

2015 개정 교육과정

대전광역시교육감 인정
15-대전-42-고교-17-010

|고|등|학|교|

사무 관리

허선영 · 김은경 · 이진



(주)삼양미디어

교과서 물려주기 기록표

| 연도 | 교과서 사용자 | | | | 상태 |
|----|---------|---|----|----|----|
| | 학년 | 반 | 번호 | 이름 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

* 상태 표기 예시: 매우 좋음, 좋음, 보통, 나쁨



|고|등|학|교|

사무 관리





이 책의 머리말

사무 관리는 조직의 목표를 달성하기 위하여 의사 결정에 필요한 다양한 정보를 관리 원칙을 적용하여 효율적으로 달성하는 것을 말한다. 지식 정보화 사회에서는 정보의 양적인 증대뿐만 아니라 질적인 변화까지 요구됨으로써 사무 관리는 매우 중요한 분야가 되었다.

본 교과서는 사무 관리에 관한 기본적인 지식과 사무 관리 관련 정보를 처리하기 위한 소프트웨어의 활용 방법을 습득하고, 이를 바탕으로 다양한 정보를 관리할 수 있는 능력과 태도를 기를 수 있도록 구성하였으며, 각 단원의 내용은 다음과 같다.

I

사무 관리의 개요

사무 관리의 이해를 통해 사무 관리의 중요성과 특징을 알 수 있도록 하였으며, 사무 자동화의 주요 내용과 사무 관리 기술 방법에 대해 알 수 있도록 하였다.

II

워드프로세서

워드 프로세서의 기본 기능을 익히고, 기본 기능을 이용한 문서 작성에서부터 고급 기능을 이용한 다양한 문서까지 작성 및 편집할 수 있도록 하였다.

III

스프레드시트

스프레드시트의 기본 기능을 익히고, 기본 기능을 이용한 문서 작성에서부터 고급 기능을 이용한 자료 관리 및 다양한 문서까지 작성 및 편집할 수 있도록 하였다.



IV

프레젠테이션

프레젠테이션 작성 원리 및 기본 기능을 이해하고, 홍보용 프레젠테이션 기획 및 작성을 통해 메시지를 효과적으로 전달할 수 있는 프레젠테이션을 제작할 수 있도록 하였다.

V

정보 통신

정보 검색 이해를 통해 실제로 정보 검색을 할 수 있도록 하였으며, 정보 교환과 정보 보안의 개념 및 원리를 통해 정보를 보호할 수 있는 방법을 알 수 있도록 하였다.

또한 다양한 실습 예제 및 혼자 해결하기, 미션 수행하기를 통해 학생들의 실무 능력이 향상될 수 있도록 하였으며, 관련 자격증과 연계하여 자격증 취득에도 도움을 줄 수 있도록 하였다.

모쪼록 본 교과목의 학습을 통해 사무 관리를 위한 실무 능력을 키우는 데 많은 도움이 되기를 진심으로 바란다.

저자 일동





이 책의 차례

I

사무 관리의 개요

Chapter 1 사무 관리의 이해

| | |
|---------------------|----|
| 01 사무 관리의 중요성 | 10 |
| 02 사무 관리의 특징 | 13 |

Chapter 2 사무 자동화

| | |
|---------------------|----|
| 01 사무 자동화의 이해 | 16 |
| 02 사무 관리 기술 | 18 |
| • 단원 정리 | 24 |
| • 단원 평가 | 25 |

II

워드프로세서

Chapter 1 워드프로세서의 기본 기능

| | |
|------------------------------------|----|
| 01 워드프로세서의 이해 | 28 |
| 02 한글의 화면 구성 | 30 |
| 03 편집 용지 설정하기 | 31 |
| 04 글자, 기호, 한자, 덧말 넣기, 글자 겹치기 | 34 |
| 05 글자 모양 지정하기 | 38 |
| 06 문단 모양 지정하기 | 43 |
| 07 스타일 지정하기 | 48 |
| 08 표 작성하기 | 51 |
| 09 차트 작성하기 | 60 |
| 10 수식 입력하기 | 66 |
| 11 도형 작성하기 | 69 |
| 12 그림 삽입하기 | 75 |
| 13 글맵시 작성하기 | 81 |
| 14 머리말, 각주, 쪽 번호 설정하기 | 84 |
| 15 책갈피, 하이퍼링크 지정하기 | 88 |
| • 미션 수행하기 1 | 92 |



III

스프레드시트

Chapter 2 워드프로세서의 실제

| | |
|----------------------|-----|
| 01 표를 이용한 이력서 만들기 | 94 |
| 02 다단을 활용한 공고문 만들기 | 101 |
| 03 제목 차례를 활용한 목차 만들기 | 104 |
| • 미션 수행하기 2 | 108 |
| • 대단원 프로젝트 | 110 |
| • 단원 정리 | 112 |
| • 단원 평가 | 113 |
| • 자격증 도전하기(ITQ) | 114 |
| • 자격증 도전하기(IT Plus) | 117 |

Chapter 1 스프레드시트의 기본 기능

| | |
|-----------------|-----|
| 01 스프레드시트의 이해 | 122 |
| 02 엑셀의 화면 구성 | 125 |
| 03 워크시트 다루기 | 128 |
| 04 데이터 입력하기 | 135 |
| 05 외부 데이터 가져오기 | 137 |
| 06 표 서식 설정하기 | 140 |
| 07 수식 및 참조 이해하기 | 151 |
| 08 함수 이해하기 | 154 |
| 09 조건부 서식 지정하기 | 171 |
| 10 필터 및 서식 지정하기 | 175 |
| 11 차트 삽입하기 | 183 |
| • 미션 수행하기 1 | 188 |

Chapter 2 스프레드시트의 실제

| | |
|---------------------|-----|
| 01 정렬 및 부분합 구하기 | 190 |
| 02 피벗 테이블 삽입 및 편집하기 | 194 |
| 03 시나리오 관리자 사용하기 | 197 |
| 04 목뿔값 찾기 | 200 |
| 05 데이터 표 만들기 | 203 |

IV

프레젠테이션

| | | |
|----|---------------------|-----|
| 06 | 데이터 통합하기 | 205 |
| 07 | 양식 컨트롤 및 매크로 사용하기 | 208 |
| 08 | 실무 문서 작성하기 | 213 |
| | • 미션 수행하기 2 | 218 |
| | • 대단원 프로젝트 | 220 |
| | • 단원 정리 | 222 |
| | • 단원 평가 | 224 |
| | • 자격증 도전하기(ITQ) | 226 |
| | • 자격증 도전하기(IT Plus) | 229 |

Chapter 1 프레젠테이션 작성 원리

| | | |
|----|---------------|-----|
| 01 | 프레젠테이션의 이해 | 234 |
| 02 | 프레젠테이션의 과정 | 236 |
| 03 | 프레젠테이션의 기본 원리 | 237 |
| | • 읽기 자료 | 239 |

Chapter 2 프레젠테이션 기능

| | | |
|----|---------------------|-----|
| 01 | 프레젠테이션 소프트웨어의 이해 | 240 |
| 02 | 파워포인트의 이해 | 242 |
| 03 | 슬라이드 크기 설정하기 | 245 |
| 04 | 슬라이드 마스터 설정하기 | 246 |
| 05 | 제목 슬라이드 만들기 | 249 |
| 06 | 도형을 이용한 목차 슬라이드 만들기 | 254 |
| 07 | 슬라이드에 텍스트 입력하기 | 256 |
| 08 | 표 삽입하고 스타일 설정하기 | 259 |
| 09 | 차트 삽입하고 편집하기 | 262 |
| 10 | 도형 및 스마트아트 삽입하기 | 266 |
| 11 | 그림 및 클립아트 삽입하기 | 269 |
| 12 | 소리 및 동영상 삽입하기 | 272 |
| 13 | 머리글/바닥글 삽입하기 | 274 |
| 14 | 하이퍼링크 설정하기 | 276 |
| | • 미션 수행하기1 | 278 |



V

정보 통신

Chapter 3 프레젠테이션 실제

| | | |
|----|------------------------|-----|
| 01 | 홍보용 프레젠테이션 기획하기 | 280 |
| 02 | 소리, 동영상 중 필요한 부분만 편집하기 | 287 |
| 03 | 애니메이션 이동 경로 추가하기 | 289 |
| 04 | 슬라이드 화면 전환하기 | 292 |
| 05 | 슬라이드 쇼 실행하기 | 294 |
| 06 | 슬라이드 노트와 유인물 | 296 |
| | • 미션 수행하기 2 | 300 |
| | • 대단원 프로젝트 | 302 |
| | • 단원 정리 | 304 |
| | • 단원 평가 | 305 |
| | • 자격증 도전하기(ITQ) | 307 |
| | • 자격증 도전하기(IT Plus) | 310 |

Chapter 1 정보 검색

| | | |
|----|-----------|-----|
| 01 | 인터넷의 이해 | 316 |
| 02 | 정보 검색의 이해 | 319 |

Chapter 2 정보 교환

| | | |
|----|-----------|-----|
| 01 | 데이터 전송 방식 | 324 |
| 02 | 데이터 전송 방법 | 325 |
| 03 | 정보 교환 방식 | 326 |

Chapter 3 정보 보안

| | | |
|----|-------------------|-----|
| 01 | 정보 보안의 이해 | 329 |
| 02 | 정보 보안 기술 | 330 |
| 03 | 인터넷상의 개인 정보 보호 관리 | 335 |
| | • 단원 정리 | 338 |
| | • 단원 평가 | 339 |
| | • 정답 | 340 |
| | • 찾아보기 | 341 |
| | • 자료 출처 | 343 |





I

사무 관리의 개요

Chapter 01 사무 관리의 이해

Chapter 02 사무 자동화

사무 관리란 조직의 목적을 효과적으로 달성하기 위하여 사무 작업을 능률화하고 사무 비용을 효과적으로 사용하기 위한 각종 관리 활동이라고 할 수 있다. 정보화 사회에서는 정보의 양적인 증대뿐만 아니라 질적인 변화까지 요구됨으로써 사무 관리는 매우 중요해졌다.

이 단원에서는 사무 관리의 이해, 사무 관리의 중요성과 특징, 사무 자동화의 주요 내용과 소프트웨어, 하드웨어, 정보 통신 기술 방법에 대해 학습한다.



사무 관리의 이해



이 단원을 배우고 나면

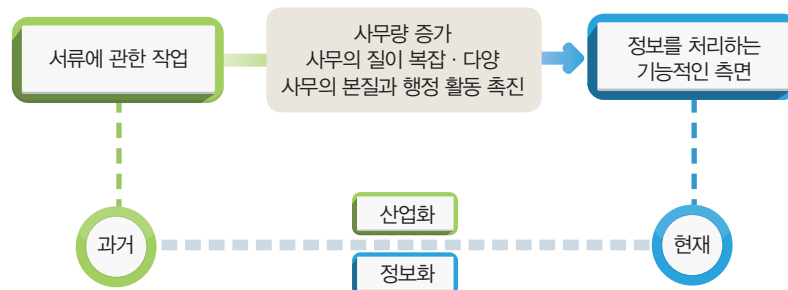
- 사무 관리의 개념 및 중요성을 설명할 수 있다.
- 사무 관리의 목적과 원칙 및 특징을 설명할 수 있다.

01

사무 관리의 중요성

1 사무의 개념

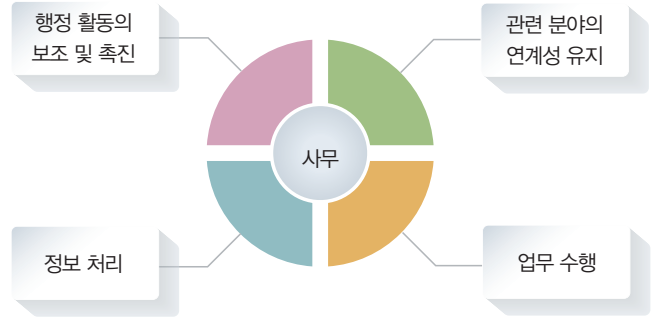
사무는 고전적 의미로 문서를 만들어서 업무를 처리하는 과정이라 할 수 있으며, 주로 '서류 업무'를 처리하는 것을 말한다. 하지만, 현대에는 고도의 정보화 사회가 되고 정보의 가치가 중요해지면서, 조직이나 기관에서의 목적을 달성하기 위한 모든 업무 수행 기능 외에 정보의 수집, 가공, 저장, 활용 등의 모든 정보 처리 기능, 효율적인 목적 달성을 위한 행정 활동 보조·촉진 지원 활동, 관련 분야 간의 연계성 확보 등 모든 영역을 포함하는 개념으로 해석하고 있다.



▲ [그림 1-1] 사무 관리의 개념

2 사무의 기능

사무의 기능에는 행정 활동 보조 및 촉진 기능, 기획 부서·집행 부서·지원 부서 등 관련 분야 간의 연계성을 유지하는 기능, 정보 처리 기능 및 업무 수행 기능이 있다.



▲ [그림 1-2] 사무의 기능

| 사무의 기능 | 설명 |
|-------------------|---|
| 행정 활동의 보조 및 촉진 기능 | 사무는 행정 목적을 달성하기 위하여 행정 활동을 보조하고 촉진하는 기능을 수행한다. |
| 관련 분야의 연계성 유지 기능 | 사무는 조직체가 행하는 여러 활동을 각 부문 또는 기관 간에 서로 연결시켜 상호 간의 활동을 협조·보완함과 동시에 견제·조정하는 역할을 한다. |
| 정보 처리 기능 | 사무는 행정 목적의 달성을 위한 의사 결정에 필요한 정보를 수집하거나 가공·저장·처리 기능을 수행한다. |
| 업무 수행 기능 | 사무는 쓰기, 읽기, 의사소통, 계산, 분류 정리 등 여러 가지 방법으로 업무를 수행한다. |

3 사무의 종류

사무의 종류는 목적, 난이도, 기타 기준에 따라 분류할 수 있다.

(1) 목적에 의한 분류

| 구분 | 설명 |
|-------|---|
| 본래 사무 | 교육 행정, 일반 행정, 건설 교통 행정 등 기능별로 분화된 각 행정 조직 고유의 사무 |
| 지원 사무 | 행정 목적 달성을 위한 수단과 방법을 제공하는 사무 예) 출장 여비를 지급하는 일, 실태 조사 및 자료 조사를 하는 일 등 |

(2) 난이도에 따른 분류

| 구분 | 설명 |
|-------|---|
| 판단 사무 | 전문적 지식과 경험을 필요로 하는 사무로 의사 결정, 기획 조정, 심사 조사 또는 통제 사무 등 관리층에서 담당하는 사무 |
| 작업 사무 | 읽기, 쓰기, 계산, 접수, 운반, 정리 등 주로 육체 활동을 요하는 사무가 복합되어 행해지는 사무 • 숙련을 요하는 작업 사무 : 통계 작성, 문서 기안 • 반숙련을 요하는 작업 사무 : 전기, 계산 • 미숙련 가능 사무 : 문서의 접수·운반 |

전기(轉記)
한 장부에서 다른 장부로 기재 사항을 옮겨 적는 것을 말한다.

(3) 기타 분류 기준

- 위임 여부에 따라 : 고유 사무와 위임 사무로 구분할 수 있다.
- 발생 빈도에 따라 : 일상적인 사무와 예외적인 사무로 구분할 수 있다.
- 사무의 내용과 업무 소관에 따라 : 국가 사무와 지방 사무로 구분할 수 있다.

4 사무의 구성 요소

사무는 사무원, 사무실, 사무 문서, 사무 기기, 사무 제도, 사무 조직의 6가지 요소로 구성된다.

(1) 사무원

- 사무의 주체로, 사무에 종사하는 사람들을 말한다.

(2) 사무실

- 조직체의 사무가 중심으로 이루어지는 장소로, 사무의 통제, 의사 결정, 정보 교환, 회의가 이루어진다.
- 각 문서의 작성, 분류, 보관, 보존이 이루어지는 곳이다.

(3) 사무 문서

- 사무가 이루어진 결과가 구체화된 것으로서 사무 작업의 대상을 말한다.

(4) 사무 기기

- 사무원이 사무를 처리하는 데 보조적인 역할을 하는 사무용 기기를 의미하는 것으로, 컴퓨터, 복사기, 팩시밀리, 계산기 등이 있다.
- 사무 기기는 사무 인력, 작업 시간, 노력 등을 절감시킬 수 있다.

(5) 사무 제도

- 사무를 처리하는 방법으로, 각 사무는 일정한 과정과 절차에 따라 진행된다.
- 사무 제도에 의해 업무가 정확하게 처리될 뿐만 아니라 업무의 책임 유무 및 해당 업무의 통제가 가능해진다.

(6) 사무 조직

- 개인 또는 부서의 사무 분담 내용을 표시하고, 사무의 상호 관계를 표시하는 구조이다.
- 사무 조직을 잘 편성하기 위해서는 사무의 특성과 분량을 생각하여 전문화와 사무 능력, 내부 견제, 다른 사무와의 관계 등을 고려해야 한다.

사무 능력
사무 작업에 대한 능력으로, 작업 능력, 정신 능력 등으로 구분한다.

5 관리의 개념

관리란 조직의 목적을 달성하기 위하여 행하는 모든 수단을 말한다. 즉, 관리는 인간이나 기기, 장비, 재료, 방법 등을 잘 활용하고 조정하여 목표를 달성하기 위한 행위를 의미하며, 그 자체가 목적이 아니라 목적을 위한 하나의 수단이라고 할 수 있다.

6 관리의 기능

관리는 업무 수행을 계획하고 조직하여 인사, 지휘, 통제, 조정 기능 등을 수행하는 것을 뜻한다. 공문서 관리, 기록물 관리, 인사 관리, 재무 관리, 자료 관리, 관인 관리, 서식 관리 등이 있다.

| 관리 | 설명 |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| 계획(planning) | 기관이나 조직의 목표나 방향을 설정하는 것을 말한다. |
| 조직(organizing) | 계획된 목표를 실현하기 위한 구조나 체제를 설정하는 것을 말한다. |
| 인사(controlling) | 조직 활동에 필요한 인력을 충원하고 배치하는 것을 말한다. |
| 지휘(direction) | 조직 구성원 간의 관계에서 이루어지는 명령 체계를 말한다. |
| 통제(personal administration) | 활동을 규제하거나 통제하는 것을 말한다. |
| 조정(coordination) | 조직 및 구성원 간의 갈등이 없도록 노력하는 행위를 말한다. |



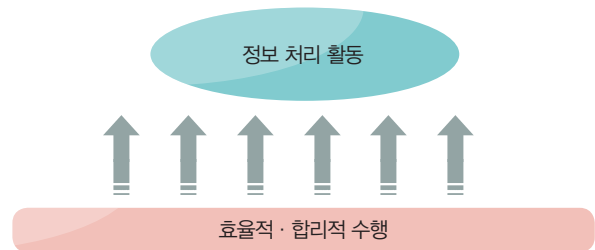
▲ [그림 1-3] 관리의 기능

02

사무 관리의 특징

1 사무 관리의 개념

사무 관리란 정보 처리 활동을 효율적이고 합리적으로 수행하기 위해 의사 결정에 필요한 정보 처리를 계획하고 조직하여 지휘 체제를 갖추고 조정, 통제하는 관리 활동을 의미한다. 즉, 사무 관리는 사무 작업을 능률화하고, 사무 비용을 경제화하기 위한 각종 관리 활동을 말한다.



▲ [그림 1-4] 사무 관리의 개념

사무 관리의 목적
표준화
간소화
과학화
정보화

2 사무 관리의 목적

사무의 표준화, 간소화, 과학화, 정보화를 기하여 행정의 능률을 향상시키는 것이 사무 관리의 목적이다.

(1) 표준화

업무 담당자가 바뀌어도 원활하게 업무를 처리하고, 일상 업무의 대응 속도를 높일 수 있도록 업무의 인계·인수를 철저히 하고, 전자 결재의 활성화, 업무의 자동화를 지향한다.

(2) 간소화

불필요한 업무를 없애고 최소한의 노력으로 최대한의 업무 성과를 낼 수 있도록 하며, 작업 과정의 속도를 높일 수 있도록 보고·결재 단계의 축소, 전자 결재의 활성화, 불필요한 보고서의 생산 지양 등을 추구한다.

(3) 과학화

정보 통신 기술의 발달에 발맞춰 행정 업무를 보다 정확하고 빠르게 처리할 수 있도록 전자 결재 시스템, 행정 정보 시스템, 업무 관리 시스템 등을 활용하여 행정 지식을 공유하고 정부 내 의사 소통을 증진한다.

(4) 정보화

사무에 필요한 지식을 정보화하는 것으로 지식 관리 시스템을 구축할 수 있도록 지원하고, 이에 관련된 많은 지식 정보를 쉽게 검색하고 활용할 수 있도록 정보 관리 체계를 마련한다.



▲ [그림 1-5] 사무 관리의 목적

행정 정보 시스템
행정 기관이 행정 정보를 처리하기 위해 사용하는 하드웨어, 소프트웨어, 데이터베이스와 처리 절차 등을 통합한 시스템을 말한다.

업무 관리 시스템
행정 기관이 업무 처리의 전 과정을 과제 관리 카드 및 문서 관리 카드 등을 이용하여 전자적으로 관리하는 시스템을 말한다.

사무 관리의 원칙
용이성
정확성
신속성
경제성

3 사무 관리의 원칙

사무 관리는 행정 기관의 사무를 용이성, 정확성, 신속성 및 경제성이 확보될 수 있도록 관리해야 한다.

• **용이성**
사무 처리에 따르는 육체적, 정신적 피로를 줄이고 시간당 처리하는 업무량을 늘리는 것을 말한다.

예) 사무 절차 및 환경 개선, 사무 자동화 시스템 도입 등

• **정확성**
사무는 사소한 오류가 발생할 경우 일을 그르칠 수 있기 때문에 의도대로 정확한 처리가 중요하다.

예) 오타 최소화, 입증 자료 확보, 사무 자동화, 사무 분담 등

• **신속성**
사무를 처리하는 데 있어서 정해진 시간과 날짜를 지키는 것이 중요하다.

예) 보고 체계 단순화, 전자 결재 활성화, 회의 시간 단축 등

• **경제성**
동일한 사무를 처리할 때에 소요되는 경비를 줄이거나 같은 비용으로 처리되는 사무의 양을 늘리는 것을 말한다.

예) 사무 처리 절차와 시스템 및 사무 환경 개선, 소모품 절약 등

▲ [그림 1-6] 사무 관리의 원칙

4 사무 관리의 대상

(1) 사무 환경

근무자의 건강 보호와 사무 능률 향상을 위한 쾌적한 사무 환경 조성이 필요하다. 사무실 배치, 조명, 온도, 사무 집기 등의 다양한 요소들을 관리하는 것을 말한다.

(2) 사무 장비

사무 장비란 컴퓨터, 팩시밀리, 복사기 등의 사무 자동화 기기, 전산 시스템 및 네트워크 장비(전자 문서 시스템, 업무 관리 시스템, 행정 정보 시스템, 정보 통신망 등), 사무용품 등 사무에 사용되는 모든 장비나 기기 등을 말한다.



▲ [그림 1-7] 여러 가지 사무 장비 및 기기

사무 자동화



이 단원을 배우고 나면

- 사무 자동화의 주요 내용을 이해하고 설명할 수 있다.
- 사무 관리 기술 방법을 설명할 수 있다.

01

사무 자동화의 이해

1 사무 자동화의 정의

사무 자동화는 조직이나 기관에서 사무 업무를 수행하기 위해 사무 기능을 자동화한 것을 의미하며 컴퓨터 기술, 통신 기술, 시스템 과학, 행동 과학을 적용하여 사무의 생산성을 높이는 일을 말한다.

2 사무 자동화의 목적

사무 자동화는 기존 사무 업무를 자동화함으로써 좀 더 나은 결과를 획득하거나 생산성을 높이는 데 의의가 있다.

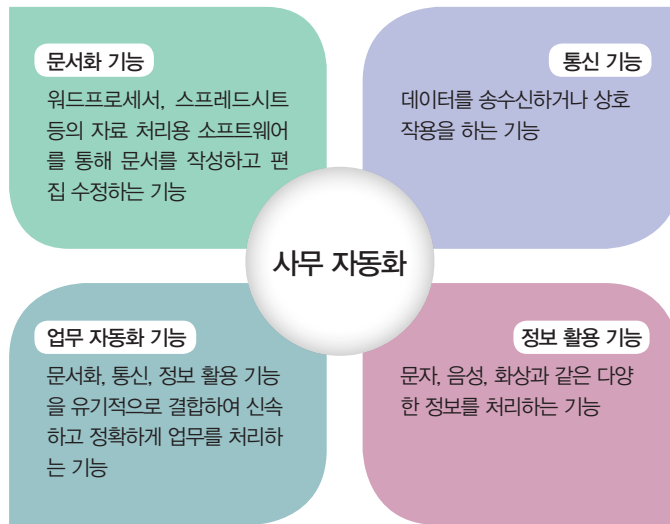
(1) 사무 처리의 비용 절감

- 문서 작성, 자료 검색, 전송 시간을 단축하고 시간을 능률적으로 활용하여 소요 경비를 줄인다.
- 사무 자동화를 통하여 사무 업무에 참여하는 인력을 감축하고 비용을 줄인다.
- 자료 보관을 위한 캐비닛, 파일 박스, 폴더 등의 점유 공간을 축소하여 소요 경비를 줄인다.

(2) 사무 처리의 질적 향상

- 의사 결정이 신속하고 정확하게 이루어질 수 있도록 한다.
- 사무 업무의 형식이 통일되고 업무 처리 능률이 높아진다.
- 사무 환경의 개선으로 업무 만족도가 높아지고 사기가 향상된다.
- 질 높은 고객 서비스를 제공하여 사회 전반에 도움이 되도록 한다.

3 사무 자동화의 기능



▲ [그림 1-8] 사무 자동화의 기능

하나 더 알기

사무 자동화의 ABCD

사무 자동화는 네 가지 요소를 가지고 있다. 자동화 시스템을 위한 사무 기기 및 장비를 가지고 데이터를 효율적으로 처리하고, 통신 시스템을 통해 데이터를 전송 및 처리를 한다. 사무 자동화 시스템을 통해 만들어진 자료는 입력, 처리, 기억, 출력, 제어 등 자료 처리 시스템을 통하여 처리된다.

- 자동화 시스템(A : automation office)
- 사무 기기(B : business machine)
- 통신 시스템(C : communication system)
- 자료 처리 시스템(D : data processing system)



4 사무 자동화의 배경

사무 자동화는 컴퓨터 및 정보 기기의 발달과 컴퓨터 이용의 대중화, 정보 통신 기술의 보편화, 사무 정보 기기의 대량 보급으로 가능하게 되었으며, 사무 업무의 자동화로 시간과 노력을 줄이면서 대량의 업무 처리를 효율적으로 할 수 있게 되었다.



▲ [그림 1-9] 사무 자동화의 배경

02

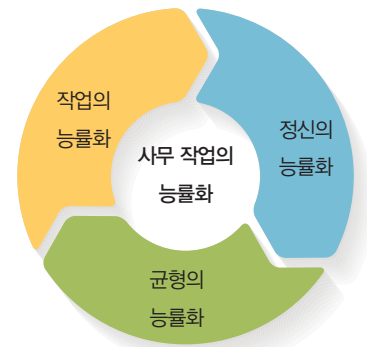
사무 관리 기술

1 사무 관리의 전략

사무 관리를 효율적이고 합리적으로 수행하기 위해서는 사무 작업의 능률화, 사용 비용의 경제화와 같은 전략을 사용할 수 있으며, 사무 표준화를 지정하여 부서 간의 업무 연계를 도모하는 것이 더 효율적이다.

(1) 사무 작업의 능률화

사무 작업의 능률화는 작업 능률, 정신 능률, 균형 능률의 세 가지 측면을 고려해야 한다.



▲ [그림 1-10] 사무 작업의 능률화

능률
일정한 시간 내에 할 수 있는 일의 비율, 일의 진척 정도를 말한다.

- **작업의 능률화** : 작업 능률은 인간이 소비한 에너지량과 노동의 결과로 생긴 생산 물량 또는 작업량의 비율을 말한다. 작업 능률을 높이기 위해서는 작업의 효율성이 필요하다.
- **정신적 능률화** : 사무 업무 처리에 필요한 정신적 피로나 스트레스를 최소화하여 정신적 긴장 상태를 최소화하는 것을 말한다.
- **균형의 능률화** : 사무 목적을 달성하기 위해서는 업무의 분담이나 자원의 배치가 적절하게 균형을 맞추면서 이루어져야 한다.

작업 능률화의 예
작업 과정의 간소화, 표준화, 사무 자동화, 이동 거리 최소화 등

균형 능률화의 예
사무 분담 및 부서 간의 업무량의 균형, 사무 인력 배치의 균형, 공정한 심사 및 업무 처리 등

(2) 사무 비용의 경제화

사무 처리에 경제 원칙을 도입하여 최소 비용으로 최대 효과를 얻도록 관리하는 것을 말한다.

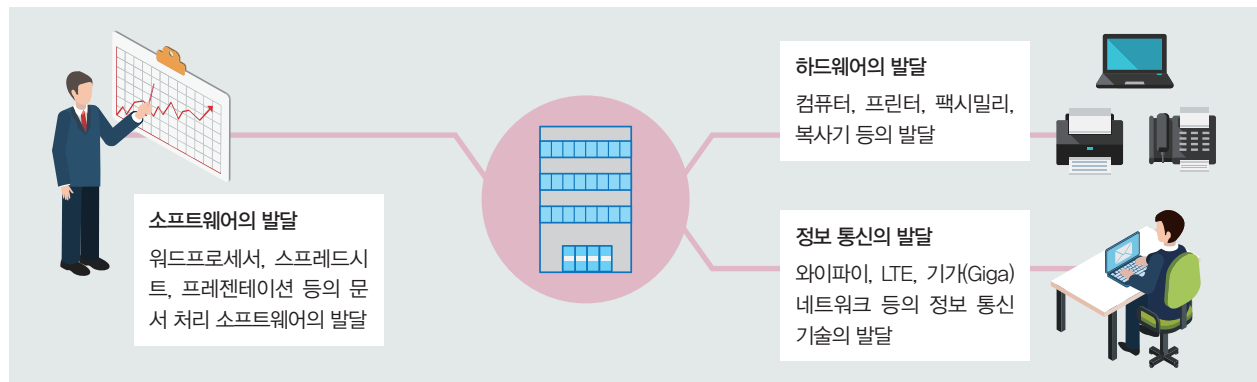
- **비용 절감** : 사무 비용을 절감하기 위해서는 소모품비, 인건비, 사무 장비 및 기기 등의 사무 비용을 절감해야 한다.
- **낭비 요소 제거** : 낭비되는 불필요한 요소를 제거하는 것을 말한다. 낭비 요소를 제거함으로써 비용을 절약할 수 있다.

2 사무 관리 기술

사무 자동화는 사무 업무를 자동적으로 처리하기 위한 하드웨어 기술과 소프트웨어 기술, 통신 기술의 발달로 이루어졌다. 고도의 정보화 사회로 갈수록 하드웨어는 소형화, 복합화 되는 추세이며, 소프트웨어는 지능화, 전문화되고 있다. 또한 초고속 인터넷, 네트워크 등의 정보 통신망 기술은 시간과 장소의 제한 없이 어디에서나 사무 업무 처리를 가능하게 하여 재택 근무, 모바일 업무 처리, 스마트 워크 등의 사무 처리 환경을 만들어 내고 있다.

통신망의 형태

- **와이파이**
와이파이(wifi)는 유선 인터넷에 무선 중계기(AP; access point)를 설치하고, 노트북이나 휴대전화, PDA처럼 무선 통신이 가능한 단말기를 연결하여 인터넷에 접속할 수 있는 통신망을 의미한다.
- **LTE**
LTE(long term evolution)는 3G와 4G와 함께 스마트 기기와 같은 모바일 디지털 기기를 위한 데이터 통신에서 사용되는 개념이다.



▲ [그림 I-11] 사무 관리 기술

(1) 하드웨어 기술

① 입력 장치

입력 장치는 숫자, 문자, 도형, 소리, 동영상 등의 데이터를 컴퓨터로 입력하는 장치이다. 키보드, 마우스, 터치스크린, 태블릿, 스캐너 등이 대표적인 입력 장치이다.

| 종류 | 설명 |
|-------|---|
| 키보드 | <ul style="list-style-type: none"> 타자기의 자판과 비슷한 모양의 입력 장치이다. 숫자 및 문자를 입력할 때 주로 사용한다.  |
| 마우스 | <ul style="list-style-type: none"> 윈도우와 같은 GUI 기반의 컴퓨터 운영 체제에서 키보드와 함께 많이 사용하는 입력 장치이다.  |
| 터치스크린 | <ul style="list-style-type: none"> 사용자가 손가락이나 펜을 사용하여 화면을 터치하여 사용하는 입력 장치이다. 손가락이나 기기가 화면에 접촉할 때의 압력이나 센서에 의해 위치를 파악한다.  |
| 태블릿 | <ul style="list-style-type: none"> 사용자가 펜이나 커서를 움직이면 그 좌표 정보를 읽어 자동으로 컴퓨터 시스템의 화면 기억 장소로 전달한다. 주로 그림, 도표, 설계 도면 등을 입력하는 데 사용한다.  |
| 스캐너 | <ul style="list-style-type: none"> 그림이나 사진을 읽을 때 사용하는 입력 장치 중 하나이다.  |

GUI(graphic user interface) 아이콘과 같은 그래픽을 통해 사용자와 컴퓨터 간의 인터페이스를 구현하는 방식

웨어러블 입력 장치 신체에 부착하여 정보를 입력할 수 있는 장치



② 출력 장치

출력 장치란 컴퓨터에 기억된 자료를 사람이 알아볼 수 있도록 문자, 수치, 그림, 소리, 동영상 등으로 바꾸어 표시해 주는 장치를 의미한다.

| 종류 | 설명 |
|---|---|
|  <p data-bbox="293 417 352 442">모니터</p> | <ul data-bbox="467 315 938 374" style="list-style-type: none"> • 컴퓨터가 처리한 결과를 영상으로 표시해 주는 장치이다. • CRT, LCD, LED 등의 모니터가 있다. |
|  <p data-bbox="293 633 352 658">프린터</p> | <ul data-bbox="467 544 1126 603" style="list-style-type: none"> • 컴퓨터에 저장된 그림이나 데이터를 종이에 출력하는 장치이다. 도트 프린터, 잉크젯 프린터, 레이저 프린터 등이 있다. |
|  <p data-bbox="293 858 352 883">스피커</p> | <ul data-bbox="467 785 823 811" style="list-style-type: none"> • 전기 신호를 소리로 바꾸어 주는 장치이다. |
|  <p data-bbox="293 1093 352 1119">플로터</p> | <ul data-bbox="467 1015 1026 1040" style="list-style-type: none"> • 그래프나 도형, CAD, 도면 등을 출력하기 위한 대형 출력 장치이다. |

(2) 소프트웨어 기술

컴퓨터 시스템이나 주변 장치 등의 하드웨어를 작동시켜 원하는 작업 결과를 얻기 위한 프로그램 또는 명령어의 집합을 ‘소프트웨어’라고 한다. 소프트웨어는 시스템 소프트웨어와 응용 소프트웨어로 구분한다.

① 시스템 소프트웨어

컴퓨터 시스템을 운영하기 위한 프로그램으로, 컴퓨터 시스템의 하드웨어 요소를 직접 제어, 통합, 관리하는 역할을 한다. 운영체제, 장치 드라이버, 언어 번역 프로그램, 유틸리티 등이 있다.

② 응용 소프트웨어

컴퓨터에서 특정 목적의 작업을 수행하기 위한 프로그램으로 워드프로세서, 스프레드시트, 데이터베이스 프로그램 등이 있다.

■ 장치 드라이버

컴퓨터에 연결되는 주변 장치를 제어할 수 있도록 지원하는 소프트웨어이다.

■ 언어 번역 프로그램

특정 프로그램 언어로 작성된 문장을 처리하여 기계어 또는 컴퓨터가 사용할 수 있는 코드로 변환해 주는 역할을 수행한다.

■ 오픈 소스(open source) 라이선스

개발된 소프트웨어의 소스 코드까지 공개하는 것을 의미한다. 상용 소프트웨어가 판매에 의한 이익을 취하는 데 반해, 오픈 소스는 무료로 배포된다.

③ OA 관련 소프트웨어

| 종류 | 설명 |
|------------------|---------------------|
| 문서 처리용 소프트웨어 | 한글, MS 워드, 메모장 등 |
| 통계, 계산 처리용 소프트웨어 | 스프레드시트 |
| 프레젠테이션용 소프트웨어 | 프레지, 키노트, 파워포인트 등 |
| 멀티미디어 관련 소프트웨어 | 포토샵, 그림판, 일러스트레이터 등 |

(3) 정보 통신 기술

① 정보 통신

정보 통신(information communication)은 두 개 이상의 개체가 정보를 주고받는 행위 또는 서로 연결된 장비 간의 정보 교환을 위한 시스템을 의미한다.

지금 우리가 살아가는 세상은 수많은 컴퓨터가 서로 연결되어 있으며, 학교뿐만 아니라 전 세계 대부분의 컴퓨터가 서로 연결되어 커다란 네트워크를 이루고 있다.

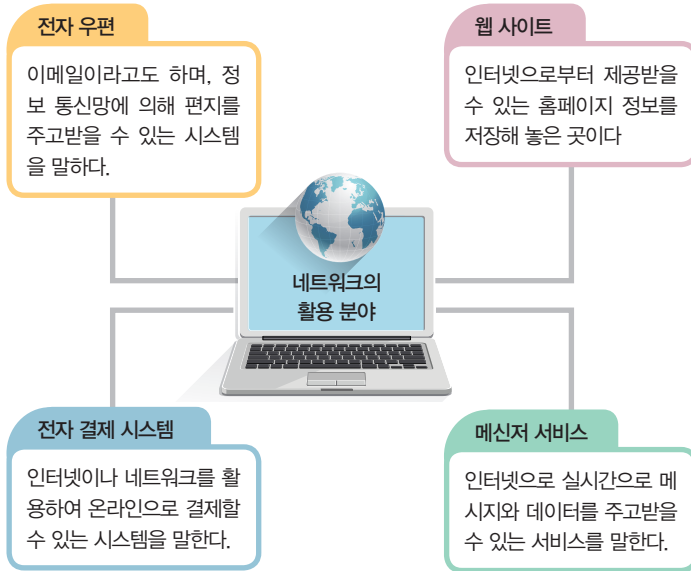
네트워크 이용의 장점
네트워크를 이용하면 여러 명의 사용자가 한 대의 주변 장치를 공동으로 이용하거나 협동 작업을 할 수 있다. 또한 인터넷을 이용하여 직접 가지 않고도 일상생활에 필요한 각종 업무를 처리할 수 있어 시간과 비용을 절약할 수 있다.



▲ [그림 1-12] 정보 통신 시스템

② 정보 통신 기술의 활용 분야

정보 통신 분야는 여러 컴퓨터 간의 작업이나 자원을 공유하기 위하여 서로 연결되어 작업을 수행하는 것으로, 사무 관리 활용 분야에는 전자 우편, 웹 사이트, 전자 결제 시스템, 메신저 서비스 등이 있다.




▲ [그림 1-13] 네트워크의 활용 분야

+ 하나 더 알기
스마트 워크

스마트 워크(smart work)란 시간과 장소에 얽매이지 않고 언제 어디서나 일할 수 있는 근무 방식을 말한다.


이동/현장에서 모바일 오피스

모바일 단말을 활용하여 공간 제약 없이 실시간 업무 처리



자택에서 홈 오피스

자택에서 공간 및 필요한 시설 장비 구비 후 업무




스마트 워크

(장소, 시간에 상관없이 정보 공유 및 상호 협력)


직장에서 직장 스마트 오피스

직장에서 업무 효율성을 높일 수 있는 화상 회의 등 시설 환경을 구축하여 근무



주거지 인근에 사무실과 유사한 환경이 구축된 전용 시설에서 근무

스마트 워크 센터에서 원격 오피스



01 사무의 개념

사무는 조직이나 기관에서의 목적을 달성하기 위한 모든 업무 수행 기능 외에 정보의 수집, 가공, 저장, 활용 등의 모든 정보 처리 기능, 효율적인 목적 달성을 위한 모든 기능을 말한다.

02 사무의 기능

사무의 기능에는 행정 활동 보조 및 촉진 기능, 기획 부서, 집행 부서, 지원 부서 등의 관련 부서와 연계성을 유지하는 기능, 정보 처리 기능 및 업무 수행 기능이 있다.

03 사무의 종류

사무는 목적에 따라 본래 사무와 지원 사무로 구분되며, 난이도에 따라 판단 사무와 작업 사무로 나뉜다.

04 사무 관리

정보 처리 활동을 효율적이고 합리적으로 수행하기 위해 계획하고 조직하여 지휘 체제를 갖추고, 조정, 통제하는 관리 활동을 하는 것을 말한다.

05 사무 관리의 목적

행정 기관의 사무 관리에 관한 사항을 규정함으로써 사무의 간소화, 표준화, 과학화, 정보화를 가져와서 행정의 능력을 높이는 것을 목적으로 한다.

06 사무 관리의 원칙

행정 기관의 사무를 용이성, 정확성, 신속성 및 경제성이 확보될 수 있도록 관리한다.

07 사무 자동화

조직이나 기관에서 사무 업무를 수행하기 위해 사무 기능을 자동화한 것을 의미하며 컴퓨터 기술, 통신 기술, 시스템 과학, 행동 과학을 적용하여 사무의 생산성을 높이는 일을 말한다.

08 사무 자동화의 목적

사무 자동화는 기존 사무 업무를 자동화함으로써 사무 처리의 비용 절감과 질적 향상을 목적으로 한다.

09 사무 자동화의 기능

사무 자동화에는 문서화 기능, 정보 활용 기능, 업무 자동화 기능, 통신 기능 등이 있다.

10 사무 자동화 기술

사무 자동화는 사무 업무를 자동적으로 처리하기 위한 하드웨어 기술과 소프트웨어 기술, 정보 통신 기술의 발달로 이루어졌다.

