

주식회사 몬셀코리아

Contents

1. 문서 일반

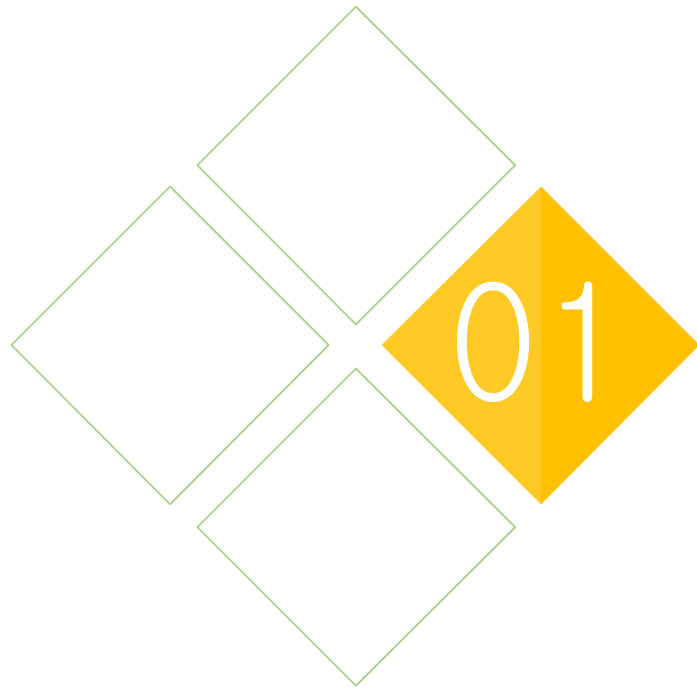
- 문서의 정의
- 문서의 기능
- 문서의 종류 外

2. 문서의 작성

- 문서작성시 기본사항
- 문서작성의 고려사항
- 문서의 일반사항
- 문서작성 후 검토사항

3. 문서의 작성

- 문서 예시
- 기안작성법



1. 문서 일반

- 문서의 정의
- 문서의 기능
- 문서의 종류
- 문서의 처리원칙
- 문서의 성립 및 효력발생

1. 문서 일반

1) 문서의 정의

- **문서** : 업무수행상 사용되는 서류, 장부, 전표 통계표 증명서 등 기록으로 **결재권자가 결재한 것**
- **자료** : 사내/외에서 발생하는 도서, 간행물, 논문, 카탈로그, 보고서, 팜플렛 등 회사경영에 도움이 되는 **일체의 정보원**

2) 문서의 기능

- **의사 전달 기능** : 사무처리내용의 **명확화** / 내용이 복잡하여 문서 없이는 처리 할 수 없는 경우
- **의사 보조 기능** : 사무처리의 형식 또는 체제상 문서가 필요 / 사무처리 결과의 보존

3) 문서의 종류

- **목적에 의한 구분** : 공문서 / 사문서
- **대상에 의한 구분** : 내부문서 / 대내문서 / 대외문서

1. 문서 일반

4) 문서의 처리 원칙

- **책임처리의 원칙** : 문서는 여러 단계를 거쳐 처리되므로 정해진 업무분장에 따라 각자가 직무의 범위 내에서 책임을 가지고 관계규정에 따라 신속, 정확하게 처리되어야 함
- 문서는 **일정한 형식 및 요건**을 갖추어야 함은 물론 **권한 있는 자에 의해 작성, 처리** 되어야 함

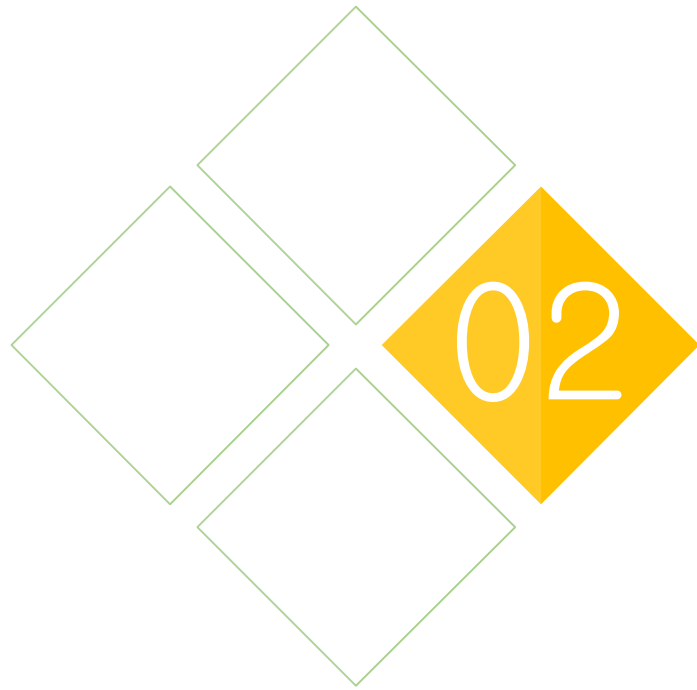
5) 문서의 성립 및 효력발생

- **문서의 성립** : 정당한 권한이 있는 직원이 업무상 문서의 결재가 완결 됨으로 성립
- **문서의 효력** : 최종 결재권자의 결재 / 도달주의

Cf)

품의(稟議)서 : 해당 내용에 대하여 그대로 진행해도 될 지 승인을 얻기 위한 문서
- 어떠한 내용을 진행하기 위해 앞서 허락 등을 구하기 위해 상정하는 문서

기안(起案)서 : 진행하고자 하는 사안에 대해서 설명을 하고 검토 후 결재를 바라는 문서로
품의서 보다 포괄적인 의미로 사용



문서의 작성

- 문서작성시 기본사항
- 문서작성의 고려사항
- 문서의 일반사항
- 문서작성후 검토사항

2. 문서의 작성

문서작성의 기본사항

정확성

6하 원칙에 의거 구체적으로 작성
애매모호한 표현과 과도한 과정 설명은 피한다
문장 부호를 정확히 사용
용어의 정확한 사용

신속성

문장은 되도록 간결하게 끊어서 쓴다
장문으로 된 문장은 결론을 먼저 쓰고, 다음에 이유를 설명

용이성

읽기 쉽고 알기 쉬운 말의 사용
결재자의 이해력을 고려한 기안작성
문장의 개조식 구조
- 한 문장에 여러가지 뜻을 가진 문장은 피하고 항목별 배열

관련근거 활용

문서작성에 있어 관련문서의 참조표시
- 업무 진행시 상호 용이성 및 효율성을 높일 수 있다
문서를 인용할 시 수신자가 업무에 이용가능 한 것
- 배포, 지시되지 않은 문서는 참조로 인용하지 않는다

2. 문서의 작성

문서작성시 고려사항

1

목적에 적합한가?

문서에서 다루고자 하는 이슈와 주제가 결재자에게 충분히 가치가 있는 내용인지 우선 검토되어야 한다

결재자가 문서를 읽고 나서 “왜 이런 내용을 보고 한 것일까?” “목적이 무엇인가?”라는 의문을 제시하게 해서는 안된다

문서를 구체적으로 작성하기 이전에 목적과 주제에 대해 충분히 고민 하는 것이 바람직하다.

2

내용이 정확한가?

작성자와 이해관계와 선입견을 배제하고 객관적/중립적 입장에서 관련사항을 확인하여야 한다

한쪽의 의견만을 반영하지 말고 이해당사자의 의견을 균형 있게 담아야 한다

불분명한 내용을 정확한 것으로 포장하거나 거짓되게 작성되어 지면 작성자도 이에 책임을 져야 함을 인지하여야 한다

2. 문서의 작성

3 간결하게 정리했는가?

보고하려는 내용과 취기자 간단/명료하게 드러난 보고서가 훌륭한 보고서이다

내용과 구성이 너무 산만하지 않도록 한다

너무 많은 내용, 불필요한 수식어 사용은 피한다

4 이해하기 쉽게 썼는가?

전문용어나 어려운 한자, 불필요한 외래어 사용 지양

논리적으로 비약하지 않고 단계적/체계적으로 전개

필요한 예시나 사례를 제시하고, 그래프나 그림의 도식화

2. 문서의 작성

5

완결성을 갖췄는가

기안 및 보고서 자체만으로 추가적인 보고 없이 결재권자가 의사결정을 할 수 있는 것이 완성도가 높은 보고서이다

결재권자 입장에서 의문사항을 체크해보고, 이에 대한 해답을 제시하고 있는지 점검한다

6

적절한 시점에 보고했는가

아무리 가치있는 정보와 좋은 내용이라도 때를 놓치면 훌륭한 보고서라고 할 수 없다

결재권자가 가장 필요로 하는 시점에 보고가 이루어 져야한다

2. 문서의 작성

문서작성의 일반사항

사용언어

문서는 쉽고 간명하게 한글로 작성

- 필요한 경우 한자 및 기타외국어 사용가능
- 특이한 경우를 제외하고는 가로쓰기 원칙

숫자의 표시

숫자의 표시 : 아라비아 숫자사용

년호의 표시 : 서시 년호를 쓰되 “서기”라는 표시는 사용하지 않음

ex) 1980년 12월 6일 → 1980. 12. 6.

금액표기 : 유가증권이나 문서에 금액을 표시할 때는 아라비아숫자 or 한글

ex) 2,000,000원 or 금 이백만원 or

2,000 (단위:천원) – 다량의 금액표기 (표 사용시)

2. 문서의 작성

문서의 수정

문서는 공신력을 우선시 하므로 수정 할 수 없는 것을 원칙으로 함

문서상의 내용을 시행 후 수정사항이 필요시 선보고 후 재상신을 원칙으로 함

항목의 구분

문서의 내용을 둘 이상의 항목으로 구분할 필요가 있을 경우 다음 구분에 의하여 표시

첫 째 항목 : 1. 2. 3. 4.

둘 째 항목 : 1) 2) 3) 4)

셋 째 항목 : (1) (2) (3) (4)

넷 째 항목 : ① ② ③ ④

Ex) 1. ○○제도시행

1) 개요

(1) 제도의 취지

① ~~~~~

2. 문서의 작성

문서의 종결

문서의 본문이 끝났을 경우 한 자를 띄우고 “끝” 자를 표시한다

ex) 본문의 내용 -----

----- 재가하여 주시기 바랍니다. 끝.

첨부물이 있을 경우 첨부 표시 끝에 한 자를 띄우고 “끝”자를 표시한다

ex) 본문의 내용 -----

----- 첨부와 같이 상신합니다.

첨부 : 문서작성 매뉴얼. 끝.

2. 문서의 작성

문서 작성에서의 6W3H란

구 분	내 용
When (언제)	시기 - 문서의 작성일자, 문서에서 언급하는 사실과 관련된 때
Where (어디서)	장소 - 문서의 사실과 관련된 장소, 문서를 작성한 장소(부서) 등
What (무엇을)	내용 - 문서의 핵심부분으로 사실의 대상
Who (누가)	대상 - 이것은 꼭 사람에게만 한정되지 않으며, 상품과 기계 등에도 해당됨
Whom (누구에게)	주체 - 문서의 수취인, 영향을 미치는 범위
Why (왜)	목적 - 이유나 원인으로 결론의 근거가 되는 요소
How (어떻게)	방법 - 하나의 사항에 대한 전후 진행 상황을 설명
How much (얼마나)	예산 - 경비, 예산, 가격 등으로 읽는 측에 있어서 판단의 근거가 됨
How long (얼마동안)	기간 - 실행에 소요되는 기간으로 조직 전체로 보면 우선 순위 결정의 자료가 됨



6W3H + Heart

5W1H로 알기 쉬운 문장을 만들고 6W3H로 능률화를 도모하고 읽는 사람을 움직이는 것이 가장 큰 목적

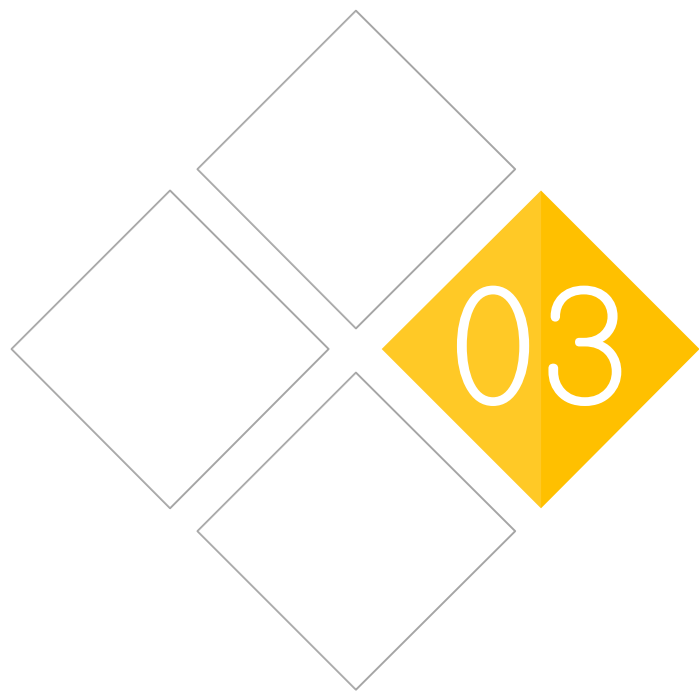
문서는 내용을 전달하고 나아가서 읽는 사람의 「마음」에 호소하여 행동을 촉구하는 것이기 때문임
읽는 사람의 니즈를 예측하기 위해서는 다음과 같은 사항에 유의합니다.

- 1) 읽는 사람의 입장에서 다양한 의문점을 생각
- 2) 읽는 사람에게 알맞은 단어를 선택하여 표현

2. 문서의 작성

작성 후 검토사항

- 전체적으로 논리적, 합리적인지
- 전체 문서의 하모니
- 요점 정리 및 중요사항의 누락여부 검토
- 문장이 오해의 소지가 없는지
- 기타 고려사항이 있는 지 작성 후 재검토
- 오타자의 확인




문서작성연습

- 문서 예시
- 기안 작성법

3. 기안 작성법

시행일자	
제 목	가맹점 오픈 진행의 건 (00점)



당 본부에서는 카페 용슈슈 가맹점 오픈을 아래와 같이 진행하고자 합니다.

- 아 래 -

1. 가맹점명 : 카페 용슈슈 000점
2. 운영형태 : 가맹점
3. 오픈예정일 : 2000년 0월 0일 예정
4. 매장현황
 - 1) 면적 : 전용 약 00평
 - 2) 주소 :
5. 가맹사업자 인적사항
 - 1) 성명 : 000
 - 2) 생년월일 : 1900. 00. 00.
 - 3) 주소 :
6. 예상매출 : 연 2억 5천만원

* 상권 분석

- 1) 반경 300m 및 반경 3km

디자인 HTML

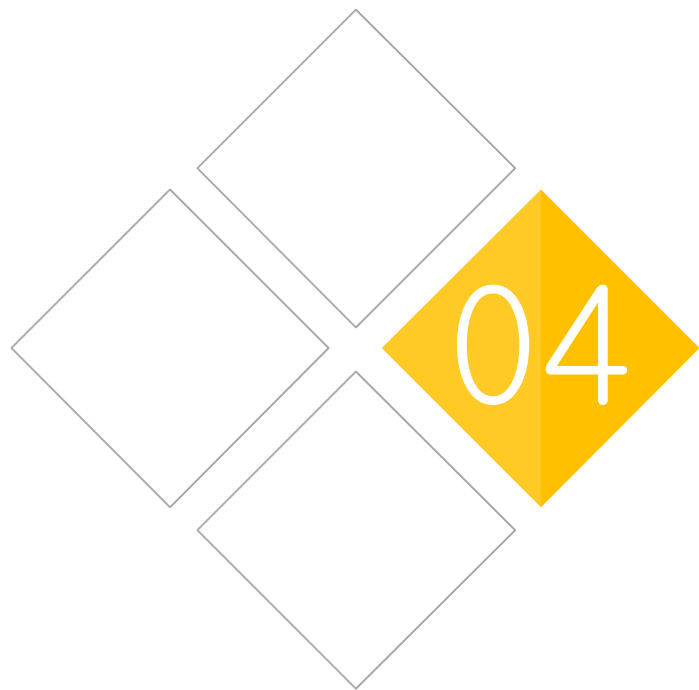
업무 기안의 개요를 서술

간단 명료하게 서술

항목의 구분을 정확하게 한다

결제권자가 해당문서만으로도 해당 기안을 이해
할 수 있도록 작성한다

결제자가 이해 가능한 용어로 작성한다



기타 참고자료

- 수명업무와 보고
- 메모 활용
- 커뮤니케이션의 기초
- 갈등의 극복
- 회의 개선

4. 기타 참고자료

수명업무와 보고

*수명 : 명령을 받음 (별도 지시사항)

관련 사항	수명업무와 처리방법	보고형태
1. 수명 업무와 보고의 기본	- 업무노트, 자료준비 - 즉시 시행의 원칙	- 수시 보고 원칙, - 자료확인, 상황확인 후 보고 - 담당자 직접 보고
2. 혼자 수행하기 벅찬 명령을 받았을 때	- 의도를 파악하고 협력 요청	- 본인의 처리 가능/불가능 우선보고
3. 기밀에 속하는 명령은?	- 기밀을 지키고, 자료보관	- 추가 지시를 받고, 결과보고 원칙
4. 상사 부재 시	- 신속한 연락과 승인 후 처리 - 자의적 판단의 처리 금지	- 긴급한 안건 보고 원칙 - 선임자와 논의 후 처리 필요
5. 명령의 수행이 어렵게 되었을 때	- 사태를 더 악화 시키지 않도록 조치	- 실행 곤란 파악시점에서 즉시 보고
6. 업무지시가 애매할 때	- 질문을 통해 지시 의도 확인	- 재차 확인해도 애매하면 선임자와 논의 후 실행, 수시보고, 의도확인
7. 주의, 충고시	- 원인에 대한 파악, 업무방식 개선협의	- 즉시 시정 후 시정의 결과 보고

[보고 요령]

- 지시사항은 업무노트에 기록하고 (날짜, 내용, 업무처리 진척도 등) 업무일지 SHEET에도 기록
- 보고 시에는 결과를 우선적으로 보고하고, 과정을 시간 경과 순으로 보고
- 되도록 한 장의 보고서에 내용을 기록하여 보고
- 상사가 가장 관심을 두고 명령을 내렸던 사항을 우선적으로 보고
- 보고는 짧게 핵심적인 용어를 사용하고, 중복되거나 장황한 설명은 피함
- 보고 후 추가적 지시사항이 없는지 질문

4. 기타 참고자료

메모를 작성해야 할 때

1. 정보를 수집할 때
2. IDEA가 떠올랐을 때
3. 지시를 받을 때
4. 상사나 관리자에게 구두로 보고할 때
5. 업무를 절충할 때
6. 전화하고 있을 때
7. 회람 등 연락이 왔을 때
8. 회의에 참석하고 있을 때
9. 방문 전 용건을 정리할 때
10. 대화 중에 약속이 결정되었을 때
11. 하루 일과를 시작할 때
12. 해야 할 일의 우선 순위를 결정할 때
13. 시간 사용 계획을 짤 때

4. 기타 참고자료

커뮤니케이션의 기초

우리는 어떤 문제를 당장의 좋은 충고를 통해 해결하고자 하는 경향을 갖고 있다.
그러나 우리는 종종 문제점을 먼저 진단하고, 깊이 있게 이해하기 위한 시간을 갖지 않으려고 한다.

상대방에게 자신의 관점만을 강요해서는 적절한 해결책을 찾아내기 힘들다.
우리는 상대방의 관점을 먼저 이해하려는 노력을 해야 한다.

우리는 보통 커뮤니케이션을 하면서 진정으로 상대방의 입장을 고려하기 보다는 자신의 관점만을 상대방에게 강요하는 경향을 가지고 있다.

성인의 경우 자신의 틀이 이미 확고하게 굳어져 있어 이에서 벗어나 생각하는 것이 힘들기 때문이다.

우리는 나름대로 최선의 해결책이라고 생각하는 것을 제시하지만 그것은 진실로 상대방에게 도움이 되는 것이 아닌 경우가 더 많다.

상대방에게는 오히려 당신이 도움이라고 생각하는 것이 부담으로 작용하여 다음 번에는 대화를 하려는 시도조차 하지 못하게 막아버리는 경우도 있다.

상대방에게 어떤 해결책을 제시하려고 하기보다 우선 상대방의 입장을 이해하기 위해 노력해 봐야 한다.
그리고 나의 입장이 아닌 상대방의 입장에 서서 그에게 도움이 될 수 있는 방법을 모색해야 한다.

이것이 바로 서로에게 상승작용을 일으킬 수 있는 커뮤니케이션의 기초이다.

4. 기타 참고자료

갈등의 해결

[갈등 상황에서 해야 할 일]

1. 대면에 뛰어들기 전에 마음을 조절하거나 진정시키고 분노를 삭이기 위한 시간을 가져라.
2. 대면을 시작하기 전에 준비하라.
3. 사람은 누구나 실수를 저지르고 약점도 있음을 인정하고 배우는 마음가짐으로 대면에 임하라.
4. 가능한 한 격려의 말과 긍정적인 표현을 많이 사용하라.
5. 문제 해결과 관련된 진보적 해결책을 기꺼이 제안하고 받아들여라. 상당한 시간이 필요한 해결책도 괜찮다.
대면이 끝나갈 무렵에야 서로의 합의나 법적인 해결을 요구하는 것은 바람직하지 않다.
6. 당신의 입장에서 주도적으로 문제를 해결하거나 혹은 그 문제에 덜 관여해서 해결하려면 어떻게 해야 할지 주위의 조언을 구하라.
7. 상대방이 공격하더라도 맞서거나 보복하지 마라.
당신 자신에게도 고쳐야 할 약점이 있다는 사실을 상대방에게 납득시켜라.
8. 대면이 다른 길로 벗어나지 않도록 주의하라.
대수롭지 않은 다른 문제로 빠져버리거나, 당신이 처음에 의도했던 문제 외 다른 문제로 비화될 기회를 주어서는 안된다.
상대방이 다른 문제를 언급하더라도 그 문제도 당연한 문제임에 동의하고, 그 문제는 다른 때 다룰 수 있을지 물어본다.
9. 당신이 사용하는 단어나 어조, 나아가 제스처에도 신경을 써라.
갈등 상황이라 해도 상대방에 대한 존경과 존중의 마음을 유지하라.
"유순한 말은 진노를 삭이나, 과격한 말은 화를 일으킨다."라는 것을 기억하라.
10. 상대와 자신의 관계에 대한 지속적인 관심과 헌신을 재차 보여줘라.

4. 기타 참고자료

회의 개선

[회의 진행 전]

1. 계획을 세운다 - 누구와, 무엇을, 어디서 회의하는가, 왜 회의를 여는가, 몇 명을 소집하는가
2. 사전에 회의 개최 정보를 공유한다.
3. 회의실에 미리 들어가, 준비를 갖춘다.

[회의 시작에 임하여]

4. 정각에 시작한다.
5. 참석자에게 회의 개요와 취지에 대해 설명한다.
6. 역할을 분명하게 정해 둔다.
7. 의안을 검토하고 수정하여 정리한다.
8. 시간 제한을 한다.
9. 지난 회의에서 정한 '해야 할 것'의 리스트를 체크한다.

[회의 중]

10. 한번에, 한 가지 문제만 모두가 같은 방법으로 토의하도록 초점을 좁힌다.

[회의 종료 후에 주의할 것]

11. 누가, 무엇을, 언제까지를 명확히 하여 '해야 할 것'의 리스트를 작성한다.
12. 회의 메모를 검토한다.
13. 다음 회의의 일시와 장소를 정해, 사전 의제를 정해 둔다.
14. 회의가 잘 진행되었는지 어떤지 평가한다.
15. 간결하고 긍정적인 태도로 폐회를 선언한다.
16. 회의실을 정리정돈 한다.

[회의 후]

17. 회의록을 작성한다.
18. '해야 할 것'의 리스트에 따라 행동하여, 다음 회의 계획에 착수한다.

Thank you !