

I 사무 관리의 이해

- 01 | 사무 관리의 개념과 특징
- 02 | 사무 자동화 활용

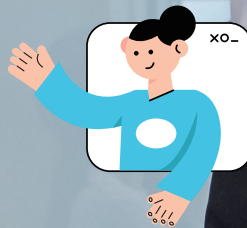


사무 관리란 조직의 목표를 달성하기 위해 의사 결정에 필요한 다양한 정보를 수집·처리·전달·보관하는 기능을 통해 사무 작업을 능률화하고 사무 비용을 효과적으로 사용하기 위한 각종 관리 활동이라고 할 수 있다. 오늘날 사회에서는 정보의 양적인 증대뿐만 아니라 질적인 변화까지 요구됨으로써 사무 관리는 매우 중요해졌다.

이 단원에서는 사무 관리의 개념, 사무 관리의 기능, 종류 및 특징, 사무 자동화 방법 및 특징, 사무 관리 기술의 종류를 구분하고 활용 방법에 대해 학습하도록 한다.

요즘은 사무 관리 기술이 많이 발전하여 어디에서든 작성할 수 있어서, 오늘 중으로 가능할 것 같아요.

오늘 이 문서를 주어진 시간 안에 효율적으로 작성할 수 있을까요? 출장 중인데 가능해요?



사무 관리의 개념과 특징

**학습
목표**

- 사무 관리의 뜻과 기능을 설명할 수 있다.
- 사무 관리의 종류와 특징을 나열할 수 있다.

1 사무의 개념과 특징

1 사무의 개념

좁은 의미의 사무는 사무실에서 이루어지는 문서 작업을 의미하지만, 넓은 의미에서는 문서 작업뿐만 아니라 조직의 목표 달성을 위해 의사 결정에 필요한 다양한 정보의 수집, 기록, 처리, 전달, 보관 등의 모든 기능을 포함한다.

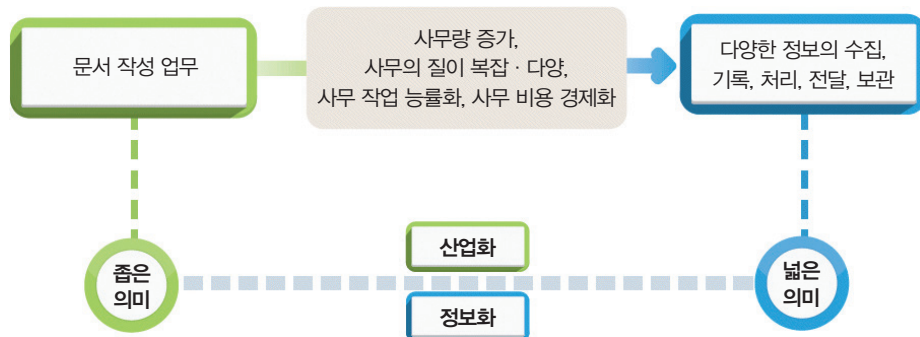
정보 처리 활동을 효율적이고 합리적으로 수행하기 위하여 계획, 조직, 지휘, 조정, 통제 등 제반 관리 활동을 포함하는 개념으로도 사용한다. 이러한 사무 관리의 목적은 사무 작업을 능률화하고 사무 비용을 경제화하기 위한 것이다.

1 사무의 3면 등가 원칙

사무를 명확히 수행하기 위해서는 직무의 책임, 권한, 의무를 같게 해야 한다는 원칙

1 사무의 특징

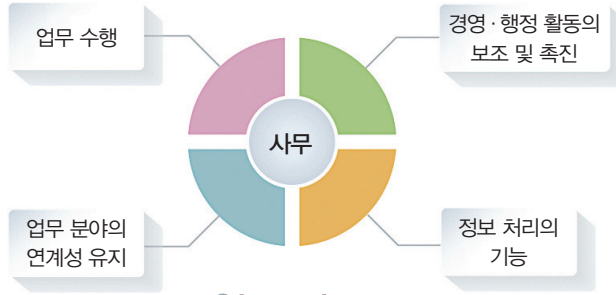
- 경영 활동인 생산, 판매, 구매 등의 다리 역할
- 정보를 취급하고 기록, 관리
- 조직 구성원이 근무하는 과정에서 처리하는 일



▲ [그림 I - 1] 사무의 개념

2 사무의 기능

사무의 기능에는 업무 수행의 수단, 경영·행정 활동의 보조 및 촉진, 업무 분야의 연계성 유지, 정보 처리의 기능이 있다.



▲ [그림 I - 2] 사무의 기능

사무의 기능	설명
업무 수행의 수단	사무는 업무 수행에 있어서 읽기, 쓰기, 계산, 분류·정리, 조사·확인, 의사소통 등의 다양한 활동으로 이루어지는 필수적인 수단
경영·행정 활동의 보조 및 촉진	사무는 조직의 각종 활동에 필요한 정보의 수집·가공·저장·활용을 통해 의사 결정에 중요한 자료를 제공함으로써 행정 활동을 보조하고 촉진하는 기능을 수행
관련 분야의 연계성 유지	사무는 조직체가 수행하는 다양한 업무 분야를 서로 연결하면서 상호 간의 활동을 협조·보완하거나 견제·조정하는 등 관련 분야의 연계성을 유지하는 기능
정보 처리의 기능	사무는 조직체의 목표를 달성하는 데 필요한 활동 중 하나인 행정 목적 달성을 위한 의사 결정에 필요한 정보를 수집·가공·저장·활용하여 처리하는 정보 처리 기능을 수행

▲ [표 I - 1] 사무의 기능

3 사무의 종류

사무의 종류는 목적, 난이도, 위임, 발생 빈도, 사무의 내용과 업무 소관에 따라 분류할 수 있다.

(1) 목적에 따른 분류

구분	설명
본래 사무	조직의 목적을 달성하기 위해 직접적으로 수행하는 사무 본래 사무를 업무라고도 함
지원 사무	조직의 목적을 간접적으로 달성하기 위해 행하는 사무 ☞ 출장 여비를 지급하는 일, 실태 조사 및 자료 조사를 하는 일 등

▲ [표 I - 2] 목적에 따른 사무의 종류

(2) 난이도에 따른 분류

구분	설명
판단 사무	어떤 사안에 대하여 전문적인 지식과 판단력을 가지고 기획·조정·심사·결정 등을 하는 사무로 주로 조직의 관리자가 행함
단순 사무	문서 접수 및 발송, 계산 및 통계표 작성 등과 같이 단순하고 짧은 시간 안에 처리할 수 있는 사무

▲ [표 I - 3] 난이도에 따른 사무의 종류

(3) 기타 분류

- 위임 여부에 따라: 고유 사무와 위임 사무
- 발생 빈도에 따라: 일상적인 사무와 예외적인 사무
- 사무의 내용과 업무 소관에 따라: 국가 사무와 지방 사무

4 사무의 구성 요소

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

(1) 사무원

- 사무를 전문적으로 행하는 사람을 말한다. 일반적으로 사무원은 주로 업무 처리나 그것에 관련된 사무에 종사하는 사무 작업자로 작업원, 영업 활동원, 스태프, 관리자로 구분된다.

(2) 사무실

- 기업의 사무가 중심적으로 이루어지는 장소로, 사무의 통제·정보·능률적 작업을 위한 문서 기록이 준비되고 처리되며 공급되는 곳이다.
- 각 문서의 작성, 분류, 보관, 보존이 이루어지는 곳이다.

(3) 사무 문서

- 사무 작업의 실질적인 대상물이고, 사무가 이루어진 결과가 구체화된 것으로서 사무 작업의 대상물을 말한다. 정규 형식을 갖는 장표와 정규 형식을 갖지 않는 보통 문서로 분류된다.

(4) 사무기기

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

(5) 사무 제도

- 사무를 처리하는 방법은 총체적으로 본다면 사무 제도이고 개별적으로 본다면 집무 방법이다.
- 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.

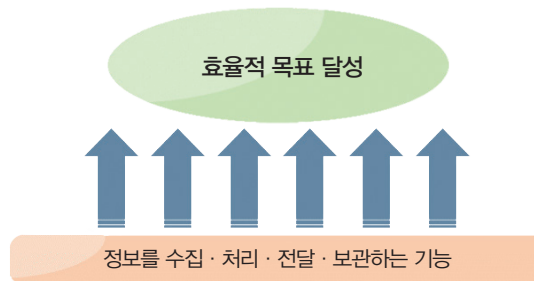
(6) 사무 조직

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

② 사무 관리의 개념과 특징

1 사무 관리의 개념

현대의 사무 관리는 과거의 전통적 관리법에서 벗어나 계획적인 방법으로 사무 작업에서 생산되는 정보를 효율적으로 관리하는 것이다. 또한 조직의 목표 달성을 위해 의사 결정에 필요한 다양한 정보를 수집·처리·전달·보관하는 기능과 함께 이러한 과정을 계획하고 조정하고 통제하는 관리 원칙을 적용하여 효율적으로 목표를 달성하고자 한다.



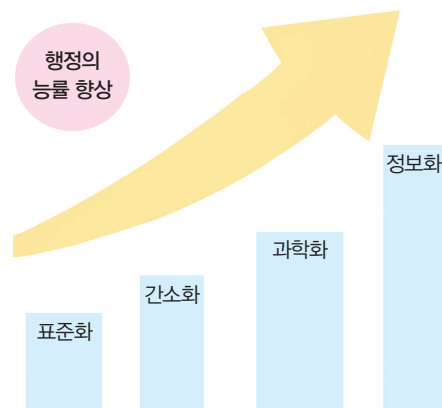
▲ [그림 1-3] 사무 관리의 개념

2 사무 관리의 목적

사무 관리의 주된 목적은 사무의 표준화와 간소화 및 과학화에 있고, 현대적 측면에서는 정보화에 따른 처리의 효율성에 있다.

(1) 표준화

사무 수행 시에 작업 방법, 작업 시간, 작업 공구나 설비에 관한 과학적인 조사를 통하여 최상의 방법을 발견하고 그것을 모든 작업자에게 일반화함으로써 사무의 용이성, 신속성, 정확성, 능률성을 확보할 수 있다.



▲ [그림 1-4] 사무 관리의 목적

① 행정 정보 시스템

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

② 업무 관리 시스템

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

(2) 간소화

사무 수행 시에 부적합한 절차, 방법, 인적 자원, 물적 자원, 시간 등을 제거하고 최선의 방법과 절차를 적용하여 사무의 용이성, 신속성, 경제성을 확보할 수 있다. 따라서 작업 과정의 속도를 높일 수 있도록 보고·결재 단계의 축소, 전자 결재의 활성화, 불필요한 보고서의 지양 등을 추구한다.

(3) 과학화

사무를 합리적이고 체계적으로 수행하여 사무의 정확성과 신뢰성을 확보할 수 있도록 전자 결재 시스템, 행정 정보 시스템, 업무 관리 시스템 등을 활용하여 행정 지식을 공유하고 회사 내 의사소통을 증진한다.

(4) 정보화

모든 사무 활동이 사무에 필요한 지식을 정보화하는 것으로 지식 관리 시스템을 구축할 수 있도록 지원하고, 이에 관한 많은 지식 정보를 쉽게 검색·활용할 수 있는 정보 관리 체계를 마련한다. 이러한 상황에서 사무 관리는 필연적으로 신속성과 정확성, 능률성 및 용이성을 수반한다.

3 사무 관리의 원칙

공공기관이 수행하는 사무는 용이성, 정확성, 신속성 및 경제성이 확보되어야 하며, 이러한 원칙은 공공기관의 사무 관리에도 적용이 가능하다.

사무 관리의 원칙			
용이성	정확성	신속성	경제성
사무 처리에 따르는 육체적·정신적인 피로를 줄이고 시간당 업무 처리량을 향상하기 위하여 사무 처리가 보다 쉽게 이루어지도록 절차를 개선·관리할 필요가 있다. ④ 사무 처리 절차의 개선 및 사무 환경의 개선, 업무 수행 방식의 개선, 업무 재설계, 전자 문서 시스템·기록 관리 시스템 및 행정 정보 시스템의 효율적인 운영	사무는 의도하는 대로 정확하고 바르게 처리되는 것이 중요하며, 정확성을 기할 수 있도록 문자·계산의 정확화, 기입 방법의 정확화, 입증 자료의 확보, 사무의 자동화, 사무 분담 등이 필요하다. ④ 통계 숫자, 한자, 외국어, 주소, 성명 등	사무를 처리하는 데 있어 필요한 시기에 맞추기 위해서는 신속성이 요구된다. 사무를 정확하게 처리하였다고 하더라도 시기를 맞추지 못하면 헛일이 될 수도 있다. ④ 보고·결재 단계의 축소, 전자 결재 활성화, 회의 시간 단축, 불필요한 보고서 지양 등	동일한 사무 처리에 소요되는 경비를 줄이거나 같은 비용으로 처리되는 사무량을 증가시킬 수 있도록 하고, 최소의 비용으로 최대의 효과를 높이도록 노력해야 한다. ④ 사무 처리 절차 및 시스템 개선, 사무 환경 개선, 소모품 절약 등

▲ [표 I - 4] 사무 관리의 원칙

4 사무 관리의 기능

관리는 업무 수행을 계획하고 조직하여 인사, 지휘, 통제, 조정 기능 등을 수행하는 것을 뜻한다. 정보 기술의 발달로 생산 기획에서부터 자재 조달, 제조, 회계 처리, 인사 관리, 정보 관리 등 경영에 관련된 모든 업무를 컴퓨터와 정보 통신망으로 통합해 일관되고 효율적으로 처리하고 있다.



▲ [그림 I-5] 사무 관리의 기능

관리	설명
계획(planning)	기관이나 조직의 목표나 방향을 설정하는 것
조직(organizing)	계획된 목표를 실현하기 위한 구조나 체제를 설정하는 것
인사(controlling)	조직 활동에 필요한 인력을 총원하고 배치하는 것
지휘(direction)	목표 달성을 위해 부하 직원을 지도·감독하는 것
통제(personal administration)	업무가 처음 계획된 대로 실시되는지 확인·감독하는 기능
조정(coordination)	조직 및 구성원 간의 갈등이 없도록 노력하는 행위

▲ [표 I-5] 사무 관리의 기능

5 사무 관리의 대상

사무 관리의 대상은 크게 사무 환경, 사무 장비, 사무 관리 기법 등으로 나눌 수 있다.

(1) 사무 환경

근무자의 건강 보호와 사무 능률 향상을 위한 쾌적한 사무 환경 조성이 필요하다. 사무 공간(사무실 입지, 면적 및 배치 등), 사무 집기(책상, 의자, 캐비닛 등), 물리적 환경(조명, 온도, 습도, 색상 등) 등을 말한다.

🛡️ 사무 능률

사무 작업에 대한 능률로 작업 능률, 정신 능률 등으로 구분한다.

(2) 사무 장비

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



▲ [그림 I-6] 여러 가지 사무 장비 및 기기

(3) 사무 관리 기법

사무 관리 기법에는 문서 관리, 관인 관리, 서식 관리, 사무 표준화·간소화 등을 들 수 있다. 또 사무 관리 기법에는 각종 시스템과 통신망이 있다.

사무 자동화 활용

**학습
목표**

- 기업의 사무 자동화 방법 및 특징을 설명할 수 있다.
- 사무 관리 기술의 종류를 구분하고 활용 방법을 적용할 수 있다.

1 사무 자동화

사무 개선 활동 및 이에 수반되는 기계화 등을 통한 사무 기능의 확충·강화

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.

1 사무 자동화의 이해

1 사무 자동화의 개념

사무 자동화(Office Automation; OA)는 기업 경영에 있어서 발견되는 각종 정보에 대해 컴퓨터, 통신 기기, 사무기기 등 다양한 응용 분야를 적절하게 통합하여 사무 처리의 생산성과 효율성을 향상하는 것이다. 사무 자동화 기술은 주로 컴퓨터를 사용하며, 최근에는 챗 GPT(Chat GPT)와 같은 기술의 등장으로 더욱 편리하고 정교한 기능들이 추가되고 있다.

2 사무 자동화의 목적

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

(1) 생산성 증대

- ① 단위 시간당 생산성을 향상하여 적은 비용과 시간으로 보다 많은 산출물을 얻을 수 있도록 한다.
- ② 사무 업무를 자동화함으로써 문서 작성, 자료 검색, 전송 시간을 단축하고 시간을 능률적으로 활용하여 소요 경비를 줄인다.

(2) 효율성 증대

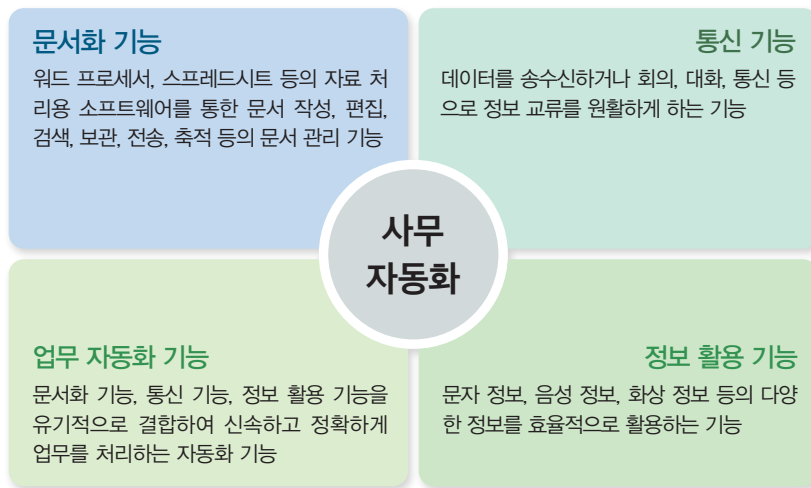
단순하고 반복적인 작업을 없애고 유사 작업을 간소화하여 업무의 흐름을 효율적으로 만든다.

(3) 이윤 증대

기업의 궁극적 목표인 이윤을 극대화하는 데 기여한다.

3 사무 자동화의 주요 기능

사무 자동의 주요 기능은 문서화 기능, 통신 기능, 업무 자동화 기능, 정보 활용 기능으로 구분할 수 있다.



▲ [그림 1-7] 사무 자동화의 기능

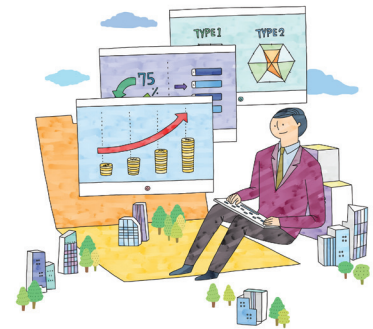
사무 정보 PLUS

기타 사무 자동화의 정의

- **마이클 지스맨(Michael D. Zisman)**: 종래의 자료 처리 기술로는 다루기 어렵고 데이터 양이 많으면서도 그 구조가 불명확한 모든 사무 업무에 대하여 컴퓨터 기술, 통신 기술, 시스템 공학, 행동 과학 등을 적용한 학문
- **빈센트 럼(Vincent Lum)**: 어떤 조직체의 목적이나 정책을 수행하기 위하여 사무실의 기능을 자동화하는 것이며, 여러 가지 장비를 이용하여 다양한 응용 분야를 통합함으로써 사무실 근로자의 생산성을 높이려는 적극적인 노력

〈사무 자동화를 ABCD로 정의〉

- 자동화 사무실(A: Automation office)
- 사무기기(B: Business machine)
- 통신 시스템(C: Communication system)
- 자료 처리 시스템(D: Data processing system)



1 RPA(Robotic Process Automation)란?

소프트웨어 로봇을 이용하여 반복적으로 일어나는 업무 프로세스를 자동화하는 것을 의미한다.

1 사무 자동화 방법

- ① 로봇 프로세스 자동화
 - ☞ 금융 업계 거래 처리, 데이터 입력, 회계 작업 등
- ② 워크 플로 자동화 도구
 - ☞ Microsoft Power Automate, Zapier, Apache Airflow 등
- ③ 클라우드 기반 협업 도구
 - ☞ Google Workspace, Microsoft 365, Zoom 등
- ④ 온라인 양식 및 문서 자동화
 - ☞ Google Forms, Microsoft Word의 매크로, DocuSign 등
- ⑤ 데이터 분석 및 시각화 도구
 - ☞ Tableau, Power BI, Google Data Studio 등

4 사무 자동화 방법

기업에서는 다양한 사무 자동화 방법을 도입하여 업무 효율성을 높이고 생산성을 향상시키고 있다. 다음은 기업에서 많이 사용되는 사무 자동화 방법이다.

- (1) **로봇 프로세스 자동화(RPA; Robotic Process Automation)**: 기업에서는 RPA 솔루션을 도입하여 반복적이고 규칙 기반의 업무 프로세스를 자동화하고 있다.
- (2) **워크 플로 자동화 도구**: 워크 플로는 특정 순서에 따라 발생하는 반복적인 프로세스와 작업을 관리하는 시스템이다. 제품 제조, 서비스 제공, 정보 처리 또는 기타 가치 창출 활동 등 직원들과 기업이 업무를 수행하는 구조이다. 비용 보고서와 같은 활동에 대한 문서 관리를 통해 수동 작업 및 자동화된 작업을 지원한다.
- (3) **클라우드 기반 협업 도구**: 기업은 클라우드 기반의 협업 도구를 도입하여 업무 효율성을 높이고 지리적으로 분산된 팀 간의 협업을 강화한다.
- (4) **온라인 양식 및 문서 자동화**: 양식 작성, 계약서 작성, 문서 생성 등을 자동화하기 위해 온라인상에 문서를 제공하여 협업할 수 있다.
- (5) **데이터 분석 및 시각화 도구**: 업무 데이터를 수집하고 분석하여 의사 결정을 지원하기 위해 데이터 분석 및 시각화 도구를 사용한다.
- (6) **챗봇 및 가상 어시스턴트**: 기업은 챗봇이나 가상 어시스턴트를 도입하여 고객 서비스, 내부 업무 지원, 질문 응답 등을 자동화한다. 자연어 처리 및 기계 학습을 기반으로 한 챗봇 플랫폼이 활용된다.
- (7) **인텔리전트 프로세스 자동화(IPA)**: 머신 러닝, 인공지능, 비즈니스 프로세스 관리, 로봇 프로세스 자동화와 같은 자동화 기술을 활용하여 비즈니스 내부의 로우 레벨 태스크를 자동화하는 기술이다.

(8) 사무 자동화 기대 효과

기대 효과	설명
생산성 향상	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">• 자동화에 따른 업무의 정확성 개선 <li style="width: 50%;">• 단위 시간당 작업량 증대 <li style="width: 50%;">• 개인별 작업 시간의 단축으로 업무 효율성 증대
조직의 최적화	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">• 사무실에 적절한 인력 구성 <li style="width: 50%;">• 조직 내외의 의사소통 원활화 <li style="width: 50%;">• 각 직원의 능력 향상 및 단순 반복 업무의 최소화
경쟁력 증대	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">• 정보를 얻는 데 걸리는 시간 단축 <li style="width: 50%;">• 정확하고 신속한 의사 결정 <li style="width: 50%;">• 서비스의 개선

▲ [표 1 - 6] 사무 자동화의 기대 효과

이러한 사무 자동화 방법들은 기업의 규모, 산업, 업무 특성에 따라 다르게 적용될 수 있다. 종합적으로 적절한 도구와 기술을 선택하여 특정 업무 프로세스를 자동화하는 것이 효과적인 전략이다.

② 사무 관리 기술

1 사무 관리 기술의 특징

사무 관리 기술은 정보의 획득, 처리, 전달, 보관에 관련된 기술로 사무의 생산성을 높이기 위한 기술이다. 사무 관리 기술의 특징으로 ‘지능화, 복합화, 네트워크화, 입출력의 다양화’를 통해 사무의 능률을 높일 수 있다.

① 능률

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

- (1) **지능화**: 마이크로프로세서를 내장하여 어렵고 복잡한 업무까지 자동화할 수 있다.
- (2) **복합화**: 한 대의 사무 자동화 기기가 여러 대의 사무기기 역할을 수행한다.
- (3) **네트워크화**: 사무기기들을 통신 회선으로 연결하여 데이터를 자유로이 송수신할 수 있다.
- (4) **입출력의 다양화**: 사용자가 조작하기 쉬운 여러 형태의 메뉴를 제공한다.

2 사무 관리 기술

사무 관리 기술은 정보의 획득, 처리, 전달, 보관에 관련된 기술로 사무의 생산성을 높이기 위한 기술이며, 사무 업무를 자동으로 처리하기 위한 하드웨어 기술과 소프트웨어 기술, 통신 기술의 3대 기술로 이루어졌다. 고도의 정보화 사회로 갈수록 하드웨어는 소형화, 복합화되는 추세이며, 소프트웨어는 지능화, 전문화하고 있다.

또 초고속 인터넷, 네트워크 등의 정보 통신망 기술은 시간과 장소의 제한 없이 어디에서나 사무 업무 처리를 가능하게 하여 재택근무, 모바일 업무 처리, 스마트 워크 등의 사무 처리 환경을 만들어 내고 있다.

(1) 하드웨어 기술

1) 입력 기술

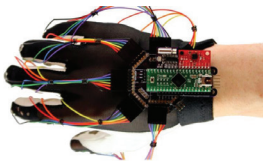
입력 기술이란 숫자, 문자, 도형, 소리, 동영상 등 우리가 사용하는 다양한 데이터를 컴퓨터로 입력하는 기술로, 입력에 사용하는 장치로는 키보드, 마우스, 터치스크린, 태블릿, 스캐너 등이 있다.

GUI(Graphic user interface)

아이콘과 같은 그래픽을 통해 사용자와 컴퓨터 간의 인터페이스를 구현하는 방식

웨어러블 입력 장치

신체에 부착하여 정보를 입력할 수 있는 장치








종류	설명
 키보드	<ul style="list-style-type: none"> • 원래 작은 건반 악기를 부르던 명칭이었는데 타자기의 문자 입력 장치와 비슷하다고 해서 타자기의 자판을 키보드라고 부르게 되었다. • 타자기의 자판과 비슷하며, 컴퓨터 등 전자 기기에서 손가락으로 자판을 눌러 숫자나 문자를 입력하는 장치이다.
 마우스	<ul style="list-style-type: none"> • 마우스는 2차원 평면에서의 움직임을 컴퓨터에 전송하여 기능 조작을 보조하는 입력 장치이다. • 윈도우와 같은 GUI 기반의 컴퓨터 운영체제에서 키보드와 함께 많이 사용하는 입력 장치이다.
 태블릿	<ul style="list-style-type: none"> • 태블릿은 입력 장치로 키보드나 마우스가 아닌 펜이나 커서를 이용하여 그림, 도표, 설계 도면 등을 입력하는 데 사용한다. • 일반적으로 모바일 운영체제를 지니고 노트북과 같이 OS로 윈도우를 사용하는 태블릿 컴퓨터들도 범주에 포함한다.
 스캐너	<ul style="list-style-type: none"> • 그림이나 사진을 읽을 때 사용하는 입력 장치 중 하나이다. • 정지 화상 자료를 컴퓨터 내의 자료 표현 방식으로 바꾸어 준다.
 광학 문자 판독기	<ul style="list-style-type: none"> • 특정 글꼴로 인쇄된 문자에 빛을 비추어 반사된 빛의 차이를 이용하여 문자를 판독하는 장치이다. • 세금 고지서나 공공요금 청구서 판독에 사용한다.

▲ [표 1-7] 입력 장치의 종류

2) 출력 기술

출력 기술이란 컴퓨터가 기억하거나 처리한 정보를 사람이 알아볼 수 있도록 표시하거나 출력해 주는 기술로, 출력에 사용되는 기기에는 모니터, 영상 프로젝터, 프린터, 스피커, 플로터 등이 있다.

종류	설명
 모니터	<ul style="list-style-type: none"> • 입력한 내용이나 컴퓨터가 처리한 결과를 사람이 알아볼 수 있도록 보여 주는 장치이다. • CRT, LCD, PDP, LED의 모니터가 있다.
 영상 프로젝터	<ul style="list-style-type: none"> • 영상 프로젝터(video projector)는 비디오 신호를 수신하고 렌즈 시스템을 사용하여 프로젝션 스크린에 해당 이미지를 투영(투사)하는 프로젝터이다. • 회의실 프레젠테이션, 교육, 홈시어터 응용에까지 널리 쓰인다.

 <p>프린터</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 컴퓨터로 처리된 결과물을 출력해 주는 장치로 충격식과 비충격식 프린터로 나뉜다. • 충격식 프린터: 도트 프린터, 라인 프린터 등 • 비충격식 프린터: 잉크젯 프린터, 레이저 프린터 등
 <p>스피커</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 전기 음향 신호를 소리로 변환하는 장치이다. • 휴대용으로 만든 대표적인 것이 헤드폰이다.
 <p>플로터</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 용지의 크기에 제한이 없고 고해상도 출력이 가능한 그래픽 출력 장치이다. • 종류: 정전기 플로터, 사진 플로터, 잉크젯 플로터, 레이저 플로터 등 • 다양한 형식으로 설계 도면, 광고물, CAD, 도면 등을 제작한다.

▲ [표 I-8] 출력 장치의 종류

3) 처리 기술

처리 기술은 컴퓨터 시스템 전체를 제어하는 장치로서 다양한 입력 장치로부터 자료를 받아서 그 결과를 출력 장치로 보내는 과정을 제어하는 일을 수행한다. 또한 명령어의 해석과 자료의 연산, 비교 등의 처리를 제어하는 컴퓨터 시스템의 핵심적인 기술이다.

4) 저장 기술

저장 기술은 컴퓨터의 외부에서 프로그램이나 데이터를 보관하고 필요시 이용하기 위한 기술이다. 자료를 저장하기 위한 저장 장치로는 하드디스크, USB, SD 메모리, 플래시 메모리 등을 사용한다.

5) 압축 기술

압축 기술은 저장 영역을 절감하거나 전송 시간을 단축하기 위해 데이터를 좀 더 작은 크기로 줄이는 것을 의미한다. 무손실 압축 방법은 문자이나 부호 데이터, 수치 데이터 등의 압축에 사용되며, 영상이나 음성 압축에는 손실이 있는 압축 방법을 사용한다.

(2) 소프트웨어 기술

소프트웨어는 컴퓨터에게 동작 방법을 지시하는 명령어의 집합이다. 프로그램 소프트웨어는 컴퓨터 하드웨어에 직접 명령어를 주거나 다른 소프트웨어에 입력을 제공함으로써, 명령어의 기능을 수행한다. 소프트웨어는 시스템 소프트웨어와 응용 소프트웨어로 구분한다.

소프트웨어 패키지

표 계산, 워드 프로세서 기능 등을 1개의 프로그램으로 처리할 수 있도록 한 프로그램으로, 상호 간에 파일을 공유

1) 시스템 소프트웨어

시스템 소프트웨어는 응용 소프트웨어를 실행하기 위한 플랫폼을 제공하고 컴퓨터 하드웨어를 동작시키고 접근할 수 있도록 설계된 컴퓨터 소프트웨어이다. 운영체제, 장치 드라이버, 언어 번역 프로그램, 유틸리티 등이 있다.

■ 제어 프로그램

- 컴퓨터 전체 작동 상태 감시, 작업의 순서 지정, 작업에 사용되는 데이터 관리 등의 역할을 수행한다.
- 제어 프로그램의 종류에는 감시 프로그램, 작업 관리 프로그램, 데이터 관리 프로그램이 있다.

■ 처리 프로그램

- 제어 프로그램의 지시를 받아 사용자가 요구한 문제를 해결하기 위한 프로그램을 말하며, 언어 번역 프로그램과 서비스 프로그램으로 나뉜다.
- 언어 번역 프로그램: 사용자가 고급 언어로 작성한 원시 프로그램을 기계어 형태의 목적 프로그램으로 변환시키는 것으로 컴파일러, 어셈블러, 인터프리터가 있다.
- 서비스 프로그램: 사용자가 컴퓨터를 더욱 효율적으로 사용할 수 있도록 제작된 프로그램으로 유틸리티가 있다.

2) 응용 소프트웨어

사용자가 컴퓨터를 사용하여 특정 업무를 수행할 수 있도록 도와주는 프로그램으로 워드 프로세서, 스프레드시트, 데이터베이스 프로그램 등이 있다.

응용 소프트웨어	종류
워드 프로세서	한글, 훈민정음, MS 워드, 메모장 등
스프레드시트	엑셀, 로터스, 훈민시트 등
데이터베이스 관리 프로그램	dBase IV, 액세스, SQL 등
멀티미디어 저작 도구	디렉터, 오소웨어, 카탈일 등
그래픽 프로그램	포토샵, 페인트 습, 그림판, 일러스트레이터 등

▲ [표 I - 9] 응용 소프트웨어의 종류

(3) 정보 통신 기술

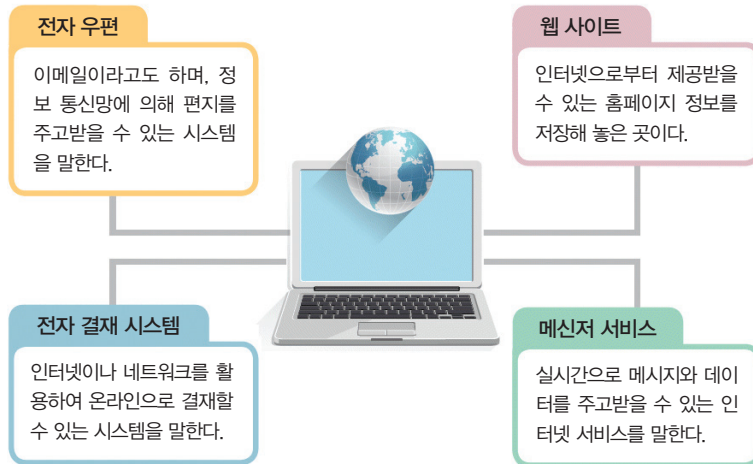
1) 정보 통신

컴퓨터와 통신 기술의 결합으로 통신 처리 기능과 정보 처리 기능은 물론 정보의 변환, 저장 과정이 추가된 형태의 통신 시스템을 말한다.

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

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 결재 시스템, 메신저 서비스 등이 있다.



▲ [그림 1-8] 네트워크의 활용 분야

3 사무 지원 시스템

(1) 스마트 워크(Smart Work)

스마트 워크는 시간과 장소에 제한 없이 일할 수 있는 업무 환경 전반을 말하며, 사용자는 휴대용 단말기 또는 노트북을 이용하여 언제 어디서나 회사 네트워크에 접속하여 필요한 정보를 주고받으면서 일할 수 있는 유연한 근무 방식이다. 즉 근무 시간과 공간의 제약 없이 일에 필요한 사람, 정보, 지식, 시스템을 네트워크로 연결하여 다양한 정보 자원을 공유하고 협업할 수 있어 창의적이고 새로운 가치를 창출할 수 있는 근무 방식이다.

또한 다양한 1인 기업 설립으로 사회적 일자리를 창출하고, 적절한 인력 수급이 가능하여 개인의 전문성이 극대화될 수 있고, 일과 가정의 양립이 가능하므로 근로자의 생산성과 복지가 증진되고, 다양한 형태의 협업을 통해 업무의 완성도를 높일 수 있다.

① 스마트 워크로 인한 업무 방식 변화

- 현장 중심의 신속한 업무 처리
- 원격으로 실시간 협업을 통해 신속한 의사 결정
- 근무 형태의 유연화로 인한 일과 삶의 조화



▲ [그림 I-9] 스마트 워크

(2) 전자 문서 교환(Electronic Data Interchange; EDI)

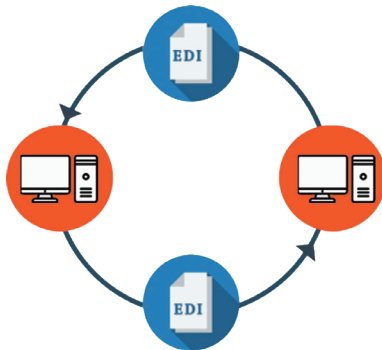
기업 간 거래에서 기업마다 다른 서류의 표현 형식을 통일하고, 중간에 다른 형태를 거치지 않고 컴퓨터 간에 인터넷 회선을 거쳐 데이터를 교환하는 것을 말한다.

1) EDI와 종이 서류 거래

종이 서류 거래 방식을 활용한 비즈니스 전달의 경우, 같은 자료를 다시 입력하는 비효율성을 갖고 있다. EDI는 종이 문서를 가지고 재입력해야 하는 시간 낭비를 대폭 줄일 수 있다.

2) EDI와 온라인

EDI는 교환의 당사자 간에 서로 독립적으로 운영하는 응용 프로그램을 갖고 있다는 점이 온라인과 다르다. 또 양쪽 당사자의 데이터를 공유할 수 있으며 자유로운 교환이 가능하면서 서로 갖고 있는 데이터의 독립성과 보안성을 보장하는 점도 EDI와 온라인의 다른 점이라고 할 수 있다.



▲ [그림 I-10] 전자 문서 교환 시스템 (EDI System)

① EDI 효과

- 거래 시간 단축
- 업무 처리 오류 감소와 비용 절감
- 불확실성 감소로 업무 개선
- 사회 간접 효과 제공

3) EDI와 FAX / E-mail

EDI는 구조화된 표준 양식에 따라 데이터를 표현하므로 데이터의 전송, 관리 및 활용 등이 매우 효율적이고 수신자의 컴퓨터에서 데이터를 직접 처리할 수 있다. 반면 FAX는 문서가 디지털 이미지로 변환되어 전화선을 통해 이동하므로 다른 형태의 문서로 재가공될 수 없어 수신자가 재입력해야 한다. E-mail의 경우 개인 사이에 전화나 편지를 주고받는 대신 컴퓨터를 사용하여 자유로운 형태로 전송되므로 필요한 데이터를 추출하여 재입력해야 한다.

(3) 전자 결재 시스템

경영 활동의 결과를 기록한 문서나 보고서를 공식적으로 승인하는 활동을 전자 시스템을 이용하여 실시하는 것을 말하며, 대면 결재가 갖는 단점을 해소함으로써 생산성을 올릴 수 있다.

1) 문서 작성 기능


전자 결재 시스템에 저장된 다양한 자료(그림, 사진, 도표)를 이용하면 문서 작성이 쉽고 작성된 문서가 결재 시스템을 통해 보고될 수 있다.

2) 전자 우편 기능

전자 우편은 작성된 문서나 보고서를 결재자에게 전달하기 위한 전자 결재 시스템의 가장 중심이 되는 기능이다. 문서 송신, 문서 수신, 문서 저장, 문서 검색 기능이 있다.

3) 전자 결재 시스템의 장점

- ① 결재권자가 출장 중이어도 평소와 같은 업무 수행이 가능하다.
- ② 시간적 · 공간적 제약성을 극복함으로써 결재를 위한 소요 시간을 단축한다.
- ③ 경영 의사 결정 사이클을 단축하는 효과를 지닌다.
- ④ 직접 접촉에 의한 업무 수행의 제한점을 극복할 수 있다.

 CALS(computer aided acquisition and logistic support)

제품의 계획 · 설계 · 조달 · 생산 · 사후 관리 · 폐기 등 전 과정에서 발생하는 모든 정보를 디지털화해 관련 기업 간에 공유할 수 있도록 하는 정보 시스템을 말한다.

사무 정보 PLUS

그룹웨어와 인트라넷



● 그룹웨어

- 공동 작업이나 공동 목표에 참여하는 다양한 작업 그룹을 근거리 통신망(LAN) 등으로 연결하여 구성원들이 원활하게 정보를 공유하고, 신속 · 정확한 의사 결정을 내릴 수 있도록 지원하므로 업무의 생산성을 높이기 위한 소프트웨어다.
- 그룹웨어는 주로 전자 메일, 문서 및 규정 관리, 전자 게시판, 자료실, 전자 결재, 일정 관리, 커뮤니티, 의견 모으기 등에 사용하며 원격/화상 회의에 사용하는 경우도 있다.

● 인트라넷

- 인터넷 기술 등을 이용하여 조직 내부 업무를 통합하는 정보 시스템으로 별도의 통신망을 구축하지 않더라도 세계 어느 곳에서나 자신이 속한 조직의 정보 시스템을 사용할 수 있다.

01 사무의 개념

사무는 조직이나 기관에서의 목적을 달성하기 위한 모든 업무 수행 기능 외에 정보의 기록, 처리, 전달, 보관, 활용 등의 정보 처리 기능, 효율적인 목적 달성을 위한 모든 기능을 말한다.

02 사무의 기능

사무의 기능에는 경영·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 단순 사무로 나눈다.

04 사무 관리

조직의 목표 달성을 위해 의사 결정에 필요한 다양한 정보를 수집·처리·전달·보관하는 기능과 함께 효율적으로 목표를 달성하고자 한다.

05 사무 관리의 목적

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

06 사무 관리의 원칙

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

07 사무 자동화

기업 경영에 있어서 발견되는 각종 정보에 대해 컴퓨터, 통신 기기, 사무기기 등 다양한 응용 분야를 적절하게 통합하여 사무 처리의 생산성과 효율성을 향상하고자 하는 것을 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 관리 기술

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



1 다음 중 사무와 관련한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 집에서 가계부를 쓰는 것도 사무라 할 수 있다.
- ② 사무실은 사무원이 사무 작업을 능률적으로 관리하도록 설치된 곳이다.
- ③ 사무 작업에는 기록, 계산, 통신, 회의, 분류, 정리 등의 작업이 포함된다.
- ④ 사무는 행정 목적을 달성하기 위하여 행정 활동을 보조하고 촉진하는 기능을 수행한다.
- ⑤ 사무 관리는 관리 비용의 절감, 관리의 용이성을 증대시켜 생산성을 높이는 데 목적이 있다.

2 다음 중 사무 관리의 목표로 옳지 않은 것은?

- ① 인원의 감축 ② 생산성 증대
- ③ 능률의 향상 ④ 비용의 절감
- ⑤ 시간의 절약

3 시간과 장소에 얽매이지 않고 언제 어디서나 일할 수 있는 체제를 무엇이라고 하는가? ()

4 다음 중 사무 표준화의 의미를 가장 잘 나타낸 것은?

- ① 표준화는 사무 관리에서 업무 보고서의 통일성을 의미한다.
- ② 표준화는 사무에 필요한 정보나 시스템을 정보화하는 것을 말한다.
- ③ 표준화는 직원들에게 적절한 업무의 양을 일정하게 배분하는 것을 말한다.
- ④ 표준화는 불필요한 업무를 없애고, 최소한의 노력으로 최대한의 업무 성과를 내는 것을 말한다.
- ⑤ 표준화는 사무의 정책이나 방법, 절차, 규격 등에 관하여 획일성이나 통일성을 가지는 것을 의미한다.

5 다음 <보기>에 해당하는 사무 관리의 원칙으로 옳은 것은?

[보기]

동일한 사무를 처리할 때 소요되는 경비를 줄이거나 같은 비용으로 처리되는 사무의 양을 늘리는 것을 의미한다.

- ① 용이성 ② 정확성 ③ 신속성
- ④ 경제성 ⑤ 가독성

6 다음 중 사무 자동화의 주요 기능으로 옳지 않은 것은?

- ① 관리 기능 ② 통신 기능
- ③ 문서화 기능 ④ 정보 활용 기능
- ⑤ 업무 자동화 기능

7 다음 중 사무 자동화의 특징으로 옳지 않은 것은?

- ① 사무 자동화는 사용자 중심이어야 한다.
- ② 사무 자동화는 종합적인 체제로 구성해야 한다.
- ③ 사무 자동화를 도입하면 인건비나 관리비가 이전에 비해 감소한다.
- ④ 조직의 사무 업무를 수행하기 위해 사무 기능을 자동화한 것이다.
- ⑤ 사무 자동화는 관련 업무량의 고도화로 인건비 및 관리비가 상대적으로 증가한다.

[8~9] 다음은 사무 관리에 대한 내용이다. 맞으면 ○, 틀리면 ×를 선택하세요.

8 사무 자동화는 인간과 종이를 대신할 수 있다.

(○, ×)

9 공장의 자동화는 빠르게 진행되고 있지만 기업의 사무 자동화는 천천히 이루어지고 있다.

(○, ×)