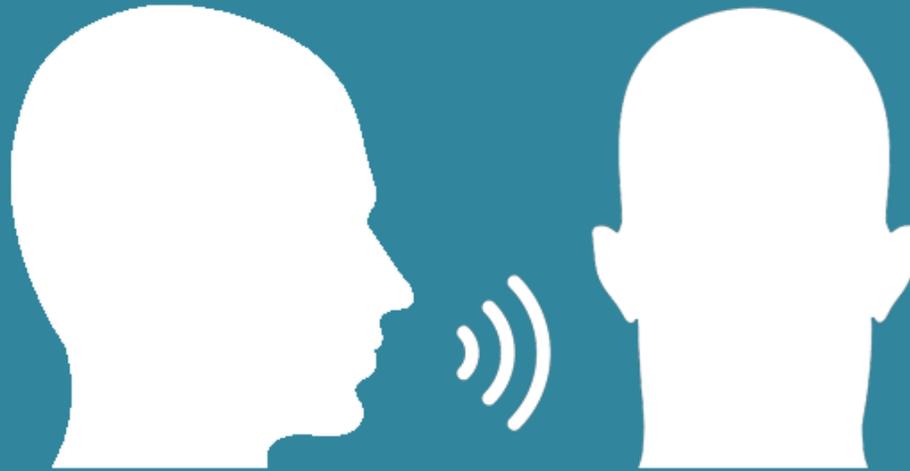


조직내 실무자 업무 성과 향상을 위한

참설청 과정





1 도입배경

올해 들어 '주말 없는 직장인' 늘었다

올해 들어 국내 주요 대기업 임직원들이 '주말이 없는 삶'을 살고 있다. 경기침체가 장기화되고, 대부분 기업들의 실적 부진이 예상보다 오래 지속되면서 주요 대기업들이 토요일과 일요일에도 출근해 업무를 하는 비상경영 체제를 가동했기 때문이다. 비상경영 체제는 위기 극복을 위해 불가피한 처방이라는 평가를 받지만, 장기화할 경우 오히려 신 사업 추진을 뒷받침할 다양한 아이디어가 나오는 것 등을 가로막을 가능성도 있다는 지적을 받고 있다.

※ 조선비즈(2015.07.15)

→ 시사점 : 월요일에 보고를 하기 위해서는 금요일과 주말에 지시 받은 업무를 이행할 수 밖에 없다는 것이다.
지시와 보고가 많아짐에 따라 최근 직장인들은 더더욱 스마트한 인재가 되도록 요구받고 있는 것이다.

Key
메시지

지시 & 보고의 효율적 수행

스마트 인재

2 과정 컨셉

회사 실무직원의 업무는 주로 상사로부터 지시를 받고, 보고하는 것에서 시작된다. 물론 지시받고, 보고하는 단계에서 경청은 두말할 나위 없이 중요한 것이다. 따라서 본 과정은 지시와 보고의 스킬과 개선점, 그 가운데 경청의 중요성을 통해 Smart 인재의 출발점 및 업무 성과 향상에 대해 조명해 보고자 한다.

“Start of Smart 인재”

Skill : 지시받고, 보고하는 스킬

Type : 상사의 유형 파악

Aim : 목표 정하기

Reconfirm : 지시 재확인 및 중간 보고

Timeliness : 적시(適時) 완료

참(Truth)

사실이나 이치에 조금도 어긋남
이 없는 것을 지칭

설(說)

실무자의 회사 언어인 지시와
보고를 수행하는 용어

청(聽)

지시와 보고의 과정에서 제대로
듣는 것을 의미함

3 세부 내용

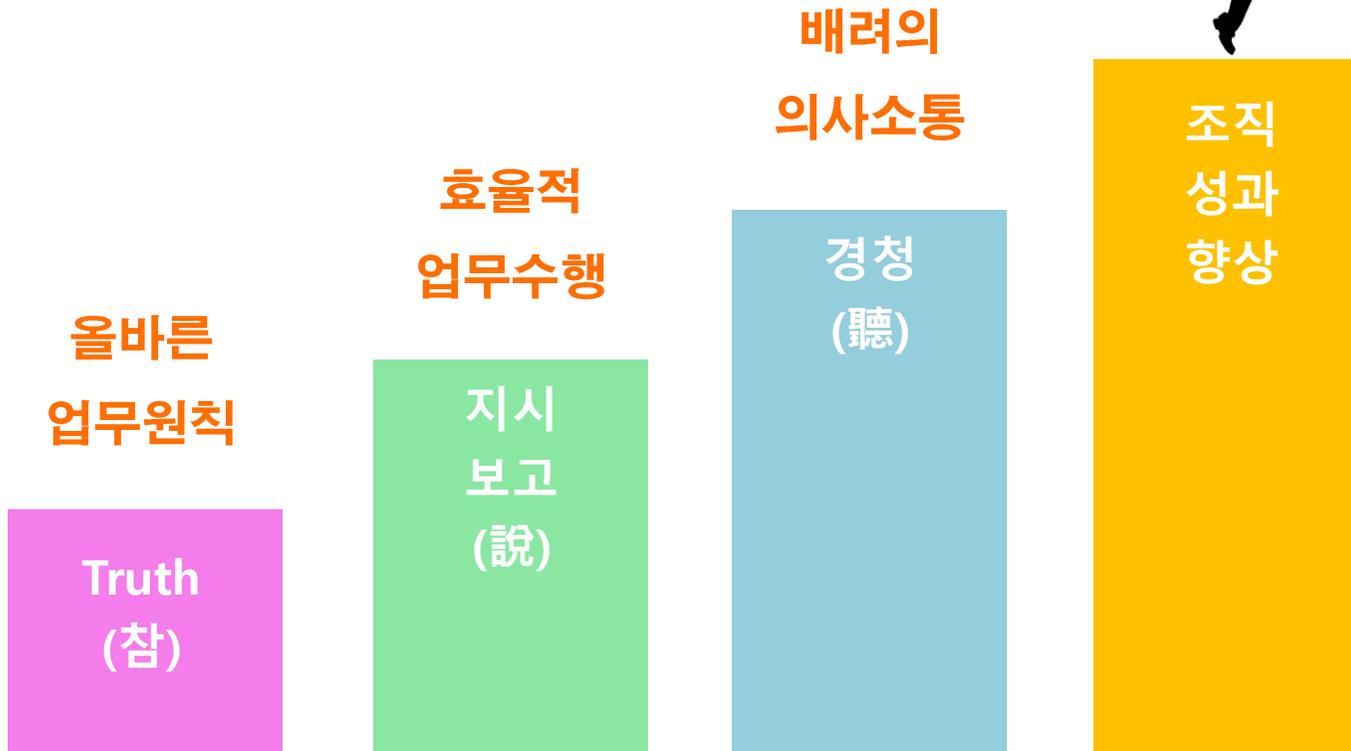
모듈명	교육 내용		방법	시간
참	업무수행의 올바른 원칙(Mind)			
	오프닝	<ul style="list-style-type: none"> • 학습목표 게임 • 스마트한 인재가 되는 첫걸음(START 이해) <ul style="list-style-type: none"> - Skill : 실무자에게 필요한 지시와 보고, 경청의 스킬 - Type : 상사의 유형(Type A, Type B) - Aim : 지시와 보고의 목표 정하기 - Reconfirm : 지시 재확인과 중간 보고의 중요성 - Timeliness : 적시완료의 원칙 이해 • 업무 수행 기본 절차 알아보기(내가 상사라면...) 	강의 게임 토의	1.0H
설 (說)	회사의 언어 > 지시받고 보고하는 Skill			
	지시	<ul style="list-style-type: none"> • 상사의 지시에 대한 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 올바른 수명과 잘못된 수명(사례) • 수명업무 실행원칙 <ul style="list-style-type: none"> - 111원칙 : 한 번에 한 페이지로 하루만에 처리 - 질/양/시간의 법칙 • 지시받는 요령 <ul style="list-style-type: none"> - 지시받는 매너 체크리스트 - 메모하는 법 • 효과적인 업무수락의 이해와 적용 <ul style="list-style-type: none"> - 지시사항 우선순위 결정 게임(쌍대 비교법 활용) 	강의 실습 토의 피드백	2.0H

3 세부 내용

모듈명	교육 내용		방법	시간
<p style="text-align: center;">설 (說)</p>	회사의 언어 > 지시받고 보고하는 Skill			
	보고	<ul style="list-style-type: none"> • 보고의 유형과 문제점 찾기(동영상) • 보고의 원칙 : 신속성/정확성 <ul style="list-style-type: none"> - 보고의 요령 : 구두보고와 문서보고 - 보고 매너 체크리스트 • 중간 보고의 시점 및 보고 내용 • 결과부터 보고하는 방법 : 두괄식 보고하기(Case 실습) • 보고 SOS(Simple, On-Time, Slim) <ul style="list-style-type: none"> - 보고 절차 간소화, 의사결정 신속화, 문서작성 간략화 	강의 영상 사례학습 피드백	2.0H
<p style="text-align: center;">청 (聽)</p>	제대로 듣는 Skill			
	경청	<ul style="list-style-type: none"> • 지시와 보고에서 경청이 잘 안되는 이유(사례) • 경청의 중요성과 유형 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 제대로 된 경청이란? (경청게임) - 경청의 유형 이해(적극적 경청과 소극적 경청) • 경청에서 SMART 인재가 되려면? <ul style="list-style-type: none"> - 경청 #1 : See (응시: 상사를 예의 주시하라) - 경청 #2 : Mean (의미: 지시내용을 이해하라) - 경청 #3 : Assess(가늠: 상사의 의도를 파악하라) - 경청 #4 : React (반응: 자주 반응을 보이며 다가서라) - 경청 #5 : Think (생각: 생각을 질문으로 확인하라) • 경청이 최고의 대화 기술이다(사례연구) <ul style="list-style-type: none"> - 의사소통에서 경청의 중요성 • 액션 플랜(월드카페 후 Behavior Hunting) <ul style="list-style-type: none"> - 직장에서 경청의 실제적용 스킬 	강의 게임 사례학습 피드백 액션플랜	2.0H

4 기대효과

Smart 인재



조직내 실무자 업무 성과 향상을 위한
참설청 과정

Light your way~!