

01

업무 접수

- 업무는 조직체가 목적하고 있는 의도적인 결과 또는 성과가 생기도록 하기 위한 일련의 행동임
- 사무란 기업 경영 본래의 목적이 아니라 생산, 판매 등 본래의 목적을 달성하기 위한 수단으로서 행해지는 것임
- 업무 수행 매뉴얼은 회사의 업무를 표준화하여 직무 수행을 지원하는 공식적인 지침서로 정확한 업무 처리를 위한 지침서로 활용되기도 하며, 업무의 권한과 책임 소재를 파악하기 위한 하나의 수단으로 활용됨

02

업무 지침에 따른 업무의 범위

- 업무의 범위는 일반적으로 회사 고유의 업무 분장 규정에 따라 설정됨
- 업무의 범위는 일차적으로 회사의 조직 구성에 따라 부서별 고유 업무가 정해지고, 이차적으로 회사의 직제 구성에 따라 개인의 고유 업무와 업무의 범위가 정해짐

03

부서별 업무 분장

- 업무 분장은 회사의 규모와 특성에 따라 다르게 형성되어 있으나 기업들의 일반적이고 공통적인 부분을 고려하면 다음과 같이 업무 분장을 유형화하여 구분할 수 있음
 - 부서(팀)별 공통 업무, 총무 업무, 인사 업무, 노무 업무, 기획 업무, 마케팅 업무, 홍보 업무, 경리 업무, 자금 업무, 자재 업무, 전산 업무
- 업무 처리는 업무 접수 및 지원, 업무 회신 및 공지 등 일련의 과정을 거쳐 조직 구성원의 협동과 조정에 의해 처리되므로 **구성원 간 커뮤니케이션**이 무엇보다 중요함

04

처리 절차 파악

- 업무 발신의 유형에 따라 업무를 접수
 - 업무요청의 수단을 확인
 - 대외 업무 요청과 내부 업무 요청을 구분하여 업무를 접수
- 전달받은 업무 요청의 내용을 확인하여 업무를 처리
 - 외부 요청의 경우, 업무의 수행 가능 여부를 고려하여 업무 접수 여부를 결정
 - 내부 요청의 경우, 문서 접수 과정을 거치지 않고 처리