

직장인의 태도 정립(定立)을 위한  
**용의주도 Service 과정**



# 1. 직장인은 “스펙보다 태도나 인성”

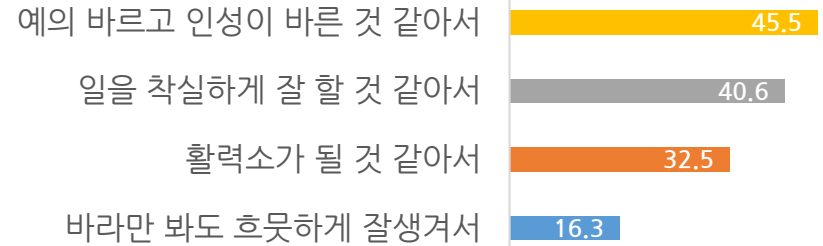
구인구직 플랫폼 “사람인”이 직장인 679명을 대상으로 ‘후배로 함께 일하고 싶은 연예인 유형’을 조사한 결과, 박보검(27.5%)이 1위에 올랐다.

연예인 박보검을 선택한 이유로는

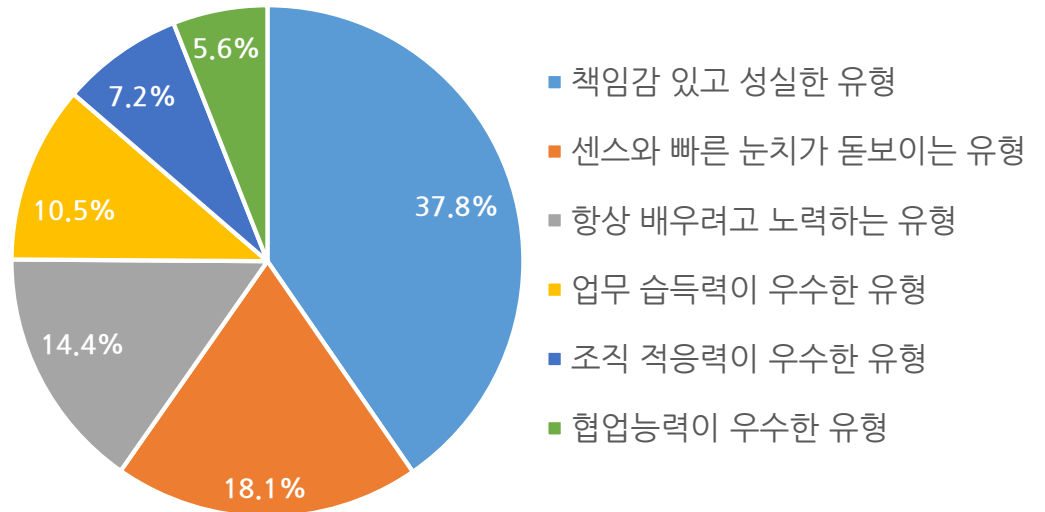
**‘예의 바르고 인성이 바른 것 같아서’(45.5%)**를 첫 번째로 꼽았다.

이어 ‘일을 착실하게 잘 할 것 같아서’(40.6%),

‘활력소가 될 것 같아서’(32.5%) 등이 있었다. (복수 응답가능)



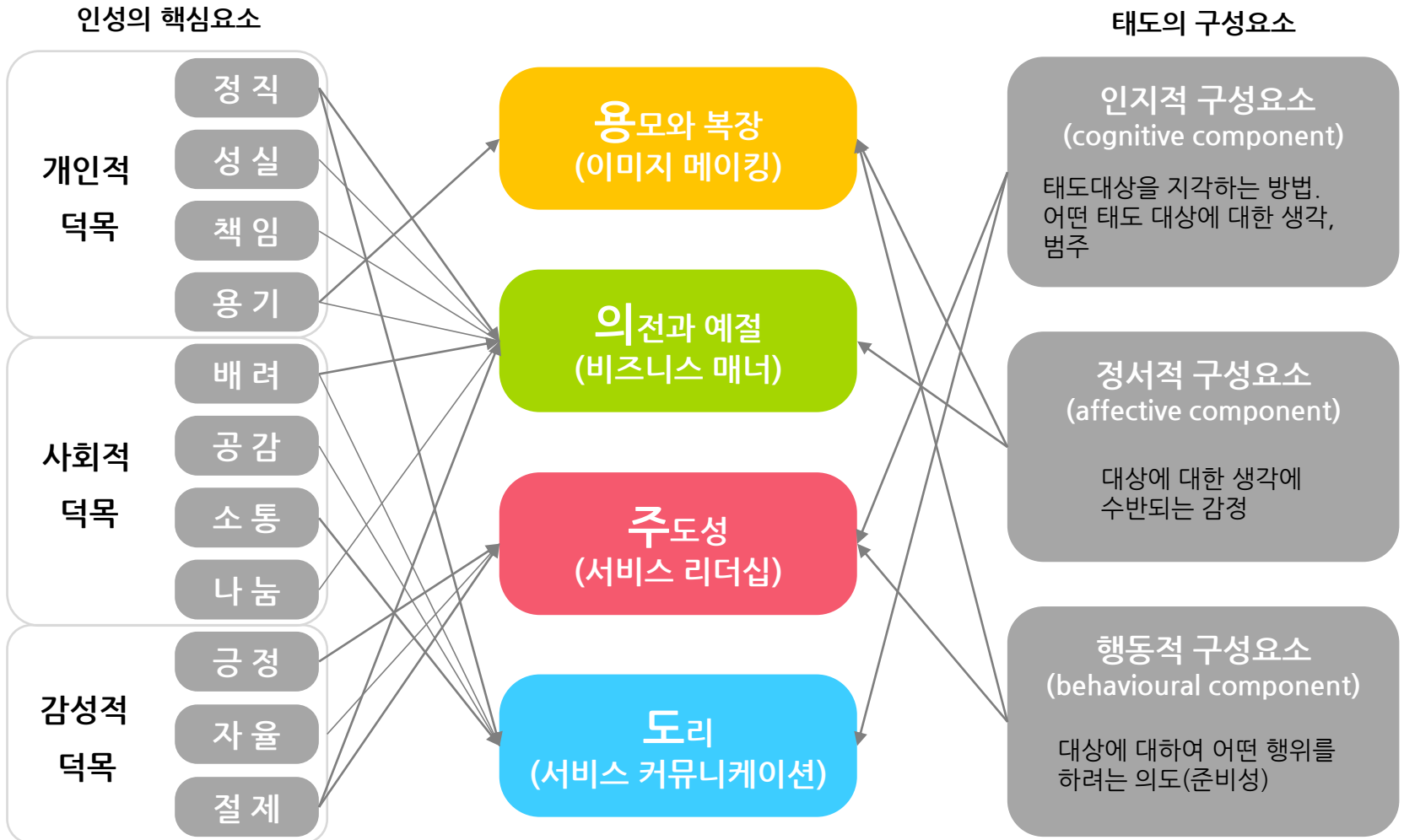
이어진 질문으로 가장 만나고 싶은 신입사원 유형 1위는 ‘책임감 있고 성실한 유형’(37.8%)이었다. 이어 ‘센스와 빠른 눈치가 돋보이는 유형’(18.1%), ‘항상 배우려고 노력하는 유형’(14.4%), ‘업무 습득력이 우수한 유형’(10.5%), ‘조직 적응력이 우수한 유형’(7.2%), ‘협업 능력이 우수한 유형’(5.6%) 등의 순이었다.



사람인 관계자는 이번 조사결과에서도 볼 수 있듯이, **“예의 바른 태도와 밝고 긍정적인 이미지를 가진 사람을 함께 일하고 싶은 유형으로 가장 선호한다”**고 전했다. (2017년도 동아일보/아주경제)

## 2. 태도 · 인성의 핵심 요소는 무엇일까

직장인에게 이처럼 중요한 태도와 인성은 대부분 타고 나는 것이지만, 배우고 익힐 수 있다면 그 핵심요소에는 어떤 것이 있을까?  
 인성과 태도의 핵심요소를 파악해보고, 직장인이 학습할 수 있도록 4가지의 범주로 정리할 것이다.



※ 인성의 핵심요소 : 교육부 인성검사 및 한국교육개발원 정의 참조

※ 태도의 구성요소 : 미국의 사회심리학

### 3. 태도&인성의 핵심 Keyword

앞서 정리 되어진 4가지 범주의 첫 글자를 적어보면, 용의주도라는 키워드를 도출할 수 있다. 이는 "직장인이 빈틈없이 준비해야 할 자세"라는 의미로 본 과정의 학습 키워드로 제시하고, 교육 모듈로 풀어내고자 한다.



**용의주도:** 어떤 일을 할 마음이 두루 미친다는 뜻  
 👁️ 무슨 일에도든지 주의와 준비가 완벽하여 실수가 없음

## 4. 교육 모듈

모듈명	주요 학습내용	학습방법	학습시간
<p style="text-align: center;"><b>용</b>모와 복장 (이미지 메이킹)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 오프닝</li> <li>▪ 우리 조직의 바람직한 이미지</li> <li>▪ 개인이미지의 중요성 및 조직에 미치는 영향력</li> <li>▪ 자신의 이미지에 대한 객관적 파악</li> <li>▪ [활동] 올바른 용모와 복장 맞추기(조별 모델 Role-play)</li> <li>▪ [실습] 호감을 주는 표정의 중요성 및 표정 훈련</li> <li>▪ [실습] 진단과 피드백을 통한 이미지 메이킹 연출</li> <li>▪ [실습] 부드러운 Eye-contac으로 신뢰감을 주는 미소 연출</li> </ul>	강의 실습 발표	3.0h
<p style="text-align: center;"><b>의</b>전과 예절 (비즈니스 매너)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 우리 조직에서 이루어지는 서비스 스키마(Schema)는?               <ul style="list-style-type: none"> <li>- [활동] 고객으로서의 나 VS 직원으로서의 나</li> <li>- 상황적 요소 + 동기적 요소 = 습관화된 행동</li> </ul> </li> <li>▪ 직장 예절의 중요성               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직장 생활과 인간관계</li> <li>- 학생 예절과 사회인의 예절</li> <li>- [사례] 성공적인 직장인의 자기관리</li> </ul> </li> <li>▪ [실습] 인사의 의미와 상황 별 인사 예절</li> <li>▪ 소개 시 예절, 호칭 예절</li> <li>▪ 악수, 명함, 상석의 이해, 전화 예절</li> <li>▪ 직장인의 근무 에티켓</li> <li>▪ 직장인으로서 올바른 용모와 복장</li> <li>▪ [실습] 정중함과 겸손함이 묻어나는 서비스 화법</li> </ul>	강의 실습 영상 사례	3.0h

## 4. 교육 모듈

모듈명	주요 학습 내용	학습방법	학습시간
<p style="text-align: center;"><b>주</b><sub>도성</sub> (서비스 리더십)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 서비스 Remind                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 태도의 경쟁력, 우리 회사의 주인은 누구입니까?</li> <li>- [영상] 리얼 뷰티 스케치 : 태도는 스스로의 인식으로부터 시작</li> <li>- 우리가 브랜드화 시킬 서비스 마인드는?</li> </ul> </li> <li>▪ 긍정 워크샵                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- [영상] 긍정의 소통 방식</li> <li>- [활동] 강점 찾기 : 조원, 가까운 사람, 우리 고객</li> <li>- [영상] 태국 이동통신사 광고 : 긍정의 힘</li> </ul> </li> <li>▪ 부정적 감정 처리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 감성지능의 이해와 중요성</li> <li>- [활동] 현재 나의 감정 알아차리기</li> <li>- 자기 공감과 타인 공감을 통한 마음 힐링</li> </ul> </li> </ul>	강의 영상 실습 발표	4.0h
<p style="text-align: center;"><b>도</b> (서비스 커뮤니케이션)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 이 시대가 원하는 소통 방식?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이 시대에 커뮤니케이션이 중요한 이유 / 과거와 현재의 패러다임의 변화</li> <li>- [영상] 자발적 존중의 필요성</li> <li>- [피드백] 관점 전환, 다양성 인정의 중요성 이해 관계자(상사, 부하, 고객)와의 차이 인정</li> <li>- [게임] 관계 전환 훈련 : 브레인 퀴즈</li> </ul> </li> <li>▪ 고객과 멀리 가기 위해서는 서비스 커뮤니케이션으로 함께 가라                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 커뮤니케이션의 고객지향적 Version, 서비스 커뮤니케이션의 이해</li> <li>- [피드백] 무의식적 반응, 자동 반응이 아닌 선택적 반응을 하자</li> <li>- [토의]소통을 위한 더 나은 대안 찾기</li> </ul> </li> </ul>	강의 실습 영상 사례	3.0h

## 5. 기대효과

본 용의주도 과정을 통하여 직원들의 인성과 태도에 대한 중요성을 제고하고, 습득함으로써 기업 및 고객이 원하는 서비스 인, 더 나아가서는 회사에 맞는 올바른 인재("All 人")를 양성하는데 있다.



**Light your way~!**

