

## 여성사무관리자 양성을 위한 사무관리 교육과정의 분석

김 경 화\*

# An Analysis on the Office Administration Course Curriculum for the Training of Female Office Managers

Kyung-Wha, Kim\*

### 요 약

본 연구에서는 여성의 사무직 진출이 활발히 이루어지고 있고, 여성의 사무관리자로의 양성을 위한 교육과정에 있어 앞서있는 미국 IAAP와 영국 NVQs의 사무관리과정의 교육내용과 자격시험을 비교 분석하여 우리나라 비서·사무관련과의 교육과정구성에 발전방향을 제시하고자 하였다. 분석결과로는 사무관리자가 사무실에서 실제로 업무를 처리할 때 알아야 하는 제반이론과 그 실제적인 활용방법을 충실히 반영하는 내용으로 이루어져 있었고, 전체적인 교육과정의 편성에 있어 이론적 내용과 실무적인 내용이 균형있게 포함되어야 함을 다시 한번 인식시켜 주었다.

### Abstract

The purpose of this study is to analyze content of curriculum for Office Administration offered in many Secretarial Science & Office-related department at junior colleges. To analyze the curriculum of Office Administration, the study focuses on IAAP's contents of Office Systems and Administration and NVQs' contents of Office Administration, which has been selected as a subject for national vocational qualifications in USA and Britain separately.

The result of this study are summarized below:

1. IAAP's contents of Office Systems and Administration is divided into two main categories which are an Office Technology and an Office Administration/Communication.
2. Whereas, Britain's NVQs contents of Office Administration is divided into 4 parts, which are Basics Concepts in Administrative Office Management, Managing Human Resources, Managing Administrative Services, and Managing Administrative Systems.
3. To provide indepth knowledge of office automation in today's office environment, the curriculum of Office Administration should include both the theoretical and practical aspects of office works.

## I. 서론

정보화 사회의 대두에 따라 컴퓨터 및 다양한 정보기기의 도입과 이의 적극적인 활용을 위한 노력이 민간기업은 물론 공공기관에서도 강화되고 있다. 더욱이 앞으로는 정보화를 선도하는 국가가 국제사회를 주도할 수 있을 것이라는 점을 감안할 때, 조직운영에 있어서 사무분야의 생산성을 향상시키는 것이 무엇보다도 중요한 과제이며, 이를 위한 사무관리의 중요성은 점차 확대되고 있다.

또한 최근에 들어와서는 전반적인 고학력화와 함께 여성이 고등교육기관으로 진학하는 비율이 증가하고 우리나라 경제구조의 서비스화 현상이 두드러짐에 따라 여성의 취업에 유리한 조건들이 제시되면서 여성취업자 중 서비스산업 종사자의 증가가 점차 확대되어가고 있다. 즉 여성 취업자 중에서 3차 산업 종사자의 비중이 1988년 47.9%로 전체 3차 산업 종사자의 비중보다 낮았으나, 1997년에는 68.6%로 전체 3차 산업 종사자의 비중을 웃돌고 있다. 서비스업과 같은 3차 산업의 경우 화이트 칼라의 직종이 비중이 높는데 특히 여성취업자의 주요취업직종은 서비스직과 사무직인 것으로 나타났다(1).

이와같이 사무직으로 진출하기 원하는 여성의 교육훈련을 담당하고 있는 전문대학 수준의 사회실무계열에 속하는 비서·사무관련과를 살펴보면 2002년 현재 국내의 전체전문대학 158개교 중 11개교의 여성교양과, 여성정보 행정과와 28개교의 비서관련과(비서과, 비서행정과, 비서실무과, 비서정보과)로 사무관리 과목을 교육과정에 편성해 놓고 있다. 이들 과의 교과과정에서 '사무관리'는 교과목의 명칭을 사무관리, 사무관리론, 사무와 행정, 국제사무관리, 그리고 사무관리 실무실습 등으로 표현을 달리하여 포함되어 있다.

비서·사무관련과의 사무관리과목에서는 사무전반에 관한규정과 절차 등 기본적인 실무지식의 측정과 함께 현장에서 꼭 필요한 경제에 대한 지식과 인간관계에 대한 평가도 함께 이루어져야 한다고 제시하고 있지만 사무직 여성을 대상으로 한 사무관리 과목의 교육과정을 편성함에 있어 그 기준이란 명확히 규정되어 있지 않은 단계에

있다. 이러한 사실을 뒷받침하는 한 이유로 '사무관리'라는 저서의 제목으로 출간되어 있는 국내의 저서의 내용을 보면 상당수가 그 내용에 있어 차이가 많으며, 여성 사무관리자 양성의 교육과정에 적합한 내용으로 편성되어 있는 저서를 찾기란 쉽지 않은 실정이다. 이런 까닭은 첫째, 사무관리 저서를 집필한 집필자들의 전공이 매우 다양하고, 둘째로, 여성 사무관련과의 전공자를 위한 사무관리의 교육내용 선정의 준거가 뚜렷치 않기 때문인 것으로 사료된다.

교육을 계획하거나 실시할 경우에 신중히 고려해야 할 한 가지 문제는 학습자에게 무엇을 가르칠 것인가 즉, 어떤 내용을 가르칠 것인가 라는 것이다. 이것은 곧 교육과정에 포함되는 교육내용 선정의 문제이다. 이러한 교육 내용은 여러 가지 수단으로 구성되고 표현되는데, 제일 으뜸 가는 수단은 교재이다. 교육의 기본 요소는 교사, 학습자, 교재로 구성되는데, 여기에서 학습자는 동적인 요소이고, 교재는 정적인 요소이다. 동적요소를 중심으로 볼 때 교사는 교재를 통해서 학습자를 가르치고 반대로 학습자는 교재를 통해서 학습하게 된다. 정적인 요소인 교재를 중심으로 볼 때 무엇을 교재로 삼느냐에 따라서도 교육의 결과는 매우 상이하게 나타난다. 이렇듯 교육과정에서 그 교육내용을 담고 있는 교재는 교육에 있어 상당히 중요한 부분을 차지하고 있다.

이러한 사실에 비추어 기존의 사무관리관련의 교재가 담고 있는 교육내용을 살펴보면, 서로 내용이 다른 부분도 많고 과연 비서·사무관련과의 전공자들에게 꼭 필요한 내용으로 구성되어 있는가하는 의구심을 갖게 한다. 따라서 교재 선택 시 혼란스럽고 여러 책의 내용을 필요한 부분만을 발췌하여 강의하는 경우가 많은 현실이다.

따라서 본 논문에서는 미국에 본부를 두고 있는 사무직 여성들의 세계적인 조직이고, 비영리기관인 IAAP(1)에서 주관하고 있는 CPS(Certified Public Secretary)시험(2)의 한 과목으로 채택되어 있는 사무시스템과 관리

1) IAAP(International Association of Administrative Professional), 구명칭은 PSI이며, 미국 Kansas City에 본부를 두고 있는 전문사무관리자, 전문 비서를 위한 전세계적인 협회로서 국제적인 네트워킹, 훈련, 자격인증, 교육자료를 통하여 전문사무인력의 능력을 인지·증진·보강하는데 노력하고 있는 기구이다.

2) 출처: <http://www.iaap-hq.org/Capstone3.htm>  
CPS(Certified Professional Secretary) 시험은 2002년 현재 3 파트로 나누어져 시행되는데, 그 내용을 보면 1 part에서는 회계와 경제(Accounting, Economics), 그리고 3 part에서는 사무 시스템과 관리(Office Systems

(Office Systems and Administration)의 내용과 영국의 비서·사무직 여성을 위한 국가직업자격시험으로 NVQs(National Vocational Qualifications)에서 주관하는 사무관리(Office Administration)과목의 내용을 분석하여 뽑으로써 여성 사무관리자로서의 진출을 원하는 비서·사무관련과의 전공자에게 알맞은 교육과정의 구성 방향을 제시하기 위한 참고자료로 활용하고자 하는데 그 목적이 있다.

## II. 교육과정의 이론적 배경

교육과정을 한마디로 명료하게 정의내리기는 어렵지만 이제까지 여러학자들이 논의해온 내용을 종합하여보면 다음과 같다(2).

- 1) 교육과정은 교과목 혹은 교과에 담긴 교육내용이다.
- 2) 교육과정은 학교의 지도 아래 학생이 겪는 실제 경험이다.
- 3) 교육과정은 계획된 활동으로 구성된 프로그램이다.
- 4) 교육과정은 수행할 일련의 과제이다.
- 5) 교육과정은 의도한 학습결과이다.
- 6) 교육과정은 문화적 재생산의 도구이다.
- 7) 교육과정은 사회제건을 위한 의제(agenda)이다.
- 8) 교육과정은 학생의 삶에 대한 해석과 전망이다.
- 9) 교육과정은 은유이다.

이렇게 다양하게 정의될 수 있는 교육과정을 연구하고 개발하기 위해서는 교과, 학습자, 사회를 고려해야한다는 것이 공통된 생각인데, 보드(B. Bode)에 의하면 교과 전문가의 관점, 사회생활을 하는 보통사람의 관점, 학습자의 관점 중 어디에 강조를 두느냐에 따라 서로 다른 교육과정이 개발될 수 있다고 말한다(3).

한편 Tyler는 교육과정 개발 이론을 처음으로 체계화한 학자로 교육과정을 개발하고 수업을 전개해 나가는 데 있어서 반드시 고려해야 할 중요한 사항을 다음과 같이

네 가지 질문으로 표현하고 있다(4).

첫째, 학교에서 달성하고자 하는 교육목표는 무엇인가?

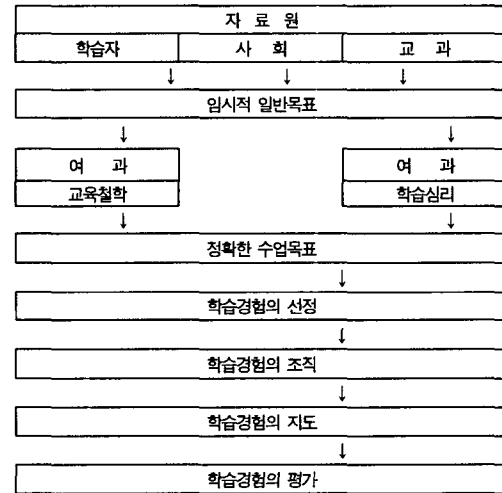
둘째, 이러한 목표를 달성하기 위하여 학습경험의 선정은 어떻게 이루어져야 하는가?

셋째, 이러한 학습경험을 효과적으로 조직하는 방법은 무엇인가?

넷째, 교육목표의 달성여부를 어떻게 평가할 수 있는가? 하는 것이다.

이러한 질문으로 바탕으로 Tyler의 교육과정개발 모형을 도식화하면 <표1>과 같다(5).

표 1. 타일러의 교육과정 개발 모형



교육과정을 정의함에 있어서는 교육과정과 교육과정의 관계, 교육과정과 수업의 관계도 올바르게 이해하는 것이 필요하다. 위에서 교육목표, 학습 경험의 선정과 조직, 지도하는 과정, 그리고 평가를 교육과정의 구성 요소라고 한다. 이렇게 볼 때 교육과정의 계획과 운영은 교육과정의 중심과정이라고 할 수 있다. 또한 교육과정과 수업관계를 살펴보면, 교육과정이란 일정한 교육기관의 지도하에 학생들이 갖는 바람직한 경험이다. 수업(instruction)란 이런 경험을 전달하는데 주목적이 있다. 다시 말하면 수업이란 바람직한 학습이 이루어질 것을 기대하면서 교사와 학습자간에 이루어지는 계획된 상호작용이다.

& Administration)로 구성되어 있다. 이 시험의 응시자격은 학사학위 이상의 소지자는 2년, 2년제 대학을 졸업한 사람은 3년, 학위가 없는 사람은 4년의 사무직·비서의 실무경력을 가져야 한다.

이 100% 도움이 되었다고 답변한 것을 보더라도 사무관리의 중요성을 확인할 수 있다.

### Ⅲ. 비서·사무관련과를 위한 사무관리 교육과정의 준거

#### 1. 사무관리의 의미

사무관리는 사무를 대상으로 관리의 모든 문제를 취급하는 것이라 할 수 있다. 사무관리라는 용어의 어원은 영어의 'office management'<sup>3)</sup>에서 온 것이다. 이것을 직역하면 '사무소 관리'가 된다. 사무관리를 어원적 측면에서 말한다면 '사무소의 사람, 물건, 돈, 일에 관한 관리'를 의미하는 것이라 할 수 있다. 그러나 사무관리를 더욱 포괄적인 입장에서 논의 해 본다면 '조직의 목적을 달성하기 위한 각종 정보처리 활동이 더욱 효율적이고 합리적으로 수행될 수 있도록 취해지는 제반 수단적 행위'라고 정의할 수 있겠고 그러한 행위를 하는 자를 사무관리자라고 할 수 있다(6).

비서·사무관련과의 교육과정을 살펴보면 사무관리는 비서·사무관련과 교육과정의 영역 중에서 '비서·사무실무영역'에 속해 있다(표 2참조).

장영(7)의 우리나라 전문대학 비서·사무관련과의 교육과정을 분석한 연구에 의하면 비서실무영역에 포함되는 과목들로는 비서학개론, 비서실무, 사무관리, 직장예절, 문서관리, 사무환경관리, 현장실습이 있다. 이 중에서 사무관리는 과목비중의 비율로 볼 때 비서실무, 비서학개론 다음으로 비중을 많이 차지하고 있는 과목으로 나타나 있다. 또한 대전전문대학 비서행정과 졸업생을 대상으로 한 비서학 전공 교과목 30과목에 대하여 직장 근무시 도움이 된 과목을 조사한 장 영의 연구에 의하면 비서실무 연습, 문서관리, 사무관리, 키보딩 과목은 모든 응답자들

표 2. 전문대학 비서관련과 교육과정 분석 현황

영역	영역비중	과목	과목비중
비서·사무실무영역	19%	비서학개론	24%
		비서실무	39%
		사무관리	17%
		직장예절	7%
		문서관리	7%
		사무환경관리	3%
		현장실습	3%
소계	100%		
사무기술영역	30%	워드프로세싱	29%
		전산일반	24%
		사무자동화	14%
		정보처리	13%
		타자	7%
		속기	13%
소계	100%		
의사소통영역	26%	영어	54%
		일어	28%
		한문	7%
		실용문장론 등	11%
		기타	
소계	100%		
관련학문영역	39%	경영학원론	14%
		인사관리	14%
		회계학	12%
		법학	12%
		행정학	12%
		조직론	7%
		무역학	5%
		정보/상식	4%
		기타	20%
		소계	100%

#### 2. 사무관리자(Office Manager)의 역할과 기능

엔스맨(Richard G. Ensman)은 현대사회의 사무관리자의 관리역할을 다음과 같이 제시하고 있다(8).

##### 1) 정보관리자(Information manager)

전자파일, 데이터 베이스 관리 등 각종 정보 및 자료를 관리하는 다양한 정보관리 책임자로서 각종 정보와 자료를 관리할 뿐만 아니라 전자, 다기능 미디어 기술을 활용하여 정보를 조직화하고 추출해 내는 방법을 개발한다.

##### 2) 커뮤니케이션 관리자(communication manager)

워드프로세서, 컴퓨터 등으로 각종 문서를 기안·작성·편집하고 모뎀·팩시밀리·컴퓨터 등의 자동화된 사무기기를 활용하여 E-mail 등 통신을 한다. 단순히 전

3) 사무관리를 영문으로 표기할 때 'office management'와 'office administration'으로 표기하는데 여기에서 management와 administration의 사용을 구분하여 볼 필요가 있다. management는 관리, 경영, 경영관리, 경영자 등으로 번역하여 사용되고 있으며, administration은 경영, 관리, 통치, 행정 등으로 번역하여 사용되고 있다. 따라서 관리와 경영을 정확히 구분하여 어느 것을 사용하여야 한다고 단정하기는 곤란하다.(이종두(1999), 사무관리론, 대영문화사, p.22)

달하는 것에 그치지 않고 메시지에 담겨 있는 의미를 파악하여 전하는 전략적 의사소통에 기여한다. 또한 인터넷 등의 컴퓨터 통신을 활용함으로써 국제적으로 문화 교류가 확산되어 결과적으로 국제적 감각을 지닌 커뮤니케이션 관리자가 되어야 한다.

3) 재고관리자(Inventory manager)

과거에는 단순히 물품을 주문하는 데에 그쳤으나 오늘날에는 효율적인 물품구매를 위해 공급명세서를 만들고 이에 따라 물품을 주문한다. 재고수준 관리, 비용절감 효과를 측정함으로써 구매에 관한 의사결정에 참여한다.

4) 계획관리자(Planning manager)

업무의 마스터플랜을 관할하고 그에 따라 관련자들에게 마감일, 진척 상황 등에 관해 알려 준다. 회의일정 작성, 의제계획, 일정에 따른 출장 및 면담 관리 등의 제반 업무와 회의에서 토의된 사항에 대한 사후 조치 등과 관련하여 모든 사람들의 시간을 최대한 효과적으로 사용할 수 있도록 조정하는 역할을 한다.

5) 정책 관리자(Policy manager)

조직의 정책과 절차등을 유지하고 갱신하고 보완한다. 편람을 정비하고 종업원들을 위해 정책이나 절차 등을 설명하기도 하고, 정책의 변화를 제안하기도 한다.

6) 인사관리자(Employee relations manager)

소규모 조직에서 따로 인사관리자가 없을 경우 신입사원의 채용시 그들을 인터뷰하고 채용하는 일에 참여하고 근무 일정, 복지 제도 등 다른 종업원들의 관심사 등에 대해 질문에 답변하는 관리자의 역할이 주어지기도 한다.

7) 재무관리자(Financial manager)

영수증을 준비하고 비용 관련 서류를 컴퓨터로 작성한다. 재정에 관련된 정보를 관리하며, 재무제표를 번역한다. 예산과 관련하여 현재의 상황을 부서의 다른 직원들에게 알려 주어 조정한다.

8) 홍보관리자(Community relations manager)

방문자, 판매사원, 고객, 지역사회 관계자 등 다양한 사람들을 만나 그들의 요구를 수용하며 조직체의 구성원의 요구를 듣고 문제해결을 하거나, 혹은 관련자에게 연결시켜 주는 역할을 한다.

9) 교육훈련 관리자(Training manager)

업무상 절차나 기술에 관하여 의문이 생겼을 때 최초로 이를 접하여 해결책을 제시하는 사람이다. 조직구성원들에게 직무 수행상 필요한 능력을 훈련시키는 프로그램을 개발한다.

10) 위기 관리자(Crisis manager)

상사가 부재 중일 때 모든 위기 상황을 해결할 수는 없을지라도 긴급 사태에 충분히 대처할 수 있도록 평소에 위기관리 능력을 기르고 관련된 사람들을 최상으로 배려하여 위기를 효율적으로 대처해 간다.

11) 고객관리자 (Customer relation's manager)

고객에 대한 불만 및 불평 사항에 대한 처리를 하는 등 사회구성원과의 관계를 유지하며, 기업 이미지 제고에 주력한다.

이와 같이 사회가 변화함에 따라 사무관리자의 역할은 조직구성원의 업무를 촉진시키고 가능하게 하는 적극적인 역할로 변화하여 사무·행정 전문가로서의 역할을 요구하므로 관리적 능력을 계속 개발하여 조직의 일원으로 더욱 중요한 업무를 수행해 나갈 수 있어야 한다.

이러한 사무관리자의 역할을 바탕으로 조직내에서의 권한의 범위를 도식화하여보면 다음의 <그림 1>과 같이 나타난다[9]4).

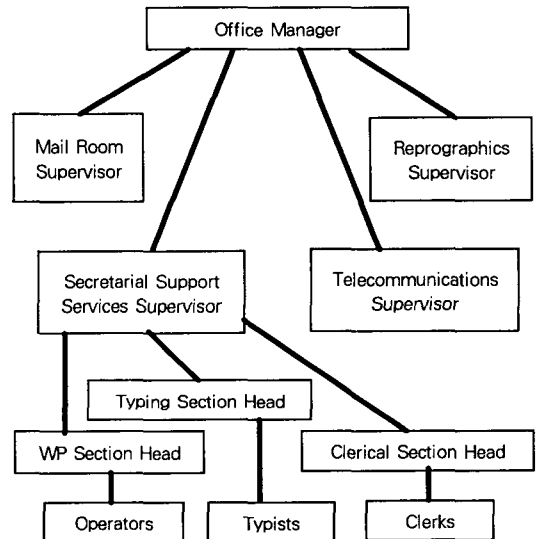


그림 1. 사무관리자의 권한의 범위

4) 과목 명이나 용어의 사용에 있어 원래의 뜻을 잃지 않게 하기 위하여 직역을 주로 하였음을 밝히며, 필요에 따라 영문표기를 삽입하였다.

표 3. IAAP의 사무시스템과 관리 교육내용의 영역별 항목 분석

Office Technology 영역	Office Administration/Communication 영역
Data/Information Processing	Document Production
Communication Technology	Written/Oral Communications
Records Management Technology	Records Management Principles
Reprographics Technology	Reprographics Management
Software & Hardware Integration	Information Distribution
Ergonomics	General Office Procedures
	Conference & Meetings
	Business Travel
	Reference Materials

### 3. IAAP의 사무시스템과 관리 교육내용의 분석

IAAP에서 발간된 사무시스템과 관리(Office Systems and Administration)[10]에 의하면, 교육내용을 크게 '사무 테크놀로지(Office Technology)'와 '사무관리/의사소통(Office Administration/Communication)'의 2가지 영역으로 분류하고 있다.

우선 사무 테크놀로지 영역에 포함되어 있는 내용을 살펴보면, 데이터/정보 프로세싱(Data/Information Processing), 의사소통 테크놀로지(Communication Technology), 문서관리 테크놀로지(Records Management Technology), 복사 테크놀로지(Reprographics Technology), 소프트웨어 & 하드웨어의 통합(Software & Hardware Integration)과 인간공학(Ergonomics)의 6가지의 분야로 나누어 있다.

한편 사무관리/의사소통영역의 내용에는 출장(Business Travel), 문서관리 원칙(Records Management Principles), 참고 자료(Reference Materials), 회의(Conference & Meetings), 복사 관리(Reprographics Management), 정보 배분(Information Distribution), 문서 제작(Document Production), 일반 사무 절차(General Office Procedures), 문서 의사소통(Written Communications)과 구두 의사소통(Oral Communications)으로 나누어져 있다.

이와 같이 사무 테크놀로지 영역을 따로 분리하여 놓은 것은 정보화시대에 있어 사무자동화의 발달로 인하여 사무관리자가 다양한 정보의 관리 책임자로서의 역할을 맡게됨으로써, 그에 따라 요구되는 정보처리능력을 갖추는데 필요한 전반적인 사무처리 이론을 제시하기 위한 것으로 사료된다.

위의 내용을 표로 만들어 정리하면 보면 다음의 <표

3>과 같다.

Office Technology 영역에서는 각 항목별로 사용되는 사무자동화기에 대한 이해와 적용방법, 주요 용어(Key Terms)에 대한 설명, 처리 절차(Processing Procedures) 등을 중심으로 한 이론적인 내용을 강조하여 구성되어 있다. 이것은 CPS 시험의 사무자동화 과목이 사무시스템과 관리 과목과 통합되면서 같이 다루는 것으로 파악된다.

또한 위의 표에서 볼 수 있듯이 Data/Information Processing과 Document Production, Communication Technology와 Written/Oral Communications, Records Management Technology와 Records Management Principles, Software & Hardware Integration과 Information Distribution, 그리고 Reprographics Technology와 Reprographics Management가 상호 관련된 항목으로 Office Technology 영역에서 이론적인 측면을 먼저 다룬 후 Office Administration/Communication 영역에서는 비서·사무실무 관련과목의 실무적인 측면에 초점을 둔 내용으로 구성되어 있는 것으로 나타났다.

IAAP의 사무시스템과 관리의 내용에 있어 실무적인 측면이라 하면, Office Technology 영역에서 다룬 제반 교육내용들을 기반으로 하여 회사의 업무와 관련된 사무관리 전반에 관한 실습위주의 내용, 실제 사무실 업무를 볼 때 필요한 내용, 사무능력에 필요한 실무위주의 교육과 상사와 관련된 제 업무(회의, 출장)까지도 포함하고 있는 것으로 나타났다.

따라서 CPS시험의 사무시스템과 관리 과목은 비서·사무실무 관련과목과 사무자동화 과목의 이론부분을 교육내용으로 광범위하게 포함하고 있는 것으로 나타났다. 이제 2가지의 각 영역에 포함되어 있는 교육내용의 세부

내용을 자세히 분석하면 보면 아래의 <표 4>와 <표 5>가 이 제시된다.

표 4. IAAP의 사무시스템과 관리의 Office Technology영역의 세부 교육내용분석

영역 교육내용	Office Technology 영역
<u>Data/Information Processing</u>	1. 데이터/정보 처리의 순환 (The Processing Cycle) 2. 데이터 프로세싱 테크놀로지 (Data Processing Technology) 3. 데이터 프로세싱의 기능, 개념, 적용 (Data Processing Operations, Concepts, and Applications) 4. 데이터/정보 프로세싱의 혁신 (Innovations in Data/ Information Processing) 5. 미래의 워드/정보 프로세싱 (Word/Information Processing for the Future)
<u>Communication Technology</u>	1. 전화 의사소통 (Telephone Communications) 2. 사내 의사소통 시스템 (Interoffice Systems) 3. 원격통신 (Telecommunications) 4. 원격지 회의와 재택근무 (Teleconferencing & Telecommuting) 5. 전자우편(Electronic Mail) 6. 네트워크(Networks) 7. 비즈니스 의사소통 시스템의 혁신과 동향 (Innovations and Trends in Business Communications Systems)
<u>Records Management Technology</u>	1. 자동 문서 시스템 (Automated Record Systems) 2. 저장 형태와 그 이용 (Forms of Storage & Their Utilization) 3. 문서관리 장치(Equipment) 4. 컴퓨터를 이용한 문서관리 시스템 (Computer-Based Records Management Systems) 5. 다른 시스템과의 통합 (Integration with Other Systems) 6. 미래의 문서관리 테크놀로지의 동향 (Future Trends in Records Management Technology)

영역 교육내용	Office Technology 영역
<u>Reprographics Technology</u>	1. 복사 시스템 (Copying and Duplicating Systems) 2. 포토타이프와 합성장치 (Phototypesetting & Composition Equipment) 3. 탁상출판 시스템 (Desktop Publishing Systems) 4. 이미지 처리(Imaging Processes) 5. 마감 처리(Finishing Processes) 6. 복사의 법적양상 (The Legal Aspects of Reprographics)
<u>Software &amp; Hardware Integration</u>	1. 개념과 적용 (Concepts and Applications) 2. 상호 장치 (Interfacing Equipment) 3. 통합 소프트웨어 (Integrated Software) 4. 미래에 대한 예견 (Implications for the Future)
<u>Ergonomics</u>	1. 인체공학의 이론적 근거 (Rationale for Ergonomics) 2. 건강에 대한 부정적 요소의 이해 (Understanding Health Hazards) 3. 인체공학적 요인 (Ergonomic Factors) 4. 환경적 요인(Environmental Factors) 5. 시스템 분석(Systems Analysis) 6. 사무실 레이아웃과 디자인 (Office Layout and Design) 7. 작업 장소의 디자인 (Design of Work Areas) 8. 사무 가구와 기구의 구입 (Office Furniture & Equipment Procurement)

위의 표 4에서 알아 본 것과 같이 IAAP의 CPS시험에서 다루는 사무시스템과 관리에서는 사무관리자가 사무실에서 자주 사용하게 되는 각종 사무 자동화기기에 대한 기본적인 이해를 돕고자 기본적인 원리를 설명한 이론적인 내용으로 구성되어 있음을 알 수 있다.

따라서 컴퓨터와 통신기술이 지속적으로 발전하면서 새로운 사무자동화기와 소프트웨어가 사무실에 계속 도입이 될 것이므로 사무관리자가 사무 자동화기기의 개념과 원리에 대하여 잘 알고 있어야 한다는 것을 뒷받침하

는 것이라고 할 수 있다.

표 5. IAAP의 사무시스템과 관리의 Office Administration/Communication영역의 세부교육내용 분석

영역 교육내용	Office Administration /Communication 영역
<u>Document Production</u>	1. 문서제작을 위한 input 수신 (Receiving Input for Document Production) 2. 문서제작의 착수 (Initiating Input for Document Production) 3. 문서제작 (Document Production) 4. 문서제작의 평가 (Evaluation of Document Production)
<u>Written/Oral Communications</u>	1. 쓰기의 기본요소 (Fundamentals of Writing) 2. 사내 의사소통 (Interoffice Communication) 3. 상용문서 (Business Document) 4. 이해력의 강화 (The Enhancement of Understanding) 5. 찬사와 비평을 주고받는 법 (Giving & Receiving Praise & Criticism) 6. 효과적인 경청자가 되는 법 (Becoming a More Effective Listener) 7. 비언어적 의사소통 (Nonverbal Communication: Listening between the Words) 8. 전문적인 프레젠테이션 (Giving a Professional Presentation)
<u>Records Management Principles</u>	1. 문서와 문서시스템의 분석 (Analyzing Records and Records Systems) 2. 문서의 제작, 디자인과 통제 (Records Creation, Design, and Control) 3. 수동/자동 시스템의 파일링 절차 (Filing Procedures for Manual and Automated Systems)

영역 교육내용	Office Administration /Communication 영역
<u>Reprographics Management</u>	1. 복사의 필요성의 결정과 조직 (Determining/Organizing Reprographic Needs) 2. 복사의 필요성의 통제 (Controlling Reprographic System) 3. 복사 시스템의 혁신과 동향 (Innovations and Trends in Reprographic Systems)
<u>Information Distribution</u>	1. 정보 분배의 기본 원칙 (Basic Principles of Information Distribution) 2. 대내/대외 정보의 분배 (Internal/External Information Distribution)
<u>General Office Procedures</u>	1. 계획(Planning) 2. 조직(Organizing) 3. 지도(Supervising)
<u>Conference &amp; Meetings</u>	1. 회의(Conferences) 2. 회의(Meetings)
<u>Business Travel</u>	1. 여행에 대한 회사규칙과 절차 (Organization Policies & Procedures for Travel) 2. 여행일정표 준비 (Preparation of Itinerary) 3. 여행의 종류(Types of Travel) 4. 여행에 필요한 서류와 증명서 (Documents and Credentials) 5. 상사부재시의 비서의 역할 (The Executive Assistant's Role in Executive's Absence) 6. 사후 활동(Follow-up Activities)
<u>Reference Materials</u>	1. 참고자료 조사 절차 (Research Procedures) 2. 참고자료 조사 시설 (Research Facilities) 3. 참고자료(Reference Materials)

또한 표 5에서는 각종 사무 자동화 기기를 실제 사용하여 업무를 처리하는 실무적인 측면에도 중점을 두어 교육내용이 편성되어 있다는 점을 알 수 있다. 현실적으로 우리나라 사무관리 교재의 내용에 있어 사무의 실무적인 내용을 편성하고 있는 교재는 전무한 실정이다. 따라서 비서·사무관련과의 사무관리 교육내용은 실제로 직장에서 사무를 보는데 필수적으로 알아야 하는 실무적인 내용



을 충분히 반영하여 할 수 있어야 한다. 즉, 교육내용 편성에 있어서 이론적 내용과 실무적 내용이 질적·양적으로 균형있게 포함되어야 할 것이다.

#### 4. 영국 NVQs의 사무관리 교육내용의 분석

영국의 NVQs(National Vocational Qualifications: 국가직업자격시험)는 각각의 특정한 직업에 종사하고 있는 전문가들로 구성된 시험관이 각 직업에서 필요로 하는 직무 수행능력의 표준을 5단계의 level로 정해놓고 각 단계별로 시험을 제공한다. 그리고 국가적 차원에서 질을 보증해 주는 절차도 확립시켜 놓았다. 여기에서 제공하는 시험 중에서 사업서비스 부문의 Office Administration은 '행 사무관리의 기본적 개념'(Basic Concepts Administrative Office Management), '인리'(Managing Human Resources), '행정서비스관'(Managing Administrative Services), 그리고 '행 스템관리'(Managing Administrative Systems)의 4과 나뉘어져 있으며 이를 도식화하면 다음의 <표6>과 같이 정리될 수 있다.

표 6. NVQs의 사무관리영역의 세부교육내용 분석

영역 교육내용	Part 1
<u>Basic Concepts in Administrative Office Management</u>	1. 정보화시대의 사무관리 (Administrative Office Management in Information Age)
	2. 사무관리의 원칙 (Principles of Administrative Office Management)
	3. 사무실에서 발생하는 제반 문제의 해결 (Solving Problems in the Office)
	4. 사무시스템 (Administrative Office Systems)
	5. 사무실에서의 의사소통 (Communication in the Office)

영역 교육내용	Part 2
<u>Managing Human Resources</u>	1. 신입사원의 채용과 교육 (Recruiting and Orienting the Office Staff)
	2. 사원의 감독 (Supervising the Office Staff)
	3. 사원의 훈련, 평가와 승진 (Training, Appraising, and Promoting Office Personnel)
	4. 업무평가 (Office Job Analysis)
	5. 임금관리 (Office Salary Administration)
	6. 사원의 복지 (Employee Benefits for the Office Staff)
	7. 사원문제와 현장연습 (Personnel Problems and Practices in the Workplace)
영역 교육내용	Part 3
<u>Managing Administrative Services</u>	1. 사무실의 인체공학적 환경 (The Ergonomic Environment of the Office)
	2. 사무자동화 (Office Automation)
	3. 정보의 흐름 (The Flow of Information)
	4. 정보의 저장과 문서관리 (The Storage of Information and Records)
	5. 사무기기와 그 기능 (Machines and their services)
	6. 사무실내의 컴퓨터 (The Computer in Offices)
영역 교육내용	Part 4
<u>Managing Administrative Systems</u>	1. 행동적 사무관리 시스템 (Administrative Office Systems in Action)
	2. 사무 생산성의 향상 (Improving Office Productivity)
	3. 사무시스템과 절차 (Systems and Procedures)

## IV. 결론

본 연구에서는 사무직진출을 원하는 여성 사무관리자 양성을 위한 비서·사무관련과의 사무관리 교육과정의 구

성방향을 제시하여 보고자 하였다. 그러기 위하여 미국 IAAP의 CPS시험의 한 과목으로 채택되어 있는 사무시스템과 관리의 교육내용 그리고 영국의 NVQs의 사무관리 내용을 중심으로 분석하여 보았다.

분석의 결과, IAAP의 경우는 첫째, 데이터/정보 프로세싱, 의사소통 테크놀로지, 문서관리 테크놀로지, 복사 테크놀로지, 소프트웨어와 하드웨어의 통합과 인체공학의 6가지 항목으로 이루어진 사무 테크놀로지 영역으로 사무자동화기기의 종류와 기본적 원리, 그리고 이해에 중점을 둔 이론적인 교육내용으로 이루어져 있었다. 둘째로 사무관리/의사소통 영역에서는 문서 생산, 구두/문서 의사소통, 문서관리 원칙, 복사 관리, 정보 배분, 일반 사무 절차회의, 출장, 참고 자료의 9가지 항목으로 이루어져 있는데 사무 테크놀로지영역에서 다룬 내용을 그 기반으로 하여 실제 업무에서 어떻게 적용될 수 있는가에 초점을 두어 편성되어 있었다.

영국의 NVQs에서는 행정사무관리에 대한 기본적인 개념과 인사관리, 행정서비스관리, 그리고 행정시스템관리의 4파트로 나누어져 있는데 미국 IAAP의 교육과정이 사무 테크놀로지 영역에서도 많은 비중을 두는 반면 NVQs에서는 인사관리 영역에도 많은 비중을 두고 교육과정이 편성되어 있는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과로 볼 때 미국 IAAP의 CPS시험과 영국 NVQs에서 추구하는 사무관리의 교육과정은 사무자동화기기의 효율적인 활용에 중점을 두고 있음을 알 수 있다. 따라서 우리나라에서도 비서·사무관련과를 위한 사무관리 교육과정은 사무관리자가 사무실에서 실제로 업무를 처리할 때 필요한 각종 사무자동화기기의 사용에 있어 알아야 하는 제반 이론과 그 실제적인 활용방법을 충실히 반영하는 내용으로 이루어져야 할 것이다. 이와 같이 하드웨어적인 면과 더불어 사무실내의 제반 인간활동과 관련된 인적자원 관리, 교육, 평가 등의 내용도 함께 다루어져야 한다는 점을 알 수 있다.

본 연구의 한계점으로는 비서·사무관련과의 비서실무와 사무관리의 교육과정에 있어 문제점으로 제기되어 왔던 비서실무와 사무관리의 교육 내용의 많은 부분이 일치되는 교육내용의 중복현상을 어떻게 해결할 것인가 하는 부분에 대해서는 다루지 못하였음을 밝힌다. 따라서 보다 이 부분에 관한 연구가 후속연구로 연구되어 각 과목의 정체성 밝힐 수 있어야 할 것이다.

그럼에도 불구하고 본 연구에서는 미국 IAAP의 CPS 시험의 사무 시스템과 관리와 영국 NVQs의 사무관리분

석을 통하여 아직까지는 미진했던 사회실무계열의 사무관련과의 사무관리 교육과정 선정의 방향을 제시하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있다.

또한 여성을 위주로 한 사무관리직의 수요가 급증하고 있는 시점에서 여성사무관리자로 현장에 투입시 바로 사무업무를 수행할 수 있는 능력을 배울 수 있는 교육과정으로 편성되어야 한다는 점은 매우 중요한 사실이다. 따라서 실제적으로 사무실에서 필요로 하는 사무관리의 내용을 미국과 영국의 경우를 들어 살펴봄으로써 우리나라의 여성 사무관리자를 위한 사무관리 교육과정의 구성방향을 제시하였다는 데에서 적으나마 그 의의를 찾고자 했다. 앞으로도 이를 바탕으로 여성 사무관리자라는 직업의 특성상 보다 다양한 방법론적인 연구가 보완되어야 할 것이며, 더 나아가 교육과정 속에서 이루어지는 구체적인 수업설계에 대한 연구가 병행되어야 할 것이다.

## 참고문헌

- [1] 최지희, 고등교육 단계의 여성의 직업교육 강화방안 연구, 서울 : 한국직업능력개발원, p. 26, 1999.
- [2] 김정자, 학교교육 과정론, 서울: 교육과학사, p. 192, 2000.
- [3] \_\_\_\_\_, 학교교육 과정론, 서울: 교육과학사, p. 207, 2000.
- [4] Tyler, R. W., Basic Principles Curriculum Instruction, Chicago: The University of Ch Press, p. 46. 1949.
- [5] 이무근, 직업교육학 원론, 서울: 교육과학사, p. 202, 1999.
- [6] 이종두, 사무관리론, 서울: 대영문화사, p. 22, 1999.
- [7] 장 영, 전문대학 비서양성 교육과정 개선에 관한 연구, 비서학논총, 제6집, p.254, 1997.
- [8] 조계숙, 현대 비서학, 서울: 대영문화사, pp. 46-48, 1998.

- [9] Harding, Helen, Secretarial Procedures Theory and Applications, 2nd Edition, Pearson Education Limited, p. 4, 2000.
- [10] Schroeder B. L., Routhier Graf D., Office Systems and Administration, NJ: PSI & Prentice Hall, Inc., 1995.
- [11] 이 중승, Tyler 교육과정과 수업의 원리, 서울 : 교육과학사, p.4, 1996.
- [12] Bradley R., An Activity Course in Office Administration, New York: Longman Group Ltd., pp.1-4, 1982.
- [13] Harrison J., Practical Office Procedures, London: Pitman Publishing, p.3, 1993.
- [14] Zais R. S., Curriculum: Principle and Foundation, N.Y.: Thomas Y. Crowell, p.324, 1976.
- [15] Lea, Katherine, Getting into Vocational Qualifications, London: Trotman & Co., Limited, 1995.
- [16] Morton, Anne, The Office Management Manual, London: Self-Counsel Press Inc., 1990.
- [17] Kallaus, Norman F., Keeling, B. Lewis, Administrative Office Management, 10th Edition, Ohio: South-Western Publishing Co., 1992.
- [18] Deverell C. S., Office Administration, Gee & Co(Publishers) Limited, 1980.
- [19] Kogan Page, British Vocational Qualifications, 3rd Edition, Kogan Page Limited, 2

### 저자 소개



#### 김경화

1987: 이화여자대학교 법정대학  
비서학과 졸업  
1992: 이화여자대학교 교육대학원  
교육학과 교육학석사  
1986-89: 뉴욕은행 서울지점  
심사부 근무  
1989-99: 이화여자대학교 비서학과  
시간강사  
1999-현재: 인덕대학 여성정보  
행정과 전임강사  
2000-현재: 이화여자대학교 사범대학  
교육학과(교육과정) 박사과정 중