

실무 꿀 tip! 총무 업무 지침서	
02차시	사무환경 관리

### <1> 사무의 특성과 기능

#### [1] 사무 관리의 정의와 목적

사무란 각종 데이터를 수집, 기록, 분류, 정리, 계산, 분석함으로써 특정 목적에 도움이 되는 정보로 바꾸어, 이를 필요로 하는 사람에게 전달하는 작업(기록, 계산, 면담, 분류)을 말한다. 사무는 정보를 만드는 정보기능이 있으며 정보를 의사결정을 하기 위해 연결하는 결합 기능, 경영 활동의 보조 및 촉진 기능을 하는 것을 의미한다. 이러한 사무의 특징은 정보의 기록과 관리를 하며 경영 활동인 생산, 판매, 구매, 재무 등을 연결 짓는 역할을 하고 조직 목표를 달성하기 위해 의사결정에 필요한 다양한 정보수집, 처리, 전달, 보관 등의 기능을 관리한다. 이에 사무 관리란 계획을 세우고 이를 달성하기 위해서 인간, 기계, 자료, 방법 등을 조정하는 모든 활동으로써 기업활동에 있어서 사무를 합리적으로 통제하는 것을 목적으로 한다. 이는 어떤 목적을 달성하기 위한 합리적인 인간의 활동을 의미하고 조직의 운영에 필요한 유용한 정보를 효율적으로 관리하고 경영 내부의 여러 기능과 활동을 효과적으로 달성하기 위한 조정, 지휘, 통제에 관한 기능을 의미한다. 이러한 사무 관리는 연속성, 통일성, 항상성의 특성을 가지고 있으며 정보처리 활동 주체의 관리, 정보처리 도구의 관리, 정보처리가 이루어지는 장소관리가 주 대상이다. 이는 정확성, 신속성, 용이성의 원칙을 지니고 있으며 집중형, 분산형, 절충형의 형태를 가지고 있다.

사무 관리란 경영 내부의 여러 기능과 활동을 효과적으로 달성하기 위한 조정, 지휘, 통제에 관한 기능이며 사무는 조직의 모든 부문 활동을 활발하게 움직이게 하는 상호결합 기능을 담당한다. 사무 관리는 주로 정보를 결합하고 관리하는 업무를 주 업무로 하고 있으며 이는 정보처리 기능, 조직체의 각 활동을 결합하는 기능, 경영 활동의 보조기능, 경영관리의 도구, 기록과 인쇄, 면담, 분류와 정리의 기본적인 기능을 담당하고 있다. 사무 관리의 과정으로는 계획화, 조직화, 통제화, 조정화의 과정을 거친다. 계획하는 업무는 목적을 달성하기 위해 미래에 대한 전망이나 예측을 하는 것이다. 기본계획은 자료(데이터) 양식의 결정, 사무량의 예측, 사무처리 방식의 결정을 의미한다. 조직화로는 계획을 실현하기 위한 필요조건과 관계를 구축해 나가는 것이며 통제화는 계획에 준한 기준을 설정하고 확인하며 이를 관리 감독 하는 것이다. 조정화는 업무 수행에 필요한 이해나 견해를 마찰이 없도록 결합하고 조화시키는 관리 기능을 의미한다.

#### [2] 사무 표준화

사무 표준화는 일정 시간 내에 일정 생산량을 정하는 작업 또는 수단을 의미하며 표준을 만들어 내는 작업 수단으로 사무업무 절차에 대해서 획일성과 통일성을 가하는 것을 의미한다. 이는 관리자가 사무원들을 감독 및 통제하고 사무용어 등의 표준화를 기하고자 한다. 또한 직원들간의 공동 관심사에 대한 이해 촉진과 생산성 향상으로 비용 절감에 기하고자 한다. 또한 직원들의 사기를 향상 시키고 직원들을 능력별로 활용하고자 한다. 이에 정책, 재료(필기도구), 방법(수행절차), 사무 설비(책상,의자,파일링기구), 장표, 기록, 절차가 필요하다. 또한 인사관리(직무분석, 직무기술서, 채용시험)가 주 대상이 된다. 이러한 사무 표준화는 정확성을 가져야 하며 이를 주기적으로 재검토한 후 수정해야 한다. 이에 실제 적용에 무리가 없어야 하며 당사자인 사무원들이 받아들일 수 있어야 한다. 사무작업내용과 근무조건을 분석한 다음에 만들어진 것이라야 하는 것도 중요한 구비 조건에 해당 된다. 이러한 사무 표준화는 관리자의 관리 활동을 편리하게 해주며 관리자가 직원들에 대한

감독시 통제를 더욱더 철저히 할 수 있어야 큰 효과를 얻을 수 있으며 사무원의 생산성 향상에 도움이 된다. 사무 표준화는 사무 업무를 정례화하는 작업으로서 좀 더 나은 업무 형태를 만들고자 하는 노력이라고 설명할 수 있다.

## <2> 사무실 환경관리

### [1] 사무실 임차시, 주의해야 할 법적 문제

#### (1) 임대계약서 작성

사무실을 임대시 꼭 임대계약서를 작성해야 한다. 임대계약서가 없을 경우 비정기임대로 간주 되며, 임대인과 임차인은 수시로 계약을 해제할 수 있다.

#### (2) 부동산 용도 확인

부동산 임대시 임차인은 우선 임대 목적이 사무용임을 명확히 전달해야 한다. 주택용 부동산을 임대시 영업집조 신청이 불가능 할 뿐만 아니라 기타 문제도 많이 발생하게 된다. 부동산 등기권리증에 부동산의 용도가 명확하게 표시되어 있기 때문에 임대 계약 체결시 부동산 용도를 확인함으로써 분쟁이 발생하지 않도록 해야 한다.

#### (3) 임대인의 부동산 임대 권리 확인

부동산 소유권자 혹은 사용권자만 부동산을 임대할 권리가 있다. 임대인이 소유권자 일 경우 합법적으로 취득한 부동산 등기권리증을 제출해야 하고 임대인이 사용권자일 경우 합법적인 임대 증빙 자료와 재임대 가능 증명 서류를 제출해야 한다. 그 외 오피스가 공동소유일 경우 전체 소유권자의 동의서가 필요하며 동의서 없이 임대가 이루어졌을 경우 계약이 무효화 될 가능성이 있다.

#### (4) 임의로 재임대 금지

회사 운영 중 리스크는 존재하기 마련으로 경영환경이 안 좋을 경우 사무실의 재임대를 고려하는 회사가 적지 않다. 재임대를 고려하면 임대 계약서를 체결할 때 재임대 가능 여부를 명확하게 기록해야 한다. 현행 규정에 따르면 임차인이 임대인의 허락 없이 임의로 부동산을 재임대 했을 경우 임대인은 일방적으로 계약을 해제할 권리가 있다.

### [2] 사무실 배치

#### (1) 합리적인 사무실 배치로 인한 효과

- 사무관리의 흐름을 원활하게 하여 업무의 능률을 높임
- 사무실 면적을 유효 적절하게 활용하여 공간관리의 합리화를 꾀함
- 사무처리 과정에서 생기는 보행거리, 물품 운반 거리, 의사소통을 위한 정보전달 거리를 단축시켜 시간과 노력을 절약하고 사무비용을 줄여 사무 원가 절감의 효과를 가져옴
- 감독자의 입장에서 근무자들을 감독하기 쉬움

#### (2) 사무실 배치 원칙

- 각각의 업무 특성과 주어진 공간의 면적, 비용 등을 고려해 가장 효율적인 레이아웃을 선택
- 조직 관계와 인원수에 맞추어 회의실, 집기, 비품이 달라지므로 업무의 내용과 흐름이 서로 관련성이 있도록 배치
- 불규칙한 형태보다는 장방형의 사무실이 경제적인 배치에 유리함
- 주된 부서를 먼저 배치하고 타부서를 나중에 배치함
- 고객이 많은 부서는 입구 근처에 배치함
- 통일된 사무용 기구 사용

### (3) 책상 배치

#### 1) 대향식

- 서로 마주 보게 배치하는 방식
- 점유공간이 적고 대인 의사소통이 촉진되며 전화기의 공동 사용이 가능
- 정신집중 작업에 어려움이 생기며 여유 공간확보가 힘들고 잡담을 할 확률이 증가함

#### 2) 동향식

- 같은 방향을 향하게 배치하는 방식
- 대인 의사소통이 적을 때 유리하며 감독하기 편함
- 대향식에 비해 10~20% 공간이 더 필요하며 전화 대수에 따른 불편함이 발생하고 의사소통과 연속적인 사무 흐름에 어려움이 있음

### [3] 사무기기의 구입과 관리

- 회사의 기기 구입은 회사이 규모와 업무량에 따라 가격 대비 성능을 고려해서 구입 한다. 사무기기 구입은 사무의 기계화, 자동화, 업무의 능률을 향상 시키는 목적을 가지고 있으며 이는 새로운 사무기기 필요시 구입의 목적과 가격, 성능을 비교해서 상사에게 건의를 하는 것이 기기 구입의 핵심 포인트이다.

- 기기 구입 시 고려사항으로는 제품의 성능과 가격을 비교하고, A/S망의 폭과 신속한 수리 관리상의 문제점을 확인한하며, 제품의 크기를 체크하고 설치장소를 고려하며 믿을 수 있는 회사의 제품인지 고려해야 한다. 또한 제품 구입 시기가 적절한지 확인한다.

- 전화기는 다양한 기능을 활용할 수 있어야 한다. 키폰은 "9" 또는 "8"을 누르고 사용한다. 단축 다이얼을 입력하고 전화 번호표를 비치하여 항상 활용하도록 한다. 전화번호부를 관리할 때, 성명, 회사명, 직위, 직장, 휴대 전화번호를 기재하여야 한다. 또한 부재 시 자동응답기를 활용하여야 한다.

- 개인용컴퓨터(노트북) 은 항상 중요한 파일은 백업해 두는 습관을 들여야 한다. 또한 바이러스 감염을 방지하기 위해서 보안에 철저하여야 한다. 정보를 수록한 저장매체는 항상 제목을 붙여서 정리하고 분실하지 않도록 유의한다. 기밀이 수록된 파일 및 저장 매체는 파기 시 원본 복구가 불가능하도록 삭제하여야 한다.

### [4] 외부 사무업무 환경

- 사무실에 적당한 채광은 중요한 요소이다. 태양광선 가운데 가시광선을 가능한 한 많이 취하고 유해한 열선이나 자외선이 들어오지 않도록 조절하는 것이 중요하다. 이에 커튼과 블라인드 흡열 유리등을 이용한다. 실내에 자연광선을 어느 정도 골고루 끌어 들일가 하는 것에 대하여 바닥면적에 대한 채광창의 면적을 크게 하거나 인공조명을 이용하여 채광을 골고루 분포한다. 이때 채광에서의 유의사항은 책상 위 또는 기계 등이 직사광선에 노출되지 않도록 하며 창 면적을 가능한 한 크게 하는 것이 중요하다. 또한 사무실 내 밝기를 평준화하는 것이 중요하다. 창을 등지고 있어 실루엣 현상이 발생한다. 또한 유리창을 정기적으로 잘 닦아 청결한 상태를 유지하는 것이 중요하다.

- 사무 내용 또는 사무실 사용 목적에 따라 조명도가 적절해야 한다. 또한 조명 방법을 잘 활용해서 빛이 눈에 자극을 주어 눈을 피로하게 하거나 두통을 일으키지 않게 한다. 또한 광원과 작업면적과의 위치를 적절하게 조절해서 명암의 대비가 적당해야 하며 광원의 종류와 채광 방법에 따라 실내로부터 쾌적한 기분을 느끼게 한다. 이에 소비 전력에 비해 발광률이 높은 형광등을 사용해야 한다. 조명

방법으로는 자명 조명과 인공조명 특수조명이 있다.

- 실내의 온도분포가 다르거나 상,하부 온도차가 큰 경우 열 환경의 쾌적성이 크게 손상된다. 사무원에게 가장 큰 영향을 주는 요인 가운데 하나는 온도와 습도이다. 특히 워크스테이션 등 사무자동화 기기의 도입으로 인해 온도가 올라가는 것을 고려해서 온도를 조절해야 한다. 사무실에서 업무를 하는데 적절한 온도는 20-24도씨 전후이며 습도는 50-60% 정도이고 온도가 29도씨가 넘어가면 업무 능률이 현저히 저하된다. 냉난방시설을 갖출 경우에는 실내온도와 실외온도의 차가 6도씨 이상 되지 않게 하는 것이 바람직하다. 계절에 따라 사무실의 온도와 습도 관리기준이 달라지곤 하는데, 우선 봄, 가을에는 22~23도씨가 적절하며 습도는 50~70%가 적절하다. 여름에는 냉방을 해야 하기 때문에 냉 방온도는 25도로 설정하며 습도는 70% 미만으로 조절하는 것이 바람직하다. 겨울철에는 난방을 해야 하므로 온도는 20도씨 정도로 맞추고 습도는 너무 건조하지 않게 50%를 유지하고자 하는 것이 바람직하다. 온도는 사무업무를 집중하는데 큰 역할을 하기 때문에 잘 조절해야 한다.

- 공기 환경은 실내 환경의 쾌적성 보다는 사무원의 안전과 건강확보라는 측면에서 의미가 크므로 실내의 충분한 산소농도와 공기의 청정도가 유지 되어야 한다.

### <3> 사무실 환경개선

- [1] 사무실의 개념이 변하고 있고, 이에 따른 사무환경 개선의 중요성이 대두된다. 사람들의 욕구가 더 많아짐에 따라 효율적이고 쾌적한 사무환경이 되도록 해야 하며 이는 근로자의 근로의욕과 사무 생산성 향상이 필요하다. 이는 이러한 쾌적한 사무환경이 기업경영의 성패를 좌우할 수 있다는 인식으로 발전되고 있다. 또한 기술의 발전, 부동산 산업의 과다 경쟁 등으로 인한 문제점을 해결하기 위해 신개념의 사무 공간의 창출이 필요하다.
- [2] 사무실 환경개선을 하기 위해서는 준비 작업이 필요하며, 이에 따른 조사분석이 이루어져야 한다. 준비 분석에서는 기업이 경영방침과 계획에 따라 사무환경, 커뮤니케이션, 공간, 정보관리, 보안, 미관 등의 대책을 검토해야 한다. 또한 기업의 여건에 맞도록 집기 비품 구입비, 사무용기 설치비, 설계 및 디자인연구비, 이전 관련 경비, 인테리어 공사비, 예비비 등을 고려해서 1인당 예산을 산출한다. 또한 기존 배치도와 조직도, 직무분장표와 장기계획서, 건물의 도면 등의 기본적인 자료를 수집한다. 조사 분석에는 공간, 커뮤니케이션, 정보관리, 기존 비품, 환경조사가 이루어져야 한다. 이에 업무공간, 수납공간, 휴게공간, 접견 공간, OA기기 공간 등의 공간을 조사한다. 이러한 부분에서 내부교류 동선과 부서간 교류 동선을 잘 살펴본다. 또한 기본계획에 있어서는 공간, 조닝(Zoning), 정보관리, 집기 비품, 환경계획 등이 필요하다. 이에 이러한 계획이 잘 이루어졌는지 적합성, 합리성, 실용성, 환경평가가 잘 이루어져야 하는지 살펴볼 필요가 있다. 층별, 부서별 레이아웃을 작성하여 이를 위한 공간계획, 커뮤니케이션 계획, 정보관리계획, 집기 및 비품 계획, 사무실 환경 계획 등을 고려해야 한다. 실시설계 단계에서는 부서의 의견과 모델, 사무공간별 검토를 통해서 공간 활용과 조닝계획의 적합성 체크한다. 또한 정보를 관리하기에 문서가 간소화 되었는지 합리성을 체크하며 폐기 집기 처리, 특수주문제품의 실용성 체크, 사무환경을 체크해야 한다.
- [3] 사무 공간은 집무 공간, 정보교환 공간, 정보관리 공간, 후생 관리 공간 그리고 건축공간에 부수되는 설비 코너와 통로 부분이 있다. 관리직 공간을 포함한 집무 공간은 일반작업자가 일상의 업무를 행하는 곳으로서 이동공간과 관리직 사무 지역, 내부회의 공간, 수납, 휴식 공간 등이 포함된다. 정보 교환 공간으로는 조직 전체가 공유하는 회의실, 연수실 등이며, 정보관리 공간은 컴퓨터 룸, 창고 등을 포함한 공간이다. 후생 공간으로는 사원 식당, 주방, 담화실, 강의실 등의 공간이다. 간부직을 위한 공간으로는 회의실, 응접실 비서실 등이 있다. 평균 공간이 정해지면 각각의 인원으로 필요한 면적이

산출된다. 산출되어진 면적을 오피스의 사용 유효면적으로 배분하는 것을 구획이라고 한다. 구획에는 건축의 상하층의 공간을 수직구획과 하나의 층에서 공간을 배분하는 수평 구획의 두 가지가 있다. 이중 수직 구획은 오피스가 복수층에 걸쳐 있는 경우 층마다 필요한 공간을 나누는 것이 수직 구획이다. 수직 구획은 부분 간의 접근도, 외부자의 동선, 방재, 안전상의 배려, 구조 설비상의 제약, 정보 기밀서의 배려, 조망과 외부 조건이 필요하다. 단 커뮤니케이션이 밀접한 부분은 동일 층에 배치되는 것이 원칙이다. 단지, 실제 구획은 조직 내부의 여러 가지 요인에 의해 결정 되어지는 경우가 많다.

#### <4> 사무실 이전관리

##### [1] 사무실 선택 시 체크 포인트

- 지역(주위의 소음과 악취, 출퇴근시의 교통상황)
- 건물(고객이 방문이 잦을 경우 건물의 외관 디자인, 출입구와 복도의 환경과 통행, 설비 시설의 상태)
- 사무공간(사무실 면적, 조명의 조도, 채광, 환기 상태, 전기회선)
- 다달이 소요되는 관리비, 임대료, 공과금 등

##### [2] 사무실 계약 시 필요한 사항

- 계약 당사자의 권리 유무
- 계약할 사무실에 대한 실제와 공부상 서류의 비교 확인 절차(매도인과 매수인 표기, 매매대금과 지불방법과 지불시기의 표기, 목적물의 표시 및 이전 사무실 주소, 소유권 이전 등기 시기 및 목적물의 명도 시가 등)
- 등기부등본(부동산 거래 시 발생할 수 있는 사고를 미연에 방지하기 위한 필수 요소)

##### [3] 사무실 이전 시 체크 포인트

- 1) 관리 차원 : 이사업체, 배치도 작성, 사무실 운용, 각종 제작품 제작, 이사 조편성, 기타 제반 사항
- 2) 전산 통신 : 인터넷 변경, 인터넷 통신선로 구축, 홈페이지 수정
- 3) 공사 및 설비 : 인테리어 공사, 출입문 통제 시스템, 냉/난방기, 항온습기, 사업부별 각종 장비 이전, 사무실 내부 칸막이, 현판 제작
- 4) 입주 일자 확정 및 접수 확인
- 5) 집기 비품 처분 및 구입, 폐기물 처리, 관리사무소, 공간배치도, 관리사무실 협조 요청 사항 확인