



1. 관리의 기초
2. 관리자의 입장과 역할
 - 가. 관리자의 입장
 - 나. 관리자의 역할과 기능
 - 다. 관리자의 4가지 면
 - 라. 관리행동의 바람직한 자세
3. 관리에 대한 기본적인 자세
4. 관리의 전개
 - 가. 목표에 의한 관리
 - 나. 관리자의 업무
 - 다. 관리자의 능력과 자질
5. 인간관계
 - 가. 행동과학에 있어서 동기부여이론
 - 나. 직장의 커뮤니케이션



1. 관리의 기초

관리자 의무

관리의
정의

조직의 목표를 달성하기 위하여
모든 경영자원을 대상으로
경제적·효과적으로 활용

조직의
목적

- 경제적 목적
- 사회적 목적
- 인간행복의 목적

관리의
요점

- 목표달성과 성과획득
- 혁신성 지향
- 사실에 기인한 관리행동
- 구성원의 만족 합치
- 자기관리

구조 제도
system 방법

합리성

고객만족
사회발전

사회성

업무적 측면

사회적 측면

인간적 측면

인간성

개인의 행복
보수·존경과 신뢰



2. 관리자의 입장과 역할

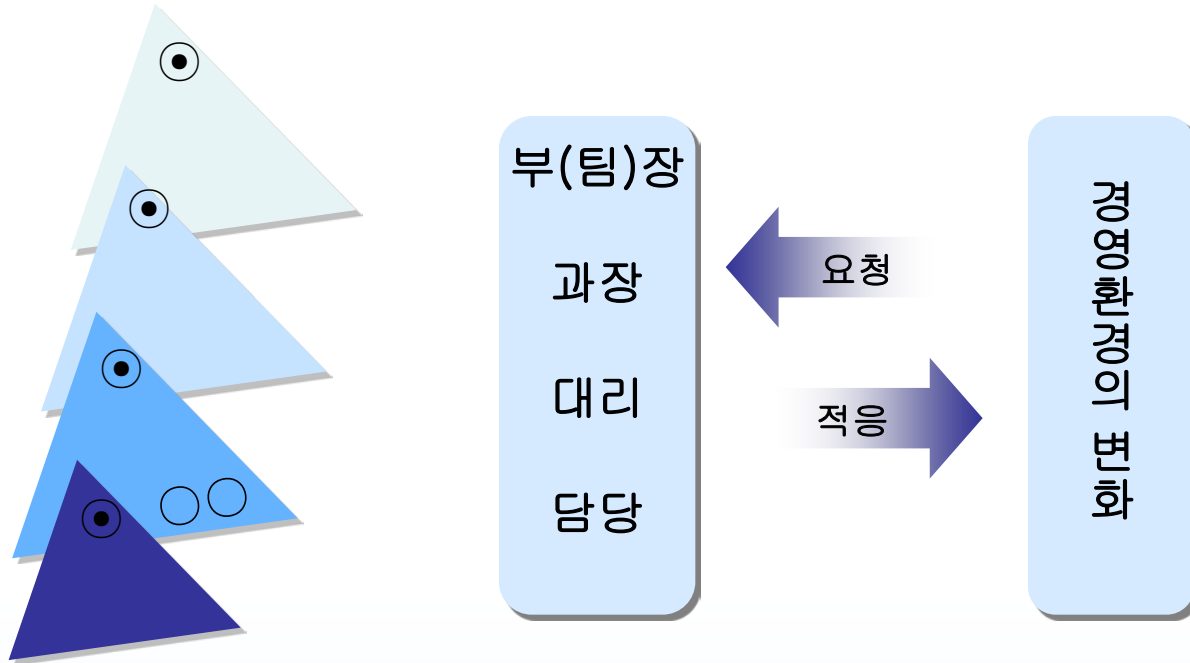
가. 관리자의 입장





2. 관리자의 입장과 역할

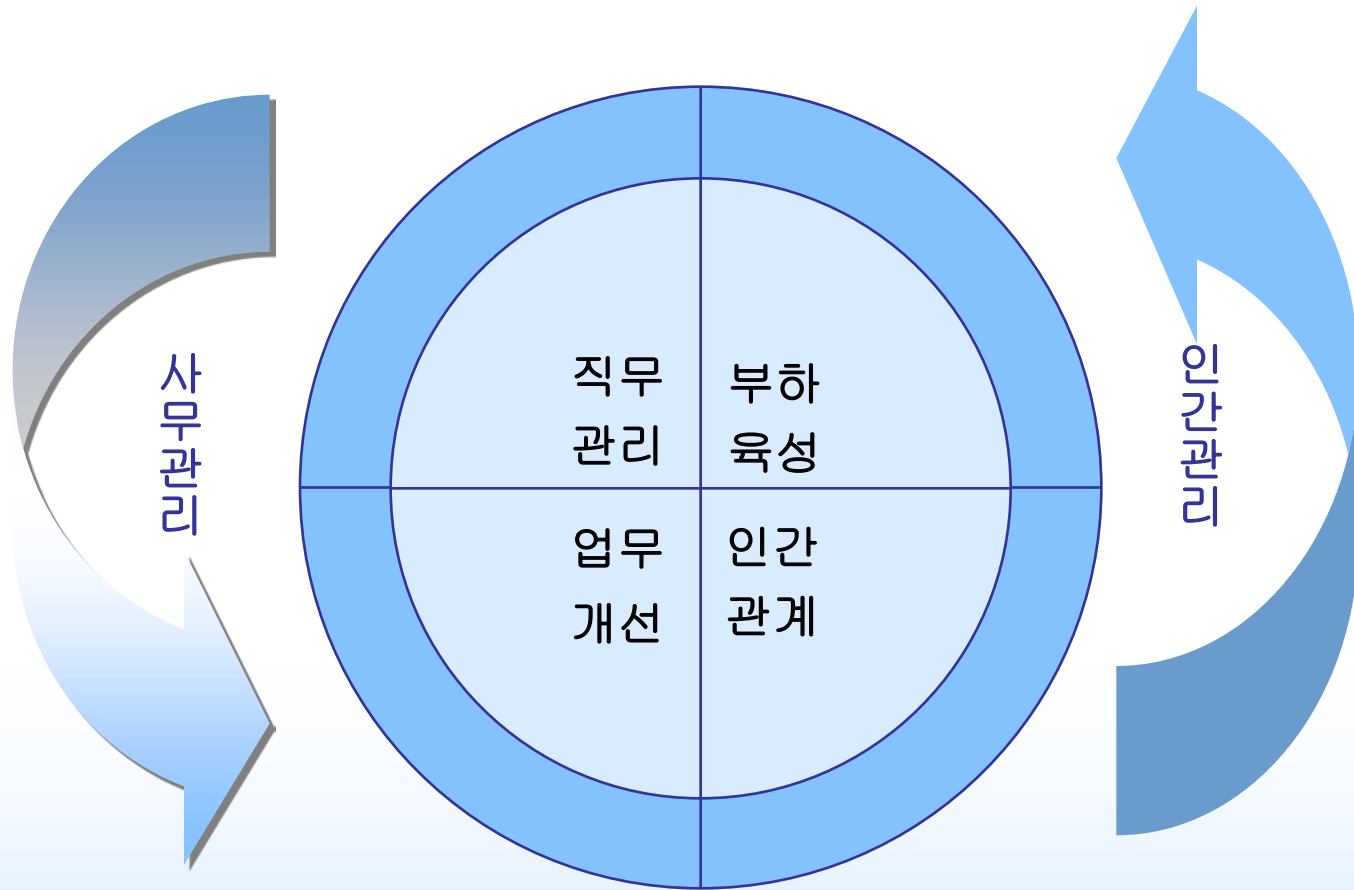
나. 관리자의 역할과 기능





2. 관리자의 입장과 역할

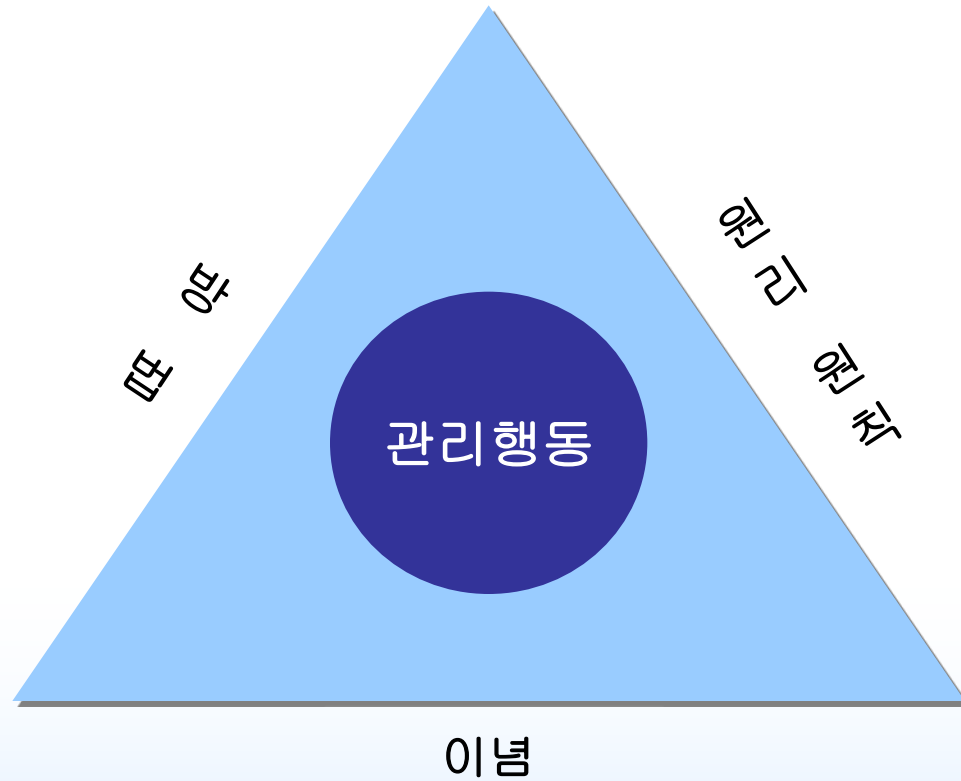
다. 관리의 4가지 면





2. 관리자의 입장과 역할

라. 관리행동의 바람직한 자세

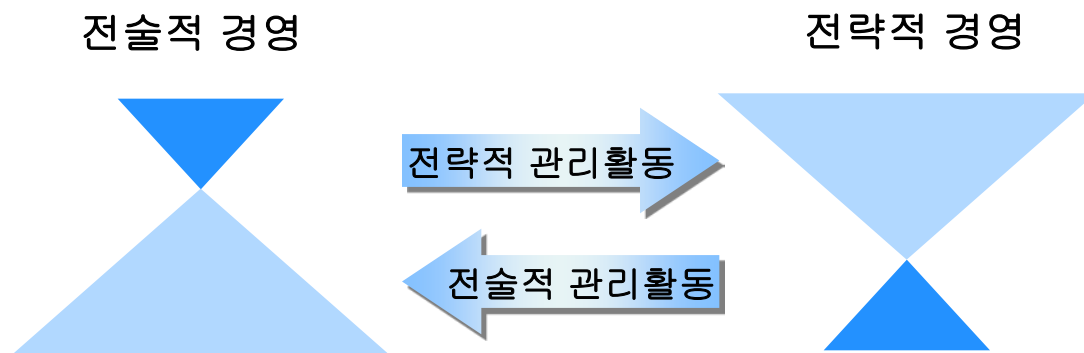




3. 관리에 대한 기본적 자세

- 효율성 의식
- 원리/원칙에 기인한 건전한 판단
- 과학적 접근 (Approach)
- 인간성의 존중
- 전술/전략적 경영의 사고방식

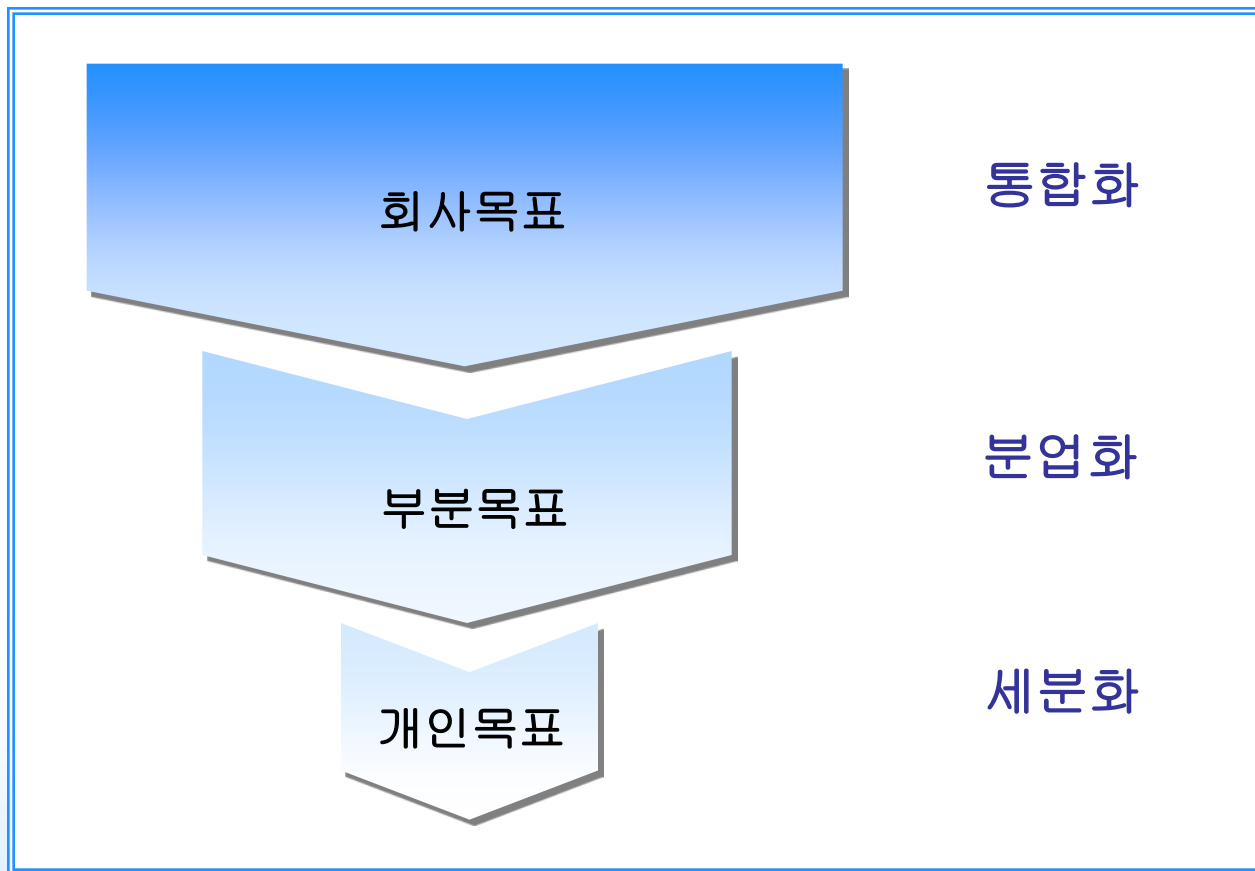
전술적 · 전략적
경영의 사고방식





4. 관리의 전개

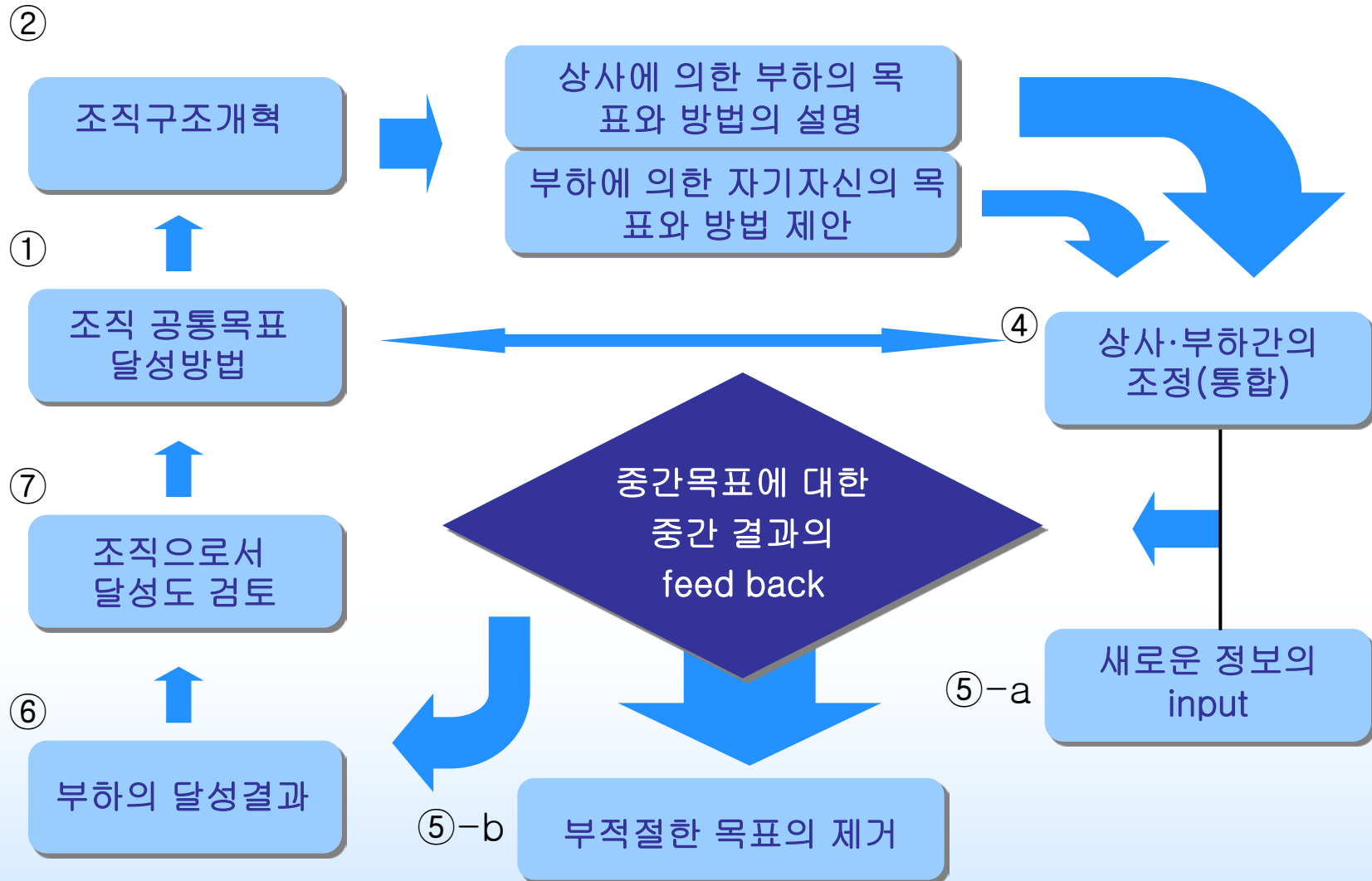
가. 목표에 의한 관리





4. 관리의 전개

•목표에 의한 관리 CYCLE





4. 관리의 전개

나. 관리자의 업무

업무의 관리

- 회사 목표 방침에 대해 부하와 충분한 의사소통
- 부하각인의 직무에 대해 구체적인 내용, 타 직무와의 관계나 책임·권한 명확
- 작업기준을 살피며 부하에게 구체적인 목표 수여
- 작업할당 및 일상의 작업지시
- 직무수행상 정보뿐만 아니라 직장, 직무에 관련된 의견 교환을 촉진
- 부하 개개인의 업무와 업적을 관찰, 평가하고 그 결과에 따른 의사교류
- 작업방법 등 여러 가지 문제에 대해 개선제안 등을 장려하여 조언
- 요원의 증감에 대해 상신
- 부하 개개인의 경력, 환경, 특기, 직무수행능력, 근태, 업적, 받은 훈련, 장래 개발할 수 있는 잠재능력에 관한 기록을 작성하고 유지



4. 관리의 전개

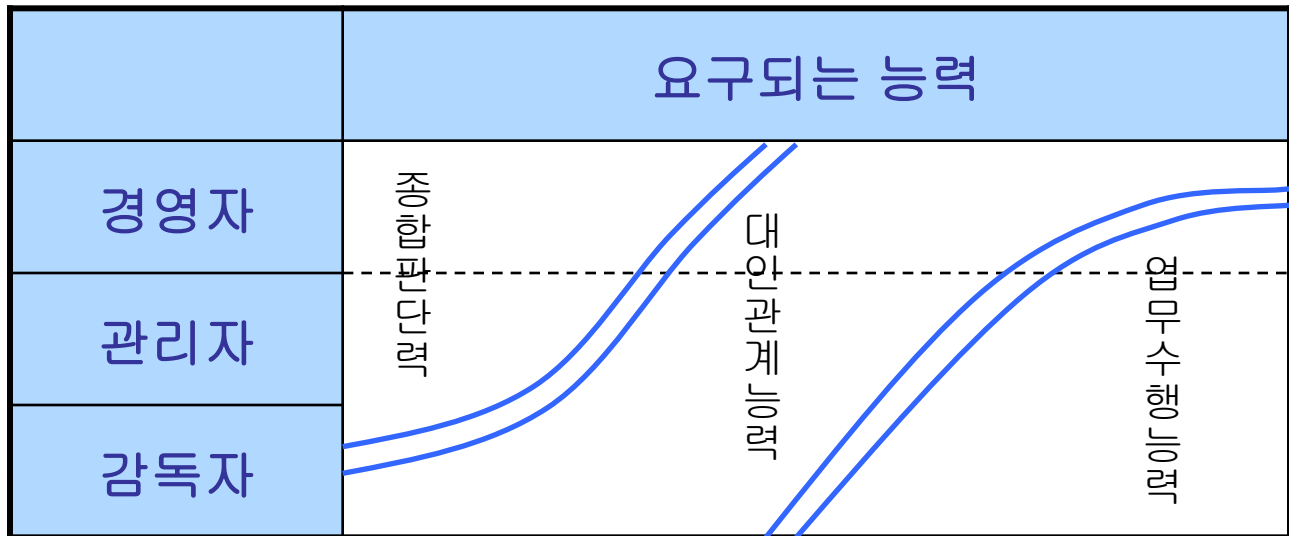
인간의 관리

- 신입사원 및 전입자를 직장·직무에 도입, 직무에 임하게 한다
- 부하의 직무달성에 필요한 지식·기능·태도·습관·판단력 향상시키기 위한 훈련을 행하여 업적향상의 방법에 대해 조언
- 부하의 잠재능력을 계발
- 부하의 업무상 문제에 대해 적극적으로 시속 적절한 도움을 준다
- 부하의 직무수행에 영향을 주는 개인적 문제에 대해서도 도움과 상담에 응한다
- 부하의 불평·불만 및 괴로운 사정에 관하여 실정조사나 의견 청취 등의 조치를 취하고 해결을 모색
- 부하의 업적을 공정하게 평가하고 뛰어난 자에게는 보답해 주는 조치 상신
- 직무규율의 존중과 집단규범 확립에 의하여 개인별 관리와 함께 집단관리
- 부하의 휴가, 지각, 조퇴 및 초과근무 등의 근태관리
- 부하의 좋지 못한 행위에는 시정을 구하고 조치
- 좋은 인간관계를 유지하고 직장사기의 앙양에 힘쓴다



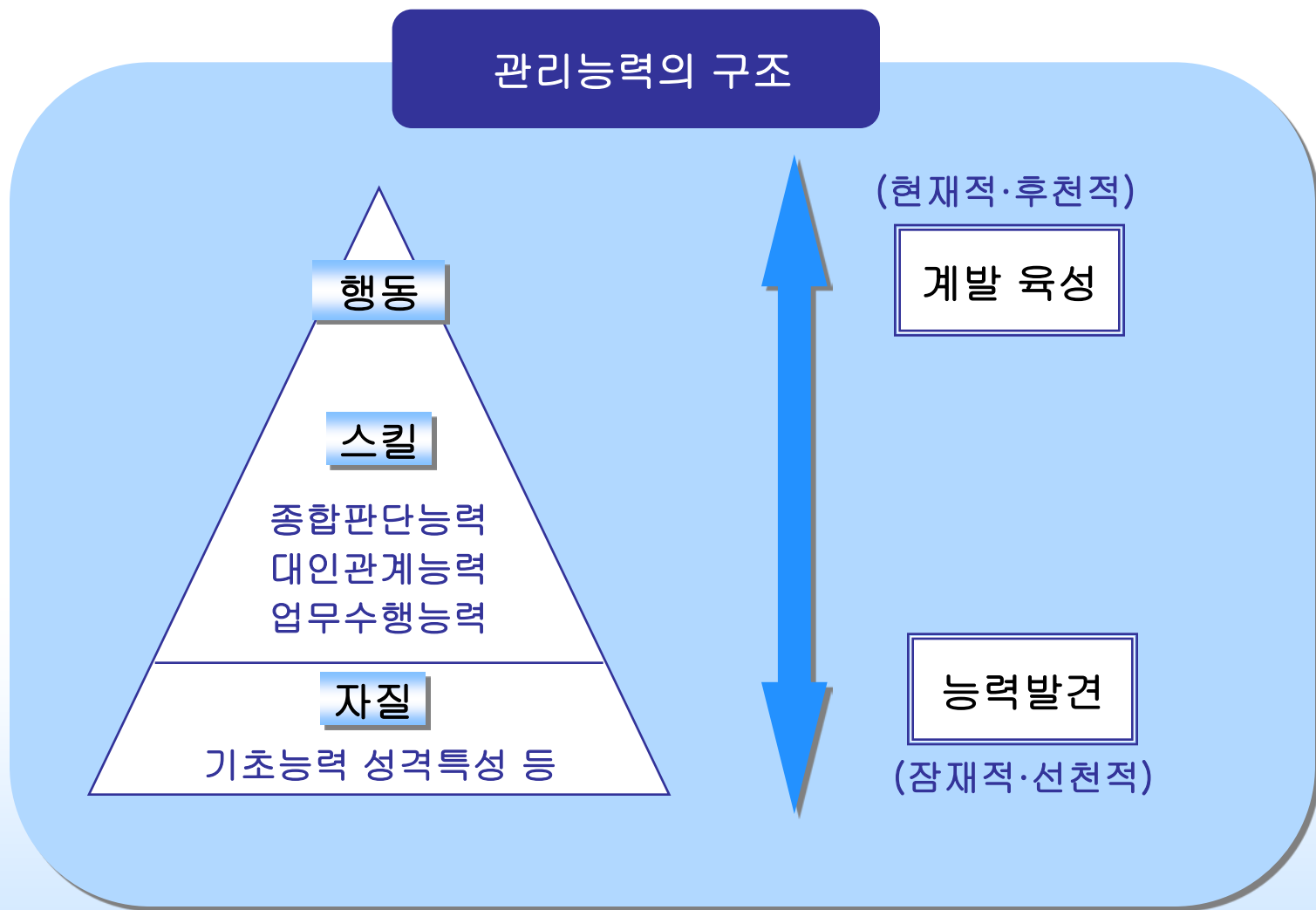
4. 관리의 전개

다. 관리자의 능력과 자질





4. 관리의 전개





5. 인간관계

요점

- 인간행동에 대한 통찰을 통한 협동
- 사람에 따른 다른 동기부여
- 부하의 욕구파악으로 의욕 고취
- 조직활동의 꽃 의사소통
- 문제 공유화를 통한 연대감 고양

- 인간성의 이해
- 행동 양식과 욕구의 다양성
 - 건강에 대한 욕구
 - 달성의 욕구
 - 기회를 바라는 욕구
 - 참여의 욕구
 - 변화를 바라는 욕구
 - 마음의 긴장으로부터 해방되고 싶은 욕구
 - 공정을 바라는 욕구
 - 존엄을 바라는 욕구
 - 자기성장의 욕구
- 욕구불만이 초래하는 행동
 - 변명, 도피, 공격, 보상, 동일화, 형식화, 단념, 퇴행한다



5. 인간관계

가. 행동과학에 있어서의 동기부여 이론

호 오손 실 험 (E.메이요우)

- 생산성을 좌우는 물리적 비인간적인 요소가 아니라 감정, 기분, 태도 등의 인간적인 요소이다
- 비공식집단이 관리자와 일체가을 갖고 있을 때 생산성 향상
- 작업집단의 목표와 관리자의 목표가 상반될 경우, 집단의 생산성은 저하되고 낮아진다

X이론과 Y이론 (D.맥그리거)

X이론

- 업무는 다수의 사람이 싫어한다
- 직의 목표를 달성 위해 대다수 사람들 통제

Y이론

- 조건이 갖춰지면 업무는 자연스러운 것이다
- 동기가 부여되면 업무에 대해 자율적·창조적



5. 인간관계

동기부여·
위생이론
(F. 허츠버그)

- 일에 불만을 느끼면 자기가 일하고 있는 환경에 관심을 갖는 반면, 일에 만족하고 있다면 일 그 자체와 관계가 있다

동기부여 요인

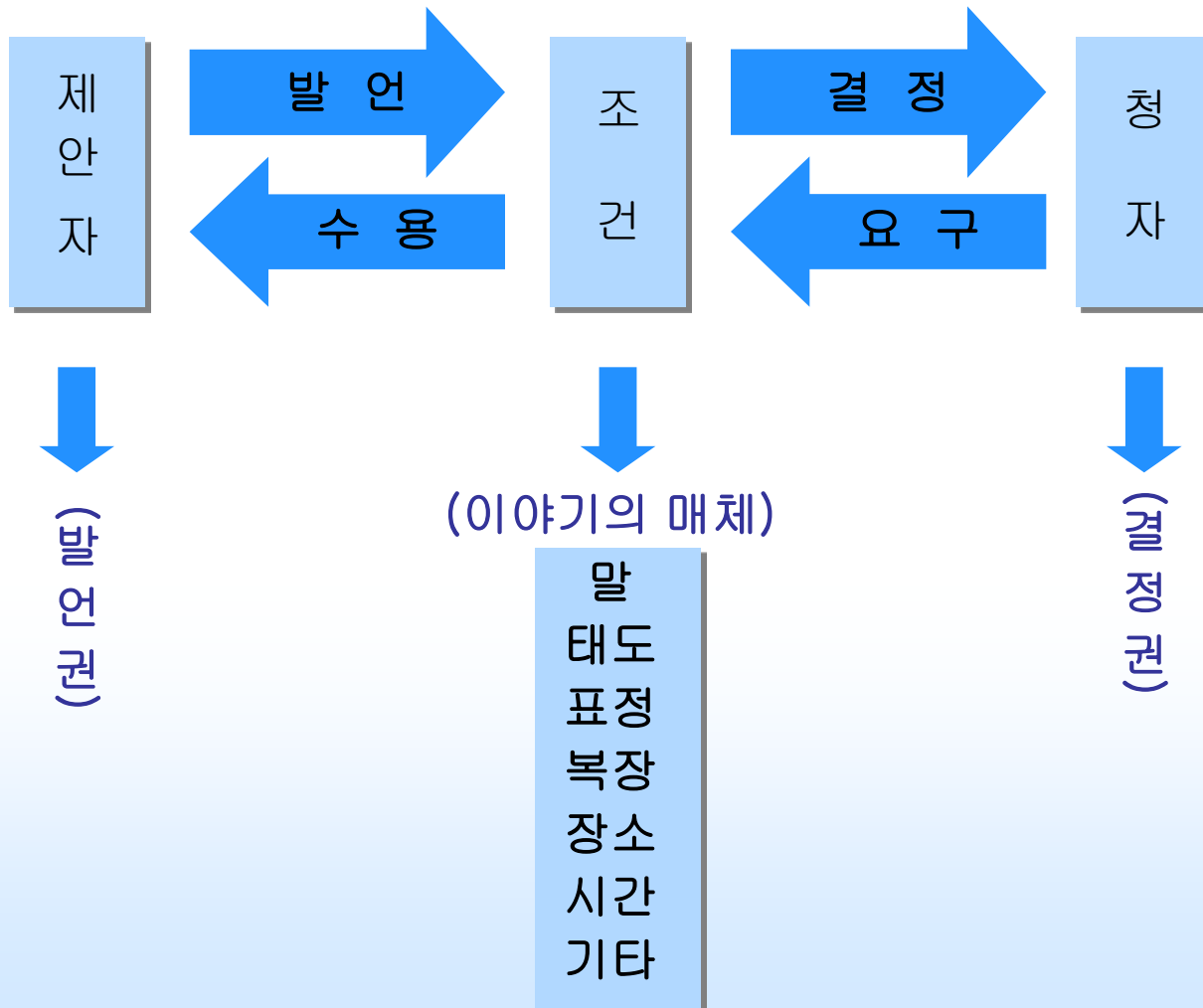
- 보람 있는 일을 통해 달성감 느낄 수 있는 것
- 달성한 결과를 상사나 주위에서 인정 받는 것
- 일 속에서 자신의 지식이나 능력을 살리는 것
- 책임을 지고 일을 맡는 것
- 일을 통해 능력이 향상될 수 있고 인간적 성장이 가능한 것



5. 인간관계

나. 직장의 커뮤니케이션

대화의 성립조건과 상황



커뮤니케이션
저해요인

오해
편견
권위
방위
감정
의논
탈선
경계
확대
주관