다.
- ② 복도에 서서 긴 이야기를 나누거나 걸어가면서 큰 소리로 이야기하지 않는다. 또 멀리 있는 사람을 큰 소리로 부르지 않는다.
- ③ 모퉁이를 돌 때는 부딪치지 않도록 왼쪽이나 오른쪽으로 작게 돌아서 걷는다.
- ④ 복도에서 상사와 마주쳤을 때는 한쪽으로 비켜 선 다음 가볍게 목례를 하며 상사가 지나간 다음에 계속 걷는다.
- ⑤ 부득이한 사정으로 상사를 앞질러 가야 할 때는 반드시 "실례하겠습니다."라고 작은 목소리로 말한다.

● 계단을 오르내릴 때

- ① 계단을 오르내릴 때는 뛰어다니지 않는다.
- ② 계단을 오를 때는 남성이 먼저, 내려갈 때는 여성이 앞서도록 한다. 그러나 여사원이 손님을 안내하여 계단을 오를 때에는 손님의 왼쪽 서너 계단 앞에서 가끔

발 밑을 확인하며 오른다.

③ 상사와 함께 계단을 오를 때는 상사를 먼저 오르도록 하여 뒤따르는 것이 예의이다.

근무 중 피해야 할 행동

- 의자에 기댄 채 몸을 흔든다.
- 손님 앞에서 잡담을 한다.
- 책상 위에 걸터앉는다.
- 담배를 피우면서 일한다.
- 비스듬히 앉아 일한다.
- 남이 보는 데서 화장을 고친다.
- 다리를 꼬고 앉는다.
- 귀를 후비거나 손톱을 깎는다.

(3) 정리와 정돈

사무 능력을 높이기 위해서는 무엇보다 자기 주변을 잘 정리하고 정돈해 두어야 한다. 주변이 어지럽고 산만하면 일을 처리함에 있어서도 무엇을 빠뜨린다거나 실수가 잦다. 또 필요한 물품을 찾으라고 시간을 허비하기도 하고 주위 사람에게는 폐를 끼치게 된다. 또한 자신의 책상 앞에서 허둥거리는 것은 무능함을 증명하는 셈이 된다. 정리와 정돈은 능력과 직결된다는 것을 명심하자.

- ① 책상을 보면 사용자의 성격, 일하는 태도를 알 수 있다.
- ② 책상 위에는 반드시 필요한 물건, 용품, 자료만 놓는다.
- ③ 책상 서랍은 사용하기 편리하게 정리 정돈해 둔다. 위칸에서 아래칸, 앞쪽에서 뒤쪽 순으로 사용 빈도에 따라 서랍을 정돈한다.
- ④ 캐비닛의 서류를 사용할 때에는 항상 정해진 장소나 위치에 놓는 습관을 기른다. 동료의 사용 편의도 고려한다.
- ⑤ 퇴근시에는 서류와 자료를 원위치에 갖다 놓고 깨끗이 정리 한다. 의자는 책상 안으로 밀어 넣고, 책상 줄도 맞춰 놓는다.

(4) 사무실 환경 가꾸기

사무실을 깨끗하게 하기 위해 직원마다 신경을 기울이면 직장 분위기가 한층 밝고 명랑해져서 사무 능률이 향상될 것이다. 회사에 따라서는 청소를 전담하는 사람을 두기도 하는데, 어느 경우이든 청소는 남이 해 주는 것이라고 생각해서는 안 되며 자신의 주위는 스스로 깨끗이 치우는 마음가짐이 필요하다. 주변을 깨끗이 정리 정돈하는 것은 자신이 모시고 일하는 상사, 또는 그곳을 지나다니는 동료들에 대한 배려이자 예의이다.

정리 * 정돈 체크리스트

- 책상 위에 사적 용품이나 물건을 둔다 : 책상을 보면 사용자의 성격이나 일하는 태도를 알 수 있다. 책상 위에는 반드시 필요한 물건, 용품, 자료만 놓는다. 책상과 주변을 정리 * 정돈해 두는 것은 함께 일하는 상사와 동료, 또는 회사를 내방하는 사람들에게 대한 배려이자 예의이다.
- 항상 물건만 찾는다. : 책상 서랍은 사용에 편리하게 정리 * 정돈 한다. 서류의 중요성과 물품의 사용 빈도에 따라 서랍의 위치를 정하고 뒤편에서 아래칸, 앞쪽에서 뒤쪽 순으로 정리한다. 맨 위칸에는 문구류를 넣고, 두번째에는 노트, 봉투 등을 넣으며, 맨 아래 서랍에는 서류철을 보관한다.
- 서류와 자료를 독차지한다. : 공동으로 사용하는 캐비닛의 서류를 이용하거나 공람하는 도서 자료 등을 이용할 때는 필요한 일을 마친 뒤 항시 정해진 장소나 위치에 놓는 습관을 들인다. 다른 사람이 사용할 경우를 고려하는 것이 직장인의 예의 이다.
- 일하던 상태로 퇴근한다. : 이석시에는 의자를 책상 안으로 밀어 넣는다. 퇴근시에는 서류와 자료를 원위치에 놓고 책상을 깨끗이 정리하며, 책상 줄도 맞추어 놓고 퇴근한다.

직장인의 옷차림 * 몸치장

옷차림과 몸치장으로 사람을 판단하는 것은 자칫 선입견에 좌우 될 수 있다. 그러나 사람의 첫인상은 그 사람의 옷차림과 몸치장에 따라 흔히 좌우되기도 한다. 옷차림과 몸치장이 의사 표시의 하나이기 때문이다. 우리는 옷차림과 몸치장에서 그 사람의 직장, 생활, 환경, 성격, 취미, 교양을 엿보는 것이다. 따라서 우리가 일상 생활에서나 직장 생활에서 옷차림과 몸치장에 주의한다는 것은 단순히 멋을 부린다는 것이 아니라 품위를 갖춘다는 말이기도 하다. 값싼 옷이라도 깨끗하고 단정하게 차리는 것이 예의이며 상식이다. 나아가 세련된 옷차림이란 최첨단의 유행을 따르는 것이 아니라 자기에게 어울리는 옷을 맵시 있게 차려 입는 것을 말한다. 직장인 가운데 특히 여성들 중에는 지나치게 화려하고 사치스러운 옷차림과 몸치장을 하여 주위의 눈총을 받는 사람이 있다. 이러한 과시욕 내지 현시욕은 자신의 품격을 떨어뜨릴 뿐 아니라 회사의 이미지를 낮출 염려가 있다. 직장인은 직장인답게 단정하고 소박하고 활동성 있는 차림과 치장을 하는 것이 자연스럽다 하겠다. 멋을 잘 부

리는 사람이란 무엇보다도 때와 장소에 따라 자기에게 어울리는 차림과 치장을 하는 사람이다.

직장인의 복장 체크 포인트

1 남성

양복 : 자신의 체형에 맞추어 색상과 무늬를 골라 입으면 체형의 결점을 상당 부분 보완할 수 있다.

와이셔츠 : 정통 비즈니스 정장에는 흰색 와이셔츠가 무난하다.

넥타이 : 벨트의 버클을 약간 덮을 정도의 길이가 적당하다.

구두 : 양복 색깔과 맞추는 것이 좋다. 검색 양복에는 검정 구두가 어울린다.

양말 : 바지나 구두 중 색이 진한쪽으로 택한다. 흰색 양말은 정장시 신어서는 안 된다.

벨트 : 양복과 어울리는 색상을 택한다.

1 여성

스커트 : 사무실에서는 지나치게 짧은 스커트는 피한다.

블라우스 : 화려한 색상은 피한다 무늬가 없는 무지천으로 된 것이 무난하다.

스타킹 : 화사한 색상이 좋지만 무늬가 들어 있는 것은 피한다. 주름이 잡히거나 울이 터지지 않도록 세심한 신경을 쓴다.

구두 : 자신의 걸음걸이를 균형있게 유지해 주어야 한다. 출근 후 사무실에서 샌들로 바꾸어 신는 것은 결례이다. 부득이 바꾸어 신어야 할 경우 굽이 낮고 편한 정장용 구두를 마련한다.

액세서리 : 간결한 것을 택한다.

1. 남성의 옷차림과 몸치장

1) 옷차림

직장에서의 복장은 자신의 품위와 기업의 이미지를 아울러 나타내므로 장소와 때를 구분하여 선택해 입는 것이 직장인의 복장 매너이다. 단정하고 청결하게 옷차림을 갖추는 것은 물론 회사의 분위기를 흐르지 않는 선에서 기능과 색상의 조화 등에 신경을 써야 한다. 유니폼을 입는 경우에는 사유물이 아니므로 회사의 이름이나 심벌 마크 등이 손상되거나 떨어지지 않도록 주의한다. 남성의 경우는 양복(비즈니스 정장)에 와이셔츠와 넥타이 차림이 가장 일반적인 근무 복장이다.

*양복(사무용 정장)

- ① 직장인이 지나치게 유행에 집착하는 것은 좋지 않다. 회사의 사품을 손상시키지 않는 범위에서 기능적이고 품위있는 사무용 정장(Bussiness Suit)을 입는다.
- ② 검정색이나 검색을 기본으로 하여 자신의 체형과 피부색에 어울리는 것을 선택해 입는다. 화려한 원색은 피하며, 재질이 유난스러운 것이라든가 너무 눈에 띄는 디자인도 삼가도록 한다.
- ③ 바지는 줄이 잘 서 있어야 한다.
- ④ 바지의 길이는 서 있을 때 단이 구두 등에 가볍게 닿는 정도가 좋으며, 소매 길이는 손등 위로 알맞게 엇힐 정도로 한다.
- ⑥ 양복을 오래도록 입는 비결은 같은 옷을 매일 입지 말고 두세 벌을 준비하여 번갈아 입는 것이다.

●와이셔츠

- ① 비즈니스 정장에는 흰색이 기본이다. 와이셔츠란 드레스 셔츠를 일컫는 것으로, 이는 일본인들이 흰색셔츠를 와이셔츠라 발음한 데서 생겨난 잘못된 표현이다.
- ② 와이셔츠의 사이즈는 목 둘레와 소매 길이로 측정하는데, 목부분과 손목 부분이 1~1.5츠 정도 보이도록 하여 채는 것이 올바른 방법이다.
- ③ 상의 뒤쪽 깃으로부터 1츠 정도 나오게 한다. 단정하게 보일 뿐만 아니라 상의의 깃을 더럽히지 않기 위해서다.
- ④ 넥타이로 목언저리를 꼭 매고, 깃을 V자형으로 만들고 있으면 늠름함이 강조된다.

●넥타이

고대 로마 시대의 군인이 사용한 양모 목도리 포칼(focal)이 넥타이의 최초 형태라 하나, 직접적인 기원은 크라바트(cravate)이다. 이는 크로아티아 기마병들이 목에 감은 선명한 빛깔의 천을 프랑스인들이 본뜬 것으로, 17세기 중엽 프랑스 상류 사회에 등장 하여 유럽 방성복에 일반화되어있다. 넥(Neck)과 타이(tie)의 복합어인 넥타이(necktie)라는 용어는 1830년경부터 쓰이기 시작하였으며, 영국 신사들에 의해 넥타이 매는 법이 고안되어 19세기 말에는 더비 타이(Derby tie)와 포인핸드(Four-in-hand)라는 현대적인 모양의 넥타이로 발전하게 되었다.

- ① 넥타이를 맨 길이는 벨트의 버클을 약간 덮을 정도가 적당하다. 이보다 짧으면 여유가 없어 보이고, 길면 느슨한 느낌을 준다. 넥타이의 길이가 적당한가 살필 때는 내려다 보지 말고 거울에 비춰 보는 것이 정확하다.
- ② 넥타이의 색깔은 양복과 동일 색이 무난하며, 보색 계통으로 조화를 이룬다면 화려한 매치가 된다. 자주색 계통 넥타이는 활기 있고 적극적이며 믿음직스러운 인상을 준다.
- ③ 조끼를 입을 때는 넥타이가 조끼 밑으로 나와서는 안된다.
- ④ 넥타이 핀은 장식용인 경우 검은색이나 흰색 진주가 좋다. 조끼를 입지 않

았을 때 하는 클립식 넥타이 편은 금색으로 단순한 형태의 것이 좋다.

⑤ 켈타이의 폭은 상의의 깃과 폭이 같은 것으로 선택하는 것이 좋다. 깃이 넓은 넥타이는 매듭 밑에 움푹한 주름을 만들어 주어 액센트를 주는 것이 맵시 있다.

무늬에 따른 넥타이의 종류

- 1 스트라이프 : 군기의 모습을 띤 것으로 일반적으로 가장 많이 맨다.
- 1 레지멘틀 : 보통 2~3색을 이용한 줄무늬 넥타이로, 영국 연대기의 줄무늬를 디자인한 것이다.
- 1 로열 크레스트 : 스트라이프 무늬가 들어가 있는 것.
- 1 크레스트 : 클립타이라고도 부르며, 규칙적인 문양이 들어가 있는 것.
- 1 플랫 : 잔무늬의 넥타이
- 1 도트 : 물방울 무늬 넥타이, 물방울 크기에 따라 분위기가 완전히 다르다.
- 1 페이스리 : 아메바 무늬라고도 하는 다채롭고 복잡한 무늬.
- 1 솔리드 : 단색의 무늬 없는 넥타이로서, 주로 공식석상 같은 품위 있는 모임에 어울린다.

● 구 두

구두는 이내 더러움을 타므로 각별히 신경을 써야 한다. 남자의 깔끔함은 구두로 나타난다는 말도 있으므로 늘 광택이 잘 나도록 닦아 신도록 한다. 출근하고 나서 슬리퍼로 바꾸어 신기도 하는데, 경우에 따라서는 자칫 눈에 거슬려 보이기 쉽다. 특히 잠시라도 회사 밖으로 나갈 때는 반드시 구두로 갈아 신도록 한다.

- ① 구두는 발에 부담을 주지 않는 것을 우선적으로 선택한다.
- ② 구두의 색깔은 양복 색깔과 맞추는 것이 좋다. 검정색이나 짙은 갈색이 일반적이다.
- ③ 직장에서 캐주얼화는 가능하면 피한다.
- ④ 구두는 두 켈레 이상 준비해 신는 것이 세련되게 오래 신는다.

● 양 말

- ① 양말은 색상에 특히 신경을 써야 한다. 흔히 바짓단에 가려 보이지 않겠거니 해서 소홀히 여기는 경우가 口났는데, 바지나 구두의 색상과 같은 계통의 양말을 신는 것이 좋으며 검정색이 가장 무난하다. 정장에 흰색 양말은 절대 금물이다.
- ② 목이 짧은 양말은 품위를 떨어뜨리게 된다. 앉은 자세에서 다릿살이 드러나서는 안 된다.

● 벨 트

- ① 양복과 어울리지 않는 색사쓰이 벨트는 피하며, 특정 회사의 로고가 두드러진 것은 품위를 손상시킨다.
- ② 지나치게 폭이 넓거나 버클 모양이 요란한 것은 피한다.

(2) 몸 치 장

●머 리

- ① 앞머리는 이마를 가리지 않도록 한다.
- ② 옆머리는 귀를 덮지 않도록 한다.
- ③ 뒷머리는 와이셔츠 깃을 덮지 않도록 한다.
- ④ 자주 빗질하여 단정한 머리 모양을 유지한다.

●얼 굴

- ① 수염이 길어서는 안 되며 매일 면도를 한다.
- ② 코털이 자라나 밖으로 보이지 않도록 한다.
- ③ 미소 띤 밝은 얼굴을 한다.

●손

- ① 일을 하다 보면 잉크나 인주 등이 묻어 손이 더러워지기도 하는데 그 때마다 씻어 항상 청결을 유지한다.
- ② 손톱을 짧게 깎고, 손톱 밑에 때가 없도록 한다.

용모 매너 체크리스트

#남자 직원

*충혈된 눈

*잠잔 흔적이 남은 머리

*덥수룩한 수염

*길게 자란 코털

*지저분한 손톱

*비뚤어진 넥타이

#여자 직원

- *요란한 머리 모양
- *야하고 화려한 화장
- *눈을 가리는 긴 머리
- *화려한 액세서리
- *긴 손톱, 빨간 매니큐어
- *검정색 또는 무늬 스타킹

2. 여성의 옷차림과 몸치장

(1) 옷차림

남성에게 있어서는 비즈니스 정장이 근무복으로 거의 통용되어 있지만, 여성에게 있어서는 유니폼이 따로 정해져 있지 않은 경우 어떠한 옷을 입고 어떠한 차림을 할 것인가가 특히 중요하고 신경이 쓰이는 사항이다.

그렇다면 어떠한 옷차림을 해야 할 것인가? 여성의 옷차림에 있어 기분이 되는 것은 뭐니뭐니 해도 유행이다. 그러나 유행을 무조건 따르는 것이 아니라 유행을 자기 자신에게 맞게 받아들이는 것이 세련된 여성의 옷차림이라 할 것이다. 진정한 여성미는 값비싼 의상이나 화려한 의상으로 나타나는 것이 아니다. 자신의 개성에 맞는 의상의 선택과 단정한 복장을 하는 일상적인 자세가 오히려 여성미를 돋보이게 한다. 또한, 옷을 많이 갖고 있다고 해서 멋있고 세련된 여서잉이 되는 것은 아니다. 마음에 드는 옷 몇 벌만 으로도 이를 제대로 소화시킬 줄 아는 여성이 세련된 여성이다.

●유니폼과 양장

- ① 유니폼은 항상 청결히 하며 단정하게 입는다. 유니폼이라고 해서 무관심하게 입지 말고 바느질이 터진 곳은 없는지 혹은 심하게 구겨지거나 앉았는지 살펴보아야 한다. 또한, 명찰이 제 자리에 제대로 붙어 있는지 수시로 확인하도록 한다.
- ② 옷을 잘 입는 여성은 색상의 조화를 통해 자신의 개성을 표현한다. 그러나 직장 여성의 복장은 지나치게 화려한 색상은 피하는 것이 좋다. 무늬가 없는 무지천으로 된 옷을 입는 것이 무난하다.
- ③ 양장을 할 경우 사무실이나 공식석상에서는 지나치게 짧은 스커트를 입는 것을 피해야 한다.

●블라우스

- ① 속이 들여다 보이지 않게 한다.
- ② 속옷이 밖으로 나오지 않게 한다.

●스타킹

- ① 피부색에 가까운 것으로 한다.
- ② 원색이나 무늬가 있는 것은 피한다.
- ③ 올이 빠지거나 늘어지는 것에 주의한다.

●구 두

- ① 구두는 여성의 또 다른 얼굴이다. 자신의 걸음걸이를 균형있게 유지해 주는 것으로 선택한다.
- ② 출근 후 사무실에서 슬리퍼나 샌들로 바꿔 신는 것은 자칫 남의 눈에 단정치 못하게 보이기 쉽다. 불가피하게 구두를 바꿔 신어야 할 경우 낮고 편한 정장용 구두를 선택한다.

●액세서리

- ① 요란하게 액세서리를 달고 다니는 것은 자칫 천박하게 보인다.
- ② 액세서리는 간결하면서도 옷차림을 돋보이게 하는 것을 선택 하는 것이 바람직하다.

(2) 몸 치 장

●화 장

- ① 화장은 밝고 청결한 느낌을 주도록 한다.
- ② 눈화장은 얇게 하고, 아이섀도와 속눈썹은 하지 않는다.
- ③ 너무 짙게 하지 않는 것이 바람직하다. 얼굴색을 밝고 건강 하게 보이도록 하여 자연미를 살린다.

●머 리

- ① 자주 세발하여 윤기 있는 아름다운 머리를 유지한다.
- ② 화려한 머리 장식과 요란한 머리 스타일은 피한다.
- ③ 긴 머리는 묶어서 활동하기 편하게 한다.

직장인의 대화 예절

직장인에게 가장 중요한 것은 인간 관계이다. 어떤 일이든 혼자서 할 수 있도록 되어 있는 일은 없다. 다른 사람들과의 협동과 교섭은 직장 생활에서 반드시 필요하다. 그러려면 먼저 원활한 의사 소통이 전제되어야 한다. 의사 소통의 기본은 대화

이다. 대화가 없으면 의사 소통은 이루어질 수 없다. 그런데 대화란 생각보다 쉽지 않다. 대화를 할 때는 상대에 따라 호칭과 말씨가 달라져야 하고, 나타내려는 의사에 따라 말쓰임이 달라져야 하기 때문이다. 특히 여러 다른 사람들이 모여 일하는 직장에서는 위사람이든 아랫사람이든 대화의 예절을 잘 지켜야 인간 관계가 원활해지며, 그럼으로써 업무가 보다 효율적으로 수행될 수 있다.

대화 예절에서 우선 갖추어야 할 것은 고운 말과 바른 말씨이다. 그러나 대화를 훌륭히 한다는 것은 정확하고 아름다운 말씨로 물 흐르듯 이야기하는 것만을 가리키지 않는다. 앞에서 예절의 실체는 마음 속에 있다고 말했듯이, 대화를 할 때는 상대방의 입장에서 생각하는 자세가 선행되어야 한다. 처지를 바꾸어 생각한다. 는 ‘역지사지’ 라는 말이 곧 대화를 할 때 갖추어야 할 마음가짐을 정곡으로 일컫는 것이라 하겠다.

다음은 대화할 때 갖추어야 할 기본 자세인데. 다른 무엇보다도 자연스러운 대화를 발전하도록 하는 것이 가장 중요하다.

첫째 : 이야기의 시종이 논리 정연해야 한다. 줄거리 없이 이것 저것 이야기를 꺼내다 보면 상대방을 혼란과 곤혹에 빠뜨리게 되고 결국에는 의사가 제대로 전달되지 않게 된다.

둘째 : 처음부터 끝까지 분명한 목소리로 말해야 한다. 말끝을 흐리거나 우물쭈물하면 의사가 정확히 전달되지 않을뿐더러 상대방으로부터 신뢰를 얻지 못할 수도 있다.

셋째 : 말의 속도를 적절히 유지한다. 한꺼번에 많은 말을 하려고 하면 안 된다. 급히 서둔다고 많은 내용을 전달하는 것은 아니다. 상대가 알아듣도록 차분하게 말해야 한다. 그렇다고 너무 느리게 말하면 상대방이 짜증을 낼 수도 있으니 늘 말의 속도에 유의한다.

넷째 : 대화란 상대가 누구이든 상대를 이해하고 다가가려는 자세가 전제되는만큼 상대의 의견을 존중하고 수용하려는 자세를 보여 주어야 한다. 상대방의 말이 마음에 들지 않거나 받아들일 수 없는 것이라 할지라도 탄청을 하고 비아냥거리는 등 성실하지 못한 자세를 보여서는 안 된다. 상대방에게 불쾌한 인상을 주면 상대방도 대화할 때의 예의 따위는 무시하게 될 것이다.

다섯째 : 상대방이 말하는 내용을 충분히 이해하지 못한 경우에는 정중히 다시 물어서 확인해야 한다. 대화의 내용을 분명히 알아두어야 할 필요뿐만 아니라 나중에 오해의 소지가 없도록 해야 하기 때문이다. 직장 사회에서 "말했다.", "말하지 않았다." 식의 분쟁은 뜻밖에도 자주 일어난다. 한 번 그런 일이 있게 되면 당사자끼리의 의사 소통과 인간 관계 회복은 상당한 노력을 필요하게 된다.

대화 매너 체크리스트

●대화시 주위를 두리번 거린다. : 대화시에 주위를 두리번 거리며 시선을 분산시키면 침착하지 못한 사람이라고 생각되기 쉬우므로 피해야 할 태도이다. 또 시계를 자주 들여다 보면 대화 자체에 관심이 없다는 것을 노골적으로 나타내는 것이므로 무심결에라도 시계를 들여다보는 행위는 있어서는 안 된다.

●상대방을 뚫어지게 쳐다본다. : 일반적으로 대화를 할 때는 상대방의 눈을 바라보며 이야기하라고 하지만, 비즈니스 사회에서는 어울리지 않는 태도이다. 상대방에게 도전적으로 보이며 건방진 인상을 주기 때문이다. 시선은 주로 상대방의 눈과 얼굴에 두고 가끔 가슴 쪽으로 이동하는 것이 좋다.

●상대방이 꺼리는 화제도 서슴지 않는다. : 사람은 감정을 가진 동물이기 때문에 순간적인 기분에 휩쓸리기 쉽다. 평소에는 대수롭지 않은 언동도 경우에 따라서는 크게 문제가 되는 일이 왕왕 있다. 대화를 나누다 상대방이 꺼리거나 싫어하는 기미가 보이면 즉시 다른 화제로 바꾸는 것도 대화를 자연스럽게 이끌어 가는 요령이다.

●과장된 제스처로 열을 올린다. : 대화의 내용에 필요없는 동작은 하지 않는다. 자주 눈에 띄는 행동은 공연히 머리로 손이 가거나 다리를 떠는 경우이다. 이러한 동작이 버릇이 되어 있는 사람은 상대방에게 불쾌감을 주므로 되도록이면 빨리 고치도록 한다. 또 지나치게 과장된 제스처는 도리어 대화에 지장을 준다.

1. 직장에서 대화할 때의 자세

대화는 상대방에게 자신의 의사를 가장 간편하고도 명확하게 전달하는 의사 소통의 방법이자 상대방과 보다 좋은 인간 관계를 맺는 수단이다. 실제로 사람들의 생활은 대부분 대화로 이루어진다고 할 수 있다. 직장에서도 당연히 대화가 주가 되게 마련이다. 간단한 인사말을 비롯하여 보고나 지시, 질문과 대답, 상담과 토의 등 모든 것이 대화에 의해 성립되고 있다.

대화에서 가장 중요한 것은 이야기의 내용을 정확하게 전달하는 것이다. 어떤 일을 하든 대화를 통해 자신의 생각을 명확하게 전달하여 상대방을 이해시켜야 한다. 특히, 직장인으로서 훌륭하게 성공하기 위해서는 비즈니스 세계에서 통용되는 화법이나 바른 말 사용을 몸에 익혀 두지 않으면 안 된다. 때와 장소에 맞는 적합한 대화를 하고 있는지 자신이 사용하는 화법이나 단어에 대해 새로이 주의를 기울여 보도록 하자

(1) 적절한 화법을 골라 쓴다.

직장인 이라면 누구나 자신의 말이 상대방에게 정확히 전달되지 않거나, 그런 뜻으로 말한 것이 아니었는데 상대방으로부터 오해를 받거나 한 경험이 있게 반대로 상대방의 이야기를 잘못 알아듣거나 속돈을 하여 실수하는 일도 있다. 자신이 알고 있는 내용이라고 해서 설명을 생략해 버리면 상대방에게 의사가 제대로 전달되지

않으며, 반대로 사정을 잘 알고 있는 사람에게 장황하게 일일이 설명하면 상대방을 지루하게 만든다.

그러므로 먼저 누구에게 무엇을 어떻게 이야기할 것인가를 생각하여 적합한 화법을 골라 써야 한다. 목소리가 너무 높아 듣기 거북하다거나 발음이 불명확하다는 이유 만으로도 상대방에게 나쁜 인상을 주게 된다. 자신의 이야기를 상대방이 귀담아들여 주길 바란다면 이러한 점에도 세심히 신경을 써야 한다.

(2) 때와 장소를 가려서 이야기 한다.

같은 사람에게 이야기 하더라도 때와 장소에 따라 화법을 바꿀 필요가 있다. 상사나 선배에게 간단한 전언을 전하는 경우라도 회의 중이거나 손님이 있는 경우에는 간결하면서도 격식을 갖춘 어조로 이야기하지 않으면 안 된다.

상대방의 상황을 생각하지 않고 일방적으로 이야기하려는 것은 이야기하는 쪽과 듣는 쪽이 있어야 대화가 성립된다는 기본적인 룰에 어긋난다. 일에 몰두해 있는 사람에게 그다지 급하지도 않은 일로 질문을 하면 노여움을 살 수 있다. “별로 화낼 만한 일도 아닌데.” 하고 생각하겠지만, 이는 상대방의 상황이나 입장을 전혀 고려하지 않은 쪽의 잘못이다.

(3) 습관적인 말의 사용을 피한다.

습관적으로 말을 반복하여 사용하는 것 만큼 듣기 거북하고 지루한 것도 없다. 이러한 말버릇은 다른 사람으로부터 지적받지 않는 한 본인은 눈치채지 못하는 경우가 많다.

짧은 대화를 하는 가운데 “음~,에~,저~또~, 네네~, 결국~, 역시~, 어쨌든~, 아무쪼록~, 그래서~, 그러므로~,그러니까~,그래도~” 와 같은 단어가 몇 번씩이나 반복되어 나오면 듣는 사람에게는 대화 자체가 고역이 될 수 있다. 또 이럴 경우 이야기 내용을 간결하게 전달하는 데 방해가 된다. 이처럼 자신도 의식하지 못하는 사이에 튀어나오는 말버릇이 있다면 테이프에 녹음해 체크하는 방법을 써서라도 의식적으로 고치도록 한다.

(4) 상대방이 이해하기 쉬운 말로 한다.

전문 용어, 업계 용어, 생략어 등을 사용하여 대화할 때는 서로가 그 의미를 잘 알고 있다는 것이 전제되어 있어야 한다. 방문객과 이야기할 때는 특히 이 점을 신경 써야 한다. 사내에서 통용되고 있다 해서 누구나 알고 있는 것은 아니기 때문이다. 외래어는 아주 일반화되어 있는 것 이외는 가급적이면 쓰지 않도록 한다. 외래어를 남발하거나 적절하지 않은 외래어의 사용은 오히려 그 사람의 이미지를 손상시킬 뿐 아니라 대화를 원활하게 하는 데 방해가 될 수 있다.

이야기는 상대방이 알아듣기 쉽게 전하는 것이 원칙이며, 어려운 용어는 신중히 사용해야 한다.

(5) 불유쾌한 화제는 피한다.

자기 자랑이나 남에 대한 험담, 뜬소문이나 지어 낸 이야기 따위의 유쾌하지 못한 내용을 화제로 삼지 않는다. 경조 부박한 사람으로 인식될 뿐 아니라 인격을 의심 받는 요인이 될 수도 있다.

속마음을 어느 정도 털어놓을 정도의 사이가 되면 부지불식간에 이런 종류의 화제를 말하기 쉬운데 각별히 주의해야 한다.

듣는 매너

- 1 상대방의 정면을 바라본다.
- 1 편안한 자세를 취한다.
- 1 맞장구를 치며 관심을 나타낸다.
- 1 시선을 자주 마주친다.

말하는 매너

- 밝고 명랑한 표정으로 말한다.
- 정확한 발음, 적절한 속도로 말한다.
- 상대방의 관심과 흥미에 맞추어 말한다.

2. 회의에서의 대화 예절

(1) 회의할 때의 유의사항

회의란 여러 사람이 같은 목적을 놓고 의견을 교환해 하나의 결론을 얻어내는 대화의 방법이다. 하나의 주제를 놓고 여러 사람이 의견을 말하고 때로는 상대방을 설득하고 이해를 구해야 하기 때문에 일반 대화와는 달리 엄격한 질서가 요구된다.

직장에서의 회의는 업무의 방향을 설정하고, 이를 보다 원활하게 수행하며, 그 과정을 점검하는 데 의의가 있다. 따라서 자기의 가치관이나 판단과 차이가 있더라도 다른 사람의 입장을 존중하여 독불 장군 식으로 의견을 개진하지 않도록 하는 것이 중요하다. 직장 에서 회의를 할 때에는 참석자의 입장에 따라 조금씩 다르지만, 일에서 회의를 할 때에는 참석자의 입장에 따라 조금씩 다르지만, 일반적으로 다음과 같은 점에 유의하여 이야기하는 것이 바람직하다.

- ① 발언 내용은 주제에서 벗어나지 않는 것이어야 한다.
- ② 발언의 차례가 정해져 있는 경우 이를 반드시 지키도록 하며, 차례가 정해져 있는 경우 이를 반드시 지키도록 하며, 차례가 정해져 있지 않더라도윗사람이나 상사의 발언이 끝나기를 기다려 자기의 의견을 말하도록 한다.
- ③ 누구나 알아들을 수 있도록 정확하고 또렷한 목소리로 말한다.

- ④ 혼자서 너무 오랫동안 발언하지 말고 여러 사람이 의사를 개진할 수 있도록 배려한다.
- ⑤ 짧은 시간에 요점을 간결하고 알기 쉽게 말한다.
- ⑥ 의제와 관계없는 사담은 피한다.
- ⑦ 남의 말을 가로막거나 중단시키는 행위는 삼가야 한다.
- ⑧ 남에게 불쾌감을 주는 태도나 발언은 금물이다.

(2) 회의의 준비

직장에서는 모두가 각자의 부서에서 바쁘게 일한다. 그러한 귀중한 시간을 내어 회의를 하는 것이기 때문에 모임을 마련하는 입장에서는 사전에 충분한 배려와 준비가 필요하다. 다음은 모임을 주관하는 입장이라는 것을 전제로 한 회의 준비 과정의 한 예이다.

● 목적을 정한다.

회의나 미팅은 모임의 목적이 뚜렷해야 하고, 그 다음에 모임에 필요한 시간과 장소를 정한다.

- ① 의제를 정한다.
- ② 시간을 정한다.
- ③ 장소를 정한다.

● 참석자를 정한다.

정례적인 회의에는 참석자가 정해져 있다. 그러나 임시 회의는 목적을 정하는 단계부터 유의하지 않으면 안된다. 그러나 임시 회의는 목적을 정하는 단계부터 유의하지 않으면 안 된다. 회의를 개최해야 할 필요성, 의제, 참가 대상자 선정 등이 이때 확고히 결정되어야 한다. 그 다음에는 언제, 어떠한 형식으로 통지하는가에 대해 신경을 써야 한다.

● 의사 예정표를 만들어 참석자에게 알린다.

- ① 의사 일정을 알린다.(일시, 회의 장소, 소요 시간 등)
- ② 참석자들이 할 일을 알린다.(정보 발표, 의견 제안 등)
- ③ 참석자 명단을 첨부하여 배포한다.

● 회의실을 점검한다.

회의실이 확보되면 회의가 원활하게 진행되도록 준비한다. 체강, 음향시설, 실내 온도, 커튼, 테이블 매치, 이름표, 메모지, 필기용구, 마이크, OHP, 차트, 참고자료, 음료수와 그 밖에 참석자들에게 걸려 올 전화 처리, 진행 요원 배치 등을 점검한다.

●시나리오를 작성한다.

회의를 순조롭고 절도 있게 진행시키기 위해 사회자의 시나리오가 필요하다. 시나리오가 준비되어 있지 않으면, 뜻하지 않은 실수를 초래하여 회의의 진행을 엉뚱한 방향으로 이끌어 가기 쉬우며 흐름을 통제하지 못해 분위기가 산만해지기 쉽다.

●회의록을 작성한다.

회의록에는 다음과 같은 사항이 기재된다. 경우에 따라서는 사전에 참석자 한 명이 작성자로 임명되기도 한다. 필요한 경우에는 회의 내용을 정확히 보존하는 뜻에서 녹음기를 이용할 수도 있다.

- ① 회의명
- ② 날짜
- ③ 장소
- ④ 참석자명
- ⑤ 사회자명
- ⑥ 의제
- ⑦ 토론된 사항, 제안된 사항, 결정 사항

(3) 좌석 배치

회의의 성패는 참석자들이 어느 만큼 유능하고 성실하게 회의를 운영해 나가느냐에 달려 있지만, 그에 못지않게 중요한 것이 회의에서의 좌석 배치이다. 회의의 성격에 맞게 좌석 배치를 해야 진행이 매끄럽고 의견 교환이 원활이 이루어지게 된다. 그 만큼 회의에서의 좌석 배치는 그 성과에 많은 영향을 미치는 것이다.

이른바 V자형이라고 일컫는 것인데. 슬라이드나 영사기를 사용 할 경우에 적합하다. 보통 쓰이는 ㄷ 자형 이다. 이 경우에 주의할 점은 사회자의 위치를 되도록 참석 자들과 가까이 하여야 한다는 것이다. 만일 사회자의 위치를 참석 자들로부터 멀리 하면 권위가 있어 보인다는가 참석자와의 의사 소통에 지장을 초래할 우려가 있을 것이다. 원탁식으로서 사회자의 위치가 다른 참석자와 평등하여 아무런 권위를 상징하는 것이 없어서 민주적이다.

3. 강의 연설에 관한 예절

강의나 연설은 한 사람이 여러 사람을 상대로 말하고, 여러 사람이 함께 한 사람의 말을 듣는 것이기 때문에 말을 하는 사람이나 듣는 사람 모두가 예의를 잘 지켜야 진행이 원활하게 이루어진다.

(1). 강의와 연설을 하는 예절

- ① 정해진 시간을 지킨다. 특히 시작하는 시간과 끝내는 시간을 정확하게 지켜

야 한다. 시작이 늦어지면 여러사람을 기다리게 하고, 끝내는 시간을 지키지 않으면 다음 차례의 강사나 연사에게 지장을 주게 되며 진행에 차질을 빚게 된다.

② 주어진 주제를 벗어나지 않는다. 정해진 주제에서 벗어나 엉뚱한 다른 이야기를 하면 듣는 사람들의 기대를 저버릴 뿐 아니라 그 효과도 반감되고 만다.

③ 강의나 연설의 요지를 미리 준비한다. 정해진 시간에 주어진 주제를 효과 있게 이야기하려면 말해야 할 요지를 미리 준비해서 이야기의 흐름과 맺음을 분명히 해 둔다.

④ 듣는 사람이 누구인가를 고려한다. 듣는 사람의 연령, 성별, 직업, 지적 수준 등을 파악해서 이야기할 범주를 설정해야 한다.

⑤ 목소리의 강약과 완급에 주의한다. 확장 장치가 있으면 그 효과에 유의하고, 확장 장치가 없으면 모든 청중이 알아듣도록 음성을 높여야 한다. 대중을 상대로 말할 때의 속도는 단독 대화와는 달리 여유가 있고 또박또박해야 한다.

⑥ 시작할 때와 끝낼 때의 인사말을 잊지 않는다.

(2) 강의와 연설을 듣는 예절

① 시간을 지킨다. 강의연설을 듣는 일은 미리 정해진 일이므로 반드시 시작하기 전에 장소에 들어가서 정해진 자리에 위치하고, 끝나기 전에 미리 나오는 일이 없도록 한다.

② 정숙하고 바른 자세로 듣는다. 잡담을 한다거나 자세를 흐트러뜨리면 주위 사람들의 집중력을 해칠 뿐 아니라 말하는 사람에 게도 큰 결례가 된다.

③ 마음으로 새겨 듣는다는 자세로 듣는다. 강의나 연설은 소리로만 하지 않고 글로 쓰거나 몸짓을 하여 그 내용을 전달한다. 따라서 듣는 사람 쪽에서도 귀로만 건성으로 듣는다면 완벽한 청강이라 할 수 없다. 강사나 여사의 눈빛과 표정, 몸놀림 하나하나를 주시하며 마음을 기울여 새겨 듣는다. 필기 도구를 준비하여 말하는 내용을 요약해 가며 듣는 것도 훌륭한 듣기 자세이다.

④ 강사나 연사가 말하는 도중에 질문하지 않는다. 말하는 도중에 질문을 하여 이야기의 흐름을 꺾어서는 안 된다. 이야기가 끝나거나 질문 시간이 따로 주어졌을 때 질문을 하도록 한다.

⑤ 싫다거나 지루하다는 표시를 하지 않는다. 졸음이 오면 가만히 일어나 맨 뒷자리로 가서 듣는다. 강사나 연사가 보는 앞에서 하품을 하는 것은 금물이다.

⑥ 야유나 소란을 피우지 않는다. 비록 자기의 주의 주장과는 다르더라도 다른 듣는 사람이 자기와 똑같은 생각을 하고 있다고는 볼 수 없다. 또한 여러 사람이 듣는 장소이므로 비록 이야기의 내용에 경청할 만한 것이 없다. 하더라도 다른 청중의 입장을 존중하여 야유를 한다거나 소란을 피우지 않는다.

전화 예절

오늘날 우리의 생활에서 전화는 없어서는 안 될 물건이다. 특히 비즈니스 사회에서 전화의 가치와 효용은 절대적이다. 그런데 전화는 상대방의 얼굴을 직접 보지 못하고 대화하기 때문에 예절을 지키는 데 있어 자칫 소홀하기 쉽다. 전화를 거는 방법이나 태도에 따라 실례가 되기도 하고 지나치면 상대방의 기분을 상하게도 한다. 이렇게 되면 편리해야 할 전화가 오히려 역효과를 낳게 된다.

‘전화는 회사의 얼굴이다.’ 라고 할 수 있을 정도로 전화 응대 방법에 따라 회사의 이미지가 좌우된다. 전화를 거는 방법이나 받는 태도로 인하여 고객이나 상대방의 기분을 상하게 하는 것은 회사의 손실과 직결된다. 좋은 응대를 하기 위해서는 자세를 바르게 하고, 상대방과 대면하고 있는 듯이 이야기 하는 것이 중요하다. 전화는 직접적인 경비만이 아니라 귀중한 시간도 소비한다는 것을 늘 머릿속에 두어야 한다. 특히 상대방에게 전화를 건 경우 상대는 하던 업무를 중단한 상태이고 긴 이야기를 할 형편이 아닐 수도 있다. 짧은 시간에 용건을 요령 있게 이야기 하는 습관을 들여야 한다. 한 마디로 비즈니스 전화 예절은 ‘신속하게, 정확하게, 정중하게’ 라는 말로 요약할 수 있다.

1. 전화를 다루는 기본 태도

우리는 늘상 전화와 더불어 생활하고 있기 때문에 저마다 전화를 익숙하게 사용하고 있다고 생각하기 쉬우나 생각 밖으로 전화를 다루는 기본 태도가 제대로 되어 있지 않은 모습을 곧잘 보게 된다. 다음은 전화를 걸기 전에 체크할 세 가지 사항이다.

(1). 이야기할 내용을 정리한다.

먼저 이야기 할 내용을 간단히 정리한다. 용건이 있어 전화를 걸면서 "저...", "그러니까..."와 같이 횡설수설하면 받는 쪽에 좋은 인상을 줄 수가 없다. 또, 전화를 끊고 난 뒤에야 전해야 할 내용을 빠뜨렸음을 알게 되기도 한다.

(2) 상대방의 말을 메모할 준비를 한다.

먼저 전화를 했다고 해서 자신의 용건만 전할 수는 없다. 받는 쪽에서의 당부도 있을 것이고, 별도의 용건으로 이어질 수도 있다. 이럴 때 메모지를 찾기 위해 상대방을 기다리게 하는 것은 실례가 된다. 항상 메모할 준비를 한다.

(3) 상대방의 전화 번호를 확인한다.

상대방의 전화 번호를 다시 한번 확인한다. 기억에만 의존해 다이얼을 돌리다 보면

의외로 실수하는 경우가 이산. 이는 타인에게 폐가 될 뿐 아니라 시간과 경비의 낭비다. 또 전화를 걸 때는 점심 시간을 피하는 것이 상식이다.

2. 전화를 받는 요령

"전화를 받는 속도와 목소리에서 그 회사를 알 수 있다."고들 말한다. 이 말이 시사하듯 직장에서는 걸려 온 전화를 받는 그 순간부터 자신이 회사의 대표자라는 마음가짐이 되어 있어야 하는 것이다. 다음은 전화를 받는 요령이다.

① 전화 벨이 울리면 즉시 받는다. 벨이 여러 번 울린 뒤에 받는 것은 상대방에게 실례가 된다. 사정이 있어 세 번 이상 벨 소리가 울린 후에 받았을 때는 "늦어서 죄송합니다." 하고 말하는 것이 상대방에 대한 예의이다.

② 우성 회사명 부서명, 이름을 밝힌다. 회사 밖에서 걸려 온 전화는 먼저 "감사합니다. 00회사 총무부 XXX입니다."라고 말한다. 교환을 거쳤을 경우에는 이미 회사명을 밝혔을 테니 "네 총무부 000입니다."라고 한다. "여보세요. 여보세요."라고 하거나 "어디시죠?"라고 하는 것은 좋지 않다.

③ 상대방을 확인한 후 인사를 한다. "TT회사의 김 대리님이 시라구요. 안녕하십니까?" 이름을 밝히지 않는 경우가 있는데. 그럴 때에는 "실례지만 누구십니까?" 하고 물어 확인한다.

④ 메모 준비를 하고 용건을 듣는다.

⑤ 용건이 끝나면 통화 내용을 요약, 복창하여 확인한다. 이때 잘 모르는 내용일 경우에는 잘 아는 사람에게 전화를 바꾸어 준다. 특히 전언 일 경우에는 주의를 기울여 확인하고 책임을 진다.

⑥ 마무리 인사를 하고, 상대방이 수화기를 내려놓은 것을 확인한 후 조용히 수화기를 내려 놓는다.

3. 전화를 거는 요령

지장에서의 전화는 학창 시절에 친구들에게 가볍게 거는 사적인 전화와는 성질이 사뭇 다르며, 무엇보다 전화를 걸기 전에 충분한 준비가 필요하다. 다음은 전화를 거는 요령이다.

① 상대방의 전화 번호, 소속, 직급, 성명 등을 미리 확인한다. 이와 같은 확인을 하는 까닭은 착오로 인해 상대방에게 폐를 끼치지 않기 위해서며, 덧붙여 시간이나 요금의 낭비도 막게 된다. 용건은 육하 원칙으로 정리하여 메모한다. 이 때 필요한 서류와 자료도 갖추어 놓는다.

② 전화 번호를 확인하면서 왼손으로 수화기를 들고 오른손 인지로 다이얼을 누른다.

③ 상대방이 전화를 받으면 자신을 밝힌 후 상대방을 확인한다. 만일 찾는 사람이 아니 다른 사람이 받으면 "죄송하지만 영업부TTT과장 부탁드립니다." 하고 정중하게 말한다.

- ④ 원하는 통화 상대자와 간단한 인사말을 한 후 시간, 장소, 상황을 고려하여 용건을 말한다. 업무 전화의 용건은 간결하게 기능 본위로 하는 것이 바람직하다.
- ⑤ 용건이 끝나면 통화 내용을 다시 한 번 정리하여 확인한 후 마무리 인사를 한다.
- ⑥ 일반적으로 업무 전화는 건 측에서 먼저 끊는다. 받은 쪽이 먼저 끊으면 상대방이 용건을 다 말하기 전에 통화가 끝날 염려가 있기 때문이다. 그러나 상대방이 아주 윗사람일 경우에는 상대방이 끊은 것을 확인한 후 수화기를 내려놓는 것이 또한 예의이다.

4. 전화를 연결하는 요령

직장에서는 전화를 연결해 줄 때의 예절도 매우 중요하다. 외부에서 전화가 걸려왔을 때 상황에 따라 찾는 사람에게 곧바로 연결해도 되는 경우와 안 되는 경우가 있기 때문이다.

예를 들면, P씨의 건에 대해 아직 마무리짓지 못한 상태에서 P씨로부터 전화가 걸려온 경우, 부서 내의 K씨는 전화를 받고 싶지 않은 상황이다. 이런 경우의 전화 연결은 K씨가 있고 없고를 상대방에게 알리지 말고 "K씨 말입니까? 실례지만 누구십니까? DD회사의 P씨라고요."라는 식으로 상대의 말을 복창해 당사자인 K씨가 들을 수 있도록 한다. 그것을 들은 K씨는 고개를 끄덕이거나 손을 흔들어서 연결해도 좋을지에 대한 신호를 보낼 것이다. 그것을 보고 "네, 바꿔 드리겠습니다."라든가 "지금 자리에 안계십니까만. 무슨 일이십니까?"라고 대답하면 된다.

다음은 전화를 연결하는 이르반 요령이다.

- ① 전화가 왔다고 해서 무조건 연결해서는 안 된다. 연결해도 좋은지 어떤지 판단할 필요가 있다.
- ② 처음 전화를 걸어 온 상대방에게는 용건을 물어 본 후 연결한다.
- ③ 지명 통화자가 다른 전화를 받고 있거나 바쁜 경우는 다시 걸도록 조치한다.
- ④ 상대방에게 사내의 말이 들리지 않도록 통화 지명자에게 연결할 때는 송화기를 손으로 확실히 막아야 한다.
- ⑤ 다시 전화를 걸어야 할 경우는 상대방의 연락처, 전화번호, 편리한 시간을 확인해 둔다.

5. 전언 메모의 방법

통화 지명인이 부재중일 때 상대가 전언을 의뢰해 오는 경우가 있다. 그런데 전언을 잘못 전달하는 데서 생기는 트러블이 예상외로 많이 발생한다. 이것은 전화를 받을 때 메모를 하지 않거나, 메모를 하더라도 불충분하게 하거나, 상대방이 말을 잘못 이해한 경우 등이 원인이 되어발생한다.

전언은 정확하지 않으면 아무 의미가 없다. 그러므로 전언을 정확하게 전하기 위해서는 메모를 할 필요가 있다. 회사 자체의 메모 용지가 있는 경우에는 기입란을 모

두 적는다. 메모 용지가 없는 경우에는 스스로 양식을 고안해 만들어 사용한다. 이때 다음 6가지를 염두에 둔다.

- ① 전화를 받은 일시
- ② 찾는 사람의 이름
- ③ 상대의 회사명, 부서명, 이름
- ④ 용건
- ⑤ 상대방이 다시 걸 것인지, 이쪽에서 걸어 주어야 할 것인지 여부와 후자의 경우 상대방의 연락처
- ⑥ 전화를 받은 사람의 이름

전언 메모 중에서 용건을 물을 때는 언제, 어디서, 누가, 무엇을, 왜, 어떻게, 의 5W 1H를 정확히 한다. 전언 메모를 전달해 줄 사람의 책상 위에 보기 쉽게 올려 두고, 당사자가 돌아오면 구두로 "DD 회사의 000씨가 전화했었습니다."라고 전언이 있었음을 알려 준다.

6. 지켜야 할 전화 예절

(1) 전화가 잘못 걸려 왔을 경우

전화를 받다 보면 가끔 잘못 걸려 온 전화가 있다. 잘못 걸려 온 전화를 받을 때 상대방을 나무라거나 무뚝뚝하게 끊어서는 안 된다. 전화를 잘못 건 쪽이 자신의 실수를 사과하기 전에 상대방의 무례한 응대에 기분을 상하기 때문이다. 개인이라면 몰라도 회사는 언제 어떻게 상대와 관계가 될지 모른다. "여기는 DD회사입니다. 잘못 거신 것 같습니다."라는 식으로 공손히 응대하면, "참 예의 바르고 친절 한 회사다."라는 인상을 갖게 된다. 이 또한 회사의 좋은 PR기회가 된다. 또 사내의 다른 부서로 갈 전화가 잘못 걸려 왔을 때는 정중히 잘못 걸었음을 알려 주고 해당 부서로 연결시켜 준다.

(2) 찾는 사람이 부재중일 때

아침에 전화가 왔다고 하자. 찾는 사람이 아무 연락도 없이 아직 출근하지 않았다. 단순한 지각이라고 생각될 때는 실수로라도 "아직 출근 전입니다. 아마 좀 늦는 것 같습니다."라고 대답하지 않도록 한다. 전화를 건 쪽에서는 찾는 사람을 신뢰할 수 없는 사람으로 여기기 쉽다. 이럴 때는 "000씨는 거래처에 들어서 11시경에 출근할 예정입니다."라고 하는 것이 좋다.

또, 외출로 부재중일 때는 "000씨는 지금 외출 중이신데. 급한 용건이라면 연락을 취해 볼까요?"라고 물어 상대방에게 성의를 표한다. 외출처를 모르는 경우에는 "000씨가 돌아오시면 전화를 걸도록 하겠습니다." 라고 말하고 연락할 방법을 알아 둔다.

(3) 통화 중에 상대를 기다리게 해야 할 경우

통화 중에 상대방의 질문에 대한 답변 자료 조사로 시간이 걸릴 듯한 경우, 다른

용무와 겹친 경우, 혼자서 처리할 수 없는 경우에는 "죄송합니다만 곧 다시 걸겠습니다." 하고 다시 걸도록 한다. 통화 상태로 상대를 오래 기다리게 하는 것은 매우 예의에 어긋난다. 특히 장거리 전화의 경우 조금이라도 기다리게 해야 할 상황이면 다시 전화를 하겠다고 알린다. 이 때 반드시 상대의 연락처를 확인하는 것을 잊지 말아야 한다.

(4) 항의 전화를 받았을 경우

항의 전화를 받았을 때 가장 중요한 것은 침착함이다. 상대방이 거친 말로 화를 내도 당황하거나 흥분하지 말고 끝까지 차분하게 상대방의 이야기를 듣는 것이 해결의 실마리가 된다. 또 상대방이 오해를 하고 있거나 상대방에게 잘못이 있더라도 오해나 잘못을 막바로 지적하지 말고 성의껏 듣는 자세가 중요하다. 자신의 감정을 내세워서 결코 안 된다. 그리고 항의의 내용에 대해서는 그 자리에서 독단으로 판단해 처리하기보다 상황을 정확히 듣고 상사나 동료와 상의를 한 다음에 통보해주는 것이 좋다. 독단으로 처리할 경우 또 다른 실수를 낳기 쉽기 때문이다.

(5) 전화가 도중에 끊겼을 경우

통화 도중에 전화가 끊어졌을 때는 건 쪽에서 다시 거는 게 원칙이지만 상대가 손님이나 상사일 경우에는 받은 쪽에서 먼저 전화를 거는 것이 좋은 인상을 준다.

전화 기본 매너

● 마주 대화하는 것처럼 응대한다. : 상대방이 눈앞에 있다고 생각하면 자연 예의에 벗어난 언행을 삼가게 된다. 눈으로는 볼 수 없지만 말하는 사람의 태도도 목소리와 함께 전달된다고 생각해야 한다. 예컨대 미소 띤 얼굴로 이야기하면 어투도 따라서 부드러워지는 법이다.

● 목소리가 듣기 힘든 경우 : 상대방의 목소리가 잘 들리지 않을 때 “목소리가 작아요.” 라고 말하는 대신 “전화감이 꽤 먼 것 같습니다.” 라고 말한다. 또 잡음이나 혼선으로 통화가 불가능할 때는 다시 전화를 걸쪽을 정하고 수화기를 내려 놓는다.

● 전화가 도중에 끊겼을 때 : 통화가 도중에 갑자기 전화가 끊어졌을 때는 건 쪽에서 다시 거는 게 원칙이지만, 상대방이 상사나 손님일 경우에는 먼저 전화를 거는 것이 좋은 인상을 준다.

● 전화를 끊을 경우 : 전화를 끊을 때에는 건 쪽에서 먼저 끊는 게 원칙이지만, 상사나 손님일 경우에는 상대방이 전화를 끊은 것을 확인하고 끊는 것이 예의이다. 이

때 통화가 끝나고 조금 사이를 두어서 수화기를 살며시 내려놓는다.

전화 매너 체크리스트

● 송화기를 막지 않은 채 바꾸어 준다. : 전화를 연결하면서 통화자를 찾는 자신의 목소리가 상대방의 수화기에 들리는 것은 큰 결례이다. 송화기를 막든지 대기 버튼을 눌러 둔다. 어떤 경우에는 통화를 원하는 사람이 전화를 받고 싶지 않을 때도 있기 때문에 이쪽에서의 대화 내용이 전화 상대방에게 들리지 않도록 조심해야 한다.

● 잘못 걸린 전화를 그냥 끊는다. : 잘못 걸려 온 전화도 정중하고 친절하게 응대하여야 한다. 일이 한창 바쁠 때 잘못 걸려 온 전화를 받게 되면 무뚝뚝하게 대꾸를 하기 쉬운데 어떤 전화이든 친절하게 받는다는 의식을 평소에 지니도록 하여 대비한다. 정중 하고 친절한 응대는 회사 이미지를 높이는 좋은 PR의 하나이다.

● 장시간 통화를 한다. : 별다른 용건도 없는데 오랫동안 전화를 붙들고 있는 것만큼 불쌍사나운 일도 없다. 또한 요령 없이 장시간 통화를 하는 것도 주의해야 한다. 통화가 길어질 때는 양해를 얻는 것이 필요하다.

● 사적인 통화를 한다. : 사적인 전화는 되도록 피한다. 사적인 전화를 해야 할 경우에는 휴게 시간이나 점심 시간에 공중 전화를 이용하는 배려가 필요하다. 또 외부에서 사적인 전화가 걸려 왔을 때는 용건만 전해 받도록 한다.

안내와 접대 예절

회사의 첫 인상은 처음 만나는 직원의 안내나 접대 등에 따라 결정된다. 친절한 응대를 받은 방문객은 당연히 그 회사에 대해 좋은 이미지를 갖게 마련이다. 안내나 접대는 담당 직원은 물론 모든 직원이 동참할 때 회사의 평가도 배가 된다.

직장에 찾아오는 사람들은 대개 비즈니스와 관련된 용건을 가지고 오는 사람들이므로 누구 한 사람 소홀히 대할 수 없다. 나 한사람의 불친절로 회사 전체의 인상이 흐려질 수 있다는 사실을 명심한다면 직장으로 찾아온 사람 누구에게나 밝은 표정과 예의 바른 말과 행동으로 맞이해야 할 것이다. 특히 처음 찾아오는 방문객에

게는 더욱 좋은 인상을 주도록 노력해야 한다. 방문객의 옷차림이나 외모만 보고 그 사람의 신분을 나름대로 판단하여 제멋대로 접대하는 일이 있어서는 안 되며, 어느 누구에게나 친절하고 정중한 자세로 맞이해야 한다.

찾아온 사람을 접대할 때에는 상대방이 흡족할 만큼 예의 바르게 대접해야 하지만, ‘과공은 비례’라는 말이 있듯이 지나친 친절은 오히려 상대방을 놀라게 하여 불쾌감을 줄 수도 있다는 점도 염두에 두기 바란다.

1. 올바른 명함 교환

명함은 초대면인 상대방에게 소속과 성명을 알리고 증명하는 역할을 하는 자신의 소개서이자 분신이다. 따라서 직장인은 항상 명함을 소지하고 있어야 하며, 올바르게 사용할 줄 알아야 한다.

명함은 회사에 업종에 따라 다소의 차이가 있지만, 일정한 크기의 사각형 순백지에 인쇄한 것이 규격품이라 하겠다. 명함은 출근할 때 또는 퇴근할 때 미리 일정한 매수를 항상 윗주머니에 넣어둔다. 누구를 만나서 명함을 건네야 할 경우에 주머니를 이리저리 뒤지다가 “명함이 없군요.” 하며 첫인상부터 흐려진다.

받은 명함은 언제라도 금방 찾아볼 수 있도록 명함꽂이 수첩 등 에다가 잘 정리해 둔다. 상대방의 명함을 소중히 다루는 것은 상대방과 상대방 회사에 대한 경의를 표한다는 마음을 나타내는 것이다. 그리고 명함을 받았으면 날짜라든지 만난 장소, 간단한 용건등을 뒷면에 메모해 두면 훗날에 여러 가지로 참고가 된다.

(1) 명함을 건네는 법

- ① 명함을 교환할 때는 손아랫사람이 손윗사람에게 먼저 건네는 것이 예의이다. 소개의 경우는 소개받은 사람부터 먼저 건넨다. 방문한 곳에서는 상대방보다 먼저 명함을 건네도록 한다.
- ② 명함은 선 자세로 교환하는 것이 예의이다. 테이블 위로 놓고서 손으로 밀거나 서류 봉투 위에 놓아서 건네는 것은 좋지 않다.
- ③ 명함을 내밀 때는 정중하게 인사를 하고 나서 “DD회사의 000이라고 합니다.”라고 회사명과 이름을 밝히면서 두 손으로 건네도록 한다. 사내에서 내방객을 맞이할 경우는 이름만 말해도 된다.
- ④ 명함은 왼손을 받쳐서 오른손으로 건네되 자기의 성명이 상대방에서 보아 바르게 보이게끔 건넨다.
- ⑤ 상사와 함께 명함을 건넬 때는 상사가 건넨 다음에 건네도록 한다. 여러 명이 방문한 경우에도 대표자(상사)가 명함을 건넨다.
- ⑥ 상사의 대리인으로서 타사를 방문하는 경우 대개는 상사로부터 명함을 받아서 가게 되지만, 자신의 명함도 주고 오는 것이 좋다.

(2) 명함 받는 법

- ① 명함을 건넬 때와 마찬가지로 받을 때도 일어서서 채로 두 손으로 받는다. 이 때

“반갑습니다.” 라고 한 마디 덧붙이는 것이 좋다.

② 명함을 받으면 그 자리에서 상대방의 회사명, 직위, 성명을 확인하여 대화 도중에 상대방의 신원 사항을 잊어버려 명함을 꺼내 보는 일이 없도록 한다. 상대방의 이름이 읽기 어려운 한자일 경우는 상대방에게 물어서 확인한다.

③ 명함 교환이 끝나면 자리를 권하여 앉는다.

④ 받은 명함은 손으로 들고 만지작거리지 말고 반드시 상의 윗 주머니에 넣는다. 바지 주머니나 뒷주머니에 명함을 집어 넣는 것은 절대 금물이다. 자리에 앉은 후에까지 상대방의 명함을 테이블 위에 놓아 두는 것 또한 예의에 어긋난다.

⑤ 여러 명의 상대와 명함을 교환하는 경우에도 상대가 한 사람 인 경우와 마찬가지로 한 사람 한 사람씩 명함을 건네고 받는다. 이 때는 상대를 혼동하지 않기 위해 받은 명함을 상대가 앉은 위치에 따라 나란히 늘어놓아도 실례가 되지 않는다.

명함 사용 매너 체크리스트(1)

●이리저리 명함을 찾는다. : 명함은 자신의 분신이다. 상대방 앞에서 주머니마다 뒤적이며 이리저리 명함을 찾는 것은 결례이다. 명함은 상대방과 대면시 즉시 건넬 수 있도록 하며, 매일매일 일정 매수를 점검하여 떨어지는 일이 없도록 용의주도하게 준비한다.

●뒷주머니에서 명함을 꺼낸다. : 뒷주머니에서 명함을 꺼내는 것은 보기에 안 좋다. 남자의 상의 안주머니 지갑이나 수첩에. 여자는 핸드백에 넣어 두는 것이 좋다.

●구겨지거나 지저분한 명함 : 명함은 자기의 인격을 나타내는 도구이며 회사의 이미지가 담겨 있는 소개서이다. 구겨지거나 지저분한 명함은 자신의 첫 인상을 흐리게 할 뿐 아니라 회사의 이미지도 실추시킨다. 흠이 있는 명함은 미리 버리도록 하여 늘 깨끗한 것으로 준비하도록 한다.

●성명을 밝히지 않고 건넨다. : 명함에 적혀 있다고 해서 회사명과 자신의 이름 등을 밝히지 않고 명함을 불쑥 건네는 것은 금물이다. 명함을 건넬 때는 정중하게 인사를 하고 나서 자기 성명과 회사명 등을 확실히 말해 준다. 사내에서 내방객을 맞이할 때는 성명만 밝혀도 무방하다.

명함 사용 매너 체크리스트(2)

●앉은 채로 명함을 건넨다. : 명함을 교환할 때는 반드시 서서 주고 받는다. 이 때 “반갑습니다.” 라고 덧붙이면 친근감이 들어 좋다. 앉아서 명함을 주고받는 것은 상대방에게 경의를 표하지 않는다는 의미로 받아들여질 수 있다. 특히 테이블 위에 놓고 손으로 밀거나 서류 봉투 위에 놓아서 건네는 것은 좋지 않다.

●이름을 잊어 명함을 다시 꺼내 본다. : 대화 중 상대방의 이름을 잊었다고 해서

주머니에 입어 넣은 명함을 되꺼내 보는 것은 결례이다. ek라서 명함을 받으면 그 자리에서 상대방의 부서, 직위, 성명 등을 반드시 확인하여 대화 중에 실수가 없도록 하여야 한다.

●상대방의 명함을 만지작거린다. : 상대방의 명함을 가지고 모서리를 접는다거나 빙글빙글 돌린다거나 등의 손장난을 하는 것은 상대방을 무시하는 태도이다. 테이블 위에 명함을 놓고 명함을 자주 내려다보면 이야기하는 경우도 혼한데 이러한 태도도 잘못된 명함 에티켓이다.

●상대방의 명함에 이것저것 적는다. : 명함을 받아 들고 상대방 면전에서 여백이나 뒷면에 이것저것 메모를 하는 것도 큰 결례이다. 자신의 명함을 남이 잘 다루어 주기를 바라는 만큼 남의 명함도 잘 다루어야 하는 것이다. 명함에 꼭 기입할 사항이 있으면 상대방이 자리를 뜬 뒤에 간단히 메모해 둔다.

2. 안내하는 법

방문객이 찾아오면 자기가 제일 먼저 일어나서 맞이한다는 마음가짐으로 친절하고 정중한 태도를 취하는 것이 직장인으로서 갖추어야 할 예절이다. 다음은 방문객을 맞이하는 요령이다.

(1) 방문객 맞이

방문객이 사무실에 들어서면 하던 일을 멈추고 곧바로 일어서서 인사를 한다. 방문객이 온 것을 알면서도 딴 사람이 맞이하겠지 하는 태도는 버려야 한다. 만일 직원 전체가 그런 생각을 한다면 결과적으로 모두가 모르는 체하게 되어 방문객은 당혹감과 함께 심한 불쾌감을 느끼게 될 것이다. 방문객이 자기에 가까이 다가오는 태도 외면하는 것 또한 결례이다.

(2) 용건 확인

방문객이 사무실에 들어서면 먼저 인사를 한 다음 처음 온 분이 거나 낯이 익지 않은 분에게는 “누구를 찾아오셨습니까?” 또는 “무슨 일로 오셨습니까?” 하고 분명하고 정중하게 묻는다.

만나러 온 사람이 자리에 있으면 그 사람에게 손님이 오셨다고 전하고, 자리에 없으면 무슨 일로 온 누구인가를 자세히 알아 두었다가 나중에 당사자에게 전해 주어 연락하도록 해야 한다. 또 용건이 있는 경우에는 사안에 따라 자기가 처리할 수 있는 것은 처리하고, 자기가 처리하기 곤란한 일은 적절한 담당자를 재빨리 파악하여 안내하는 것이 바람직하다.

방문객 안내 매너

●손님이 보이면 즉시 일어선다.

- 낮익은 고객은 반갑게 맞는다.
- 성삼과 용건을 묻는다.
- 명함을 받았을 때는 회사명과 성삼을 확인한다.
- 약속 여부를 확인한다.
- 담당자에게 알린다.
- 면회가 가능하면 안내한다.
- 부재중이라는 사실을 알리고 전언을 메모해 둔다.

안내 매너 체크리스트

- 나는 안내 직원이 아닙니다. : 방문객은 사원 전체의 손님이다. 따라서 사원 누구나가 회사를 대표한다 는 자세로 맞이해야 한다. 방문객이 보이면 하던 일을 중단하고 즉시 일어서서 응대한다. , 누구보다 먼저 미소로서 친절하게 방문객을 맞이한다는 마음이 항상 갖추어져 있어야 한다.
- 옷차림으로 손님을 차별한다. : 방문객의 옷차림이나 말투 등으로 무시하거나 차별해서는 안 된다. 중요 한 고객일 경우 회사에 손해를 끼치는 행동이 된다. , 방문객 누구에게나 빠르고(Speed), 미소로서(Smile), 정중하게(Sincerity)의 3S 원칙에 따라 응대한다.
- 건성으로 용건을 듣는다. : 방문객의 회사명, 이름, 용건은 분명히 묻고 확인한다. 한참 후 다시 묻는 것은 큰 결례이다. , 방문객을 맞이하면서 머리에 손을 자주 올린다거나 몸을 꺾는다거나 다리를 떠다거나 하는 등의 이상한 습관 행동은 불쾌감과 불안정감을 주니 금물이다.
- 오래 기다리게 한다. : 바쁜 일로 방문객을 기다리게 할 경우에는 사정을 말하고 양해를 구한다. 사보나 신문, 잡지, 책 등을 권하는 것도 지혜로운 방편이 된다. , 방문객이 찾는 사람이 부재중일 경우, 사전 약속이 되어 있고 찾는 사람이 곧 돌아올 예정일 때는 응접실로 안내하여 기다리게 한다.

3. 안내하기

● 복도에서의 매너

방문객을 안내할 때는 방문객보다 조금 앞서서 인도한다. 이 때 방문객의 두 걸음 쯤 앞에서 한쪽으로 비켜 선 자세로 앞서 가도록 한다. 몸을 한쪽으로 조금 비켜 선 자세로 걷는 것은 방문객이 복도 중앙으로 걸어가게 하고 방문객에게 등을 보이게 하는 결례를 피하기 위해서이다. 그리고 가끔 뒤돌아보며 방문객의 발걸음과 맞추어 떨어지지 않도록 주의를 기울여야 한다.

모퉁이를 돌 때는 돌아보면서 방문객과의 거리를 확인하고 가야할 방향을 손으로 가리키는 것이 친절하다. 이 때 손가락 사이가 벌어지지 않도록 암전하게 모아서

가리킨다.

복도와 계단에서의 매너

- 복도에서는 약간 비켜 선 자세로 앞서간다.
- 모퉁이를 돌 때는 가야 할 방향을 가리킨다.
- 계단을 오를 때는 방문객이 앞서도록 한다.
- 계단을 내려갈 때는 안내자가 앞선다.

●계단에서의 매너

계단을 오르고 내릴 때는 방문객보다 항상 안내자가 아래쪽에 위치해야 한다. 즉, 계단을 오를 때는 방문객이 앞서 가도록 하며, 내려갈 때는 안내자가 앞서서 내려간다. 단, 방문객이 여성인 경우에는 계단을 오를 때도 안내자가 앞장 선다. 계단의 층계에서는 일단 멈추어 방문객을 확인한다.

●엘리베이터에서의 매너

안내 중에서 가장 주의가 필요한 것이 엘리베이터 안내이다. 엘리베이터를 타야 할 때는 방문객에게 "5층 응접실로 안내하겠습니다. "라고 사전에 행선 층을 알려 주는 것이 매너이다.

엘리베이터를 탈 때는 안내자가 먼저 타야 한다. 안내자가 먼저 타서 방문객이 엘리베이터에 탈 때까지 열림 버튼을 누르고 있어야 하기 때문이다. 승무원이 있는 경우에는 방문객이 먼저 타도록 하는 것이 예의이다.

엘리베이터에서 내릴 때는 방문객에게 "도착했습니다." 라고 말하고, 열림 버튼을 누르면서 방문객을 먼저 내리게 한 뒤 안내자가 내린다. 안내자가 먼저 내리면 방문객을 그대로 둔 채 문이 닫히고 마는 불상사가 일어날 수도 있기 때문이다. 승무원이 있는 경우에는 안내자가 먼저 내린다.

엘리베이터에서의 가장 좋은 위치는 입구를 향해 왼쪽 안쪽이며, 안내자는 작동 버튼 쪽에 선다. 엘리베이터 안이 혼잡할 때에는 "다음 층입니다." 라고 말해서 방문객에게 알리고 주위 사람들에게도 넌지시 배려를 구한다.

4. 응접실에서

●문을 열고 닫는 매너

방문객을 응접실까지 안내하면 "여기입니다." 하고 알린다. 응접실에 들어설 때는 안에 아무도 없더라도 반드시 노크한 후 문을 열도록 한다. 문이 열리는 방식에 따라서도 방문객을 안내하는 방법이 다르다. 당기는 문이면 손잡이를 잡아 충분히 열고 문 옆에서 방문객을 먼저 들어가게 한 후 문의 안쪽으로 도는 듯이 들어가 문을 대면한 자세로 닫는다. 미는 문이면 문을 열고 먼저 들어가 충분히 충분히

연 후 문 안쪽으로 돌아 방문객을 맞이하여 실내에 완전히 들어온 것을 확인하고 나서 문을 대면한 자세로 닫는다.

●자리를 권하는 매너

응접실 내에서는 입구 쪽으로 가장 먼 곳이 상석이다. 그러므로 방문객에게 권하는 자리는 안쪽이 상석이랄 수 있다. 창문이 있는 경우는 경치가 좋은 자리. 사무실과 함께 있는 경우는 책상에서 멀리 떨어진 자리가 상석이다.

방문객에게 자리를 권할 때는 방문객의 옆에 서서 “이쪽으로 앉으십시오.” 라고 오른손으로 가리키며 말한다. 만일 자리를 권하기 전에 방문객이 아랫자리에 앉았을 때는 “저쪽으로 앉으십시오.” 라고 말하며 상석을 권한다.

방문객이 착석하면 “OO님은 곧 오십니다. 잠시 기다려 주시기 바랍니다.” 라고 말한다. 만약 방문객이 청한 사람이 바빠서 바로 응접실로 오지 못할 경우에는 무례하게 기다리는 방문객을 생각하여 신문이나 잡지를 가져다 주는 채치도 필요하다.

응접실 안내 매너(1)

- 우선 노크를 한다.
- 당기는 문은 방문객을 먼저 들어가게 한다.
- 미는 문은 안내자가 먼저 들어가 방문객을 안내한다.
- 착석 위치를 가리키는 것도 방문객에 대한 예의이다.

응접실 안내 매너(2)

- 응접실의 정돈 상태를 확인한다.
- 방문객을 자리로 안내한다.
- 방문객을 상석에 앉게 한다.
- 오래 기다리게 할 때는 대신 상대가 되어야 한다.

면담 중의 매너

●면담 중 응접실에 들어갈 때 : 노크를 한 다음 문을 열고 들어가 가볍게 목례한다. 문이 열려 있을 때는 “실례합니다.”라고 인사한 다음 들어간다.

●면담 중에 연락하는 방법 : 연락 내용은 반드시 메모로 하여 전한다. “말씀 중에 죄송합니다.” 라고 양해를 구한 다음 손님에게 메모의 내용이 보이지 않도록 건네 준다.

●면담 중 상사가 인사차 들어왔을 때 : 반드시 일어나서 상사를 손님에게 소개한다. 소개가 끝나면 손님과 상사가 앉은 다음에 자신도 앉는다. 상사에게 지금까지의 상담 결과를 간결하게 보고한 다음 계속 상담을 한다.

●방문객을 장시간 기다리게 할 경우 : 우선 기다리게 하는 것에 대해 사정을 말하고 양해를 구한다. 손님을 오랫동안 기다리게 할 경우에는 담당자를 대리할 수 있는 사람이 고객을 상대한다.

3. 차를 접대하는 법

방문객과 업무 대화 중 차를 함께 하는 것은 긴장을 풀어 분위기를 편안하게 하여 주는 효과가 있다. 차 한 잔이 거래의 성공을 이끌 수 있다. 성의와 친절이 깃들인 차를 끓여 내도록 한다.

(1) 차의 준비

방문객에게 차를 접대할 때는 다음과 같은 점을 점검하여야 한다.

- ①찾잔이 깨져 있다든가 금이 가 있지 않은가.
- ②찾잔과 차받침은 사람 수만큼 있는가.
- ③찾잔과 찻주전자는 따뜻하게 해 놓았는가.
- ④차물의 양은 적당한가.
- ⑤차의 농도와 온도는 적당한가.
- ⑥쟁반이 더럽거나 물기가 있지 않은가.
- ⑦청결한 행주가 준비되어 있는가.

(2) 차를 내는 방법

- ①적당한 시간을 택하여 차를 낸다. 차를 내는 시간이 정해져 있다면 때를 맞추어 내는 것이 무엇보다 중요하다.
- ②노크를 두 번 가볍게 하고는 응답을 기다리지 말고 “실례합니다.”는 말과 함께 목례를 하며 응접실로 들어간다. 이 때 한 손으로는 쟁반을 꼭 잡고 다른 한 손으로 문을 연다.
- ③문을 조용히 닫고 쟁반을 가슴 높이로 하여 인사를 드린다.
- ④보조 테이블에 쟁반을 내려놓는다.
- ⑤쟁반의 가까운 쪽으로부터 차를 낸다. 받침접시를 오른손으로 쥐고 왼손으로 받쳐 두 손으로 정중하게 손님 앞으로 옮긴다.
- ⑥상석부터 한 사람씩 차를 낸다. 찻잔을 내려놓는 위치는 손님의 정면에서 약간 우측, 테이블 끝에서 10cm 가량 안쪽이 적당 하다. 커피잔의 경우 손잡이는 손님이 보는 방향에서 오른쪽으로 향해야 하며, 티스푼은 받침접시의 오른쪽에 놓는다.
- ⑦차를 다 낸 다음에는 쟁반의 표면이 몸쪽을 향하도록 하여 두 손으로 쥔 다음에 깎듯이 인사를 한다.
- ⑧인사한 다음에는 손님에게 등을 보이지 않도록 하여 뒤로 물러서듯 조용히 나오

며, 손님이 보지 않더라도 문 앞에서 다시 한번 목례를 한다.

차를 내는 매너

- 노크한 후 응접실로 들어간다.
- 상석의 손님에게 먼저 차를 낸다.
- 응접실에서 나올 때는 등을 보이지 않도록 하며 목례를 한다.

차를 맛있게 내는 법

- ①뜨거운 물을 차 주전자에 붓는다. 물의 양은 1인분에 찻잔 한잔분이 적당하다.
- ②주전자의 물을 찻잔에 따라 찻잔을 따뜻하게 한다.
- ③차잎을 넣는 양은 1인분에 찻숟가락 2개 정도가 적당한 양이며, 티백에 담아 조절해도 된다.
- ④80'C 정도로 식힌 물을 찻주전자에 붓는다. 최상품의 차잎을 끓일 경우 온도를 조금 더 낮춘다.
- ⑤차 주전자 뚜껑을 열고 1~2분 정도 우려 낸다.
- ⑥찻잔의 반 정도의 양이 되게 찻잔마다 골고루 나누어 따르고, 차 주전자를 가볍게 흔들며 조금씩 찻잔마다 일정하게 채워 같은 농도가 되게 한다.
- ⑦차맛은 서서히 우려나기 때문에 마지막 한 방울까지 남김 없이 따른다.

업무 수행 자세

조직 사회인 직장에서의 모든 업무는 지시나 명령에 따라 진행되고, 그 결과를 보고함으로 써 이루어진다. 지시받은 일은 곧 실행에 옮겨져야 하며, 계획된 과정을 거쳐 소기의 목적과 성과를 거두도록 해야 한다. 지시와 보고는 조직 운영의 필수 조건이다. 지시가 내려지면 이에 대한 보고가 반드시 뒤따라야 하며, 이와 같은 일련의 커뮤니케이션이 정확하고 신속히 이루어질 때 그 조직이 활력을 갖게 됨을 두말 할 나위도 없다.

1. 지시받는 법

대부분의 직장인들은 지시와 명령의 수령자이다. 특히 자신의 판단만으로 일을 진행시키기 어려운 신입 사원에게는 상사의 지시와 명령을 의도대로 수행하는 것이 매우 중요하다. 상사로부터 지시와 명령을 받았을 때 애매하게 이해한 채로 일을 시작하면 나중에 상사가 의도한 것과 달라서 애써 해 놓은 게 소용없게 되거나, 다시 하려고 해도 시간이 없어 못 하게 되는 등 돌이킬 수 없는 사태가 벌어진다. 지

시나 명령을 받을 때의 자세와 요령을 살펴본다.

(1) 상사가 부를 때

상사가 이름을 부르면 즉시 대답하는 것이 당연하지만, 이 간단한 대답이 의외로 잘 되지 않는 것 같다. 밝고 명확하게 “네.” 하고 대답하는 소리는 일을 적극적으로 즐겁게 하겠다는 마음의 자세를 나타내 준다. 상사가 업무를 지시하기 위해 호명하면 “네.” 하고 똑똑히 대답한 후 메모 준비를 갖추어서 빠른 동작으로 상사의 자리로 간다. 이 때 의자는 책상 밑으로 밀어 넣는다. 상사의 시선을 가리지 않도록 조금 옆으로 비켜 서서 인사한 후에 “부르셨습니까?” 라고 모라하고 지시를 기다린다.

(2) 지시 내용을 바르게 이해한다.

상사의 지시를 받을 때는 요점을 간략히 메모한다. 지시를 받는 도중에는 불명확한 부분이 있거나 의문 나는 부분이 있더라도 질문이나 의견 등을 내세우지 말고 상사의 지시를 끝까지 듣는다. 이야기 도중에 끼어들면 상사의 불쾌감을 불러일으킬 수 있다.

의문점과 불명확한 것은 상사의 지시를 다 듣고 난 후에 확인한다. 특히 고유명사와 숫자는 하나하나 정확하게 확인하도록 한다. 마지막에는 지시 내용을 복창한다. 이 때는 상사가 지시한 말을 그대로 읽지 말고 자신이 정리한 요점을 말하여 확인하면 서로의 관점의 차이에서 오는 착오를 방지할 수 있다.

지시받은 일에 대해서는 적극적인 자세를 취하도록 한다. 어려운 일일수록 자신의 능력을 평가받을 좋은 기회로 삼아야 한다. “할 수 없습니다.”, “다른 사람에게 시켜 주십시오.” 라는 등의 말은 결코 해서는 안 된다.

(3) 여러 지시를 겹쳐서 받을 때

두 가지 일을 함께 지시 받았거나 한 가지 일이 끝나기 전에 또 다른 일을 지시 받았을 때는, 먼저 처리해야 할 일이 무엇인가를 확인하여 추진하도록 한다. 계장으로부터 일을 지시받은 상태에서 과장으로부터 명령을 받아 일이 겹쳤을 때는, 상사의 직위 고하를 불문하고 나중에 지시한 상사에게 사정을 말하고 조정해 받도록 하면 된다. 결코 마음대로 일의 우선 순위를 정해서는 안 된다.

(4) 직속상사가 아닌 사람에게서 지시를 받았을 때

직속 상사가 부재중이거나 급한 사정이 있어서 직속 상사가 아닌 타부서 상사의 지시를 받는 수도 있다. 이런 경우에 타부서 상사의 지시라고 해서 지시 사항을 소홀히 하면 자기뿐만 아니라 직속상사의 입장도 곤란해지고 나아가서는 부서에까지 누를 끼치게 되므로 특히 주의를 기울여야 한다.

(5) 기일 내에 지시 사항을 이행하지 못할 때

지시받을 당시에는 어려움이 없을 것 같던 일도 막상 실제로 추진하다 보면 의외로 시간이 걸리고 뜻밖의 난관에 부딪치게 되는 경우가 있다. 지시받은 일이 예정대로 진척되지 않아 정해진 기일내에 마칠 수 없을 것 같은 때에는 그 사정을 상사에게 보고해야 한다. 이런 경우에 단순히 “늦어지겠습니다.” 라고만 말하면 직장인으로서의 실격이다. 늦어지는 원인이 무엇인지. 얼마만큼 늦어질 것인지. 어떻게 대처할 생각인지 등의 세 가지 사항에 대하여 명확하게 정리해서 보고해야 한다.

(6) 메모하는 법

상사로부터 지시를 받을 때는 반드시 메모를 한다. 듣고만 있을 때는 그냥 지나칠 수도 있는 사항을 메모를 함으로써 불분명한 점이 드러나고 확인해야 할 점이 체크되기 때문이다. 예를 들면, 전화번호, 날짜, 시간, 수량 등 숫자로 기억해야 할 사항은 특히 정확을 기해야 하며, 이름, 회사명, 지명 등 고유명사의 경우 동음 이자 처럼 발음은 같으나 글자가 다른 한자어 표기 같은 것은 실수가 있어서는 안 되기 때문이다. 또 한편으로는 지시를 했다. 지시를 못 받았다 식의 문제 발생에 대비하기 위해서이기도 하다.

메모는 5W 1H 의 육하 원칙에 따라 한다.

(7) 제안하는 법

회사에서는 직원들의 발전적인 의견 제안과 의견 상신을 늘 환영한다. 그러나 절차와 예의를 갖추지 않은 의견 제시는 그 내용이 아무리 훌륭할지라도 부정적으로 여겨져 받아들여지기가 쉽지 않다. 의견을 제시할 때는 요점을 명확히 하고 논리가 정연해야 한다.

제안할 때는 다음과 같은 점에 유의한다.

- ① 상사가 시간적으로 충분히 여유가 있을 때 한다.
- ② 자기의 생각에 상사의 의견을 받아들일 여지를 둔다.
- ③ 상사의 체면을 손상시키는 표현은 절대로 삼간다.
- ④ 제안이 받아들여지지 않더라도 자기의 생각이 상대방에게 전달된 것으로 만족한다.

지시.명령 받는 매너

●호명되면 “네.” 하고 대답한다. : 무른 쪽을 향해 얼굴을 돌린다. 밝고 분명한 목소리로 대답한다. , 호명된 사람이 전화를 받고 있을 때 주위의 동료 중 누군가가 전화를 받고 있는 중이라고 호명한 사람에게 알린다.

●즉시 자기를 부른 상사 앞으로 간다. : 메모지나 다이어리 등 메모할 준비를 갖추어서 간다. , “찾으셨습니까?” 또는 “부르셨습니까?” 라고 말하며 가볍게 목

레한다. , 상사의 정면을 피하여 선다. 상사가 권하지 않는 한 자리에 앉지 않는다.

●지시하는 요점을 적는다. : 지시 내용을 처음부터 끝까지 신중히 듣는다. 상사가 말하는 도중에 끼어들어서는 안 되며, 의문 사항은 상사의 말이 끝난 다음에 묻는다. 메모할 때 이름, 숫자, 날짜, 시간 등을 특히 주의하여 확인한다.

●지시나 명령을 정확히 받기 위해 복창한다. : 상사에게 지시나 명령을 확인하는 것은 결코 결례가 아니다. 지시나 명령 내용을 확인하지 않으면 업무 수행이 전혀 엉뚱한 방향에서 이루어질 수 있기 때문이다. 육하 원칙(누가, 무엇을, 언제, 어디서, 왜, 어떻게)에 의거해 지시, 명령 사항을 확인한다.

지시받는 매너 체크리스트

●대답을 하지 않거나 못 들은 체한다. : 상사의 부름이 있으면 곧바로 대답을 해야 한다. 상대의 부름에 얼굴만 돌린 채 대답을 하지 않는 것은 상대를 무시하는 태도이다.

●건성으로 대답한다. : 상사의 부름은 어떤 업무 지시 사항이 있거나 확인할 일이 있어서이다. 바쁘게 일을 하던 중이더라도 부름이 있으면 하던 일을 멈추고 곧 상사에게로 가야 한다.

●“전 못 하겠습니다.” : 업무에는 쉬운 일, 어려운 일, 작은 일, 큰 일의 구분이 있을 수 없다. 어려운 일, 큰 일을 만족스럽게 처리하면 상사의 신임을 받게 된다. 그러나 반대로 쉬운 일, 작은 일을 가볍게 여겨 대충 처리하면 능력을 의심받게 되며, 그보다 어렵고 큰 일에도 실패하기 쉽다.

●제멋대로 일을 추진한다. : 회사의 일은 어디까지나 공적인 수행 과정을 거쳐야 하기 때문에 일을 추진하다가 자신의 판단이 옳게 여겨지더라도 독단적으로 변경해서는 안되며, 반드시 상사의 검토와 허락을 받아야 한다.

2. 보고를 하는 법

회사의 업무는 보고에 의해 진행 상황과 결과가 파악된다. 상사가 지시한 일은 반드시 그 결과를 보고해야 하며, 부하 직원의 보고에 따라 상사는 진행 상황과 문제점을 파악하고 조정하여 새로운 지시를 내리며 다음 일을 계획하고 준비할 수 있다. 보고를 할 때의 태도와 요령에 대해서 살펴본다.

(1) 보고를 해야 하는 경우

보고는 가능하면 수시로 하는 것이 좋지만 비즈니스 템포가 초를 다투는 오늘날에 있어서는 다음과 같은 경우에 상사에게 보고하는 것이 바람직하다. 다만, 일에 익숙지 않은 신입 사원의 경우 아무리 작은 일이라도 자주 보고하는 마음가짐이 필요하다.

- ① 지시받은 업무를 끝냈을 때
- ② 장기간이 소요되는 업무에 대한 중간 보고
- ③ 일의 추진 방법에 변경이 필요할 때
- ④ 새로운 관련 정보를 입수했을 때
- ⑤ 일을 추진하는 데 있어 새로운 의견이 있을 때

(2) 구두 보고와 문서 보고

보고의 방법에는 구두에 의한 것과 문서에 의한 것이 있다. 대체로 시급을 요하는 경우와 간결하게 끝내야 할 경우에는 구두로 보고하고, 내용이 복잡하거나 숫자나 지표가 필요할 경우에는 문서로 보고한다. 각 경우의 예는 다음과 같다.

● 구두로 보고해도 무방한 경우

- ① 일상 업무의 진행 사항
- ② 긴급을 요할 때
- ③ 업무 수행 중 실수를 했을 때
- ④ 다른 부서에 연락이나 보고를 할 때
- ⑤ 외출 중 급한 일이 생겼을 때

● 문서로 보고해야 할 경우

- ① 문서로 보고할 것을 지시받았을 때
- ② 내용이 구두로 보고하기에는 적합하지 않을 때
- ③ 내용이 회람, 보관, 기록을 필요로 할 때
- ④ 숫자나 지표가 필요한 보고일 때
- ⑤ 문서 보고가 제도화되어 있을 때

(3) 보고의 요령

보고를 함에 있어서 기본 요건은 신속, 정확, 간결이다. 이를 바탕으로 요령 있는 보고를 하려면 어떻게 해야 하는지를 알아본다.

● 결과를 먼저 말한다.

보고를 받는 상사가 가장 알고 싶어하는 것은 결과이다. 보고자는 일의 과정에 대해 말하고 싶겠지만, 상사가 궁금해하는 것은 지시된 일의 결과이다. 또, 여러 가지 일을 관장하는 상사로서는 바쁜 업무 중에 부하 직원의 보고를 받게 되는 것

이므로, 보고를 할 때는 결론부터 서술하는 습관을 들여야 한다.

보고를 하는 매너

- 지시 사항이 종료되면 즉시 보고한다. : 지시나 명령은 지시자에게 그 결과를 보고함으로써 완료된다. 결과 보고를 하지 않는 한 지시 사항은 미완료 된 상태이다.
- 결론부터 먼저 보고한다. : 상사는 일의 결과부터 알고 싶어하므로 보고를 할 때는 결론, 결과부터 먼저 말하고 경과, 사유 등을 나중에 말한다. 정확하고 간결하게 육하 원칙에 의거하여 보고한다.
- 객관적 사실만을 보고한다. : 보고를 할 때는 무엇보다 객관적 사실을 전하는 것이 중요하다, 보고자의 주관이 개재되면 자칫 상사의 판단이 흐려질 우려가 있다. 자신의 의견이 말해야 할 필요가 있을 때는 “제 생각으로는” 이라고 붙인 뒤 의견을 제시한다.
- 중간 보고를 한다. : 지시받은 업무가 장기간이 소요될 경우는 일이 순조롭게 진행되더라도 반드시 중간 보고를 한다. 중간 보고를 할 때는 일의 진척도와 전망 등을 자세히 보고해야 한다.

보고 매너 체크리스트

- 보고가 없거나 지연 보고 : 지시나 명령에 따라 일을 완료했어도 그에 대한 보고가 없으면 일이 진행 중에 있는 것으로 여길 수밖에 없다. 따라서 다음 업무에 대한 지시를 할 수 없게 된다. 보고의 지연은 금물이다. 어떠한 보고도 그 시기를 놓치면 의미가 없다. 지시받은 업무가 장기간이 소요될 경우는 반드시 중간 보고를 한다.
- 요령 부득의 장황한 보고 : 신속, 정확과 더불어 간결은 보고의 기본 요건이다. 보고를 받는 상사가 가장 알고 싶어하는 것은 결과 또는 결론이다. 자기의 주관은 배제하고 객관적인 사실에 기초하여 보고한다. 이것저것 장황하게 보고하는 것은 요령 부득이 되어 오히려 상사의 판단을 흐리는 결과를 낳는다.
- 임시 변통 보고 : 책임 추궁이나 상사의 질책을 두려워하여 거짓 보고를 하게 되

면 상사는 업무 운영의 전반적인 방향을 잘못 이끌게 된다. 이렇게 되면 일시적인 과오에 그치지 않고 치명적인 화를 회사에 불러올 수도 있다. 또 순간을 모면 하려는 임시 변통 보고는 결국 그 진실이 드러나게 된다.

●책임 전가 보고 : 일의 실패보다도 중요한 것은 실패후의 보고 태도이다. 일의 결과가 나쁠 경우 솔직히 사죄한다. 일의 결과가 나쁠 경우 솔직히 사죄한다. 시간이 없었다느니, 부서 간에 협조가 잘 이루어지지 않았다는니, 거래처의 정보가 심했다느니 하는 등의 책임 전가식 보고는 자신의 무능력을 시인하는 것밖에 되지 않는다.

●자기의 주고나을 배제한다.

보고를 할 때는 객관적 사실을 정확히 전하는 것이 중요하다. 보고에 익숙하지 않을 때는 최대한의 정보를 제공하려고 객관적 사실과 자신의 주고나을 혼동하여 그 모두가 사실인 것처럼 보고하는 경향이 있다. 그러나 이러한 보고는 오히려 상사의 판단을 흐리게 하는 원인이 도리 수 있으므로 반드시 객관적인 사실과 주관을 확실히 구분해서 보고해야 한다.

●보고의 지연은 금물이다.

어떠한 보고도 그 시기를 놓치면 의미가 없다. 정확과 더불어 신속이 보고의 생명이다. 좋은 결과의 경우는 보고가 다소 늦어져도 지장이 없겠지만, 나쁜 결과의 경우는 보고가 늦어지면 늦어질수록 그만큼 피해가 커지는 결과를 낳게 된다. 보고하기가 두렵고 망설여지겠지만 나쁜 결과일수록 빨리 보고하는 것이 현명하다는 점을 명심하여야 한다.

●중간 보고를 한다.

지시받은 업무가 장기간이 소요될 경우는 비록 일이 순조롭게 진행되고 있을지라도 중간 진행 상황을 상사에게 보고하여야 한다. 중간 보고는 다음과 같은 때 한다.

- ①지시를 받은 업무가 장기간에 걸칠 경우
- ②지시받은 일을 하다가 사고나 문제가 발생했을 때
- ③업무 수행 중 상황이나 정세가 바뀌었을 때
- ④지시받은 방법대로 일을 진행하기 어려울 때

