

금융도 No.1, 취업도 No.1

한국산업인력공단 2017년 신입 채용 필기시험 확정!

실제 시험 구성과 난이도에 꼭 맞춘 와우패스 실전모의고사와 함께 대비하세요!

NCS 직업기초능력평가 실전모의고사

와우패스는 청년취업을 응원합니다.

“필기시험 보러 갈 때
꼭 들고 가세요!”



campus **JOB
JOY**

UP WOW
PASS

▶ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.

www.jobnjoy.com

www.wowpass.com/JOB

01 의사소통능력

01 다음은 △△ 학원에 국비지원에 대해 문의하는 고객의 질문내용이다. 아래의 <국비지원 안내>에 따르면 할 때 고객에게 확인해야 할 정보는 무엇인가?

☎ : 저는 30세 휴직 중인 직장인입니다. 현재 이직을 고려하고 있는데 광고를 보니 무료 교육이 가능하다고 해서 연락드렸습니다. 휴직 중인 직장인도 무료 교육이 가능한가요? 참고로 저는 중소기업에 다니고 있습니다.

<교육 대상 국비지원 안내>

■ 재직자 지원 : 현 직장 기준, 고용보험 가입자로 아래에 해당하는 분

[정규직 대상 : 교육비 80% 국비지원(개인부담금 20%)

- 1) 대기업군 : 50세 이상, 2년간 노동부지원 훈련이력이 없는 분, 이직 예정 근로자
- 2) 중소기업군 : 정규직 누구나

[비정규직 대상 : 교육비 무료 100% 국비지원(개인부담금 없음)

- 1) 대기업군 : 기간제 근로자(현 직장기준 고용보험 가입 2년 미만), 무급휴직자
- 2) 중소기업군 : 기간제 근로자(현 직장기준 고용보험 가입 2년 미만), 자영업자(5인 미만), 이직예정 근로자, 무급휴직자

■ 미취업자 지원 : 고용보험 미가입자로 아래에 해당하는 분

- 교육비 60% 국비지원(개인부담금 40%)

- 1) 취업성공패키지 I, II 및 기타 고용센터에서 지원 가능한 분

※ 고용지원센터에서 상담 받고 신청 가능.

- ① 재직 중인 회사의 업종
- ② 정규직인지 비정규직인지에 대한 확인
- ③ 휴직을 시작한 정확한 날짜와 복직 시점
- ④ 이직을 고려하고 있는 직종
- ⑤ 다니는 직장이 중소기업인지 대기업인지에 대한 구분

02 (주)D엔지니어링 비서실에서 근무하는 H대리는 제주에서 열리는 엔지니어링 협회 학회에 참석하는 대표이사의 항공권과 함께 부사장, 이사들의 항공권을 예약하기 위해 임원들에게 다음과 같은 메일을 보냈다.

보낸 사람 : (주)D엔지니어링 비서실 H대리
받는 사람 : (주)D엔지니어링 임원님들
제목 : 엔지니어링 협회 학회 참석을 위한 항공권 예약에 필요한 요청 사항

안녕하십니까. 비서실 H대리입니다.

이번에 제주에서 열리는 엔지니어링 협회 학회에 참석하시는 대표이사님 항공권을 예매하면서 임원님들의 항공권을 함께 예매하려고 합니다.

학회가 6월 23일(목)부터 25일(토)까지 열리는데요, 대표이사님은 23일 오후 2시 비행기로 가셔서 25일 오후 5시 40분 비행기로 돌아오실 예정입니다.

25일 학회의 일정인 E이사 학술발표에는 대표이사님을 비롯하여 임원님들이 모두 참석하실 예정 이시고 돌아오시는 항공편도 대표이사님과 함께하신다고 들었습니다.

가시는 항공편은 임원님들의 개인 스케줄에 따라 달라질 수 있을 것 같습니다. 그래서 23일 일정에 대해서 알려주셨으면 합니다. 임원님들 일정에 따라서 23일 오전 항공편을 ㉠ _____ 오후 항공편을 ㉡ _____ 아니면 24일 이른 항공편을 ㉢ _____ 하실 것 같습니다.

또한 일정에 따라서 작년 학회 때 ㉣ _____ 호텔에 객실 예약도 진행할 예정이니 가는 항공편을 빨리 결정하셔야 하십니다.

임원님들 항공편이 최종 결정되면 총무부 경리팀 ㉤ _____ 를 거쳐서 예약 후 ㉥ _____ 와 발권까지 마무리 하여 임원님들께 전달될 예정입니다.

17일(금)까지 일정을 알려주시면 학회 참석에 차질 없이 예약을 할 수 있을 것 같습니다.

메일 중 밑줄 친 부분에 들어갈 표현을 바르게 표기한 것들로 묶인 것은?

- ① ㉠ 이용하시든지, ㉡ 묵으셨던, ㉢ 결재, ㉣ 결제
- ② ㉠ 이용하시든지, ㉡ 묵으셨든, ㉢ 결재, ㉣ 결제
- ③ ㉠ 이용하시던지, ㉡ 묵으셨던, ㉢ 결재, ㉣ 결제
- ④ ㉠ 이용하시던지, ㉡ 묵으셨든, ㉢ 결재, ㉣ 결제
- ⑤ ㉠ 이용하시던지, ㉡ 묵으셨던, ㉢ 결재, ㉣ 결제

03 다음과 같은 상황에서 귀하가 담당 직원이라면 실수를 한 고객에게 어떻게 대하는 것이 옳은가?

상황 :

L전자 대리점을 찾은 고객 송씨는 냉장고를 구경하던 중 야채 칸 선반을 잡아당기다가 플라스틱에 금이 가게 되었다. 당황한 송씨는 어찌할 바를 몰라 얼굴이 붉어진 채 자리에 서 있었고 다른 고객들이 지나가면서 물어내야 한다고 한 마디씩 이야기를 하고 있다.

- ① 고객님, 놀라셨죠? 선반 플라스틱이 여러 고객님들이 만지고 확인하다 보니 약해져서 그렇게 된 것 같아요.
- ② 괜찮으니 걱정 마세요. 신경 쓰지 마시고 그냥 가시면 됩니다.
- ③ 고객님, 이 상품은 전시품이지만 판매를 하는 물건이라 변상해주셔야 해요.
- ④ 고객님, 손상된 부분이 플라스틱 선반이니 부분 변상만 해주시면 됩니다.
- ⑤ 앞부분에 손상되지 않도록 유의하라고 표시해 놓았는데 못 보셨나 봐요.

04 다음은 회사조직에 대한 인식에 대해 확인하는 설문 결과이다. 다음의 결과를 통해 알 수 있는 내용으로 가장 적절한 것은?

험든 터너와 트롬페나는 중간 관리자들에게 그들의 회사 조직을 ‘업무를 조직화하는 시스템’으로 보는지, 아니면 ‘함께 일하는 사람들의 유기체’로 보는지를 물어보았다. 구체적으로 다음의 두 가지 견해 중 하나를 선택하게 했다.

- A. 회사는 주어진 업무와 기능을 효율적으로 하기 위하여 설계된 시스템이다. 사원들은 기계나 다른 도구의 도움을 받아서 이러한 기능을 수행하도록 고용되었고 업무 수행의 대가로 월급을 받는다.
- B. 회사는 함께 일하는 사람들의 집단이다. 사원들은 다른 사원들과 그리고 회사와 사회적 관계를 맺고 있으며, 회사의 기능은 그러한 관계들에 의해 좌우된다.

응답을 분석한 결과, 미국인의 약 75%, 그리고 캐나다, 오스트레일리아, 영국, 네덜란드, 스웨덴 사람의 약 50%가 A를 선택했지만, 일본인과 싱가포르인은 3분의 1도 안 되는 사람들이 A를 선택했다. 독일, 프랑스, 이탈리아 사람들은 서양과 동양의 중간쯤에 해당했다.

- ① 미국인은 회사의 업무와 가정의 일을 분리하고 회사 내 사람들과의 관계에 있어서 철저하게 업무적 관계를 유지한다.
- ② 유럽 사람들은 미국인들과 달리 회사의 기능을 인간적 관계에 초점을 두고 있어 동양인의 사고와 일치한다.
- ③ 서양인, 특히 미국인들에게 회사는 고유 업무를 수행하는 사람들이 결합되어 있는 시스템처럼 인식 하지만 동양인에게는 사회적 관계로 맺어진 유기체라고 인식한다.
- ④ 캐나다와 오스트리아 사람들은 일본, 싱가포르 등의 동양국가의 중간쯤에 있다고 볼 수 있다.
- ⑤ 서양과 동양의 회사의 조직에 대한 인식은 그 나라의 경제적 위상이 어느 정도 인가에 따라 선택이 달라지고 있음을 보여주는 사례이다.

05 신입사원 J가 귀하에게 자신이 작성한 자기소개서를 보여주며 잘못 표기된 부분을 지적해 달라고 하였다. 다음 중 지적한 내용이 적절하지 않은 것은?

- ① 아버지는 어머니의 그림을 항상 소중하게 여기셨다. → 중의적 표현이 되어 정확한 의미를 알 수 없음.
- ② 어떤 문제를 해결하려고 할 때 그 해결 방법을 외골로만 생각해서는 안 된다. → 표현이 잘못됨. 단 한번의 방법이나 방향을 뜻하는 단어로 '외골'이 바른 표기이다.
- ③ 처음 간 중국에서 걸보기에도 엉터리인 물건을 사면서 터무니없는 값을 치뤄야 했다. → '치려야'가 바른 표기이다.
- ④ 지역사회복지관의 위탁운영제의 불합리한 부분들을 개선시켜 나가야 한다. → 잘못된 사동 표현으로 '개선해'로 바꾸어야 한다.
- ⑤ 책임감이 강한 나는 어떤 일이든 내손으로 마무리해야 직성이 풀렸다. → 관용적 표현인 '손끝을 맺어야'로 대체하는 것이 좋다.

06 P은행의 김 대리가 다음의 <개요>에 따라 보고서를 작성할 때, 현황 분석 부분에 들어갈 내용만을 <보기>에서 모두 고르면?

<개요>

I. 서론: 정책 제안 배경

II. 본론: 현황 분석과 정책 방안

1. 현황 분석

- 상당수 여성이 가사·육아 부담 등으로 경력단절을 경험하는 M커브 현상이 지속되고 있다.
- 경력단절 여성이 재취업에 상공한다고 해도 근로조건의 하향화 현상이 뚜렷하다.

2. 정책 방안

- 상경력단절여성을 위한 종합 취업지원시스템 구축
- 상여성의 직업능력개발 확대를 위한 인프라 확충

III. 결론: 예상되는 효과 전망

<보기>

ㄱ. 대졸여성의 경제활동참가율(64.1%)은 OECD국가 평균(83.3%, '13년)에 비해 매우 저조하며, 경력단절 후 재취업 포기 경향을 나타냈다.

ㄴ. 남성근로자에 비해 여성근로자 중 비정규직의 비율이 매우 높은 것이 현실이다.

ㄷ. 일자리 창출의 잠재력이 큰 서비스 분야의 일자리가 부족하다.

- ① ㄱ
- ② ㄷ
- ③ ㄱ, ㄴ
- ④ ㄴ, ㄷ
- ⑤ ㄱ, ㄴ, ㄷ

07 다음 <사례>에서 A과장이 B사원에게 적극적 경청의 태도에 입각하여 한 대화로 적절한 것은?

<사례>

대기업 과장인 A씨는 요즘 부하직원 B사원 때문에 고민이다. 항상 성실하다고 평가해 온 B 사원의 모습이 요즘 전 같지 않기 때문이다. 자꾸 중요한 일을 빠뜨리고 까먹는다. 도대체 일을 할 생각이 있는지 의심스러울 정도다. 의욕도 없고 회의 때 적극성을 보이는 일이 현저히 줄었다. 가끔 멍하게 앉아 있는 걸 쳐다보고 있으면 과연 내가 알던 B씨가 맞나 하는 생각이 든다. B사원의 영향으로 다른 직원들은 자신이 맡을 일이 늘어나면서 불만이 팽배해 있다. 심지어 B사원이 안 나가면 내가 나가겠다고 하는 직원까지 생길 지경이다.

내보내야 할까도 생각해보았지만 그동안 잘해 온 것을 생각하면 너무 아쉽고 어떻게 해야 할지 고민이다.

얼마 후 B사원은 회사에 결근하기 시작했고 결국 모 병원 신경정신과에서 치료를 시작하였으며, A씨는 나중에야 B사원의 행동이 우울증에 의한 것이었음을 듣게 되었다.

- ① 자네는 주변사람은 생각 안 하나? 아무리 본인이 힘들어도 자신 때문에 피해를 보는 동료들도 생각을 해 줘야지.
- ② 자네한테 무슨 일이 있는지 묻지는 않겠네만 그래도 개인적인 것보다는 공적인 것이 우선이니 잘 해결하길 바라네.
- ③ 자네 무슨 근심 있나? 최근 들어 힘이 없어 보이네. 나도 자네 나이 때 고민이 많았었지. 내 도움이 필요하면 언제든지 이야기하게.
- ④ 이 정도 일에 힘들다고 생각해서 되겠나? 요즘 젊은 사람들은 너무 쉽게 힘들다, 지쳤다고 말하곤 하지.
- ⑤ 일을 혼자 해결하려 하지 말고 힘들 때는 친구들한테라도 도와달라고 요청을 하도록 하게.

09 S기업 인사팀의 B대리가 한국산업인력공단에서 시행하는 'NCS 기업 활용·확산 전문가 2,000명 양성'에 관한 다음의 보도자료를 접하고, 이 교육에 참가하려고 한다. B대리가 이 자료를 통해 알 수 없는 정보는?

한국산업인력공단은 3일부터 서울 엑스퍼트 송파러닝센터에서 국가직무능력표준(National Competency Standards, NCS) 기업 활용 인사(HR)담당자 교육을 무료로 실시한다.

사내 인사담당자를 대상으로 실시되는 이번 교육은 1일(8시간) 집체교육으로, NCS를 활용하여 직무능력 중심의 채용과 재직자 훈련이 가능하도록 두 분야로 나누어 진행되며 모바일 기기로 참여할 수 있도록 사전 및 사후 온라인 교육이 추가로 제공된다. 차수별 50명씩 총 20차수로 진행되어 1,000명의 NCS 기업 활용 인사담당자 양성을 목표로 하고 있으며, 집체교육 시간의 80% 이상 출석 시 수료 증도 발급된다.

한편, 공단은 인사담당자 교육과 더불어 13일부터 엑스퍼트 연수원(경기도 안산시)에서 작년에 이어 NCS 기업 활용 컨설팅 전문가 교육(2기)도 무료로 실시한다.

NCS 컨설팅 교육은 사전 심사를 거쳐 선발된 신청자를 대상으로 1박 2일(14시간) 동안 진행되며 교육은 차수당 200명씩 총 5차수 1,000명의 NCS 기업 활용 컨설팅 전문가 양성을 목표로 하고 있다. 기업 인사담당자 교육과 마찬가지로 채용 분야와 재직자 훈련 분야로 나누어 진행하며, 모바일 기기로 참여할 수 있도록 사전 및 사후 온라인 교육도 추가로 제공된다. 특히, 집체교육 시간의 80% 이상을 출석하고 필기시험 수료 테스트 70점 이상자에게는 NCS 컨설팅 전문가 인증서가 발급되며, 향후 공단에서 추진 예정인 2016년 NCS 기업 활용 컨설팅 사업에 참여할 수 있는 자격요건으로도 NCS 컨설팅 전문가 인증서가 활용될 예정이다.

이번 NCS 기업 활용 인사담당자 및 컨설팅 전문가 양성교육을 통해 공공기관뿐 아니라 중견·중소기업 등의 민간 기업에서도 실제 NCS가 더 많이 활용·확산되는 데 큰 도움이 될 것으로 공단은 기대하고 있다.

- ① 교육 대상
- ② 교육 내용
- ③ 교육 종류
- ④ 교육 기대효과
- ⑤ 교육 방법

10 아래 글에서 표기법에 어긋난 표현은 몇 개인가?

우리 주위에는 건강하고 행복한 생활을 하는 노인이 많다. 그러나 병과 외로움 속에서 불행한 생활을 하는 노인도 많다. 요즘 발표된 노인 복지 연구소의 조사 통계에 의하면, 불행한 노인이 금년 늘어나고 있다는 보고이다. 가난 속에서, 또는 외로움 속에서 자살을 하는 늙은 노인도 있고, 돈이 없어 병을 치료하지 못해서 죽어 가는 노인도 많다고 한다.

우리나라는 예로부터 동방예의지국이라 불려 온 나라이다. 예의란, 효도가 가장 근본이 된다. 그래서 우리 조상들은 위로 부모를 섬기고, 아래로 자식을 길르는 도를 중히 여겨왔다. 그런데 요즘 가정생활은, 서양의 풍조를 본바다 자식에게는 세심한 애정을 쏟으나, 부모에게는 정성을 게을리하는 경우가 많다. 문제는 여기에서부터 시작되는 것이다.

노인과 어린이는 비슷한 점이 많다. 첫째, 자신이 돈을 벌 수 없다는 점이 같다. 둘째, 기운이 약하다는 점을 들 수 있다. 그래서 노인과 어린이는 똑같이 젊은이의 공경과 보호를 필요로 한다.

- ① 1개
- ② 2개
- ③ 3개
- ④ 4개
- ⑤ 5개

11 다음은 근로기준법 제60조에 명시되어 있는 연차휴가에 관한 규정이다. 이를 읽고 물음에 답하시오.

제69조(연차 유급휴가)

- ① 사용자는 1년간 80퍼센트 이상 출근한 근로자에게 15일의 유급휴가를 주어야 한다.
- ② 사용자는 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 근로자에게 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 주어야 한다.
- ③ 사용자는 근로자의 최초 1년간의 근로에 대하여 유급휴가를 주는 경우에는 제2항에 따른 휴가를 포함하여 15일로 하고, 근로자가 제2항에 따른 휴가를 이미 사용한 경우에는 그 사용한 휴가 일수를 15일에서 뺀다.
- ④ 사용자는 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 제1항에 따른 휴가에 최초 근로 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주어야 한다. 이 경우 가산휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.
- ⑤ 사용자는 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 휴가를 근로자가 청구한 시기에 주어야 하고, 그 기간에 대하여 취업규칙 등에서 정하는 통상임금 또는 평균임금을 지급하여야 한다. 다만, 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
- ⑥ 제1항부터 제3항까지의 규정을 적용하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기간은 출근한 것으로 본다.
 - 1. 근로자가 업무상의 부상 또는 질병으로 휴업한 기간
 - 2. 임신 중의 여성이 제74조 제1항부터 제3항*까지의 규정에 따른 휴가로 휴업한 기간
- ⑦ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 휴가는 1년간 행사하지 아니하면 소멸된다. 다만, 사용자의 귀책사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.

*제74조 제1항부터 제3항

- ① 사용자는 임신 중의 여성에게 출산 전과 출산 후를 통하여 90일의 출산전후휴가를 주어야 한다. 이 경우 휴가 기간의 배정은 출산 후에 45일 이상이 되어야 한다.
- ② 사용자는 임신 중의 여성 근로자가 유산의 경험 등 대통령령으로 정하는 사유로 제1항의 휴가를 청구하는 경우 출산 전 어느 때라도 휴가를 나누어 사용할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 출산 후의 휴가 기간은 연속하여 45일 이상이 되어야 한다.
- ③ 사용자는 임신 중인 여성이 유산 또는 사산한 경우로서 그 근로자가 청구하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 유산·사산 휴가를 주어야 한다.

U사가 위의 규정을 따를 때, U사의 직원 중 연차휴가를 바르게 적용받은 사람은?(단, 아래의 직원 모두 매년 80퍼센트 이상 출근하였다.)

- ① 2016년 1월에 입사하여 근무한 지 3개월이 지난 4월 초에 급한 개인 사정으로 4일의 휴가를 사용한 A사원
- ② 2007년 5월에 입사하여 2016년 5월에 입사한 지 9년이 되어서 연차유급 휴가로 18일의 연차휴가를 사용할 수 있는 B과장
- ③ 1997년 2월에 입사하여 27일의 연차유급휴가를 지급받은 25년 근속자인 C전무
- ④ 입사한 지 5년이 된 해인 2015년, 임신 초기에 10일의 휴가와 출산 전후 80일의 휴가를 사용하여 90일의 휴가를 모두 사용한 D대리
- ⑤ 입사 12년인 2014년 3월에 발생한 20일의 연차휴가 중 15일만 사용하고, 2015년 3월 이후에 발생한 21일의 연차휴가에 남은 5일의 휴가를 추가하여 26일의 연차휴가를 사용한 E차장

12 다음은 (주)ace회사의 신입사원인 표 사원이 공문 작성요령에 준하여 작성한 문서이다. 작성요령에
준하여 볼 때 고쳐야 할 부분은 어디인가?

<공문 작성요령>

- **발신기관명** : 해당문서를 생산한 기관의 명칭을 말하며, 내부결재문서, 대내문서, 대외문서에 상관없이 기안자가 소속된 기관의 명칭을 씁니다.
- **담당** : 문서를 수신한 기관이 문서 내용에 관해 발신기관에 문의 또는 협의할 때 활용할 수 있도록 하기 위해 기재하는 항목입니다.
- **문서번호** : 문서가 작성된 후 등록, 발송 시 부여하는 문서등록번호는 처리과별로 문서등록대장에 등록된 순서에 따라 연도별 일련번호를 부여합니다. 그러나 일부 공기업, 사기업, 단체에서는 문서등록번호 대신 문서발송번호를 기입하기도 합니다.
- **시행일자** : 시행일자는 문서를 시행한 날짜, 즉 문서가 효력을 발생하는 날짜를 적는 것입니다. 연월일은 마침표(.)를 찍어 표시하며, 연도는 반드시 네 자리로 표기합니다.
- **수신** : 수신기관이 한 기관인 경우는 그대로 수신기관명을 기재하고, 수신기관이 둘 이상일 경우에는 수신란에 '수신처 참조'라고 쓴 뒤, 결문 발신명의 아래에 '수신처 : 수신처 기호 또는 기관명'을 기입합니다. 기관 내부의 기안문일 경우에는, 수신란에 '내부결재'라고 기재합니다.

① **주식회사 ace**

133-120 서울시 강남구 ○동 009-1 ○○빌딩 1002호 TEL : 123-3456 FAX : 123-3457
홈페이지 : www.ace.co.kr E-mail : hund@ace.co.kr ② **담당 : 대리 홍길동**

	선결			지시	
③ 문서번호 : ace 제 2016 - 101 호 ④ 시행일자 : 2016년 10월 3일 ⑤ 수신 : ☆초등학교 행정계장 이○한 참 조 :	접			결 재 공 람	
	수				
	처 리 과				
	담 당 자				

제 목 : ☆초등학교 운동장 사용허가 건

1. 귀 학교의 번영을 기원합니다.
 2. 가정의 달 맞이 사내 체육대회 개최로 귀 학교의 운동장을 5월 6일 하루 사용하고자 합니다.
 3. 첨부서류를 확인하시고 검토하여 처리해주시기 바랍니다.

첨부 1) 운동장 사용 요청서 1부.
 2) 체육대회 행사 일정표 끝

(주) ace
대표이사 이 △△

02
PART

수리능력

13 ○○기획조정본부 인력개발부에 근무하는 G사원은 팀장으로부터 ○○공단에 근무하는 직원들의 근무기간 및 전공에 관한 사항을 정리하여 보고하라는 지시를 받았다. G사원은 이를 리서치 회사에 분석 의뢰하였고, 분석한 자료와 내용은 다음과 같다. G사원은 분석된 자료와 내용을 살펴보면 중 분석 내용에 잘못된 것이 있음을 발견하였다. 다음 분석 내용 중 잘못된 것은 무엇인가?

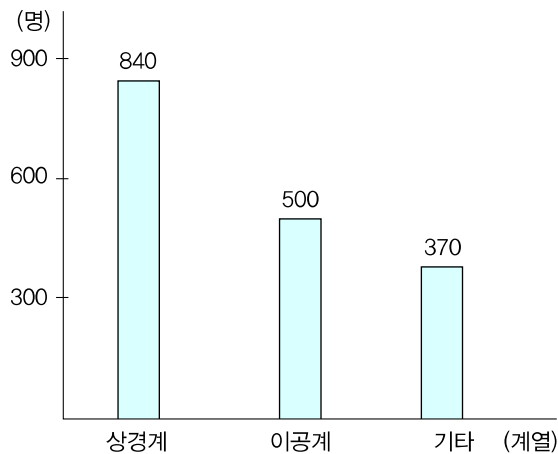
〈자료 1〉 ○○공단 직원의 근무기간별 인원 분석

(단위 : 명)

근무기간	인원
1개월 미만	20
1개월 이상 ~ 3개월 미만	80
3개월 이상 ~ 6개월 미만	190
6개월 이상 ~ 1년 미만	500
1년 이상 ~ 1년 6개월 미만	300
1년 6개월 이상 ~ 2년 미만	210
2년 이상 ~ 3년 미만	220
3년 이상 ~ 4년 미만	140
4년 이상	50
전체	1,710

〈자료 2〉 ○○공단 직원의 전공별 인원 분석

(단위 : 명)



〈분석〉

[분석 1] ○○공단 직원 중 근무기간이 4년 이상인 직원의 비율은 5%도 안 되는 것으로 나타났습니다.

[분석 2] ○○공단에서 근무기간이 1년 6개월 미만인 직원 중에서 전공이 상경계인 직원의 수는 220명인 것으로 나타났습니다.

[분석 3] ○○공단 직원의 전공 분포를 살펴보면, 전공이 상경계나 이공계가 아닌 직원은 전체 직원의 약 $\frac{1}{5}$ 정도인 것으로 나타났습니다.

[분석 4] ○○공단 직원의 근무기간 분포를 살펴보면, 전체 직원 중에서 근무기간이 1년 미만인 비율은 전체 직원의 50% 이하인 것으로 나타났습니다.

[분석 5] ○○공단 직원의 전공과 근무기간의 관계를 살펴보면, 근무기간이 3년 미만인 직원 중에는 전공이 상경계나 이공계가 아닌 직원도 포함되어 있는 것으로 나타났습니다.

- ① 분석 1
- ② 분석 2
- ③ 분석 3
- ④ 분석 4
- ⑤ 분석 5

14 다음 <표>는 A~E 마을 주민의 재산상황에 대한 자료이다. 다음 중 자료를 설명한 것으로 옳지 않은 것을 고르시오.

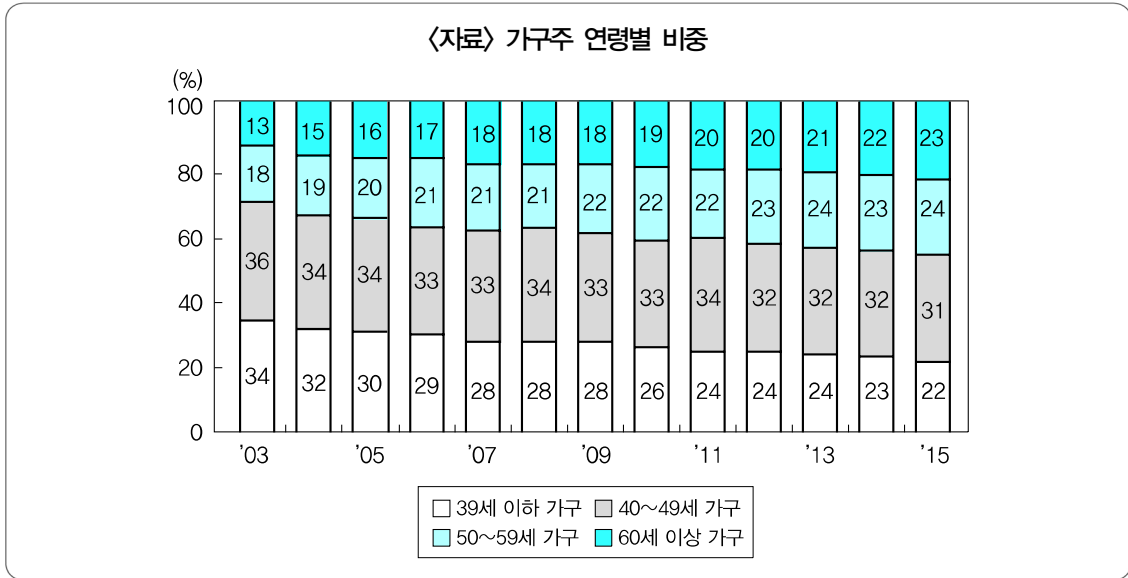
<표> A~E 마을 주민의 재산상황
 (단위: 가구, 명, ha, 마리)

마을	가구 수	주민 수	재산유형					
			경 지		젓 소		돼 지	
			면 적	가구당 면적	개체 수	가구당 개체 수	개체 수	가구당 개체 수
A	244	1,243	()	6.61	90	0.37	410	1.68
B	130	572	1,183	9.10	20	0.15	185	1.42
C	58	248	()	1.95	20	0.34	108	1.86
D	23	111	()	2.61	12	0.52	46	2.00
E	16	60	()	2.75	8	0.50	20	1.25
전체	471	2,234	()	6.40	150	0.32	769	1.63

※ 소수점 아래 셋째 자리에서 반올림한 값임.

- ① E 마을의 젓소 1마리당 경지면적은 5ha 이상이다.
- ② C 마을의 경지면적은 D 마을의 경지면적보다 크다.
- ③ 가구당 주민 수가 가장 많은 마을은 가구당 돼지 수도 가장 많다.
- ④ A~E 마을의 모든 가구가 젓소나 돼지를 사육하는 것은 아니다.
- ⑤ 만약 A 마을의 젓소 수가 90% 감소한다면, A~E 마을 전체 젓소 수는 A~E 마을 전체 돼지 수의 10% 이하가 된다.

15 다음은 각 연도별로 가구주 연령별 비중을 조사하여 나타낸 <자료>이다. 자료에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?



- ① 만약 조사기간 동안 인구수가 지속적으로 증가했다면 50~59세 가구의 수도 증가했을 것이다.
- ② 주어진 [자료를 토대로 판단해 본다면, 가구주 연령이 40~49세인 가구수는 향후 감소할 가능성이 크다.
- ③ 2003년부터 2015년까지 살펴보면, 가구주 연령이 60세 이상인 가구의 비중이 빠르게 증가하고 있음을 알 수 있다.
- ④ 2003년 대비 2015년 각 연령대별로 살펴보면, 가구주 연령이 39세 이하인 가구 비중의 증감폭이 가장 컸다는 것을 알 수 있다.
- ⑤ 2003년부터 2014년까지 연령대별 가구주 비중을 살펴보면, 가구주 연령이 60세 이상인 가구의 비중이 매년 가장 낮았다는 것을 알 수 있다.

16 ○○기관 복지정책과에 근무하는 J씨는 2015년 말 복지 관련 회의에 참석했던 상사로부터 <보고서>를 받았다. J씨는 상사로부터 보고서의 내용을 핵심 위주로 알기 쉽게 정리해 달라는 지시를 받았다. J씨가 제출한 다음의 내용 중 <보고서>의 내용에 부적절한 것은 무엇인가?

<보고서>

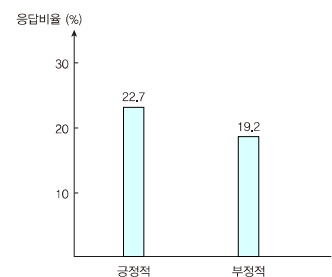
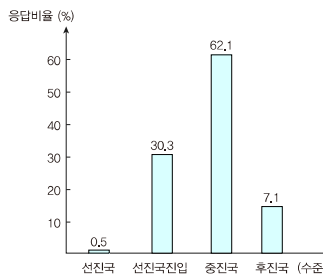
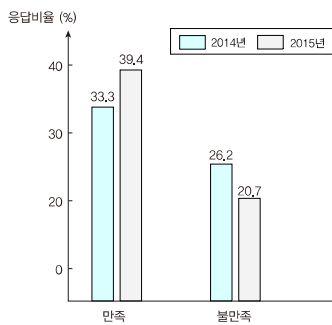
본 조사는 전국의 만 20세 이상 성인 남녀 4,500명(지역별 인구수 비례 무작위 추출)을 대상으로 한 설문 조사 결과입니다. 만 20세 이상 성인 남녀 4,500명은 지역별 인구수에 비례하여 무작위 추출하였습니다.

국민들은 자신들의 일상생활의 만족도를 묻는 질문에서는 '만족' 39.4%, '불만족' 20.7%로 평가해 지난해 '만족' 33.3%, '불만족' 26.2%보다 일상생활에 대해 '만족'이라고 응답한 비율이 높아졌습니다. 또한 삶의 질에 대한 질문에서는 삶의 질이 '선진국 진입수준'이란 응답이 30.3%로 지난해 16.4%보다 13.9%p 높아졌습니다. 그리고 '중진국 수준'이라는 응답은 62.1%로 여전히 가장 많은 것으로 나타났습니다. 반면 '후진국 수준'이라고 응답한 사람은 7.1%, '선진국 수준'이라고 응답한 사람은 0.5%에 불과한 것으로 나타났습니다.

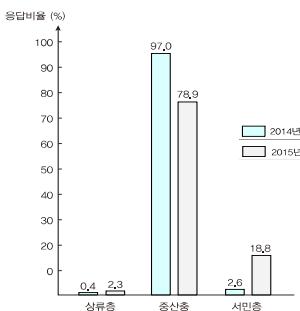
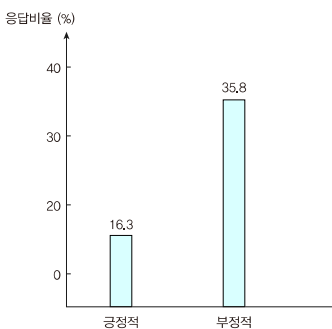
생활형편이 1년 전보다 '긍정적'이라는 응답은 22.7%로 '부정적'이라는 응답 19.2%보다 높게 나타났습니다. 지난해 조사의 경우에는 '부정적'로 응답한 비율이 35.8%로 '긍정적'으로 응답한 비율 16.3%보다 높았었습니다.

주관적 계층의식에 대한 설문에서는 스스로 '상류층'이라고 생각한다는 비율이 2.3%, '중산층'이라고 생각한다는 비율이 78.9%, '서민층'이라고 생각한다는 비율이 18.8%로 나뉘었습니다. 이는 1년 전 '상류층'이라고 응답한 비율보다는 0.4%p, '서민층'이라고 응답한 비율보다는 2.6%p 각각 상승했습니다.

- ① 2014년과 2015년 일상생활의 만족도에 대한 설문결과 ② 2015년 삶의 질에 대한 설문 결과 ③ 2015년 생활형편에 대한 설문 결과



- ④ 2014년 생활형편에 대한 설문 결과 ⑤ 2014년과 2015년 주관적 계층의식에 대한 설문 결과



- 17 ○○공단에 근무하는 K씨는 최근 2년 동안 매출액 5억 원 이상의 기업가들을 대상으로 업종별로 기업인들이 향후 경기 동향에 대해 어떻게 전망하고 있는가를 분석하여 정리하였다. K씨가 정리한 내용을 잘못 이해한 사람은 누구인가?

〈BSI지수〉

■ 개념

기업경기전망(실사)지수(BSI : Business Survey Index)란, 기업 활동의 실적·계획·경기 동향 등에 대한 기업가들의 의견을 직접 조사하여 이를 지수화한 것으로 향후 기업의 경영상황에 대한 심리 및 전반적인 경기 동향을 파악하는 지표이다. 기업가들의 경기에 대한 판단, 장래 전망 등이 설문지를 통해 조사되며 중요한 경기에측지표로 사용된다.

■ 계산법

➔ BSI는 ‘긍정, 보통, 부정’이란 3점 척도에 따라 계산되며 0에서 200의 값을 갖는다.

➔ $BSI지수 = \left[\frac{(\text{긍정적 응답 업체수} - \text{부정적 응답 업체수})}{\text{전체 응답 업체수}} \times 100 \right] + 100$

➔ BSI가 100을 넘으면 경제 상황에 대한 기업의 심리가 낙관적임을 의미하며, 100 미만이면 경제 상황에 대한 기업의 심리가 비관적임을 의미한다.

〈자료〉 산업별 BSI지수

산업별	2013년				2014년			
	1분기	2분기	3분기	4분기	1분기	2분기	3분기	4분기
음식료 산업	100	112	108	90	89	106	110	89
중화학 산업	101	104	100	94	92	102	105	103
소재 산업	90	102	91	82	96	97	91	102
중간재 산업	98	112	102	100	100	104	109	102
섬유 산업	64	101	80	67	75	87	92	94
반도체 산업	102	108	95	100	92	87	86	109
전자 산업	86	110	76	100	106	117	100	104

- ① 수진 : 2013년 1사분기 대비 2014년 4사분기에 BSI 지수의 증감폭이 가장 큰 산업은 소재 산업이었다.
- ② 희진 : 향후 경제 상황에 대한 소재 산업 기업가들의 평가는 조사기간 중 2013년 4사분기에 가장 비관적이었다.
- ③ 현진 : 조사대상 모든 산업이 앞으로의 경제 상황을 낙관적으로 전망한 분기는, 조사기간 중 2013년 2사분기뿐이었다.
- ④ 규현 : 조사기간 동안 향후 경제 상황에 대한 전망에서, 섬유 산업 기업가들은 대체적으로 비관적인 경향을 보인 것으로 나타났다.
- ⑤ 현수 : 중화학 산업의 기업가들을 대상으로 한 조사에서 앞으로의 경제 상황을 낙관적으로 전망한 업체수와 비관적으로 전망한 업체수가 같았던 분기는 1번뿐이었다.

18 다음 자료는 우리나라의 전체 경제 규모에서 5대 및 30대 기업집단이 차지하는 비중을 주요 경영지표를 통해 알아본 표이다. 이 표에 대한 해석으로 적절하지 않은 것을 고르시오.

〈표〉 5대 및 30대 기업집단이 우리나라 경제 규모에서 차지하는 비중

(단위 : %)

년도	기업집단	부가가치	종업원수	매출액	당기순이익	자산총계	부채 총계
2009	5대	7.63	2.42	28.91	23.07	24.91	25.57
	30대	13.14	4.15	44.32	21.93	44.96	46.69
2010	5대	9.94	2.62	30.64	46.11	25.42	25.26
	30대	14.98	4.4	46.02	46.09	44.86	46.28
2011	5대	8.65	2.68	32.24	34.05	26.98	27.22
	30대	13.61	4.56	47.92	19.86	46.61	48.08
2012	5대	8.48	2.70	32.29	15.22	29.22	29.79
	30대	11.97	4.72	45.86	46.73	46.25	47.94
2013	5대	8.08	2.47	34.96	39.33	31.61	31.51
	30대	11.94	3.66	46.54	68.80	47.79	48.59
2014	5대	9.90	1.94	29.94	50.12	24.53	20.96
	30대	10.19	2.89	42.39	87.87	38.97	38.13

※ 30대 기업집단은 5대 기업집단을 포함한다.

- ① 조사기간 동안 30대 기업집단의 자산총계와 부채총계의 변동 추이는 동일하다.
- ② 조사기간 동안 5대 기업의 당기순이익 비중은 30대 기업집단의 당기순이익 비중보다 항상 높았다.
- ③ 조사기간 동안 매출액 비중을 살펴보면, 5대 기업집단의 매출액 비중이 30대 기업집단에서 차지하는 비중은 50% 이상이다.
- ④ 조사기간 동안 부가가치 비중을 살펴보면, 5대 기업집단의 부가가치 비중이 30대 기업집단에서 차지하는 비중은 50% 이상이다.

19 ○○은행에 근무하는 사원 A는 한 달 동안 자사의 앱을 설치한 고객을 대상으로 사은품을 나누어주기 위해 계획 중이다. 사원 A는 이어폰 1개, USB 1개, 휴대용 핸드폰 충전기 1개를 하나의 세트로 구성해서 나누어 주려고 한다. 사원 A가 사용할 수 있는 각 사은품의 판촉예산과 가격이 다음과 같을 때, 사원 A는 최대 몇 명에게 사은품을 전달할 수 있겠는가?

- 사은품 구입 가격
 - 이어폰 1개당 가격 : 8,500원
 - USB 1개당 가격 : 2,500원
 - 휴대용 핸드폰 충전기 1개당 가격 : 8,000원
- 사은품 구입 예산
 - 총 예산 : 2,339,500원
 - 이어폰 구입 예산 : 807,500원
 - USB 구입 예산 : 312,500원
 - 휴대용 핸드폰 충전기 구입예산 : 840,000원

- ① 80명
- ② 95명
- ③ 100명
- ④ 105명
- ⑤ 125명

20 ○○교육원에서 근무하는 K씨는 상사로부터 각 지역의 학생들을 대상으로 실시한 과학능력 평가 결과에 대한 자료와 분석을 지시받았다. K씨가 상사에게 보고한 다음 내용 중 올바른 것은 무엇인가?

[표] 과학능력 평가 결과

	평균	표준편차
지역 A	55점	3.7
지역 B	62점	4.3
지역 C	53점	2.5

- ① “세 지역을 통틀어 점수가 가장 낮은 학생은 C지역의 학생이었습니다.”
- ② “편차의 총합은 C지역이 가장 작은 반면 B지역이 가장 큰 것으로 나타났습니다.”
- ③ “세 지역의 학생들을 대상으로 과학능력 평가를 실시한 결과 중앙값은 C지역이 가장 낮은 것으로 나타났습니다.”
- ④ “세 지역의 학생들을 대상으로 과학능력 평가를 실시한 결과 C지역 학생들의 점수는 다른 지역에 비해 상대적으로 평균에 몰려 있습니다.”

23 다음은 ○○기관에 근무하는 사원 B가 조사한 자료이다. 아래 자료에 대한 해석으로 옳은 것만을 <보기>에서 모두 고르면?

○○기관에서 근무하는 B는 1인 가구에 대하여 조사하고 분석하는 업무를 맡게 되었다.

■ 1인 가구의 성별·연령대별 구성 추이

(단위 : %, %p)

연령	2014년 비중			2000년 대비 2014년 증감		
	전체	남성	여성	전체	남성	여성
39세 이하	38.7	22.7	16.0	-5.2	-3.3	-1.9
40~50대	29.4	16.3	13.1	5.1	5.1	0.03
60세 이상	31.9	7.4	24.4	0.1	2.2	-2.1
합계	100.0	46.5	53.5	0.0	4.0	-4.0

※ 전체 1인 가구 대비 성별, 연령별 비중

■ 남성 1인 가구의 연령대별 혼인상태

(단위 : %, %p)

연령	2014년 비중				2000년 대비 2014년 증감			
	미혼	배우자 있음	사별	이혼	미혼	배우자 있음	사별	이혼
39세 이하	20.7	1.4	0.0	0.6	-2.3	-0.6	-0.1	-0.3
40~50대	5.7	4.9	0.9	4.8	3.0	0.5	-0.3	1.9
60세 이상	0.3	1.9	3.8	1.4	0.2	0.7	0.4	0.9
합계	26.8	8.2	4.7	6.8	0.9	0.6	0.0	2.5

※ 전체 1인 가구 대비 성별, 연령별 비중

1인 가구의 비중이 빠르게 증가하고 있다. 통계청의 인구 총조사 결과에 따르면 2014년 현재 전체 가구에서 1인 가구 비중은 25.3%로, 네 가구 중 한 가구가 1인 가구다. 1인 가구가 급증하면서 전체 가구에서 가장 많은 비중을 차지하는 가구도 2010년 들어 4인 가구에서 1인 가구로 변화했다.

성별·연령대별로는 40~50대의 결혼하지 않고 혼자 사는 남성과 이혼 후 혼자 사는 남성이 증가하면서 중년 남성 1인 가구가 가장 빠르게 확대되고 있는 것으로 나타났다. 전체 1인 가구 중 40~50대 남성의 비중은 2000년 11.2%에서 2007년 13.7%, 2014년 16.3%로 증가했다.

또한 혼인상태 변화를 살펴보면, 2000~2014년 중년 미혼 남성이 전체 1인 가구에서 차지하는 비중은 3.0%p 증가하였는데, 이는 남성 1인 가구 비중 증가분의 4분의 3에 해당하며, 동 기간 중 중년 이혼 남성이 전체 1인 가구에서 차지하는 비중도 1.9%p 증가했다.

이러한 현황을 통해 분석해 볼 때, 40~50대 미혼 및 이혼 남성 확대가 중년 남성 1인 가구 증가의 주요인으로 작용한 것으로 해석된다.

〈보기〉

- ㄱ. 2000년 전체 1인 가구 대비 39세 이하 1인 가구의 비중은 43.9%이다.
- ㄴ. 40대~50대 미혼 및 이혼 남성 확대가 2000년 대비 2014년 중년 남성 증가의 주요인이라고 볼 수 있다.
- ㄷ. 2014년 전체 가구에서 40~50대 남성 1인 가구가 차지하는 비중은 39세 이하보다는 낮고 60세 이상보다는 높다.
- ㄹ. 남성 1인 가구의 연령대별 혼인상태를 살펴보면, 사별한 남성이 전체 1인 가구에서 차지하는 비중은 60세 이상이 가장 낮다.

- ① ㄱ, ㄴ
- ② ㄱ, ㄷ
- ③ ㄱ, ㄹ
- ④ ㄴ, ㄹ
- ⑤ ㄷ, ㄹ

24 다음 <표>는 보이스피싱 사기발생 현황에 관한 것이다. 이 자료에 대한 해석으로 올바른 것을 고르시오.

<표> A지역의 시기별·수법별 보이스피싱 사기발생 현황 (단위: 건)

구분	환급빙자	카드연체빙자	납치협박	수사기관 사칭	전화요금 빙자	우체국 사칭	소계
2006년	11월	1					1
	12월	7	1				8
2007년	1월	3	6				9
	2월	2	4				6
	3월		14				14
	4월		7	1			8
	5월		12	1	1		14
	6월		1				1
	7월	1			3		4
	8월		2	1	2	1	6
	9월			1	2		3
	10월		1	1		3	5
	11월		3		2	8	13
	12월	5	5			7	17
2008년	1월	2	1		1	5	9
	2월		1		1		3
	3월	1	6		1	2	5
합계	22	64	5	13	26	6	136

※ A지역은 2006년 11월 이전에는 보이스피싱 사기가 전혀 없었다.

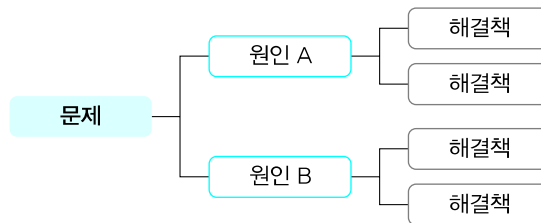
- ① 2008년 이전에는 우체국을 사칭한 보이스피싱이 발생하지 않았다.
- ② 가장 먼저 등장한 보이스피싱 수법은 다른 수법보다 조사기간 동안 총 발생건수가 가장 많다.
- ③ 조사기간 중, 보이스피싱 사기 발생건수가 가장 많았던 달에는 환급을 빙자한 보이스피싱이 다른 사기보다 가장 많았다.
- ④ 조사기간 동안 총 발생건수가 많은 상위 3개 사기 수단이 차지하는 건수는 조사기간 동안 전체 보이스피싱 사기 발생건수의 70% 이하이다.

03 PART 문제해결능력

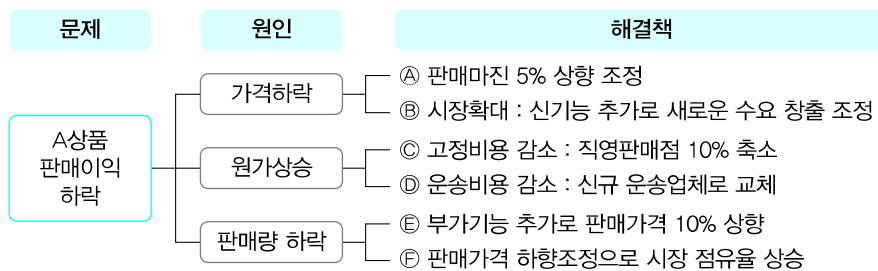
25 오병철 사원은 팀장으로부터 A상품 판매이익 하락에 대하여 로직트리 기법을 이용하여 분석한 데이터로 보고하라는 지시를 받았다. 아래는 <로직트리 기법 작성요령>에 근거하여 오병철 사원이 분석결과를 보고한 것의 일부분이다. 당신이 팀장이라면 해결책 중 수정하라고 지적할 수 있는 부분을 모두 고른 것으로 가장 적절한 것은?

<로직트리 기법 작성요령>

1. 문제-원인-해결책으로 단계를 구성하여 분석
2. 단계별 가지들의 수준은 동일하게 작성
3. 하위 단계는 상위 단계에 포함되게 작성. 문제보다는 원인이 하위단계이고 원인보다는 해결책이 하위단계임
4. 로직트리 구조 예시



<분석 보고>



- ① ㉠, ㉡
- ② ㉡, ㉤
- ③ ㉠, ㉢, ㉦
- ④ ㉡, ㉣, ㉤
- ⑤ ㉠, ㉡, ㉣, ㉤

26 커피를 판매하는 전 세계적인 프랜차이즈인 S사는 최근 몇 년 사이에 회사의 매출이 급격히 줄어들고 국내 토종 프랜차이즈들에게 그 자리를 위협받고 있다. 귀하는 이러한 상황을 타개하기 위한 전략회의에 참석하였는데, 참석자들 중에는 회의의 원칙에 어긋나는 발언을 하는 사람이 있다고 판단되었다. 다음 중 원칙에 어긋난 발언을 한 사람은 누구인가?

- 사회자 : 우리 커피는 그동안 고급스러운 커피의 대표주자로 업계 선두를 달리고 있었습니다. 그런데 지금은 국내 새롭게 론칭된 C사와 E사에게 그 자리를 위협받고 있습니다. 우선 이를 해결하기 위한 방안을 브레인스토밍해 봅시다.
- A : 소비자들이 발길을 멀리하기 시작한 것은 국내 토종브랜드들이 각종 국내 사회공헌과 같은 애국심 마케팅과 우리 커피에 대한 된장녀 인식으로 인한 심리적인 요인이 큼니다. 수익금의 일부를 국내 결식아동을 위하여 기부를 하면 소비자들의 인식을 바꿀 수 있을 것입니다.
- B : 방금 B께서 말씀하신, 된장녀 인식으로 인한 심리적 요인은 가격이 비싸다는 점에서 기인하는 것 같습니다. 우리도 국내 토종브랜드처럼 가격을 인하하는 것이 좋을 것 같습니다.
- C : 네, 우리 커피가 타 브랜드에 비해 가격이 비싼 편입니다. 하지만 가격을 인하하면 커피의 질이 낮다는 인식을 줄 수 있어 장기적으로는 판매 상승에 큰 도움을 주지 못할 수도 있습니다. 무턱대고 가격을 인하하는 것은 안 됩니다. 대신 개인컵을 가져왔을 때 가격의 일부를 할인해 주는 제도를 도입한다면 가격이 비싸다는 고정관념을 없애 줄 것입니다.
- D : 세 분 말씀을 듣다 보니 떠오른 생각입니다만, 개인컵 할인과 기부를 통한 사회공헌에 대한 내용을 SNS를 통하여 홍보 마케팅을 실시하고 한 달 후 고객 설문조사를 통하여 이에 대한 평가를 한다면 고객의 인식 변화에 많은 도움이 될 것 같습니다.

- ① A
- ② B
- ③ C
- ④ D
- ⑤ 없음

27 ○○공단 인재개발팀에 근무하는 T사원은 최근 인사평가업무를 담당하게 되었다.

○○공단 인재개발팀은 올해부터 인사평가에 팀원 간 상호평가를 도입하였다. 첫 시행이어서 그런지 팀원 간 상호평가에서 상대방에 대하여 편견에 의한 평가가 많았다. 인재개발팀 K과장은 대표적 편견유형 4가지와 이에 해당하는 사례를 선별하고자 T사원에게 이를 다음 날 사내메일로 공지하라고 지시하였다. 다음 날 T사원이 공지하려고 파일을 정리하던 중 K과장은 편견유형과 사례는 선별하였지만, 어느 편견유형과 사례가 관련되는지 알려주지 않았다는 사실을 발견했다. K과장에게 물어보려고 했지만 K과장은 해외출장으로 17시간 동안 비행기에 있어 연락이 불가능한 상황이다.

T사원은 결국 편견유형과 사례를 스스로 연결하여 공지하였다. 나중에 이를 확인한 K과장은 T사원이 적절하게 메일을 공지했다고 칭찬하였다. T사원이 연결한 <편견유형>과 <사례>의 조합으로 가장 적절한 것은?

〈편견유형〉

- ㉠ 평가자가 평소 가지고 있던 인상을 근거로 평가 대상자의 전반적인 평가요소를 획일적으로 평가
- ㉡ 평가를 평가대상자가 속한 집단이나 소속에 대한 인식을 기초로 평가
- ㉢ 평가대상자에 대한 평가를 평소 평가자가 평가대상자에 대하여 인지하는 이유로 평가
- ㉣ 평가자의 특성을 기준으로 평가대상자를 평가

〈사례〉

- ㄱ. 김승신 과장은 하는 일에 비하여 성과가 좋은 부서에서 근무하였으므로 동기들에 비하여 승진이 빨랐다.
- ㄴ. 나책임 과장은 평소에도 부지런하므로 책임감도 강하고, 기획력과 결단력이 뛰어나다.
- ㄷ. 오나래 사원의 사고방식은 나와 비슷하므로 향후 진급하여도 나만큼 일을 잘 할 것이다.
- ㄹ. 메르켈 이사님은 독일인으로 근면한 사람이다.

	㉠	㉡	㉢	㉣
①	ㄱ	ㄴ	ㄷ	ㄹ
②	ㄱ	ㄷ	ㄹ	ㄷ
③	ㄷ	ㄹ	ㄱ	ㄴ
④	ㄷ	ㄹ	ㄱ	ㄷ
⑤	ㄷ	ㄹ	ㄴ	ㄱ

28 귀하는 다음 달에 열릴 경영 혁신 워크숍 장소를 물색 중이다. 김 부장은 네 개의 부서가 개별적으로 협의를 마친 후, 전체 협의 시간에 부서별 협의 내용을 발표할 수 있는 장소를 요구했다. 또한 쉬는 시간에는 휴게실에서 다과를 나누면서 아이디어를 공유하길 원한다. 그리고 회의장은 조용하되 너무 폐쇄적일 경우, 창의적인 아이디어를 생산하기 어렵다는 생각을 가지고 있다. 다음 중 귀하가 선택할 워크숍 장소로 가장 적절한 것은 무엇인가?

- 한강을 한눈에 조망할 수 있는 뛰어난 전망을 갖춘 비너스홀은 국제 컨퍼런스와 패션쇼, 브랜드 론칭 파티, 신차 발표회 등 다양한 규모와 성격의 행사가 가능한 국내 최고의 연회공간입니다. 최대 1,500명의 게스트를 수용할 수 있는 넓은 공간과 최상의 시설, 아름다운 전망과 최고의 서비스까지 성공적인 연회의 모든 조건을 갖춘 비너스홀이 행사의 품격을 약속 드립니다.
- 컨벤션 센터 4층에 위치한 르부르홀은 쾌적한 분위기와 전망, 모던한 인테리어를 갖춘 공간으로 리셉션과 세미나, 각종 가족 모임 등 다양한 연회행사에 적합하며 호텔 내 다른 시설들과 분리되어 있어 더욱 편안하게 행사를 진행하실 수 있습니다. 또한 같은 층에 있는 아라미스룸과 오로라룸에서는 소규모 회의나 가족모임이 가능합니다.
- 컨벤션 센터 3층에 위치한 파인트홀은 품격 있는 가족모임과 대규모 국제회의 등 당신의 성공적인 비즈니스 행사를 위한 최상의 서비스를 준비해 드립니다. 동시통역, 화상회의 시스템과 대형 스크린 프로젝터 등의 시설을 갖추고 있어 국제회의 등의 행사를 개최할 수 있는 완벽한 공간을 제공합니다.
- 엘리스홀이 뛰어난 전망과 최첨단 시설을 갖춘 연회 공간으로 단장되었습니다. 회사 규모나 성격에 따라 엘리스홀은 3~4개의 홀로 분리 또는 통합 사용이 가능하여 비즈니스 모임뿐 아니라 가족 연회 등의 모임에도 적합합니다. 또한 홀 안쪽으로 넓은 포이어가 마련되어 있어 칵테일 리셉션 등의 다양한 형태로 진행이 가능해 고객님의 뜻 깊은 행사를 더욱 특별하게 만들어 드립니다.

- ① 비너스홀
- ② 르부르홀
- ③ 파인트홀
- ④ 엘리스홀
- ⑤ 없음

29 ○○공단 인재개발팀은 '고령인력에 대한 처우' 문제로 회의를 하고 있다. 고령인력에 대한 K사원의 의견은 아래와 같다. K사원의 의견을 약화하는 진술을 한 직원을 모두 고르면?

근로자의 고령화는 기업에 많은 부담으로 작용합니다. 특히 임금체계의 연공으로 인한 인건비 증가는 기업의 수익성을 악화시키는 대표적인 요인입니다. 그렇다고 하여 고령인력들에게 임금을 삭감하거나 성과급을 도입하려고 해도 저항이 강하여 시도하기 어려운 제도입니다. 떨어지는 신체적 능력으로 생산성 저하 우려도 있습니다. 고령 인력들은 새로운 것을 배우는 것을 싫어하므로 새로운 변화에 능동적으로 대처하지 못할 우려가 있습니다.

A과장 : 최근 설문에 따르면 정년을 3년 연장하는 경우 본인의 급여를 낮출 수 있느냐는 질문에 90% 이상이 찬성하였습니다.

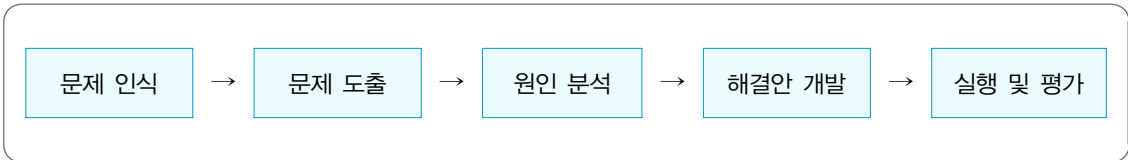
B대리 : ○○단체의 조사에 따르면, 시장을 주도하는 선도적 제품의 60% 정도는 55세 이상 즉, 고령인력의 주도하에 개발되었다고 합니다.

C대리 : ○○학회지에서 고령인력과 성과 간의 관계를 연구한 결과를 발표한 논문을 본 적이 있습니다. 논문에서는 성과가 높을수록 연령이 낮았다는 결과가 나타났다고 합니다.

D사원 : 우리 회사의 3년 이내 정년대상자들 중 80%는 퇴직연금으로 편안한 노후를 즐기고 싶다고 응답하였습니다.

- ① A과장, B대리
- ② A과장, C대리
- ③ B대리, D사원
- ④ C대리, D사원
- ⑤ A과장, B대리, C대리

30 일반적으로 문제를 해결하는 절차는 아래와 같이 5단계로 구별할 수 있다. 갑사원의 행동 중 '해결안 개발' 단계에 해당하는 것으로 가장 적절하지 않은 것은?



- ① 근본원인으로 분석된 것을 어떠한 방법으로 제거할 것인지 명확히 한다.
- ② 전체적인 관점에서 보아 해결의 방향과 방법이 같은 것을 유형화한다.
- ③ 독창적이고 혁신적인 방안은 위험하므로 보편적인 방안을 도출하도록 한다.
- ④ 중요도와 실현 가능성을 종합적으로 고려하여 해결안의 채택 여부를 결정한다.
- ⑤ 해결안을 선정할 때는 문제(what), 원인(why), 방법(how)을 고려하여 판단한다.

[문31~문32] 아래의 제시상황을 보고 이어지는 질문에 답하시오.

○○기업 총무팀에 근무하는 Z사원은 12월에 실시된 주주총회를 진행하는 업무를 담당하였다.

주주총회의 주요안건은 두 가지로 첫 번째 안건은 K의 신임사장 선임 여부(1안)이고, 두 번째 안건은 차년도 상반기 신규사업 가부결정(2안)이다. 찬반투표에 참가하는 인원은 대주주 4명과 소액주주 대표 1명이다. 1차 투표는 찬성, 반대, 기권 중 하나를 선택하며 찬성 또는 반대 중 한 입장이 과반수인 경우 이를 투표의 결과로 한다. 만약 기권이 과반수인 경우에는 해당안건에 대하여 재투표를 실시한다. 재투표에서는 찬성, 반대 중 하나만 선택할 수 있으면 과반수인 입장을 투표의 결과로 한다.

Z사원은 각 주주들의 태도를 조사한 자료를 보고 주주총회 예상결과를 분석하라는 지시를 받았다. 각 안건에 대한 주주들의 입장을 조사한 자료의 내용은 아래와 같다.

〈자료〉

안건에 대한 입장은 찬성, 중립, 반대로 구별하며 찬성보다는 중립이 부정적이고, 중립보다는 반대가 더 부정적

- 김갑수: 1안은 오승용의 2안에 대한 입장과 동일, 2안에 대하여는 중립적
- 박달범: 1안에 대하여 중립적이고, 두 안건 모두에 대해서 김갑수보다 부정적
- 오승용: 1안은 김갑수의 2안에 대한 입장과 동일
- 정병길: 1안과 2안에 대한 입장이 동일. 어느 안건에도 오승용과 동일한 입장 없음
- 황보성: 1안에 대하여 중립적이고 2안에 대하여 정병길의 2안에 대한 입장과 동일

정병길은 소액주주 대표이고, 나머지 사람들은 대주주이다. 입방이 중립인 경우 투표 시 기권을 선택한다.

31 위 글을 근거로 판단할 때, Z사원이 소액주주 대표인 정병길의 입장을 분석한 것으로 가장 적절한 것은?

- | | | | | | |
|---|-----------|-----------|---|-----------|-----------|
| | <u>1안</u> | <u>2안</u> | | <u>1안</u> | <u>2안</u> |
| ① | 찬성 | 찬성 | ② | 찬성 | 중립 |
| ③ | 중립 | 중립 | ④ | 중립 | 반대 |
| ⑤ | 반대 | 반대 | | | |

32 각 주주들이 1차 투표에서 〈자료〉에 나타난 입장 그대로 투표한다면, 다수 득표한 결과를 바르게 나열한 것은?

- | | | | | | |
|---|-----------|-----------|---|-----------|-----------|
| | <u>1안</u> | <u>2안</u> | | <u>1안</u> | <u>2안</u> |
| ① | 찬성 | 찬성 | ② | 찬성 | 반대 |
| ③ | 기권 | 찬성 | ④ | 기권 | 반대 |
| ⑤ | 반대 | 기권 | | | |

33 당신은 ○○공단 예산팀에 근무하는 사원이다. 아래에 나타난 팀별 <성과급 지급 기준>을 근거로 <자격혁신팀의 성과평가 결과>에 따른 성과급 지급액을 결정하여야 한다. 당신이 자격혁신팀에 지급하여야 하는 금액을 고르시오.

<성과급 지급 기준>

- 성과급 지급은 성과평가 결과와 연계
- 성과평가는 창의성, 실적, 근무태도의 총합으로 평가함. 단, 창의성, 실적, 근무태도의 가중치를 각각 0.3, 0.5, 0.2로 부여함
- 성과평가 결과를 활용한 성과급 지급 기준

성과평가점수	성과평가등급	분기별 성과급 지급액	비고
8.0 이상	A	100만 원	성과평가 등급이 직전분기에 비하여 상승한 경우 10만 원 추가 지급
7.0 이상 8.0 미만	B	90만 원	
5.0 이상 7.0 미만	C	80만 원	
5.0 미만	D	50만 원	

<자격혁신팀 성과평가 결과>

구분	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
창의성	8	7	9	8
실적	7	6	8	7
근무태도	10	9	8	8

- ① 360만 원
- ② 370만 원
- ③ 380만 원
- ④ 390만 원
- ⑤ 400만 원

34 ○○공단에서는 직무역량 향상을 장려하고자, 10시간 이상의 교육과정에 한하여 150,000원의 수강료 지원금을 제공하고 있다. L대리는 비교적 여유가 있는 4, 7, 9월에만 지원금 외에 100,000원 이내의 자비를 투자하여 교육과정을 받으려고 한다. 다음 중 L대리가 신청할 수 있는 교육과정으로 가장 적절한 것은?

과정명	교육기간	시간	정원	수강료(원)
계약	4. 21 ~ 4. 22	12	30	300,000
	7. 14 ~ 7. 15	12	30	300,000
	11. 10 ~ 11. 11	12	30	300,000
협상	8. 25 ~ 8. 26	12	30	300,000
영업역량 향상	5. 19 ~ 5. 20	12	30	350,000
마케팅 기본	3. 31 ~ 4. 1	12	30	250,000
	6. 16 ~ 6. 17	12	30	250,000
	9. 29 ~ 10. 1	12	30	250,000
기획 첫걸음	4. 17	8	30	110,000
	9. 1	8	30	110,000
	11. 18	8	30	110,000
쉽게 배우는 교육학	3일 과정 (4. 12, 4. 19, 4. 26)	12	30	280,000
	3일 과정 (10. 13, 10. 20, 10. 27)	12	30	280,000
성공적인 기획을 위한 실무	4. 11 ~ 4. 12	12	30	230,000
	11. 3 ~ 11. 4	12	30	230,000

- ① 계약
- ② 마케팅 기본 알아보기
- ③ 기획 첫걸음
- ④ 성공적인 기획을 위한 실무
- ⑤ 쉽게 배우는 교육학

35 ○○공단에 근무하는 오동철 사원은 안전관리 예방업무를 담당하고 있다. 그는 안전사고 예방대책을 세우기 위해 외부기관에 안전사고에 관한 분석을 의뢰하였고, 아래 내용은 외부기관 보고서의 일부분이다. 보고서에 근거하여 오동철 사원은 예방대책을 도출하여야 한다. 오동철 사원의 예방대책 중 가장 적절하지 않은 것은?

일반적으로 단기적인 효과를 가지는 간헐적인 안전규정 준수 여부 단속 및 미준수 시 벌점 등 징계조치에도 불구하고, 2010년 이후 안전사고로 인한 사상자의 수가 지속적으로 증가하고 있다. 이는 단기적인 효과가 발생하는 대책만으로 별다른 효과를 나타내기 어렵다는 의미이다.

하지만 단기적인 효과가 발생하는 대책도 지속적으로 운영한다면 안전사고의 억제효과가 나타나며, 장기적으로도 효과가 있다는 연구도 보고되고 있다. 징계의 수위도 문제인데 현재 벌점부과만 실시하고 있어 대부분 실질적인 불이익을 받지 않는다. 따라서 징계수위를 안전규정을 수차례 준수하지 않는 경우 정직까지 가능하도록 조정해야 한다.

또한 현실과 맞지 않은 안전규정을 수정하여 실효성이 있도록 하는 것도 효과적인 예방대책으로 나타나고 있다. 그러나 가장 중요한 것은 안전규정 준수 의식 강화와 안전사고에 대한 인식의 개선이 이루어져야 한다는 점이다.

- ① 안전규정에 관한 교육을 주기적으로 실시한다.
- ② 안전규정 미준수 적발 시 부여하는 징계수위를 강화한다.
- ③ 안전규정 미준수하는 것을 보고도 시정조치를 취하지 않는 관리직원에게도 동등한 징계를 내린다.
- ④ 연 2회 ‘안전규정 준수 집중 점검기간’을 정하여 단속 및 점검에 대규모 인원을 투입한다.
- ⑤ 안전규정을 재정비하여 실제 작업환경에 맞도록 수정한다.

36 아래는 ○○공단의 문서폐기 절차를 설명한 것이다. 문서폐기 절차에 따른 때 절차에 어긋나는 행동을 한 상황을 고르면?

〈문서폐기 절차〉

주관	처리과정	기한
해당부서	전년도 생성문서 목록을 기록물관리위원회에 송부	1. 05.
기록물관리위원	폐기대상 기록물 선별안 작성 및 인재개발팀 송부	1. 31.
해당부서	폐기대상 기록물 선별안에 대한 해당부서 의견을 기록물관리위원회에 송부	2. 10.
기록물관리위원	기록물 폐기 여부 의견 최종 검토 및 폐기목록 인재개발팀에 송부	2. 24.
해당부서	폐기목록 해당문서 폐기	3. 01.

- ① 인재개발팀 소속 갑 사원은 전년도 생성문서 목록을 기록물관리위원인 을 과장에게 1월 4일에 보고하였다.
- ② 기록물관리위원인 을 과장은 폐기대상 기록물 선별안을 작성하고 1월 27일에 인재개발팀으로 송부하였다.
- ③ 인재개발팀 소속 갑 사원은 폐기대상 기록물 선별안에 대한 인재개발팀의 의견을 2월 9일에 기록물관리위원회에 전달하였다.
- ④ 인재개발팀에서 폐기대상 기록물 선별안에 대한 의견을 전달받은 기록물관리위원인 을 과장은 2월 26일에 기록물 폐기목록을 인재개발팀에 전달하였다.
- ⑤ 폐기목록을 송부받은 인재개발팀 소속 갑 사원은 2월 28일에 폐기목록에 해당하는 문서를 폐기하였다.



자원관리능력

37 다음은 감사와 관련된 ○○공단의 내부 규정이다. 다음을 근거로 판단할 때 옳지 않은 것을 모두 고르시오.

- 제00조(감사) ① 감사는 총회에서 선임한다.
- ② 감사는 감사업무를 총괄하며, 감사결과를 총회에 서면으로 보고하여야 한다.
- 제00조(감사의 보조기구) ① 감사는 직무수행을 위하여 감사인과 직원으로 구성된 보조기구를 둔다.
- ② 단체장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 감사인으로 임명할 수 있다.
1. 4급 이상으로 그 근무기간이 1년 이상이 경과된 자로서, 계약심사·IT·회계·인사 분야 업무에서 3년 이상 근무한 경력이 있는 자
 2. 공인회계사(CPA), 공인내부감사사(CIA) 또는 정보시스템감사사(CISA) 자격증을 갖고 있는 직원
- ③ 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 결격사유 중 어느 하나에 해당하는 자는 감사인이 될 수 없다.
1. 형사처벌을 받은 자
 2. 징계 이상의 처분을 받은 날로부터 3년이 경과되지 않은 자
- ④ 감사가 당해 감사업무에 필요하다고 인정할 때에는 소관부서장과 협의하여 그 소속 직원으로 하여금 감사업무를 수행하게 할 수 있다.

〈보기〉

- ㉠ 인사심사 업무를 4년간 담당한 5급 직원 A는 원칙적으로 감사인으로 임명될 수 있다.
- ㉡ 공인회계사(CPA) 자격증을 가지고 있고 규정에 정한 결격사유가 없는 경력 2년의 5급 직원 B는 감사인으로 임명될 수 있다.
- ㉢ 2년 전 징계를 받은 적이 있고, 정보시스템감사사(CISA) 자격증을 가지고 있는 직원 C는 감사인으로 임명될 수 있다.
- ㉣ 감사는 인사부서장과 협의하여 계약심사 업무를 2년간 담당하고 현재 인사부서에서 일하고 있는 5급 직원 D로 하여금 감사업무를 수행하게 할 수 있다.

- ① ㉠, ㉡
- ② ㉠, ㉢
- ③ ㉡, ㉣
- ④ ㉡, ㉣
- ⑤ ㉢, ㉣

38 다음 「예산안 편성 세부지침」에 의할 때 예산을 잘못 편성한 팀을 모두 고르시오.

1. 업무추진비

- 외부초청경비, 공식 회의 및 행사경비, 사업추진에 특별히 소요되는 연회비 등 제경비
- 대민 - 유관기관 업무협약, 당정협약, 언론인·직원간담회, 체육대회, 종무식 등 업무수행에 소요되는 경비
- 다만, 기관 간의 공식적인 섭외·접대, 업무와 관련 없는 각종 후원금 지급, 재해 의연금 등 기타 각출성 성금은 제외

2. 국내여비

- 공무원 여비규정에 의한 공무원 국내출장여비 및 이전비
- 유·무선 통신시설, 항공시설 및 기상관측장비 유지와 철도시설장비 유지를 위한 직접적인 공사수행과 그 감독을 위한 여비는 시설장비유지비로 편성하고, 공사감독과 재산취득에 따르는 여비 및 공사현장 또는 사업장 감독관의 현지 체재비는 시설부대비로 편성

3. 일반수용비

- 사무용품 구입비, 인쇄비 및 유인비, 소모성 물품 구입비, 비품 수선비 등
- 안내·홍보물 등 제작비, 간행물 등 구입비, 업무위탁대가 및 사례금, 공고료 및 광고료, 수수료 및 사용료 등
- 법령 등에 의해 설치된 각종 위원회의 민간위원에 대한 회의참석 사례비 및 안전 검토비, 다만, 공무원에 대한 각종 수당, 계약직 보수, 일용임금 등은 제외

4. 위탁사업비

- 청사의 시설관리용역 또는 장비의 유지관리, 전산운영, 행사 등 정부 업무를 외부 위탁함에 따른 제비용
- 행사위탁은 행사기획, 행사홍보물, 제작 및 설치, 행사장 및 행사장비의 임차, 행사 전후 오찬 또는 만찬 등 행사의 전부 또는 일부를 외부 위탁함에 따른 제비용임, 다만, 행사 전후 오찬 또는 만찬만을 위탁하는 것은 적용대상에서 제외

5. 기타운영비

- 각 중앙관서의 직제에 반영된 과·담당관실·팀·반 등의 형태를 유지하는 보조기관의 기관운영 경비
- 각 중앙관서의 기관장·부기관장, 실·국장, 소속기관 기관장 등 비서실의 기본운영경비
- 고등교육법, 공무원교육훈련법 등에 의한 학교 및 공무원 교육훈련기관이 아닌 모든 중앙관서가 자체적으로 내부직원, 타부처직원, 민간인 등을 대상으로 실시하는 모든 교육에 대한 강사료
- 시험에 소요되는 출제수당 및 면접수당
- 조직 또는 기관을 대표하여 행하는 소속직원 및 업무 직접관련자에 대한 축·조식에 소요되는 경비의 지출은 반영할 수 없음.
- 조직 및 기관을 대표하여 행하는 우수부서 및 직원 등에 대한 격려금

6. 직책수행경비

- 각급 기관의 운영을 위하여 조직관계법 또는 직제에 의한 직위(실·국·과장 등)를 보유한 자에게

정액으로 지급하는 경비

- 다만, 해외연수자, 교육·훈련기관 입교자, 국가기관·정부산하단체·연구기관 파견자, 휴직자 등 직책을 1개월 이상 수행할 수 없는 자에 대한 직책수행경비는 편성할 수 없음.
- 직책수행경비는 다음의 기준단가를 초과할 수 없음.

유형	월액(천 원)
1급	750
2급	650
3급	500
4급	400
5급	150

- A팀 : 새로운 사업 자문을 위해 김교수의 초빙비용을 ‘업무추진비’로 편성하고, 신규사업을 수행하게 될 서강철 팀장(2급)을 위하여 1년간 800만 원의 직책수행경비를 편성
- B팀 : 신규 지사 부지 선정을 위해 필요한 비용 40만 원을 국내여비로 편성함.
- C팀 : ‘안전교육의 날’ 행사 개최에 필요한 경비 전액을 위탁사업비로 편성하고, 행사 참여를 위한 C팀의 박 부장 및 팀원의 행사 참석 관련 경비를 국내여비로 편성함.
- D팀 : ‘퇴직 OB들과의 만남’ 행사를 마치고 이후에 있는 만찬 준비를 위해 ‘OO뷔페’에 위탁하는 예산을 위탁사업비로 편성
- E팀 : 과장 승진 시험을 출제한 OO대학 김OO 교수에 대한 출제수당을 기타운영비로 편성
- F팀 : 행정부와의 원활한 업무협의를 위해 1년간 고용노동부로 파견을 나간 도현철 부장(2급)에게 지급할 780만 원을 직책수행경비로 편성

- ① A, C, E
- ② A, B, F
- ③ A, D, F
- ④ B, D, F
- ⑤ B, C, E

39 ○○공사 창조기획실에서는 정책을 실시함에 있어 자원의 효율적인 사용을 위해 비용대비 효과가 가장 큰 정책을 순서대로 실시하고자 한다. 다음의 조건을 보고 비용 대비 효과가 큰 정책을 순서대로 나열한 것을 고르시오.

[조건 1]
 직원해고 방지정책, 성과급 강화 정책, 지방근무 의무화 정책, 명예퇴직 장려금 지급 정책 네 가지 개별 정책의 비용과 효과의 크기는 동일하다. 다만, [조건 2]에 따라 달라질 수 있다.

[조건 2]

- 직원해고 방지정책을 성과급 강화정책 뒤에 실시하면 직원해고 방지정책의 효과가 절반으로 줄어든다.
- 명예퇴직 장려금 지급정책을 직원해고 방지정책 전에 실시하면 명예퇴직 장려금 정책의 효과는 0이 된다.
- 직원해고 방지정책과 성과급 강화정책을 바로 이어서 실시하면 직원해고 방지정책과 성과급 강화정책의 비용이 두 배가 된다.
- 직원해고 방지정책과 지방근무 의무화정책을 서로 인접하여 실시하면 두 정책의 효과가 절반으로 줄어든다.
- 직원해고 방지정책과 명예퇴직 장려금정책은 다른 정책 하나를 사이에 두고 실시하면 두 정책의 효과는 두 배가 된다.

- ① 직원해고 방지 – 성과급 강화 – 지방근무 의무화 – 명예퇴직 장려금 지급
- ② 직원해고 방지 – 지방근무 의무화 – 명예퇴직 장려금 지급 – 성과급 강화
- ③ 지방근무 의무화 – 명예퇴직 장려금 지급 – 성과급 강화 – 직원해고 방지
- ④ 지방근무 의무화 – 직원해고 방지 – 명예퇴직 장려금 지급 – 성과급 강화
- ⑤ 명예퇴직 장려금 지급 – 성과급 강화 – 지방근무 의무화 – 직원해고 방지

40 ○○공단 자산팀에 근무하는 이명석 사원은 직원들의 PC를 구입하면서 다음의 조건과 기준에 근거하고자 한다. 이러한 조건과 기준에 의할 때 구입할 PC는 무엇인가?

구분	램 메모리 용량 (Giga Bytes)	하드 디스크 용량 (Tera Bytes)	가격 (천 원)
A	4	2	500
B	16	1	1,500
C	4	3	2,500
D	16	2	2,500
E	8	1	1,500

〈기준〉

- PC를 구입할 때, 램 메모리 용량, 하드 디스크 용량, 가격을 모두 고려한다.
- 램 메모리와 하드 디스크 용량이 크면 클수록, 가격은 저렴하면 저렴할수록 선호한다.
- 각 항목별로 가장 선호하는 경우 100점, 가장 선호하지 않는 경우 0점, 그 외의 경우 50점을 각각 부여한다. 단, 가격은 다른 항목보다 중요하다고 생각하여 2배의 점수를 부여한다.
- 각 항목별 점수의 합이 가장 큰 컴퓨터를 구입한다.

- ① A
- ② B
- ③ C
- ④ D
- ⑤ E

41 ○○공단 서울 남부지사는 고객들에게 불가피하게 주차요금을 받고 있다. 해당 주차장에 4시간 45분간 주차했던 고객의 차량의 주차요금을 정산하려고 한다. 이 주차장에서는 총 주차시간 중 최초 1시간의 주차요금을 면제하고, 다음의 기준에 따라 요금을 부과한다. 이 고객이 지불해야 할 금액은 얼마인가?

〈주차요금 기준표〉

구분	총 주차시간	
	1시간 초과 ~ 3시간	3시간 초과
요금	• 30분마다 500원	• 1시간 초과 ~ 3시간 : 30분마다 500원 • 3시간 초과 : 30분마다 2,000원

※주차요금은 30분 단위로 부과되고, 잔여시간이 30분 미만일 경우 30분으로 간주한다.

- ① 5,000원
- ② 9,000원
- ③ 10,000원
- ④ 11,000원
- ⑤ 20,000원

42 다음은 2011~2015년 동안 ○○공단의 지출 및 자체수입액에 대한 자료이다. 이에 대한 설명으로 옳지 않은 것을 모두 고르시오.

〈지출내역〉						(단위: 억 원)
구분	2011	2012	2013	2014	2015	
운영비	720	890	980	1,100	690	
홍보비	790	1,120	1,350	1,110	1,000	
인건비	2,600	3,780	4,450	5,900	5,700	
이용료	4,000	4,300	4,700	3,600	6,000	
수수료	810	880	750	900	930	

〈자체수입액〉						(단위: 억 원)
구분	2011	2012	2013	2014	2015	
자체수입	9,000	12,000	11,230	12,900	13,820	

〈기타정보〉

- ○ 공단은 자체수입과 외부의 차입금만을 통하여 지출비용을 충당함.
- 해당 연도에 자체수입으로 지출비용과 전년도 차입금을 충당하고 남은 금액은 다음 연도로 이월됨.
- 차입금에 대한 이자율은 0%이며, 언제든지 외부에서 차입 가능함.
- 2010년 말 이월액, 차입금은 모두 없음.
- ○ 공단의 지출액은 운영비, 홍보비, 인건비, 이용료, 수수료만이 존재함.

- 〈보기〉
- ㉠ 2011년도의 각 지출 항목 중 한 항목만이 10% 증가한다고 할 때, 그 증가로 인해 ○ ○ 공단이 외부의 차입금이 필요로 하는 항목을 모두 고르면 인건비, 이용료, 수수료이다.
 - ㉡ 2012년도의 각 지출 항목 중 한 항목만이 100% 증가한다고 가정할 때, 그 증가로 인해 ○ ○ 공단이 외부의 차입금을 필요로 하지 않는 항목을 모두 고르면 운영비, 수수료이다.
 - ㉢ 2011년 대비 2015년에 두 배 이상 증가한 지출 항목은 제시된 기간 동안 매년 전체 지출 항목 중 두 번째로 지출 금액이 크다.
 - ㉣ 2012년과 2013년은 전년대비 지출액 증가율이 가장 높은 항목이 동일하다.
 - ㉤ 2011년 말 이월액보다 2015년도 말 차입금이 더 크다.

- ① ㉠, ㉡
- ② ㉢, ㉣
- ③ ㉠, ㉡, ㉣
- ④ ㉠, ㉡, ㉤
- ⑤ ㉢, ㉣, ㉤

43 다음은 ○○공단에 지원한 응시자 점수 현황이다. 최고득점자와 최저득점자의 점수 합으로 알맞은 것은? (단, 시험은 100점 만점이다.)

2017년 입사 시험의 성적이 높은 순으로 합격자를 결정한다. 총 20명의 지원자 가운데 필기시험에 18명이 응시하고 2명은 결시하였으며, 최종적으로는 4명이 합격하였다. 필기시험 결시자 2명은 0점으로 처리하여 지원자 20명의 평균점수를 산정한 결과 평균점수는 48점이었다. 필기시험에 응시한 18명 가운데 불합격자의 평균점수보다 합격자의 평균점수는 33점 높았다. 합격자들 간의 점수 차이는 1등부터 4등까지 동일하며 4등의 점수는 7의 배수이다. 불합격자 중 최고득점자는 전체 2등과 20점 차이이며, 결시자를 제외한 최저득점자 점수의 2배이다.

- ① 110점
- ② 113점
- ③ 115점
- ④ 117점
- ⑤ 119점

44 ○○공단 감사실에서는 6개팀(A, B, C, D, E, F)에 대한 경영평가 심사를 할 때 다음과 같은 조건을 충족하고자 한다. 다음 중 경영평가 심사로 옳은 것은?

- B팀에 대한 심사는 D팀 또는 E팀 중 어느 한 부서에 대한 심사보다 먼저 시작되어야 한다.
- F팀에 대한 심사는 C팀이나 D팀에 대한 심사보다 늦게 시작할 수 있으나, E에 대한 심사보다 나중에 시작될 수 없다.
- A팀에 대한 심사는 아무리 늦어도 C팀 또는 D팀 중 어느 한 부서에 대한 심사보다는 먼저 시작되어야 한다.

- ① C팀-B팀-F팀-E팀-D팀-A팀
- ② E팀-C팀-B팀-A팀-F팀-D팀
- ③ D팀-A팀-B팀-E팀-F팀-C팀
- ④ B팀-C팀-A팀-F팀-E팀-D팀
- ⑤ A팀-C팀-E팀-B팀-D팀-F팀

05
PART

조직이해능력

45 다음은 아이폰 제조사인 애플(Apple)에 대한 SWOT 분석이다. 올바르지 않은 것을 고르시오.

<p style="text-align: center;">[강점]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 강력한 콘텐츠 • 두터운 마니아층 • 원천 기술의 보유 	<p style="text-align: center;">[약점]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 일괄적인 폐쇄적 정책 • 아이폰의 부재 • 단조로운 제품 라인업
<p style="text-align: center;">[기회]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 태블릿 PC 시장의 지속적 성장 • 휴대용 게임기의 실패 • 콘텐츠의 고급화 	<p style="text-align: center;">[위협]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 안드로이드 태블릿 PC의 발전 • 윈도우폰 공세의 본격화 • LTE 서비스의 보급

- ① 강점 - 기회 전략 : 앱스토어를 활성화시킨다.
- ② 약점 - 기회 전략 : 전략이 존재할 수 없다.
- ③ 강점 - 위협 전략 : 보다 강력한 애플다움으로 위협 요인을 제거한다.
- ④ 약점 - 위협 전략 : 신제품의 적절한 발매 타이밍을 조절한다.
- ⑤ 강점 - 위협 전략 : 애플만의 새로움(One more thing)을 제공한다.

46 다음의 각 사례가 마이클 포터의 본원적 전략 가운데 어디에 속하는지 올바르게 짝지어진 것을 고르시오.

- ㉠ 남성을 대상으로 고급 미용실의 절반 가격에 머리를 잘라주는 '블루클럽'
- ㉡ 고급서비스를 제공하면서 높은 가격을 받는 '박승철헤어스튜디오', '이가자헤어비스', '준오헤어'
- ㉢ 지역 주민들과 친밀한 관계를 가지면서 낮은 가격에 머리를 잘라주는 동네 미용실
- ㉣ 특정 지역에만 국한하면서 차별화된 서비스를 제공하는 미용실. 대표적인 미용실은 부산, 울산, 경남 지역에만 오픈하는 '화미주미용실'

- ① ㉠ : 원가집중화 전략
- ② ㉡ : 원가우위 전략
- ③ ㉢ : 차별적 집중화 전략
- ④ ㉣ : 원가우위 전략
- ⑤ ㉣ : 차별적 집중화 전략

47 다음은 JTBC '비정상회담'에 나온 내용 중 일부이다. 다음 문화충격의 개념을 살펴보고 어느 유형에 해당하는지 고르시오.

〈방송내용〉

전현무가 기니피그 요리를 보고 충격에 빠졌다. 전현무는 12월 28일 방송된 JTBC '비정상회담' 78회에서 기니피그를 통째로 튀긴 요리인 '거네호 구이스' 사진을 보고 놀랐다. 기니피그를 그대로 튀긴 '거네호 구이스'는 볼리비아에서 흔한 요리라고 소개됐다. 전현무는 "기니피그의 권리는 없는 거냐"고 울상을 지었지만 볼리비아 출신 마우리시오는 "돈가스랑 비슷한 맛이다. 맛있다"고 말했다.

〈문화충격의 개념〉

1. 언어충격 : 현지 언어가 낯설 때 일어남. 많은 사회관계 단서는 인간의 언어 영역에 존재. 우리가 언어를 이해하지 못하면 새로운 상징적 환경에 적응할 능력을 잃게 됨.
2. 역할충격 : 모호한 새로운 환경에서 개인적 지위 상실감을 의미. 이런 환경에서 사람들은 현지 문화에 부합되게 기능하기 위하여 역할을 바꾸려는 노력을 함.
3. 전환충격 : 현지문화에서 요구되는 복합적인 변화에 대처할 때 우리가 경험하는 고통. 가까운 친척을 잃거나, 이혼 또는 지리적 이동 상태와 유사.
4. 문화피로 : 해외 체류자가 새로운 문화에 적응하려고 노력하는 과정에서 겪는 심리적, 육체적 불쾌감.
5. 교육충격 : 학교생활에 적응하려고 노력하는 유학생들에게 일어나는 현상. 특히 수업 환경이 아주 다를 때 더욱 두드러짐.
6. 적응 스트레스 : 새로운 문화 환경의 도전을 직면할 준비를 알리는 신체적 긴장을 기술하는 데 쓰이는 용어.
7. 문화거리 : 해외 체류자 자신의 문화와 해외 현지 문화 간 거리를 일컬으며 체류자가 느끼는 소외감과 심리적 고통의 정도를 알려줌.

- ① 언어충격
- ② 전환충격
- ③ 문화피로
- ④ 적응 스트레스
- ⑤ 문화거리

48 다음은 일반적인 조직에서 확인할 수 있는 부서 및 기능이다. 이를 토대로 아래의 역량모델 체계와 관련된 업무는 어느 부서에서 담당하는 업무인지 고르시오.

구분	주요 업무
인사팀	• 업무의 분장 및 조정, 직무 및 정원 관리, 인사발령, 규정관리, 직원교육, 복무관리
재무팀	• 회계제도의 유지 및 관리, 재무상태 및 경영실적 관리, 결산 업무, 법인세, 부가가치세, 고정자산 관련 업무
영업팀	• 견적 및 계약, 매출의 청구 및 회수, 원가 조사 검토
기획팀	• 경영계획 및 전략수립, 경영정보 조사 및 기획보고, 사업계획, 실적관리 및 분석, 단기 사업계획 종합 및 조정
총무팀	• 사무실 임차 및 관리, 국내외 출장 업무, 법률자문과 소송관리, 기타 다른 팀에 속하지 않는 업무

역량모델 체계

비전 인재상

개인 역량 조직 역량

역량모델

- 공통역량(3개), 리더십역량(7개), 직무역량(25개)
- 확보 > 개발 > 평가 > 보상 > 유지

체계적 교육과정 운영

교육분야	운영 프로그램
현장교육 강화	직무분야별 Meister(전문가) 양성
글로벌 역량 제고	전략언어 집중과정, 전화-인터넷 어학교육
신입사원 열정 함양	Global Challenge 과정 운영
대학과의 산학연 연계	전력사업 특화 학위과정 : 해외사업 전문 MBA, 기술경영 융복합 학위과정, KINGS 원자력 석사과정, 공기업정책학 석사과정 등
자기개발 및 업무능력 향상	인문학, 리더십, 직무과정 등 e-러닝 활성화

- ① 인사팀
- ② 재무팀
- ③ 영업팀
- ④ 기획팀
- ⑤ 총무팀

49 다음은 조직목표에 대한 설명이다. 보기 중 옳바르지 않은 것을 고르시오.

- ① 조직목표는 조직이 달성하려는 미래의 상태이며, 현재의 조직행동의 방향을 결정해 주는 역할을 한다.
- ② 조직목표는 복수로 존재할 수 없으며, 단일한 하나의 목표이어야 한다.
- ③ 조직목표는 공식적인 목표와 실제적 목표가 다를 수 있다.
- ④ 조직목표는 조직구성원들의 수행을 평가할 수 있는 기준이 된다.
- ⑤ 조직목표는 조직구조나 운영과정과 같이 조직체제를 구체화할 수 있는 기준이 된다.

50 다음이 설명하는 경영참가제도의 유형과 특징을 올바르게 설명하는 것은?

근로자가 조직 재산의 소유에 참여하는 것이다. 이는 근로자가 경영방침에 따라 회사의 주식을 취득하는 종업원지주제도, 노동제공을 출자의 한 형식으로 간주하여 주식을 제공하는 노동주제도 등이 있다. 자본참가 방식은 근로자들이 주인의식과 충성심을 가지게 되고, 성취동기를 유발할 수 있으며, 퇴직 후에 생활자금을 확보할 수 있는 한 방법이 된다.

- ① 경영참가-노사협의회가 생산성 향상, 근로자 복지 증진 등에 대해 논의
- ② 경영참가-근로자와 경영자가 공동으로 결정하고 결과에 대해 공동책임을 진다.
- ③ 이윤참가-조직의 경영성과를 근로자에게 배분하는 방법
- ④ 이윤참가-경영의 성과증진에 근로자 혹은 노동조합이 적극 기여한 대가이다.
- ⑤ 자본참가-종업원지주제도, 노동주 제도 등이 대표적 형태이다.

[51~52] 아래의 제시 상황을 보고 이어지는 질문에 답하십시오.

〈2017년도 변경된 사내 복지 제도〉

구분	세부사항
주택지원	사택지원(A~G 총 7동 175가구) 최소 1년 최장 3년 지원대상 : - 입사 3년 차 이하 1인 가구 사원 중 무주택자(A~C동 지원) - 입사 4년 차 이상 본인 포함 가구원이 3인 이상인 사원 중 무주택자(D~G동 지원)
경조사 지원	본인/가족 결혼, 화갑 등 각종 경조사 시 경조금, 화한 및 경조휴가 제공
학자금 지원	대학생 자녀의 학자금 지원
기타	상병 휴가, 휴직, 4대 보험 지원

〈2017년도 1/4분기 지원 내역〉

이름	부서	직위	내역	변경 전	변경 후	금액(천 원)
김재식	인재팀	부장	자녀 대학진학	지원 불가	지원 가능	2,000
박가현	총무팀	차장	장모상	변경 내역 없음		100
정희진	연수팀	차장	병가	실비 지급	금액지원추가	50(실비 제외)
윤병국	홍보팀	사원	사택 제공(A-102)	변경 내역 없음		-
유현영	연수팀	대리	결혼	변경 내역 없음		100
김희훈	자산팀	차장	부친상	변경 내역 없음		100
이민지	인재팀	사원	사택 제공(F-305)	변경 내역 없음		-
김도윤	보안팀	대리	모친 화갑	변경 내역 없음		100
하정열	기획팀	차장	결혼	변경 내역 없음		100
이동식	개발팀	과장	생일	상품권	기프트 카드	50
최제민	전략팀	사원	생일	상품권	기프트 카드	50

51 N은 상사의 지시를 받고 지원구분에 따라 2017년도 1/4분기 복지제도 지원을 받은 사원을 정리했다. 다음 중 잘못 구분된 사원은?

지원구분	이름
주택 지원	윤병국, 이민지
경조사 지원	김도윤, 박가현, 유현영, 이동식, 최제민, 하정열
학자금 지원	김재식
기타	김희훈, 정희진

- ① 김희훈
- ② 박가현
- ③ 이민지
- ④ 정희진
- ⑤ 윤병국

52 N은 2017년도 1/4분기 지원 내역 중 변경 사례를 참고하여 새로운 사내 복지 제도를 정리해 추가로 공시하려 한다. 다음 중 N이 정리한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 복지 제도 변경 전후 모두 생일에 현금을 지급하지 않습니다.
- ② 복지 제도 변경 후 대학생 자녀에 대한 학자금을 지원해드립니다.
- ③ 변경 전과 달리 미혼 사원의 경우 입주 가능한 사택동 제한이 없어집니다.
- ④ 변경 전과 달리 경조사 지원금은 직위와 관계없이 동일한 금액으로 지원됩니다.
- ⑤ 복지 제도 변경 전후 모두 장모상은 10만 원이 지급됩니다.



직업윤리

53 다음은 직업인에 있어 사명이 얼마나 인생에 영향을 미치는가에 대한 TV석학 좌담회의 내용이다. 적절하지 않은 것은?

- ① 직업은 인간의 일생 동안 가장 많은 노력과 시간을 좌우하기 때문에 직업이 곧 인생이라고 할 수도 있습니다.
- ② 직업을 단순히 생계유지를 위한 방법이로서만 이해한다면 자기 인생 대부분의 시간이 무의미해지기 때문에 자신의 직업에서 스스로 사명을 찾을 수 있어야 합니다.
- ③ 인생에 있어 사명을 찾는다는 것은 자기 인생의 의미를 찾는 것이며, 자신이 어떻게 살아가야 할지에 대한 답을 찾는 과정이기도 합니다.
- ④ 직업의 사명은, 직업을 구하는 자체가 우선되어야 하므로 사회인으로 생계를 해결할 수 있게 되면 그 뒤에 자신의 직업이 인생에 어떤 의미가 있는지 사후에 찾는 것으로 족합니다.
- ⑤ 자기 인생의 사명을 발견하는 과정에 있어서 간과해서 안 되는 것은 자신의 재능과 적성이지만, 자신의 재능과 적성을 통해 어떻게 사회에 기여하고 보다 좋은 세상을 만들지에 대해 고민하는 것도 사명을 찾을 수 있는 좋은 방법입니다.

54 다음 직업윤리와 관련된 설명 가운데 적절하지 않은 것은?

- ① 윤리는 인간의 이성을 기초로 한 옳고 그름에 대한 가치판단이라고 할 수 있다.
- ② 직업윤리는 일반윤리에 기초하여 인간이 직장인으로서 자신의 직업생활을 영위할 때 갖추어야 할 가치관이다.
- ③ 직업윤리가 없다면 모든 사람이 자신들의 이익만을 위해 신뢰를 저버릴 수 있기 때문에 사회는 붕괴될 수 있다.
- ④ 직업윤리가 필요한 이유는 인간은 규범적 존재이기 때문에 가치 있는 인생을 살기 위해서라고도 할 수 있다.
- ⑤ 직업활동은 개인적 범위에 한정되는 것이므로 직업윤리 역시 개인적 범위에 한정된다.

55 다음은 직급에 따른 직업윤리에 대하여 S공단 대통합 좌담회에서 각자의 직위에 따라 발언한 내용이 다. 발언 가운데 적절하지 않은 것은?

- ① 강부장 : 직급과 관련된 직업윤리에서 잊지 말아야 할 부분은 상명하복의 관계를 통해 벌어질 수 있는 폭력적 상황입니다.
- ② 최과장 : 직장에서 벌어지는 폭력은 물리적 폭력만이 아니라 언어폭력, 심리적 폭력, 성 관련 폭력이 있을 수 있기에 더욱 조심해야 합니다.
- ③ 양차장 : 동료에게 영향을 많이 미칠 수 있는 위치가 되어 갈수록 미리 이러한 사실을 인지하고 늘 스스로 경계하여 문제상황을 예방하려는 노력과 실행이 필요하다고 생각합니다.
- ④ 성부장 : 저는 부장이라는 직급에 따라 스스로 자신의 감정을 여과 없이 쏟아내기 보다는 어떻게 하면 부하직원들의 잠재력을 더 끌어낼 수 있을지를 고민하고 있습니다.
- ⑤ 민대리 : 상급자는 경험이 축적되어 있으므로 경험상 가장 효과적인 업무처리 방식을 알고 있는 경우가 많기 때문에 부하직원은 상사의 지시가 자신의 판단과 다르다고 하더라도 토를 달지 말고 그냥 시키는 대로 일을 해야 한다고 생각합니다.

56 고객상담센터에서 근무하는 주영 씨는 오늘 봉사자가 가져야 할 자세에 대한 사내 특강을 수강하였다. 강의의 내용이 잘 정리되지 않아 주영 씨는 팀장인 은진 씨에게 자신이 어떻게 하면 좋은 고객상담실의 직원이 될 수 있을지를 물었다. 팀장인 은진 씨가 주영 씨에게 해 줄 답변으로 적절하지 않은 것은?

- ① 좋은 봉사자가 되기 위해서는 웃는 얼굴과 공손한 말을 사용해야 함을 잊지 말아야 합니다.
- ② 만약 고객과 약속을 했다면 해당 약속을 기록하고 관리하여 반드시 약속을 지키는 태도를 가지셔야 합니다.
- ③ 고객을 대할 때에는 고객에게 올바른 정보를 제공하여 고객을 가르칠 수 있어야 합니다. 고객은 봉사자에게 늘 배우는 사람이라는 점을 기억해 주세요.
- ④ 봉사자와 고객은 상호 간에 있어 서로 존중하고 협력하는 관계가 형성될 수 있어야 합니다.
- ⑤ 봉사자로서 시간을 끌거나 무관심, 혹은 적당한 태도로 고객을 대해서는 안 됩니다. 봉사는 언제나 신속하고 확실하게 이루어져야 합니다.

57 신입사원인 미정은 신입사원 연수 프로그램에서 직업인에게 직업윤리가 필요하다는 강연을 듣고 문득 왜 ‘직업도덕’이라고 하지 않고 ‘직업윤리’라고 하는지 궁금증이 생겼다. 그래서 강연을 한 초빙교수님을 찾아가서 도덕과 윤리는 어떻게 다른지에 대해 질문을 하였는데, 미정씨의 질문에 대해 초빙교수님이 해 줄 설명으로 적절한 것은?

- ① 학문적으로 말하자면 윤리학이란 인간행위의 도덕적 가치판단을 위한 규범을 연구하는 학문이기 때문에 결국 도덕을 포함하고 있다고 할 수 있습니다.
- ② 엄밀하게 따진다면 도덕은 인간의 삶에 있어 옳고 그른 가치기준을 제시하여 주기 때문에 윤리를 포함한 넓은 개념이라 할 수 있습니다.
- ③ 엄밀하게 말하자면 도덕은 ‘자기완성을 위한 내적 규범’으로서 작용한다면, 윤리는 ‘인간 관계에서 합당하게 행동하는 외적 규범’이라고 할 수 있습니다.
- ④ 도덕과 윤리는 표현하는 단어가 다를 뿐이므로 본질적으로 엄격히 따져 보자면 같은 것을 다르게 부르는 단어로 표현된 것뿐입니다.
- ⑤ 윤리란 자신이 도달하고자 하는 궁극의 선(善)을 의미하고 도덕이란 남들이 말하는 좋은 것을 말하는 것이라 할 수 있습니다.

58 근면을 자발성을 기준으로 나눌 때 다음의 사례에 대한 분류가 적절하지 않은 것은?

- ① 장과장은 컴퓨터 앞을 떠나지 않는 생활로 인해 배는 나오고 팔은 가늘어져 스파이더맨이 되어가는 현실을 극복하고 삶의 활력을 찾고자 사이클 동호회에 가입하여 매주 라이딩을 하게 되었다면 이는 자발적 근면이라 할 수 있다.
- ② 김대리는 인사고과에 토익이 반영되는 현실을 고려해 동영상 토익강좌를 점심시간에 수강하게 되었다면 이는 자발적 근면이라고 할 수 있다.
- ③ 사랑하는 아내에게 맛있는 요리를 해주고 싶어 요리학원을 등록해 매주 목요일 저녁에 요리를 배우는 양대리는 자발적 근면의 경우라 할 수 있다.
- ④ 차이사가 전문성을 기르기 위해 새벽 5시에 일어나 매일 2시간씩 독서시간을 갖기로 했다면 이는 자발적 근면이라 할 수 있다.
- ⑤ 중국계 증권회사로 이직한 강부장이 회사에서 미움받지 않기 위해 중국어 학원의 주말반을 등록하게 되었다면 이는 강요된 근면이라 할 수 있다.

59 다음은 신입사원을 선발하는 과정에서 인사부장과 부원들이 나누는 대화이다. 신뢰라는 가치에 대한 내용으로서 적절하지 않은 것은?

인사부장 : 요즘 젊은 친구들은 스펙은 화려한데 정말 믿고 일을 맡길 수 있는지 확신이 서질 않아.
 부 원1 : 부장님, 스펙이 좋다는 것은 그만큼의 이유가 있지 않겠습니까. 스펙을 전적으로 믿어 보시지요. ① 좋은 학벌이 주는 신뢰는 실제로 일을 하면서 만든 신뢰보다 강하지 않습니다.
 부 원2 : 제 의견은 조금 다릅니다. 학벌이 주는 신뢰를 무시할 수는 없습니다만,
 ② 비록 세간의 평가에 비추어 최고로 알아주는 학벌이 아니라고 하더라도 성인이 되어서
 입사 후 노력하는 모습을 통해 만든 신뢰는 학벌이 주는 신뢰보다 강하다고 생각합니다.
 인사부장 : 난 단순히 일방적으로 일만 잘하는 사람을 믿지 않아. ③ 신뢰는 상호교류를 통해서 만들어
 지고 발전하기 때문에 입은 물론이고 조직생활에서도 노력하는 사람이야말로 신뢰를 받을
 만하지.
 부 원2 : 그렇습니다. ④ 믿을 수 있는 사람과 함께 일한다면 신뢰로 인해 사회적 비용은 감소된다고
 생각합니다.
 부 원1 : ⑤ 신뢰는 이익의 측면뿐만 아니라 삶의 질을 향상시킨다는 점에서 중요하다고 생각합니
 다.

60 한 달에 한번 고객들의 투표로 인해서 선정되는 '미소천사 친절왕' 선발에서 연속 6개월 동안 1등을 한 정영윤 사원은 본사 사보에 '친절여왕 봉사의 비밀'이라는 제목으로 인터뷰 기사를 쓰기 위해서 현재 인터뷰를 진행 중이다. 기자는 'SERVICE'란 무엇이냐고 물었는데, 정영윤 사원은 이를 각각의 단어에 의미를 부여해 다음과 같이 말하였다. 다음 중 단어 풀이가 적절하지 않은 것은?

예, 저는 "SERVICE"란 단어 속에는 7가지의 의미가 숨겨져 있다고 생각해요. 그래서 알파벳 하나하나에 나름대로 뜻을 생각해 보았고, 그 단어의 의미대로 고객을 응대하려고 노력하였습니다.
 ① S는 Smile & Speed를 의미하는데, 서비스는 미소와 함께 신속하게 하는 것이라고 생각하구요, ② E는 Emotion을 상징해서 서비스는 감동을 주어야 한다고 믿습니다. 그리고 ③ R은 Result로 결과를 내는 서비스로 고객을 기쁘게 하는 것이라 생각합니다. ④ V는 Value로서 서비스는 고객에게 가치를 제공하는 것으로서 기능해야 한다고 말하고 싶네요. ⑤ I는 Image라고 표현하고 싶은데요, 서비스는 고객에게 좋은 이미지를 심어 주는 것이기 때문이지요.

01
PART

의사소통능력

01 질문자는 자신이 중소기업을 다니는 휴직자의 신분임을 밝히고 있으므로 이에 대한 추가적인 사항만 확인하면 된다. 국비지원 대상자는 자격요건에 따라 지원 비중이 달라지는데 크게 재직자/미취업자로 구분하고 재직자의 경우 대기업/중소기업-정규직/비정규직으로 구분한다. 질문한 사람은 중소기업에 다니는 휴직자로 정규직/비정규직에 대한 확인이 필요하다.

정답 ②

02 의사소통능력 중 문서작성능력에 해당된다. 직무를 수행하면서 대외적으로 보내야 할 메일을 작성하는 과정을 소재로 삼고 있지만 문제의 본질은 맞춤법에 있다.

㉠ 어느 것이 선택되어도 차이가 없는 둘 이상의 일을 나열함을 나타내는 조사와 어미는 ‘-든(지)’로 적는다.

예 ‘배든지 사과든지 마음대로 먹어라’, ‘배를 타든 비행기를 타든 해야 한다.’

㉡ 과거회상시제를 나타내는 어미는 ‘-던’으로 적는다.

예 ‘이 책이 네가 내게 빌려줬던 그 책이야.’, ‘난 그동안 그 시절이 얼마나 그리웠던지 몰라.’

㉢ 결재(決裁) : 결정할 권한이 있는 상관이 부하가 제출한 안건을 검토하여 허가하거나 승인하는 것.

㉤ 결제(決濟) : 증권 또는 대금을 주고받아 매매 당사자 사이의 거래 관계를 끝맺는 것.

정답 ①

03 고객이 실수하여 제품이 손상된 상황에서는 고객을 탓하지 않고, 자신이라도 같은 상황을 연출했을 것이라고 고객의 입장에서 이야기를 한다.

고객을 탓한다고 해서 손상된 제품이 다시 원상복귀될 것이 아니다. 공감적 경청을 통해 고객의 불만을 처리하는 것을 우선시하고 응대하는 것이 좋다.

정답 ①

04 회사 조직에 대한 인식은 서양 특히 미국과 동양 국가와 차이가 컸는데 업무조직의 효율성을 강조하

는 미국과 달리 동양은 조직 내 인간관계를 중시한다는 것을 확인할 수 있다.

정답 ③

05 ① 어머니를 그린 그림을 소중하게 여겼는지, 어머니가 그린 그림을 소중하게 여겼는지에 대한 두 가지의 해석이 가능하다.

⑤ 손끝을 맺는다는 표현은 아무 일도 하지 않는다는 것을 뜻한다.

정답 ⑤

06 개요의 현황 내용은 경력단절 여성이 많은 우리나라의 현실과 경력단절 여성이 재취업을 하더라도 이전에 가졌던 직업수준보다 낮은 직업을 택할 수밖에 없는 현실을 언급하고 있다. 보기에서 이 같은 내용에 대한 구체적인 사례를 찾으면 된다.

정답 ③

07 적극적 경청의 태도에는 상대가 무엇을 느끼고 있는가를 상대의 입장에서 받아들이는 공감적 이해나 중요하고, 자신이 가지고 있는 고정관념을 버리고 상대의 태도를 받아들이는 수용의 정신, 자신의 감정을 솔직하게 전하고 상대를 속이지 않는 성실한 태도가 필수적이다. 적극적 경청을 위해서는 1. 비판·충고하려는 태도를 버리고, 2. 상대방이 말하고 있는 의미 전체를 이해하고, 3. 단어 이외의 표현에도 신경을 쓰며, 4. 상대방이 말하고 있는 것에 반응하며, 5. 감정을 흥분시키지 않는 것 등이 중요하다.

정답 ③

08 신문기사에서 체내 콜레스테롤 수치가 높으면 심장병이 생길 확률이 높아진다는 발표 이후에 콜레스테롤은 나쁜 것이라는 인식이 생겨났다는 내용을 실었다.

이 기사에 대해 S씨와 T씨는 콜레스테롤이 세포막을 구성하는 필수 성분이며 신경계 막을 구성하는 필수 요소라며 콜레스테롤의 필요성에 대해 말하였다.

S씨와 T씨의 말에 대한 V씨의 말이 ‘하지만’으로 시

작하고 있으므로 콜레스테롤의 해로운 점에 대해 말했을 것인데, G씨가 V씨의 의견에 동의하면서 콜레스테롤이 높은 음식을 먹으면 체내 콜레스테롤 수치가 높아질 가능성이 발생하기 때문이라고 하였으므로 체내 콜레스테롤 수치가 심장병과 관련이 있다는 기사의 내용으로 보아 ④가 답이다.

정답 ④

- 09**
- ① 교육 대상 : 사내 인상담당자와 NCS 기업 활용 컨설팅 전문가 교육 신청자를 대상으로 교육을 실시한다.
 - ② 교육 내용 : NCS를 활용하여 직무능력 중심의 채용과 재직자 훈련이 가능하도록 교육할 것이라고 하였으나 구체적인 교육 내용에 대한 정보를 제공하고 있지 않다.
 - ③ 교육 종류 : NCS 기업 활용 인사담당자 양성 교육과 NCS 기업 활용 컨설팅 전문가 교육을 소개하고 있다.
 - ④ 교육 기대효과 : 공공기관뿐 아니라 중견·중소기업 등의 민간 기업에서도 실제 NCS가 더 많이 활용·확산되는 데 큰 도움이 될 것으로 기대하고 있다.
 - ⑤ 교육 방법 : 집체교육으로 모바일 기기로 참여할 수 있도록 사전 및 사후 온라인 교육이 추가로 제공될 예정이다.

정답 ②

- 10**
- 1. 통계 → 통계 2. 길르는 → 기르는
 - 3. 본바다 → 본받아 4. 쫓으나 → 쏟으나

정답 ④

- 11**
- ① 제2항에서 근로한 기간이 1년 미만인 근로자에게 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 주어야 한다고 하였으므로, A사원은 3개월을 근무하였으므로 3일의 연차휴가를 쓸 수 있지만 주어진 규정대로 따른다면 휴가를 4일까지 쓸 수는 없다.
 - ② 제1항에 따른 15일의 휴가에, 제3항에 따른 최초 근로 1년에 대한 휴가 1일과 제4항에 따른 최초 근로 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 휴가 4일이 더해지므로 입사 9년이 지난 B과장의 연차유급휴가는 19일이다.

정답 ④

- 12** 연월일의 표기는 한글로 쓰는 것이 아니라 마침표로 해야 한다.

정답 ④

02
PART

수리능력

- 13 [분석 1] (○) 전체 직원 1,710명 중 근무기간이 4년 이상인 직원은 50명으로 5% 미만이다.
[분석 2] (×) 근무기간이 1년 6개월 미만인 직원의 수는 총 1,090명이고 전공이 상경계가 아닌 직원의 수는 총 870명이다. 만약 전공이 상경계가 아닌 직원의 근무기간이 모두 1년 6개월 미만이라고 가정한다면, 1,090명 - 870명 = 220명의 직원은 최소한 전공이 상경계가 된다. 따라서 근무기간이 1년 6개월 미만인 직원 중에서 전공이 상경계인 직원의 수는 최소 220명인 것이 지 220명인지는 알 수 없다.
[분석 3] (○) 전체 직원 사원 1,710명 중 전공이 상경계나 이공계가 아닌 직원의 수는 370명으로 20%를 약간 상회한다. 따라서 전공이 상경계나 이공계가 아닌 직원의 수는 전체 직원의 약 $\frac{1}{5}$ 이다.
[분석 4] (○) 전체 직원 1,710명 중 근무기간이 1년 미만인 직원은 790명으로 전체 직원에서 근무기간이 1년 미만인 직원이 차지하는 비율은 50% 이하이다.
[분석 5] (○) 근무기간이 3년 미만인 직원의 수는 총 1,520명이고 전공이 상경계나 이공계인 직원의 수는 총 1,340명이다. 만약 전공이 상경계나 이공계인 직원의 근무기간이 모두 3년 미만이라고 가정한다면, 1,520명 - 1,340명 = 180명의 직원은 최소한 전공이 상경계나 이공계가 아니다. 따라서 근무기간이 3년 미만인 직원 중에서 전공이 상경계나 이공계가 아닌 직원이 반드시 포함된다.

정답 ②

14

- ① (○) 젓소 1마리당 경지면적은 $\frac{\text{경지면적}}{\text{젓소 수}}$
= $\frac{\text{가구 수} \times \text{가구당 경지면적}}{\text{젓소 수}}$ 이다. 따라서
 $E = \frac{16 \times 2.75}{8}$ 가 되어 5ha 이상이다.

- ② (○) 경지면적은 가구 수 × 가구당 면적이다. C 마을의 경지면적은 58가구 × 1.95ha이고 D마을의 경지면적은 23가구 × 2.61ha이다. 어림산으로 계산해 보면 C 마을의 경지면적은 60 × 2 = 120이고 D 마을의 경지면적은 25 × 2.6 = 65로 C 마을의 경지면적이 크다.
③ (×) 가구당 주민 수가 가장 많은 마을은 $\frac{1,243\text{명}}{244\text{가구}}$ = 약 5명인 A 마을이다. A 마을의 가구당 돼지 수는 1.68마리로 마을 D의 가구당 돼지 수인 2마리보다 적다.
④ (○) 마을 A를 살펴보면 가구 수는 244가구인데 젓소 수는 90마리로 모든 가구가 젓소를 사육하는 것이 아님을 알 수 있다. 젓소의 경우에는 다른 마을을 살펴보아도 동일한 경향을 보이고 있다.
⑤ (○) 현재 A 마을의 젓소 수는 90마리인데 만약 90%가 감소한다면 81마리가 감소하게 되어 A~E 마을 전체 젓소 수는 150마리 - 81 = 69마리가 된다. 따라서 A 마을의 젓소 수가 90%감소하게 된다면 전체 젓소 수는 69마리가 되어 전체 돼지 수 769마리의 10% 이하가 된다.

정답 ③

15

- ① (×) 주어진 [자료]는 각 연도별로 가구주 연령별 비중을 나타낸 것이다. 인구수가 증가했다고 해서 반드시 가구수가 증가했다고 볼 수는 없다. 따라서 주어진 자료만 가지고는 선택지의 진위 여부를 판단할 수 없다.
② (○) 가구주 연령이 40~49세 가구주는 2003년 36%에서 2015년 31%로 감소하는 경향을 보이고 있다. 따라서 향후에도 감소할 가능성이 크다고 유추해 볼 수 있다.
③ (○) 가구주 연령이 60세 이상인 가구의 비중은 2003년 13%에서 2015년 23%로 조사기간 동안 10%p 증가하여 다른 연령대에 비해 그 증가 속도가 가장 빠름을 알 수 있다.
④ (○) 가구주 연령이 39세 이하인 가구 비중의 증감폭은 34% - 22% = 12%p로 다른 연령대에 비해 가장 컸다.
⑤ (○) 주어진 [자료]를 보면, 2003년 가구주 연령

이 60세 이상인 가구의 비중이 13%로 가장 낮았으며, 이러한 상황은 다른 연도를 살펴보아도 동일하다.

정답 ①

16 주어진 <보고서> 마지막 문단을 통해 확인할 수 있다.

2015년 주관적 계층의식에 대한 설문 결과

- '상류층'이라고 생각한다는 비율 = 2.3%
- '중산층'이라고 생각한다는 비율 = 78.9%
- '서민층'이라고 생각한다는 비율 = 18.8%

2014년 주관적 계층의식에 대한 설문 결과

- '상류층'이라고 생각한다는 비율 = 2.3% - 0.4% = 1.9%
- '서민층'이라고 생각한다는 비율 = 18.8% - 2.6% = 16.2%
- '중산층'이라고 생각한다는 비율 = 100% - 1.9% - 16.2% = 81.9%

정답 ⑤

17 ① (x) 2013년 1사분기 대비 2014년 4사분기 소재

- 산업의 BSI 지수의 증감폭은 12로 섬유 산업 BSI 지수의 증감폭 30보다 작다.
- ② (o) 2013년 4사분기 소재산업의 BSI 지수는 82로 조사대상 다른 분기에 비해 가장 낮았다.
- ③ (o) 주어진 자료를 살펴보면, 조사기간 중 2013년 2사분기만 BSI가 모두 100을 초과함을 알 수 있다.
- ④ (o) 2013년 1사분기부터 2014년 4사분기 중 2013년 2사분기를 제외하고는 섬유산업의 BSI 지수는 모두 100 미만으로 향후 경제 상황에 대해 대체적으로 비관적인 것으로 나타났다.
- ⑤ (o) 앞으로의 경제 상황에 대해 낙관적으로 전망한 업체수와 비관적으로 전망한 업체수가 같다면 BSI 지수는 100이 되므로 BSI 지수가 100인 분기 수를 파악하면 된다. 중화학 산업을 대상으로 한 조사에서 BSI 지수가 100인 분기는 2013년 3사분기뿐이다.

정답 ①

18 ① (o)

년도	2009	2010	2011	2012	2013	2014
자산총계	-	↓	↑	↓	↑	↓
부채총계	-	↓	↑	↓	↑	↓

- ② (x) 2012년 당기순이익 비중을 보면 5대 기업집단이 15.22%로 30대 기업집단 46.73%보다 낮았으며, 이러한 경향은 2013년과 2014년 또한 동일하다.
- ③ (o) 5대 기업집단의 매출액 비중이 30대 기업집단의 매출액 비중의 절반 이상인지를 살펴보면

된다. 2009년 5대 기업집단 매출액 28.91%로 30대 기업집단 매출액 비중 44.32%의 절반 이상이다. 다른 연도를 살펴보아도 모두 동일하다.

- ④ (o) 5대 기업집단의 부가가치 비중이 30대 기업집단의 부가가치 비중의 절반 이상인지를 살펴보면 된다. 2009년 5대 기업집단 부가가치 비중은 7.63%로 30대 기업집단 부가가치 비중 13.14%의 절반 이상이다. 다른 연도를 살펴보아도 모두 동일하다.

정답 ②

19 • 사은품 구입가격과 사은품 구입 예산을 가지고 구입할 수 있는 각 사은품의 개수를 구한 후 세 가지 상품으로 구성할 수 있는 최소 세트 수를 구하면 된다.

- 구입할 수 있는 이어폰의 개수

$$\frac{807,500\text{원}}{8,500\text{원}} = 95\text{개}$$

- 구입할 수 있는 USB의 개수

$$\frac{312,500\text{원}}{2,500\text{원}} = 125\text{개}$$

- 구입할 수 있는 휴대용 핸드폰 충전기의 개수

$$\frac{840,000\text{원}}{8,000\text{원}} = 105\text{개}$$

- ∴ 95명

정답 ①

20 ① (x) C지역의 평균은 53점으로 가장 낮지만 그렇다고 해서 세 지역을 통틀어 점수가 가장 낮은 학생이 C지역에 속한다고 볼 수는 없다.

- ② (x) 편차는 평균값에서 관찰값을 뺀 값이다. 따라서 편차의 합은 항상 '0'이다.
- ③ (x) 중앙값은 관찰값을 크기 순서로 나열할 때 가장 중앙에 위치하게 되는 관찰값을 말한다. 따라서 평균 점수가 가장 낮다고 해서 중앙값이 낮은 것은 아니다.
- ④ (o) 표준편차는 분산값의 제곱근 값을 말하며, 표준편차가 작다는 것은 크다는 것은 학생들의 점수가 평균과 가깝다는 것을 의미한다.

정답 ④

21 오답의 허용 개수를 X라 하면, 총점 100점 이상을 얻기 위한 오답의 허용 개수는, $10(15-X) - 8X \geq 100$

$$X \leq 2.8$$

- ∴ 오답의 최대 허용 개수는 2개이다.

정답 ②

22 주어진 <보고서>의 내용 중에서

- ① 총투자는 국내총투자와 대외투자의 합으로 이루어진다.
 - ② 투자율은 투자액을 국민총가처분소득으로 나누어 구한다.
 - ③ 총투자는 국내총투자와 대외투자로 이루어진다.
- ①, ②, ③을 통해서
 총투자금액 = [총투자율(국내총투자율+국외투자율) × 국민총처분가능소득]임을 알 수 있다.
 총투자금액 = (0.28 + 0.10) × 80조 = 30.4조 원이다.

정답 ④

23 가. (○) 2014년 전체 1인 가구 대비 39세 이하 1인 가구의 비중은 43.9%인데, 이는 2000년에 비해 5.2%p 감소한 수치이므로 결국 2000년 전체 1인 가구 대비 39세 이하 1인 가구의 비중은 38.7% + 5.2% = 43.9%가 된다.

- 나. (○) 40~50대 남성 1인 가구의 연령대별 혼인상태를 보면, 배우자가 있음에도 혼자 사는 경우는 0.5%p 증가, 사별한 경우는 0.3%p 감소한 반면 미혼의 경우 3.0%, 이혼의 경우 1.9% 증가한 것을 알 수 있다.
- 다. (×) 자료에 주어진 <표>는 전체 1인 가구에서 각 연령 대비 차지하는 비중을 나타낸 것이다. 따라서 전체 가구에서 40~50대 1인 가구가 차지하는 비중이 다른 연령대에 비해 높고 낮은지는 주어진 <정보>로는 판단할 수 없다.
- 리. (×) 사별한 남성이 전체 1인 가구에서 차지하는 비중은 60세 이상이 3.8%로 39세 이하 0.0%나 40~50대 0.9%보다 높다.

정답 ①

24 ① (○) 우체국을 사칭한 보이스피싱은 2008년 2월부터 발생하였다.

- ② (×) A지역에서 가장 먼저 등장한 수법은 환급빙자이다. 환급빙자 보이스피싱 사기는 조사기간 동안 총 22건으로 카드연체 빙자나 전화요금 빙자 건수보다 작다.
- ③ (×) 조사기간 중 보이스피싱 사기 발생건수가 가장 많았던 기간은 17건인 2007년 12월이며 이 기간에 가장 많았던 사기는 전화요금을 빙자한 사기이다.
- ④ (×) 조사기간 동안 총 발생건수 상위 3개 수단은 환급과 카드연체 및 전화요금을 빙자한 사기이다. 이들 건수는 총 22건 + 64건 + 26건 = 112건으로 전체 136건의 70% 이상이다.

정답 ①

03
PART

문제해결능력

25 로직트리 작성규칙을 살펴보면 ① 문제-원인-해결책의 3단계 구조로, ② 각 단계별 구성은 동일하여야 한다. ③ 하위단계는 상위단계에 포함되어야 한다.

해결책에 관계되는 규칙은 ③이므로 각 해결책과 원인의 포함관계를 살펴보아야 한다.

가격하락에 대한 해결책으로 ㉠ 판매마진을 상향조정하면 가격은 상승할 것이다. ㉡ 시장을 확대하더라도 가격하락에 직접적으로 영향을 미치지 않으므로 가격하락에 대한 해결책으로 보기 어렵다.

비용상승에 대한 해결책으로 ㉢ 고정비용을 감소하거나 ㉣ 운송비용을 감소하는 것은 원가를 하락시키는 데 도움이 된다. 판매량 하락에 대한 해결책으로 ㉤ 판매가격을 10% 상향조정하는 것은 판매량을 상승시키는데 직접적인 영향을 줄 수 없다고 볼 수 있다. ㉦ 판매가격 하향조정으로 시장점유율을 상승시키면 판매량을 상승시키는 데 영향을 준다고 할 수 있다.

따라서 ㉢, ㉤에 대하여 수정 사항이라고 지적할 수 있다.

정답 ②

26 브레인스토밍의 특징은 개방에 있다. 비판은 커뮤니케이션의 폐쇄와 연결된다. 평가단계 이전에 결코 비판이나 판단을 해서는 안 되며 평가는 나중까지 유보한다.

[참고]

• 브레인스토밍의 4대 원칙

가. 비판없음(Support) : 브레인스토밍의 특징은 개방에 있다. 비판은 커뮤니케이션의 폐쇄와 연결된다. 평가단계 이전에 결코 비판이나 판단을 해서는 안 되며 평가는 나중까지 유보한다.

나. 자유분방(Silly) : 무엇이든 자유롭게 말한다. 이런 바보 같은 소리를 해서는 안 된다는 등의 생각은 하지 않아야 한다.

다. 질보다 양(Speed) : 질에는 관계없이 가능한 많은 아이디어들을 생성해 내도록 격려한다. 양(量)이 질(質)을 낳는다는 원리는 많은 아이

디어를 생성해 낼 때 유용한 아이디어가 들어 있을 가능성이 더 커진다는 것을 전제로 한다. 브레인스토밍 활동을 할 때는 시간을 정해주거나 아이디어의 개수를 정해주기도 한다. 이는 두뇌를 긴장시켜 빠른 시간에 많은 아이디어를 생성하도록 유도하는 것이다.

라. 결합과 개선(Synergy) : 다른 사람의 아이디어에 자극되어 보다 좋은 생각이 떠오른다. 서로 조합하면 재미있는 아이디어가 될 것 같은 생각이 떠오른다. 서로 조합하면 재미있는 아이디어가 될 것 같은 생각이 들면 즉시 조합시킨다. 얻은 힌트를 헛되게 해서는 안 된다.

정답 ③

27 편견유형과 사례를 적절하게 연결하면 다음과 같다.

㉠ L : 나책임 과장의 책임감, 기획력, 결단력에 대한 평가의 근거는 부지런하다는 점이다. 부지런하다고 하여 책임감 등이 뛰어난 것은 아니다. 나책임 과장에 대해 부지런하다고 받았던 인상으로 전반적인 평가를 한 것이므로 L과 연결된다.

㉡ R : 독일인은 근면하다는 인식을 독일인인 메르켈 이사에게 적용한 것이므로 R과 연결된다.

㉢ G : 김승신 과장이 성과가 잘나는 부서에서 근무하였으므로 승진이 빨랐다고 평가하므로 김승신 과장에게 대한 평소 생각을 근거로 평가한 것이다. 따라서 G과 연결된다.

㉣ D : 오나래 사원의 평가를 평가자와 비슷하다는 이유로 긍정적으로 평가한 것이므로 D과 연결된다.

정답 ④

28 김부장의 요구 조건은 4개의 개별협의장소와 전체 협의장소, 휴게실과 개방성의 네 가지이다. 엘리스 홀은 3~4개의 홀로 분리, 통합 사용이 가능하고, 포이어(휴게실)와 개방성(전망)을 갖추고 있어 워크숍 장소로 적합하다.

①은 개별 협의장소와 휴게실 유무를 알 수 없고,

②는 개별협의 장소가 3군데이며, 휴게실이 없다.
③은 네 가지 요구조건 모두를 알 수 없다.

정답 ④

29 K사원의 의견은 근로자의 고령화는 기업에 부담으로 작용한다는 것이고, 근거로 ① 연공으로 인한 인건비 증가, ② 생산성 저하, ③ 새로운 변화에 능동적인 대처 못함 등을 제시하고 있습니다.

A과장 : 급여를 낮출 수 있다는 데 긍정적인 자료를 제출함으로써 ① 인건비에 대한 근거를 반박하는 것이다.

B대리 : 고령인원들이 시장을 주도하는 선도적 제품을 만드는 비율이 크다는 것을 보여주는 것으로 ③ 새로운 변화에 능동적으로 대처하지 못한다고 하는 데 대하여 반박하는 것이다.

C대리 : 성과가 높을수록 연령이 낮았다는, 즉 반비례관계를 나타내는 자료를 제시하였으므로 K사원의 의견을 지지하는 것이다.

D사원 : 퇴직연금으로 편안한 노후를 즐기고 싶다는 것은 K사원의 의견과 관계없는 내용이다. 따라서 K사원의 의견에 반대하지도 동의하지도 않는다.

정답 ①

30 해결안을 도출할 때는 문제의 근본원인을 제거할 수 있는 독창적이고 창의적인 방안을 도출하여야 한다. 문제를 해결하는 데 효과적인 해결안을 선정해야 하는데 이때 문제(what), 원인(why), 방법(how)을 고려하여 평가한다. 특히 중요도와 실현가능성을 기준으로 하여 문제해결에 효과적이며 실용성 있는 해결안을 선정할 수 있도록 하여야 한다.

정답 ③

31 정병길의 1안과 2안에 대한 입장은 모두 반대이다. <자료>를 정리하면 다음과 같다.

	1안	2안	비고
김갑수	오의 2안	중립	
박달범	중립	반대	두 안건 모두 김갑수보다 부정적 → 반대
오승용	김의 2안 → 중립	김의 1안	
정병길			1안과 2안 모두 입장 동일. 오승용과 동일한 입장 없음
황보성	중립	정의 2안	

박달범은 김갑수보다 두 안건 모두 부정적이므로 김갑수는 두 안건 모두 박달범보다 덜 반대적이다. 따라서 김갑수의 1안에 대한 입장은 찬성(∵ 찬성

보다 중립이 더 반대적이다. 따라서 오승용의 2안에 대한 입장은 찬성이다.

오승용과 정병길은 동일한 입장이 없고 정병길은 1안과 2안의 입장이 동일하다. 따라서 오승용의 입장에서 나타나지 않은 반대가 정병길의 1안과 2안에 대한 입장이다.

이를 정리하여 표로 나타내면 다음과 같다.

	1안	2안
김갑수	찬성	중립
박달범	중립	반대
오승용	중립	찬성
정병길	반대	반대
황보성	중립	반대

정답 ⑤

32 1안에서 다수의 입장은 중립이고, 2안에서 다수의 입장은 반대이다. 따라서 1차투표에서는 1안은 기권, 2안은 반대이다.

정답 ④

33 성과급 지급 기준을 정리하면 다음과 같다.

1. 성과평가점수계산 = 창의성×0.3 + 실적×0.5 + 근무태도×0.2

2. 성과평가점수에 따른 등급 : 4가지 등급으로 범위가 다른 점을 주의

성과평가점수	8.0 이상	7.0~8.0	5.0~7.0	5.0 미만
성과등급	A	B	C	D
성과금액	100	90	80	50

3. 특이사항 : 직전분기에 비하여 등급이 상승한 경우 추가 10만 원 지급

○○팀의 성과평가 결과를 성과평가점수로 변환하면,

구분	가중치	1/4분기		2/4분기		3/4분기		4/4분기	
		결과	가중	결과	가중	결과	가중	결과	가중
창의성	0.3	8	2.4	7	2.1	9	2.7	8	2.4
실적	0.5	7	3.5	6	3	8	4	7	3.5
근무태도	0.2	10	2	9	1.8	8	1.6	8	1.6
합계		B	7.9	C	6.9	A	8.3	B	7.5
지급금액		90		80		100 + 10		90	

따라서 당신이 지급하여야 하는 금액은 370만 원이다.

정답 ②

34 ① (x) 계약 교육과정은 지원금 15만 원을 받아도 15만 원의 비용이 필요하다. 자비 10만 원을 초과하므로 신청하지 않는다.

② (x) 마케팅 기본 알아보기 교육과정은 3~4월, 9~10월에 진행된다. 4월과 10월에는 교육과정을 받을 계획이 없으므로 신청하지 않는다.

- ③ (X) 기획 첫걸음 교육과정은 이수시간이 8시간이므로 지원금을 받지 못한다. 따라서 11만 원의 비용이 필요하다. 자비 10만 원을 초과하므로 신청하지 않는다.
- ④ (O) 성공적인 기획을 위한 실무 교육과정은 4월에 진행되는 과정이 있고, 교육시간 10시간 이상이다. 15만 원의 지원금을 받으면 80,000원만 더 부담하면 되므로 신청이 가능하다.
- ⑤ (X) 해외시장 진출 전략 수립 교육과정은 지원금을 받아도 13만 원의 추가비용이 필요하므로 신청하지 않는다.

정답 ④

35 보고서에 따르면 단기적인 효과를 가지는 간헐적인 단속만으로 예방효과가 적고, 징계수위도 약하여 예방효과가 적다고 하였으므로 이를 보완하는 대책을 도출하여야 한다.

- ① 안전규정에 관한 교육을 주기적으로 실시하면 안전규정에 대한 준수인식 강화와 안전사고 인식의 개선을 가져올 수 있다.
- ② 안전규정에 대한 징계수위를 강화하여 징계의 실효성을 높이는 것도 예방대책의 하나로 볼 수 있다.
- ③ 안전규정 미준수를 묵과하는 사람들까지 처벌함으로써 안전사고에 대한 인식의 개선과 안전규정 준수인식 강화가 가능하다.
- ④ 단기적인 효과를 가지는 간헐적인 안전규정 준수 여부 단속으로는 안전사고 예방에 큰 효과가 없다고 하였다. 대규모 인원을 투입하더라도 연 2회에 그치므로 간헐적인 단속일 뿐이다. 따라서 다른 대책에 비하여 예방대책으로 적절하지 않다.
- ⑤ 안전규정을 재정비하여 실제 작업환경에 맞도록 수정하는 것은 안전규정의 실효성을 높이는 것이므로 안전사고 예방대책으로 적절하다.

정답 ④

36 문서폐기 절차는 생성문서 목록 송부(인재개발팀) → 폐기대상 기록물 선별안 송부(기록물관리위원) → 선별안에 대한 의견 송부(인재개발팀) → 폐기목록 송부(기록물관리위원) → 폐기(인재개발팀) 등 5 단계로 이루어진다.

- ④ (X) 인재개발팀에서 폐기대상 기록물 선별안에 대한 의견을 받았으면 최종검토를 한 후 폐기목록을 2월 25일까지 인재개발팀으로 송부하여야 한다. 2월 26일에 송부하였으므로 문서폐기 절차에 위배된다.

정답 ④

04
PART

자원관리능력

- 37 ㉠ 제2항 1호에 언급된 바와 같이 4급 이상으로 그 근무기간이 1년 이상이 경과된 자로서, 계약심사·IT·회계·인사 분야 업무에서 3년 이상 근무한 경력이 있는 자를 감사인으로 임명할 수 있기 때문에 5급인 자는 감사인으로 임명될 수 없다.
- ㉡ 감사인의 보조기구 조항에 의해 징계처분을 받은 지 3년이 경과하지 않은 자는 감사로 임명할 수 없기 때문에 2년 전 징계를 받은 직원 C씨는 감사가 될 수 없다.

정답 ②

- 38 예산편성지침을 이해하고 이를 올바르게 적용할 수 있는지를 묻는 문제이다.
- A팀 예산편성 : 김교수의 자문비를 업무추진비로 편성한 것은 올바르지만, 2급인 서강철 팀장의 직책수행경비는 월 65만 원이 상한액이므로 연 780만 원을 넘을 수 없다.
 - B팀 예산편성 : 국내 출장으로서 이에 대한 경비는 국내여비로 편성하는 것이 적절하다.
 - C팀 예산편성 : 안전교육의 날은 ○○공단의 행사로서 이를 외부 위탁함에 따른 제비용이므로 위탁사업비로 편성한 것은 적절하며, C팀의 참석 경비 역시 국내여비로 편성한 것도 적절하다.
 - D팀 예산편성 : 행사 전후 오찬 또는 만찬만을 위탁하는 것은 위탁사업비에서 제외되므로 적절하지 않다.
 - E팀 예산편성 : 시험에 소요되는 출제수당 및 면접수당은 기타운영비에서 편성되는 것이 옳다.
 - F팀 예산편성 : 2급인 직원에게 780만 원의 직책 경비를 책정한 것은 직책수행경비로 적정하지만, 해외연수자, 교육·훈련기관 입교자, 국가기관·정부산하단체·연구기관 파견자, 휴직자 등 직책을 1개월 이상 수행할 수 없는 자에 대한 직책수행경비는 편성할 수 없기 때문에 F팀 예산편성은 적절하지 않다.

정답 ③

- 39 직원해고 방지정책과 명예퇴직 장려금 지급 정책 사이에는 다른 정책이 존재하면 효과가 두 배가 되

고 인접하면 효과가 0이 되므로 중간에 다른 정책이 들어가야 한다. 즉, 『직원해고 방지정책 - 성과급 강화정책 - 명예퇴직 장려금 지급 정책』이 되거나 『직원해고 방지정책 - 지방근무 의무화 정책 - 명예퇴직 장려금 지급 정책』이 되어야 한다.

- 첫 번째 경우 : 『직원해고 방지정책 - 성과급 강화정책 - 명예퇴직 장려금 지급 정책』
여기에 직원해고 방지정책과 지방근무 의무화 정책이 인접해 있어 두 정책의 효과가 절반으로 감소한다는 조건을 반영하면 첫 번째 경우는 『직원해고 방지정책 - 성과급 강화정책 - 명예퇴직 장려금 지급 정책 - 지방근무 의무화 정책』이 된다. 하지만 이는 직원해고 방지정책과 성과급 강화정책을 바로 이어서 실시하면 비용이 두 배가 된다는 조건에 부합하게 된다.
- 두 번째 경우 : 『직원해고 방지정책 - 지방근무 의무화 정책 - 명예퇴직 장려금 지급 정책』
여기에 직원해고 방지정책과 성과급 강화정책을 바로 이어서 실시하면 효과가 절반이 된다는 조건을 추가하면 『직원해고 방지정책 - 지방근무 의무화 정책 - 명예퇴직 장려금 지급 정책 - 성과급 강화정책』이 된다. 하지만 이는 직원해고 방지정책과 지방근무 의무화 정책이 인접하면 효과가 절반으로 줄어든다는 조건에 부합하게 된다.
- 비용편익분석
두 경우 모두 조건 2에 완벽하게 부응하지 않기 때문에 어떤 경우에 손실이 더 적은지 확인해야 한다. 하나는 비용이 두 배가 되고, 한 경우는 효과가 절반으로 줄어든다. 이 경우 비용 대비 효과는 효과가 절반으로 줄어드는 경우가 더 유리하다. 따라서 정책우선 순위는 『직원해고 방지정책 - 지방근무 의무화 정책 - 명예퇴직 장려금 지급 정책 - 성과급 강화정책』이 된다.

정답 ②

40 각 부문에 배정될 점수를 알고 있으므로 문제의 표를 이용하여 총점을 구할 수 있다.

구분	램 메모리		하드 디스크		가격		합계
	용량	점수	용량	점수	가격	점수	
A	4	0	2	50	500	200	250
B	16	100	1	0	1,500	100	200
C	4	0	3	100	2,500	0	100
D	16	100	2	50	2,500	0	150
E	8	50	1	0	1,500	100	150

총점은 A > B > D = E > C이므로 이명석 사원은 점수가 가장 높은 A PC를 구입한다.

정답 ①

41 해당 고객의 주차시간은 4시간 45분으로 3시간을 초과한 경우에 해당한다. 3시간을 초과한 경우에는 1시간 초과 ~ 3시간은 30분마다 500원이 부과되므로 2시간 동안 2,000원이 부과됨을 알 수 있다. 한편, 3시간을 초과하는 경우에 대해서는 30분마다 2,000원을 부과하므로 3시간 초과 ~ 4시간 45분은 1시간 45분 동안의 요금이 징수된다. 30분 미만은 30분으로 간주하므로 2시간 동안 8,000원의 요금이 부과되는 셈이다. 따라서 총 10,000원의 주차요금이 발생한다.

정답 ③

42 자체수입액 대비 총 지출액을 파악해보기 위해서는 지출내역 총액을 계산해 봐야 한다.

(단위: 억 원)

구분	2011	2012	2013	2014	2015
운영비	720	890	980	1,100	690
홍보비	790	1,120	1,350	1,110	1,000
인건비	2,600	3,780	4,450	5,900	5,700
이용료	4,000	4,300	4,700	3,600	6,000
수수료	810	880	750	900	930
총액	8,920	10,970	12,230	12,610	14,320

㉠ 2011년 지출총액은 8,920억 원이고 자체수입액은 9,000억 원이다. 따라서 어떤 항목의 지출액이 10% 증가하여 차입금이 필요하려면 10% 증가액이 자체수입액과 지출총액의 차이인 80억보다 큰 항목을 찾으면 된다. 즉, 인건비, 이용료, 수수료가 이에 해당한다.

㉡ 2012년도의 자체수입액은 12,000억 원이고, 지출총액은 10,970억 원이다. 한편, 어떤 항목이 100% 증가했음에도 외부차입금이 필요하지 않으려면 100% 증가한 금액이 1,030억(=12,000억 원 - 10,970억 원)보다 작으면 된다. 참고로 100% 증가는 2배 증가를 의미한다. 따라서 지출액이 1,030억 이하인 지출항목을 찾으면 된다. 즉, 운영비와 수수료이다.

㉢ 2011년 대비 2015년 두 배 이상 증가한 지출 항목은 인건비이다. 인건비는 2015년을 제외하고는 모두 지출액 가운데 두 번째로 크지만, 2015년은 가장 크다.

㉣ 2012년에는 인건비가 전년대비 1,180억 증가하여 가장 높은 증가율을 보인 반면 2013년에는 홍보비가 전년대비 약 20% 증가하여 가장 높은 증가율을 보인다.

㉤ 2011년 말 이월액은 자체수입액과 지출총액의 차이인 80억 원이며, 2015년도 말 차입금은 지출총액 14,320억 원과 자체수입액 13,820억 원의 차이인 500억 원으로 차입금이 보다 크다.

정답 ②

43 결시자를 포함하여 계산된 평균점수가 48점이므로 총점은 960점(48점×20명)임을 알 수 있다. 한편 합격자의 평균점수(a)가 불합격자(b)의 평균점수보다 33점이 높으므로 이는 다음과 같이 표현할 수 있다.

$$\begin{aligned} & \bullet a = b + 33a \\ & \bullet 4a + (18 - 4)b = 960 \\ & \bullet a = 79, b = 46 \end{aligned}$$

합격자들의 점수 차이가 1등부터 4등까지 동일하고, 4등의 점수는 7의 배수이므로 다음과 같이 표현 가능하다.

$$\begin{aligned} & \bullet 4등의 점수 : 7x \\ & \bullet 등수별 점수 차이 : y \\ & \bullet 불합격자 중 최고득점자 : z \\ & \bullet 최저득점자 : z/2 \end{aligned}$$

한편, 합격자의 총점수는 4명×79점=316점이다. 이를 1~3등의 점수 차이가 y로 동일하고, 4등의 점수가 7x라는 점을 고려하여 표현하면 다음과 같다.

$$1y + 2y + 3y + 7x = 316점$$

또한, 합격자의 평균점수가 79점이므로, 4등의 점수는 79점보다 낮다는 점을 추론해볼 수 있다. 따라서 4등의 점수가 될 수 있는 값은 77점 혹은 70점일 확률이 높다. 따라서 두 가지 경우를 판단해보면 정답을 찾을 수 있다.

$$\begin{aligned} & \bullet 7y = 77, 308 + 6y = 316 \Rightarrow 6y = 8 \\ & \quad \text{(조건에 부합하지 않음)} \\ & \bullet 7y = 70, 280 + 6y = 316 \Rightarrow 6y = 36 \rightarrow y = 6 \\ & \quad \text{(조건에 부합)} \end{aligned}$$

불합격자 중 최고득점자는 2등과 20점 차이가 발생한다는 조건을 활용해 최저득점자의 점수를 구할 수 있다. 주어진 조건에 의해 2등의 점수는 70점+(6점×2)=82점이다. 따라서 불합격자 중 최고득점자는 82점-20점=62점이다. 그리고 불합격자 중 최고득점자는 최저득점자의 2배라고 했으므로, 최저득점자는 31점이 된다. 이로부터 최고득점자와 최

저득점자의 점수의 합이 119점(= 88점 + 31점)임을 알 수 있다.

정답 ⑤

44 조건에 맞게 순서를 정하는 일은 실제 비즈니스 현장에서 물적자원을 관리하는 기본에 해당한다.

- ① A팀에 대한 심사가 C와 D 두 팀보다 나중에 시작된다.
- ②, ③, ④ F팀에 대한 심사가 E팀에 대한 심사보다 나중에 시작된다.

정답 ④

05 PART 조직이해능력

45 약점-기회 요인이 파악된 상태에서 전략이 존재할 수 없는 것은 아니다. 다만 조직 전체가 추구하는 목적을 달성하기 위해 약점과 기회 요인의 파악을 통해서 도출된 전략을 선택하지 않을 뿐이다. 기대효과와 실행용이성이 낮기 때문이다.

정답 ②

46 차별적 집중화 전략은 제한된 영역에서 경쟁하지만 차별화 전략을 쓰는 방법이다. 유통업계에서는 에비뉴엘 같은 명품관들이 제한된 영역의 제품을 팔지만, 차별화된 고가 서비스를 제공하고 있다. 마찬가지로 특정 지역에만 국한된 집중화 전략을 활용하면서 차별화된 서비스를 제공하는 곳도 있다. 부산, 울산, 경남 지역에서만 오픈한 화미주미용실은 동네 미용실과 달리 고가 및 고품질 서비스를 제공하고 있지만 특정 지역에서만 활동하고 있다.

정답 ⑤

47 문화충격이란 문화가 다른 것에 기인한 심리적 갈등을 의미한다. 새로운 환경이 기대하는 자신의 역할행동에 대한 혼란감이나 새로운 문화에 대한 놀라움, 자신에게 익숙한 환경, 친구, 문화 등에 대한 상실감 등이 원인으로 작용하여 나타나는 현상이다. 문제에서 제시된 음식의 차이에서 오는 문화충격은 문화충격의 6가지 유형 가운데 문화 피로에 가깝다. 문화피로는 해외 체류자가 새로운 문화에 적응하려고 노력하는 과정에 겪는 심리적, 육체적 불쾌감을 의미한다.

정답 ③

48 문제에 제시되는 업무내용과 부서는 거의 대부분의 회사에서 확인할 수 있는 내용이다. 물론 회사의 특성에 맞게 업무내용은 조금씩 다를 수는 있지만, 큰 틀에서는 거의 유사하다고 할 수 있다. 다른 부서들의 경우 부서의 색깔이 비교적 뚜렷하나 인사부와 기획부의 경우는 조금은 업무의 영역이 비슷한 측면이 존재한다. 다만 인사부는 보다 조직의 인력과 실제적인 업무운영에 초점이 맞춰져 있는 반면에 기획부는 거시적인 측면에서 조직 전체의 운영과

관련된 업무를 처리한다는 차이점이 있다. 한편, 총무부는 그 명칭에서 살펴볼 수 있는 바와 같이 기타 다른 팀에 속하지 않는 업무를 전담하게 된다. 특히 교육과 같은 업무체계나 교육을 통한 비전의 설계는 인사팀에서 주로 담당하는 업무이다.

정답 ①

49 조직구성원들이 자신의 업무에 몰입하고 성실하게 일을 수행한다고 하여 전체 조직의 목표가 달성되는 것은 아니다. 조직목표는 조직이 달성하려는 미래의 상태이며, 대기업, 정부부처, 종교단체를 비롯하여 심지어 작은 가게도 달성하고자 하는 목표를 가지고 있다. 조직의 목표는 미래지향적이지만 현재의 조직행동의 방향을 결정해 주는 역할을 한다. 조직목표는 공식적 목표와 실제적 목표가 다를 수 있다. 즉, 조직이 존재하는 이유와 관련된 조직의 사명과 사명을 달성하기 위한 세부목표를 가지고 있다. 조직의 사명은 조직의 비전, 가치와 신념, 조직의 존재 이유 등을 공식적인 목표로 표현한 것이다. 반면에 세부목표 혹은 운영목표는 조직이 실제적인 활동을 통해 달성하고자 하는 것으로 사명에 비해 측정 가능한 형태로 기술되는 단기적인 목표이다. 다음은 조직목표의 특징이다.

[조직목표의 특징]

- 공식적 목표와 실제적 목표가 다를 수 있음
- 다수의 조직목표 추구 가능
- 조직목표 간 위계적 관계가 있음
- 가변적 속성
- 조직의 구성요소와 상호관계를 가짐

정답 ②

50 경영참가제도는 조직의 경영에 참가하는 공동의사 결정제도와 노사협의회제도, 이윤에 참가하는 이윤분배제도, 자본에 참가하는 종업원지주제도 및 노동주제도 등이 있다.

• 경영참가 : 경영참가는 경영자의 권한인 의사결정 과정에 근로자 또는 노동조합이 참여하는 것이다. 대표적으로 노사협의회는 노사 대표로 구성되는 합동기구로서 생산성 향상, 근로자복지 증진, 교육훈련, 기타 작업환경 개선 등을 논의한다. 경영

참가의 초기단계에서는 경영자 층이 경영 관련 정보를 근로자에게 제공하고 근로자들은 의견만을 제출하는 정보참가 단계를 가진다. 정보참가 단계보다 근로자들의 참여권한이 확대되면 노사 간 서로 의견을 교환하여 토론하며 협의하는 협의참가 단계를 거친다. 다만 이 단계에서 이루어진 협의 결과에 대한 시행은 경영자들에게 달려 있다. 마지막은 근로자와 경영자가 공동으로 결정하고 결과에 대하여 공동의 책임을 지는 결정참가 단계이다. 이 단계에서는 경영자의 일방적인 경영권은 인정되지 않는다.

- 이윤참가 : 이윤참가는 조직의 경영성과에 대하여 근로자에게 배분하는 것으로 조직체에 대한 구성원의 몰입과 관심을 높일 수 있는 방법이다. 이는 경영의 성과증진에 근로자 혹은 노동조합이 적극적으로 기여하고 그 대가로서 임금 이외의 형태로 보상을 받는다. 이윤참가는 생산의 판매 가치나 부가가치의 증대를 기준으로 성과배분을 하기도 한다.
- 자본참가 : 자본참가는 근로자가 조직 재산의 소유에 참여하는 것이다. 이는 근로자가 경영방침에 따라 회사의 주식을 취득하는 종업원지주제도, 노동제공을 출자의 한 형식으로 간주하여 주식을 제공하는 노동주제도 등이 있다. 자본참가 방식은 근로자들이 주인의식과 충성심을 가지게 되고, 성취동기를 유발할 수 있으며, 퇴직 후에 생활자금을 확보할 수 있는 한 방법이 된다.

정답 ⑤

51 지원구분에 따르면 부친상과 같은 경조사는 경조사 지원에 포함되어야 한다. 자산팀 차장인 김희훈 씨는 부친상으로 10만 원을 지원받았다. 이는 경조사 지원에 해당한다. 따라서 정답은 ①번이다.

정답 ①

52 ① 생일에는 변경 전에 상품권을, 변경 후에는 기프트 카드 제공이므로 전후 모두 현금을 지급하지 않는다.
 ② 김재식 부장의 사례를 보면 이전에는 학자금 지원이 불가능했지만 가능해진 것으로 보아 학자금 지원 제도가 신설되었다는 것을 알 수 있다.
 ③ 사택의 경우 변경내역이 없으므로 미혼 사원의 사택동 제한 변경 여부는 알 수 없다.
 ④, ⑤ 경조사 지원금은 변경전후 모두 10만 원을 지급하고 직위에 따른 구분이 없으므로 옳은 설명이다.

정답 ③

06
PART

직업윤리

53 직업을 선택할 때에는 먼저 자기 인생의 사명을 찾고 그 사명에 비추어 어떤 인생을 살아야 할지, 어떤 직업을 수행하며 살아야 할지에 대한 고민 뒤에 직종을 선택해야 한다. 만일 단순히 직업을 어떻게 해서든 그냥 구하겠다는 생각만으로 직업인이 된 다음에는 자기 인생의 사명과 직업과의 관계에 있어 관련성을 찾지 못했을 때 돌이킬 수 없게 될 수 있다.

정답 ④

54 직업활동과 직업윤리는 개인적 범위에 한정되지 않는다. 직업활동은 기업의 사회적 영향력으로 인해 사회 공동체에 미쳐, 직업활동과 직업윤리 모두 개인의 영역에서만 필요한 것이 아니라 사회 전체적 관점에서 이해되고 실천되어야 한다.

정답 ⑤

55 직급에 따른 직업윤리에서 상사의 지시에 따르는 것은 중요하지만 자신의 판단과 다른 부분이 있다고 한다면 자신의 생각을 조심스럽게 상사에게 전하는 것도 필요한 직업윤리이다.

정답 ⑤

56 고객을 대할 때에는 고객에게 배우는 자세가 무엇보다 중요하다. 고객을 가르치려 드는 것은 고객의 반발만을 살 수도 있다.

정답 ③

57 도덕은 내적 규범으로서의 원론적 성격이 강하다고 한다면, 윤리는 외적 규범으로서 관계적 성격이 강하다고 할 수 있어 양자는 구별된다.

정답 ③

58 지문을 잘 읽어보면, 인사고과에 반영되는 현실 때문에 동영상 토익강좌를 수강하게 되었음을 알 수 있으므로 이는 강요된 근면이라 할 수 있다.

정답 ②

59 회사라는 조직을 기준으로 볼 때, 입사 전에 구축한 학벌이나 스펙이 주는 신뢰보다 입사 후에 업무를 통해 쌓게 된 신뢰가 더욱 강하다고 할 수 있다.

정답 ①

60 "SERVICE"의 R은 Respect로서 서비스는 고객을 존중하는 것을 의미한다.

• SERVICE의 7가지 의미

"SERVICE"란 단어 속에 숨겨진 7가지의 의미는 다음과 같다.

- S(Smile & Speed) : 서비스는 미소와 함께 신속하게 하는 것
- E(Emotion) : 서비스는 감동을 주는 것
- R(Respect) : 서비스는 고객을 존중하는 것
- V(Value) : 서비스는 고객에게 가치를 제공하는 것
- I(Image) : 서비스는 고객에게 좋은 이미지를 심어 주는 것
- C(Courtesy) : 서비스는 예의를 갖추고 정중하게 하는 것
- E(Excellence) : 서비스는 고객에게 탁월하게 제공되어야 하는 것

정답 ③