

# 1. 업무지침 확인

# 1. 업무지침 확인

## 1) 업무지침의 역할

업무지침



업무를 수행하는데 **안내자 역할**

조직의  
업무지침



**조직의 목적에 부합**될 수 있도록 안내



업무수행의 첫 단계는  
**업무와 관련된 지침을 확인**하는 것이다.

# 1. 업무지침 확인

## 2) 업무지침 작성의 효과



# 1. 업무지침 확인

---

## 3) 개인 업무지침의 작성

### 개인 업무지침 작성시 고려사항

---

조직의 업무지침

장단기 목표

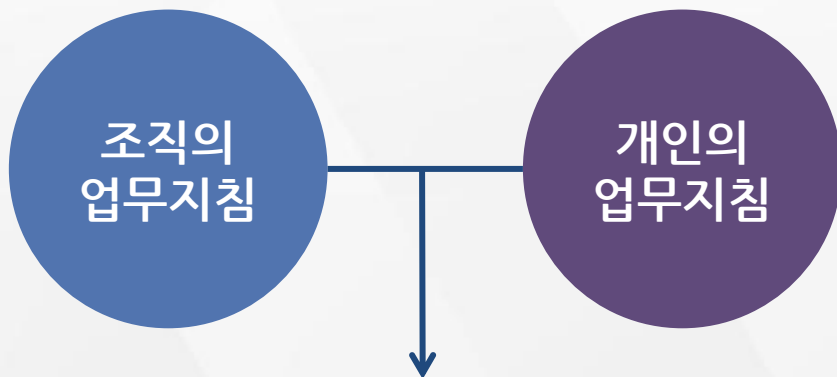
경영전략

조직구조

규칙 및 규정 등

# 1. 업무지침 확인

## 3) 개인 업무지침의 작성



환경의 변화에 따른  
신속한 수정 필요

3개월에 한 번 정도 지속적인 개정 필요

## 2. 활용자원의 확인

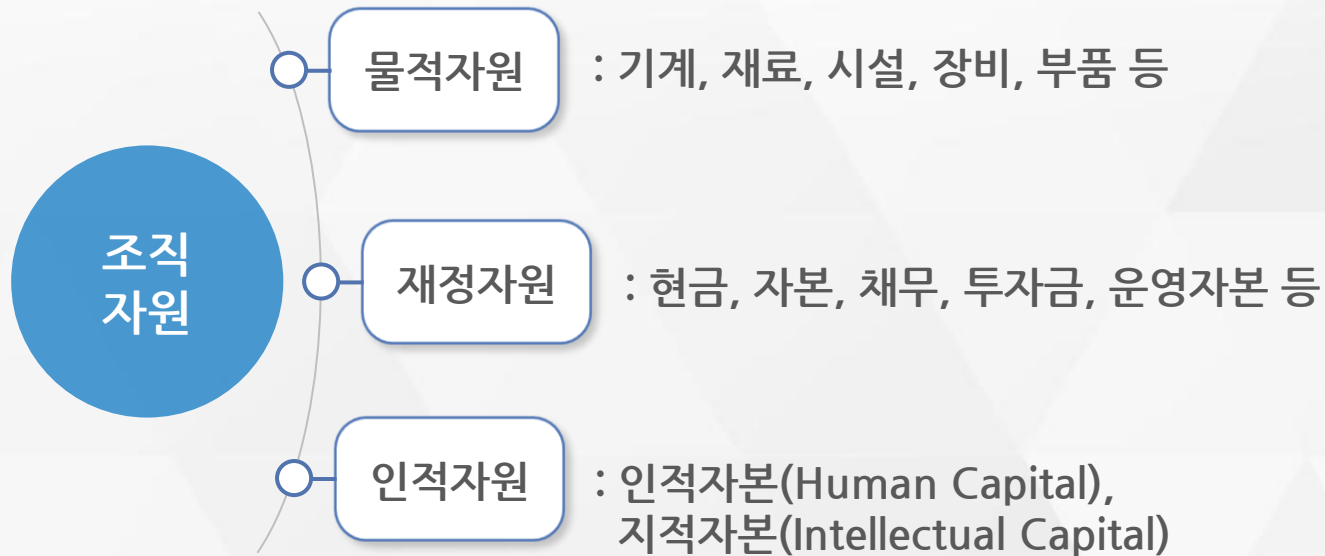
## 2. 활용자원의 확인

### 1) 업무지침 수립시의 자원 확인



## 2. 활용자원의 확인

### 2) 세부적 조직자원





# 3. 업무수행 계획 작성

### 3. 업무수행 계획 작성

---

#### 1) 업무수행 계획 작성의 방법

간트 차트

워크 플로  
시트

체크리스트



개인의 경험에 따라 자유롭게 작성

### 3. 업무수행 계획 작성

---

#### 2) 업무수행 계획 작성의 장점

##### 업무수행 계획 작성의 장점

- 주어진 시간 안에 업무를 끝마칠 수 있음
- 세부적인 단계로 구분하여 단계별로 협조를 구해야 할 사항과 처리해야 할 일을 체계적으로 알 수 있음
- 문제가 발생할 경우 발생지점을 정확히 파악하여 시간과 비용을 절약할 수 있음

## 3. 업무수행 계획 작성

### 3) 간트 차트(Gantt Chart)

- 미국의 간트(Henry Laurence Gantt)가 1919년에 창안한  
작업진도 도표
- 단계별로 업무를 시작해서 끝나는데 걸리는 시간을 바 형식으로  
표시할 때 사용
- 마이크로소프트 엑셀 등의 프로그램 활용

전체 일정을 한 눈에 볼  
수 있어요!

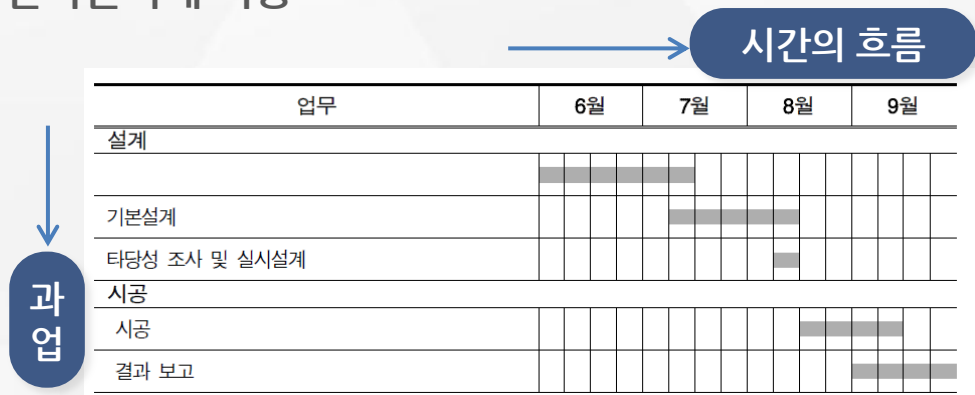


단계별로 소요되는 시간과  
각 업무활동 사이의 관계를  
알 수 있어요!

## 3. 업무수행 계획 작성

### 3) 간트 차트(Gantt Chart)

- 작업계획과 작업 실적을 비교해 작업진도를 관리·통제하는 진척관리에 이용



- 전체 생산 공정의 일정계획 수립
- 핵심과업이나 지체작업을 손쉽게 파악

### 3. 업무수행 계획 작성

#### 3) 간트 차트(Gantt Chart)

생산일정계획의 작업순위 결정 기준 확립

효과적인  
계획·수정·수행

최적 타이밍 결정이 우선

일정계획 미수립



병목현상 발생, 비효율 내재로  
전체 시스템 기능 저하

### 3. 업무수행 계획 작성

#### 4) 워크 플로 시트 (Work Flow Sheet)

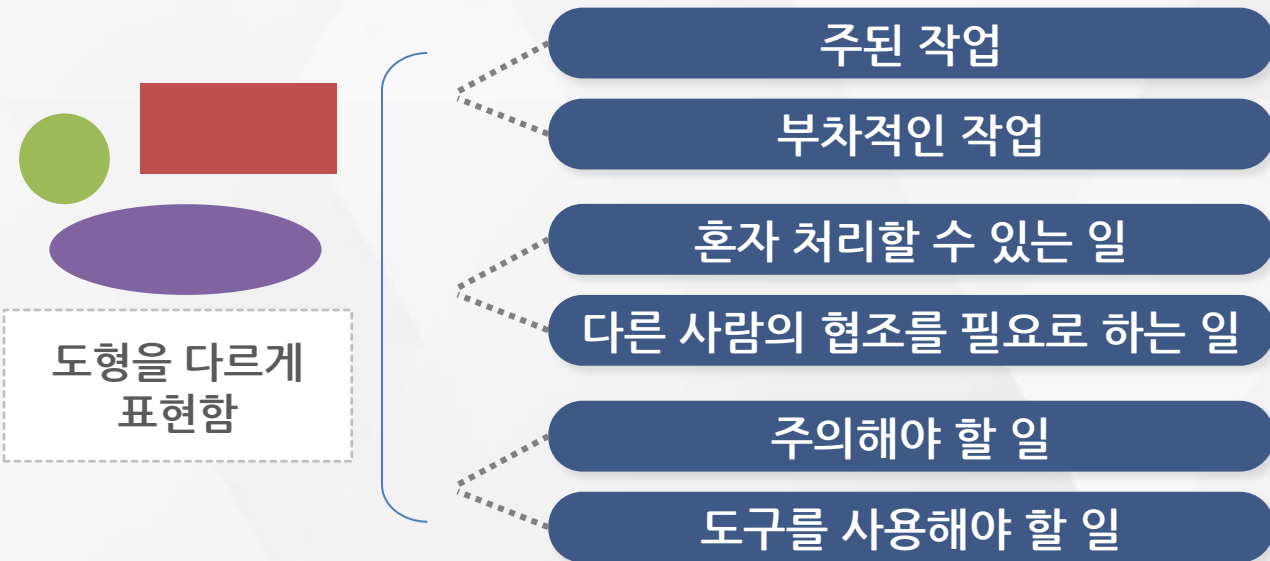
워크 플로  
시트

- 작업 절차를 통한 정보 또는 업무의 이동 의미
- 작업 절차의 **운영적 측면 강조**
  - 업무는 어떻게 **구성**되는지
  - **누가** 수행하는지
  - **순서**가 어떻게 되는지
  - 어떻게 **동기화** 시킬지
  - **정보**가 어떻게 흐르는지
  - 어떻게 **추적**되는지

### 3. 업무수행 계획 작성

#### 4) 워크 플로 시트 (Work Flow Sheet)

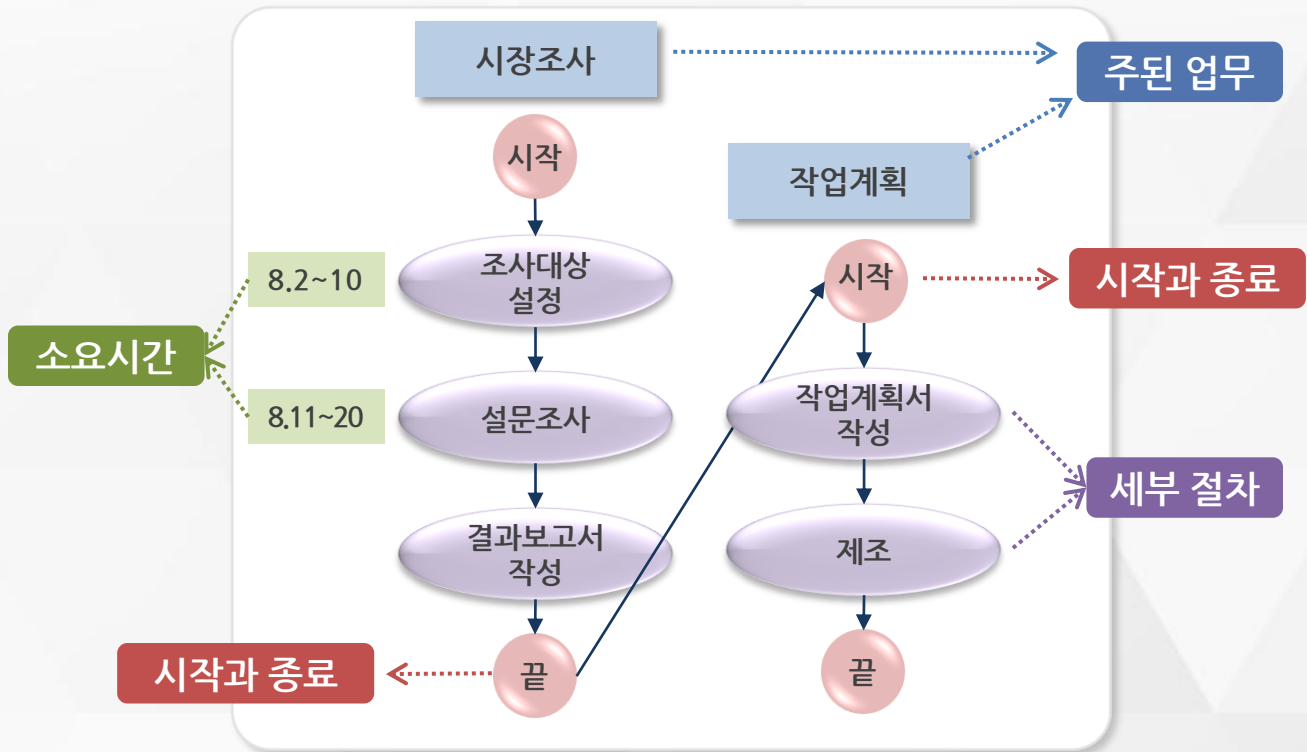
- 일의 흐름을 동적으로 보여주는데 효과적임





### 3. 업무수행 계획 작성

#### 4) 워크 플로 시트 (Work Flow Sheet)

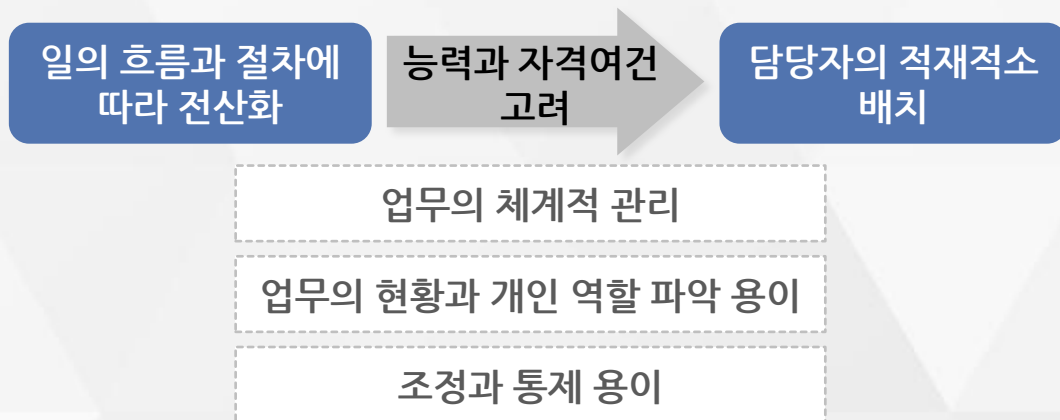


### 3. 업무수행 계획 작성

#### 4) 워크 플로 시트 (Work Flow Sheet)

- 업무의 절차 또는 활동을 플로우차트처럼 시스템화한 것
  - 업무를 하나의 흐름으로 파악하여 경영활동을 개선하려는 시도

**예** 은행의 여신업무 과정



### 3. 업무수행 계획 작성

#### 5) 체크리스트 (Checklist)

- 업무의 각 단계를 효과적으로 수행했는지 **자가 점검**해볼 수 있는 도구



체크리스트

##### 한계점

- 시간의 흐름을 표현하는 데에는 한계

##### 효과성

- 업무를 세부적인 활동들로 나누고 각 활동별로 기대되는 수행수준을 달성했는지 확인

### 3. 업무수행 계획 작성

#### 5) 체크리스트 (Checklist)

##### 체크리스트 예시

기업

개인

		체크	
		Yes	No
고객 관리	고객 대장을 정비하였는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3개월에 한 번씩 고객 구매 데이터를 분석하였는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	고객의 청구 내용 문의에 정확하게 응대하였는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	고객 데이터를 분석하여 판매 촉진 기획에 활용하였는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. 업무수행 계획 작성

#### 5) 체크리스트 (Checklist)

##### 체크리스트 예시

기업

개인

안전한 온라인 쇼핑을 위한 보안 체크리스트	체크	
	Yes	No
내 PC에 설치된 프로그램이 최신 버전인가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
가정에서 사용하는 공유기에 보안설정이 되어 있는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
출처가 불분명한 와이파이에 접속된 상태인가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OTP, 보안토큰 같은 추가 인증 수단을 사용하고 있는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
지금 결제하려는 해외 직구사이트가 믿을 만한가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. 업무수행 계획 작성

#### 5) 체크리스트 (Checklist)

##### 체크리스트 예시

기업

개인

겨울철 자전거 라이딩 체크리스트	체크	
	Yes	No
브레이크는 이물질이 묻어 있거나 패드가 마모되지 않았는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
고휘도 전조등이 장착되어 있는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
얇은 옷을 여러 겹 겹쳐 입었는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
동행과 함께 하고 있는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. 업무수행 계획 작성

#### 5) 체크리스트 (Checklist)

##### 체크리스트 예시

기업

개인

겨울철 자전거 라이딩 체크리스트	체크	
	Yes	No
바람의 방향을 확인하였는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
노면이 얼어있지 않은가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
휴식시간을 너무 길게 가지고 있지 않은가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
라이딩 후 세척을 하고 있는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. 업무수행 계획 작성

---

#### 5) 체크리스트 (Checklist)

##### 체크리스트의 장점

- 한 눈에 알아보기 쉽도록 되어있어 **통계를 낼 때 유용**
- 질문지를 통해 업무에 필요한 사항이나 제품의 문제점, 소비자의 필요에 대해 파악 용이
- **제품이나 기업의 질 높일 수 있음**



### 3. 업무수행 계획 작성

.....●

#### 5) 체크리스트 (Checklist)

##### 체크리스트 작성 TIP

- 알고자 하는 **목적에 부합하는 항목들**로 목록 구성
- 너무 포괄적인 내용이나 어려운 단어는 지양
- **구체적이고 알아보기 쉽게 표현**
- **확실하고 명확한 단어**로 표현