

## 2019년도 1학기 기말고사 대비 정리 (성공적인 직업생활)

### 1. 자신의 특성 - 성격

- (1) 의미 : 다른 사람과 구별되는 자기만의 독특한 행동 성향, 상황에 상관없이 일관적인 특성
- (2) 표현 : ‘내성적이다’ 또는 ‘외향적이다’
- (3) MBTI 성격 유형 : 에너지 방향(E 또는 I), 인식 기능(S 또는 N),  
판단 기능(T 또는 F), 생활 양식(J 또는 P)로 구성

### 2. 직업의 의미

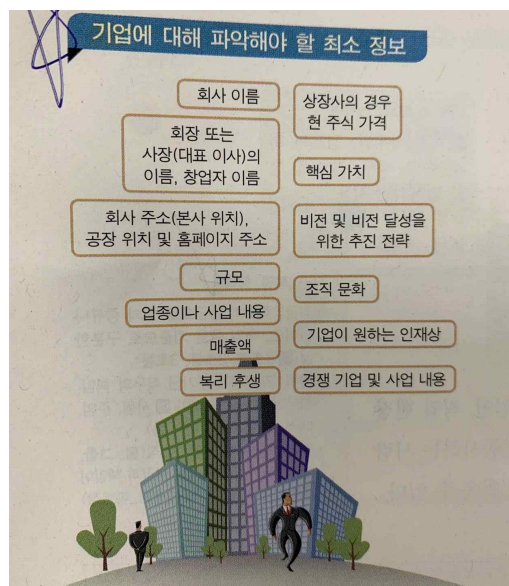
- (1) 일 : 성취를 위해 힘이나 기술을 쏟는 활동, 특정 결과를 위해 지속적으로 이루어지는 활동
- (2) 직업 : 보수를 받으며(생계유지) 일정한 일에 종사하는 경제 및 사회 활동(사회 구성원으로서)
- (3) 창직 : 단순히 취업이나 창업을 넘어서, 새로운 직업을 만들어 내는 것(기술 진보/취업난의 영향)

### 3. 직급, 직위, 직책

- (1) 직급 : 직무의 등급, 일의 종류·난이도·책임 등을 기준으로 구분(1호봉, 2호봉, ...)
- (2) 직위 : 개인에게 부과된 직무와 책임, 직무에서의 서열(사원, 주임, 대리, 과장, 차장, 부장 등)
- (3) 직책 : 회사의 공식적 조직에서 직무상 권한과 책임이 부여된 보직(팀장, 그룹장, 파트장)

### 4. 기업 정보 탐색

- (1) 기업 정보 : 경영 철학과 비전, 추진 사업, 인재상, 조직 문화 등의 정보
- (2) 파악해야 할 최소 정보 :



## 5. 의사 결정 유형

(1) 의미 : 주어진 상황에서 목표를 명확히 알고, 그에 맞춰 의사 결정을 내리는 방식

(2) 의사 결정 유형 :

	합리적 유형	직관적 유형	의존적 유형
특징	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정확한 정보를 수집</li> <li>· 의사 결정의 책임 O</li> <li>· 신중하고 논리적인 결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정보 수집 X</li> <li>· 의사 결정의 책임 O</li> <li>· 환상·느낌 중시한 결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 타인 영향 多</li> <li>· 의사 결정의 책임 X, 남 탓</li> <li>· 순종적이고 수동적</li> <li>· 사회적으로 승인 받고자 함</li> </ul>
장점	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 신중한 의사 결정</li> <li>· 심리적 독립·성장 도움</li> <li>· 실패할 확률 낮음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 빠른 의사 결정</li> <li>· 스스로의 결정에 책임을 짐</li> <li>· 돌발 상황에 유리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 잘 의존하면 성공확률 높음</li> <li>· 사소한 일에 적합</li> </ul>
단점	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시간이 많이 걸림</li> <li>· 너무 신중하면 기회 날림</li> <li>· 돌발적인 상황에 적용 불가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 실패할 확률 높음</li> <li>· 일관성 요구나 장기적 일에 부적합</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정서적으로 불안을 느낌</li> <li>· 소신 있게 일을 처리 못 함</li> <li>· 심리적 독립·성장에 도움 X</li> <li>· 남 탓하기 쉬움</li> </ul>

## 6. 직업 세계의 변화와 요인

(1) 의미 : 사회, 경제, 기술 환경의 변화에 따라 직업이 생성, 성장, 쇠퇴, 소멸 과정을 겪는 것

(2) 사회 환경 : 인구 구조의 변화, 여성의 사회 진출 확대, 생활 수준·방식의 변화,  
정보 통신 수단의 대중화, 세계화·개방화 확대

(3) 기술 환경 : 기술과 지식의 집약화, 첨단 기술의 개발·활용 증가

(4) 경제 환경 : 산업 구조의 변화, 지식 기반 경제의 진전, 정부 경제 정책의 변화

## 7. 기업이 원하는 인재

(1) 인재에 대한 기업의 인식 : 변화하는 사회에서 생존하고 발전하기 위한 원동력

(2) 요구 사항 : 창의성, 도전 정신, 팀워크, 대인관계 관리 능력, 고객 지향적 서비스 정신,  
문제 해결 능력, 리더십

(3) 개인과 기업의 관계 : (개인) 지식, 경험, 기술 ⇄ 연봉, 성과급, 인정, 칭찬, 만족감 (기업)

## 8. 조직의 유형

(1) 공식성 :

공식 조직	비공식 조직
규모, 기능, 규정이 조직화된 조직	인간 관계에 따라 형성된 자발적 조직

(2) 영리성 :

영리 조직	비영리 조직
사기업	정부 조직, 병원, 대학, 시민 단체

(3) 조직 규모 :

소규모 조직	대규모 조직
가족 소유의 상점	대기업

1단원 평가 문제 4, 5, 6번 확인할 것

9. 기업 경영의 개념

- (1) 기업의 의미 : 노동·자본·물자·기술 등을 투입하여 제품이나 서비스 창출 → 최대의 이익
- (2) 기업 경영의 의미 : 기업의 미션·비전·목표를 설정하고 전략을 수립, 목표 달성을 위한 활동
- (3) 기업 경영의 목적 : 기업 활동을 통해 달성하려는 성과나 결과
- (4) 경영자 : 조직의 목표를 달성을 위해 계획·지휘·통제 과정을 반복, 결과에 책임을 지는 사람
- (5) 지배 구조에 따른 분류 :

소유 경영자	고용 경영자	전문 경영자
실질적으로 기업을 완전히 소유·지배	소유 경영자의 기능 중 일부 위임 (월급 경영자)	경영 관리에 대해 전문적 지식·능력 보유

10. 기업 경영의 구성

- (1) 경영 목적 : 기업 목적을 달성하기 위한 방법·비전
- (2) 인적 자원 : 기업 목적을 달성하기 위해 배치·활용하는 구성원
- (3) 자금 : 기업 경영에 필요한 돈
- (4) 전략 : 기업 경영 환경에 대처하기 위한 체계적 경영 활동

11. 기업의 의사 결정 (집단 의사 결정)

(1) 방식 :

브레인스토밍 기법	델파이 기법	명목 집단 기법
아이디어를 비판없이 자유롭게 제시 → 결합·개선	전문가에게 문제 제시·분석·정리를 반복	각자 미리 대안을 만들어 와서 회의 과정에서 새로운 대안 제시

(2) 의사 결정 과정 :

문제 인식	문제점을 정확히 인식하고 정보를 습득
문제 분석	대책을 위한 정보를 수집하고 분석
대안 도출	문제 해결을 위한 대안을 찾음
해결안 선택	목표 달성에 가장 적합한 대안 선택
실행 및 평가	대안을 실행하고 결과를 평가

12. 갈등 관리

(1) 갈등의 효과적 관리 :

갈등 상황 파악 및 평가	원인과 해결책 파악
대화와 협상	해결 방법을 찾기 위해 노력
오랜 시간을 가지고 문제에 접근	당장이 아니더라도 꾸준한 노력

(2) 기업에서의 갈등 해소 과정과 효과 :

해소 과정
갈등 당사자들 간의 문제 해결 지원
관리자가 개입하여 적절한 해결책 제시
회의를 소집하여 당사자들의 소명 기회 부여
관리자가 비상 회의를 소집하여 직접 대화로 연결

효과
주로 의사소통을 통해 문제가 해결됨
팀의 화합을 이루는 과정이 됨
갈등 해결 과정을 통한 학습이 이루어짐
구성원 간의 목표·지식 공유와 상호 존중의 분위기가 조성됨
회사와 직원들의 관계 증진의 기회가 됨

13. 자원 관리 방법

- (1) 시간 관리 : 시간을 잘 조직하여 구체적인 목표를 달성
- (2) 예산 관리 : 필요한 비용을 미리 파악하여 계획을 세우고 집행
- (3) 물적 자원 관리 : 자연 자원(석유, 석탄, 나무)와 인공 자원(시설, 장비)을 확보하고 활용
- (4) 인적 자원 관리 : 조직의 핵심 역량, 우수하고 경쟁력 있는 인력을 확보하여 뒷받침

14. 의사소통과 비즈니스 문서

- (1) 의사소통 : 자신의 생각·의견을 말과 글로 주고받는 과정
- (2) 직업 생활에서 의사소통 : 업무 수단(구성원 간 정보·지식 공유)이자 성과 달성의 핵심 역할
- (3) 비즈니스 문서 : 의사소통의 수단, 문자·숫자·기호를 이용해 의미 있게 작성한 회사 내 서류
- (4) 비즈니스 문서의 종류 : 보고서, 품의서, 요청서, 제안서, 공문, 업무 연락, 이메일, 메모 등
- (5) 비즈니스 문서의 작성 과정 : 구성원 간의 언어에 의한 의사소통이 전제되어야 함

15. 비즈니스 문서의 중요성

- (1) 중요성 : 주어진 업무 해결, 조직 목표 실현의 중요한 절차.  
문서를 통한 정확·신속하고 간결한 업무 내용 전달은 업무 성과에 큰 영향
- (2) 요구 역량 : 문서를 잘 이해하고 작성하는 능력, 중요한 정보를 선택하고 종합하는 능력

## 16. 비즈니스 문서의 기능

- (1) 정확한 사실과 정보 전달 : 구성원 간의 사실·정보 공유를 통해 업무를 연결, 원활한 진행
- (2) 상대방의 적극적 협력 유도 : 회람·결재 → 조직 운영 방식·책임 소재 파악, 의사소통·결정
- (3) 사무 처리의 기록 보존 : 조직의 업무 효율성을 높이는 자료로 활용, 추가 비용 발생 예방

## 17. 비즈니스 문서의 작성 절차

- (1) 업무 내용 파악 및 목표 설정 : 업무의 목표·대상·절차·시간·예산·결과 파악, 5W2H 활용
- (2) 문서 전개 방향 구성 : 문서 일관성 유지를 위한 설계 과정, 서론·본론·결론 or S쪽지 활용

**더 알아보기 S쪽지**

S쪽지란 업무의 설계도를 문서 한 장에 정리하는 방법으로, 문제 해결 방법을 제시하고 해결 과정을 단순화하여 목적을 달성하게 하는 쪽지 형태의 정리 방법이다.

질문 요소	누구의?	무엇이?	어떻게 해서?	어떻게 되었는가?	요점은?
의미	대상을 설정한다.	대상의 현재 상황에 필요한 요구 사항이 무엇인지 분석한다.	분석한 요구 사항의 해결책을 제시한다.	해결책을 실행했을 때 기대되는 효과를 기술한다.	제안 내용의 요점을 정리한다.
예시	인턴 사원의 특징 • 업무에 대한 전반적 이해도 부족 • 기업 조직에 대한 이해도 빈약 • 문서 작성 능력 저조	• 업무 흐름에 대한 전반적 이해력 강화 • 기업 조직 이해를 통해 현장 적응력 강화 • 문서 작성 능력의 향상으로 업무 효율성 강화	• 연간 회사 업무 사항 및 부서 업무 계획 안내 • 기업 조직 구성 및 업무 역할 안내 • 회사 문서 양식 작성 요령 및 관리 절차 교육	신임자의 인턴 교육 실시: 3일 (1일 3시간) 교육 • 인턴 사원의 현장 적응력이 높아지고 중도에 그만두는 사람이 적어짐. • 업무 수행 능력 개선	교육을 통해 인턴 사원의 업무 효율을 높이고 현장 적응 능력을 강화하여 인턴 사원의 중도 탈락 예방

- (3) 프레임워크로 문서 구조화 : 전달 내용을 도형·마인드맵·세부 목차 작성법으로 간단히 메모  
→ 문서 흐름을 구조화 → 논리성·일관성·가독성 검토

- (4) 자료 수집 및 분석 : 내용 작성을 위한 구체적인 정보를 수집, 수집한 정보를 정리·분석·가공

### 논리적 사고에 의한 정보 분석의 절차

정보의 인식	논리적 추론	비판적 검증	정보의 인식
<ul style="list-style-type: none"> <li>열린 사고로 정보 파악</li> <li>원점에서 보는 시각 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>논리적 사고로 자기주장 도출</li> <li>설득력 있는 논지의 전개 흐름</li> <li>타당성 있는 논거 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>비판적인 자기주장 검증</li> <li>논리적 비약의 유무 검토</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>목표 달성에 적합한 전략 선택</li> <li>재무적 방법(경제성)으로 평가</li> </ul>

- (5) 문서의 작성 : 분명한 주제·명쾌한 논리·깔끔한 문장을 활용해 이해하기 쉽게 작성

- (6) 문서 활용과 업무 수행 : 보고와 확인의 과정(결재 → 공람), 문서 내용에 따라 업무 수행

+ 엘리베이터 스피치 : 30초 ~ 60초 정도의 짧은 시간에 핵심적 내용 전달 → 관심 유발

### 18. 비즈니스 문서 작성의 원칙

(1) 정확성 : 오타자 X, 맞춤법·띄어쓰기 준수, 핵심 정보 포함, 객관적 사실 부합 → 5W2H

객관적 표현의 원칙	사실과 의견 분리의 원칙
구체적 숫자와 비교 기준, 판단 근거를 제시 (정량적으로 표현)	실제로 있었던 일과 주관적 생각을 분리 (의미의 왜곡 방지)

(2) 간결성 : 간결한 문장으로 구조화하여 이해력 ↑, 개조식 문장(부호·기호, 음슴체), 중복 제거

(3) 설득력 : 구체적이고 객관적인 표현, 직접적인 표현, 능동형 문장 사용

(4) 일관성 : 문서의 전체 내용을 일관적으로, 문장 구조·표현의 짜임새 중시, 글자 크기·색 통일

(5) 효과적인 보고서 작성법 : 필요성, 목적성(중요성), 목표성(분명성), 중점 사항

(6) 인포그래픽 : 사인, 그림, 지도 등을 활용하여 이해하기 쉽게 만든 그림 보고서

### 19. 비즈니스 문서 작성의 실제 (교과서 참조)

(1) 비즈니스 문서의 종류 :

비즈니스 문서의 종류		
구분	종류	용도와 특성
작성 주체 (목적)	공문서	공공 기관이나 단체 등에서 공적인 목적을 위하여 작성, 시행한 문서
	사문서	개인이 사적 권리나 의무, 사실 증명 등의 목적으로 작성한 문서, 일반 기업체 문서(부동산 매매 계약서, 민원 문서 등)
유통 대상	대내 문서	조직 내에서 지시, 명령, 협조, 보고, 통지하기 위해 작성하는 문서 (품의서, 보고서, 업무 지시서, 인사 발령 문서, 업무 공지 사항 등)
	대외 문서	시행 문서같이 다른 기관과 단체, 조직체 상호 간 업무상 접수 또는 발송하는 문서 (의뢰 문서(인사장, 안내문, 홍보문 등), 거래 문서(청구서, 검수증, 영수증 등))
사무 처리 절차	접수 문서	외부에서 발송하여 문서 담당 부서에 절차를 거쳐 접수 처리된 문서
	배포 문서	문서 담당 부서에서 소관 부서로 배정한 문서
	공람 문서	배포 문서를 여러 사람이 열람할 수 있도록 처리한 문서
	이첩 문서	배포된 문서가 다른 부서 담당이어서 해당 부서로 보내는 문서
내용	비밀 문서	국비, 비밀, 대외비 등의 비밀을 요하는 문서
	공개 문서	비밀을 요하지 않는 문서
	일반 문서	통보, 지시, 명령 규정, 신청 등 일반 사무 처리에 사용되는 문서
	특별 문서	특별한 용건과 양식으로 작성되는 문서
상태	기안문	기관의 의사 결정을 위해 작성한 문서 초안 (일반 기안, 공동 기안, 수정 기안, 서식에 맞춘 기안 등)
	시행문	발송 문서라고도 하며, 기안문의 내용을 시행하기 위해 규정된 서식에 맞추어 작성한 문서
결재 유무	미결 문서	결재권자의 결재가 진행 중인 문서
	기결 문서	결재권자의 결재를 받아 내용이 확정된 문서

(2) 품의서 : 업무 처리 방법을 문서로 작성하고, 집행 전 상사에게 결재를 얻기 위한 서류

기획 품의서 (기획서)	구매 품의서
업무 아이디어를 문서로 작성하여 업무를 제안하거나 의사 결정을 구하는 목적	구매할 물품의 정보를 조사하여 정해진 양식대로 기록하고, 상급자에게 결재를 구하는 목적



- (3) 보고서 : 업무 진행의 상황이나 수행 결과를 상사에게 보고하기 위해 작성하는 문서  
업무 보고서, 업무 일지(상사에게 업무의 처리 과정을 일일 or 주간 단위로 보고)
- (4) 업무 연락 : 업무와 관련된 사람들에게 정보를 공유할 목적으로 작성하는 문서  
작업 지시서, 업무 지시서(지침서)
- (5) 비즈니스 이메일 : 고객·직장 동료·단체에 편지를 쓰는 것, 비공식적·공식적 문서 전달

## 20. 메모 작성의 이해

- (1) 메모 : 다른 사람에게 말을 전하거나 자신의 기억을 돕기 위해 짧게 기록한 글
- (2) 메모의 중요성 :

업무 효율 향상	지식과 경험의 축적	긍정적 이미지로 신뢰감 조성	능숙한 커뮤니케이션의 도구
재확인이 가능함으로 업무를 확실히 이해	실수를 반복하지 않음	기억나지 않아 놓치는 실수 예방	여러 사람들의 특성 파악 가능
우선순위를 정해 시간을 효율적으로 활용	다음 업무에 활용할 수 있는 지식이 됨	반박의 증거로 사용 가능	보다 순조로운 만남을 이어갈 수 있음

- (3) 메모 작성 도구 : 펜, 색연필, 종이, 클립보드, 게시판, 전자 기기 등

- (4) 메모 작성의 기법 :

요점을 간단히	메모지 한 장에 주제 하나	기호와 약자를 활용
정확한 정보를 짧은 문장이나 단어로 간결하게 작성	신속하게 재분류할 수 있어 정보 관리가 쉬워짐	나중에 이해하기 쉽고 빠르게 작성
불명확한 것은 재확인	5W2H	알아볼 수 있도록 글 쓰기
이해하지 못한 부분은 주저하지 말고 확인	기준 항목에서 누락된 부분이 있는지 확인	나중에 잘 알아볼 수 있도록 깔끔하게 기록

## 21. 메모 작성의 실제(교과서 참조)

- (1) 전화 메모 : 민원 처리·메시지 전달 목적, 미리 전화 메모장을 만들어 활용하면 좋음
- (2) 인맥 메모 : 업무 관계로 만난 사람들에게 대한 정보, 명함에 메모 후 분류하여 정리해도 좋음
- (3) 아이디어 메모 : 주제를 부여하고 연관된 아이디어가 떠오르면 메모, 포스트잇 활용
- (4) 지시 메모 : 지시 사항을 간단히 메모해 전달 or 요점 사항을 메모해 모호한 부분을 질문
- (5) To Do 메모 : 할 일을 긴급도·중요도에 따라 구분하여 처리 순서를 정함
- (6) 정보 메모 : 관심 있는 영역을 먼저 분류한 후 시작

## 22. 비즈니스 프레젠테이션의 이해

- (1) 개념 : 업무적인 목적을 달성하기 위해 효과적인 방법(전달 매체)을 동원하여 말하는 것  
 (2) 프레젠테이션의 중요성 :

양방향 커뮤니케이션	직장인의 필수 역량	설명과 설득의 드라마
자신의 생각과 경험을 전달, 자신이 원하는 반응을 얻어냄	개인의 표현 능력이 하나의 평가 기준, 프레젠테이션 성공 = 비즈니스의 성공	설명과 설득으로 청중을 이해시키고, 공감시켜야 함

- (3) 프레젠테이션의 구성 요소 :

발표자	메시지	청중
신뢰감 있는 태도·행동 절제되고 호소력 있는 목소리 논리적·감성적인 언어 사용 능력	청중을 자세히 분석하고 이해, 자신의 의도가 잘 전달될 수 있도록 구조화하여 효과적으로 전달	내가 전달할 내용뿐만 아니라 청중이 듣고 싶어 하는 내용에 대해서도 깊이 고민

- (4) 프레젠테이션의 과정 :

기획	발표 자료 작성	실행 (발표 연습 및 실시)
주제, 대상, 장소, 시간, 이유를 결정	기획 단계의 내용을 청중이 이해하기 쉽게 디자인하고 슬라이드 제작	프레젠테이션을 준비하고 발표한 후, 그 결과를 평가 (철저한 준비와 피드백)

## 23. 프레젠테이션의 기획과 작성(교과서 참조)

- (1) 프레젠테이션 상황 분석 : 청중, 장소, 시간을 파악하고 알맞게 원고를 작성  
 (2) 중심 목표와 핵심 주제 설정 : 프레젠테이션의 구체적인 목표와 명료한 핵심 메시지 결정  
 (3) 자료 수집 및 정리 : 자료 수집 방법을 계획하고 수집, 자료 분석 과정을 통해 중요도 파악  
 (4) 내용 구성 구조화(아우트라인 구성) : 자료를 기반으로 핵심 주제의 배치와 설명 방법을 설계  
 (5) 발표 자료 작성 :

세부 목차와 원고 작성	디자인(레이아웃·스토리보드)	슬라이드 제작
· 아우트라인을 기준으로 효과적 전달을 위한 원고 작성 · 근거 활용 → 방향성 제시 · 자신의 경험 → 생동감 부여	· 디자인 형식을 결정한 뒤 내용을 구조화하여 구성 · 프로그램이나 포스트잇을 활용해 스토리보드 작성	· 단순하고 구조화되어 이해하기 쉬운 디자인 추구 · 멀티미디어를 가미하여 관심을 끄 · 명확한 레이아웃, 간결성, 효과성으로 가독성을 높임

## 24. 프레젠테이션의 준비(교과서 참조) - 안 배운 듯?

- (1) 발표에 대한 두려움 극복 : 자신의 불안 증상을 구체적으로 파악하여 해결 방법을 찾아 극복  
 (2) 리허설 : 발표 전 실제와 똑같이 발표한 후 평가를 받는 자리, 반복적인 연습, 동영상 활용



25. 프레젠테이션의 실시(교과서 참조) - 안 배운 듯?

- (1) 준비하기 : 도구를 충분히 준비하고 점검 (컴퓨터, 리모컨·레이저 포인터, 대본, 마이크 등)
- (2) 발표하기 : 목소리, 발음, 속도, 청중의 흥미 등 고려, 오프닝을 활용
- (3) 비언어적 커뮤니케이션 : 눈 맞춤, 바른 자세·태도, 표정, 손짓, 외모와 복장 활용

26. 프레젠테이션의 마무리(교과서 참조) - 안 배운 듯?

- (1) 질의응답 : 예상 질의응답지를 만들어 대비, 배려와 경청, 간단명료한 대답, 연락처 준비

효과적인 질의 응답 절차	
질의응답 안내 → 질문자 지목 → 질문 내용 경청 → 질문 내용 되짚기 → 답변 → 감사 인사	

- (2) 최종 평가 및 반성 : 참여 인원이 모여 잘못된 점과 개선 방안에 대해 이야기, 동영상 활용