

실무 꿀 tip! 총무 업무 지침서	
11차시	출장 지원 업무

<1> 경영진 출장 전 준비

[1] 출장 계획 수립

1) 출장의 정의와 중요성

- 출장은 특정한 목적을 달성하기 위해서 상사가 임시로 근무지가 아닌 다른 곳으로 나가서 업무를 수행하는 것을 말한다. 근무지에서 업무를 수행하는 것과는 달리 상사가 새로운 환경으로 이동하여 업무를 수행하게 되므로 여러 가지 변수가 존재할 수 있고, 더욱이 상사가 외부로 이동해서 업무를 수행할 만큼 중요한 목적이 있기 때문에 출장은 그 자체로 중요하다.

- 교통망의 발달로 인해 국내외 많은 지역이 일일생활권이 되고, 국제화 세계화 추세로 인해 기업 간, 국가 간의 상호 교류가 활발해지면서 출장의 빈도수도 상대적으로 많아지게 되었다.

2) 출장의 분류 기준

- 출장이 결정되면 출장 관련 자료를 정리할 파일을 준비하고 필요시 관련 부서에 통보하여 자료 준비를 요청한다. 상사의 선호도와 회사의 여비 규정을 검토하여 대략적인 일정 계획을 수립하고 상사와 상의하여 일정을 확정한다.

- 일정이 확정되면 교통편과 숙소 등 각종 예약을 하고 일정표를 작성한다. 출장 시 필요한 자료나 예약에 관한 확인서, 휴대품, 출장경비, 거래처 선물 등을 준비하고 출장 출발 전 출장 준비물을 최종적으로 점검한다.

- 상사의 출장 출발 당일에는 상사가 무사히 출장지로 이동할 수 있도록 각종 예약 사항 및 현지 상황을 확인하고 출장지 또는 상사에게 직접 연락하여 무사히 도착했는지 반드시 확인한다.

3) 출장 계획 수립

- 출장이 결정되면 효과적인 출장 업무 수행을 위해서 내·외부는 상사 및 출장 관계자들과 상의하여 출장 계획을 수립해야 한다. 먼저 상사와 관계자들의 일정 정보를 수집하고, 해당 일정에 맞고 예약 가능한 교통편 및 숙소 예약이 무엇이 있는지, 그 일정에 예약을 할 수 있는지, 그밖에 준비 사항은 무엇이 있는지 등에 관한 정보를 수집한다.

- 정보 수집 시에는 출장의 목적과 회사의 경비 규정, 상사의 선호도 등을 고려하고 이를 반영하여 계획안을 마련해야 한다. 마지막으로 한눈에 보기 좋게 정리하여 계획안을 작성하고 상사 또는 관계자들과 공유한다.

[2] 교통편과 숙소 예약

(1) 교통편 예약

- 국내 출장 시에는 출장지 위치와 이동 거리에 따라 자동차, 철도, 항공편 등을 이용하고, 해

외 출장 시에는 대부분 항공편을 이용한다.

(2) 교통편 선정시 고려사항

- 회사의 여비 규정을 기준으로 상사의 직위에 따라 이용 가능한 교통편과 좌석 등급이 다르므로 회사의 출장경비 규정을 확인하여 규정에 알맞은 교통편과 좌석 등급을 선정하도록 한다. 상사의 선호도에 따라 교통편의 종류, 좌석 등급, 좌석 위치 등에 관한 상사의 선호도를 미리 파악하여 예약을 진행하여야 한다.
- 출장지 위치와 이동 거리를 고려하여 출장지의 위치와 이동 거리를 고려하여 교통편을 선정하도록 한다. 출장 동행인이나 환송인이 있을 시 상대방의 일정과 이용 교통편 출장 시 동행인이 있을 경우, 동행인과 같거나 유사한 일정과 교통편을 이용할지를 상사에게 미리 확인하여 예약한다.

[3] 출장 관련 문서 작성

(1) 출장 문서 작성의 필요성

- 출장 업무 수행 시 이를 문서로 정리하면 업무의 진행 상황을 보다 구체적으로 확인할 수 있으므로 차질 없이 업무를 진행하는 데 도움이 된다. 또 필요시 출장 담당자들과 정리된 자료를 공유하여 출장 업무를 준비하는 과정에서 일어날 수 있는 혼란을 줄일 수 있으므로 업무 효율성을 높일 수 있다. 출장 관계자가 갑자기 변경되는 등 만일의 상황에도 정리된 문서 내용을 참고하면 후임자가 업무를 하는 데 도움이 된다.

(2) 출장 문서의 종류

1) 출장 계획안

- 출장에 대한 계획을 수립하고 이에 관련된 정보를 수집하여 정리한 문서

2) 출장 신청서

- 출장지로 떠나기 전 회사에 출장의 목적, 경비 내용 등을 사전에 알리기 위해 작성하는 문서

3) 출장 일정표

- 출장 시 추진하고자 하는 업무의 일정을 일자별로, 장소별로 표로 작성하는 문서

4) 출장 중 작성 문서

- 총무 담당자의 업무 보고서는 상사가 출장 중일 때 상사에게 보고할 내용을 정리하여 기록한 문서이다.

5) 상사의 출장 보고서

- 출장을 다녀온 후에 출장을 통해 처리한 업무 내용과 성과 등에 관해서 정리하여 기록한 문서
- 상사가 출장에서 돌아오면 상사와 상의하여 출장지에서의 업무 내용과 성과, 특이 사항 등에 대해서 정리하여 보고서를 작성

6) 출장경비 정산서

- 출장 업무를 수행하기 위해 지출한 내역과 금액을 구체적으로 정리하여 기록한 문서
- 출장경비 정산서에는 교통비, 식비, 잡비 등의 항목으로 나누어 항목별 금액과 전체 총액을 기재하고, 경비 사용 내용을 입증하기 위해 반드시 영수증을 첨부하도록 한다.

[4] 출장 출발 준비 업무

(1) 출장 관련 자료와 준비물

- 상사가 출장 전 총무 담당자는 출장 준비물 체크리스트를 만들어 출장 준비를 하고 상사가 출장을 떠나기 전에 출장 관련 자료와 준비물이 빠짐없이 준비되었는지 최종 점검해야 한다. 상사에게도 한 부 복사하여 전달하면 출장지에서 돌아올 때 본인의 물품을 빠짐없이 챙겼는지 확인하는 데 도움이 된다.

(2) 해외 출장 수속 준비

- 해외 출장 시에는 기본적인 출장 준비 외에 여권과 비자, 환전, 검역 등 추가로 준비해야 할 사항들이 많이 있다. 더욱이 업무 수행 환경이 많이 다르고 문제 발생 시 빠른 대처가 상대적으로 어렵기 때문에 사전에 필요 사항을 철저히 분석하고 준비하여야 한다.
- 해외 출장 수속을 위해 준비해야 할 사항으로는 여권, 외화 환전, 여행자 보험 가입, 예방 접종, 국제 운전면허증(해외 출장 시 상사가 직접 차를 운전할 계획이 있는 경우에만) 등이 있다.

(3) 출장으로 인한 상사의 부재를 대비한 총무 담당자의 업무

- 1) 업무 대리자 확인
- 2) 부재중 업무 지시 확인
- 3) 출장 전 상사의 지시 사항에 따라 신속한 처리
- 4) 관계 부처에 사전 연락

<2> 경영진 출장 중 업무

[1] 전화 및 내방객 응대

- 상사의 출장 일정은 기밀 사항인 경우가 있으므로 사전에 상사와 상의하여 전화 또는 내방객 응대 시 상대방에게 상사 출장 여부와 일정에 대해 공개할지 결정해 두어야 한다. 전화 기록부와 내방객 기록부를 만들어 일시, 성명, 소속·관계, 용건 및 응대 내용 등을 기록해 둔다.

[2] 우편물과 문서 처리

- 우편물과 문서의 종류에 따른 취급 방법에 대해서는 상사 출장 전에 상사의 지시를 받고 지시대로 처리한다. 우편물과 문서는 매일 업무 보고 시 상사에게 발신자 정보에 대해 알린다. 상사가 우편물 개봉을 원하는 경우 개봉하여 그 내용을 확인하고 긴급한 내용이나 상사의 회신이 필요한 경우에는 상사에게 팩스나 이메일로 전달한다. 개봉을 원치 않을 경우에는 가급적이면 우편물 도착 순서에 따라서 우편물을 정리하여 책상에 올려놓아 상사가 출장에서 복귀 후 확인할 수 있도록 한다.

[3] 정리 업무

- 정리 업무는 마감 기일이 정해져 있는 다른 업무와는 달리 긴급성이 낮아 평소 업무 수행시 우선순위에서 밀리는 경우가 많다. 하지만 상사가 출장 중일 때는 시간적인 여유가 많으므로 정리 업무를 하기 좋은 기회이다. 특히, 상사가 자리에 없으므로 상사의 책상과 카펫 청소 등 평소 업무 시간에 하기 힘든 업무를 하면 좋다. 그 외에도 비서실, 탕비실 등의 주변 정리, 비품 정리, 명함 정리, 서류 정리 업무를 수행할 수 있다.

[4] 출장 중 업무 보고

- 문자나 이메일·문서 보고는 시간에 구애받지 않고 보고해도 되지만, 전화 보고는 보고 시각을 정해서

연락해야 하는데, 보고 시각을 정할 때 고려할 사항은 상사의 일정상 휴식 시간, 상사의 일정상 업무가 끝난 시간, 상사와 사전에 약속한 특정 시각을 고려해야 한다.

[5] 출장 경비 보관 및 경비 사용 내역 관리

- 출장 시 필요 경비는 예산서를 참고하여 미리 선지급 받아 두고 상사의 특별한 지시가 없는 한 내·외부가 보관한다. 경비 사용 후에는 영수증을 보관한다. 호텔이나 식당에서 현금으로 팁을 주는 경우와 같이 영수증을 발급받을 수 없는 사용처도 있을 수 있다. 그런 경우는 사용 내역과 금액에 관해서 기록해 두어 출장 후 경비를 정산할 때 빠뜨리지 않고 참조할 수 있도록 한다.

- 출장지에서 필요한 자료가 있을 경우 자료를 수집하여 상사에게 제공한다. 또 필요시 업무 수행 내용에 관해서 정리하여 상사에게 전달한다.

<3> 경영진 출장 후 업무

[1] 업무 보고와 감사장 준비

- 상사가 출장에서 돌아오면 상사 부재 시 있었던 일에 관해서 간략하게 정리하여 상사에게 고한다. 보고 내용은 전화 및 내방객 응대 정보, 우편물 및 문서 수신 정보, 사내주요 정보, 내·외부가 처리한 업무 등이 있다. 상사 출장 중 이미 이 내용에 관해서 일일 보고를 한 경우라도 그중에서 상사가 다시 확인할 필요가 있거나 좀 더 상세한 정보가 필요한 경우에는 그 내용을 상사에게 보고하여 상사가 업무 시 참고할 수 있도록 한다.

- 결재 서류는 업무 긴급도와 중요도에 따라 순서를 정하여 상사가 급한 것부터 처리할 수 있도록 정리해 둔다. 내·외부가 결재 순서를 정하기 힘든 경우에는 먼저 제출한 순서대로 결재 서류를 정리해 둔다.

[2] 감사장 및 선물 발송

- 상사가 출장지에서 받은 명함을 내·외부에게 전해 주면 내·외부는 그중에서 감사장을 보낼 대상이 있는지 여쭙어보고 감사장을 준비해서 보낸다. 상사에 따라서 출장지에서 만났던 모든 관계자에게 일괄적으로 감사장을 발송할 것을 원하는 경우도 있고, 특별히 감사할 대상에게만 감사장을 발송하기를 원하는 경우도 있으므로, 감사장 발송 대상에 관해서는 상사의 의견을 묻고, 지시에 따라 처리해야 한다.

- 상사가 특별히 지시할 경우에는 감사장과 함께 선물을 준비하기도 한다. 선물을 선택할 때는 먼저 선물을 받을 대상에 대한 신상 정보와 감사의 내용을 정확히 파악하고 상대방의 문화와 선물 예절에 맞게 준비한다. 또 전에 했던 선물과 중복되지 않도록 주의하며, 선물의 부피가 너무 크거나 깨지기 쉬운 선물은 배송 중 파손될 우려가 있으므로 피하는 것이 좋다. 작은 선물이라도 상대방에게 감사한 마음이 잘 전달될 수 있도록 세심하게 준비한다. 선물 비용에 관한 회사의 규정이 있으면 이를 준수하고 없는 경우에는 상사에게 여쭙어보고 결정한다.

[3] 출장 결과 보고와 출장경비 정산

(1) 명함과 출장 자료 정리

- 출장지에서 받아 온 명함을 분류하고 정리한다. 출장 관련 자료들을 확인하고 출장 관련 파일에

정리해 둔다. 출장 관련 자료 중 보고서 작성 시 참고할 만한 내용에 관해서는 간략하게 문서로 정리해 둔다.

(2) 출장 보고서 준비

- 상사의 출장 보고서 작성 시 정리해 둔 출장 관련 자료들을 참고하고, 상사와 상의하여 출장지에서의 일정, 목적, 업무 내용과 결과, 특히 사항 등에 대해서 정리한다. 사내 출장 보고서 서식이 있는 경우 서식에 맞춰 결과 보고서를 작성하고 관련 부서에 제출한다.

(3) 출장 경비 정산

- 출장 중에 사용한 경비는 회사에서 규정한 경비 처리 절차에 따라서 정산을 준비한다. 내·외부가 직접 영수증을 정리하여 경비 정산서를 작성하는 경우도 있고, 상사가 주는 영수증을 경비 처리 담당 부서에 전달만 하는 경우도 있다. 또 경비 처리 시 경비 정산서를 서면 문서로 작성하는 경우도 있고, 전산 회계 시스템을 활용하여 경비 내역을 입력하는 경우도 있다.