

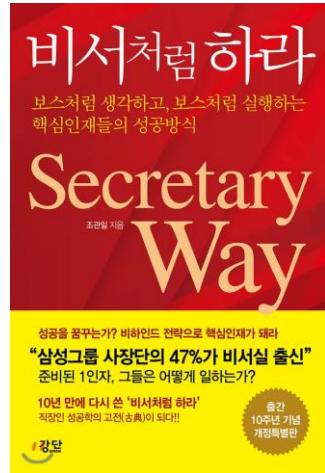
효과적인 업무역량 과정

회장님만 아는  
비서실의

---

WORKSMART



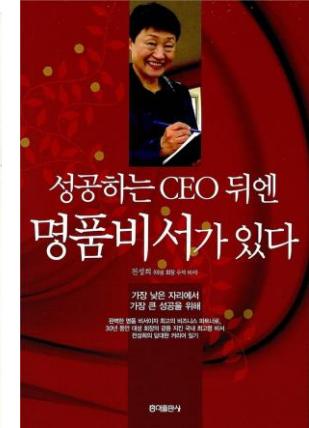


홈 > COMPANY > 인사/부음

## 삼성생명 임원 키워드 "비서실 출신, 로열티 검증한 핵심전문가"

자산운용·재무·기획·경영혁신 등 스페셜리스트 중심 임원승진

김남희 기자 | nina@econovill.com | 승인 2015.12.04 17:09:13



계열사 사장으로 상당수 비서실 출신이 온다. 그리고 그들은 일을 누구보다 잘하고 성과를 올린다. 대한민국 대기업의 비서실은 명암(明暗)이 있다. 회장님 관련 이슈가 발생할 때 마다 함께 언론의 주목을 받는다. 그것에 대한 의견은 사람마다 차이가 있지만, 이구동성으로 평가되는 부분이 하나 있다. 바로 “비서실 출신은 아주 일을 잘한다.” 라는 것이다.

본 과정은 대기업 비서실 출신의 전현직 직장인들 10여명과의 인터뷰를 통해 개발된 과정이다. 비서실 출신은 어떻게 일하고 그들 만의 법칙이 있는 것일까? 누구나 알고 있는 그런 것이 아닌 정말 비서실에서 훈련되는 일하는 방식은 무엇일까? 그리고 그것을 “일 잘하기를 바라는 모든 직장인들에게 적용하면 어떨까?”라는 단순한 질문이 이 과정을 기획하게 하였다.

52시간 근무제 정착과정에서 효율적, 효과적 업무처리를 견인할 수행자로서 능력을 발휘 하는 스마트 업무전략을 수립.

CEO와의 소통이 주 업무인 비서실이 이를 위해 어떻게 훈련하고 업무를 실행 하는가에 대해 학습하여, 현재 상사에게 CEO처럼 대응하고, 상사가 CEO에게 잘 대응 할 수 있도록 지원.

※ 추천 대상: '실무진: 팀원(사원부터 부장까지 실무 역할을 담당하는 비보직자)', '관리자급: 팀장(팀원의 업무를 총괄하고 지시하는 보직자)'

※ 추천 사유: 비서실 업무의 출발과 끝은 CEO와의 소통이다. 그들은 CEO의 업무특성에 맞춰 보좌하는 훈련을 받는다.

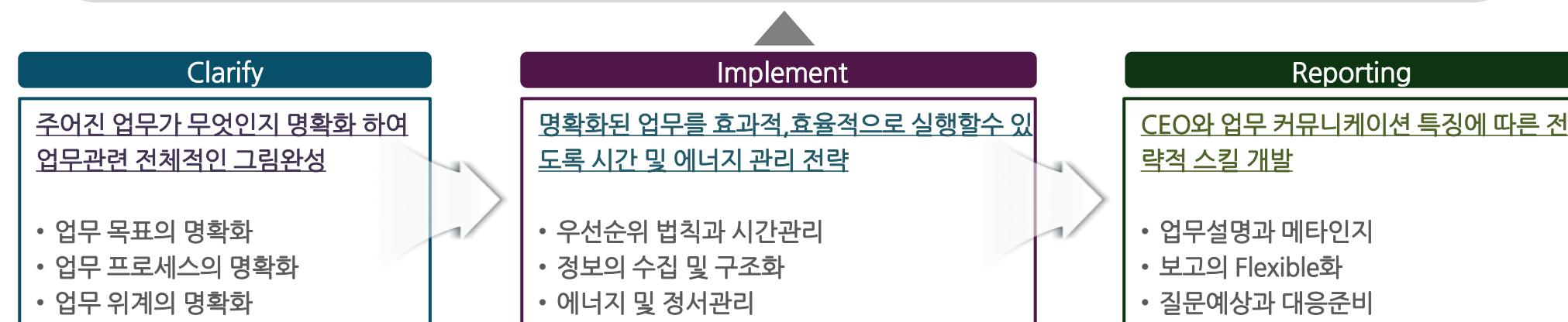
첫째, CEO는 최종 의사결정을 한다. 그래서 무엇에 대해 어떤 결정해야 하는지 명확히 해야 하는 것이 비서의 일이다.

둘째, CEO는 너무 다양하고 많은 일들을 보고받아야 한다. 전문분야는 물론 비전문 분야도 CEO가 이해하도록 설명하는 것이 비서의 일이다.

셋째, CEO는 시간이 Flexible 하다. 1시간 분량의 보고를 준비했더니 갑자기 5분 동안 보고 하라고 하고, 10분 분량을 준비했더니 1시간 정도 보고 하라고 하기도 한다. 비서는 어떤 상황에도 Flexible 하게 대응할 수 있어야 한다.

넷째, CEO는 같은 내용을 두번 이상 이야기 하지 않는다. 따라서 혹시 CEO가 보고 중 질문했는데 답변 할 수 없다면 그 일의 기회는 다시 찾아오지 않는다. CEO가 할 질문의 예상과 그에 대한 답변을 준비하는 것은 비서의 가장 중요한 업무이다.

CEO의 특성에 최적화된 비서실의 업무훈련 방식과 업무포인트를 체득하여,  
현업에서 적용가능한 부분을 실시간 활용토록 업무능력 개발



모듈	세부 내용	시간	교수-학습방법
<b>Module 1.</b> 비서실의 워크스마트	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ice Breaking</li> <li>- <b>[토의]</b> 이번 과정의 기대사항 공유</li> <li>▪ 워크스마트</li> <li>- <b>[조별실습]</b> 일을 잘한다는 것은 무엇이고 일잘하는 사람들의 특징?</li> <li>- <b>[강의]</b> 비서실의 명과 암 비서실은 어떻게 일하고 어떤 훈련을 받는가?</li> </ul>	1.5H	강의 사례 개인실습
	<b>Key-Message</b> 교육생이 생각하는 워크스마트의 특징을 공유하고, 대한민국 기업 비서실 출신들이 이야기 하는 비서실의 일하는 방식과 훈련에 대해 공유한다.		
<b>Module 2.</b> Clarify 업무명확화	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 업무명확화</li> <li>- <b>[실습]</b> 1박2일 팀 MT를 위한 업무 지시받기와 확인하기</li> <li>- <b>[강의]</b> 업무지시 받을때의 핵심 방법 2요소 : 중간보고와 재확인</li> <li>- <b>[강의]</b> 업무지시 받을때의 핵심확인사항 4가지 : Situation – Goal – Scope – Schedule</li> <li>▪ 목표명확화</li> <li>- <b>[강의]</b> 목표 명확화의 요소</li> <li>- <b>[실습]</b> "고혜란 앵커의 업무명확화" 영상에 나온 목표명확화의 조건</li> <li>▪ 프로세스 명확화</li> <li>- <b>[사례연구]</b> "당신이 어제 한 일은?"</li> <li>- <b>[강의]</b> 업무프로세스에 따른 위치확인</li> <li>▪ 위계의 명확화</li> <li>- <b>[사례연구]</b> 집들이를 잘한다는 것은?</li> <li>- <b>[강의]</b> 업무쪼개기 – 위계 확인하기</li> </ul>	1.5H	강의 사례 개인실습
	<b>Key-Message</b> CEO의 의사결정을 위한 업무의 명확화를 위해 비서들은 핵심2요소 방법과 4가지 대상을 확인한다. 그리고 목표, 프로세스, 위계의 3가지 관점에서 업무를 명확화하여 전체 막그림을 완성한다.		

모듈	세부 내용	시간	교수-학습방법
<b>Module 3.</b> Implement 업무 실행력	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 업무실행 체험게임               <ul style="list-style-type: none"> <li>- [게임] 5mission game</li> <li>- [토의] 우리팀이 성공한 이유 vs 실패한 이유</li> <li>- [강의] 업무의 실행시 효율성을 높이는 핵심요건</li> </ul> </li> <li>▪ 수행관리 도구 1. 심리적 안정감 (Psychological Safety)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- [강의] 심리적 안정감의 3요소 :장소, 취미, 사람</li> <li>- [강의] 1차정서와 2차정서 : 실제 정서 읽기연습</li> </ul> </li> <li>▪ 수행관리 도구 2. 에너지 관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>- [강의] 스톡데일 패러독스와 낙관경계</li> <li>- [실습] 영향력의 원과 관심의 원</li> </ul> </li> </ul>	2.5H	강의 사례 개인실습
<b>Module 4.</b> Reporting 업무보고력	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 업무보고의 힘 1. 메타인지               <ul style="list-style-type: none"> <li>- [강의] 고품질 지식을 갖기 : 인과관계 찾기 + 고품질로 학습하기</li> <li>- [강의] 메타인지 : 자기조절 + 자기평가 / [조별실습] 자신의 업무 설명하기</li> </ul> </li> <li>▪ 업무보고의 힘 2. Flexible 보고               <ul style="list-style-type: none"> <li>- [조별실습] 영화투자보고서 작성 실습</li> <li>- 유연화 “1장으로 보고하기 / 1문장으로 보고하기”</li> </ul> </li> <li>▪ 업무보고의 힘 3. 질문예상과 답변준비               <ul style="list-style-type: none"> <li>- [실습] 실습 “내가 이보고를 하면 상사는 뭘 물어볼까”</li> <li>- 질문예상하기 / 답변 준비하기 / 상대가 말하지 않은것 찾아보기</li> </ul> </li> </ul>	2.5H	강의 사례 개인실습

### 3. 주요 학습 활동

#### [ 학습활동1 ]

교육모듈	Module 1. 일 잘하는 사람들의 특징		
학습활동	학습에 대한 교육생의 기대사항을 공유하고 비서실의 특징과 일잘하는 사람을 연계한다.		
Type	팀별 실습	Tools	A4, 전지, 사례

본인의 이직책	스마트워킹 과정을 신청한 이유는?	일을 잘하려면 뭐가 가장 중요할까?
서소영	과장 워라밸을 꿈꾸기 때문	적절한 담근
박찬호	다리 효율적인업무관리 속지	집중과 분배
박수진	사원 스마트하게 업무를 하고 싶어서!	협업
이효석	규슈도 학점관리	우선순위 설정
성우경	다리 워라밸이라는 단어에 끌려서	선택과 집중
김정석	차장 일과 삶의 균형있는 삶을 살기 위해	가정의 평화, 금전적인 보상
장준용	과장 스마트한 직장생활을 하고 싶어서 신:근면, 성실, 노는일이 멀리지 않기	현명한 직장생활을 살기 위해
한영민	함께 스마트워킹을 살린 스마트워킹을 알고 싶어 일을 잘하려면 일에 대해서 잘 알아	현명한 직장생활을 살기 위해
한효재	차장 지인 추천	동기부여
최영란	팀장 학점취득 및 스마트워킹에 대한 이해	노하우, 이해력, 업무파악능력
박현주	차장 스마트워킹이 대세라고 하지만 잘 경축 열의, 애사심, 센스	현명한 직장생활을 살기 위해
임명준	총괄팀 효율적인 조직관리를 하기 위하여 신경 션스	관심
전수경	팀원 학점이 필요했다	현명한 직장생활을 살기 위해
우종필	팀장 진정한 스마트워킹의 의미를 찾기 위해 신뢰와 성실	현명한 직장생활을 살기 위해
조근영	행복한 회사생활 및 나를 위해	책임감과 열정

**삼성 비서실의 비밀**



- 90 -

보고를 하면 회장님은?



- 96 -

활동소개	교육생이 생각하는 일잘하는 사람들에 대한 특성을 공유하고 기대사항을 확인한다. 비서실의 특징 3가지 이야기하면서 비서실의 업무특징과 훈련방식을 공유한다
------	-----------------------------------------------------------------------------------------

\* 본 예시는 20분 이상 진행되는 학습활동입니다.

#### [ 학습활동2 ]

교육모듈	Module 2. 업무명확화		
학습활동	업무 명확화를 위한 상사의 니즈파악을 위한 실습 및 업무명확화의 세 가지 방식을 확인한다.		
Type	팀별 실습	Tools	시트, 동영상, 전지

주제	1박2일 우리팀 전직원 MT를 위한 니즈파악하기		
배경		핵심내용	
주의점		제출기한	

**업무수령 – SGSS 확인!**

**Situation**

- 현장적 제도가 전시적으로 문제인가 보네요?
- 질장님께서 현장적 활동에 투입되는 예산에 대해 효과가 있다고 느끼시는군요?

**Goal**

- 현장적 활동에 실질적으로 잘 이루어 질 수 있는 방안에 대해서 고민해 보시겠습니까?
- 보고서는 언제까지 완료하면 될까요?

**Scope**

- 현장 예산 관리에 활성화 될 수 있는 방안들을 찾아보면 될까요?
- 현장적 활동 기간은 동일하게 적용되던 줄까요?

**Schedule**

- 보고서는 언제까지 완료하면 될까요?



Video 연구

Video를 보고 수학간 최고상궁의 업무는 무엇인지 작성해 봅시다.




- 58 -

활동소개	업무를 명확화 하기 위한 상사의 니즈를 파악하는 방법을 2인1조로 실습하면서 방법 2요소를 체득한다. 업무 명확화를 위해 파악해야 할 목표 명확화, 프로세스 명확화, 위계명확화를 학습하고 이를 동영상을 통해 분석하여 찾아본다.
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. 주요 학습 활동

#### [ 학습활동3 ]

교육모듈	Module 3. 업무실행체험 게임		
학습활동	5가지 전혀 다른 과제를 10분이내에 팀별로 힘을 합쳐서 수행하고 그 결과에 대한 피드백		
Type	팀별 실습	Tools	종이컵, 포스트잇



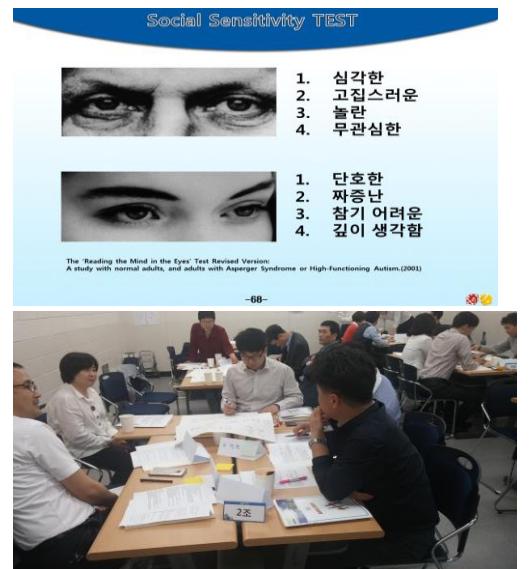
해결 과제		배점	평가
1	서로다른 색깔종이로 총이 비행기 5개, 종이배 5개 접기	10	
2	우리 팀 의견수렴 : '하루가 24시간이라면 나머지 2시간에 하고 싶은 것과 이유는?'(1인당 1가지씩)	35	
3	상사로부터 강의장내 사용 10가지를 보고해 달라는 요청을 받았다. 보고하시오	25	
4	다른 팀원 10명으로 부터 의견 수렴하여 '가장 감명깊게 읽은 책은?'(이름과 책제목)	20	
5	종이컵 10개 이용하여 놀이 쌓기 (종이컵이외의 도구사용금지)	10	
총점		100	

활동소개	5가지 과제를 10분이내 수행하고 그 결과에 대해 평가 한다. 각 팀은 과제수행의 성공요인과 실패요인을 분석하면서 일을 잘한다는 것의 의미를 생각한다. 최종적으로 강사는 핵심 5가지 요소를 개괄하여 설명한다.
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

\* 본 예시는 20분 이상 진행되는 학습활동입니다.

#### [ 학습활동4 ]

교육모듈	Module 3. Psychological Safety		
학습활동	구글 아리스토텔레스 프로젝트를 통한 핵심 혁신 요소로 심리적 안정감을 확인하고 이를 높이기 위한 조건을 도출한다.		
Type	팀별 실습	Tools	카드, 전지



활동소개	구글 아리스토텔레스 프로젝트 소개 심리적 안정감을 위한 Social Sensitivity Test 딕싯카드를 통한 정서 읽어주기 심리적 안정감의 3요소 확인 우리 조직의 심리적 안정감을 위한 Rule Setting
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. 주요 학습 활동

#### [ 학습활동5 ]

교육모듈	Module 4. Meta Cognition		
학습활동	혁신사고를 유지 확산하기 위해서는 이를 메타인지를 통해 고품질 지식으로 갖추는 연습을 한다.		
Type	팀별 실습	Tools	A4, 전지, 사례
<p>-125-</p>			

#### 활동소개

혁신사고를 체득하고 확산하는 것은 고품질 지식을 갖는다는 것이고 이는 3의법칙과 메타인지라는 것이다. 우리가 3가지를 기억하고, 이해한다는 한계를 미리 알고 이것에 맞추어 학습한다. 이후 이를 설명할수 있는 지식과 그렇지 않은 지식으로 구별하여 메타인지체험한다.

교육모듈	Module 4. 투자보고서 작성		
학습활동	투자보고서 작성하기 “내가 투자할 영화의 내용이 무엇인가?”		
Type	팀별 실습	Tools	카드, 전지
<p>-91-</p>			
<p>-92-</p>			

#### 활동소개

투자영화 내용 간략한 소개  
투자내용 보고서 작성 실습  
CEO께 1분 보고안 작성  
CEO께 30분 보고안 작성  
보고 받은 CEO의 예상질문 만들기

## 주요 강의 분야

### 조직개발 영역

- 커뮤니케이션
- 핵심가치
- 변화, 갈등관리
- 조직문화 만들기

### 리더십 영역

- 리더십 / 동기부여
- Coaching/Mentoring
- 셀프 리더십
- 목표관리 / 성과관리
- 시간관리 / 정보관리

### 직무능력 개발 영역

- 사내강사 / 기획력
- 창의력/창의적 사고
- 논리적/전략적 사고
- P/T, 문서작성
- 문제해결 / 사내강사

## 주요 과정 개발

CLASS 101 갈팡질팡 초보 리더를 위한 비즈니스 심리학 (2022)

LG전자 하이프라자 90년대생 이해하기 과정 (2019)

교보생명 조직심리 기반 스마트 워크 (2020)

시흥시청 조직심리 기반 문제해결 (2020)

## 주요 출강 업체

삼성전자, LG전자, 포스코, SK텔레콤, SK하이닉스, 현대자동차, 동부, 아시아나, 롯데백화점, 삼천리, 녹십자, 대한건설협회, E1, 한국연구재단, 엔씨소프트, 삼성에버랜드, 가스안전공사, 현대하이카, 대한송유관공사, 한국정보화진흥원, 한국신용정보, CJ푸드빌, 포스코, 대우건설, KT-NET, 동구제약, 롯데카드, 로레알코리아, BOSCH, 코오롱, 삼성에이스로지텍, 한라공조, 대덕넷, 현대중공업, 한국정보화진흥원, 신세계건설, 한국로슈, STX, 대한적십자사, 연세의료원, 오리온, 한국투자신탁, 동부, 휴비스, 동국제강, 금호석유화학, 건강보험심평원, 한국정보화진흥원,

**GAM**컨설팅

대표 **장철우**



학력

아주대학교 일반대학원 심리학과  
한국 외국어대학교 법학과



경력

[前] 신용보증기금 HR 혁신팀  
제 1회 명강사 경진대회 대상 (한국강사협회주관)

E-mail [chulwooj@naver.com](mailto:chulwooj@naver.com)

Social Media [@psyche\\_creatorslab](https://www.instagram.com/psyche_creatorslab)

Phone 010-6302-8021

Address 경기 수원시 장안구 이목로 우성지식산업센터 1144호

 Growth 교육으로 성장하고,  
Awareness 심리학으로 깨닫고,  
Mentoring 강사로 빛나다.

## GAM(感) 스튜디오

@gamconsulting · 구독자 597명 · 동영상 36개

활영합니다! >

[brunch.co.kr/@chulwoo](mailto:brunch.co.kr/@chulwoo) 외 링크 1개

구독중



GAM  
컨설팅

홈

동영상

Shorts

재생목록

커뮤니티



추천



팀장리더십 첫번째 : 팀장의 리더십 역량개발 7가지의 비밀

조회수 185회 · 4개월 전



팀장이 팀원을 동기부여하는 법

조회수 1.3천회 · 2년 전



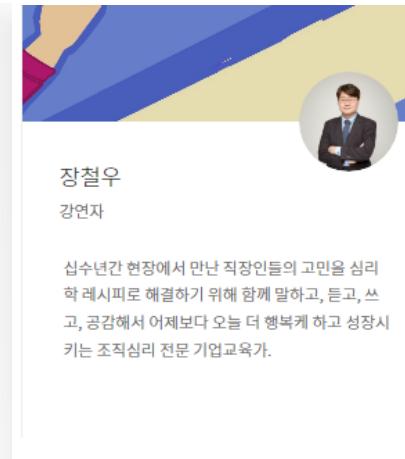
팀장리더십 세번째. 위기상황에서 진짜 리더가 되는 법

조회수 103회 · 3개월 전

## GAM studio 주소 :

[https://youtu.be/UVk9\\_4FmxUY](https://youtu.be/UVk9_4FmxUY)

“강사의 강의스타일을 확인 하실 수 있습니다.”



장철우

강연자

십수년간 현장에서 만난 직장인들의 고민을 심리학 레시피로 해결하기 위해 함께 말하고, 듣고, 쓰고, 공감해서 어제보다 오늘 더 행복하게 하고 성장시키는 조직심리 전문 기업교육가.

## 장철우 brunch주소 :

<https://brunch.co.kr/brunchbook/psy-recipe>

“강사의 글, 활동등을 확인 하실 수 있습니다.”



CLASS101 갈팡질팡 초보리더를 위한 비즈니스심리학  
<https://class101.page.link/wMfc>

“온라인 강의스타일 확인 하실 수 있습니다.”