

| 실무 꿀 tip! 총무 업무 지침서 |            |
|---------------------|------------|
| 12차시                | 행사와 워크숍 지원 |

### <1> 행사 계획 수립하기

#### [1] 연간 행사 운영 계획 수립

- 행사란 일반적으로 정부 기관이나 기업에서 업무와 관련하여 시행하는 여러 가지 의식을 말한다. 이 행사에는 보통 초청된 외부 인사나 내부 인원이 참석하고, 행사 순서에 국민의례가 포함되는 등 의전적인 요소가 많이 포함 되어있는 것이 특징이다. 이와 같은 특징이 일반적인 집회와 성격상 구별된다. 대표적인 정부 행사로는 대통령 취임식, 3.1절과 광복절 기념식, 현충일 추념식 등이 있고, 기업 행사로는 창립 기념식, 주주 총회, 준공식, 체육 대회 등이 있다. 근래에는 해외 사업이 활발히 진행됨에 따라 해외와 관련된 다양한 행사가 빈번히 거행되고 있다.

- 의전은 기업 또는 국가 간에 적용되는 예절이며, 각종 행사 진행 시 나타나는 예법을 말한다. 그러므로 일정한 격식을 갖추어야 하고 공적인 성격이 강한 예절이라야 의전이라고 할 수 있다. 의전은 행사 때에만 적용되는 것이 아니고 일반적으로 행하는 국기에 대한 예의, 국민의례, 의전 서열, 호칭 등도 의전의 일부이며 군주 국가, 사회주의 국가에서 의전이 보다 중시되고 있다.

#### [2] 행사 세부 운영 계획서 작성

##### (1) 행사 기획

- 연간 행사 운영 계획에 따라 행사별 세부 운영 계획서를 작성할 때에는 준비 시간을 고려하여 충분한 여유를 가지고 작성해야 한다. 행사의 의의에 맞는 목적을 설정한 후 그에 따른 장소, 일시, 참석 대상, 초청 인사, 소요 예산 등을 정한다. 본 행사 외에도 행사의 의미를 더하기 위한 식전 및 식후 행사를 준비하는 것이 좋으며, 다과회, 기념식수, 현장 시찰 등의 부대 행사를 포함하여 진행하는 것도 고려한다.

- 행사의 규모 및 목적에 따라 참석 대상 및 인원을 선정한다. 행사 참석 인원은 예산 편성의 기초가 되므로 정해진 예산에 의해 참석 범위를 결정하기도 한다. 진행 요원 및 부대 행사로 공연이 있을 경우에는 출연진도 참석 인원의 범위에 포함하기도 한다. 정부 관계자 등 외부의 주요 인사가 참석할 필요가 있는 경우 관련 부서와 협의하여 결정한다. 외부인의 참석이 확정되면 프로필 등을 첨부하여 보고한다. 외부인의 경우 참석 여부에 대한 변동 사항이 많으므로 관련 부서에 수시로 확인 하는 것이 좋다.

##### (2) 행사 예산 편성

- 연간 행사 운영 계획 수립 시 책정한 예산 범위 내에서 행사 예산을 편성한다. 전년도 행사의 결과 보고서를 참고하여 행사 진행에 필요한 항목을 세세히 분류하여, 단가와 필요 수량을 확인한다. 행사 대행업체를 선정하는 경우 제출한 견적서를 참고하여 예산을 편성한다. 작성된 예산 내역은 차후 체크리스트로 활용한다.

##### (3) 행사 내용 결정

- 행사의 목적에 맞는 주요 내용을 선택한 후 진행 방식을 결정한다. 체육 대회인 경우 경기 종목, 팀 구성, 경기 진행 방식, 시상 기준 및 내용 등을 결정한다. 본 행사 외의 부대 행사가 있을 때에는 행사에 대한 주요 내용과 진행 방식을 결정한다. 공연이 포함되어 있는 행사의 경우 공연 내용, 출연진 등을 결정한다. 행사 내용의 진행 순서를 결정한다. 행사 진행 순서에 대해 예상 소요 시간을 확인한다. 식사, 치사 등과 같이 행사 진행과 관련된 주요 인사의 역할이 있을 경우에는 관련 부서와 협의하여 확정하는 것이 좋다.

## <2> 행사 운영하기

### [1] 행사장 준비

- 행사장 배치는 보통 단상, 참석자 좌석, 출입 통로, 주차장으로 구분하며, 단상 인사들이 미리 도착하여 간단히 티타임을 할 수 있는 공간을 마련하는 것이 좋다. 옥내 행사는 기존의 시설을 최대한 활용하여 배치하고, 옥외 행사의 경우에는 단상을 먼저 배치한 다음 단상을 중심으로 참석자의 좌석, 출입구와 주차장 등을 배치한다. 대규모 행사장인 경우에는 단상에서 먼 좌석의 참석자들을 위해 단상 양측 또는 참석자 좌석 중간 지점에 대형 LCD 모니터를 설치하기도 한다.

- 단상은 모든 행사의 중심이 되는 곳이므로 주요 인사의 인원수, 단상에서 이루어지는 시상 등의 행사 내용을 감안 하여 필요한 면적으로 단상을 배치한다. 단상에 자리하는 주요 인사들의 좌석 배치는 참석자의 서열을 기준으로 배치하는 것이 일반적이며, 최근에는 단상에 좌석 배치를 하지 않고 일반 참석자 좌석 제일 앞줄에 배치한다.

### [2] 부대행사 준비

- 참석 대상들이 도보로 이용하는 경우 시설물의 주요 부분으로 한정하여 이동 거리를 길지 않게 하여야 하며, 갔던 길로 되돌아오게 되는 동선은 가급적 피하는 것이 좋다. 현장 시찰 이동로는 잘 정비하여 안전사고 등의 불미스러운 일들이 발생하지 않도록 유의해야 하며, 필요시 바닥에 카펫을 깔거나 안내 표지판을 설치한다. 안전 보호구 또는 별도의 방호복이 필요한 경우에는 현장 시찰 이동로 입구에 준비해 두어야 하며, 출구에는 거울, 머리빔, 물수건 및 보호구 등을 벗어 놓을 테이블을 준비하는 것이 좋다.

### [3] 다과회(연회)

- 다과회장의 준비는 전문 업체에 의뢰하여 준비하는 것이 좋으며, 음식, 다과 테이블, 꽃얼음 장식물 등의 배치는 충분한 협의를 통해 세심하게 준비하여야 한다. 필요시 입구에서 내외빈 좌석까지 카펫을 깔 수도 있으며, 외빈이 외국인일 경우 통역 인원을 준비하는 것이 좋다.

### [4] 외부 인사 초청

- 고객 초청 행사, 공연 행사 등 행사의 성격상 행사 참석자를 초청하는 경우가 있으며, 행사장의 수용 인원 및 불참률을 감안 하여 대상자를 선정한다. 행사의 의의에 맞는 인원을 우선 선정하되, 여러 계층에서 참석할 수 있도록 대상자를 선정하는 것이 좋다.

- 초청 명단 작성 시 대상자의 직위나 성명이 틀리지 않도록 유의해야 하며, 행사장 좌석 안내를 고려하여 좌석 배치 구역별로 분류하여 작성하는 것이 좋다. 작성된 명단은 사전에 참석 여부를

확인하거나 행사 당일 참석 체크를 확인하기 쉽도록 연락처를 함께 작성하는 것이 좋다.

[5] 진행 요원 교육

- 조직을 대표한다는 인식을 가지고 행사 종료 시까지 외부 인사에 대해 세심한 배려를 통해 조직 및 행사에 대한 좋은 이미지가 심어지도록 노력할 것을 교육한다.
- 행사의 의의, 진행 절차 및 소요 시간, 입퇴장로, 주차장 등 행사 전반에 대한 내용과 담당 구역별 임무를 설명한다. 절도 있는 몸가짐과 공손한 말씨로 밝고 정중한 인상을 주도록 노력하고, 고령 또는 장애인 참석자에 대해 세심한 배려를 하도록 교육한다.

[6] 행사 진행

- 행사 진행의 일반적 진행 순서로는 개회식, 국기에 대한 경례, 애국가 제창, 순국선열 및 순직 임직원에 대한 묵념, 경과보고, 식사, 포상, 주요 외빈에 대한 기념사 축사, 식가(사가) 제창, 폐회식, 다과회, 식사 등 부대 행사 이 순서로 진행한다.

**<3> 행사 사후 관리하기**

[1] 행사 사후 관리

- 비용 정산이란 계획 수립 시 예상했던 내역과 실제 사용된 내역을 비교하여 비용을 계산하는 것을 말한다. 보통 행사 대행업체를 선정하여 행사를 진행하는 경우에 해당한다. 비용이 계획보다 초과 하여 투입된 경우에는 계약 내용에 대해 변경을 하여야 하므로 계획 시 누락 되는 부분들이 없도록 유의한다.
- 행사에 대한 기본적인 방향이 확정되고, 규모가 클 경우 대행업체를 선정하여야 한다. 업체 선정은 다음과 같은 절차로 진행한다. 우선 기존 거래 업체 외에 복수로 설명회 참여 업체를 선정한다. 선정된 업체를 설명회에 초청하여 행사 일정, 목적, 규모 등을 설명한다. 설명회에서 충분한 질의응답을 통해 세밀한 부분까지 견적에 반영되도록 유도한다. 같은 수준의 항목으로 가장 저렴한 금액을 제출한 업체를 선정한다. 최저가로 제출하였더라도 설명회에서 설명한 사항이 반영되지 않았을 경우를 제외하고 나머지 업체를 대상으로 심사한다. 행사를 직접 운영하는 경우에는 세부 항목별로 견적을 받아 예산을 편성한다.
- 계획 수립 시 작성된 견적 내역과 실제 비용이 청구된 내역을 비교, 분석한다. 실투입 내역이 견적보다 초과하였을 경우 원인을 파악한 후 결과 보고서에 반영한다. 전체 실투입 비용이 예산을 초과하였을 경우에는 초과 사유 및 초과 금액에 대해서 별도의 보고서를 작성하여 보고한 후 추가 예산을 받아야 한다.
- 행사 종료 후 참석자들의 만족도 조사를 통해 의견을 수렴한다. 만족도 조사 방법으로 직접 면담, 설문 조사, 의견서 접수 등의 방법을 사용한다. 참석자들의 부정적 의견에 대해서 원인을 분석한 후 보완 방안을 수립한다. 보완 방안 및 긍정적 의견에 대해서 차후 행사에 계속 반영될 수 있도록 결과 보고서에 반영한다.

- 임직원 전체가 참여하는 행사의 경우 만족도 조사의 방법으로 설문 조사를 실시한다. 직원들을 대상으로 설문 조사를 실시하여 행사에 대한 만족도 및 행사에 대한 의견 및 건의 사항을 수렴한다. 임직원들의 대다수가 긍정적으로 생각하는 부분과 부정적으로 생각하는 부분을 명확히 알 수 있도록 설문 항목을 선정한다. 부정적인 부분과 건의 사항에 대해서는 구체적으로 의견을 제시할 수 있도록 설문 조사표를 작성한다. 부정적으로 생각하는 부분에 대해서는 원인을 분석한 후 향후 행사 시 어떻게 보완할 것인지에 대한 개선 방안을 마련한다. 설문 조사 내용과 개선 사항은 결과 보고서에 반영한다.

- 행사의 성격에 따라 대내외에 홍보의 필요성이 있을 경우 보도 자료를 작성하여 대내외에 배포한다. 보도 자료에는 행사 실시 내용과 의미에 대해서 설명하고, 관련 사진을 첨부하여 홍보한다. 필요시 조직 내 통신망을 통해 임직원들에게도 관련 내용에 대해 홍보한다. 행사 참석 외부들에게 행사 참석에 대한 감사의 마음을 전달하기 위한 감사 서한을 작성한 후 발송한다. 행사 시 협력해 준 외부 기관에도 행사 시 제작한 기념품 등과 함께 감사의 마음을 전달한다.

- 행사가 마무리되면 행사 내용에 대한 기록 보존과 행사 성과에 대한 분석을 통해 차기 행사 시 더욱 성공적인 진행이 되도록 하기 위한 결과 보고서를 작성한다. 행사 전반에 대한 내용을 포함하고 준비 및 진행 단계에서 잘된 점과 잘못된 점, 개선 사항에 대한 내용을 기록한다. 실투입된 소요 예산과 임직원 만족도 조사 자료, 행사 사진 자료 등을 포함하여 작성한다.

#### <4> 워크숍 준비와 진행

##### [1] 워크숍 목적과 기대효과

- 워크숍(Work shop)의 사전적인 의미로는 연구 발표회 또는 참가자가 전문가의 조언을 받으면서, 문제해결을 위해서 하는 협동 연구를 말하며 통상 일컬어 지는 워크숍은 어떤 단체에서 조직 단합이나 앞으로의 나아갈 길을 연구하기 위해 갖는 활동이다. 워크숍은 전문 기술을 가르치는 또는 특정 주제를 탐험에 초점을 맞춘 정보를 제공하는 교육 또는 변화와 혁신을 위한 방향 제시와 회사 직원 간의 단합을 목적으로 이루어진다. 교육 목적의 워크숍 발표자는 보통 교육자, 주제 전문가, 관리자 또는 특정 주제 또는 특정 기술의 숙달에 대한 지식을 가진 지도자이다. 워크숍을 준비하는 담당자는 먼저 프로그램의 핵심 목표뿐만 아니라 참가자의 요구사항을 식별 해야 한다. 워크숍 운영자는 신중한 계획, 조직 및 프레젠테이션 연습을 통해 효과를 증진 시킬 수 있다.

- 워크숍을 통해 다양한 기대효과를 이해할 수 있다. 교육을 통한 새로운 기업문화를 창출할 수 있으며 의식개혁 및 사고혁신으로 신입 사원상을 정립한다. 극기력을 통해 위기의식을 탈피할 수 있으며 조직의 활성화를 통한 공동목표를 달성할 수 있다. 신바람 나는 분위기로 신명 나는 일터를 조성한다. 신세대와 기성세대의 인간관계 교류를 통한 신뢰감을 조성한다. 여러 사람들 의견을 모아 건설적인 결론에 도출하며 단체활동을 통한 조직의 단합과 친목을 도모한다. 또한 신제품, 신기술에 대한 프레젠테이션을 한다. 이해관계가 대립 되는 사람들이 함께 타협안을 모색한다. 자유로운 토론을 통한 자기반성과 미래의 계획을 수립한다.

##### [2] 워크숍 구성

- 워크숍의 도입 부분에서 사회자는 워크숍의 의미나 가치, 필요성을 주지시키고 진행 방법과 주제, 진행요령 및 효과적인 워크숍 진행을 위한 전제 및 당부사항을 전달해서 참여자 모두가 적극적으로

동참할 수 있는 분위기를 조성한다. 초빙 강사나 교육자를 통해서 워크숍의 주제와 관련한 배경과 대내외적 상황을 교육하고 참가자들에게 그들 스스로가 문제를 생각하고 바라볼 수 있는 기초 지식을 제공하며 참여자들이 가슴을 열고 사고하고 고민할 수 있도록 문제를 제시해 준다. 본 교육 시 참여자의 수준과 눈높이에 맞춘 교육이 필수이며 교육자 스스로가 답을 유도하는 내용은 삼가야 한다.

- 자유롭고 활기찬 분위기 속에서 참가자 스스로가 적극적으로 자신의 의견을 제시하고 타인의 의견을 경청하며, 토의를 진행한다. 그룹별 토론(5~8명이 가장 효과적)을 통해 한 팀을 구성하고 팀장, 진행자, 정리자, 발표자 등을 스스로 선정하여 진행함으로써 리더십을 배양하고 주도적인 마인드를 함양할 수 있다.

- 토의를 통한 모든 내용을 수렴해서 정리하되 내용별로 분류하여 정리하고 발표자나 토의에 참여하지 않은 다른 팀의 구성원들이 보거나 들어도 이해할 수 있도록 구성해서 정리한다. 토의되고 정리된 내용을 발표자가 발표하게 되며 이때 브리핑 방법이나 자세, 태도 등을 사회자가 미리 제시하여 효과적이고 정중한 프레젠테이션을 교육하는 자연스런 효과를 기대한다. 워크숍은 크게 참여식 교육 방법과 강의식 교육 방법으로 나뉘는데, 참여식 교육 방법은 레크레이션 방식 또는 간단한 체육활동으로 진행된다. 회의와 조별 토론으로 이루어지며 자연스럽게 풀이가 이루어지며 참여자 간의 능력을 향상시키고 구성원 간의 단합을 확립한다. 반면 강의식 교육 방법은 외부 강사나 사내 교육담당자를 섭외하며 전문 강사를 초빙한 강의식으로 사내 교육 담당부서에서 주관한다. 이러한 강의식 교육 방법은 전문지식을 습득하게 할 수 있으며 적은 시간에 가장 빠른 효과를 볼 수 있도록 한다.

#### (1) 효과적인 워크숍 진행을 위한 필요 사항

- 1) 참가자의 적극적인 참여 의식
- 2) 타인에 대한 비판 금지
- 3) 조급하게 답을 내지 않기
- 4) 진행부터 정리요약, 발표까지 모두 참가자 스스로 실행