

1. 업무의 의미와 종류

1. 업무의 의미와 종류

1) 업무의 의미



업무

○ 상품이나 서비스를 창출하기 위한
생산적인 활동

○ 조직의 목적을 달성하기 위한
중요한 근거

○ 조직의 구조 결정

1. 업무의 의미와 종류

1) 업무의 의미

하나의 조직이 운영되기 위해서는?



구성원들이 다양한 업무를 수행해야 함

예 총무, 인사, 기획, 회계, 영업 등

업무가 조직 내 미치는
영향력, 요구되는 지식,
기술, 행동 등이 다름

➡ 업무 특성 이해의 필요성

1. 업무의 의미와 종류

1) 업무의 의미



1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

- 조직의 목적이나 규모에 따라 다양하게 구성될 수 있음

예 연구소 → 인사 회계 연구개발

- 같은 규모의 조직이라도 업무의 종류와 범위가 다를 수 있음

업무의 종류를
세분화할 것인가

조직에 따라
다양하게 결정

업무의 수를
줄일 것인가

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

같은 규모의 조직이라도 업무의 종류와
범위가 다를 수 있는 원인은?



서로 다른 외부 상황

특유의 조직문화와 내부권력구조

조직의 강점과 약점이 서로 다른 점

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

- 대부분의 조직의 업무 예시



- 주주총회 및 이사회개최 관련 업무
- 의전 및 비서업무
- 집기비품 및 소모품의 구입과 관리
- 사무실 임차 및 관리
- 차량 및 통신시설의 운영
- 국내외 출장 업무협조
- 복리후생 업무
- 법률자문과 소송관리
- 사내외 홍보 광고업무 등

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

- 대부분의 조직의 업무 예시



- 조직기구의 개편 및 조정
- 업무분장 및 조정
- 인력수급계획 및 관리
- 직무 및 정원의 조정 종합
- 노사관리, 평가관리, 상벌관리
- 인사발령
- 교육체계 수립 및 관리
- 임금제도, 복리후생제도 및 지원업무
- 복무관리, 퇴직관리 등

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

- 대부분의 조직의 업무 예시



- 경영계획 및 전략 수립
- 전사기획업무 종합 및 조정
- 중장기 사업계획의 종합 및 조정
- 경영정보 조사 및 기획보고
- 경영진단업무
- 종합예산수립 및 실적관리
- 단기사업계획 종합 및 조정
- 사업계획
- 손익추정
- 실적관리 및 분석 등

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

- 대부분의 조직의 업무 예시



- 회계제도의 유지 및 관리
- 재무상태 및 경영실적 보고
- 결산 관련 업무
- 재무제표 분석 및 보고
- 법인세, 부가가치세, 국세 지방세 업무자문 및 지원
- 보험가입 및 보상업무
- 고정자산 관련 업무 등

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

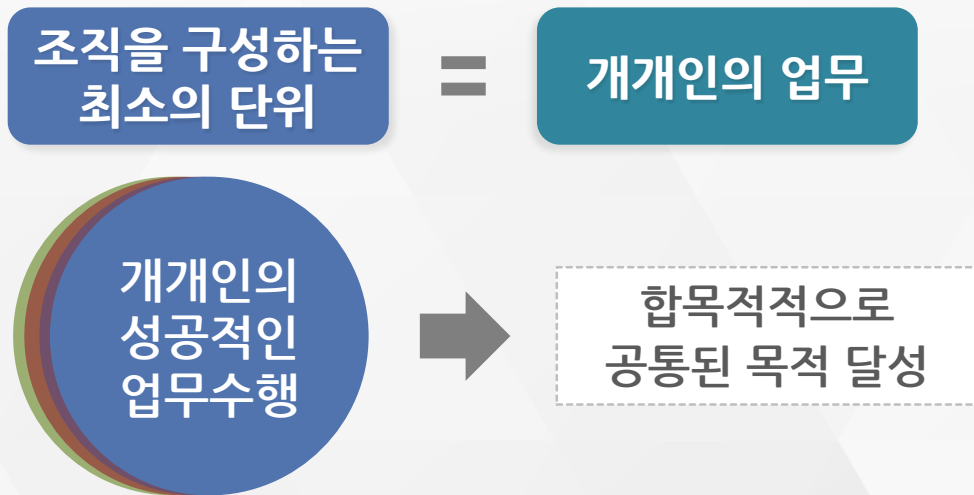
● 대부분의 조직의 업무 예시



- 판매 계획, 판매 예산의 편성
- 시장조사
- 광고 선전
- 견적 및 계약
- 제조지시서의 발행
- 외상매출금의 청구 및 회수
- 제품의 재고 조절
- 거래처로부터의 불만처리
- 제품의 애프터서비스
- 판매원가 및 판매가격의 조사 검토 등

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류



- 직장인들은 소속된 회사나 부서에서 저마다 다르게 주어진 업무를 수행함

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

[사례] S호텔의 프론트 업무

프론트 지배인

객실 판매원

호텔 프론트 안내원

기록 사무원

전화교환원

- 프론트 부서의 책임자
- 객실 판매와 고객서비스
- 호텔 현관 영접
- 부서 종사자 업무의 지휘, 감독, 교육

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

[사례] S호텔의 프론트 업무

프론트 지배인

객실 판매원

호텔 프론트 안내원

기록 사무원

전화교환원

- 고객 영접
- 숙박 등록
- 객실 배정
- 객실 열쇠 관리
- 귀빈 도착 시 상부 보고 등

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

[사례] S호텔의 프론트 업무

프론트 지배인

객실 판매원

호텔 프론트 안내원

기록 사무원

전화교환원

- 고객의 질문에 응답
- 인사
- 객실 및 프론트 안내 등

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

[사례] S호텔의 프론트 업무

프론트 지배인

객실 판매원

호텔 프론트 안내원

기록 사무원

전화교환원

- 숙박고객의 모든 기록, 변경사항 처리
- 숙박카드 관리 등

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

[사례] S호텔의 프론트 업무

프론트 지배인

객실 판매원

호텔 프론트 안내원

기록 사무원

전화교환원

- 전화교환 업무
- 국제통화 업무
- 전화문의 안내
- 전보접수 업무 등

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

[사례] S호텔의 프론트 업무

프론트 지배인

객실 판매원

호텔 프론트 안내원

기록 사무원

전화교환원

조직의 구조 아래
각 부서에서 직장인이
담당하는 역할이 나뉘어짐

1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류

작성 예시

시설부서

시설팀

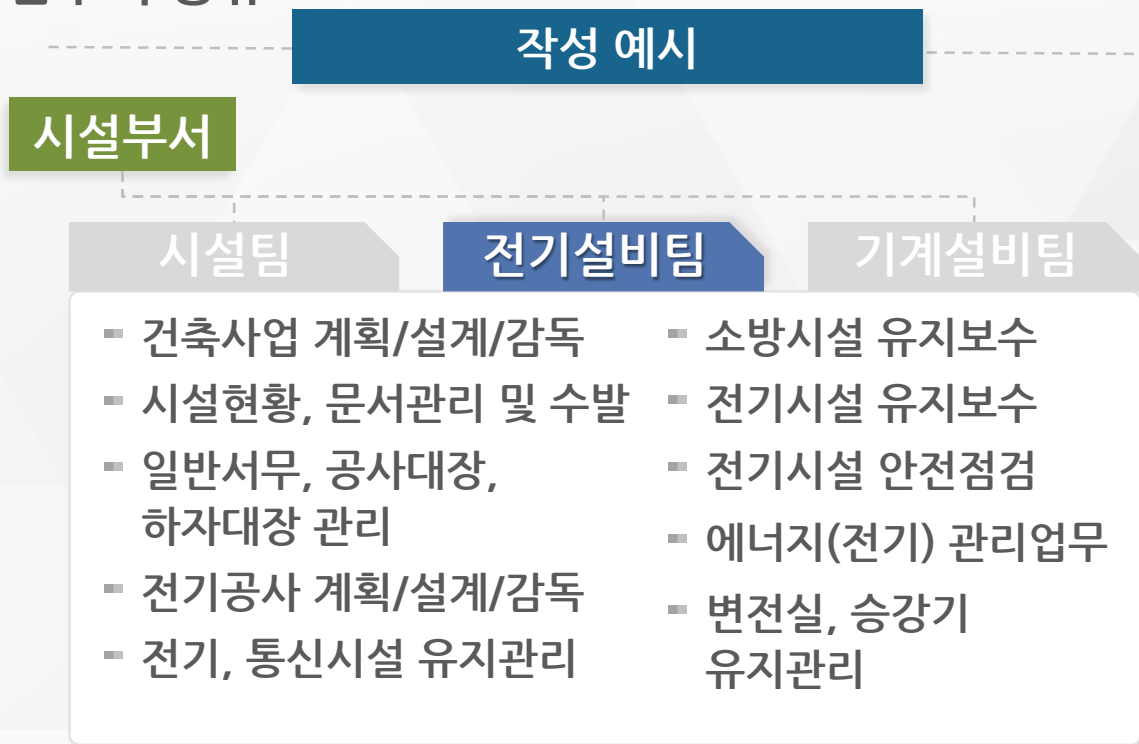
전기설비팀

기계설비팀

- 건축, 토목공사 계획/설계/감독
- 시설물 유지보수
- 기성회 예산편성 및 집행계획
- 안전관련업무
- 영선동관리(목공, 자재)
- 도시계획 및 건축협의 업무

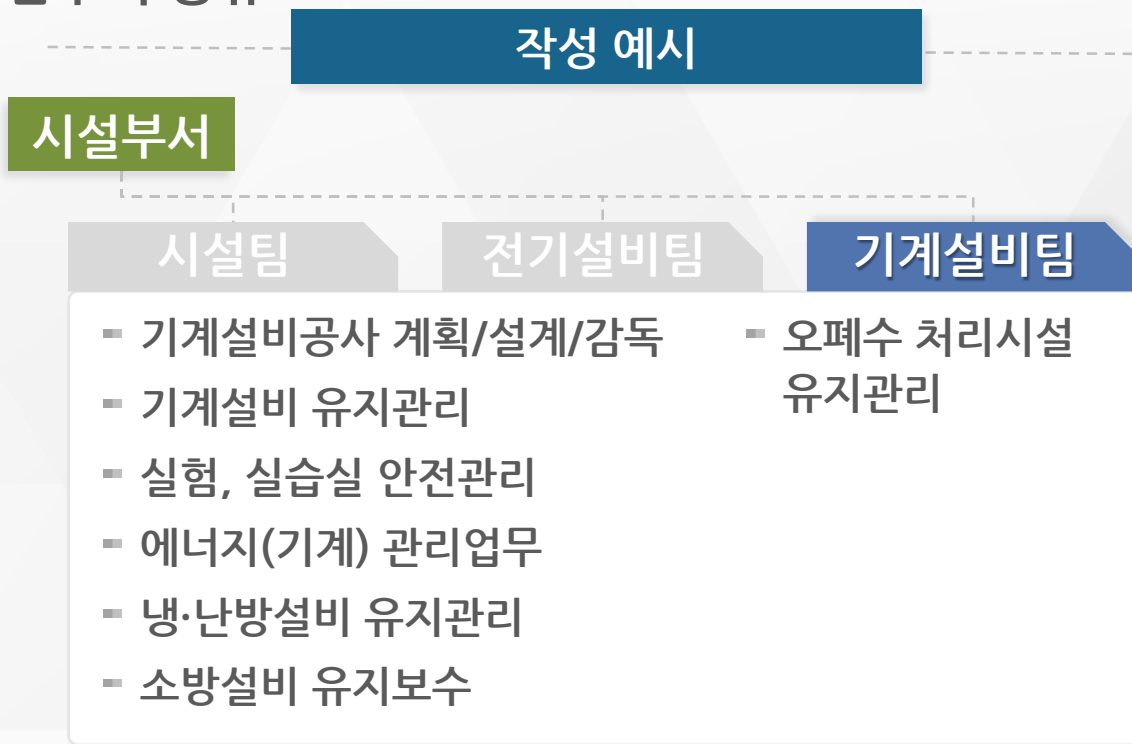
1. 업무의 의미와 종류

2) 업무의 종류



1. 업무의 의미와 종류

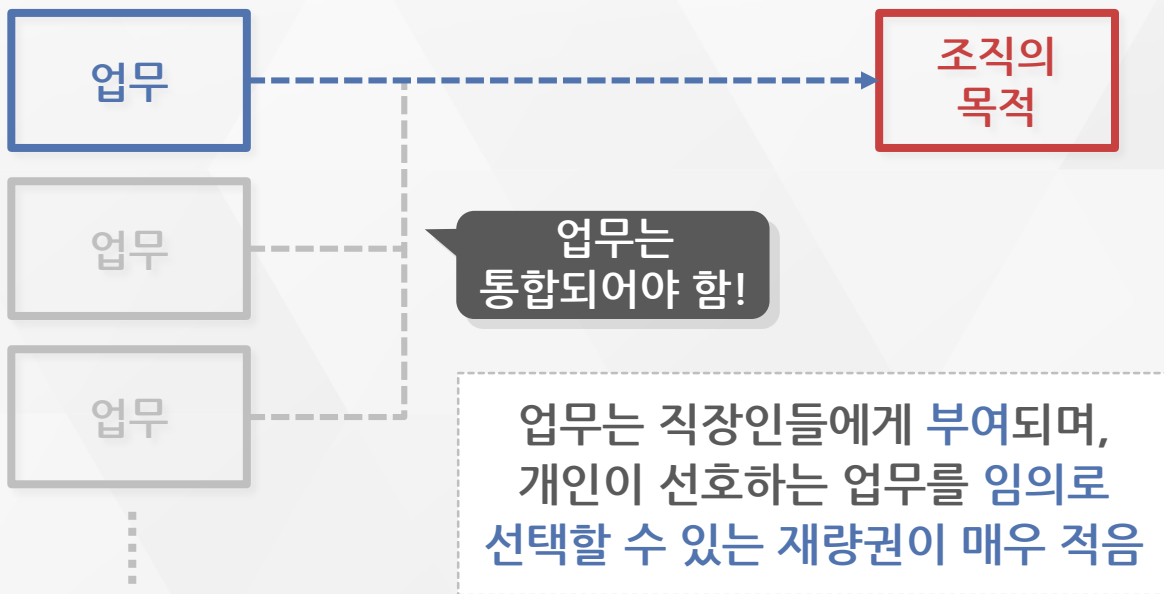
2) 업무의 종류



2. 업무의 특성과 권한 및 업무 배정

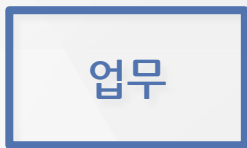
2. 업무의 특성과 권한 및 업무 배정

1) 업무의 특성과 권한



2. 업무의 특성과 권한 및 업무 배정

1) 업무의 특성과 권한



- 밀접한 관련성을 가지고 있음
- 독립적으로 이루어지지만
서열성이 있어서
순차적으로 이루어지기도 하며,
서로 정보를 주고받기도 함

2. 업무의 특성과 권한 및 업무 배정

1) 업무의 특성과 권한

- 업무의 특성

공통된 조직의 목적 지향

요구되는 지식, 기술, 도구의 다양성

다른 업무와의 관계, 독립성

업무수행의 자율성, 재량권

2. 업무의 특성과 권한 및 업무 배정

1) 업무의 특성과 권한



직장인



업무

조직

조직 내에서 업무의 특성과
역할을 확인 할 수 있어야 함

- 요구되는 지식, 기술, 도구의 종류가 다르고 다양하게 이루어짐
- 자율성이나 재량권도 다름

2. 업무의 특성과 권한 및 업무 배정

1) 업무의 특성과 권한

- 업무 권한

직장인들이 업무를 공적으로 수행할 수 있는 힘

자신의 결정에 다른 사람들이 따르게 할 수 있는 힘

직장인은 업무 권한에 따라 자신이
수행한 일에 대한 **책임**도 부여 받게 됨

2. 업무의 특성과 권한 및 업무 배정

1) 업무의 특성과 권한

작성 예시	
나의 업무	정보 검색
관련 업무	DB 구축, 고객 관리 등
요구되는 지식	인터넷 활용법, 정보원에 대한 지식 (정보의 범위, 요금체계 등)
요구되는 기술	원가계산, 검색보조도구 사용, DB 디렉토리 활용방법 등
활용 도구	컴퓨터, 통신장비 및 소프트웨어, 검색 보조도구 등
나의 재량권	정보원에 자유롭게 접속하여 의뢰자의 정보 요구에 적합한 정보원을 선택

2. 업무의 특성과 권한 및 업무 배정

2) 업무 배정

- 조직의 업무는 조직 전체의 목적을 달성하기 위해
배분되는 것
- 효과적인 분배와 원활한 처리가 이루어지는 구조가
되어야 함
- 조직을 세로로 분할하는 것
 - 업무의 종류, 성격, 범위를 명확하게 하고 구분하는 기준에
따라 나누어짐

2. 업무의 특성과 권한 및 업무 배정

2) 업무 배정

동일성/유사성

- 일의 성격이 완전히 같거나 비슷할 때에 그것을 하나의 그룹으로 동일한 부문에 배정하는 것

예 문서 사무, 회계 사무, 판매 활동 또는 제조 활동 등

관련성

- 일의 상호관련성에 따라 구분

예 의사결정 과정에서 중요한 것인지, 이견이 있는 것인지, 동시간대에 해야 되는 일인지

2. 업무의 특성과 권한 및 업무 배정

2) 업무 배정

- 직위

조직의 각 구성원들에게 수행해야 할 일정 업무가
할당되고 그 업무를 수행하는데 필요한 권한과 책임이
부여된 조직상의 위치

조직의 업무체계 중에서 하나의 업무가 차지하는 위치

직장인이 조직 내에서 책임을 수행하고 권한을
행사하는 기반