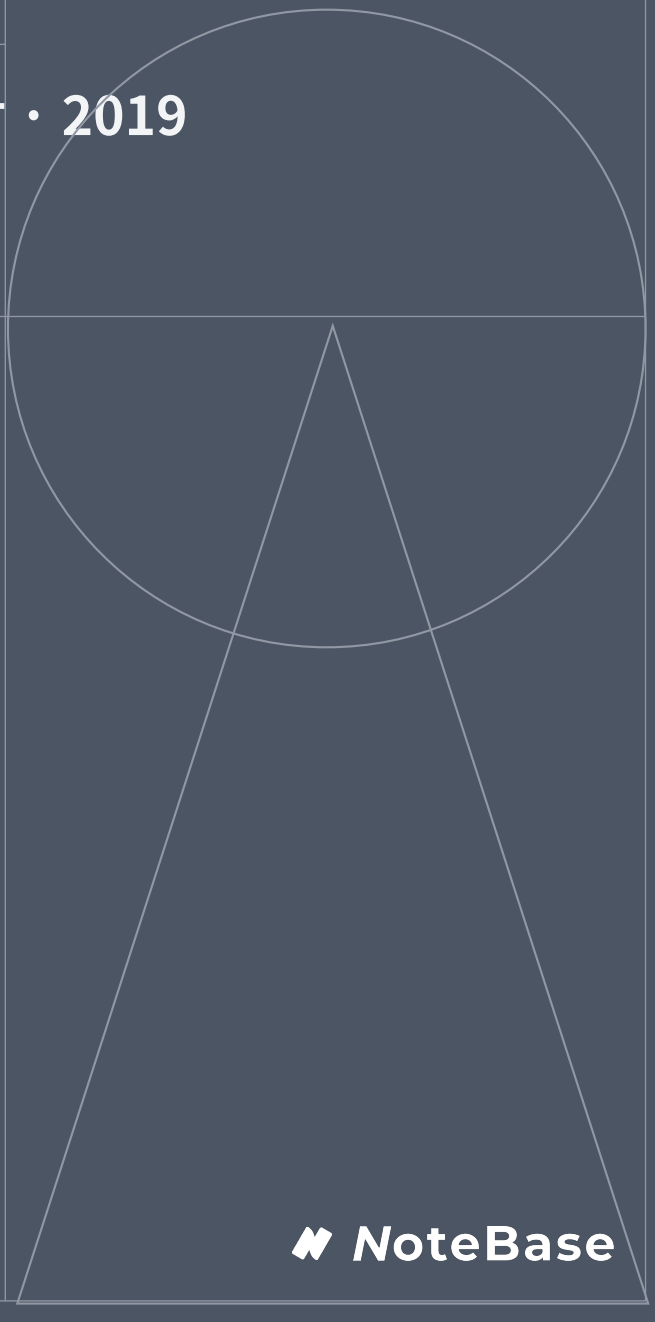
기출OX 해설집

공무원/국가직/7급 · 경영학 · 2019



NoteBase

기출OX 해설집

공무원/국가직/7급 · 경영학 · 2019

공무원/국가직/7급 · 경영학 · 2019

문 1. 어떤 상품을 싸게 판매한 후, 그 상품에 필요한 소모품이나 부품 등을 비싼 가격에 판매하여 큰 이익을 거둘 수 있는 가격 정책에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 이러한 가격 정책을 캡티브 프로덕트 가격 정책(captive-product pricing)이라고 한다.

② 싸게 판매하는 상품의 가격은 원가 이하로 내려가기도 하며, 심지어 그 상품을 무료로 줄 수도 있다.

③ 해당 상품 시장에서 고객들이 지각하는 상품의 가치가 이질적이어서 상품별로 가격을 결정하기 어려운 경우에 사용된다.

④ 고객이 아니라 상품을 축으로 하는 가격구조에 해당되고, 상품들이 서로 보완재인 경우의 대표적인 가격구조이다.

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 캡티브 프로덕트 가격정책의 개념과 적용 조건을 다른 가격구조와 구별할 수 있는지를 묻는 문제이다.

핵심 개념

캡티브 프로덕트 가격정책은 본제품은 낮은 가격으로 판매하고, 그 제품을 사용할 때 반드시 필요한 소모품·부품 같은 보완재에서 이익을 회수하는 방식이다.
번들가격은 서로 다른 상품을 묶어 함께 가격을 제시하는 방식이고, 캡티브 프로덕트 가격정책은 본제품과 필수 보완재를 나누어 가격을 설계하는 방식이라는 점이 다르다.
핵심 구별축은 '추가 구매가 필수인 보완재가 있는가'이다.

NoteBase

선지별 해설

① O
캡티브 프로덕트 가격정책이라는 명칭과 설명이 정확하다. 면도기와 면도날, 프린터와 잉크처럼 본제품과 필수 소모품의 결합에서 나타나는 대표적 방식이다.

② O
본제품은 고객 유인을 위해 원가 이하로 낮게 책정될 수 있고, 경우에 따라 무료 제공도 가능하다. 이후 반복적으로 구매하는 소모품·부품에서 수익을 확보하는 구조이기 때문이다.

③ X
틀린 부분은 '고객들이 지각하는 상품의 가치가 이질적이어서 상품별로 가격을 결정하기 어려운 경우에 사용된다'는 설명이다. 이는 개별 상품 가격결정보다 묶음 판매의 유인이 커지는 번들가격 쪽 설명에 가깝다. 캡티브 프로덕트 가격정책은 가치지각의 이질성보다 본제품 구매 후 필수 보완재를 계속 사야 하는 구조에서 사용된다.

④ O
캡티브 프로덕트 가격정책은 고객 세분별 차등가격이 아니라 상품 간 관계를 기준으로 설계하는 상품믹스 가격구조에 해당한다. 본제품과 소모품이 서로 보완재라는 점이 핵심이다.

오답 포인트

③은 '가치지각의 이질성'이라는 문구로 번들가격이나 다른 상품묶음 전략의 논리를 끌어와 혼동하게 만든다. 이 문항의 핵심은 고객별 가치평가가 아니라 본제품 이후에도 반드시 팔리는 보완재의 존재이다.

다시 나오면 이렇게 판단

처음에 본제품을 싸게 주고 이후 필수 소모품·부품에서 이익을 회수한다는 구조가 보이면 캡티브 프로덕트 가격정책으로 판단한다. 반대로 여러 상품을 함께 묶어 한꺼번에 가격을 매기는 논리이면 번들가격으로 구분한다.

암기 포인트

캡티브 프로덕트 가격정책은 본제품은 낮게, 필수 보완재는 높게라는 구조이다.

NoteBase

문 2. 홈페이지를 통해 피자 한 판을 주문한 고객은 피자가 배달되었을 때 변심하여 주문하지 않았다고 주장하였다. 전자상거래에서 발생할 수 있는 이러한 상황을 방지하고자 하는 정보보호 요소는?

① 무결성(integrity)
② 자기부정방지(non-repudiation)
③ 인증(authentication)
④ 기밀성(confidentiality)

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 전자상거래에서 거래 당사자가 주문이나 전송 사실을 나중에 부인하지 못하게 하는 정보보호 요소를 묻는 문제이다.

핵심 개념

무결성은 데이터나 주문 내용이 중간에 변조되지 않았음을 보장하는 개념이다.
자기부정방지는 거래 당사자가 자신이 주문·전송·승인한 사실을 사후에 부인하지 못하게 하는 개념이다.
인증은 거래 상대방이 누구인지 확인하는 개념이다.
기밀성은 허가되지 않은 제3자가 내용을 볼 수 없게 보호하는 개념이다.

NoteBase

선지별 해설

① X
무결성은 주문 정보가 변경되지 않았는지를 보장하는 요소이다.
틀린 부분은 '주문 사실을 부인하는 상황'에 무결성을 대응시킨 점이다.
올바르게는 '주문 내용이 변조되었는지 여부를 막는 상황'이면 무결성에 해당한다.

② O
자기부정방지는 주문자가 나중에 '주문한 적이 없다'고 주장하는 것을 막기 위한 요소이다.
전자서명, 로그, 거래기록 등으로 주문 행위의 증적을 남겨 사후 부인을 어렵게 만든다는 점에서 이 문항의 정답이다.

③ X
인증은 주문 시점에 사용자가 실제 그 사람인지 확인하는 요소이다.
틀린 부분은 '신원 확인'과 '사후 부인 방지'를 같은 것으로 본 점이다.
올바르게는 '누가 주문했는지를 확인하는 기능'을 묻는 상황이면 인증에 해당한다.

④ X
기밀성은 주문 내용이나 개인정보가 외부에 노출되지 않도록 보호하는 요소이다.
틀린 부분은 '주문 사실의 부인' 문제를 '정보 유출 방지'와 연결한 점이다.
올바르게는 '주문 정보가 제3자에게 노출되지 않게 하는 상황'이면 기밀성에 해당한다.

오답 포인트

인증과 자기부정방지를 혼동하기 쉽다. 인증은 거래 시점의 본인 확인이고, 자기부정방지는 거래 후에 그 사실을 부인하지 못하게 하는 기능이라는 시간축 차이가 핵심 함정이다.

다시 나오면 이렇게 판단

문제에서 '나중에 아니라고 한다', '주문한 적 없다고 주장한다', '보낸 적 없다고 부인한다'처럼 사후 부인을 막는 상황이 나오면 자기부정방지를 먼저 떠올리면 된다.

암기 포인트

부인 못 하게 하면 자기부정방지, 바꾸지 못 하게 하면 무결성, 숨기면 기밀성, 누구인지 확인하면 인증이다.

NoteBase

문 3. 재고와 재고관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① ABC 재고관리 시스템은 재고품목을 연간 사용횟수에 따라 A등급, B등급, C등급으로 구분한다.

② 경제적 주문량(EOQ) 모형은 확정적 재고관리모형에 속한다.

③ 조달기간의 수요변동에 대비하여 보유하는 부가적 재고를 안전재고라고 한다.

④ 경제적 생산량(EPQ) 모형은 주문량이 한 번에 모두 도착하는 것을 전제로 하지 않는다.

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 ABC 재고관리, EOQ, 안전재고, EPQ의 핵심 개념을 구분할 수 있는지를 묻는 문제이다.

핵심 개념

ABC 재고관리는 재고품목을 연간 사용금액이나 중요도에 따라 차등 관리하는 방식이다.
EOQ는 수요와 조달기간이 일정하다고 보는 확정적 재고모형이다.
안전재고는 조달기간 중 수요나 공급의 불확실성에 대비해 추가로 보유하는 재고이다.
EPQ는 생산이 일정률로 진행되어 재고가 한꺼번에 들어오지 않고 점진적으로 쌓이는 모형이다.

선지별 해설

① X
ABC 재고관리의 분류 기준을 '연간 사용횟수'라고 한 점이 틀리다. ABC 재고관리는 일반적으로 연간 사용금액 또는 재고의 중요도를 기준으로 A, B, C 등급을 구분한다.

② O
EOQ 모형은 수요율과 조달기간이 확실하다고 가정하는 대표적인 확정적 재고관리모형이다. 따라서 확정적 재고관리모형에 속한다.

③ O
안전재고는 조달기간 동안 수요가 예상보다 늘어나거나 공급이 지연되는 상황에 대비해 보유하는 추가 재고이다. 선지의 설명은 안전재고의 의미에 부합한다.

④ O
EPQ 모형은 생산과 입고가 동시에 점진적으로 이루어지는 상황을 전제로 한다. 따라서 주문량 또는 생산량이 한 번에 모두 도착한다고 보지 않는다.

NoteBase

오답 포인트

ABC 재고관리의 분류 기준을 사용횟수로 외우면 틀리기 쉽다. 이 문항은 '얼마나 자주 쓰였는가'가 아니라 '연간 사용금액과 중요도'로 관리강도를 달리한다는 점을 바꿔 놓은 함정이다. EOQ와 EPQ도 둘 다 경제적 수량 모형이지만, EOQ는 일괄입고이고 EPQ는 점진입고라는 차이를 구분해야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

재고관리 문항은 먼저 분류기준과 입고방식을 확인하면 된다. ABC는 중요도·연간 사용금액 기준, EOQ는 확정수요·일괄입고, EPQ는 생산률을 전제로 한 점진입고, 안전재고는 불확실성 대비용 추가재고로 판단하면 된다.

암기 포인트

ABC는 중요도 분류, EOQ는 한 번에 입고, EPQ는 생산하면서 입고, 안전재고는 불확실성 대비 재고이다.

NoteBase

문 4. 지식경영에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 언어로 표현하기 힘든 주관적 지식을 형식지라고 한다.

② 암묵지에서 형식지로 지식이 전환되는 과정을 내면화라고 한다.

③ 수집된 데이터를 문제해결과 의사결정에 도움이 될 수 있도록 일정한 패턴으로 정리한 것을 정보라고 한다.

④ 지식경영은 형식지를 기업 구성원들에게 체화시킬 수 있는 암묵지로 전환하여 공유하는 경영방식이다.

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 지식경영의 기본 개념인 암묵지와 형식지의 구분, SECI 전환 방향, 데이터와 정보의 차이를 묻는 문제이다.

핵심 개념

암묵지는 개인의 경험과 직관에 묶여 있어 말이나 문서로 완전히 표현하기 어려운 지식이다.
형식지는 문서, 매뉴얼, 데이터베이스처럼 언어와 기호로 표현되어 공유하기 쉬운 지식이다.
데이터는 아직 해석되지 않은 사실의 집합이고, 정보는 데이터를 목적에 맞게 가공하여 의미를 갖게 한 것이다.
내면화는 형식지를 개인이 체득하여 암묵지로 바꾸는 과정이고, 표출화는 암묵지를 형식지로 드러내는 과정이다.

선지별 해설

① X. 언어로 표현하기 힘든 주관적 지식은 형식지가 아니라 암묵지이다. 틀린 표현은 '형식지'이다. 올바르게는 '언어로 표현하기 힘든 주관적 지식은 암묵지이다'가 된다.
② X. 암묵지에서 형식지로 전환되는 과정은 내면화가 아니라 표출화이다. 틀린 표현은 '내면화'이다. 올바르게는 '암묵지에서 형식지로 전환되는 과정을 표출화라고 한다'가 된다.
③ O. 수집된 데이터를 문제해결과 의사결정에 도움이 되도록 일정한 패턴으로 정리하면 단순 데이터가 아니라 의미 있는 정보가 된다. 데이터가 해석과 가공을 거쳐 활용 가능한 상태가 된다는 점이 핵심이다.
④ X. 지식경영은 형식지를 암묵지로 바꾸어 공유하는 방식으로만 이해할 수 없다. 지식경영은 개인과 조직의 암묵지와 형식지를 창출, 축적, 공유, 활용하여 성과를 높이는 경영방식이다. 틀린 표현은 '형식지를 … 암묵지로 전환하여 공유하는'이다. 올바르게는 '암묵지와 형식지를 상호 전환하고 조직 전체에 공유·활용하는'이 된다.

오답 포인트

①은 암묵지와 형식지의 정의를 뒤집어 놓은 선지이고, ②는 SECI 모형의 전환 방향을 바꾸어 놓은 선지이다.
④는 지식경영을 한 방향 전환만으로 축소해 놓아 그럴듯해 보이지만, 실제로는 지식의 창출·공유·활용 전반을 다루는 개념이라는 점에서 틀린다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

표현 가능성으로 암묵지와 형식지를 먼저 가르고, 전환 방향에서 암묵지→형식지는 표출화, 형식지→암묵지는 내면화로 판단하면 된다. 데이터와 정보는 '의미 부여와 의사결정 활용 가능성'이 있는지로 구분하면 된다.

암기 포인트

암묵지는 머릿속 지식, 형식지는 문서화된 지식, 데이터는 원재료, 정보는 가공 결과이다.

NoteBase

문 5. 참가기업의 독립성과 결합 정도에 따른 기업집중 형태에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 카르텔(cartel or kartell)은 과당경쟁을 제한하면서 시장을 지배하기 위한 목적으로 각 기업이 경제적 독립성을 유지하면서 법률적으로 통합한 형태이다.

② 트러스트(trust)는 시장독점을 위해 각 기업이 법률적·경제적 독립성을 포기하고 새로운 기업으로 결합한 형태이다.

③ 컨글로머릿(conglomerate)은 기업규모 확대를 위해 다른 업종이나 기업 간 주식매입을 통해 결합한 형태이다.

④ 콘체른(concern or konzern)은 각 기업이 법률적 독립성을 유지하면서 주식소유 및 자금대여와 같은 금융적 방법에 의해 결합한 형태이다.

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 참가기업의 법률적 독립성과 경제적 독립성이 기업집중 형태별로 어떻게 달라지는지를 구별하는 문제이다.

핵심 개념

카르텔은 참가기업이 법률적·경제적 독립성을 유지한 채 경쟁제한 협정을 맺는 형태이다.
트러스트는 참가기업이 법률적·경제적 독립성을 잃고 하나의 통합된 기업체로 결합하는 형태이다.
콘체른은 각 기업이 법률적 독립성은 유지하지만 주식소유나 자금지배로 경제적 독립성은 약해지는 형태이다.
컨글로머릿은 이종 산업 기업들을 인수·합병하거나 주식취득으로 묶어 규모와 사업영역을 넓히는 기업결합 형태이다.

NoteBase

선지별 해설

① X
카르텔의 핵심은 독립기업 사이의 협정이지 법률적 통합이 아니다.
틀린 표현은 "법률적으로 통합한 형태"이다.
올바르게는 각 기업이 법률적·경제적 독립성을 유지하면서 가격, 생산량, 판매조건 등을 협정으로 조정하는 형태이다.

② O
트러스트는 결합 정도가 매우 강하여 참가기업이 독립성을 포기하고 하나의 기업체로 통합되는 형태이므로 설명이 맞다.
새로운 기업으로 결합하여 시장지배력을 높이려는 완전결합형 기업집중으로 이해하면 된다.

③ O
컨글로머릿은 서로 다른 업종의 기업들이 인수, 합병, 주식매입 등으로 결합하는 다각화형 기업집중이다.
동종 업종 중심의 수평결합과 달리 이종 업종 결합이라는 점이 핵심이므로 설명이 맞다.

④ O
콘체른은 각 기업이 형식상 별도 법인으로 남아 법률적 독립성은 유지하지만, 주식소유나 자금대여 같은 금융적 지배를 통해 하나의 지배체계 아래 묶이는 형태이다.
따라서 법률적 독립성 유지와 금융적 방법에 의한 결합이라는 설명이 맞다.

오답 포인트

카르텔과 콘체른은 모두 참가기업이 외형상 분리되어 있어 비슷해 보이지만, 카르텔은 협정 중심이라 법률적·경제적 독립성을 유지하고 콘체른은 금융지배로 경제적 독립성이 약화된다는 점이 다르다. ①은 카르텔에 트러스트식 통합 속성을 섞어 놓은 것이 함정이다.

다시 나오면 이렇게 판단

기업집중 형태 문제는 먼저 법률적 독립성 유지 여부를 보고, 다음으로 경제적 독립성까지 유지되는지 확인하면 된다. 둘 다 유지되면 카르텔, 둘 다 상실되면 트러스트, 법률적 독립성만 남으면 콘체른으로 정리된다.

암기 포인트

카르텔은 협정, 트러스트는 통합, 콘체른은 금융지배, 컨글로머릿은 이종업종 다각화이다.

NoteBase

문 6. 투자수익률(return on investment, ROI) 분석 기법의 하나인 자기자본수익률(return on equity, ROE)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 매출액에서 차지하는 순이익의 비중이 높아지면 자기자본수익률이 높아진다.

② 매출액을 기준으로 총자산이 1년 동안 반복 운용되는 횟수가 증가하면 자기자본수익률이 높아진다.

③ 부채비율이 높아지면 자기자본수익률이 낮아진다.

④ 자기자본수익률은 순이익을 자기자본으로 나누어 자기자본의 효율적 이용도를 측정하는 투자 지표이다.

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 듀퐁 분석에 따른 자기자본수익률(ROE)의 구성요소인 순이익률, 총자산회전율, 재무레버리지의 방향을 묻는 문제이다.

핵심 개념

ROE는 자기자본이 얼마나 효율적으로 이익을 만들어 내는지를 보여 주는 지표이다.
듀퐁 분석에서는 ROE를 순이익률, 총자산회전율, 자기자본승수의 곱으로 본다.
순이익률은 매출액 대비 순이익의 비중이고, 총자산회전율은 자산이 1년 동안 매출로 몇 번 회전했는지이며, 자기자본승수는 재무레버리지의 크기를 나타낸다.

NoteBase

선지별 해설

① O
매출액에서 차지하는 순이익의 비중은 순이익률이므로, 다른 조건이 같다면 순이익률이 높아질수록 ROE도 높아진다.

② O
매출액을 기준으로 총자산이 반복 운용되는 횟수는 총자산회전율이므로, 다른 조건이 같다면 총자산회전율이 증가할수록 ROE도 높아진다.

③ X
틀린 부분은 '부채비율이 높아지면 자기자본수익률이 낮아진다'는 표현이다.
듀퐁 분석에서는 부채 활용이 커질수록 자기자본승수가 커지므로, 다른 조건이 같다면 ROE는 높아질 수 있다.
올바르게는 '부채비율이 높아지면 재무레버리지가 커져 ROE가 높아질 수 있다'이다.

④ O
ROE는 순이익을 자기자본으로 나눈 비율로, 자기자본을 얼마나 효율적으로 이용해 이익을 냈는지를 측정하는 대표적 수익성 지표이다.

오답 포인트

③은 부채 증가를 무조건 부정적으로 보는 직관을 노린 선지이다. 그러나 듀퐁 분석은 부채의 위험성을 따로 평가하는 문제가 아니라 재무레버리지가 ROE를 어떻게 움직이는지를 보는 구조이므로, 부채비율 상승이 곧바로 ROE 하락을 뜻하지 않는다.

다시 나오면 이렇게 판단

ROE 문제는 먼저 '순이익률 × 총자산회전율 × 재무레버리지'의 세 축으로 분해해 판단한다. 매출 대비 이익이 늘면 수익성 상승, 자산 회전이 빨라지면 활동성 상승, 자기자본 대비 부채 활용이 커지면 레버리지 상승으로 연결된다고 보면 된다.

암기 포인트

ROE는 순이익률, 총자산회전율, 자기자본승수의 곱이며, ③처럼 부채비율과 ROE의 방향을 반대로 묻는 선지가 자주 나온다.

NoteBase

문 7. 변혁적 리더십(transformational leadership)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 변혁적 리더십과 거래적 리더십은 상호 보완적이지만 변혁적 리더십이 리더와 부하직원들의 더 높은 수준의 노력과 성과를 이끌어내기에 적합할 수 있다.

② 변혁적 리더십은 리더가 부하직원의 성과와 욕구충족을 명확히 인식하고 노력에 대한 보상을 약속하여 기대되는 역할을 수행하게 만든다는 것이다.

③ 변혁적 리더십은 리더와 부하직원 간의 교환관계에 기초한 거래적 리더십에 대한 비판으로부터 발전하였다.

④ 배스(Bass)는 카리스마, 지적 자극, 개별적 배려를 변혁적 리더십의 구성요소로 제시하였다.

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 변혁적 리더십과 거래적 리더십의 작동 방식과 구성요소를 구분하는 문제이다.

핵심 개념

변혁적 리더십은 구성원의 가치관과 동기를 끌어올려 기대 이상의 성과를 이끌어내는 리더십이다. 거래적 리더십은 성과와 보상의 교환관계를 분명히 하여 기대된 역할 수행을 관리하는 리더십이다.

선지별 해설

① O
변혁적 리더십과 거래적 리더십은 서로 배타적이라기보다 보완적으로 함께 작동할 수 있다. 변혁적 리더십은 구성원의 몰입과 추가 노력을 끌어내 더 높은 수준의 성과를 유도한다.

② X
틀린 부분은 "노력에 대한 보상을 약속하여 기대되는 역할을 수행하게 만든다"는 표현이다. 이는 변혁적 리더십이 아니라 거래적 리더십의 조건적 보상 설명이다. 올바르게는 변혁적 리더십은 비전 제시, 가치 공유, 지적 자극, 개별적 배려 등을 통해 구성원이 기대 수준을 넘어서는 성과를 내게 만든다.

③ O
변혁적 리더십은 리더와 부하직원 간 교환관계에 초점을 둔 거래적 리더십만으로는 설명되지 않는 변화와 고차원적 동기유발을 강조하면서 발전한 개념이다.

④ O
Bass는 변혁적 리더십의 핵심 요소로 카리스마, 지적 자극, 개별적 배려를 제시하였다. 교재에 따라 영감적 동기부여를 포함해 4요소로 정리하기도 하지만, 이 선지는 변혁적 리더십의 대표 구성요소를 설명한 것으로 맞다.

NoteBase

오답 포인트

②는 변혁적 리더십 문제에 거래적 리더십의 핵심 문구인 "성과와 보상의 교환"을 끼워 넣은 함정이다. 보상 약속, 기대 역할 수행, 욕구충족의 명확한 교환은 거래적 리더십 쪽 표현이다.

다시 나오면 이렇게 판단

문장에 보상 약속, 교환, 기대 역할 수행이 나오면 거래적 리더십으로 판단한다. 비전 제시, 가치 내면화, 지적 자극, 개별적 배려, 기대 이상 성과가 나오면 변혁적 리더십으로 판단할 수 있다.

암기 포인트

거래적 리더십은 교환과 보상, 변혁적 리더십은 변화와 고차원 동기유발이 핵심이다.

NoteBase

문 8. 우리나라 「제조물 책임법」상 제조업자의 손해배상책임 대상에 해당하지 않는 것은?

① 원래 의도한 설계와 다르게 제조되어 안전하지 못하게 된 제조물로 인해 손해가 발생한 경우

② 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있는 합리적 대체설계를 채용하지 않아 안전하지 못하게 된 제조물로 인해 손해가 발생한 경우

③ 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있는 합리적 설명이나 경고를 하지 않은 제조물로 인해 손해가 발생한 경우

④ 제조물을 공급한 당시의 과학·기술 수준으로 발견할 수 없었던 결함으로 인해 손해가 발생한 경우

정답 4번

쟁점

이 문제는 「제조물 책임법」상 제조업자의 손해배상책임이 성립하는 결함 유형과 면책사유를 구별하는 문제이다.
핵심은 제조상·설계상·표시상의 결함은 책임 발생 사유이고, 공급 당시 과학·기술 수준으로 결함을 발견할 수 없었던 사정은 책임을 면하게 하는 사유라는 점을 구별하는 것이다.

용어 풀이

제조상의 결함은 원래 설계와 다르게 만들어져 안전하지 못한 상태를 뜻한다.
설계상의 결함은 합리적 대체설계를 채택하지 않아 안전하지 못한 상태를 뜻한다.
표시상의 결함은 설명·지시·경고가 부족하여 위험을 피하지 못하게 된 상태를 뜻한다.
면책사유는 원래는 책임이 성립할 수 있어도 법이 정한 사유를 제조업자가 입증하면 책임을 면하는 경우를 뜻한다.

핵심 구분

원칙적으로 제조물의 결함으로 손해가 발생하면 제조업자는 손해배상책임을 진다.
여기서 결함은 제조상의 결함, 설계상의 결함, 표시상의 결함 등 책임의 발생 근거를 뜻한다.
반면 제조물을 공급한 당시의 과학·기술 수준으로 결함의 존재를 발견할 수 없었다는 사정은 결함의 유형이 아니라 제조업자가 주장할 수 있는 면책사유이다.

NoteBase

선지별 해설

① O
원래 의도한 설계와 다르게 제조되어 안전하지 못하게 된 경우는 제조상의 결함에 해당한다.
따라서 제조업자의 손해배상책임 대상이 되는 결함 유형으로 맞다.

② O
합리적 대체설계를 채용하였더라면 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었는데 이를 채용하지 않은 경우는 설계상의 결함에 해당한다.
따라서 제조업자의 손해배상책임 대상이 되는 결함 유형으로 맞다.

③ O
합리적 설명이나 경고를 하지 않아 피해나 위험을 줄이거나 피하지 못한 경우는 표시상의 결함에 해당한다.
따라서 제조업자의 손해배상책임 대상이 되는 결함 유형으로 맞다.

④ X
제조물을 공급한 당시의 과학·기술 수준으로 결함을 발견할 수 없었다는 사정은 결함 유형이 아니라 면책사유이다.
틀린 표현: "손해배상책임 대상"
올바른 표현: "제조업자가 입증하면 손해배상책임을 면할 수 있는 면책사유"

오답 포인트

④는 제조물의 안전상 하자를 설명하는 문장처럼 보이지만, 실제로는 결함의 종류가 아니라 개발위험 항변에 해당하는 면책사유를 묻는 표현이다. 결함의 정의 조항과 면책사유 조항을 한 묶음으로 외우면 ④를 결함 유형으로 착각하기 쉽다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지가 제조상·설계상·표시상처럼 제조물 자체의 안전상 하자를 설명하면 책임 발생 사유로 본다. 반대로 공급 시점의 과학·기술 수준, 법령 기준 준수, 부품업자의 지시 원인처럼 제조업자가 책임을 벗어나는 사정을 말하면 면책사유로 판단한다.

암기 포인트

제조상·설계상·표시상은 결함, 공급 당시 발견 불가는 면책사유이다.

NoteBase

문 9. 주식 또는 포트폴리오의 기대수익률과 체계적 위험인 베타(β) 사이의 관계를 보여 주는 증권시장선(security market line, SML)에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 증권시장선의 기울기를 나타내는 베타(β)는 체계적 위험의 크기를 의미한다.

② 베타(β)는 체계적 위험을 나타내는 척도이므로 0 이상의 값을 가져야 한다.

③ 증권시장선의 기울기는 음(-)이 될 수 없다.

④ 시장포트폴리오의 베타(β)는 증권시장의 호황 또는 불황 여부에 따라 그 값이 달라진다.

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 증권시장선의 기울기와 베타의 의미를 구분하고, 시장포트폴리오의 베타가 어떻게 정해지는지를 묻는 문제이다.

핵심 개념

베타는 개별 주식이나 포트폴리오의 수익률이 시장수익률 변동에 얼마나 민감하게 반응하는지를 나타내는 체계적 위험의 지표이다.
증권시장선의 기울기는 $E(R_m) - R_f$인 시장위험프리미엄이며, 베타 자체가 아니다.
시장포트폴리오의 베타는 시장 전체를 자기 자신과 비교한 값이므로 항상 1이다.

선지별 해설

① X: 틀린 표현은 '증권시장선의 기울기를 나타내는 베타'이다. 베타는 각 자산의 체계적 위험 크기를 뜻하지만, 증권시장선의 기울기는 베타가 아니라 시장위험프리미엄이다. 올바르게는 '베타는 개별 자산의 체계적 위험을 나타내고, 증권시장선의 기울기는 시장위험프리미엄을 나타낸다'이다.
② X: 틀린 표현은 '0 이상의 값을 가져야 한다'이다. 베타는 시장과 반대로 움직이는 자산이면 음수도 가능하고, 시장과 무관하면 0에 가까울 수도 있다. 올바르게는 '베타는 체계적 위험의 방향과 민감도를 나타내므로 음수, 0, 양수 모두 가능하다'이다.
③ O: 증권시장선의 기울기는 $E(R_m) - R_f$인 시장위험프리미엄이다. CAPM의 균형관계에서는 위험자산 보유에 대한 보상이 양수이므로 증권시장선은 우상향하며, 그 기울기를 음수로 보지 않는다.
④ X: 틀린 표현은 '증권시장의 호황 또는 불황 여부에 따라 그 값이 달라진다'이다. 시장포트폴리오의 베타는 자기 자신을 기준으로 계산하므로 경기상황과 무관하게 항상 1이다. 올바르게는 '시장포트폴리오의 베타는 정의상 항상 1이다'이다.

오답 포인트

①은 베타와 증권시장선의 기울기를 일부러 뒤섞은 선지이다. ②는 '위험'이라는 말 때문에 베타가 항상 양수라고 오해하기 쉽고, ④는 시장이 변하면 시장포트폴리오의 베타도 변한다고 착각하기 쉬운 점을 노린다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

SML 문제를 보면 먼저 '가로축의 베타'와 '직선의 기울기인 시장위험프리미엄'을 분리해서 본다. 그다음 시장포트폴리오 관련 선지가 나오면 베타는 정의상 1이라는 점으로 바로 판단한다.

암기 포인트

베타는 개별 자산의 체계적 위험, SML의 기울기는 시장위험프리미엄, 시장포트폴리오의 베타는 1이다.

NoteBase

문 10. 협동조합(cooperatives)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 자신들의 경제적 권익을 보호하기 위해 두 명 이상이 공동출자로 조직한 공동기업이다.

② 조합원에게는 출자액에 비례하여 의결권이 부여된다.

③ 영리보다 조합원의 이용과 편익제공을 목적으로 운영된다.

④ 운영주체 또는 기능에 따라 소비자협동조합, 생산자협동조합 등으로 나눌 수 있다.

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 협동조합의 핵심 원리인 공동출자, 조합원 편익 우선, 1인 1표의 민주적 운영을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

협동조합은 조합원들이 공통의 경제적 필요를 충족하기 위해 공동으로 소유하고 민주적으로 운영하는 기업이다. 주식회사는 출자 비율에 따라 지배력이 달라지지만, 협동조합은 조합원 이용과 편익이 중심이며 의결권도 원칙적으로 1인 1표이다.

선지별 해설

① O
자신들의 경제적 권익을 보호하기 위해 두 명 이상이 공동출자로 조직한 공동기업이라는 설명은 협동조합의 기본 취지에 부합한다. 협동조합은 개인이 단독으로 해결하기 어려운 경제적 필요를 공동으로 해결하기 위해 만든 조직이다.

② X
틀린 부분은 "출자액에 비례하여 의결권이 부여된다"는 표현이다. 협동조합은 자본지배가 아니라 인적 결합을 중시하므로 조합원에게는 원칙적으로 출자액과 무관하게 1인 1표의 의결권이 부여된다. 올바르게는 "조합원에게는 1인 1표 원칙에 따라 의결권이 부여된다"이다.

③ O
협동조합은 영리 극대화 자체보다 조합원의 이용과 편익 제공을 우선하는 조직이다. 따라서 조합원 서비스와 상호부조 성격이 강하다는 점에서 타당한 설명이다.

④ O
협동조합은 운영주체나 기능에 따라 소비자협동조합, 생산자협동조합, 노동자협동조합 등으로 구분할 수 있다. 유형 분류에 관한 설명으로 적절하다.

NoteBase

오답 포인트

출자와 의결권을 자동으로 연결해 주식회사 논리로 판단하면 ②에 끌리기 쉽다. 이 문항의 함정은 협동조합도 출자를 하지만 지배 원리는 자본비례가 아니라 민주적 참여라는 점을 놓치게 만드는 데 있다.

다시 나오면 이렇게 판단

협동조합 문제는 먼저 자본 중심 조직인지 조합원 중심 조직인지부터 구분하면 된다. 선지에 출자액 비례 의결권, 이윤 극대화 우선 같은 표현이 나오면 주식회사적 특징이 섞인 것으로 보고 오답 가능성을 먼저 판단한다.

암기 포인트

협동조합은 공동출자, 조합원 편익, 1인 1표가 핵심이다.

NoteBase

문 11. 이번 달의 수요 예측치가 1,000개이고 실제 수요는 900개일 때, 지수평활법을 이용하여 다음 달의 수요 예측치를 계산하면? (단, 평활상수(α)는 0.1이다)

① 990

② 1,090

③ 1,100

④ 1,190

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 지수평활법의 다음 기 수요예측 공식으로 새로운 예측치를 계산하는 문제이다.

조건 정리

주어진 값: 이번 달 예측치 1,000개, 이번 달 실제 수요 900개, 평활상수 $\alpha = 0.1$이다.
구해야 할 값: 다음 달 수요 예측치이다.
주의할 조건: 실제 수요가 예측치보다 100개 적으므로 다음 달 예측치는 기존 예측치보다 낮아져야 한다.

사용할 공식

지수평활법은 $F_{t+1} = F_t + \alpha(A_t - F_t)$ 또는 같은 식으로 $F_{t+1} = \alpha A_t + (1-\alpha)F_t$를 사용한다.
이 공식을 쓰는 이유: 이번 달 실제 수요와 예측치의 오차를 평활상수만큼만 반영하여 다음 달 예측치를 수정하는 방식이 지수평활법이기 때문이다.

계산 과정

1. 이번 달 예측오차는 $A_t - F_t = 900 - 1000 = -100$이다.
2. 오차 반영분은 $\alpha(A_t - F_t) = 0.1 \times (-100) = -10$이다.
3. 다음 달 예측치는 $F_{t+1} = 1000 - 10 = 990$이다.

NoteBase

선지별 해설

① O: 계산 결과가 990이므로 맞는 선지이다.
② X: 1,090은 실제 수요가 예측보다 적은데도 오차를 더한 값이다. 틀린 표현은 오차를 증가 방향으로 반영한 점이다. 올바르게는 오차가 -100이므로 예측치를 10만큼 낮춘 990이 된다.
③ X: 1,100은 실제 수요와 예측치의 차이를 반영하지 않고 예측치를 오히려 100 늘린 값이다. 틀린 표현은 실제 수요가 더 작다는 조건을 무시한 점이다. 올바르게는 실제 수요가 예측보다 작으면 다음 예측치는 기존 예측치보다 작아져야 한다.
④ X: 1,190은 기존 예측치 1,000에 실제 수요 차이 100과 평활상수 반영치를 같은 방향으로 중복 가산한 값에 가깝다. 틀린 표현은 오차와 평활 반영분을 모두 플러스 값으로 본 점이다. 올바르게는 오차가 음수이므로 결과는 1,000보다 작은 990이 된다.

오답 포인트

지수평활법에서는 실제 수요가 예측치보다 작으면 다음 예측치도 내려가야 한다. 수험생은 평활상수 α를 보고 무조건 더하거나, 오차의 부호를 반대로 넣어 1,090처럼 계산하는 실수를 자주 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

계산형 지수평활 문제는 먼저 실제 수요와 예측치의 크기를 비교해 오차의 부호를 정하고, 그다음 $F_{t+1} = F_t + \alpha(A_t - F_t)$에 대입해 예측치가 올라가야 하는지 내려가야 하는지를 함께 검산하면 된다.

암기 포인트

지수평활법은 기존 예측치에 오차의 일부만 더하는 방식이므로 실제 수요가 예측보다 작으면 다음 예측치도 함께 낮아진다.

NoteBase

문 12. 제조업자가 유통업자(중간상)를 자신이 기대하는 대로 행동하도록 유도하기 위해 동원할 수 있는 영향력의 원천에 해당하지 않는 것은?

① 강압적 힘(coercive power)

② 대항적 힘(countervailing power)

③ 보상적 힘(reward power)

④ 합법적 힘(legitimate power)

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 유통경로에서 제조업자가 행사할 수 있는 영향력의 원천과, 상대방이 이에 맞서 가지는 대항력을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

강압적 힘은 제조업자가 불이익이나 제재를 통해 중간상의 행동을 통제하는 힘이다.
보상적 힘은 제조업자가 이익 제공이나 혜택을 통해 중간상의 협조를 이끌어 내는 힘이다.
합법적 힘은 거래관계나 계약상 정당한 권한에 근거하여 상대방의 행동을 요구할 수 있는 힘이다.
대항적 힘은 상대방이 자신의 협상력이나 대체수단으로 강한 채널구성원의 힘에 맞서는 힘이므로, 제조업자가 중간상을 유도하기 위해 동원하는 영향력의 원천과는 성격이 다르다.

NoteBase

선지별 해설

① O
강압적 힘은 제조업자가 공급 중단, 불이익 부여, 거래조건 악화 같은 제재 가능성을 바탕으로 중간상을 기대한 대로 행동하게 만드는 힘이므로 영향력의 원천에 해당한다.

② X
틀린 부분은 "제조업자가 중간상을 자신이 기대하는 대로 행동하도록 유도하기 위해 동원할 수 있는 영향력의 원천"에 대항적 힘을 넣은 점이다.
대항적 힘은 중간상이나 약자가 상대방의 힘에 맞서 균형을 이루는 힘이므로, 올바르게는 제조업자가 행사하는 영향력의 원천이 아니라 상대방이 대응하는 힘이다.

③ O
보상적 힘은 제조업자가 마진, 지원, 판촉 혜택 등 보상을 제공하여 중간상의 협조를 얻는 힘이므로 영향력의 원천에 해당한다.

④ O
합법적 힘은 계약, 직위, 거래관계에서 인정되는 정당한 권한에 근거한 힘이므로 제조업자가 중간상에게 기대행동을 요구할 수 있는 영향력의 원천에 해당한다.

오답 포인트

대항적 힘은 이름에 "힘"이 들어가므로 강압적 힘, 보상적 힘, 합법적 힘과 같은 채널권력의 원천으로 착각하기 쉽다. 그러나 앞의 세 가지는 제조업자가 행사하는 힘이고, 대항적 힘은 상대방이 그 힘에 맞서는 대응력이라는 점이 함정이다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지에 제시된 힘이 누구의 입장에서 작동하는지부터 구분하면 된다. 제조업자가 상대방을 통제하거나 유도하는 수단이면 영향력의 원천이고, 상대방이 그 영향력에 저항하거나 균형을 맞추는 힘이면 대항력으로 본다.

암기 포인트

강압·보상·합법은 행사하는 힘이고, 대항은 맞서는 힘이다.

NoteBase

문 13. 해외직접투자에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 기업이 현지에서 경영에 직접 참가할 목적으로 추구하는 국제화 전략의 하나이다.

② 각종 자원 확보는 해외직접투자의 주요 동기 중 하나이다.

③ 수출 대신 해외직접투자를 하는 이유를 내부화 이론으로 설명할 수 있다.

④ 신설투자, 합작투자, 라이선싱, 인수합병 등이 해외직접투자 유형에 속한다.

정답 4번

출제 포인트

이 문제는 해외직접투자의 개념, 주요 동기, 그리고 해외직접투자 방식과 비지분 방식 진입전략의 구분을 묻는 문제이다.

핵심 개념

해외직접투자는 기업이 해외 현지기업 또는 사업에 자본을 투입하고 경영에 직접 관여하는 국제화 방식이다.
핵심은 지분 참여와 경영 통제이다.
라이선싱은 기술, 상표, 특허 사용권을 대가를 받고 제공하는 계약 방식이다. 핵심은 계약에 의한 권리 이전이지 현지기업에 대한 직접 투자나 경영 참여가 아니라는 점이다.
수출은 본국에서 생산한 제품을 해외에 판매하는 방식이고, 해외직접투자는 현지에 생산·판매 거점을 직접 두는 방식이라는 점에서 구분된다.

NoteBase

선지별 해설

① O
기업이 현지에서 경영에 직접 참가하려는 목적의 국제화 전략이 해외직접투자이다. 단순 판매나 계약이 아니라 현지 사업 운영에 직접 관여한다는 점이 맞다.

② O
자원추구형 해외직접투자는 원자재, 에너지, 노동력 등 각종 자원을 안정적으로 확보하려는 동기에서 이루어진다. 따라서 각종 자원 확보는 해외직접투자의 주요 동기 중 하나라는 설명이 맞다.

③ O
내부화 이론은 시장거래로 기술이나 중간재를 이전할 때 발생하는 거래비용과 기회주의 위험을 줄이기 위해 기업이 내부 조직 안으로 활동을 끌어들인다고 본다. 그래서 수출이나 라이선싱 대신 해외직접투자를 선택하는 이유를 설명할 수 있다.

④ X
틀린 부분은 "라이선싱"이다.
라이선싱은 해외직접투자 유형이 아니라 비지분 계약방식의 해외시장 진입형태이다. 해외직접투자 유형에는 신설투자, 합작투자, 인수합병 등이 포함되고, 라이선싱은 여기에 속하지 않는다.

오답 포인트

해외직접투자 자체의 유형과 해외시장 진입방식 전체를 섞으면 ④에 걸리기 쉽다. 라이선싱, 프랜차이징은 해외진입방식이기는 하지만 지분투자와 경영통제가 없으므로 해외직접투자와는 구별된다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지에 현지기업 지분 취득, 현지법인 설립, 경영 참여가 나오면 해외직접투자일 가능성이 높다. 반대로 수출, 라이선싱, 프랜차이징처럼 계약이나 판매 중심이면 해외직접투자가 아닌 방식으로 판단할 수 있다.

암기 포인트

해외직접투자는 투자와 통제이고, 라이선싱은 계약과 사용권이다.

NoteBase

문 14. 노사협의회에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 노사협의회는 근로자 대표와 사용자 대표로 구성되는데, 근로자 대표는 조합원이든 비조합원이든 구분 없이 전 종업원이 선출한다.

② 노사협의회는 경영참가제도의 일종으로 근로자의 지위향상 및 근로조건의 개선유지를 주요 목적으로 한다.

③ 노사협의가 결렬될 경우, 쟁의권에 의하여 쟁의행위가 수반된다.

④ 노사협의회의 주요 협의 대상이 되는 임금, 근로시간, 기타 근로조건 관련 사항에 대해서는 노사 간의 이해가 대립된다.

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 노사협의회의 성격을 노동조합의 단체교섭과 구별할 수 있는지를 묻는 문제이다.

핵심 구분

노사협의회는 근로자와 사용자가 참여와 협력을 통해 공동의 이익을 높이기 위한 협의기구이다. 반면 노동조합의 단체교섭은 임금, 근로시간, 기타 근로조건처럼 이해가 충돌하는 사항을 교섭하는 제도이다.

NoteBase

선지별 해설

① O
- 노사협의회는 특정 조합원만을 위한 기구가 아니라 사업장 전체 근로자를 대표하는 협의기구이므로, 근로자측 대표가 조합원과 비조합원을 가리지 않고 전체 종업원을 대표한다는 취지의 설명은 맞다.

② X
- 틀린 부분은 "근로자의 지위향상 및 근로조건의 개선유지"를 노사협의회의 주요 목적으로 본 점이다.
- 노사협의회는 경영참가제도의 하나로서 참여와 협력을 통해 근로자의 복지증진과 기업의 건전한 발전을 도모하는 기구이다.
- 올바른 표현: 노사협의회는 근로자의 복지증진과 기업의 건전한 발전을 위한 협의기구이다.

③ X
- 틀린 부분은 "노사협의가 결렬될 경우, 쟁의권에 의하여 쟁의행위가 수반된다"는 점이다.
- 노사협의회는 협의기구일 뿐이므로 협의가 성립하지 않았다고 해서 곧바로 쟁의권이 발생하지 않는다. 쟁의행위는 노동조합의 단체교섭이 결렬된 경우와 연결되는 개념이다.
- 올바른 표현: 노사협의회에서 협의가 결렬되어도 그것만으로 쟁의행위가 수반되지는 않는다.

④ X
- 틀린 부분은 "임금, 근로시간, 기타 근로조건 관련 사항"을 노사협의회의 주요 협의 대상으로 일반화하고, 그 성격을 "노사 간의 이해가 대립"되는 것으로 본 점이다.
- 노사협의회는 생산성 향상, 작업환경 개선, 복지증진, 인사·노무관리 제도개선처럼 공동 이해사항을 협의하는 기구이다. 이해대립이 첨예한 임금과 근로조건의 결정은 본질적으로 단체교섭의 성격이 강하다.
- 올바른 표현: 노사협의회는 공동 이해사항을 협의하는 기구이고, 이해대립적 근로조건 결정은 단체교섭의 성격이 강하다.

오답 포인트

노사협의회와 노동조합을 모두 노사관계 제도로만 묶어 보면 ②, ③, ④가 그럴듯해 보인다. 그러나 노사협의회는 협력과 참여가 핵심이고, 단체교섭은 이해대립과 교섭력이 핵심이라는 축을 놓치면 오답에 걸린다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지에 협력, 참여, 복지증진, 기업의 건전한 발전이 나오면 노사협의회를 떠올리면 된다. 반대로 임금결정, 근로조건 유지·개선, 쟁의행위, 교섭결렬이 나오면 노동조합의 단체교섭 성격인지 먼저 구분하면 된다.

암기 포인트

노사협의회는 협력기구이고, 단체교섭은 대립적 교섭기구이다.

NoteBase

문 15. 조직구조와 조직설계에 관한 연구를 설명한 것으로 옳지 않은 것은?

① 민쯔버그(Mintzberg)의 연구에 의하면 조직 구성원의 기능을 5가지의 기본적 부문으로 구분하고, 조직의 상황별로 다르게 나타나는 기본적 부문의 우세함에 따라 조직구조를 5가지 유형으로 분류한다.

② 톰슨(Thompson)의 연구에 의하면 과업 수행을 위하여 다른 부서와의 의존적 관계에 따라 상호의존성을 3가지로 분류 하였는데, 이 중에서 가장 낮은 상호의존성을 중개형이라고 한다.

③ 번즈와 스타커(Burns and Stalker)의 연구에 의하면 조직의 환경이 안정적일수록 기계적 구조가 형성되고 가변적일수록 유기적 구조가 형성되는데, 기계적 구조가 유기적 구조보다 낮은 분화와 높은 분권화의 특성을 보인다.

④ 페로우(Perrow)의 연구에 의하면 비일상적 기술은 과업의 다양성이 높고 분석가능성이 낮은 업무에 적합하고, 분권화와 자율화가 요구된다.

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 민츠버그, 톰슨, 번즈와 스타커, 페로우의 조직구조·조직설계 이론을 대표 키워드와 연결할 수 있는지를 묻는다.

핵심 정리

민츠버그: 조직의 5대 기본 부문과 5가지 조직구조 유형을 제시한다.
톰슨: 기술과 과업 상호의존성의 정도를 연결하여 중개형, 장치형, 집약형 기술 등을 설명한다.
번즈와 스타커: 안정적 환경에는 기계적 구조, 변화가 큰 환경에는 유기적 구조가 적합하다고 본다.
페로우: 과업 다양성과 분석가능성을 기준으로 기술 유형을 구분하고, 비일상적 기술은 자율성과 분권화를 요구한다고 본다.

NoteBase

선지별 해설

1번 O: 민츠버그는 조직 구성원의 기능을 전략적 상층부, 중간라인, 작업핵심부, 기술구조, 지원스태프의 5가지 기본 부문으로 보았고, 어느 부문이 우세한지에 따라 단순구조, 기계적 관료제, 전문적 관료제, 사업부제, 애드호크라시 등 5가지 구조 유형을 설명한다.
2번 O: 톰슨은 과업 수행에서 다른 부서와 맺는 의존관계의 정도에 따라 상호의존성을 설명하였다. 중개형 기술은 표준화로 조정되는 낮은 수준의 상호의존성과 관련되므로 선지의 설명은 옳다.
3번 X: 번즈와 스타커는 안정적 환경에는 기계적 구조, 가변적 환경에는 유기적 구조가 적합하다고 보았다는 앞부분은 옳다. 그러나 틀린 표현은 '기계적 구조가 유기적 구조보다 낮은 분화와 높은 분권화'라는 부분이다. 올바르게는 기계적 구조가 직무 전문화·공식화·집권화가 높고, 유기적 구조가 분권화와 수평적 의사소통이 높다.
4번 O: 페로우의 비일상적 기술은 과업 다양성이 높고 분석가능성이 낮은 업무에 해당한다. 정형화된 규칙만으로 해결하기 어려우므로 분권화와 구성원의 자율성이 요구된다는 설명은 옳다.

오답 포인트

3번은 '안정적 환경-기계적 구조, 가변적 환경-유기적 구조'라는 익숙한 연결을 앞에 배치한 뒤, 뒤에서 기계적 구조의 특성을 분권화로 바꾸어 놓은 선지이다. 기계적 구조는 분권화가 아니라 집권화와 연결된다.

다시 나오면 이렇게 판단

인물명과 핵심 키워드를 먼저 연결한 뒤, 구조 특성의 방향을 확인한다. 기계적 구조는 공식화·집권화·수직적 의사소통, 유기적 구조는 낮은 공식화·분권화·수평적 의사소통으로 판단한다.

암기 포인트

번즈와 스타커는 안정-기계, 변화-유기이고, 기계적 구조는 집권화, 유기적 구조는 분권화이다.

NoteBase

문 16. 기업의 자본구조와 자본조달에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 5:1로 주식을 분할(stock split)할 경우, 장부상 자본잉여금이 보통주 자본금으로 전입될 뿐 자기자본 총액에는 변동이 없다. (단, 주식분할과 관련된 모든 비용은 무시한다)

② 기업의 입장에서 볼 때 사채에 비해 우선주는 세후 자본비용이 높다는 단점을 가지고 있다.

③ 수정된 MM 이론에 의하면 불완전시장요인으로 법인세만을 고려하는 경우, 부채를 사용하는 기업의 가치는 부채를 사용하지 않는 기업의 가치보다 법인세의 현재가치만큼 크다.

④ 현금배당으로 유보이익이 작을 경우, 투자 자금을 외부에서 조달하기 위해 보통주를 발행하여도 기업경영의 지배권과 지분율에는 영향이 없다.

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 주식분할, 우선주와 사채의 세후자본비용, 수정 MM 이론의 절세효과, 유보이익 부족 시 보통주 발행의 지배권 효과를 구별하는 문제이다.

핵심 개념

주식분할은 액면가를 낮추고 주식 수를 늘리는 자본구조 조정으로서 자본금과 자본잉여금을 서로 전입하는 절차가 아니다.
우선주는 배당이 세전비용으로 인정되지 않으므로 기업 입장에서 세후자본비용이 사채보다 높다.
수정된 MM 이론에서 부채사용기업의 가치 증가는 법인세 자체의 현재가치가 아니라 이자비용이 만드는 절세효과의 현재가치이다.
유보이익이 부족해 신주를 발행하면 기존 주주의 지분율과 경영권에 희석효과가 생길 수 있다.

선지별 해설

① X: 틀린 부분은 '장부상 자본잉여금이 보통주 자본금으로 전입될 뿐'이다. 주식분할은 액면가 인하와 주식 수 증가가 핵심이며 자본잉여금을 자본금으로 대체 전입하는 거래가 아니다. 올바르게는 '주식분할을 해도 총자본과 자본금 총액은 변하지 않고 주식 수만 증가한다'이다.
② O: 사채의 이자비용은 손금 처리되어 절세효과가 있지만 우선주 배당은 손금이 아니다. 따라서 기업 입장에서는 우선주의 세후자본비용이 사채보다 높아지는 것이 일반적이다.
③ X: 틀린 부분은 '법인세의 현재가치만큼'이다. 수정된 MM 이론에서 부채사용기업 가치의 증가분은 법인세 자체가 아니라 이자비용으로 얻는 절세효과의 현재가치이다. 올바르게는 '부채를 사용하는 기업의 가치는 부채를 사용하지 않는 기업의 가치보다 이자비용의 절세효과 현재가치만큼 크다'이다.
④ X: 틀린 부분은 '기업경영의 지배권과 지분율에는 영향이 없다'이다. 유보이익이 부족해 보통주를 외부에 발행하면 기존 주주의 지분율이 희석되어 경영권에도 영향이 생길 수 있다. 올바르게는 '외부 보통주 발행은 기존 주주의 지분율과 지배권을 약화시킬 수 있다'이다.

NoteBase

오답 포인트

①은 주식배당이나 자본잉여금의 자본전입과 주식분할을 섞어 놓은 함정이다. ③은 '법인세의 현재가치'처럼 그럴듯한 표현으로 절세효과를 바꿔치기했고, ④는 외부 보통주 발행의 희석효과를 무시하게 만든 점이 함정이다.

다시 나오면 이렇게 판단

자본조달 문항은 먼저 세금효과가 있는 자금인지, 회계상 항목 이동이 있는 거래인지, 그리고 신주 발행이 기존 지분을 희석하는지로 나누어 판단한다. 사채는 이자 절세효과, 우선주는 배당 비손금, 주식분할은 주식 수 변화, 외부 보통주 발행은 지분 희석으로 연결하면 빠르게 정리된다.

암기 포인트

사채는 이자 절세효과, 우선주는 배당 비손금, 주식분할은 수만 변동, 신주발행은 지분 희석이다.

NoteBase

문 17. 서비스 품질에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 서비스에 대한 고객의 기대는 구전, 개인적 요구, 과거 경험 등의 영향을 받는다.

② PZB는 서비스 품질을 기대-성과(인지) 간 격차함수라는 개념으로 인식하였다.

③ 서비스 실패는 인적 과실에서 비롯되는 경우가 많으며, 이 과실은 종업원뿐만 아니라 고객에 의해 발생하기도 한다.

④ 서비스 분야의 포카요케(poka-yoke)는 부득이한 서비스 실수에 대한 검증을 목적으로 활용된다.

정답 4번

출제 포인트

이 문제는 서비스 품질의 기대 형성 요인, PZB의 기대-인지 관점, 서비스 실패의 원인, 포카요케의 목적을 구분하는 문제이다.

핵심 개념

서비스 품질은 고객 기대와 실제로 인지한 성과의 차이로 평가되는 개념이다.
PZB 모형은 서비스 품질을 기대와 인지된 성과의 비교에서 파악한다.
서비스 포카요케는 종업원이나 고객의 실수를 사전에 방지하거나 즉시 드러나게 해 서비스 실패를 줄이는 장치이다.

NoteBase

선지별 해설

① O
고객 기대는 구전, 개인적 욕구, 과거 경험 같은 사전 정보에 의해 형성된다. 서비스품질 모형의 기본 전제에 맞는 설명이다.

② O
PZB는 서비스 품질을 기대와 인지된 성과의 차이로 보았다. 즉 기대보다 인지 성과가 높으면 품질을 높게 평가하고, 낮으면 품질을 낮게 평가한다.

③ O
서비스는 생산과 소비가 동시에 일어나고 고객도 과정에 참여하므로 서비스 실패가 종업원 과실뿐 아니라 고객의 잘못된 참여나 행동에서 비롯되기도 한다.

④ X
틀린 부분은 "부득이한 서비스 실수에 대한 검증을 목적"이라는 표현이다. 포카요케의 핵심은 실수를 사후에 검증하는 데 있지 않고, 서비스 과정에서 실수가 발생하지 않도록 예방하거나 발생 즉시 알아차리게 하는 데 있다. 올바르게는 "서비스 분야의 포카요케는 종업원과 고객의 실수를 사전에 방지하거나 즉시 발견하여 서비스 실패를 줄이기 위해 활용된다"이다.

오답 포인트

4번은 포카요케를 단순한 사후 점검 장치처럼 바꿔 놓은 선지이다. 포카요케는 검증보다 예방과 즉시 탐지에 초점이 있는데, "검증"이라는 단어에 끌리면 품질관리 일반 점검 개념과 혼동하기 쉽다.

다시 나오면 이렇게 판단

서비스 품질 문제가 나오면 먼저 기대 형성 요인인지, 기대-인지 비교 모형인지, 실패 원인인지, 실패 예방 장치인지를 구분하면 된다. 특히 포카요케가 나오면 사후 검사보다 사전 예방과 즉시 발견이 핵심인지부터 확인하면 된다.

암기 포인트

PZB는 기대 대 인지 성과 비교, 포카요케는 실수 예방과 즉시 발견이다.

NoteBase

문 18. 관리자 계층의 선발이나 승진에 사용되는 평가센터법(assessment center method)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 피평가자의 언어능력이 뛰어나면 다른 능력을 평가하는데 현혹효과(halo effect)가 나타날 가능성이 있다.

② 다른 평가기법에 비해 평가 시간과 비용이 많이 소요된다.

③ 기존 관리자들의 공정한 평가와 인력개발을 위해서도 활용될 수 있다.

④ 전문성을 갖춘 한 명의 평가자가 다수의 피평가자를 동시에 평가한다.

정답 4번

출제 포인트

이 문제는 평가센터법의 운영 방식과 장단점을 정확히 구분하는지를 묻는 문제이다.

핵심 개념

평가센터법은 관리자의 선발·승진·개발을 위해 다양한 모의과제와 복수 평가자를 활용하여 여러 직무 관련 능력을 종합적으로 평가하는 기법이다.
핵심 특징은 복수 평가자, 복수 평가기법, 행동관찰 중심 평가라는 점이다.
시간과 비용이 많이 들지만 타당성과 공정성을 높이고 인력개발 자료로도 활용할 수 있다.

선지별 해설

① O
언어능력이 두드러지면 다른 능력까지 좋게 보는 현혹효과가 나타날 수 있다. 평가센터법도 사람이 행동을 관찰하여 평가하므로 이런 평가오류 가능성이 완전히 사라지지 않는다.

② O
평가센터법은 여러 평가자와 다양한 과제를 운영해야 하므로 다른 평가기법보다 시간과 비용이 많이 든다.

③ O
평가센터법은 선발이나 승진뿐 아니라 기존 관리자의 공정한 평가와 잠재능력 진단, 인력개발 자료 확보에도 활용될 수 있다.

④ X
틀린 부분은 "한 명의 평가자"이다.
평가센터법은 한 명이 다수를 동시에 단독 평가하는 방식이 아니라 복수의 훈련된 평가자가 여러 피평가자의 행동을 관찰하고 종합하여 평가하는 방식이다.

NoteBase

오답 포인트

평가센터법은 이름 때문에 한 장소에서 한 사람이 평가하는 방식처럼 오해하기 쉽다. 그러나 핵심은 장소가 아니라 복수 평가자와 다양한 모의상황을 통한 종합평가라는 점이다. ④는 이 핵심 특징을 반대로 바꾸어 출제한 함정이다.

다시 나오면 이렇게 판단

평가센터법이 나오면 먼저 복수 평가자, 다양한 평가과제, 행동관찰, 높은 시간·비용이라는 키워드를 확인하면 된다. 선지에 단수 평가자, 단일 기법, 저비용 같은 표현이 나오면 오답 가능성이 크다.

암기 포인트

평가센터법은 복수 평가자·복수 과제·고비용·개발활용으로 정리된다.

NoteBase

문 19. 가격책정 전략 또는 전술에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 마크업 가격책정(markup pricing)은 가격책정의 궁극적 목표인 이윤극대화에 효과적이다.

② 가격의 끝자리에 0이 아닌 단수를 붙여 가격에 대한 고객의 심리적 수용도를 높이고자 하는 가격 전략을 단수 가격책정(odd pricing)이라고 한다.

③ 혼합 묶음가격(mixed price bundling)은 개별상품 가격의 합보다 낮거나 높을 수도 있고, 순수 묶음가격(pure price bundling)보다 더 높은 이익을 가져오는 경향이 있다.

④ 원가가산 가격책정(cost-plus pricing)은 고객의 관점을 무시하고 경쟁자의 가격을 고려하지 않는다는 결함을 가지고 있다.

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 원가 기준 가격책정, 단수가격책정, 묶음가격, 원가가산 가격책정의 개념과 한계를 구별하는 문제이다.

핵심 개념

마크업 가격책정은 원가에 일정 비율의 마진을 붙여 가격을 정하는 방식이다. 핵심은 계산의 간편성과 비용 회수이지, 수요를 반영한 이윤극대화 가격 자체를 찾는 방식은 아니다.
단수 가격책정은 가격 끝자리를 0 대신 9, 7 같은 숫자로 제시해 더 싸게 느끼게 만드는 심리가격 전략이다.
혼합 묶음가격은 개별 판매와 묶음 판매를 함께 제공하는 방식이다. 소비자별 지불의사 차이를 더 세밀하게 흡수할 수 있어 순수 묶음보다 유리할 수 있다.
원가가산 가격책정은 원가에 표준 마진을 더해 가격을 정하는 방식으로, 고객가치와 경쟁상황을 충분히 반영하지 못하는 한계가 있다.

선지별 해설

① X 마크업 가격책정은 원가에 일정 마진을 붙이는 간편한 가격결정법이므로 비용 회수와 실무 편의에는 도움이 된다. 그러나 수요 탄력성, 고객가치, 경쟁가격을 충분히 반영하지 못해 가격책정의 궁극적 목표인 이윤극대화에 직접적으로 최적인 방식이라고 보기는 어렵다. 틀린 표현은 "이윤극대화에 효과적이다"이다. 올바르게는 "원가 회수에는 유리하지만 이윤극대화에 최적화된 방식은 아니다"이다.
② O 가격 끝자리를 0이 아닌 9, 7 등으로 제시해 실제보다 저렴하게 인식하게 만드는 전략이 단수 가격책정이다. 고객의 심리적 수용도를 높이려는 설명이 맞다.
③ O 혼합 묶음가격은 개별상품도 팔고 묶음도 함께 파는 방식이므로 가격조합을 유연하게 설계할 수 있다. 이 방식은 소비자별 선호 차이를 더 잘 흡수해 순수 묶음가격보다 더 높은 이익을 가져오는 경우가 많다.
④ O 원가가산 가격책정은 원가 중심으로 가격을 정하므로 고객이 느끼는 가치나 경쟁자의 가격을 충분히 반영하지 못하는 약점이 있다. 따라서 이 선지의 설명은 타당하다.

NoteBase

오답 포인트

마크업 가격책정과 원가가산 가격책정은 모두 원가 기준이라는 점 때문에 "마진을 붙이니 이윤극대화에도 유리하다"라고 쉽게 연결하기 쉽다. 그러나 원가에 마진을 더하는 것과 시장에서 이익을 최대화하는 가격을 찾는 것은 다른 문제이다.

다시 나오면 이렇게 판단

가격전략 문제에서는 먼저 가격의 기준이 원가인지, 고객심리인지, 소비자 지불의사 분산인지부터 본다. 원가 기준 가격책정이 나오면 계산은 쉽지만 수요와 경쟁을 반영한 최적가격과는 거리가 있다는 점을 기준으로 판단하면 된다.

암기 포인트

마크업은 원가기준, 단수는 심리기준, 혼합묶음은 선택병행, 원가가산은 고객가치 반영 한계가 핵심이다.

NoteBase

문 20. 설비배치에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 같은 기능을 갖는 기계를 작업장(workstation)에 모아 놓은 방식으로, 모든 작업자가 유사한 작업을 수행하는 방식을 제품별 배치(product layout)라고 한다.

② 반복적이고 연속적으로 제품을 생산하는 공정형태이며, 가공 혹은 조립에 필요한 기계를 일렬로 배치하여 모든 기계를 순차적으로 거치면서 제품이 완성되는 방식을 공정별 배치(process layout)라고 한다.

③ 제품별 배치와 공정별 배치 등을 혼합한 형태로 준비시간과 대기시간 단축의 장점이 있는 방식을 셀 배치(cellular layout)라고 한다.

④ TV를 제작하는 데 있어 새시 조립, 회로기판 장착, 브라운관 장착, 스피커 장착, 외장박스 장착, 최종검사 등을 거치는 방식을 고정형 배치(fixed position layout)라고 한다.

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 제품별 배치, 공정별 배치, 셀 배치, 고정형 배치의 개념 차이를 묻는 문제이다.

핵심 개념

공정별 배치는 같은 기능의 설비를 모아 배치하는 방식으로 다품종 소량생산에 적합하다.
제품별 배치는 제품의 작업순서에 맞추어 설비를 일렬로 배치하는 방식으로 반복적·연속적 생산에 적합하다.
셀 배치는 유사한 부품군이나 작업군을 기준으로 설비를 묶어 제품별 배치와 공정별 배치의 장점을 절충한 방식이다.
고정형 배치는 제품은 한곳에 두고 작업자·설비·자재가 제품이 있는 곳으로 이동하는 방식이다.

선지별 해설

① X. 틀린 부분은 '제품별 배치'이다. 같은 기능을 가진 기계를 한 작업장에 모아 두는 방식은 공정별 배치이다. 제품별 배치는 설비를 작업순서대로 배열하여 제품이 공정을 따라 흐르도록 만든다.
② X. 틀린 부분은 '공정별 배치'이다. 반복적·연속적 생산, 그리고 설비를 일렬로 배치해 제품이 순차적으로 완성되는 방식은 제품별 배치의 설명이다. 공정별 배치는 기능별 설비 집합으로 구성된다.
③ O. 제품별 배치와 공정별 배치를 혼합한 형태로 준비시간과 대기시간 단축의 장점을 갖는 방식은 셀 배치이다. 유사 부품군을 셀 단위로 묶어 흐름을 개선하는 점이 핵심이다.
④ X. 틀린 부분은 '고정형 배치'이다. TV 조립처럼 제품이 공정 순서에 따라 여러 작업을 거치는 방식은 제품별 배치이다. 고정형 배치는 선박, 항공기, 건축물처럼 제품 자체가 이동하기 어려운 경우에 적용된다.

NoteBase

오답 포인트

공정별 배치와 제품별 배치의 이름을 서로 바꾸어 넣은 선지가 대표 함정이다. 또한 '조립 공정을 순서대로 거친다'는 표현을 보면 제품이 이동하는 라인형 배치인지, 제품이 제자리에 고정되는 배치인지부터 구분해야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

같은 기능의 설비를 모아 놓으면 공정별 배치, 제품이 작업순서대로 흐르면 제품별 배치, 두 방식의 절충으로 유사 부품군을 셀로 묶으면 셀 배치, 제품이 움직이지 않고 사람과 장비가 이동하면 고정형 배치로 판단한다.

암기 포인트

기능별 집합은 공정별, 순서별 흐름은 제품별, 절충형 소집단은 셀 배치, 제품 고정은 고정형 배치이다.

NoteBase