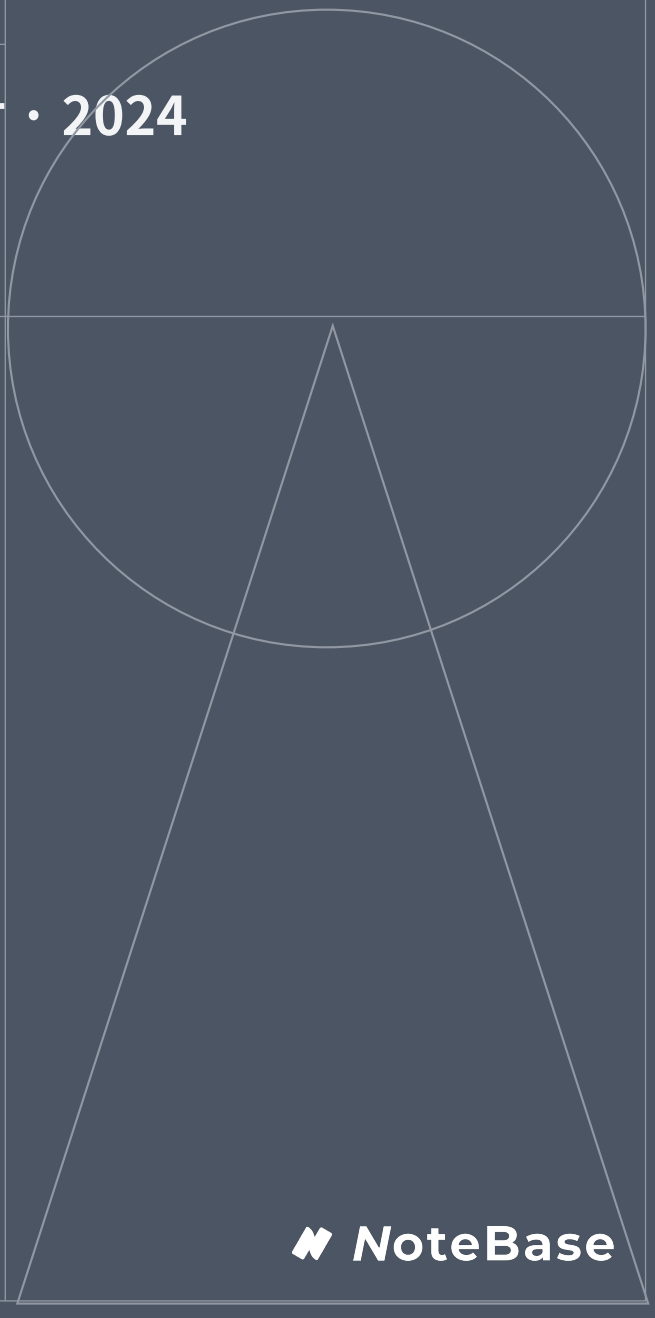
기출OX 해설집

공무원/서울시/7급 · 경영학 · 2024



NoteBase

기출OX 해설집

공무원/서울시/7급 · 경영학 · 2024

공무원/서울시/7급 · 경영학 · 2024

문 1. 직무관리의 핵심영역으로 가장 옳지 않은 것은?

① 직무분석

② 직무평가

③ 직무설계

④ 직무개선

정답 4번

출제 포인트

이 문제는 직무관리의 핵심영역인 직무분석, 직무평가, 직무설계, 직무개선의 의미를 구분하는 문제이다.

핵심 개념

직무분석: 직무의 내용, 책임, 자격요건을 체계적으로 파악하는 활동이다. 키워드는 직무정보의 수집과 정리이다. 직무평가: 직무의 상대적 가치를 비교하여 임금체계의 기초를 마련하는 활동이다. 키워드는 직무가치의 서열화이다. 직무설계: 과업을 어떻게 배치하고 결합할지 정해 직무구조를 만드는 활동이다. 키워드는 직무구조의 설계이다. 직무개선: 이미 수행 중인 직무를 더 효율적이고 만족스럽게 바꾸는 활동이다. 키워드는 작업방법의 개선이다. 직무관리의 핵심영역은 보통 직무분석, 직무평가, 직무설계를 가리킨다.

선지별 해설

① O: 직무분석은 직무관리의 출발점으로, 직무의 과업 내용과 책임, 필요 역량을 밝히는 핵심영역이다. ② O: 직무평가는 직무 간 상대적 가치를 평가해 보상체계와 직무등급을 정하는 핵심영역이다. ③ O: 직무설계는 직무를 어떻게 구성할지 정하는 영역으로, 직무관리의 대표적 핵심영역에 포함된다. ④ X: 틀린 부분은 '직무개선'을 직무관리의 핵심영역으로 본 점이다. 직무개선은 직무를 더 효율적으로 바꾸는 실천 활동이지만, 직무관리의 기본 핵심영역으로 분류할 때는 보통 직무분석, 직무평가, 직무설계를 중심으로 본다.

오답 포인트

직무설계와 직무개선을 비슷하게 보면 ④를 고르지 못하기 쉽다. 그러나 직무설계는 직무를 구조화하는 기본 영역이고, 직무개선은 이미 있는 직무를 손질하는 후속 활동이라는 점이 다르다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

직무관리 문제가 나오면 먼저 '직무정보를 파악하는가', '직무가치를 평가하는가', '직무구조를 설계하는가'를 본다. 이 세 축에 들어가면 핵심영역이고, 이미 만든 직무를 더 좋게 바꾸는 활동이면 개선활동으로 구분한다.

암기 포인트

직무관리 3축은 분석, 평가, 설계이고, 개선은 운영상 보완 활동이다.

NoteBase

문 2. 거래적 리더십과 변혁적 리더십에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 거래적 리더십 - 직원들이 높은 수준의 목표를 설정하도록 동기부여한다.

② 거래적 리더십 - 현재의 상황을 변화시키기 위해 노력한다.

③ 변혁적 리더십 - 직원들의 노력과 업적에 따라 보상한다.

④ 변혁적 리더십 - 직원들이 스스로 해결책을 찾도록 격려하고 일깨워준다.

정답 4번

출제 포인트

이 문제는 거래적 리더십과 변혁적 리더십의 핵심 차이를 구별할 수 있는지를 묻는다.

핵심 개념

거래적 리더십은 목표 달성과 성과 보상을 교환관계로 관리하는 리더십이다. 키워드는 보상, 예외관리, 성과관리이다.
변혁적 리더십은 구성원의 가치관과 동기를 높여 비전과 변화에 자발적으로 몰입하게 만드는 리더십이다. 키워드는 비전, 변화, 영감, 지적 자극이다.

선지별 해설

1번: X. 높은 수준의 목표를 향해 동기를 부여하는 것은 변혁적 리더십의 특징에 가깝다. 틀린 표현은 '거래적 리더십'이다. 올바르게는 변혁적 리더십은 구성원이 더 높은 목표와 비전을 추구하도록 고무한다.
2번: X. 현재의 상황을 변화시키려는 노력은 변혁적 리더십의 핵심이다. 틀린 표현은 '거래적 리더십'이다. 올바르게는 거래적 리더십은 기존 목표와 기준 안에서 성과를 관리하고 보상하는 데 초점을 둔다.
3번: X. 직원들의 노력과 업적에 따라 보상하는 것은 거래적 리더십의 전형적 특징이다. 틀린 표현은 '변혁적 리더십'이다. 올바르게는 변혁적 리더십은 보상 교환보다 가치와 비전의 내면화를 중시한다.
4번: O. 직원들이 스스로 해결책을 찾도록 격려하고 일깨워 주는 것은 변혁적 리더십의 지적 자극과 영감적 동기부여에 해당하므로 옳다.

오답 포인트

거래적 리더십은 보상과 성과의 교환, 변혁적 리더십은 변화와 비전 제시에 초점이 있다는 차이를 뒤바꾸면 틀리기 쉽다. 특히 '동기부여', '변화', '보상' 같은 단어를 어느 리더십과 연결해야 하는지가 함정이다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지에 보상, 성과기준, 예외관리 같은 말이 나오면 거래적 리더십으로 판단한다. 비전 제시, 가치 변화, 자발성 고취, 지적 자극이 나오면 변혁적 리더십으로 판단한다.

NoteBase

암기 포인트

거래적 리더십은 보상으로 관리하고, 변혁적 리더십은 비전으로 변화시킨다.

NoteBase

문 3. 품질관리 7가지 도구 중 체크시트에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 데이터의 분포모습 및 산포상태 파악에 사용한다.

② 제품의 어느 부위에 결함이 생기는가를 알기 쉽게 해준다.

③ 문제 크기의 순위를 한눈에 알 수 있다.

④ 두 변수 사이의 관계 또는 상관관계를 평가할 수 있다.

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 품질관리 7가지 도구의 용도를 서로 구분할 수 있는지를 묻는 문제이다.

핵심 개념

체크시트는 결함이나 불량이 언제, 어디서, 어떤 유형으로 발생하는지를 일정한 형식으로 기록해 원인을 찾기 쉽게 하는 도구이다. 히스토그램은 데이터의 분포모습과 산포상태를 파악하는 도구이다. 파레토도는 문제 크기나 중요도의 순위를 한눈에 보여 주는 도구이다. 산점도는 두 변수 사이의 관계나 상관성을 살피는 도구이다.

선지별 해설

① X: 데이터의 분포모습 및 산포상태 파악은 체크시트가 아니라 히스토그램의 기능이다. 틀린 표현은 '체크시트에 사용한다'이고, 올바르게는 '히스토그램에 사용한다'이다.
② O: 체크시트는 결함이 제품의 어느 부위에서 자주 발생하는지 같은 정보를 표준 양식으로 기록하므로 결함 위치와 발생 유형을 파악하기 쉽다.
③ X: 문제 크기의 순위를 한눈에 파악하는 것은 체크시트가 아니라 파레토도의 기능이다. 틀린 표현은 '체크시트'이고, 올바르게는 '파레토도'이다.
④ X: 두 변수 사이의 관계 또는 상관관계를 평가하는 것은 체크시트가 아니라 산점도의 기능이다. 틀린 표현은 '체크시트'이고, 올바르게는 '산점도'이다.

오답 포인트

품질관리 7가지 도구는 모두 현장 개선에 쓰이므로 기능이 비슷해 보인다. 특히 ①의 분포, ③의 순위, ④의 상관관계는 각각 히스토그램, 파레토도, 산점도의 대표 기능인데 이를 체크시트와 혼동하면 오답이 된다.

다시 나오면 이렇게 판단

도구 이름이 나오면 먼저 '기록하는 도구인지, 분포를 보는 도구인지, 우선순위를 정하는 도구인지, 관계를 보는 도구인지'를 구분한다. 체크시트는 기록과 집계, 히스토그램은 분포, 파레토도는 우선순위, 산점도는 변수 간 관계로 판단한다.

NoteBase

암기 포인트

체크시트는 기록, 히스토그램은 분포, 파레토도는 우선순위, 산점도는 상관관계이다.

NoteBase

문 4. <보기>에서 설명하는 마케팅 요소로 가장 옳은 것은?

<보기>
수송, 저장, 판매, 촉진과 같은 관리 요소를 생산자보다 더 빨리 수행할 수 있으며, 다양한 제품 속성을 가진 여러 브랜드와 제품군을 필요로 하는 시장에서 교환 및 접촉의 수를 줄여주는 장점을 만들 수 있기 때문에 생산하는 가치 대비 비용을 줄일 수 있다는 장점이 있다.

① 타깃 마케팅(target marketing)
② 중간상(intermediary)
③ 개방적 유통(intensive distribution)
④ 프랜차이즈 계약(franchise agreement)

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 유통경로에서 중간상이 수행하는 기능과 그 존재 이유를 다른 마케팅 개념과 구별할 수 있는지를 묻는다.

핵심 개념

중간상은 생산자와 소비자 사이에서 수송, 저장, 판매, 촉진 같은 유통 기능을 대신 수행하는 경로 구성원이다. 타깃 마케팅은 특정 세분시장에 맞추어 제품과 마케팅활동을 집중하는 전략이고, 개방적 유통은 가능한 많은 점포를 통해 넓게 판매하는 유통강도 전략이며, 프랜차이즈 계약은 본부와 가맹점 사이의 계약적 수직적 마케팅 시스템이다.

선지별 해설

1번: X. 타깃 마케팅은 어떤 고객집단을 목표로 삼을 것인지를 정하는 전략이다. 보기처럼 수송·저장·판매·촉진 기능을 생산자 대신 더 효율적으로 수행하는 주체를 설명한 것이 아니다.
2번: O. 중간상은 생산자보다 거래 상대와 접점이 많고 유통 기능을 전문적으로 수행하므로 거래 수를 줄이고 생산하는 가치 대비 비용을 낮출 수 있다. 보기의 설명과 정확히 일치한다.
3번: X. 개방적 유통은 제품을 가능한 한 많은 소매점에 배치하는 유통범위의 개념이다. 틀린 표현은 유통범위를 뜻하는 전략을 유통기능 수행 주체처럼 본 점이며, 올바르게는 보기의 내용은 개방적 유통이 아니라 중간상의 기능과 효율성에 관한 설명이다.
4번: X. 프랜차이즈 계약은 가맹본부가 상표, 운영방식, 지원을 제공하고 가맹점이 대가를 지급하는 계약관계이다. 틀린 표현은 계약형 경로조직을 일반적인 유통기능 수행 주체와 동일시한 점이며, 올바르게는 보기의 핵심은 프랜차이즈 계약이 아니라 중간상의 존재 이유이다.

NoteBase

오답 포인트

유통과 관련된 보기라고 해서 유통전략이나 계약형태를 모두 같은 범주로 보면 틀린다. 이 문제는 유통의 범위나 계약방식이 아니라 누가 유통기능을 전문적으로 수행해 거래를 효율화하는지를 묻는다.

다시 나오면 이렇게 판단

보기에서 수송, 저장, 판매, 촉진, 거래수 감소, 접촉 효율 같은 표현이 나오면 먼저 중간상의 기능을 떠올린다. 반대로 고객집단 선택은 타깃 마케팅, 점포 수 확대는 개방적 유통, 본부-가맹점 계약은 프랜차이즈로 구분한다.

암기 포인트

중간상은 유통기능 수행과 거래 효율화, 타깃 마케팅은 고객선택, 개방적 유통은 점포확대, 프랜차이즈는 계약관계이다.

NoteBase

문 5. 빅데이터 활용 사례로 가장 옳지 않은 것은?

① 암 진단의 정확성을 높이기 위해서 판별/분류 분석을 수행한다.

② 카드 사용의 부정행위를 적발하고 예방하기 위해서 카드 사용 패턴을 분석한다.

③ 고객 이탈 방지를 위해 이탈 고객에게 일일이 전화를 걸어 확인한다.

④ 상품과 고객의 구매 패턴 사이의 연관성을 발견하기 위해 데이터마이닝을 수행한다.

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 빅데이터 분석이 반복적으로 쌓인 대규모 데이터에서 패턴과 연관성을 찾아 의사결정에 활용되는지, 아니면 사람의 수작업 대응인지 구별할 수 있는지를 묻는다.

핵심 개념

빅데이터 활용은 대량의 데이터를 수집·저장·분석해 예측, 분류, 연관성 발견 같은 통찰을 얻는 것이다.
판별/분류 분석은 대상을 범주로 나누는 분석이고, 패턴 분석은 이상행위나 반복행동을 찾아내는 분석이며, 데이터마이닝은 데이터 속 숨은 규칙과 연관성을 발견하는 기법이다.

선지별 해설

1번: 적절하다. 암 진단 정확도를 높이기 위해 의료 데이터를 바탕으로 환자군을 판별·분류하는 것은 대표적인 빅데이터 활용 사례이다.
2번: 적절하다. 카드 사용 데이터에서 이상 패턴을 분석해 부정사용을 탐지·예방하는 것은 금융권의 전형적인 빅데이터 활용이다.
3번: 부적절하다. 틀린 표현은 "이탈 고객에게 일일이 전화를 걸어 확인한다"이다. 이것은 데이터를 분석해 예측하는 빅데이터 활용이라기보다 사람의 개별 수작업 대응이다. 올바르게는 고객 이탈 가능성을 고객 데이터로 예측하거나 이탈 패턴을 분석해 선제 대응하는 것이 빅데이터 활용 사례이다.
4번: 적절하다. 상품과 고객의 구매 패턴 사이의 연관성을 찾기 위해 데이터마이닝을 수행하는 것은 장바구니 분석과 같은 빅데이터 활용 사례이다.

오답 포인트

고객 이탈 방지라는 목적만 보고 3번도 맞는 사례처럼 보이기 쉽다. 그러나 빅데이터 활용 여부는 목적이 아니라 데이터를 대규모로 분석해 패턴·예측을 도출하는 방식인지로 판단해야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지의 행동이 데이터 수집·분석·예측·분류·연관성 발견에 해당하는지 먼저 본다. 사람이 개별 고객을 직접 응대하는 수준에 머물면 빅데이터 분석 사례가 아니다.

NoteBase

암기 포인트

빅데이터는 사람의 일일이 확인이 아니라 데이터에서 패턴과 예측을 뽑아내는 것이다.

NoteBase

문 6. 의사결정과정의 오류에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 고착화 오류(anchoring bias)란 초기 정보에 집착하는 경향으로 사람들은 후속 정보에 적절히 대처하는 데 실패하게 된다.

② 확증 오류(confirmation bias)란 의사결정 과정을 단순화시켜 즉각적으로 사용 가능한 정보에 근거하여 판단하려는 성향이다.

③ 맹목성 오류(hindsight bias)란 과거의 선택 방식을 재확인해 주는 정보는 받아들이고 과거의 판단과 모순되는 정보는 무시하는 성향이다.

④ 유용성 오류(availability bias)란 결과가 실제로 밝혀진 이후에 마치 사전에 이를 정확하게 예측한 것처럼 잘못 확신하는 성향이다.

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 대표적인 의사결정 편향의 정의를 정확히 구별할 수 있는지를 묻는다.

핵심 개념

고착화 오류는 처음 제시된 정보나 기준점에 과도하게 매여 이후 판단이 끌려가는 편향이다. 확증 오류는 자신의 기존 신념이나 판단을 지지하는 정보만 찾고 반대 정보는 무시하는 편향이다. 맹목성 오류는 결과를 알고 난 뒤에는 원래부터 그 결과를 예견할 수 있었던 것처럼 느끼는 편향이다. 유용성 오류는 쉽게 떠오르는 정보나 최근 정보에 지나치게 의존해 판단하는 편향이다.

선지별 해설

1번: O. 고착화 오류는 초기 정보에 집착하여 이후 정보를 충분히 반영하지 못하는 편향이므로 설명이 맞다.
2번: X. 틀린 표현은 '확증 오류'이다. 즉각적으로 사용 가능한 정보에 근거해 판단하는 것은 유용성 오류에 가깝고, 확증 오류는 자신의 기존 판단을 뒷받침하는 정보만 선택적으로 받아들이는 편향이다.
3번: X. 틀린 표현은 '맹목성 오류'이다. 과거 판단과 모순되는 정보를 무시하고 재확인해 주는 정보만 받아들이는 것은 확증 오류에 가깝다. 맹목성 오류는 결과를 안 뒤에 '처음부터 알 수 있었던 결과'처럼 여기는 편향이다.
4번: X. 틀린 표현은 '유용성 오류'이다. 결과가 밝혀진 뒤 사전에 정확히 예측한 것처럼 믿는 것은 맹목성 오류이고, 유용성 오류는 쉽게 떠오르는 사례나 최근 경험을 과대평가해 판단하는 편향이다.

오답 포인트

이 문항은 편향 이름과 정의를 서로 바꿔 끼워 넣어 혼동하게 만든다. 특히 확증 오류, 맹목성 오류, 유용성 오류는 모두 정보처리 왜곡이라는 공통점이 있어 정의의 핵심 문구를 잡지 못하면 헷갈리기 쉽다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

편향 문제는 '무엇에 끌리는가'를 기준으로 구별한다. 초기 정보에 끌리면 고착화 오류, 내 생각을 지지하는 정보에 끌리면 확증 오류, 쉽게 떠오르는 정보에 끌리면 유용성 오류, 결과를 알고 난 뒤 사후적으로 확신하면 맹목성 오류이다.

암기 포인트

앵커는 처음 정보, 확증은 내 주장, 유용성은 잘 떠오름, 맹목성은 사후적 확신이다.

NoteBase

문 7. <보기>에서 기업의 자기자본 조달의 요소를 모두 고른 것은?

<보기>
ㄱ. 보증 채권(secured bond)
ㄴ. 기업 공개(IPO, Initial Public Offering)
ㄷ. 유보 이익(retained earnings)
ㄹ. 벤처 자본(venture capital)

① ㄱ, ㄷ
② ㄴ, ㄹ
③ ㄱ, ㄴ, ㄹ
④ ㄴ, ㄷ, ㄹ

정답 4번

출제 포인트

이 문제는 자기자본 조달 수단과 타인자본 조달 수단을 구분할 수 있는지를 묻는다.

핵심 개념

자기자본은 주주가 출자하거나 기업이 이익을 내부에 유보해 조달하는 자금으로 상환의무가 없다. 타인자본은 채권처럼 외부에서 빌려 오는 자금으로 원리금 상환의무가 있다. IPO와 벤처자본은 지분투자를 통해 자본금을 늘리는 방식이고, 유보이익은 내부유보로 자기자본을 형성한다.

선지별 해설

1번: 틀리다. ㄱ은 보증 채권으로 채권 발행을 통한 부채 조달이므로 타인자본이고, ㄷ만 자기자본 조달 요소이다.
2번: 틀리다. ㄴ의 기업 공개와 ㄹ의 벤처 자본은 모두 자기자본 조달 요소이지만, ㄷ의 유보 이익도 자기자본 조달 요소이므로 빠뜨려서 틀리다.
3번: 틀리다. ㄱ이 틀린 부분이다. 보증 채권은 담보나 보증을 바탕으로 발행하는 채권이므로 자기자본이 아니라 타인자본이다. 올바르게는 ㄴ, ㄷ, ㄹ이 자기자본 조달 요소이다.
4번: 맞다. ㄴ 기업 공개는 신주 발행을 통한 지분자본 조달이고, ㄷ 유보 이익은 내부유보된 이익잉여금이며, ㄹ 벤처 자본은 투자자의 지분투자를 통한 자금 조달이므로 모두 자기자본에 해당한다.

오답 포인트

채권이라는 말이 나오면 자금 조달 수단이라는 점만 보고 자기자본으로 착각하기 쉽다. 이 문제의 함정은 조달 수단인지 여부가 아니라 상환의무가 있는 타인자본인지, 지분 또는 이익유보에 따른 자기자본인지 구분하는 데 있다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

상환의무가 있으면 타인자본, 지분 출자이거나 이익을 회사 내부에 남겨 두는 방식이면 자기자본으로 판단한다.
채권은 타인자본, 주식발행과 유보이익은 자기자본이라는 기준으로 정리하면 된다.

암기 포인트

자기자본은 주식과 유보이익, 타인자본은 채권과 차입금이다.

NoteBase

문 8. <보기>에서 기능조직의 약점을 모두 고른 것은?

<보기>
ㄱ. 부서 간에 수평적 조정이 약하다.
ㄴ. 특정 분야에 대한 지식과 능력의 전문화가 곤란하다.
ㄷ. 환경 변화에 대한 반응이 느리다.
ㄹ. 빈번한 회의와 갈등 조정 과정으로 인해 많은 시간이 소요된다.

① ㄱ, ㄷ
② ㄱ, ㄹ
③ ㄴ, ㄷ
④ ㄴ, ㄹ

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 기능조직의 장점과 약점을 구분하고, 특히 전문화와 조정 문제를 다른 조직구조와 비교해 판단하는 문제이다.

핵심 개념

기능조직은 생산, 마케팅, 재무처럼 비슷한 기능끼리 부서를 묶는 조직구조이다. 강점은 기능별 전문화와 규모의 경제이고, 약점은 부서 간 수평적 협조가 약해지기 쉽고 환경 변화나 고객 요구에 대한 대응이 느려지기 쉽다는 점이다. 반면 빈번한 회의와 갈등 조정에 많은 시간이 드는 문제는 이중지휘와 횡적 조정이 많은 매트릭스조직의 약점으로 더 잘 연결된다.

선지별 해설

① O: ㄱ과 ㄷ은 모두 기능조직의 대표적 약점이므로 맞다. 기능별로 부서가 나뉘면 부서 간 수평적 조정이 약해지고, 부서 중심 사고가 강해져 환경 변화에 대한 반응도 느려지기 쉽다. ② X: 틀린 부분은 ㄹ이다. ㄱ은 맞지만, ㄹ의 '빈번한 회의와 갈등 조정으로 시간 소모'는 기능조직보다 매트릭스조직의 약점에 가깝다. ③ X: 틀린 부분은 ㄴ이다. ㄷ은 맞지만, ㄴ의 '특정 분야에 대한 지식과 능력의 전문화가 곤란하다'는 기능조직의 약점이 아니라 오히려 기능조직의 강점이다. ④ X: ㄴ과 ㄹ은 모두 기능조직의 약점으로 보기 어렵다. ㄴ은 기능조직의 전문화 강점을 거꾸로 말한 것이고, ㄹ은 매트릭스조직에서 더 전형적으로 나타나는 조정비용 문제이다.

NoteBase

오답 포인트

기능조직의 약점을 묻는데 매트릭스조직의 약점을 섞어 놓은 점이 함정이다. 특히 '조정 과정에서 회의가 많고 시간이 든다'는 표현만 보고 기능조직의 조정 문제와 혼동하면 ㄹ을 약점으로 잘못 고르기 쉽다.

다시 나오면 이렇게 판단

조직구조 문제는 먼저 해당 구조의 대표 강점과 대표 약점을 짝으로 외워 두면 판단이 빠르다. 기능조직은 '전문화는 강점, 부서 간 협조 약화와 환경 대응 지연은 약점'으로 잡고, 이중보고와 잦은 조정회의는 매트릭스조직의 특징으로 구분한다.

암기 포인트

기능조직은 전문화에는 강하고, 횡적 조정과 환경 대응에는 약하다.

NoteBase

문 9. 매슬로우(A. Maslow)의 욕구단계 이론(hierarchy of needs theory)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 인간에게는 위계가 있는 다섯 가지 욕구단계가 존재한다고 주장하였으며, 이는 동기부여 이론 중 내용 이론에 해당한다.

② 다섯 가지 욕구를 고차와 저차로 구분하였고 고차의 욕구는 존경 욕구, 자아실현 욕구이며, 저차의 욕구는 생리적 욕구, 안전 욕구, 사회적 욕구라고 주장하였다.

③ 고차의 욕구는 내적 요인으로 충족되는 반면, 저차의 욕구는 대부분 외적 요인으로 충족된다고 주장하였다.

④ 자아실현 욕구를 성장, 잠재력 실현, 자아 충족감 등을 포함하여 자신이 원하는 존재가 되고자 하는 욕구라고 주장하였다.

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 매슬로우(A. Maslow)의 욕구단계 이론에서 고차 욕구와 저차 욕구를 어떻게 나누는지, 특히 사회적 욕구가 어느 쪽에 속하는지를 정확히 아는지를 묻는 문제이다. 매슬로우는 인간의 욕구를 생리적 욕구, 안전 욕구, 사회적 욕구, 존경 욕구, 자아실현 욕구의 5단계로 보고 위계가 있다고 설명한 내용이론을 제시하였다.
일반적으로 저차 욕구는 생리적 욕구와 안전 욕구로서 임금·작업조건 같은 외적 요인으로 충족되며, 고차 욕구는 사회적 욕구·존경 욕구·자아실현 욕구로서 내적 성장과 자기실현의 성격이 강하다.

선지별 해설

① O. 매슬로우는 위계가 있는 다섯 가지 욕구단계를 제시하였고, 이는 동기부여 이론 중 내용이론에 해당한다는 설명은 옳다.
② X. 고차 욕구를 존경 욕구·자아실현 욕구로, 저차 욕구를 생리적 욕구·안전 욕구·사회적 욕구로 본 점이 옳지 않다. 매슬로우 이론에서 저차 욕구는 생리적 욕구와 안전 욕구이고, 사회적 욕구는 존경 욕구·자아실현 욕구와 함께 고차 욕구에 속한다. 따라서 사회적 욕구를 저차 욕구로 분류한 이 선지가 가장 옳지 않다.
③ O. 고차 욕구는 성취감·자아성장 같은 내적 요인으로 충족되고, 저차 욕구는 임금·작업조건·안전 같은 외적 요인으로 충족된다는 설명은 타당하다.
④ O. 자아실현 욕구는 자신의 잠재력을 실현하고 자신이 바라는 존재가 되려는 욕구를 뜻하므로 성장, 잠재력 실현, 자아 충족감 등의 표현은 적절하다.

NoteBase

오답 포인트

발문이 '가장 옳지 않은 것'을 묻고 있으므로, ②의 내용 가운데 한 군데가 틀렸다는 점을 찾아야 한다. ②에서 고차·저차의 큰 틀과 존경·자아실현이 고차라는 점은 맞지만, 사회적 욕구를 저차로 분류한 것이 오류이다. 저차 3개(생리·안전·사회)와 고차 2개(존경·자아실현)로 외우는 단순 암기에만 의존하면 이 함정에 걸리기 쉽다. 사회적 욕구가 외적 요인으로 충족되는 저차가 아니라 관계·소속이라는 내적 충족의 성격을 띠는 고차 욕구라는 점을 구분해야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

먼저 발문의 긍정형·부정형을 확인한 뒤, 매슬로우의 5단계를 저차(생리·안전)와 고차(사회·존경·자아실현)로 나눈다. 저차는 임금·작업조건 같은 외적 요인으로, 고차는 관계·성취·자기실현 같은 내적 요인으로 충족된다는 점을 함께 대조하면, 사회적 욕구의 소속 여부로 정오를 가리는 선지를 빠르게 판단할 수 있다.

암기 포인트

매슬로우 5단계는 생리-안전-사회-존경-자아실현 순서이며, 저차 욕구는 생리·안전(외적 충족), 고차 욕구는 사회·존경·자아실현(내적 충족)이다.

NoteBase

문 10. 단체교섭의 방식 중 대각선교섭에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 여러 개의 단위노조와 사용자가 집단으로 연합전선을 형성하여 교섭하는 방식이다.

② 전국에 걸친 산업별, 지역별 노조와 이에 대응하는 산업별, 혹은 지역별 사용자단체 간의 단체교섭이다.

③ 산업별 노조나 지역별 노조와 이 노조에 소속된 개별 기업의 사용자 간에 이루어지는 교섭방식이다.

④ 기업 내 조합원을 교섭단위로 하여 기업 단위노조와 사용자 간에 단체교섭이 행하여지는 방식이다.

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 단체교섭 방식 중 공동교섭, 통일교섭, 대각선교섭, 기업별교섭의 정의를 구별할 수 있는지를 묻는다.

핵심 개념

공동교섭은 여러 개의 단위노조가 연합전선을 형성해 사용자와 교섭하는 방식이다. 통일교섭은 전국의 산업별·지역별 노조와 이에 대응하는 산업별·지역별 사용자단체가 교섭하는 방식이다. 대각선교섭은 산업별·지역별 노조가 그 산하 개별 기업의 사용자와 교섭하는 방식이다. 기업별교섭은 한 기업의 노조와 그 기업 사용자가 기업 단위로 교섭하는 방식이다.

선지별 해설

1번: 틀리다. 여러 개의 단위노조와 사용자가 집단으로 연합전선을 형성해 교섭하는 방식이라는 설명은 대각선교섭이 아니라 공동교섭이다.
2번: 틀리다. 전국의 산업별·지역별 노조와 이에 대응하는 산업별·지역별 사용자단체 간의 교섭은 통일교섭의 설명이다.
3번: 맞다. 산업별 노조나 지역별 노조가 그 노조에 소속된 개별 기업의 사용자와 교섭하는 방식이 대각선교섭이다. 상급단위 노조가 개별 기업 사용자와 만난다는 점이 핵심이다.
4번: 틀리다. 기업 내 조합원을 교섭단위로 하여 기업 단위노조와 사용자가 교섭하는 방식은 기업별교섭이다.

오답 포인트

공동교섭과 대각선교섭은 모두 여러 주체가 등장해 비슷해 보이지만, 공동교섭은 여러 단위노조가 함께 사용자와 교섭하는 것이고 대각선교섭은 산업별·지역별 노조가 개별 기업 사용자와 교섭하는 것이라는 차이를 놓치면 틀린다.

다시 나오면 이렇게 판단

노조의 수준과 상대방 사용자의 범위를 먼저 본다. 여러 단위노조가 함께 나서면 공동교섭, 상급단위 노조가 개별 기업 사용자와 만나면 대각선교섭, 사용자단체 대 노조단체 구조이면 통일교섭, 한 기업 안에서 노사 간 교섭이면 기업별교섭으로 판단한다.

NoteBase

암기 포인트

대각선교섭은 상급단위 노조가 아래의 개별 기업 사용자와 교섭하는 방식이다.

문 11. ㈜서울은 새로운 공장을 건설하기 위해 세 곳의 후보 입지를 대상으로 손익분기점 분석을 하고자 한다. <보기>에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은? (단, Q는 예상 생산량이다.)

<보기>

(단위: 원)

구분	A	B	C
고정비	160,000	200,000	400,000
단위당 변동비	2	1.4	0.8
총비용	160,000+2Q	200,000+1.4Q	400,000+0.8Q

① A와 B가 만나는 지점의 생산량을 Q1이라고 할 때, 예상 생산량 Q가 Q1보다 작을 경우 A가 더 유리하다.

② 예상 생산량 Q가 200,000일 경우 C가 가장 유리하다.

③ B와 C가 만나는 지점의 생산량을 Q2라고 할 때, 예상 생산량 Q가 Q2보다 큰 경우 C가 더 유리하다.

④ 예상 생산량 Q가 100,000일 경우 B가 가장 유리하다.

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 총비용식과 후보 입지 간 무차별점 생산량을 계산해 예상 생산량별로 어느 입지가 유리한지를 판단하는 문제이다.

조건 정리

A의 총비용은 160,000+2Q, B의 총비용은 200,000+1.4Q, C의 총비용은 400,000+0.8Q이다.
구해야 할 것은 각 입지의 총비용이 같아지는 생산량과 특정 생산량에서 가장 비용이 낮은 입지이다.
발문이 '가장 옳지 않은 것'이므로 틀린 설명 1개를 찾으면 된다.

사용할 공식

두 입지의 총비용이 같아지는 지점은 두 총비용식을 같게 놓고 푼다.
$F_1 + v_1Q = F_2 + v_2Q$
이 공식을 쓰는 이유는 입지 선택의 유불리가 총비용이 같아지는 생산량을 기준으로 바뀌기 때문이다.

NoteBase

계산 과정

1. A와 B의 무차별점 Q_1은 $160{,}000 + 2Q = 200{,}000 + 1.4Q$이므로 $0.6Q = 40{,}000$, 따라서 $Q_1 \approx 66{,}667$이다.
2. B와 C의 무차별점 Q_2는 $200{,}000 + 1.4Q = 400{,}000 + 0.8Q$이므로 $0.6Q = 200{,}000$, 따라서 $Q_2 \approx 333{,}333$이다.
3. $Q = 200{,}000$이면 A는 560,000원, B는 480,000원, C는 560,000원이다.
4. $Q = 100{,}000$이면 A는 360,000원, B는 340,000원, C는 480,000원이다.

선지 판단

1번: O. A와 B가 만나는 지점은 $Q_1 \approx 66{,}667$이고, 그보다 생산량이 작으면 고정비가 더 낮은 A가 유리하다.
2번: X. $Q = 200{,}000$이면 A와 C는 각각 560,000원, B는 480,000원이므로 가장 유리한 입지는 C가 아니라 B이다.
3번: O. B와 C가 만나는 지점은 $Q_2 \approx 333{,}333$이고, 그보다 생산량이 크면 단위당 변동비가 더 낮은 C가 B보다 유리하다.
4번: O. $Q = 100{,}000$일 때 A는 360,000원, B는 340,000원, C는 480,000원이므로 B가 가장 유리하다.

오답 포인트

단위당 변동비가 가장 낮은 C를 항상 유리하다고 보면 틀린다. 생산량이 충분히 크지 않으면 높은 고정비 때문에 C가 불리할 수 있다. 2번은 이 함정을 노린 선지이다.

다시 나오면 이렇게 판단

입지선정 계산형 문제는 먼저 총비용식을 세우고, 다음에 두 입지씩 무차별점 생산량을 구한 뒤, 주어진 예상 생산량을 그 기준점과 비교하거나 직접 대입해 최저 총비용을 확인하면 된다.

암기 포인트

고정비가 낮으면 소량 생산에 유리하고, 단위당 변동비가 낮으면 대량 생산에 유리하다.

NoteBase

문 12. 규모의 경제(economies of scale)와 기업 경영의 관계에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 규모의 경제는 대량 생산에 필요한 원자재를 구매함으로써 단위당 생산 원가를 낮추며 이는 경쟁기업에 비해 가질 수 있는 가격 경쟁력이 감소될 수 있는 단점이 있다.

② 기업은 다양한 욕구를 가진 소비자를 위한 표적시장 마케팅을 하기 위해 다양한 제품을 생산하고자 하며, 이는 규모의 경제를 통한 대량 생산을 가능하게 하는 방법이다.

③ 페이욜(H. Fayol)은 권한의 위계화(hierarchy of authority), 일관된 명령(unity of command) 등의 개념을 설명하였는데, 이는 대량 생산 체계의 조직관리와 관련이 있다.

④ 베버(M. Weber)는 대량 생산을 위한 분업화와 역피라미드 조직을 통해 넓은 통제 범위를 적용하여 빠른 의사 결정이 가능한 관료주의적 조직을 강조했다.

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 규모의 경제의 의미와 고전적 조직이론가인 페이욜, 베버의 핵심 개념을 정확히 구분하는지를 묻는 문제이다.

핵심 개념

규모의 경제는 생산량이 늘어날수록 평균비용, 즉 단위당 생산원가가 하락하는 현상이다. 핵심은 대량생산에 따른 원가절감과 가격경쟁력 강화이다. 페이욜은 관리과정과 조직관리 원칙을 체계화한 인물로 권한의 위계화, 일관된 명령, 분업 등을 강조하였다. 베버는 합리적 지배로서 관료제의 특징을 설명한 인물로 전문화, 명확한 규칙, 계층제, 문서주의를 강조하였다.

선지별 해설

① X: 틀린 부분은 '가격 경쟁력이 감소될 수 있는 단점'이다. 규모의 경제는 대량구매와 대량생산으로 단위당 원가를 낮추므로 일반적으로 가격경쟁력은 높아진다.
② X: 틀린 부분은 '다양한 제품 생산이 규모의 경제를 통한 대량 생산을 가능하게 한다'는 연결이다. 표적시장 마케팅과 제품다양화는 소비자 욕구 대응에는 유리하지만, 표준화된 대량생산을 약화시켜 규모의 경제와는 충돌할 수 있다. 이는 규모의 경제보다 제품다양화나 범위의 경제와 더 가까운 발상이다.
③ O: 페이욜은 권한의 위계화, 일관된 명령, 분업, 통솔범위와 같은 관리원칙을 제시하였다. 특히 분업은 작업을 표준화·전문화하여 대량 생산을 가능하게 하고, 권한의 위계화와 일관된 명령은 다수의 인력과 공정을 질서 있게 통제하도록 한다. 즉 페이욜의 관리원칙은 대량 생산 체계를 효율적으로 운영·관리하는 조직관리와 직접 연결되므로 옳은 설명이다.
④ X: 틀린 부분은 '넓은 통제 범위를 적용하여 빠른 의사결정이 가능한 관료주의적 조직'이다. 베버의 관료제는 계층제와 규칙, 전문화를 중시하는 구조로 일반적으로 통제범위가 넓다고 보기 어렵고, 절차와 규칙이 많아 신속성보다는 합리성과 예측가능성을 강조한다.

NoteBase

오답 포인트

규모의 경제와 제품다양화를 같은 방향의 개념으로 섞으면 ②에 흔들리기 쉽다. 또한 베버의 관료제를 '효율적이므로 빠른 의사결정'으로 단순화하면 ④를 고르기 쉽다. 이 문제는 원가절감, 표준화, 계층제, 규칙성이라는 핵심어를 정확히 연결하는지가 함정이다.

다시 나오면 이렇게 판단

먼저 규모의 경제가 나오면 '생산량 증가 → 평균비용 하락 → 가격경쟁력 강화'의 흐름을 바로 떠올린다.
다음으로 페이욜은 관리원칙, 베버는 관료제라는 대표 키워드로 나누어 본다. 선지에 제품다양화, 넓은 통제범위, 빠른 의사결정처럼 다른 개념의 속성이 섞여 있으면 오답 가능성이 크다.

암기 포인트

규모의 경제는 대량생산에 따른 원가절감, 페이욜은 관리원칙, 베버는 관료제이다.

NoteBase

문 13. 국제경영관리전략에서 현지국중심주의(polycentrism) 전략에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 지역적으로 분산된 사업단위들이 독자적인 의사결정권을 행사하지 못하고 본사 중심의 의사결정이 이루어지는 전략이다. 이 전략은 지역적으로 분산된 사업단위들의 경쟁우위가 본사에 의존하는 경우에 나타나는 형태로서 기업의 의사결정과 이익은 본사에 집중된다.

② 북미, 유럽, 아시아 등 지역별로 지역본사제를 도입하여 각 지역별 특성에 적합한 경영정책을 수립하도록 하는 전략이다. 이 전략은 역내 자회사들 간 상호협상이 이루어지도록 하는 데 목적이 있으며, 지역본사는 본사의 지침하에 제한된 영역에서 자율적 의사결정을 할 수 있다.

③ 지역적으로 분산된 사업단위들이 독립적인 의사결정권을 가지고 경영활동을 전개하도록 하는 전략이다. 이 전략은 각 사업단위들의 활동영역이 차별화, 세분화된 경우에 나타나는 형태로서 사업단위별로 차별화된 판매활동과 생산활동이 이루어지도록 한다.

④ 각 지역별 사업단위의 독자성을 어느 정도 인정하면서 이러한 활동을 기업 전체적인 관점에서 상호 조정하는 전략이다. 이 전략은 중요한 기업활동을 특정지역에 집중하여 이에 대한 본사의 영향력을 강화시키면서 다른 기업활동에 대해서는 각 지역별 사업단위가 자율적 결정권을 가지도록 한다.

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 국제경영관리전략의 본사 중심, 지역 중심, 현지국 중심, 세계 중심 전략을 구분할 수 있는지를 묻는다.

핵심 개념

현지국중심주의는 각 현지 자회사가 해당 국가 시장에 맞추어 독립적으로 의사결정하는 전략이다.
본사중심주의는 본사가 핵심 의사결정을 집중적으로 내리는 전략이고, 지역중심주의는 북미·유럽·아시아처럼 권역 단위로 조정하는 전략이며, 세계중심주의는 전 세계를 하나의 체계로 보고 통합과 조정을 중시하는 전략이다.

NoteBase

선지별 해설

1번: X. '독자적인 의사결정권을 행사하지 못하고 본사 중심의 의사결정이 이루어진다'는 표현이 틀린 핵심이다. 이는 현지국중심주의가 아니라 본사중심주의(ethnocentrism)의 설명이다. 현지국중심주의에서는 현지 자회사의 자율성이 크다.
2번: X. '북미, 유럽, 아시아 등 지역별로 지역본사제를 도입'한다는 표현이 핵심이므로 이는 지역중심주의(regiocentrism)의 설명이다. 현지국중심주의는 권역 단위가 아니라 국가별 자회사 수준의 자율성을 중시한다.
3번: O. 지역적으로 분산된 사업단위가 독립적인 의사결정권을 가지고 현지 시장에 맞게 경영활동을 전개한다는 점이 현지국중심주의의 정확한 특징이다. 국가별로 판매활동과 생산활동이 차별화될 수 있다는 설명도 이에 부합한다.
4번: X. '기업 전체적 관점에서 상호 조정'하고 '중요한 기업활동을 특정지역에 집중'한다는 표현이 틀린 핵심이다. 이는 전 세계적 통합과 조정을 중시하는 세계중심주의 또는 초국가적 조정 논리에 가깝다. 현지국중심주의는 본사의 전사적 조정보다 현지 자회사의 독립성과 현지 적응을 더 강하게 중시한다.

오답 포인트

현지국중심주의와 지역중심주의를 모두 '현지 적응'으로만 외우면 2번과 3번을 혼동하기 쉽다. 구분 기준은 의사결정 단위가 국가별 자회사인지, 권역별 지역본사인지이다.

다시 나오면 이렇게 판단

먼저 의사결정의 중심이 어디인지 본다. 본사면 본사중심주의, 권역본사면 지역중심주의, 국가별 자회사면 현지국중심주의, 전 세계 통합조정이면 세계중심주의로 판단할 수 있다.

암기 포인트

본사중심은 본사, 지역중심은 권역, 현지국중심은 국가별 자회사, 세계중심은 전 세계 통합이다.

NoteBase

문 14. 소비자의 구매행동에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 부조화 감소 구매행동은 소비자의 제품에 대한 관여도 수준이 낮을수록 더 강하게 나타나는 경향이 있으며, 특히 여러 경쟁 제품들 사이의 특성 차이가 클수록 더 빈번히 발생할 수 있는 소비자의 구매 행동 유형이다.

② 기업이 준비한 제품 성능 및 브랜드에 대한 긍정적인 단서에 관한 커뮤니케이션은 소비자가 선택 행동에 대해 긍정적인 감정을 느끼게 함으로써 구매 후 부조화를 낮추는 데 도움이 된다.

③ 소비자가 다양한 브랜드를 선택하고 전환하는 행동은 브랜드에 대한 신념, 태도적 선호도, 충성도 등과 관련이 있을 뿐 아니라 단순히 다른 것을 경험해보고 싶은 욕구 및 다양성을 추구하려는 성향에서 나타날 수 있으며, 이 성향은 소비자의 고관여보다는 저관여 상태에서 나타날 확률이 더 높다.

④ 소비자는 구매 결정 후에 자신의 선택에 대한 문제점과 선택하지 못한 대안에 대한 장점을 상기하면서 인지부조화를 경험하여 불만족을 느낄 수 있기 때문에, 소비자의 불만족과 구매 후 입소문 행동에 대한 조사와 대처 전략이 필요하다.

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 소비자 구매행동 유형 가운데 부조화 감소 구매행동, 다양성 추구 구매행동, 구매 후 인지부조화의 특징을 구별할 수 있는지를 묻는다.

핵심 개념

부조화 감소 구매행동은 제품 관여도는 높지만 상표 간 차이가 작을 때 나타나는 구매행동이다. 다양성 추구 구매행동은 관여도는 낮지만 상표 간 차이가 커서 새로운 것을 시도하려는 성향이 드러나는 구매행동이다. 구매 후 인지부조화는 구매한 대안과 포기한 대안을 비교하면서 심리적 불편을 느끼는 상태이다.

선지별 해설

1번: X. 부조화 감소 구매행동은 관여도가 낮을수록 강해지는 것이 아니라 관여도가 높은 상황에서 잘 나타난다. 또 여러 경쟁 제품 사이의 차이가 클수록이 아니라 차이가 작을수록 구매 후 후회와 불안을 줄이려는 경향이 커진다. 이 선지는 '관여도 낮음', '제품 차이 큼'이라는 표현이 틀렸다.
2번: O. 기업의 긍정적 커뮤니케이션은 소비자가 자신의 선택을 정당화하도록 도와 구매 후 부조화를 낮추는 데 도움이 된다. 구매 후 안심 메시지와 제품 성능에 대한 확신 제공이 여기에 해당한다.
3번: O. 다양한 브랜드를 바꿔 가며 선택하는 행동은 단순한 브랜드 충성도의 문제가 아니라 새로움과 다양성을 추구하는 성향과 연결된다. 이런 다양성 추구 구매행동은 일반적으로 저관여 제품에서 더 자주 나타난다.
4번: O. 소비자는 구매 후 자신이 선택하지 않은 대안의 장점을 떠올리면서 인지부조화를 느낄 수 있고, 그 결과 불만족이나 부정적 입소문으로 이어질 수 있다. 따라서 기업은 구매 후 만족과 불만 대응을 관리할 필요가 있다.

NoteBase

오답 포인트

부조화 감소 구매행동과 다양성 추구 구매행동을 모두 '브랜드를 바꾸는 행동' 정도로만 외우면 틀리기 쉽다. 둘을 가르는 핵심은 관여도와 상표 간 차이의 조합이다.

다시 나오면 이렇게 판단

구매행동 문제는 먼저 관여도가 높은지 낮은지, 다음으로 상표 간 차이가 큰지 작은지를 본다. 관여도 높음+차이 작음이면 부조화 감소 구매행동이고, 관여도 낮음+차이 큼이면 다양성 추구 구매행동으로 판단한다.

암기 포인트

부조화 감소는 '고관여·차이 작음', 다양성 추구는 '저관여·차이 큼'이다.

NoteBase

문 15. 적시생산시스템(JIT)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 재고와 생산시간을 최소화시키는 것이 기본 목표이다.

② 간반시스템(kanban system)은 이동간판과 생산간판으로 구성되며, 생산허가와 부품운반의 기능을 담당한다.

③ 수립된 생산계획에 따라 미리 자재의 양을 결정하여 앞공정에 투입된 중간생산물을 순차적으로 밀어내는 푸쉬 시스템(push system)으로 구성된다.

④ 공급업체는 장기공급계약에 의한 독점적 공급으로 소량 다회 납품한다.

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 JIT의 핵심 원리와 푸시 시스템, 풀 시스템, 칸반, 공급업체 운영방식의 차이를 구분하는 문제이다.

핵심 개념

JIT는 필요한 것을 필요한 때에 필요한 양만큼 생산·공급하여 재고와 대기시간을 줄이는 생산방식이다. 푸시 시스템은 미리 세운 계획에 따라 앞공정이 다음 공정으로 생산물을 밀어내는 방식이고, 풀 시스템은 뒷공정의 요구가 있을 때만 앞공정이 생산·공급하는 방식이다. 칸반은 이런 풀 시스템을 현장에서 작동시키는 신호도구이다.

선지별 해설

① O: JIT의 기본 목표는 낭비 제거이므로 재고와 생산리드타임을 최소화하는 것이 맞다.
② O: 칸반시스템은 보통 이동간판과 생산간판으로 운영되며, 전자는 부품 인출·운반, 후자는 필요한 수량의 생산지시 기능을 한다.
③ X: 틀린 부분은 '푸시 시스템으로 구성된다'는 표현이다. JIT는 사전계획에 따라 중간재를 밀어내는 푸시 방식이 아니라, 후속공정의 요구에 맞추어 생산하는 풀 시스템으로 운영된다.
④ O: JIT는 장기적 협력관계를 맺은 소수 공급업체로부터 소량·다회 납품을 받는 방식이 일반적이므로 해당 설명은 JIT의 취지에 부합한다.

오답 포인트

③은 '생산계획에 따라 미리 양을 결정하여 순차적으로 밀어내는'이라는 문구가 전형적인 푸시 시스템 설명인데, 이를 JIT와 연결해 혼동하도록 만든 선지이다. JIT는 계획생산 자체를 부정하는 것이 아니라, 공정 간 흐름을 수요신호 중심의 풀 방식으로 맞춘다는 점이 핵심이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

선지에 '미리 계획한 물량을 앞공정이 뒤로 밀어낸다'는 표현이 나오면 푸시 시스템을 떠올린다. 반대로 '후공정이 필요를 알리면 앞공정이 그만큼만 생산한다'는 구조가 나오면 JIT의 풀 시스템으로 판단한다.

암기 포인트

JIT = 재고 최소화 + 칸반 + 풀 시스템 + 소량·다회 납품이다.

NoteBase

문 16. (주)서울의 특정 제품에 대한 연간 총수요량은 1,000개이다. 이 제품의 1회당 주문비용은 2,000원이고, 연간 재고유지비용은 개당 400원이다. 이 경우 경제적 주문량(EOQ)으로 옳은 것은? (단, 주어진 자료 이외의 다른 사항은 고려하지 않는다.)

① 50개

② 100개

③ 200개

④ 400개

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 경제적 주문량 모형의 EOQ 공식을 적용해 최적 1회 주문량을 구할 수 있는지를 묻는다.

조건 정리

주어진 값: 연간 총수요량 1,000개, 1회당 주문비용 2,000원, 연간 재고유지비용 개당 400원이다.
구해야 할 값: 경제적 주문량 EOQ이다.
주의할 조건: 재고유지비용은 연간 단위의 개당 비용이므로 EOQ 공식의 분모에 그대로 넣는다.

사용할 공식

EOQ는 $Q^* = \sqrt{\frac{2DS}{H}}$이다. 여기서 D는 연간 수요량, S는 1회당 주문비용, H는 연간 단위당 재고유지비용이다.
이 문제는 연간 수요와 주문비용, 재고유지비용이 모두 주어졌으므로 EOQ 공식을 바로 적용하는 상황이다.

계산 과정

공식에 값을 대입하면 $Q^* = \sqrt{\frac{2 \times 1000 \times 2000}{400}} = \sqrt{10000} = 100$이다. 따라서 경제적 주문량은 100개이다.

선지 판단

1번 50개: X. 계산 결과는 100개이므로 틀리다. EOQ를 구한 뒤 임의로 절반으로 줄여 잡으면 이런 오답이 나온다.
2번 100개: O. $Q^* = 100$이므로 정답이다.
3번 200개: X. 계산 결과 100개의 2배 값으로, 제곱근 계산을 잘못하거나 결과를 다시 2배 하면 나올 수 있는 오답이다. 올바른 값은 100개이다.
4번 400개: X. 재고유지비용 400원을 주문량과 혼동하면 고르기 쉬운 오답이다. EOQ는 비용 수치 자체가 아니라 공식으로 계산한 100개이다.

NoteBase

오답 포인트

EOQ 문제에서는 D, S, H의 의미를 섞거나 제곱근 계산을 빠뜨리면 틀리기 쉽다. 특히 재고유지비용 400원을 답으로 착각하거나, 계산 결과 100을 다시 절반 또는 두 배로 바꾸는 실수를 조심해야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

계산형 EOQ 문제는 연간 수요량 D, 주문비용 S, 재고유지비용 H를 먼저 구분한 뒤 $Q^* = \sqrt{\frac{2DS}{H}}$에 대입하고, 마지막에 제곱근까지 정확히 계산해 주문량을 확인한다.

암기 포인트

EOQ는 주문비용과 수요량이 클수록 커지고, 재고유지비용이 클수록 작아진다. 공식은 $Q^* = \sqrt{\frac{2DS}{H}}$이다.

NoteBase

문 17. <보기>에서 설명하는 가격정책으로 가장 옳은 것은?

<보기>
특정 상품을 저렴하게 판매한 다음에, 그 상품에 필요한 소모품이나 부품 등을 비싼 가격에 판매함으로써 큰 이익을 거두는 가격정책이다. 게임기와 소프트웨어, 프린터와 카트리지 같은 사례가 있다.

① 캡티브 프로덕트 가격(captive product pricing)
② 묶음 가격(bundling)
③ 스키밍 가격(skimming pricing)
④ 침투 가격(penetration pricing)

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 본체를 싸게 팔고 그에 필요한 소모품이나 부품에서 이익을 회수하는 가격정책을 사례에 맞게 식별할 수 있는지를 묻는다.

사례 정리

핵심 사실은 특정 상품을 저렴하게 판매한 뒤 그 상품에 반드시 필요한 소모품이나 부품을 비싸게 판매한다는 점이다. 게임기와 소프트웨어, 프린터와 카트리지가 대표 사례로 제시되었다.

핵심 개념

캡티브 프로덕트 가격은 본체는 낮은 가격으로 보급하고, 함께 사용해야 하는 필수 소모품·부속품은 높은 가격으로 판매해 전체 이익을 확보하는 방식이다.

적용 기준

판단 기준은 본상품 구매 후 반복적으로 필요한 보완재가 존재하는지, 그리고 이 보완재 가격에서 수익을 회수하는 구조인지이다.

NoteBase

선지별 해설

1번: O. 캡티브 프로덕트 가격은 본체를 싸게 팔고 필수 소모품이나 부품을 비싸게 팔아 이익을 남기는 방식이므로 제시된 게임기와 소프트웨어, 프린터와 카트리지 사례와 정확히 맞는다.
2번: X. 묶음 가격은 여러 제품을 한데 묶어 단일 가격으로 판매하는 방식이다. 이 사례의 핵심은 묶음 판매가 아니라 본체와 소모품의 가격구조 분리이므로 틀리며, 올바르게는 캡티브 프로덕트 가격에 해당한다.
3번: X. 스키밍 가격은 신제품 도입 초기에 높은 가격을 책정한 뒤 점차 낮추는 방식이다. 제시문에는 초기 고가 전략이 아니라 저가 본체와 고가 소모품 구조가 나오므로 틀리다.
4번: X. 침투 가격은 시장점유율 확대를 위해 처음부터 낮은 가격을 책정하는 방식이다. 제시문은 단순한 저가 진입이 아니라 이후 필수 소모품에서 높은 마진을 얻는 구조까지 포함하므로 틀리며, 올바르게는 캡티브 프로덕트 가격이다.

오답 포인트

본체를 저렴하게 판다는 표현만 보고 4번 침투 가격으로 오인하기 쉽다. 그러나 이 문제의 결정적 단서는 이후 필요한 소모품이나 부품을 비싸게 팔아 이익을 회수한다는 부분이다.

다시 나오면 이렇게 판단

사례형 가격정책 문제는 먼저 초기 판매가격만 볼 것이 아니라 이후 반복 구매가 필요한 보완재가 있는지와 수익이 어디서 발생하는지를 함께 확인한다.

암기 포인트

본체 저가, 소모품 고가, 이익은 보완재에서 회수하면 캡티브 프로덕트 가격이다.

NoteBase

문 18. 주식회사의 증권시장을 이용한 재무관리에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 주식분할(stock split)은 유통주식 한 주를 두 주나 그 이상으로 나누는 것으로, 일반적으로 주식분할 그 자체로 기업의 소유구조와 투자가치가 근본적으로 변화한다.

② 증거금 매입(buying stock on margin)은 투자자가 주식 매수를 위해 증거금을 시장에서 빌리는 것으로, 만약 보유 주식의 시장가치가 하락할 경우 추가증거금 요구(margin call)가 발생할 수 있다.

③ 대부분의 경우 주식의 추가적인 발행은 기업의 부채를 늘리는 것이므로 대차대조표상의 재무적 건전성을 악화시키는 데 영향을 줄 수 있다.

④ 증권시장은 발행시장과 유통시장으로 분류할 수 있으며, 기업은 추가적인 주식의 발행을 통해 기업의 소유권을 판매하여 이익잉여금 및 채권이 아닌 출처에서도 장기적인 자금조달을 할 수 있다.

정답 4번

출제 포인트

이 문제는 주식분할, 증거금 매입, 추가 주식발행과 발행시장·유통시장의 기능을 정확히 구별할 수 있는지를 묻는다.

핵심 개념

주식분할은 기존 주식을 여러 주로 나누는 자본구조상의 형식 변경으로, 기업가치 자체를 바꾸지 않는다. 증거금 매입은 투자자가 일부 자금만 자기 돈으로 내고 나머지를 빌려 주식을 사는 거래로, 가격이 하락하면 추가증거금 요구가 생길 수 있다. 발행시장은 기업이 새 증권을 발행해 자금을 조달하는 시장이고, 유통시장은 이미 발행된 증권이 투자자 사이에서 거래되는 시장이다.

선지별 해설

1번: X. 틀린 표현은 "주식분할 그 자체로 기업의 소유구조와 투자가치가 근본적으로 변화한다"이다. 주식분할은 1주를 여러 주로 나누어 주당 가격과 주식 수를 조정하는 것이며, 일반적으로 기업가치나 주주의 총지분가치 자체는 바뀌지 않는다.
2번: O. 증거금 매입은 차입을 활용한 주식 매수이므로 보유 주식 가치가 하락하면 유지증거금 기준을 맞추기 위해 추가증거금 요구, 즉 margin call이 발생할 수 있다.
3번: X. 틀린 표현은 "주식의 추가적인 발행은 기업의 부채를 늘리는 것"이다. 신주발행은 타인자본이 아니라 자기자본을 조달하는 방식이므로 부채를 늘리는 것이 아니다. 기존 주주의 지분희석 문제는 있을 수 있지만 재무제표상 부채 증가와는 다르다.
4번: O. 증권시장은 발행시장과 유통시장으로 나뉘며, 기업은 발행시장에서 주식을 새로 발행해 소유지분을 투자자에게 제공하는 방식으로 장기자금을 조달할 수 있다.

NoteBase

오답 포인트

주식분할과 신주발행을 모두 "주식 수가 늘어나는 행위"로만 보면 헷갈린다. 주식분할은 기존 가치를 잘게 나누는 것이고, 신주발행은 기업이 새 자본을 외부에서 들여오는 것이다.

다시 나오면 이렇게 판단

주식 수가 늘어났을 때 먼저 기존 가치를 나눈 것인지, 새 자금을 조달한 것인지부터 구분한다. 또 거래가 기업과 투자자 사이의 최초 발행인지, 투자자 상호 간의 매매인지로 발행시장과 유통시장을 나누면 된다.

암기 포인트

주식분할은 가치 불변, 증거금 매입은 margin call 가능, 신주발행은 자기자본 조달, 발행시장은 기업의 자금조달 시장이다.

NoteBase

문 19. OSI 7계층 중 1계층에 해당하는 것은?

① 물리 계층(Physical Layer)

② 세션 계층(Session Layer)

③ 네트워크 계층(Network Layer)

④ 데이터링크 계층(Data Link Layer)

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 OSI 7계층의 계층 번호와 각 계층의 명칭을 정확히 대응시키는지를 묻는다.

핵심 개념

물리 계층은 1계층으로 비트 전송과 전기적·기계적 연결을 담당한다. 데이터링크 계층은 2계층으로 프레임 단위 전송과 오류 제어를 담당한다. 네트워크 계층은 3계층으로 경로 선택과 패킷 전달을 담당한다. 세션 계층은 5계층으로 통신 세션의 설정·유지·종료를 담당한다.

선지별 해설

1번: O. 물리 계층은 OSI 7계층의 1계층으로, 실제 전송 매체를 통해 비트를 보내는 가장 하위 계층이다.
2번: X. 틀린 부분은 "1계층"에 세션 계층을 대응시킨 점이다. 세션 계층은 실제로 5계층이다.
3번: X. 틀린 부분은 "1계층"에 네트워크 계층을 대응시킨 점이다. 네트워크 계층은 실제로 3계층이다.
4번: X. 틀린 부분은 "1계층"에 데이터링크 계층을 대응시킨 점이다. 데이터링크 계층은 실제로 2계층이다.

오답 포인트

계층 이름은 익숙하지만 번호를 섞어 기억하면 틀리기 쉽다. 특히 물리-데이터링크-네트워크의 하위 3개 계층 순서를 바꿔 외우면 오답이 된다.

다시 나오면 이렇게 판단

OSI 문제는 아래에서 위로 1계층부터 차례대로 연결해 판단한다. 1계층 물리, 2계층 데이터링크, 3계층 네트워크 순서가 먼저 떠오르면 대부분의 번호 매칭 문제를 빠르게 풀 수 있다.

암기 포인트

OSI 하위 3계층은 1 물리, 2 데이터링크, 3 네트워크이다.

NoteBase

문 20. 경영정보시스템의 유형에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 거래처리시스템(transaction processing system: TPS)은 기업 업무수행 과정에서 발생하는 데이터를 처리, 저장, 관리하는 중간경영자 대상의 정보시스템이다.

② 전문가시스템(expert system: ES)은 전문가의 지식을 추출하고 컴퓨터에 프로그램화하여 전문가의 역할을 대신할 수 있는 중간경영자 대상의 정보시스템이다.

③ 전략정보시스템(strategic information system: SIS)은 기업의 정보시스템으로 전략적 우위를 창출할 수 있도록 활용하는 최고경영자 대상의 정보시스템이다.

④ 사무자동화시스템(office automation system: OAS)은 업무처리 과정을 컴퓨터로 처리함으로써 생산성을 증가시키고 의사소통을 원활히 하도록 만들어진 일선경영자 대상의 정보시스템이다.

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 경영정보시스템의 유형별 목적과 주된 사용 계층을 구분할 수 있는지를 묻는다.

핵심 개념

TPS는 기업의 일상적 거래자료를 신속하고 정확하게 처리하는 운영지원 시스템으로 주된 대상은 업무 현장과 운영계층이다. ES는 전문가의 지식과 추론 규칙을 프로그램에 담아 의사결정을 지원하는 시스템이다. SIS는 정보시스템을 활용해 경쟁우위와 전략적 성과를 만들려는 전략지향 시스템이다. OAS는 문서작성, 일정관리, 전자우편 등 사무업무와 의사소통을 효율화하는 시스템이다.

선지별 해설

1번: X. 틀린 부분은 "중간경영자 대상"이다. TPS는 거래처리, 저장, 관리라는 설명 자체는 맞지만 주된 대상은 반복적 업무를 수행하는 운영계층과 일선업무이다. 중간경영자 중심 시스템으로 보면 MIS나 DSS와 혼동한 것이다.
2번: O. ES는 전문가의 지식과 추론방식을 컴퓨터에 구현해 전문가 수준의 판단을 지원하거나 일부 대체할 수 있게 만든 시스템이라는 설명이 타당하다.
3번: O. SIS는 정보기술을 활용해 기업의 전략적 우위를 확보하려는 시스템이므로 전략적 활용과 최고경영자 관점의 설명이 맞다.
4번: O. OAS는 문서작성, 의사소통, 일정관리 등 사무처리를 전산화해 생산성과 협업 효율을 높이는 시스템이므로 제시된 설명의 방향이 맞다.

오답 포인트

TPS, MIS, DSS를 사용자 계층으로 구분하지 않고 모두 관리자용 시스템으로 뭉뚱그리면 1번에 속는다. 이 문항의 함정은 시스템 기능 설명은 맞게 써 두고 대상 관리계층만 바꿔 놓은 점이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

정보시스템 문제는 먼저 기능을 보고 그다음 사용 계층을 연결한다. 거래의 기록·저장·처리이면 TPS, 관리자용 요약정보이면 MIS, 비정형 의사결정 지원이면 DSS, 전략우위 확보이면 SIS, 사무처리와 의사소통 효율화이면 OAS로 판단한다.

암기 포인트

TPS는 현장거래 처리, SIS는 전략우위, OAS는 사무자동화이다.

NoteBase