

1. 직무관리의 핵심영역으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 직무분석 ② 직무평가
③ 직무설계 ④ 직무개선

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.

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.

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

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.

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.

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

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

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.

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.

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.

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 페이올(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 부문화와 역피라미드 조직을 통해 넓은 통제 범위를 적용하여 빠른 의사결정이 가능한 관료주의적 조직을 강조했다.

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.

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 인지 부조화를 경험하여 불만족을 느낄 수 있기 때문에, 소비자의 불만족과 구매 후 입소문 행동에 대한 조사와 대처 전략이 필요하다.

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

- ① 재고와 생산시간을 최소화시키는 것이 기본 목표이다.
- ② 칸반시스템(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.

16. ㈜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

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 스킴밍 가격(skimming pricing)
- ④ 침투 가격(penetration pricing)

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.

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)

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.