

기업 최고경영자 비서의 직무능력에 관한 연구

최홍숙*

요 약

회의진행, 회의의 직접참석, 상사의 일정관리, 문서의 작성기록, 대인관계 및 조직원들간의 중요사항 등 비서의 업무능력에 역점을 두고, 비서의 프로필과 월 급여와의 관계를 조사·연구하여 급여제도를 밝히고, 외국어 능력과 직무를 아시아의 경우와 비교한다.

1. 서론

오늘날에는 어느 직장에서나 상당한 비율의 여성을 볼 수 있으며, 소수의 전문직에서는 오히려 여성이 없이는 모든 일이 제대로 돌아갈 수 없을 정도로 각 부서마다 각 지위마다 여성들이 고르게 자리잡고 있다.

조직 세계가 아직은 여성을 위한 장미 꽃밭은 아니라 할지라도 여성에게 주어지는 기회나 조건이 놀랄 만큼 개선된 것은 사실이다. 그러나 미래는 성별에 상관없이 유능한 자의 것이다. 산업사회에서의 힘은 곧 완력을 의미하는 것이었으나 정보사회에서의 힘은 두뇌이고, 민감성이며 변화무쌍한 욕구에의 적응능력인 것이다. 또한 2000년의 사회적 성장기반은 기업이며, 기업경영의 실패는 조직 구성원들의 능력과 활동에 달려있다고 할 수 있다. 뿐만 아니라 일터는 조직이 아니라, 사람이 중요하다고 하는 것은 유능한 사람은 어떤 조직이라도 기능을 잘 발휘하게 만든다고 보기 때문에 그 어느 때 보

다 더 유능한 경영자를 필요로 하게되고 그로 인하여 경영자는 유능한 비서의 보좌 없이는 효과적인 업무처리를 할 수 없게됨은 두 말할 나위가 없겠다.

2000년대의 비서에게는 다양한 정보의 신속한 교환은 생명과도 다름이 없을 것이며, 이러한 정보교환은 국제 공용어인 영어 이외에도 기업이 거래하고 있는 관련 국가의 언어에 따른 외국어의 활용 능력이 그 어느 부문보다 더 강조되고 요구될 것이다. 따라서 비서가 단지 전화 응대와 커피나 준비하는 것을 주 업무로 하지는 않을 것이고, 회의를 진행하거나 직접회의에 참석하고 상사의 일정을 관리하고 문서를 작성하고 기록하는 일이 더 중요시되고 대인관계에서 일어나는 사항과 조직원들 사이에서 일어나는 중요사항까지도 다루고 있는 업무능력에 역점을 두게 될 것이다.

본 연구는 응답한 비서의 프로필과 월 급여와의 관계를 조사 연구하여 급여제도를 밝히고, 외국어 능력과 직무를 아시아의 경우와 비교 연구하고자 한다.

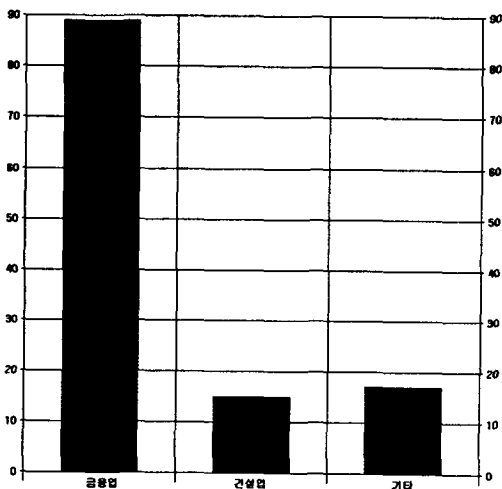
* 동해대학 비서과 교수

II. 연구설계

본 연구의 목적인 전문비서의 직무가 고도의 전문성이 요구되고 있는 시점에서 전문비서들의 전문성 실태를 조사하여 프로필간의 관계를 분석하고 특히 직무기술에 관한 실증적 연구를 함으로써 세계화 시대의 정보지원자, 조연자, 전략지원자로서의 새로운 비서상을 모색하기 위하여 본 연구에서는 기존 국내외 연구를 참고하여 작성한 설문지를 한국 기업체 총람(한국신용평가주식회사, 1996)을 참조하여 우편을 통해 1997년 7월 15일부터 8월 20일 기간에 설문대상 기업에 대해 총 623부를 기업의 최고경영자 비서실로 발송한 결과 설문에 응답하여 분석에 사용 가능한 121부(17.33%)가 회수되었으며 이들 설문대상에는 우리 나라 전지역을 포함시켰으므로 분석결과와의 의미해석에 보다 보편적 타당성을 가지리라고 본다.

설문 응답에 참여한 업종별 기업

〈표 1〉 설문응답에 참여한 업종별 기업



본 조사연구에 응답한 비서들의 업종별 소속 기업은 금융업 89, 건설업 15, 기타 17(비금융, 금융, 섬유, 전기, 가스, 수도사업, 도매 및 중개) 총 64개 업체의 최고경영자 비서 121명이 참가하였다.

특히 설문대상기업은 국내의 상장법인 기업중 본점만을 조사연구 대상으로 하였다.

III. 응답자의 프로필 및 직무능력에 관한 연구

3.1 프로필과의 관계

3.1.1 성별

자발적이든 비자발적이든 빈번한 노동이동이 조직에 매우 큰 손실을 초래할 것이라는 것을 알고 있으면서도 그에 따른 대책을 수립하는 경우는 드물다 하겠다. 노동의 능력과 의사가 있다면, 국가발전에도 충분히 공헌할 것으로 본다.

(1) 연령과 성별과의 관계

연령과 성별과의 경우에는 남성비서는 30세 이상 40세 미만이 약 86%이고, 여성비서는 20세에서 30세미만이 약 94%로 나타났다. 남성과 여성을 비교해 볼 때 남성의 연령이 여성보다 높은 것으로 나타났다. 이는 여성의 경우 30세가 넘으면 비서직 이직율이 높고, 남성의 경우에는 30세 이후 35세가 더 많은 비서직 종사자가 있는 것으로 20세~30세까지는 14.29%에 지나지 않으나 31세~40세까지가 85%이상을 차지하고 있다. 이는 남성의 경우 비서직으로 입사 또는 직무를 맡게되면 장기근속을 하고 있다고 해석할 수 있으며, 여성의 경우에는 비서직을 단기

<표 2> 연령과 성별과의 관계

성별	연령	연령				계
		20세 ~ 25세	26세 ~ 30세	31세 ~ 35세	36세 ~ 40세	
성별	남	0 (0)	1 (14.29)	4 (57.14)	2 (28.57)	7
	여	56 (49.12)	51 (44.74)	4 (3.51)	3 (2.63)	114
	계	56	52	8	5	121
		χ^2 값	자유도	P 값		
		44.295	3	0.039		

근속하고 있는 것으로 해석되는데 <표 2>에서 보여주는 바와 같이 비서직에 대한 선호도가 기업이나 여성에게 있어 남성보다 월등함을 알 수 있으나 전문직으로써 평생직으로 개발되고 있지 못함을 보여주고 있다 하겠다.

또한 비서의 연령이 경영자 보다 낮은 것으로 경영자의 입장에서 부하직원의 연령이 높은 것에 대한 불편함을 느끼지 않나 해석된다.

여성이라는 이유로 30세가 정년인 것으로 통념화된 기업 풍토는 여성 개인적으로 노후의 생활 문제 등(물질적·정신적)의 준비가 채 갖추어지지 않은 상태에서 좀 더 사회생활을 해야 할 또 할 수 있는 시기에 정년을 맞는 것은 기업의 인적자원 면에서도 큰 손실이며 인도적인 측면에서도 능력이 있는 한 일 할 기회를 주는 것은 마땅하다 하겠다.

(2) 성별과 근무연한과의 관계

<표 3>에 나타난 바대로 근무연한을 응답자의 남성비서와 여성비서를 비교해 볼 때 남성의

경우 5년 이하는 42.86%, 여성의 경우는 69.64%로 근속 연수가 짧은 5년 이하인 경우가 여성이 월등히 높은 것을 볼 수 있으며 10년 이상 장기근속을 볼 때도 남성은 약29% 여성은 약4% 정도만을 차지하여 장기근속의 경우 남성이 여성보다 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있어 전반적으로 여성이 남성보다 근속연한이 매우 짧다는 결과를 보여 주고 있다. 근무연한이 짧은 비서 중에는 여성이 많으나 근무연한이 높아 질수록 여성이 적은 것은 결혼으로 인한 퇴직, 부서 이동, 단순업무나 승진의 기회가 없는 불만으로 인한 퇴사로 보이며, 이는 남성비서와 여성비서와의 업무가 차별화 되어 있는 것으로도 해석된다. 그러나 앞으로 맞벌이 가정의 수가 증가할 것이라는 명백한 사실에서 결혼에 따른 사직권유, 부서 이동, 성별에 따른 업무 차별화 등은 전문인력에 대한 비 활용에 따른 비서직 발전은 물론 기업과 국가적 손실이 아니라 할 수 없겠다.

<표 3> 성별과 근무연한과의 관계

근무연한	성별	성별		계	
		남	여		
근무연한	5년 까지	3 (42.86%)	78 (69.64%)	81	
	5년 ~ 10년	2 (28.57%)	30 (26.79%)	32	
	10년 ~ 15년	1 (14.29%)	2 (1.79%)	3	
	15년 ~ 20년	1 (14.29%)	2 (1.79%)	3	
	계	7 (100%)	112 (100%)	119	
		χ^2 값	자유도	P 값	
		30.299	18	0.035	

3.1.2 급여

금전적 보상은 종업원과 기업 모두에게 가장 중요한 것 중의 하나이다. 그 이유는 기업을 경영하는데 있어 생산노무직의 임금과 사무직 및 관리직의 급여가 가장 큰 단위비용을 구성하기 때문이다. 따라서 종업원에게는 동기요인중의 하나가 되기 때문이라 하겠다.

기본급을 결정하는데는 대체적으로 생계비와 근속연수에 근거를 둔 연공급과 직무가치를 기준으로 한 직무급체계 업무수행능력에 근거한 직능급체계 성과에 근거한 성과급체제로 대별할 수 있으며, 연공급은 근속연수, 연령, 학력, 성별 등 속인적인 요소에 기초를 두고 임금을 결정하는 것으로 동양의 연공서열에 가치와 전통을 둔 동양적 인사관리의 중심이 되는 제도이다.

(1) 근속연한과 월 급여와의 관계

유능한 종업원을 조직 내에 끌어들이는 최초 목표가 달성되었다면 제공되는 보상이 공정하고 공평하다는 것을 종업원이 지각하게 해야만 한다. 이는 조직이 종업원에게 장기근속을 원한다 하여도 종업원이 보수에 대한 공정감을 인지하지 못한다면 이로 인하여 자주 결근하고 회사에 불만을 갖거나 회사를 그만두게 될 것이다. 기업은 좀더 공정한 보상으로 경제적 생존의 유

일한 수단이며, 사회적 지위를 결정하는 가장 영향력있는 요소의 하나를 중요시하게 다루어야겠다. 뿐만 아니라, 일에 대한 보상은 자연히 직무수행과 직결될 수 있고 일한 다는 사실만으로 충분한 것이 아니라 기꺼이 일하고자 해야 하기 때문이다라고 본다.

위 <표 4>에서 보여주는 바와 같이 근속 연한과 월 급여와의 관계에서는 근속연수와 매우 관계가 있는 것으로 나타났다. 연공급은 근속연수, 연령, 학력등 속인적인 요소에 기초를 두고 임금을 결정하는 것으로 동양의 인사관리의 중심이 되는 급여제도이다. 140만원에서 160만원 사이의 급여자 중에는 10년이상 근속자는 한 명도 없는 것으로 나타났으나 200만원 이상자는 매우 소수이긴 하나 1년 이하 5년 이하자 가운데도 급여자가 있음을 알 수 있다. 이는 연공급에는 근속연수, 연령, 학력등이 포함되는 것파 위 <표 4>의 결과는 매우 일치되고 있음을 알 수 있으나, 근속연수와 매우 밀접한 관계가 있음이 나타났다.

(2) 학력과 급여와의 관계

<표 5> 학력과 월 급여와의 관계를 살펴볼 때, 앞서 언급한 바도 있었듯이 연공급의 요소에는 학력도 포함된다. 그러나 <표 5>에 나타난

<표 4> 근속 연한과 월 급여와의 관계

월급여	근속연한	근속연한				계
		1년 ~ 5년	5년+ ~ 10년	10년+ ~ 15년	15년+ ~ 20년	
60만원 ~ 80만원	60만원 ~ 80만원	10 (12.66)	2 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	12
	80+ ~ 100	18 (22.78)	5 (15.63)	0 (0.00)	0 (0.00)	23
	100+ ~ 120	18 (22.78)	6 (18.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	24
	120+ ~ 140	18 (22.78)	6 (18.75)	0 (0.00)	1 (33.33)	25
	140+ ~ 160	5 (6.33)	6 (18.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	11
	160+ ~ 200	9 (11.39)	4 (12.50)	2 (66.67)	1 (33.33)	16
	200+ ~	1 (1.27)	3 (9.38)	1 (33.33)	1 (33.33)	6
계	79 (100%)	32 (100. %)	3 (100%)	3 (100%)	117	
		χ^2 값	자유도	P 값		
		30.299	18	0.035		

<표 5> 학력과 급여와의 관계

급여		학력	학 력 분 포			계
			고 졸	전문대졸	4년제대학·대학원	
연령분포	60만원 - 80만원		5 (15.63)	6 (15.79)	2 (4.26)	13
	80만원+ - 100만원		8 (25.00)	10 (26.32)	6 (12.77)	24
	100만원+ - 120만원		7 (21.87)	7 (18.42)	10 (21.28)	24
	120만원+ - 140만원		6 (18.75)	10 (26.32)	9 (19.15)	25
	140만원+ - 160만원		3 (9.38)	2 (5.26)	6 (12.77)	11
	160만원+ - 180만원		1 (3.12)	3 (7.89)	11 (23.40)	15
	200만원+		2 (6.25)	0 (0.00)	3 (6.38)	5
계			32 (100.00)	38 (100.00)	47 (100.00)	117
			χ^2 값	자유도	P 값	
			17.242	12	0.141	

바에 의하면 학력과 급여와 관계가 있다고 보기에는 통계적 지지정도가 매우 낮았다. 이는 응답자들의 소속기업에서는 연공주의의 가장 큰 잇점이 일정한 객관적인 근거 위에서 모든 종업원을 식별할 수 있는 연공급을 사용하고 있는 것으로 <표 4>에서 나타났으나 <표 5>에 나타난 바와 같이, 급여제도가 학력보다는 근속연수만이 고려된 연공서열을 적용한 것으로 보이는 것으로 기업에서는 연공을 결정할 수 있는 사전에 결정된 규칙이 확립되지 않은 것으로 해석된다.

3.1.3 연령분포와 학력과의 관계

<표 6>의 연령분포와 학력과의 관계를 살펴보면, 20세에서 25세까지의 젊은 층에서는 전문대학 졸업의 학력이 가장 많은 분포를 차지하고 있으나 26세 이상의 연령 분포에서는 4년제 대학이나 대학원 석사의 학력이 가장 많은 비율을

차지하고 있는 것으로 볼 때 우리 나라 기업의 비서직에 근무하는 종사자들이 대단히 고학력의 인력으로 구성되어 있는 것을 알 수 있다. 또한 4년제 대학 또는 대학원 졸업자가 고졸자나 전문대 졸업자보다는 좀 더 장기 근속을 하고 있는 것으로 보이며 31세 이상 40세 미만에서 감소되는 비율을 나타내고 있는 현상은 결혼으로 인한 퇴직임을 알 수 있으며 이는 학력이 높을수록 결혼을 늦게 하는 것으로도 보겠다. 이는 비서직이 전문직으로서 대학 이상의 고학력 인력이 처리해야 할 고차원적인 직무를 다루고 있음을 간접적으로 알 수 있으며 한편으로는 우리나라 비서학과와 개설대학이 4년제 대학보다는 전문대에 더 많이 분포되어 있는 것으로 미루어 볼 때 비서과 출신의 4년제이상 졸업자가 비서직에 근무하거나 또는 전문대 졸업자의 비서직 취업율이 4년제 이상에 비해 뒤지고 있다는 것

<표 6> 연령분포와 학력과의 관계

학력		연령	연 령 분 포				계
			20 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	
학 력	고등학교		21(31.28)	9(17.65)	1(12.50)	1(20.00)	32
	전문대학		23(41.82)	15(29.41)	0(0.00)	1(20.00)	39
	4년제대학·대학원		11(20.00)	27(52.94)	7(87.50)	3(60.00)	48
	계		55(100%)	51(100%)	8(100%)	5(100%)	119
			χ^2 값	자유도	P 값		
			21.891	6	0.001		

을 간접적으로 알 수 있다.

세계화 시대, 자유경쟁시대에서 연륜에서 오는 경험과 업무능력을 발휘하지 못한다면 그것은 정신적 후진성에 머무르고 있다고 볼 수 있겠다. 비서 자신은 전문기능을 가진 참모로서의 비서상을 확립하고 직업의식과 실력향상을 위한 끊임없는 노력이 필요함은 두 말 할 나위가 없다.

3.2 직무능력에 관한 연구

조직이 그 종업원의 능력을 충분히 활용하지 못하고 있는 것은 개인의 불행일 뿐 아니라 조직과 국가 전체의 손실이 아닐 수 없다 하겠다.

3.2.1 외국어 의사소통 능력

외국어 의사소통 능력이란 단순히 외국어로 말 할 수 있음은 아니고 보다 능숙하고 보다 풍부한 어휘 구사력이 의사소통 능력이라 하겠다.

비서는 최고경영자에게 가장 중요한 의사소통 전문가라 하겠다. 경영자의 의사결정에 중요한 요소가 되기 때문이며 언제든지 정보를 제공할 수 있는 정보관리자로서의 역할을 필요로 하기 때문이겠다. 현대사회의 비서는 세계공통어와 기업이 맺고 있는 국제관계에 따른 외국어능력이 당연히 요구된다 하겠다.

위 <표7>에 나타난 바와 같이 외국비서들은 대부분 영어로 의사소통에 문제가 없으며 3개국어 정도는 하고 있는 것으로 추측할 수 있겠다. 또한 국내 연구에서는 무 응답자가 31명이라는 높은 빈도를 나타낸 것은 자신의 의사를 밝히기를 꺼려한 것으로 유추된다. 외국의 경우 영어를 모국어와 같은 수준으로 의사소통이 가능한 것은 응답한 비서들은 모두 아시아 비서협회의 회원으로써 각국의 대표단으로 또는 회사의 후원으로 참석한 비서라는 점에서 상당한 위치가 확보된 비서임으로도 짐작 의심치 않으며 동남아 출신들이기 때문에 비교적 외국기업이 많이 주재하고 있고 그들의 기업이 외국기업과의 국제관계에서 오는 당연한 현상으로 보인다. 최고경영자의 비서이며 개인의 프로필에서 보여 주었듯이 고학력과 재직기간 등의 경험이 그 능력을 뒷받침하고 있는 것으로 해석한다.

국내의 경우는 영어 다음으로 일본어가 21.1%인 3위로 나타났으나 외국의 경우는 중국어의 순으로 31명인 25.83%로 나타났다. 이는 동남아시아의 기업중에는 중국계 기업이 많이 있거나 거래가 많은 것으로 국내와는 대조를 이루고 있는 것으로 보인다. 또한 아시아의 경우에는 비교적 외국어를 3개국어 이상을 하고 있거나 혹은 5개국어도 하고 있는 비서가 있는 것으로 보

<표 7> 외국어 능력 국내연구와 아시아연구의 비교

연구비교		국내 연구(1997, 최홍숙)	아시아 연구(1993, Heung-Sook Choi)
외국어			
자 국 어	National L.	121 (100%)	120 (100%)
영 어	English	78 (86.7%)	119 (99.17%)
일 어	Japanese	19 (21.1%)	5 (4.17%)
중 국 어	Chinese	2 (2.2%)	31 (25.83%)
독 일 어	Germany	1 (1.1%)	-
이탈리 어	Italian	-	6 (5.60%)
스페인 어	Spanish	-	8 (6.67%)
프랑스 어	French	-	11 (9.17%)
기 타	Others	-	24 (20.00%)
무 응 답		31명	-

이는 것은 세계화시대에 걸 맞는 비서로 매우 바람직한 현상이라 하겠다.

3.2.2 응답자의 직무능력

비서의 직무내용을 살펴보면, 국내연구에서는 전화응대와 손님응대가 응답자중 118명인 97.5%로 나타나 업무순위 1위를 보였으나, 회사와 상사의 신뢰성을 높여주는 밝고 친절한 음성은 전화응대에 기본이라고 할 수 있겠다. 국내연구와 아시아연구를 비교해 보면, 전화응대와 손님응대에 있어서는 비서의 업무 순위와는 큰 차이가 없는 높은 순위를 나타내고 있다고 보겠다. 비서실에는 기업내의 업무관계자의 출입이나 외부의 업무관계 출입자 또는 방문객의 출입이 빈번하기 때문에 다음에 살펴본 성공적인 비서가 되기 위한 요소 중에 하나인 대인관계와 상사가 대우해주고 있는 대인관계자에서도 알 수 있듯이 비서의 손님응대방법은 매우 중요하다. 손님에 대한 적절한 인사와 대화는 손님응대의 기본이라 할 수 있다.

다음으로 3위로 나타난 국내연구에서는 상사

의 집무실 정리로 110명인 90.9%의 비율로 나타난 것으로 대부분의 비서가 상사의 집무실을 정리하고 있으나, 아시아연구에서는 업무에 해당되지 않는 것으로 나타났다. 상사의 스케줄관리는 아시아의 경우에는 3위 국내의 경우에는 5위로 나타났다. 이는 전문비서라면 자신의 스케줄정리를 하는 것처럼 상사의 업무일정표를 잘 정리하여 상사가 업무에 들어가기 전에 보고하여 일정에 변경이 있거나 빠진 약속이 있지 않도록 해야한다는 것을 알고 수행하고 있는 것으로 보인다. 특히 86.8%의 비서들이 상사의 일정을 관리를 하고 있음을 나타낸 것은 매우 전문적인 비서업무수행을 하고있는 것으로 보인다. 특히 아시아연구(최홍숙, 1993)인 외국의 경우는 업무순위 3위를 나타내고 있다.

국내연구에서 응답자중 46명인 38.0%가 경리업무를 하고있는 것으로 나타난 것은 상사집무실 관리 및 비서실 운영관리와 손님응대에 필요한 경비관리를 하고있기 때문이라고 생각되며 경리업무가 주업무가 아님을 나타내고 있는 것으로 보인다.

〈표 8〉 직무능력 국내 연구와 아시아 연구와의 비교

연구	국내 연구 (1997. 최홍숙)		연구	아시아연구(1993. Heung-Sook Choi)	
	순위	빈도수(백분율)		R	F (%)
전화응대	1	118 (97.5)	Makes reservation and Arrangements when necessary	1	103(85.83)
손님응대	2	118 (97.5)	Answering telephone calls	2	99(82.50)
상사의 집무실 정리	3	110 (90.9)	Organizes business schedule of boss	3	98(81.67)
우편물 정리	4	107 (88.4)	Make arrangements for meetings	3	98(81.67)
상사의 스케줄 관리	5	105 (86.8)	Reports messages	5	97(80.83)
file 정리	6	97 (80.2)	Office social affairs	6	94(78.33)
회의준비	7	88 (72.7)	Sorting of mails	7	90(75.00)
호텔 및 비행기 예약	8	74 (61.2)	Personal records	8	88(73.33)
공문서 작성	9	52 (43.0)	Does office filing	9	82(68.33)
출장준비	10	50 (41.3)	Types and indexes minuts	10	80(66.67)
경리업무	11	46 (38.0)	Dictation and transcription	11	72(60.00)
상사의 강연 연설문 원고작성	12	6 (5.0)	Requisitions supplies	12	69(57.50)
			Speechs	14	48(40.00)
			Editing dictated maters	13	65(54.17)
			Income tax reports	15	40(33.33)

상사의 출장 준비에 따른 호텔과 비행기예약을 하는지의 여부에서는 응답한 비서가 61.2%의 비율로 나타난 것으로 보아 타부서에서도 담당하는 경우가 있는 것으로 보인다고 볼 수 있겠고, 아시아연구에서 나타난 업무 순위 1위와 비교해 보면 아시아의 최고 경영자들이 좀 더 잦은 출장을 하고 있는 것으로도 해석된다.

또한 File 정리는 좀 한가한 틈을 내어 문서를 잘 분류하고 철해 줌으로써 상사가 문서를 필요로 할 때 손쉽게 그 정보를 찾을 수 있게 해야한다. 특별히 기밀문서나 중요한 문서는 안전하게 보관하도록 해야 하는데 이는 상사와의 신뢰관계에서만 할 수 있는 업무라 하겠다.

본 연구의 비교에서는, 50%이하의 응답율을 보인 업무에는 공문서 작성, 출장준비, 경리업무, 상사의 강연 연설문 원고작성 순으로 비교적 단순업무가 아닌 전문성을 요구하는 업무가 낮은 분포를 나타내고 있는 것으로 보인다. 외국의 경우에는 연설문, 공문서 또는 원고편집, 세무계산의 순으로 나타나 본 연구와 비슷한 분포를 보여주고 있긴 하나 외국의 경우가 비교적 높은 분포를 나타냄을 알 수 있겠다.

또한 본 연구에서는 전화응대, 손님응대, 상사의 집무실정리, 우편물 정리, 상사의 일정관리 등에 비서의 업무가 집중되고 있는 것으로 해석하였으며, 선행연구(외국연구,1993)의 분포도에서는 대부분의 비서가 모든 업무를 고루 수행하고 있는 것으로 해석하였다.

전화응대, 손님응대, 집무실정리, 우편물정리 등 비교적 단순한 업무가 주를 이루고 있으며, 공문서작성, 출장준비, 상사의 사내·외의 강연이나 연설문, 집필 등의 원고작성등 비교적 어려운 작업까지 수행하는 경우는 상대적으로 적은 빈도를 나타내고 있어 앞으로 전문직으로써의 비서가 해야할 업무는 이러한 전문분야까지

도 직무확대가 이루어져야 할 것으로 보이며 이에 대한 준비가 이루어져야 할 시기가 온 것 같다.

IV. 결론

본 연구에서 연령과 성별과의 관계를 보면 여성은 20세에서 30세 사이가 높은 분포로 나타났고, 남성은 30세 이상 40세 미만이 높은 분포로 나타났는데 이는 비서직에 있어서 남성과 여성의 직무가 다른 것임을 나타낸 것으로도 볼 수 있겠다. 근무연한에 있어서도 근무연한이 높을수록 여성과 큰 차이점으로 나타났다. 근속연한과 월 급여에 있어서는 근속연한이 높을수록 급여가 높은 것으로 나타났으나 학력과 급여와의 관계에서는 관계가 없는 것으로 나타났다.

또한 연령분포와 학력과의 관계에서는 연령이 높을수록 학력이 높고 학력이 높을수록 비서직에 장기 근속을 하고 있는 것으로 보인다.

직무능력에 있어서는 외국어 의사소통능력은 국내연구에서는 영어, 일어순으로 2개국어를 하는 비서가 있는 것으로 나타났고, 아시아의 연구에서는 일본어로 의사소통이 가능한 비서는 매우 낮은 4.17%의 분포로 나타났으나 중국어는 25.83%로 나타나 국내비서와 대조를 이루고 있으며, 낮은 분포이긴 하나 프랑스어, 이탈리아, 스페인어를 하는 비서도 있는 것으로 나타나 비서의 직무능력에 외국어 의사소통능력이 상당히 요구되고 있다고 보겠다.

응답자의 직무능력에서 나타난 비율은 비서의 직무 분담이 있는 것으로 해석할 수 있겠으나 좀 더 전문적이고 복잡한 업무로 볼 수 있는 공문서 작성이나 상사의 강연 연설문 원고 작성 등이 낮은 비율로 나타났다. 아시아의 연구에서는 국내비서보다는 아시아의 비서가 좀 더 높은

비율로 나타나 참모로서의 역할을 하고 있는 것으로 보인다.

본 조사에서 전화응대, 손님응대, 집무실정리, 우편물정리등 비교적 단순한 업무가 주를 이루고 있고, 공문서작성, 출장준비, 상사의 사내·외의 강연이나 연설문, 집필 등의 원고작성 등의 비교적 어려운 작업까지 수행하는 경우는 매우 낮은 빈도를 나타내고 있음을 알 수 있었는데 비서도 기업이 기대하는 전문직으로써의 우대를 받고 인정받기 위한 노력을 직무로써 나타내야 함을 깊게 인식해야겠다.

점진적으로 자신의 영역을 확대해 나가야 한다. 단 시간에 너무 많은 부분을 확대하려고 해서는 안되겠다. 그것은 상사에게 위협적으로 보일 것이기 때문이다. 명예가 따른다면 상사와 공유하고 필요하다면 자신의 몫을 포기해야 한다. 자신의 성공을 내세우지 말고, 상사로 하여금 자신과 더불어 성공을 즐길 수 있도록 하고 성과는 상사의 합작품임을 강조해야겠다. 2000년대에는 전문비서라면 경영 팀의 멤버가 되어 중요회의석의 한 자리를 차지할 수준으로 그 전문적 위치가 확보되기를 기대해 본다.

조사자는 이 연구를 통하여 비서들에게 다음과 같이 제언을 하며 끝을 맺는다.

상사의 강연이나 연설문, 집필 등의 원고작성과 같은 작업도 수행할 수 있도록 한다.

상사의 스케줄관리, 공문서 작성 등의 업무와 같은 비교적 복잡하고 세심한 주의를 요하는 업무에서 전문성을 인정받도록 한다.

기밀문서나 중요한 문서관리를 철저히 함으로써 상사와의 신뢰관계를 쌓도록 한다.

직업의 전문성에 도움이 되는 협회나 클럽에 가입하여 자기계발에 힘쓴다. 사회활동과 같은 봉사활동에도 관심과 참여를 갖는다.

업무의 효율성을 위해 적합한 컴퓨터 프로그램

램을 선택하여 사용하도록 한다.

직무분석이 필요하며, 직무의 내용과 요건을 명백히 하여 인사관리 활동에 필요한 객관적인 자료로도 제공되도록 하며 비서에게는 보다 객관적인 평가로써 공정 보상되도록 한다.

또한 직무에 필요하고 요구되는 지식과 기능을 분석하여 그것을 구체적인 교육훈련으로 활용할 수 있겠다.

인사이동이나 승진을 과학적이고 합리적으로 행하기 위해서도 연령이나 결혼으로 인한 지금까지의 관습적인 사회적 통념에서 하루 빨리 벗어나 직무의 질적 내용과 자격요건을 명백히 하고, 조직원에게 맞는 인사평정과 자기신고 등에 의하여 발전하게 되고 인사이동에 직접적 관련이 되도록 해야겠다.

참고 문헌

- 나윤기, 인사관리론, 학문사, 1996.
 유연숙·최애경, 비서학개론, 법문사, 1996.
 유창위, 실패를 성공으로 만드는법, 1994.
 조계숙·최애경, 비서실무론, 대영문화사, 1996.
 조동춘, 한국 직장여성의 근로가치관과 태도에 관한 실증적 연구, 1995.
 조인호, SAS강좌와 통계컨설팅, 한화경제연구원, 1996.
 최홍숙, 한국전문경영인연구, 한국전문경영인학회, 제1권 제1호, 1998.
 하인호, 121세기 직장혁명, 재능교육사, 1992.
 한국비서학회논총, 한국비서학회, 제1, 2, 3, 4집, 1996.
 Executive Secretaries of Selected Corporations in Asian Countries: A Comparative Study, Heung Sook Choi, 1993.

Secretarial Office Procedures, Mutual Books,
Inc. 1977.

Secretarial Education in Selected Private
Schools in Manila And Quezon City,
Remedios L. Centeno. US>T, 1975.

The Secretary's News Magazine, The Philip-
pine Association of Secretaries, 1-2호,
9-10호. 1998.

A Comparative Study on the Top Executive Secretaries' Job task and Ability of Foreign Language of Selected Coporations in Korea and Asia

Heung-Sook Choi*

Abstract

In today's firms, there is an increasing awareness amongst managers and executives on the importance of seretary's role.

This is a study on the profile of the corporate executive secretary's job responsibilities with emphasis on *communication skills, interpersonal and foreign language fluency*, which I deem relevant to their position.

As a result, I believe that an executive secretary must obtain at least a two-year secretarial degree, Furthermore, I propose that their education must include and stress emphasis in foreign languages. Nevertheless, I feel that in today's global economy, it is important that executive secretaries are fluent in at least two(2) foreign languages that would enable him/her to write his/her boss' speeches, editing diclated materials and creating corresspondences.

This study is believed to contribute to the education of the future executive secretaries and the managers etc.

* Dept. of Secretary, Donghae College