

# 워크 스마트(Work Smart)를 구현하는 Smart Competency 과정



# 1. 스마트 워크(Smart Work)란

최근 언론에서 스마트 워크라는 용어가 대두되고 있다.

이것은 자유롭게 출근하고, 장소에 구애 받지 않고 업무를 볼 수 있는 환경을 일컫는 말이라고 한다.

요즘 대부분의 기업들은 사무실에서 협업 솔루션을 이용해 팀원들과 실시간으로 영상 또는 음성 회의를 하며, 컴퓨터 화면으로 회의 자료를 공유하면서 업무를 보고 있다. 한국정보화진흥원에서는 스마트 워크를 IT를 이용해 시간과 장소에 제한없이 업무를 볼 수 있는 유연한 근무환경으로 정의하고 있다. 스마트워크는 말 그대로 '똑똑하게 일하는 환경'을 일컫는다.

달리 말해, 허례허식을 줄여서 효율적이고 창의적으로 업무를 수행할 수 있는 환경이다.



주로 대기업들이 많이 활용하는 자율출근제도, 집중근무제도, 결제 프로세스 단순화와 회의시간 단축 문화도 스마트워크의 일종인 셈이다. 이처럼 똑똑하게 일하는 환경 속에서 조직 구성원들은 어떻게 하면 업무목표를 효과적으로 달성할 수 있을까?

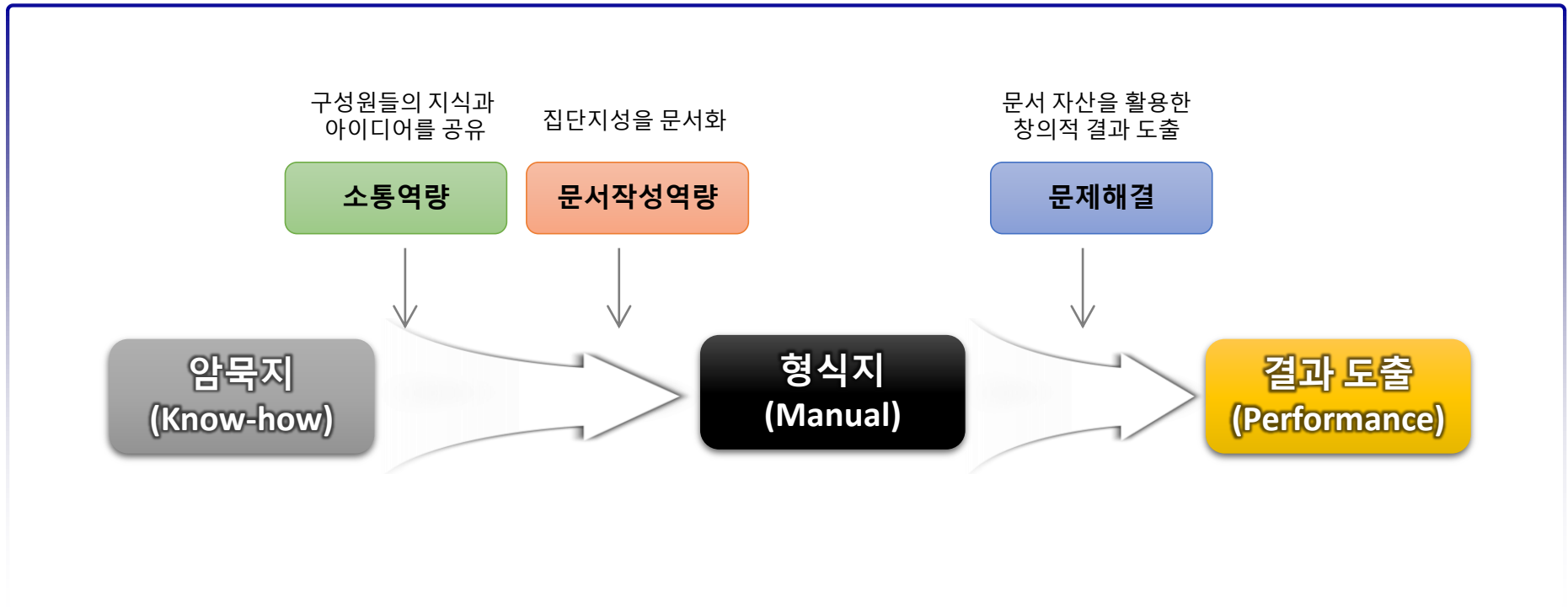
그 목표에 도달하는 과정이 역설적으로 **Work Smart(똑똑하게 일하기)**라고 표현할 수 있을 것이다.

## 2. 워크 스마트(Work Smart)의 구현은

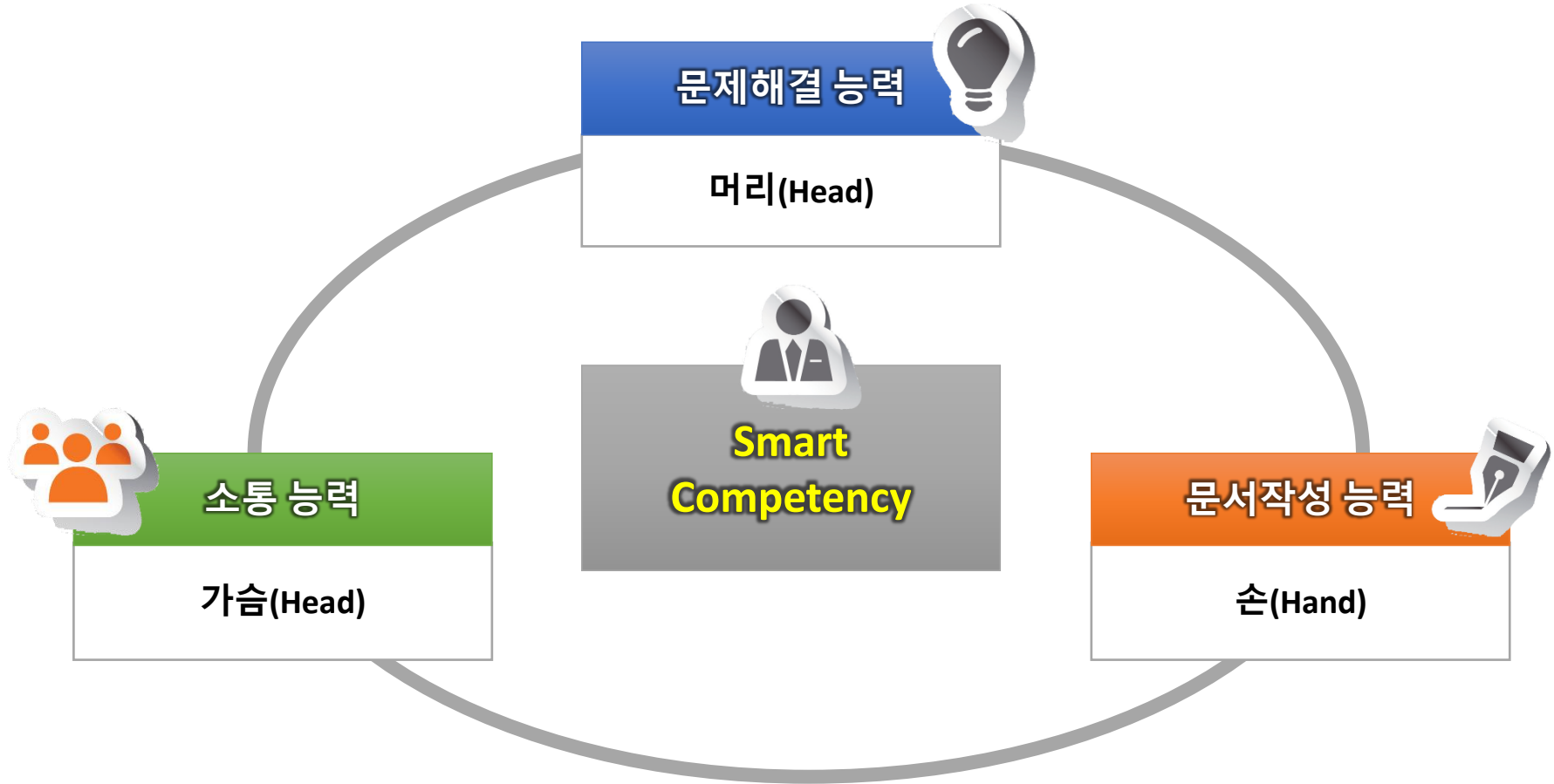
이런 워크 스마트의 첫째 관문을 '공간(Space)', 둘째 관문을 '방법(Method)', 그 다음의 관문은 '논의(Acquire)'라고 한다. 즉 워크 스마트란 구성원들 간에 지식과 아이디어를 모아 창의적인 결과를 도출하는 방법인 것이다.

노나카 이쿠지로에 따르면, 구성원들 간에 지식과 아이디어를 모으기 위해서는 눈에 보이지 않는 암묵지(Know-how)를 눈에 보이는 형식지(Manual)로 바꿔야 직원들과 공유할 수 있다고 한다. 이 암묵지를 형식지로 변환하기 위해서는 우선 지식을 담을 수 있는 틀부터 만드는 것이다. 그래서 직원들의 참여를 독려하기 위해 지식에 인센티브를 제공한다면, 그 직원들의 지식이 회사 안으로 차곡차곡 쌓이게 된다. 이렇게 쌓인 형식지를 활용해 창의적인 결과를 도출하여 나가는 것이 워크 스마트의 구현인 셈이다.

### 워크스마트(Work Smart)의 구현방법(예시)



### 3. 워크 스마트를 위한 역량은 무엇인가



직장 내에서 워크 스마트(Work Smart)를 구현하기 위해서 개개인은 가칭 스마트 컴피턴시(Smart Competency)가 필요할 것이다. 과거 교육학자였던 페스탈로찌는 전인교육(全人教育)을 언급하면서 3H(Head, Heart, Hand)가 조화되어야 한다고 강조했다. 우리 디지털 시대의 Smart People 또한 이 3H가 조화된 인재가 되어야 할 것이고, 이 역량을 『**Smart Competency**』로 보았다. 전인 교육을 위한 역량으로 Head는 문제해결 능력, Heart에 해당하는 소통 능력, Hand에 걸맞는 문서작성 능력이 요구된다. 주석) 당시 페스탈로찌는 일하면서 배우고, 배우면서 일한다는 근로교육(노작교육)을 강조했다. 지금의 직장인에게도 해당되는 논리인 것이다.

## 4. 주요 역량 개요

문제해결 능력	소통 능력	문서작성 능력
<p style="text-align: center;"><b>문제해결</b></p> <p style="text-align: center;">문제해결, 의사결정 등으로 당면한 도전을 스마트하게 극복하는 역량</p> 	<p style="text-align: center;"><b>만사형통</b></p> <p style="text-align: center;">커뮤니케이터로서 이해관계자를 설득하고 조율하는 역량</p> 	<p style="text-align: center;"><b>일필휘지</b></p> <p style="text-align: center;">분석적 사고, 구상력, 전개력 등 시각적 표현과 관련된 역량</p> 
<p><b>문</b> 문제상황을 끊임없이 질문하고 탐색한다.</p> <p><b>제</b> 제(諸) 문제의 파악을 위해 필요한 정보를 수집하고 분석하며 정의한다.</p> <p><b>해</b> 해결대안을 마련한다.</p> <p><b>결</b> 결정안을 선택하고 리스크를 검토한 후 실행방안을 추진한다.</p>	<p><b>만</b> 만약에 (역지사지)</p> <p><b>사</b> 사이좋은 관계를 원한다면 (관계모색)</p> <p><b>형</b> 형식을 허물고 고정관념을 넘어 (관점의 전환)</p> <p><b>통</b> 통할 수 있는 소통인(笑通人)이 되자! (Good Communicator)</p> <p>만사형통(萬事亨通): 모든 일이 뜻대로 잘 이루어지는 것을 이르는 말</p>	<p><b>일</b> 일을 분석하라</p> <p><b>필</b> 필요한 요소별로 분류하라</p> <p><b>휘</b> 휘황찬란함 보다 보기 편하고, 이해하기 쉽게 표현하라!</p> <p><b>지</b> 지금 끝내기 보다 먼저 피드백을 구하라</p> <p>일필휘지(一筆揮之): 글씨를 대단히 힘 있고 잘 쓰는 모습을 가리키는 표현</p>

Module	Contents	Method	Time
<p><b>문(問)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제해결과정 학습 목표 퀴즈</li> <li>• <b>Activity 1: 문제 해우소</b>(주변의 문제를 찾아보고 해소하는 공간) 운영</li> <li>• 문제의 정의</li> <li>• 문제의 3가지 유형 : 발생형, 탐색형, 설정형</li> <li>• 문제 해결을 위한 "문제 의식" 발동하기</li> <li>• 문제 해결 프로세스</li> </ul>	<p>강의 사례 토론 발표 피드백</p>	<p>2H</p>
<p><b>제(題)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현상(As-Is)과 목표(To-be)의 차이</li> <li>• 문제 정의 및 과제 정의하기</li> <li>• 문제의 원인 분석</li> <li>• 문제의 근본 원인(Root Cause) 분석                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 Why, Fish bone Diagram 기법 알아보기</li> </ul> </li> <li>• 핵심 원인에 대한 우선순위 평가</li> <li>• 자료 수집 및 정리 기법(MECE &amp; Logice Tree)</li> <li>• <b>Activity 2: 문제의 원인 분석 종합 실습</b></li> </ul>	<p>강의 영상 실습 피드백</p>	<p>3H</p>

Module	Contents	Method	Time
<h3>해(解)</h3>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원인을 제거할 다양한 해결안 도출</li> <li>• 창의적 아이디어 발상 기법 이해                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 브레인 스토밍, 브레인 라이팅, K-J 기법 등</li> </ul> </li> <li>• 도출된 실행 아이디어에 대한 우선순위 평가</li> <li>• <b>Activity 3: 아이디어 도출 및 종합 실습</b></li> </ul>	강의 토의 동영상 실습 피드백	2H
<h3>결(決)</h3>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrix 기법 / Paired Comparison Analysis(쌍대비교분석) 기법</li> <li>• AHP(분석적 계층화 과정) 기법 / 통계적 의사결정 기법</li> <li>• Risk 도출 및 우선순위 결정 방법 / 예방 대책 vs 발생시 대책</li> <li>• Contingency Plan(우발계획) 수립 기법</li> <li>• 해결안에 필요한 활동 정의</li> <li>• 일정, 책임자, 소요 비용, 부수적인 활동 정의                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 실행 계획표(간트 차트) 작성 사례 등</li> </ul> </li> <li>• <b>Activity 4: 실행 시 촉진 요인/장애 요인 도출 실습</b></li> </ul>	강의 영상 사례 실습 피드백	3H

Module	Contents	Method	Time
<p style="text-align: center; font-size: 24px; font-weight: bold;">만(萬)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만약에 내가 상대방이라면... (역지사지 체험)</li> <li>• 서로 다른 우리의 모습 조명</li> <li>• 상대방과의 차이를 인정하라                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3D(Difference, Diversity, Difficult)로 이해하기</li> </ul> </li> <li>• 나의 지난 삶 돌아보기</li> <li>• 상대방의 입장에서 파악하기                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activity : <b>직장인의 딜레마(게임)</b></li> </ul> </li> <li>• <b>나와 다른 상대를 파악하라</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activity : <b>People Smart 진단(실습)</b></li> </ul> </li> <li>• 상대방 유형별 대응 계획 수립(조별 훈수토의: Thinking Interchange)</li> </ul>	<p style="text-align: center;">강의 토의 게임 실습</p>	<p style="text-align: center;">4.0H</p>
<p style="text-align: center; font-size: 24px; font-weight: bold;">사(事)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 휴먼 네트워킹의 중요성 (사람만이 희망이다)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 네트워킹은 관심과 습관</li> </ul> </li> <li>• 바람직한 인간관계를 위한 자세                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- Win/Win을 만드는 관계 개선</li> </ul> </li> <li>• 주변과 연리지 만들기 : 인맥쌓기 노하우 습득</li> <li>• 조직 내 관계 돌아보기(Role Playing 실습)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 동료 관계에 있어서, 선/후배 관계에 있어서, 상사/부하 관계에 있어서(Point)</li> </ul> </li> <li>• 성과(Performance)와 관계(Human Relationship) 사이                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례실습(사이좋은 관계 만들기) : 갑돌이와 갑순이, 벤자민 프랭클린</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">강의 영상 실습</p>	<p style="text-align: center;">4.0H</p>

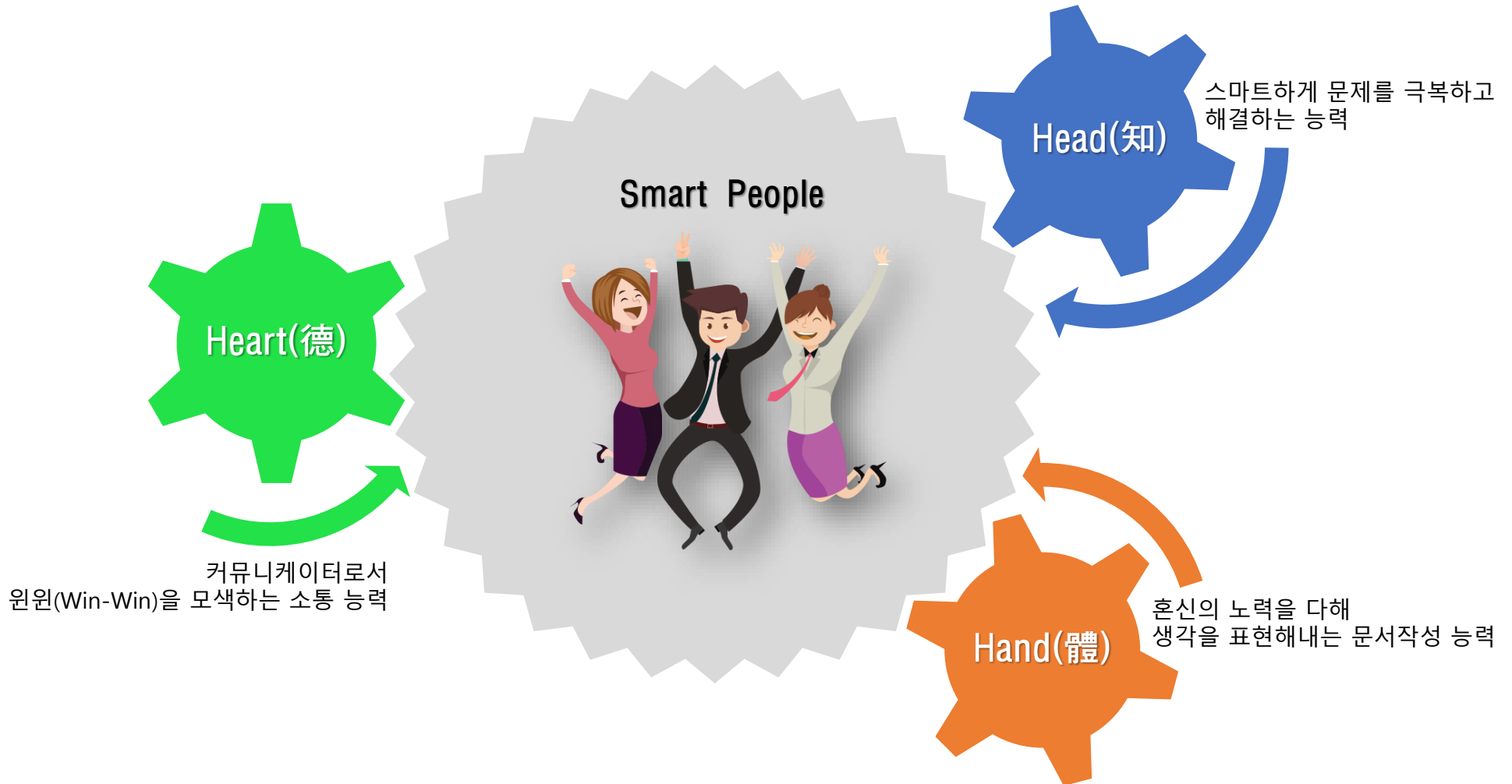
Module	Contents	Method	Time
<h3>형(亨)</h3>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 나의 현재를 점검하라                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직에서 내가 만든 형식적 관계 조명</li> <li>- 형식적 관계를 넘어 내용적 관계로 진전하기</li> </ul> </li> <li>• 조직 내에 존재하는 세대간/부서간 장벽(Wall) 이해</li> <li>• 세대간 생각차이와 업무성과와의 관계                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 세대간 소통 방식의 차이 이해(2D소통, 3D소통, 4D소통)</li> <li>- 세대간의 갈등(신세대 VS 중간세대 VS 기성세대)</li> </ul> </li> <li>• 상대의 입장으로 관점을 전환하기                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 그림으로 보는 관점에 따른 차이</li> <li>- Activity : <b>세대공감 Old &amp; New 게임</b>(세대간 차이 및 공감포인트 이해)</li> </ul> </li> </ul>	강의 영상 사례 게임	4.0H
<h3>통(通)</h3>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직 내 커뮤니케이션의 유형 이해                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지시(하향적 커뮤니케이션)</li> <li>- 보고(상향적 커뮤니케이션)</li> <li>- 설득과 칭찬(수평적 커뮤니케이션)</li> </ul> </li> <li>• 효과적 커뮤니케이션 실습                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activity : <b>업무전달 게임</b></li> </ul> </li> <li>• 상대의 공감을 불러오는 커뮤니케이션 스킬                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 스몰토크, 공감경청, 플래시보 효과</li> <li>- 꼬인 감정풀기, 좋은 감정 만들기</li> </ul> </li> <li>• 통통튀는 나만의 커뮤니케이션 찾기                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activity : 품앗이 토론(주제: <b>내가 닮고 싶은 커뮤니케이터</b>)                                      닮고 싶은 인물과 선정 이유에 대한 공감대 찾기</li> </ul> </li> </ul>	강의 게임 토론	4.0H

Module	Contents	Method	Time
<p><b>일(一)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 목표인식 및 분석                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환경 분석 : 상황 / 목적 / 조건</li> <li>- 관계 분석 : 이해 관계자별 주요 니즈</li> <li>- 자원 분석 : 활용 자료, 정보 네트워크</li> <li>- 작성 전략 : 주요 작성 포인트 도출</li> </ul> </li> <li>• 분석의 Tool 및 Framework                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- MECE, Logic tree ( Why tree, What tree, How tree )</li> <li>- 3C 분석, BCG 매트릭스, SWOT, 기타 Frame work</li> </ul> </li> </ul>	<p>강의 사례영상 개별작성 조별토의 피드백</p>	<p>3.0H</p>
<p><b>필(筆)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 목표설정                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 목표 설정의 원칙: SMART</li> <li>- 현장 사례 검토</li> </ul> </li> <li>• 피라미드 구조(Pyramid Structure)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 피라미드 구조의 구성 및 특성</li> <li>- 피라미드 구조화의 3원칙</li> <li>- 피라미드 논리 전개 패턴</li> <li>- 현장 문서 사례 검토</li> </ul> </li> <li>• 문서작성 스토리라인                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 논리구조를 표시구조로 전환</li> <li>- 데이터에서 Message 추출하기</li> </ul> </li> </ul>	<p>강의 조별토의 피드백</p>	<p>4.0H</p>

Module	Contents	Method	Time
휘(揮)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 핵심 메시지로 통하기                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제목 작성법: 제목작성의 원칙과 2가지 Tip</li> <li>- 목적: 목적 작성의 2가지 요소와 3가지 방식</li> <li>- 결론 메시지 작성</li> </ul> </li> <li>• 구상력                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 간결한 메시지 구성</li> <li>- 내용 구성 4원칙으로 핵심 내용 전달하기</li> <li>- 현장 사례 검토</li> </ul> </li> <li>• 전개력                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 목차 선정</li> <li>- 항목별 전달 포인트</li> </ul> </li> <li>• 시각적 표현력                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 메시지, 차트화, 그래프화, 도표화</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 추가요청시 OPP(One Page Proposal) 작성 형식 및 핵심 소개</p>	강의 실습 피드백	4.0H
지(之)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Case Study                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인별 문서 문제점 도출 및 상호 피드백</li> </ul> </li> <li>• Intensive Coaching                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bad 사례 및 Good 사례 분석 및 코칭</li> <li>- 스토리라인 재 구성</li> </ul> </li> <li>• 개별 사전 문서 자료 수정 보완 및 피드백</li> <li>• 학습 내용 리뷰                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인별 Reporting 및 Summary</li> </ul> </li> </ul>	강의 조별 발표 조별 코칭 피드백	3.0H

## 6. 기대효과

현 시대 흐름인 유연한 환경에 맞는 Smart Competency(3H, Head/Heart/Hand) 획득을 통해 자신의 일터에서 Work Smart를 스스로 구현하는 Smart People로 성장



김관주



현 직	참빛파트너즈 전문강사
학 력	중앙대학교 경영대학원 경영학 석사 인천시립대학교 전자공학 학사
경 력	現) 지아이연구소 소장 前) 명지대학교 겸임교수   前) (주)9FruitsMEDIA 제작국장 前) (주)쌍용정보통신 교육센터 교육 과정설계, 컨설팅, 강의, 기획마케팅 총괄 TA   AIA   DISC 활용한 판매촉진 강사 전문과정 수료 (한국교육컨설팅연구소) PURE Facilitation Program 수료 (KFA 한국퍼실리테이터협회) "The Law of Attraction" 퍼실리테이터 양성과정 (G2G커뮤니케이션그룹) Laughter Performance Master Course 수료 (ENERGY FRIEND) ISMP (IT Sales Marketing Professional) 자격 취득 (한국능률협회) 한국보건복지인력개발원 우수강사 - 2010년, 2011년, 2014년
강의 분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과향상 부문 : <b>문제해결 역량 향상과정</b>, 시대변화와 우리의 대응, 기획역량 향상과정, 성공 프레젠테이션, 조직활성화, 행성TOUR(행복한 성공을 위한 여행), Positive Self-Management, 갈등관리, 감성 커뮤니케이션, 조직과 나를 살리는 커뮤니케이션, 비즈니스 글쓰기, 스마트워킹, 모의경영</li> <li>리더십 부문 : 중간관리자 리더십, 셀프 리더십, Followership, 리더의 자기개발</li> <li>HR : 영사강 Project(영향력 있는 사내강사 양성 프로젝트), 참여식 교수기법</li> </ul>
출강 기업	<p><b>기업:</b> 한국수출입은행, SC제일은행, KTB투자증권, SH&amp;C 생명보험, LIG손해보험, 동양그룹, 롯데카드, 새마을금고, 새마을금고연합회, 현대캐피탈, 아주캐피탈, IBK증권, 한국투자증권, KB아카데미, LS그룹, 현대기아차그룹, 대성그룹, 포스코, GS칼텍스, LS전선, 웅진케미칼, LG생명과학, 도레이첨단소재, 휴맥스, 삼화페인트, 울촌화학, 후너스, 한국SMC, 쌍용자동차, 경신공업, KISWEL, 쌍용레미콘, 제일모직, 아가방, 좋은사람들, 무림제지, 삼성전자, 스마트전자, Nov Korea, 페어차일드코리아, 동우화인켐, (주)한국중부발전, 평화발레오, 쌍용건설, 한화건설, 대우건설, 현대산업개발, 남광토건, 동양건설산업, 연세의료원, 한림대학교 의료원, 가톨릭중앙의료원, 국립암센터, 제일약품, 녹십자, 동아제약, 중외제약, 일동제약, 일양약품, 종근당, 선진그룹, GS글로벌, 홈플러스, 조선포털 등</p>

### 조 남 철



현 직	참빛파트너즈 전문강사
학 력	국민대학교 리더십코칭대학원 고려대학교 응용통계학과
경 력	인의향 대표강사 전) 한국능률협회컨설팅 Expert Consultant 전) 유답 수석연구원
강의 분야	<b>소통과 공감(소통 리더십)</b> 변화혁신, 의식혁신 셀프 리더십(열정과 프로의식), 코칭 리더십 애니어그램, 조직활성화 과정(궁상각치우, 하트체인지)
출강 기업	LIG RFC-변화혁신 과정, 현대제철-신입 및 경력사원 의식혁신 과정 기아자동차 - New Challenge 과정, 현대자동차 - 변화혁신과정 삼성전자 - 소통리더십 과정, 삼성전자 - 전사원 소통과 공감과정 포스코 - 전사원 행복한가족 만들기(부인교육), 인천대학교 - 셀프리더십 과정 남서울 대학교 - 셀프리더십 과정, 현대제철 - 신입 및 경력사원 의식혁신 과정 한국항공우주산업 - 의식혁신 과정, 포스코 - 하모니과정 부인교육 기아자동차 - 소통과 신뢰 과정, 기아자동차 - 사원대리 소통과 신뢰 과정 세스코 전사원 - 의식혁신 과정, 새마을금고 - 신입사원 의식혁신과정 삼성중공업 2008년 3월 ~ 7월전사원 조직활성화 과정 삼성전자로지텍 2008년 6월 ~ 8월 전사원 한마음 조직활성화과정 롯데제과 2014. 4월 생산직 조직활성화 과정

### 이준희



<b>현 직</b>	참빛파트너즈 전문강사
<b>학 력</b>	아주대학교 경영대학원 MBA 중앙대학교 경영대학 경영학사
<b>경 력</b>	(주)우리파트너즈 HRD컨설팅팀 수석컨설턴트 前 (주)삼성테스코 인재개발팀 리더십 파트장 前 (주)삼성전기 인재개발그룹 과장
<b>강의 분야</b>	업무성과 : <b>문서작성</b> , 효율적인 업무처리, 기획력향상, 성과향상 코칭, 창의적 문제해결, 시간관리 리더십 : 열정과 프로의식, followership, 셀프리더십, 비전정립, 계층별 역할 인식 커뮤니케이션 : 조직 내 커뮤니케이션, 대인관계 스킬, 면접 커뮤니케이션 조직활성화 : 비전레일, 경영시뮬레이션, 3D도미노 등
<b>주요 프로젝트</b>	이지케어텍 신입사원 과정 - 신입사원의 열정과 셀프리더십 한국바이오협회 인턴9,10기 - 신입사원 기본 소양 및 프로의식 현대자동차 상반기 신입사원 교육 - 연구원 정신 & 조직활성화 한독약품 HTP 2기 과정 보령제약 승진자 교육과정, 2013.08 보령제약 신입사원 과정
<b>출강 및 컨설팅 경력</b>	삼성전자, LS 미래원, 현대기아차그룹, 금호아시아나그룹, 삼성전기, 삼성테스코, 두산인프라코어, 포스코, 하이닉스반도체, 현대중공업, 대우조선해양, 한국투자증권, LIG넥스원, 농심, BR코리아, 금융감독위원회, 중소기업중앙연수원, 충청남도교육연수원, 경남인재개발원, 충북자치연수원, TmaxSoft, 더케이손해보험, 도드람양돈농협, 롯데쇼핑롯데마트사업본부, 롯데쇼핑롯데슈퍼사업본부, 롯데인재개발원, 롯데정보통신, 롯데제과, 롯데카드, 보령제약, 중외제약, 한독약품, 한림대병원, 차병원, 카톨릭병원, 안산병원, 서울시농수산물공사, 쌍용자동차, 예다함, 전자부품연구원, 코리아서킷, 태광실업, 토문엔지니어링건축사사무소, 파리크라상, 한국바이오협회, 한국생산기술연구원, 현대자동차연구개발본부, 휴비스, 성균관대, 서강대, 한국과학기술대학교, 명지대, 청주대, 호서대, 창원대, 부천대 외 다수

# Light your way~!

