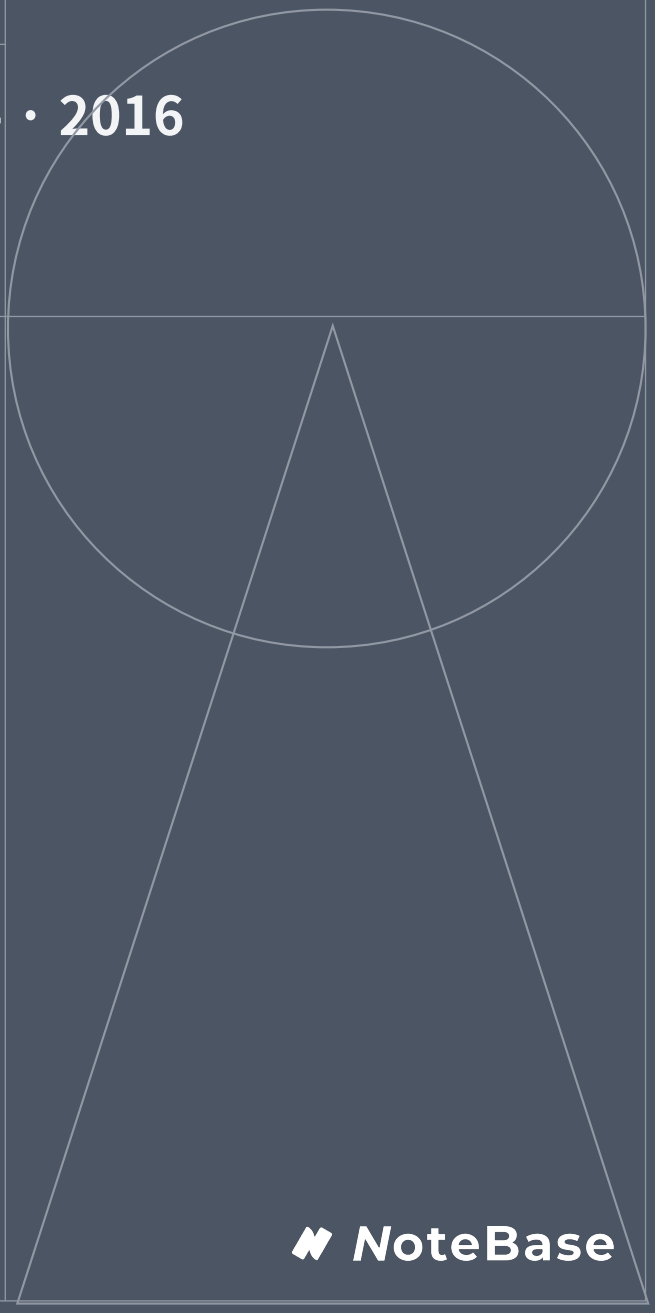
기출OX 해설집

전문직/노무사 · 경영학개론 · 2016



NoteBase

기출OX 해설집

전문직/노무사 · 경영학개론 · 2016

전문직/노무사 · 경영학개론 · 2016

문 101. 막스 베버(Max Weber)가 제시한 관료제 이론의 주요 내용이 아닌 것은?

① 규정에 따른 직무배정과 직무수행

② 능력과 과업에 따른 선발과 승진

③ 상황적합적 관리

④ 계층에 의한 관리

⑤ 규칙과 문서에 의한 관리

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 막스 베버의 관료제 이론을 공식적 규정, 전문적 분업, 능력 중심의 인사, 계층제, 문서화라는 대표 특성과 연결하는 문제이다.

핵심 정리

베버의 관료제는 합법적·합리적 권한을 바탕으로 조직을 운영하는 이상적 조직 형태이다.
핵심 특성은 명확한 직무 분담, 전문적 자격에 따른 선발과 승진, 권한의 계층제, 공식 규칙, 문서에 의한 업무 처리이다.
상황적합적 관리는 모든 상황에 공통으로 적용되는 하나의 최선의 관리방식이 없으며 환경과 조건에 맞는 방식을 선택해야 한다는 상황이론의 관점이다.

NoteBase

선지별 해설

① O — 규정에 따라 직무와 권한을 명확히 배정하고 정해진 절차로 직무를 수행하는 것은 관료제의 공식적 분업과 규칙 중심 운영에 해당한다.
② O — 개인적 연고가 아니라 직무 수행에 필요한 능력과 전문적 자격을 기준으로 선발하고 승진시키는 것은 관료제의 인사 원칙에 해당한다.
③ X — 틀린 표현은 '상황적합적 관리'이다. 이는 조직의 환경과 상황에 맞추어 관리방식을 달리해야 한다는 상황이론의 내용이다. 올바르게는 공식적 규정, 명확한 직무와 권한, 계층적 지휘체계에 따라 합리적으로 관리한다고 해야 한다.
④ O — 상급자와 하급자의 권한 및 책임이 단계적으로 연결되는 명확한 계층제는 관료제의 주요 특성이다.
⑤ O — 업무를 공식 규칙에 따라 처리하고 의사결정과 처리 결과를 문서로 남기는 것은 관료제의 지속성과 예측 가능성을 확보하는 방식이다.

출제자가 노린 함정

③의 '상황적합적'이라는 표현은 합리적으로 들리지만, 베버의 관료제가 아니라 환경과 조건에 따라 관리방식이 달라진다고 보는 상황이론의 핵심어이다.

다시 나오면 이렇게 판단

베버의 관료제는 '직무 분담·전문 자격·계층제·공식 규칙·문서화'와 연결한다. 상황이나 환경에 따라 관리방식을 바꾼다는 표현이 나오면 상황이론으로 구분한다.

암기 포인트

베버 관료제 = 분업 + 능력·자격 + 계층 + 규칙 + 문서, 상황적합 = 상황이론이다.

NoteBase

문 102. 매슬로우(A.H. Maslow)가 제시한 욕구단계이론의 내용이 아닌 것은?

① 권한위임에 대한 욕구

② 신체적 안전에 대한 욕구

③ 소속감이나 애정에 대한 욕구

④ 의식주에 대한 욕구

⑤ 존경받고 싶은 욕구

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 매슬로우의 욕구단계이론을 구성하는 다섯 욕구와 다른 경영학 개념을 구별하는 문제이다.

핵심 정리

매슬로우는 인간의 욕구를 생리적 욕구, 안전 욕구, 소속과 애정의 욕구, 존경 욕구, 자아실현 욕구의 다섯 단계로 설명한다. 일반적으로 낮은 단계의 욕구가 어느 정도 충족되면 더 높은 단계의 욕구가 동기로 작용한다고 본다.

선지별 해설

① X — '권한위임에 대한 욕구'는 매슬로우가 제시한 욕구 단계가 아니다. 권한위임은 상급자가 하급자에게 업무 수행에 필요한 권한을 부여하는 관리 방식이다. 이 표현을 매슬로우의 다섯 단계 중 빠진 항목으로 고치면 '자아실현에 대한 욕구'가 된다.
② O — 신체적 위험이나 위협에서 벗어나 안정과 보호를 얻으려는 욕구는 안전 욕구에 해당한다.
③ O — 다른 사람과 관계를 맺고 집단에 소속되며 사랑과 애정을 주고받으려는 욕구는 소속과 애정의 욕구에 해당한다.
④ O — 음식, 의복, 주거처럼 생존에 필요한 기본 조건을 충족하려는 욕구는 생리적 욕구에 해당한다.
⑤ O — 타인에게 인정과 존경을 받고 자존감을 유지하려는 욕구는 존경 욕구에 해당한다.

출제자가 노린 함정

①의 '권한위임'은 경영학에서 자주 쓰이는 용어이므로 욕구단계이론의 한 요소처럼 보일 수 있다. 그러나 이는 조직관리의 권한 배분 방식이지 인간의 욕구 유형이 아니다.

다시 나오면 이렇게 판단

매슬로우 문항은 생리적 욕구, 안전 욕구, 소속과 애정의 욕구, 존경 욕구, 자아실현 욕구의 다섯 항목에 해당하는지를 순서대로 대조하면 된다. 권한위임처럼 조직 운영 방식을 나타내는 용어는 욕구 단계에서 제외한다.

NoteBase

암기 포인트

매슬로우의 다섯 단계는 '생리-안전-소속·애정-존경-자아실현'이다.

NoteBase

문 103. 다음에서 설명하는 경영혁신 기법으로 옳은 것은?

통계적 품질관리를 기반으로 품질혁신과 고객만족을 달성하기 위하여 전사적으로 실행하는 경영혁신 기법이며 제조과정뿐만 아니라 제품개발, 판매, 서비스, 사무업무 등 거의 모든 분야에서 활용 가능함

① 학습조직(learning organization)
② 다운사이징(downsizing)
③ 리스트럭처링(restructuring)
④ 리엔지니어링(reengineering)
⑤ 6 시그마(six sigma)

정답 5번

출제 포인트

통계적 품질관리, 전사적 실행, 품질혁신과 고객만족, 전 업무영역 적용이라는 단서로 6시그마를 식별하는 문제이다.

핵심 개념

6시그마는 통계적 기법으로 공정의 변동과 결함 원인을 관리하여 품질을 높이고 고객만족을 달성하는 전사적 경영혁신 기법이다. 제조공정에 한정되지 않고 제품개발, 판매, 서비스, 사무업무 등 다양한 프로세스에 적용된다.
학습조직은 구성원의 지속적인 학습과 지식의 창출·공유를 통해 조직의 행동과 역량을 개선하는 조직이다.
다운사이징은 인력·계층·조직규모를 축소하여 효율성을 높이는 기법이다. 리스트럭처링은 사업·재무·조직구조를 재편하는 활동이고, 리엔지니어링은 업무 프로세스를 근본적으로 재설계하는 기법이다.

NoteBase

선지별 해설

① X
학습조직은 지속적인 학습과 지식의 창출·공유를 통해 조직역량을 높이는 개념이므로, 통계적 품질관리를 기반으로 하는 설명과 맞지 않는다. 틀린 표현은 '학습조직'이며, 올바르게는 '6시그마'이다.

② X
다운사이징은 인력 감축, 계층 축소 등으로 조직규모와 비용을 줄여 효율성을 높이는 기법이므로, 품질혁신을 위한 통계적 전사 활동이라는 설명과 맞지 않는다. 틀린 표현은 '다운사이징'이며, 올바르게는 '6시그마'이다.

③ X
리스트럭처링은 경쟁력 회복을 위해 사업구조, 재무구조 또는 조직구조를 재편하는 활동이므로, 결함과 변동을 통계적으로 관리하는 품질혁신 기법이라는 설명과 맞지 않는다. 틀린 표현은 '리스트럭처링'이며, 올바르게는 '6시그마'이다.

④ X
리엔지니어링은 비용, 품질, 서비스, 속도 등의 성과를 크게 개선하기 위해 핵심 업무 프로세스를 근본적으로 다시 설계하는 기법이다. 통계적 품질관리를 중심으로 전사적 품질혁신을 추진한다는 설명의 명칭은 리엔지니어링이 아니다. 틀린 표현은 '리엔지니어링'이며, 올바르게는 '6시그마'이다.

⑤ O
6시그마는 통계적 품질관리를 바탕으로 공정의 변동과 결함을 줄이고 품질혁신과 고객만족을 추구하는 전사적 경영혁신 기법이다. 제조뿐 아니라 개발, 판매, 서비스, 사무업무에도 적용된다는 지문의 설명과 일치한다.

오답 포인트

리엔지니어링도 품질과 서비스의 획기적 개선을 추구하므로 ④와 혼동하기 쉽다. 그러나 리엔지니어링의 중심어는 '업무 프로세스의 근본적 재설계'이고, 지문처럼 '통계적 품질관리'와 '전사적 품질혁신'을 강조하면 6시그마이다.

다시 나오면 이렇게 판단

'통계적 관리·변동과 결함 감소·전사적 품질혁신'이 함께 제시되면 6시그마로 판단한다. '근본적 프로세스 재설계'는 리엔지니어링, '사업·재무·조직구조 재편'은 리스트럭처링, '인력·계층 축소'는 다운사이징, '학습과 지식 공유'는 학습조직으로 구분한다.

암기 포인트

6시그마는 통계로 결함을 줄이는 전사적 품질혁신, 리엔지니어링은 프로세스의 근본적 재설계이다.

NoteBase

문 104. 브릭스(BRICs)로 일컬어지는 신흥경제권 국가가 아닌 것은?

① 인도
② 캐나다
③ 러시아
④ 브라질
⑤ 중국

정답 2번

출제 포인트

BRIC을 구성하는 네 신흥경제국의 영문 국명과 머리글자를 연결할 수 있는지를 묻는 문제이다.

핵심 개념

BRIC은 브라질(Brazil), 러시아(Russia), 인도(India), 중국(China)의 영문 국명 첫 글자를 합친 명칭이다. 캐나다(Canada)는 여기에 포함되지 않는다.

선지별 해설

① X — 인도는 India의 첫 글자 I에 해당하는 BRIC 구성국이므로 'BRIC 국가가 아닌 것'이 아니다.
② O — 캐나다는 BRIC의 네 구성국에 포함되지 않으므로 정답이다.
③ X — 러시아는 Russia의 첫 글자 R에 해당하는 BRIC 구성국이므로 'BRIC 국가가 아닌 것'이 아니다.
④ X — 브라질은 Brazil의 첫 글자 B에 해당하는 BRIC 구성국이므로 'BRIC 국가가 아닌 것'이 아니다.
⑤ X — 중국은 China의 첫 글자 C에 해당하는 BRIC 구성국이므로 'BRIC 국가가 아닌 것'이 아니다.

오답 포인트

②의 캐나다는 영문 국명이 C로 시작하여 중국(China)의 C와 혼동하기 쉽다. BRIC의 C는 캐나다가 아니라 중국을 뜻한다.

다시 나오면 이렇게 판단

BRIC의 각 글자를 B-브라질, R-러시아, I-인도, C-중국으로 대응한 뒤, 이 네 나라에 없는 선지를 고른다.

암기 포인트

BRIC은 브라질·러시아·인도·중국이며, C는 캐나다가 아니라 중국이다.

NoteBase

문 105. 임금수준의 관리에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 대외적 공정성을 확보하기 위해서는 노동시장의 임금수준 파악이 필요하다.

② 기업의 임금 지불능력을 파악하는 기준으로 생산성과 수익성을 들 수 있다.

③ 임금수준 결정 시 선도전략은 유능한 종업원을 유인하는 효과가 크다.

④ 임금수준의 관리는 적정성의 원칙을 지향한다.

⑤ 임금수준의 하한선은 기업의 지불능력에 의하여 결정된다.

정답 5번

출제 포인트

임금수준을 결정하는 대외적 공정성, 기업의 지불능력, 임금정책과 임금수준의 상한·하한을 구분하는 문제이다.

핵심 개념

임금수준은 기업이 종업원에게 지급하는 임금의 전반적인 높이를 뜻하며, 외부 노동시장과 비교한 공정성 및 기업이 감당할 수 있는 적정성을 함께 고려해 관리한다.
임금수준의 상한은 생산성·수익성 등 기업의 지불능력에 의해 제약되고, 하한은 근로자의 생계비와 생활보장 수준 등에 의해 제약된다.
임금 선도전략은 시장임금보다 높은 수준을 지급하는 정책으로, 우수 인력의 유인과 유지에 유리하다.

선지별 해설

① O — 대외적 공정성은 자사의 임금을 외부 노동시장의 임금과 비교해 판단하므로 노동시장의 임금수준을 파악해야 한다.
② O — 생산성은 임금 지급의 경제적 원천을, 수익성은 임금 비용을 부담할 여력을 보여 주므로 둘 다 기업의 임금 지불능력을 판단하는 기준이다.
③ O — 선도전략은 시장보다 높은 임금을 제시하므로 유능한 지원자를 끌어들이고 기존 우수 인력을 유지하는 효과가 크다.
④ O — 임금수준 관리는 근로자의 생활보장, 외부 노동시장과의 경쟁, 기업의 부담능력을 함께 고려하여 지나치게 높거나 낮지 않은 적정한 임금수준을 정하는 것이므로 적정성의 원칙을 지향한다.
⑤ X — 틀린 표현은 '하한선은 기업의 지불능력에 의하여 결정된다'이다. 기업의 지불능력은 임금수준의 상한을 제약하며, 하한은 근로자의 생계비와 생활보장 수준 등에 의해 결정된다. 올바르게는 '임금수준의 상한선은 기업의 지불능력에 의하여 결정된다'이다.

오답 포인트

⑤는 임금수준의 상한과 하한을 뒤바꾼 선지이다. 기업이 감당할 수 있는 최대 범위는 지불능력과 연결되고, 근로자가 생활을 유지하기 위해 필요한 최소 범위는 생계비·생활보장과 연결된다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

‘기업이 얼마까지 지급할 수 있는가’는 상한·지불능력으로, ‘근로자가 생활을 유지하려면 최소 얼마가 필요한가’는 하한·생계비로 연결한다. 외부 노동시장과의 비교는 대외적 공정성, 시장보다 높은 임금은 선도전략으로 판단한다.

암기 포인트

임금수준은 ‘상한은 기업의 지불능력, 하한은 근로자의 생계비’로 구분한다.

NoteBase

문 106. 허츠버그(F. Herzberg)의 2요인이론에서 동기요인을 모두 고른 것은?

ㄱ. 상사와의 관계
ㄴ. 성취
ㄷ. 회사 정책 및 관리방침
ㄹ. 작업 조건
ㅁ. 인정

① ㄱ, ㄴ
② ㄱ, ㅁ
③ ㄴ, ㄷ
④ ㄴ, ㅁ
⑤ ㄹ, ㅁ

정답 4번

출제 포인트

허츠버그의 2요인이론에서 직무 자체와 관련되어 만족과 동기를 높이는 동기요인과, 직무 환경과 관련되어 불만을 예방하는 위생요인을 구분하는 문제이다.

핵심 정리

동기요인: 성취, 인정, 직무 자체, 책임, 승진·성장처럼 일의 내용과 관련된 요인이다. 충족되면 만족과 적극적인 동기를 높인다.
위생요인: 회사 정책 및 관리방침, 감독, 상사·동료와의 관계, 작업 조건, 급여, 지위, 고용 안정처럼 일의 환경과 관련된 요인이다. 부족하면 불만이 생기지만, 충족된다고 해서 그 자체로 강한 동기가 생기는 것은 아니다.
따라서 제시된 항목 중 동기요인은 ㄴ 성취와 ㅁ 인정이다.

NoteBase

선지별 해설

① X — ㄴ 성취는 동기요인이지만, ㄱ 상사와의 관계는 대인관계에 해당하는 위생요인이다. 틀린 항목은 ㄱ이며, 이를 ㅁ 인정으로 고치면 'ㄴ, ㅁ'이 된다.
② X — ㅁ 인정은 동기요인이지만, ㄱ 상사와의 관계는 위생요인이다. 틀린 항목은 ㄱ이며, 이를 ㄴ 성취로 고치면 'ㄴ, ㅁ'이 된다.
③ X — ㄴ 성취는 동기요인이지만, ㄷ 회사 정책 및 관리방침은 조직의 직무 환경에 해당하는 위생요인이다. 틀린 항목은 ㄷ이며, 이를 ㅁ 인정으로 고치면 'ㄴ, ㅁ'이 된다.
④ O — ㄴ 성취와 ㅁ 인정은 모두 직무 수행에서 만족과 동기를 높이는 동기요인이다.
⑤ X — ㅁ 인정은 동기요인이지만, ㄹ 작업 조건은 직무 환경에 해당하는 위생요인이다. 틀린 항목은 ㄹ이며, 이를 ㄴ 성취로 고치면 'ㄴ, ㅁ'이 된다.

출제자가 노린 함정

상사와의 좋은 관계, 우수한 회사 정책, 쾌적한 작업 조건도 근로자에게 중요하므로 동기요인처럼 보일 수 있다. 그러나 허츠버그는 중요성의 크기가 아니라 '일의 내용'과 '일을 둘러싼 환경'을 기준으로 구분한다. ㄱ·ㄷ·ㄹ은 불만을 줄이는 환경 요인이므로 위생요인이다.

다시 나오면 이렇게 판단

성취·인정·책임·승진처럼 일을 하면서 얻는 보람과 성장에 관한 표현은 동기요인으로 판단한다.
정책·감독·대인관계·작업 조건·급여처럼 일하는 주변 환경에 관한 표현은 위생요인으로 판단한다.

암기 포인트

일의 내용은 동기요인, 일의 환경은 위생요인이다. 성취와 인정은 동기요인이다.

NoteBase

문 107. 다음 설명에 해당하는 인사평가기법은?

평가자가 피평가자의 일상 작업생활에 대한 관찰 등을 통해 특별히 효과적이거나 비효과적인 행동, 업적 등을 기록하고 이를 평가시점에 정리하여 평가하는 기법

① 서열법
② 평정척도법
③ 체크리스트법
④ 중요사건기술법
⑤ 강제선택서술법

정답 4번

출제 포인트

인사평가기법을 평가 방식의 핵심 단서와 연결하는 문제이다. '특별히 효과적이거나 비효과적인 행동을 관찰·기록한 뒤 평가시점에 종합한다'는 설명은 중요사건기술법에 해당한다.

핵심 개념

서열법: 피평가자들을 전반적 성과를 기준으로 서로 비교하여 순위를 정하는 상대평가 방법이다. / 키워드: 사람 간 순위
평정척도법: 업무성과나 능력 등의 평가요소를 정하고 각 요소를 척도상의 등급이나 점수로 평가하는 방법이다. / 키워드: 요소별 척도
체크리스트법: 미리 작성된 행동·특성 문항 중 피평가자에게 해당하는 항목을 평가자가 표시하는 방법이다. / 키워드: 해당 문항 확인
중요사건기술법: 직무수행 중 특별히 효과적이거나 비효과적인 행동과 업적을 계속 기록해 두었다가 평가에 활용하는 방법이다. / 키워드: 중요 행동의 관찰·기록
강제선택서술법: 여러 서술문을 묶어 제시하고 평가자가 피평가자를 가장 잘 또는 가장 덜 나타내는 문장을 반드시 선택하게 하는 방법이다. / 키워드: 묶음 문장 중 강제 선택

NoteBase

선지별 해설

① X — '서열법'이라는 연결이 틀렸다. 서열법은 피평가자들을 상호 비교하여 우열의 순위를 정하는 방법이며, 제시문은 중요사건기술법에 관한 설명이다.
② X — '평정척도법'이라는 연결이 틀렸다. 평정척도법은 미리 정한 평가요소별로 등급이나 점수를 부여하는 방법이며, 제시문은 중요사건기술법에 관한 설명이다.
③ X — '체크리스트법'이라는 연결이 틀렸다. 체크리스트법은 사전에 마련된 행동·특성 문항의 해당 여부를 표시하는 방법이며, 제시문은 중요사건기술법에 관한 설명이다.
④ O — 특별히 효과적이거나 비효과적인 행동과 업적을 일상적으로 관찰·기록하고 평가시점에 종합한다는 점이 중요사건기술법의 정의와 일치한다.
⑤ X — '강제선택서술법'이라는 연결이 틀렸다. 강제선택서술법은 묶음으로 제시된 서술문 중 피평가자를 가장 잘 또는 가장 덜 나타내는 문장을 선택하게 하는 방법이며, 제시문은 중요사건기술법에 관한 설명이다.

오답 포인트

'행동을 평가한다'는 공통점만 보고 체크리스트법이나 강제선택서술법을 고르기 쉽다. 그러나 이 문항의 결정적 표현은 미리 작성된 문항을 고르는 것이 아니라 실제 업무 중 발생한 특별히 효과적·비효과적인 행동을 그때그때 기록한다는 점이다.

다시 나오면 이렇게 판단

평가기법은 평가자가 무엇을 하는지로 구분한다. 사람끼리 순위를 매기면 서열법, 요소별 척도에 점수를 매기면 평정척도법, 준비된 항목의 해당 여부를 표시하면 체크리스트법, 중요한 실제 행동을 관찰·기록하면 중요사건기술법, 묶음 문장 중 하나를 반드시 고르면 강제선택서술법이다.

암기 포인트

중요사건기술법은 '중요한 행동이 일어난 사건을 관찰하고 기록한다'로 기억한다.

NoteBase

문 108. 다음 설명에 해당하는 것은?

전환배치 시 해당 종업원의 '능력(적성)-직무-시간' 이라는 세 가지 측면을 모두 고려하여 이들 간의 적합성을 극대화시켜야 된다는 원칙

① 연공주의
② 균형주의
③ 상황이동주의
④ 인재육성주의
⑤ 적재적소적시주의

정답 5번

출제 포인트

전환배치에서 종업원의 능력·적성, 직무, 배치 시점의 세 요소를 함께 맞추는 원칙이 무엇인지 묻는 문제이다.

핵심 개념

적재적소적시주의는 적합한 능력과 적성을 지닌 사람을 적합한 직무에 적합한 시점에 배치하여 능력-직무-시간의 적합성을 극대화하는 원칙이다.
인재육성주의는 새로운 직무 경험을 통해 종업원의 능력과 성장 가능성을 키우는 원칙이다.
균형주의는 특정 개인의 적합성만이 아니라 조직 전체의 인력 상황과 개인-직무 연결의 전체적 균형을 고려하는 원칙이다.

선지별 해설

① X — 연공주의는 근속연수나 연령 등 연공을 인사관리의 주요 기준으로 삼는 관점이므로 능력-직무-시간의 적합성을 뜻하지 않는다. 틀린 표현은 '연공주의'이며, 올바르게는 '적재적소적시주의'이다.
② X — 균형주의는 조직 전체의 인력 배치와 개인-직무 연결의 전체적 균형을 고려하는 원칙이다. 틀린 표현은 '균형주의'이며, 제시문의 세 요소를 동시에 맞추는 원칙은 '적재적소적시주의'이다.
③ X — 상황이동주의는 제시된 능력-직무-시간의 동시 적합성을 가리키는 전환배치 원칙이 아니다. 틀린 표현은 '상황이동주의'이며, 올바르게는 '적재적소적시주의'이다.
④ X — 인재육성주의는 전환배치를 통해 새로운 지식과 경험을 쌓게 하여 종업원의 능력과 성장 욕구를 개발하는 원칙이다. 틀린 표현은 '인재육성주의'이며, 능력-직무-시간의 적합성 극대화는 '적재적소적시주의'이다.
⑤ O — 적재적소적시주의는 종업원의 능력·적성, 담당 직무, 배치 시점을 모두 고려하여 세 요소의 적합성을 극대화하는 원칙이므로 제시문과 정확히 일치한다.

NoteBase

오답 포인트

‘적재적소’만 떠올리고 시간 요소를 놓치거나, 조직 전체의 조화를 강조하는 균형주의와 혼동하기 쉽다. 제시문의 ‘능력-직무-시간’ 중 특히 ‘시간’이 적재적소적시주의를 확정하는 단서이다.

다시 나오면 이렇게 판단

능력·적성과 직무에 더해 배치 시점까지 함께 제시되면 적재적소적시주의로 판단한다. 성장·능력개발이 중심이면 인재육성주의, 조직 전체의 조화가 중심이면 균형주의로 구분한다.

암기 포인트

능력-직무-시간은 적재-적소-적시이다.

NoteBase

문 109. 인간관계론에 해당하는 내용은?

① 기획업무와 집행업무를 분리시킴으로써 계획과 통제의 개념 확립

② 시간 및 동작 연구를 통하여 표준 과업량 설정

③ 자연발생적으로 형성된 비공식 조직의 존재 인식

④ 과업에 적합한 근로자 선발 및 교육훈련 방법 고안

⑤ 전문기능별 책임자가 작업에 대한 분업적 지도 수행

정답 3번

출제 포인트

인간관계론의 대표 특징과 과학적 관리론의 작업관리 기법을 구별하는 문제이다.

핵심 정리

인간관계론: 조직 구성원을 사회적·심리적 존재로 보고, 비공식 조직과 인간관계가 근로자의 태도와 생산성에 미치는 영향을 중시한다.
과학적 관리론: 작업을 과학적으로 분석하여 표준 과업을 정하고, 과업에 맞는 근로자를 선발·훈련하며, 계획과 작업 수행을 분리하여 능률을 높이려 한다.

선지별 해설

① X — 기획업무와 집행업무를 분리하여 관리자가 작업을 계획하고 근로자가 이를 수행하도록 한 것은 과학적 관리론의 특징이다. 틀린 표현은 이를 인간관계론의 내용으로 본 부분이며, 올바르게는 과학적 관리론의 계획과 실행의 분리이다.
② X — 시간 및 동작 연구로 작업의 표준 방법과 표준 과업량을 설정하는 것은 과학적 관리론의 능률 향상 기법이다. 틀린 표현은 이를 인간관계론과 연결한 부분이며, 올바르게는 과학적 관리론의 작업 연구이다.
③ O — 인간관계론은 공식 조직의 구조만으로는 설명되지 않는 구성원 간의 관계에 주목하고, 자연발생적으로 형성되는 비공식 조직의 존재와 영향을 중시한다.
④ X — 과업에 적합한 근로자를 과학적으로 선발하고 체계적으로 교육·훈련하는 것은 과학적 관리론의 원리이다. 틀린 표현은 이를 인간관계론의 내용으로 본 부분이며, 올바르게는 과학적 관리론의 과학적 선발과 훈련이다.
⑤ X — 전문 기능별 책임자가 각자의 전문 분야에서 근로자를 지도하는 기능식 직장제는 과학적 관리론의 관리 방식이다. 틀린 표현은 이를 인간관계론과 연결한 부분이며, 올바르게는 과학적 관리론의 기능식 직장제이다.

NoteBase

출제자가 노린 함정

모든 선지가 조직과 근로자 관리에 관한 표현이어서 비슷해 보이지만, ①·②·④·⑤는 작업의 표준화와 능률을 중시하는 과학적 관리론의 내용이다. ③의 '비공식 조직'만 인간의 사회적 관계를 중시하는 인간관계론의 핵심어이다.

다시 나오면 이렇게 판단

시간·동작 연구, 표준 과업, 과학적 선발·훈련, 계획과 실행의 분리, 기능식 직장제는 과학적 관리론으로 판단한다. 비공식 조직, 사회적 욕구, 인간관계, 집단규범은 인간관계론으로 판단한다.

암기 포인트

과학적 관리론은 '표준화와 능률', 인간관계론은 '비공식 조직과 사회적 관계'이다.

NoteBase

문 110. 직무기술서에 포함되는 사항이 아닌 것은?

① 요구되는 지식
② 작업 조건
③ 직무수행의 절차
④ 수행되는 과업
⑤ 직무수행의 방법

정답 1번

출제 포인트

직무기술서가 직무 자체의 내용과 수행 환경을 적는 문서인지, 직무명세서가 그 직무를 맡을 사람의 자격요건을 적는 문서인지 구별하는 문제이다.

핵심 개념

직무기술서: 수행할 과업, 책임, 절차와 방법, 작업 조건 등 직무 자체의 내용을 기술하는 문서이다. 키워드는 '일의 내용'이다.
직무명세서: 직무수행자에게 요구되는 지식, 기술, 능력, 경험 등 인적 자격요건을 명시하는 문서이다. 키워드는 '사람의 요건'이다.
따라서 직무기술서는 '무슨 일을 어떤 환경과 방식으로 하는가'를, 직무명세서는 '그 일을 할 사람에게 무엇이 필요한가'를 나타낸다.

선지별 해설

① X — '요구되는 지식'은 직무 자체의 내용이 아니라 직무수행자에게 필요한 자격요건이므로 직무명세서에 포함된다. 틀린 표현인 '직무기술서에 포함되는 요구 지식'은 '직무명세서에 포함되는 요구 지식'으로 고쳐야 한다.
② O — 작업 조건은 해당 직무가 수행되는 물리적·환경적 조건을 나타내므로 직무기술서에 포함된다.
③ O — 직무수행의 절차는 업무를 어떤 순서와 과정으로 수행하는지를 설명하므로 직무기술서에 포함된다.
④ O — 수행되는 과업은 해당 직무가 실제로 담당하는 일의 내용이므로 직무기술서의 핵심 항목이다.
⑤ O — 직무수행의 방법은 과업을 어떤 방식으로 처리하는지를 나타내므로 직무기술서에 포함된다.

오답 포인트

①의 '요구되는 지식'을 직무를 설명하는 정보라고 넓게 보아 직무기술서에 넣기 쉽다. 그러나 지식의 보유 주체는 직무가 아니라 직무수행자이므로 직무명세서의 항목이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

선지가 과업·책임·절차·방법·작업 조건처럼 '일의 내용과 환경'을 말하면 직무기술서로 판단한다.
지식·기술·능력·경험처럼 '사람에게 요구되는 요건'을 말하면 직무명세서로 판단한다.

암기 포인트

기술서는 일, 명세서는 사람이다.

NoteBase

문 111. 프렌치(J.R.P. French)와 레이븐(B. Raven)이 구분한 5가지 권력 유형이 아닌 것은?

① 합법적 권력
② 기회적 권력
③ 강제적 권력
④ 보상적 권력
⑤ 준거적 권력

정답 2번

출제 포인트

프렌치와 레이븐이 제시한 권력의 5가지 원천을 구별하는 문제이다. 이들은 상대방이 무엇을 근거로 영향력을 받아들이는지에 따라 권력을 합법적·보상적·강제적·전문적·준거적 권력으로 구분한다.

핵심 정리

합법적 권력: 직위나 공식적 권한 때문에 지시할 권리가 있다고 인정되어 생기는 권력이다.
보상적 권력: 보수, 승진, 칭찬 등 원하는 보상을 제공할 수 있는 능력에서 생기는 권력이다.
강제적 권력: 처벌, 불이익, 위협을 가할 수 있는 능력에서 생기는 권력이다.
전문적 권력: 특정 분야의 지식, 기술, 경험을 보유했다는 인식에서 생기는 권력이다.
준거적 권력: 상대방이 어떤 인물을 존경하거나 동일시하여 닮고 싶어 하는 데서 생기는 권력이다.

선지별 해설

① O — 합법적 권력은 공식적 직위와 권한의 정당성을 근거로 하므로 5가지 권력 유형에 포함된다.
② X — '기회적 권력'은 프렌치와 레이븐의 5가지 권력 유형이 아니다. 올바르게는 이 분류에 '전문적 권력'이 포함된다.
③ O — 강제적 권력은 처벌이나 불이익을 줄 수 있는 능력을 근거로 하므로 5가지 권력 유형에 포함된다.
④ O — 보상적 권력은 보수·승진·칭찬 같은 보상을 제공할 수 있는 능력을 근거로 하므로 5가지 권력 유형에 포함된다.
⑤ O — 준거적 권력은 존경, 매력, 동일시를 근거로 하므로 5가지 권력 유형에 포함된다.

출제자가 노린 함정

'기회적 권력'이 조직 상황에서 쓰일 법한 표현처럼 보이게 하고, 실제 5가지 유형인 '전문적 권력'을 선지에서 뺀 것이 함정이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

프렌치와 레이븐의 권력 원천은 '합법·보상·강제·전문·준거'의 다섯 항목으로 대조한다. 이 목록에 없는 표현이 제시되면 빠진 실제 항목과 바꾸어 판단한다.

암기 포인트

합·보·강·전·준: 합법적, 보상적, 강제적, 전문적, 준거적 권력이다.

NoteBase

문 112. 다음 설명에 해당하는 지각 오류는?

어떤 대상(개인)으로부터 얻은 일부 정보가 다른 부분의 여러 정보들을 해석할 때 영향을 미치는 것

① 자존적 편견
② 후광효과
③ 투사
④ 통제의 환상
⑤ 대조효과

정답 2번

출제 포인트

일부 정보가 대상의 다른 특성에 대한 해석까지 좌우하는 지각 오류가 후광효과임을 묻는 문제이다.

핵심 개념

후광효과는 개인이나 대상의 한 가지 두드러진 특성 또는 일부 정보가 그 대상의 다른 특성에 대한 평가까지 전반적으로 좋거나 나쁘게 만드는 오류이다. 판단의 핵심은 '한 특성에서 받은 인상이 다른 특성의 해석으로 번지는가'이다.

선지별 해설

① X — 자존적 편견은 성공은 자신의 능력·노력 같은 내부 요인으로, 실패는 상황·운 같은 외부 요인으로 돌리는 경향이다. 이 설명의 올바른 명칭은 자존적 편견이 아니라 후광효과이다.
② O — 후광효과는 일부 정보에서 형성된 인상이 그 사람의 다른 여러 특성을 해석하는 데 영향을 미치는 현상이므로 지문과 일치한다.
③ X — 투사는 자신의 감정·욕구·특성을 다른 사람도 가지고 있다고 생각하는 경향이다. 이 설명의 올바른 명칭은 투사가 아니라 후광효과이다.
④ X — 통제의 환상은 실제 통제력이 없거나 매우 적은 상황에서도 결과를 자신이 통제할 수 있다고 과대평가하는 경향이다. 이 설명의 올바른 명칭은 통제의 환상이 아니라 후광효과이다.
⑤ X — 대조효과는 현재 대상을 절대적으로 평가하지 않고 직전에 접한 대상이나 비교 대상과의 차이에 따라 다르게 평가하는 현상이다. 이 설명의 올바른 명칭은 대조효과가 아니라 후광효과이다.

오답 포인트

지문의 '일부 정보'만 보고 투사나 대조효과를 고르면 안 된다. 일부 정보가 같은 대상의 다른 특성 평가로 확산된다는 표현이 후광효과의 결정적 단서이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

한 사람의 한 특성이 그 사람의 다른 특성 평가까지 좌우하면 후광효과, 자신의 특성을 남에게도 있다고 보면 투사, 다른 대상과의 비교 때문에 평가가 달라지면 대조효과로 판단한다.

암기 포인트

한 가지 인상이 전체 평가를 비추면 후광효과이다.

NoteBase

문 113. 보스톤 컨설팅 그룹(BCG)의 사업 포트폴리오 매트릭스에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 산업의 매력도와 사업의 강점을 기준으로 분류한다.

② 물음표(question mark)에 속해 있는 사업단위는 투자가 필요하나 성장가능성은 낮다.

③ 개(dog)에 속해 있는 사업단위는 확대전략이 필수적이다.

④ 별(star)에 속해 있는 사업단위는 철수나 매각이 필수적이다.

⑤ 자금젖소(cash cow)에 속해 있는 사업단위는 수익이 높고 안정적이다.

정답 5번

출제 포인트

BCG 사업 포트폴리오 매트릭스의 분류 기준과 물음표·별·자금젖소·개의 특징 및 기본 전략을 묻는 문제이다.

핵심 개념

BCG 매트릭스는 시장성장률과 상대적 시장점유율을 기준으로 전략사업단위를 분류하는 도구이다.
물음표는 고성장·저점유 사업으로, 성장 가능성이 크지만 점유율을 높이기 위한 투자가 많이 필요하다.
별은 고성장·고점유 사업으로, 경쟁우위를 유지하기 위한 투자가 필요하다.
자금젖소는 저성장·고점유 사업으로, 안정적인 수익과 현금흐름을 창출한다.
개는 저성장·저점유 사업으로, 일반적으로 수확이나 철수·매각을 검토한다.

NoteBase

선지별 해설

① X
틀린 부분은 '산업의 매력도와 사업의 강점'이다. 이는 GE·맥킨지 매트릭스의 기준이며, BCG 매트릭스는 시장성장률과 상대적 시장점유율을 기준으로 분류한다.

② X
틀린 부분은 물음표 사업의 '성장가능성은 낮다'이다. 물음표는 시장성장률이 높아 성장 가능성이 크지만 상대적 시장점유율이 낮으므로, 점유율 확대를 위한 투자가 필요하다.

③ X
틀린 부분은 개 사업에 '확대전략이 필수적'이라는 표현이다. 개는 시장성장률과 상대적 시장점유율이 모두 낮으므로, 일반적으로 수확이나 철수·매각을 검토한다.

④ X
틀린 부분은 별 사업에 '철수나 매각이 필수적'이라는 표현이다. 별은 시장성장률과 상대적 시장점유율이 모두 높으므로, 시장지위를 유지하기 위한 투자전략이 일반적이다.

⑤ O
자금젖소는 시장성장률이 낮고 상대적 시장점유율이 높아 추가 투자 부담은 비교적 작으면서 높은 수익과 안정적인 현금흐름을 창출한다.

오답 포인트

①은 BCG와 GE·맥킨지 매트릭스의 분류 기준을 바꾸어 놓았다. 또한 물음표·별은 성장시장이므로 투자 필요성이 크고, 자금젖소는 성숙시장에서 현금을 창출하며, 개는 확대보다 수확·철수의 대상이 되기 쉽다는 차이를 뒤섞지 않아야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

먼저 두 축이 시장성장률과 상대적 시장점유율인지 확인한다. 그다음 고성장·저점유는 물음표, 고성장·고점유는 별, 저성장·고점유는 자금젖소, 저성장·저점유는 개로 연결하여 선지의 전략을 판단한다.

암기 포인트

물음표는 투자 선택, 별은 투자 유지, 자금젖소는 현금 창출, 개는 수확·철수이다.

NoteBase

문 114. 마케팅 커뮤니케이션 활동인 촉진믹스(promotion mix)의 구성요소와 관련이 없는 것은?

① 선별적 유통점포 개설
② 구매시점 진열
③ PR(public relations)
④ 광고
⑤ 인적판매

정답 1번

출제 포인트

촉진믹스의 구성요소와 유통경로 전략을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

촉진믹스는 기업이 고객에게 제품과 기업에 관한 정보를 전달하고 구매를 설득하기 위해 사용하는 커뮤니케이션 수단의 조합이다. 대표 요소는 광고, 판매촉진, PR, 인적판매 등이다.
유통전략은 제품을 어떤 경로와 점포를 통해 고객에게 제공할지를 결정하는 것으로, 촉진믹스와 구별된다.

선지별 해설

① O — 선별적 유통점포 개설은 제한된 수의 적합한 중간상이나 점포를 선택하는 선별적 유통전략이다. 제품의 판매 경로를 정하는 유통의 문제이므로 촉진믹스의 구성요소와 관련이 없다.
② X — '구매시점 진열'을 촉진믹스와 무관하다고 보는 것이 틀리다. 구매시점 진열은 매장에서 소비자의 주의를 끌고 즉각적인 구매를 유도하는 판매촉진 수단이다.
③ X — 'PR'을 촉진믹스와 무관하다고 보는 것이 틀리다. PR은 기업이나 제품에 대한 우호적인 관계와 이미지를 형성하는 커뮤니케이션 활동으로 촉진믹스의 구성요소이다.
④ X — '광고'를 촉진믹스와 무관하다고 보는 것이 틀리다. 광고는 비용을 지불하고 비인적 매체를 통해 메시지를 전달하는 대표적인 촉진 수단이다.
⑤ X — '인적판매'를 촉진믹스와 무관하다고 보는 것이 틀리다. 인적판매는 판매원이 고객과 직접 상호작용하며 정보를 제공하고 구매를 설득하는 촉진 수단이다.

오답 포인트

'유통점포'와 '구매시점 진열'이 모두 매장과 관련되어 보여 혼동하기 쉽다. 유통점포를 선택하는 것은 제품이 판매될 경로를 정하는 유통전략이고, 점포 안에서 진열로 구매를 유도하는 것은 판매촉진이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

고객에게 메시지를 전달하거나 구매를 유도하는 활동이면 촉진으로 판단하고, 제품을 어디에서 어떤 점포를 통해 판매할지 정하는 활동이면 유통으로 판단한다.

암기 포인트

광고·판매촉진·PR·인적판매는 촉진, 점포 선택은 유통이다.

NoteBase

문 115. 소비자들의 구매의사 결정과정을 순서대로 바르게 나열한 것은?

① 정보탐색 → 필요인식 → 대안평가 → 구매 → 구매 후 행동

② 정보탐색 → 필요인식 → 구매 → 대안평가 → 구매 후 행동

③ 정보탐색 → 대안평가 → 필요인식 → 구매 → 구매 후 행동

④ 필요인식 → 정보탐색 → 대안평가 → 구매 → 구매 후 행동

⑤ 대안평가 → 정보탐색 → 필요인식 → 구매 → 구매 후 행동

정답 4번

출제 포인트

소비자의 구매의사결정과정에서 필요를 인식한 뒤 정보를 찾고 대안을 비교하여 구매하며, 구매 후에는 만족 여부를 평가한다는 단계의 선후관계를 묻는 문제이다.

올바른 순서

1. 필요인식 — 현재 상태와 바라는 상태의 차이를 느껴 구매 필요를 인식하는 단계이다.
2. 정보탐색 — 필요를 해결할 수 있는 제품·서비스와 관련 정보를 찾는 단계이다.
3. 대안평가 — 수집한 정보를 바탕으로 여러 대안을 기준별로 비교하는 단계이다.
4. 구매 — 평가 결과에 따라 구매 대안을 선택하고 실제로 구매하는 단계이다.
5. 구매 후 행동 — 사용 결과를 기대와 비교하여 만족 또는 불만족을 형성하고 후속 행동을 하는 단계이다.

왜 이 순서인가: 필요를 먼저 인식해야 관련 정보를 찾을 이유가 생기고, 정보를 수집해야 대안을 비교할 수 있으며, 대안을 평가한 뒤에 구매가 이루어지기 때문이다.

선지별 해설

① X — '정보탐색 → 필요인식'의 선후관계가 뒤바뀌었다. 정보탐색은 인식된 필요를 해결할 대안을 찾는 단계이므로 필요인식 뒤에 온다. 올바르게는 '필요인식 → 정보탐색 → 대안평가 → 구매 → 구매 후 행동'이다.

② X — 정보탐색을 필요인식보다 먼저 둔 데 더해 구매를 대안평가보다 먼저 두었다. 구매 전에 수집한 정보를 바탕으로 대안을 비교·평가해야 한다. 올바르게는 '필요인식 → 정보탐색 → 대안평가 → 구매 → 구매 후 행동'이다.

③ X — 필요인식을 정보탐색과 대안평가 뒤에 둔 것이 잘못이다. 필요인식이 전체 의사결정과정을 시작하고, 그다음 정보탐색과 대안평가가 이어진다. 올바르게는 '필요인식 → 정보탐색 → 대안평가 → 구매 → 구매 후 행동'이다.

④ O — 필요인식, 정보탐색, 대안평가, 구매, 구매 후 행동의 표준적인 순서를 정확히 제시한다.

⑤ X — '대안평가 → 정보탐색 → 필요인식'은 앞의 세 단계를 역순으로 배열한 것이다. 필요를 먼저 인식하고 정보를 찾은 뒤, 수집한 정보를 이용하여 대안을 평가한다. 올바르게는 '필요인식 → 정보탐색 → 대안평가 → 구매 → 구매 후 행동'이다.

NoteBase

오답 포인트

정보탐색과 대안평가가 구매 전 활동이라는 점만 보고 필요인식보다 앞에 놓기 쉽다. 그러나 필요인식은 구매의사결정과정을 시작시키는 출발점이며, 대안평가는 정보탐색의 결과를 이용하므로 반드시 정보탐색 뒤에 온다.

다시 나오면 이렇게 판단

각 단계의 입력과 결과를 연결하여 판단한다. 필요 발생 → 정보 수집 → 대안 비교 → 구매 실행 → 구매 결과 평가의 흐름이면 올바른 순서이다.

암기 포인트

필요를 느끼고, 정보를 찾고, 대안을 따지고, 구매하고, 구매 후 평가한다.

NoteBase

문 116. 제품구매에 대한 심리적 불편을 겪게 되는 인지부조화(cognitive dissonance)에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 반품이나 환불이 가능할 때 많이 발생한다.

② 구매제품의 만족수준에 정비례하여 발생한다.

③ 고관여 제품에서 많이 발생한다.

④ 제품구매 전에 경험하는 긴장감과 걱정의 감정을 뜻한다.

⑤ 사후서비스(A/S)가 좋을수록 많이 발생한다.

정답 3번

출제 포인트

구매 후 인지부조화가 커지는 조건과 이를 줄이는 요인을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

구매 후 인지부조화는 소비자가 구매 결정을 내린 뒤 자신의 선택이 옳았는지 의심하면서 겪는 심리적 불편이다. 구매의 중요도와 관여도가 높고, 선택하지 않은 대안도 매력적이며, 결정을 되돌리기 어려울수록 크게 나타난다. 반품·환불 가능성이나 우수한 사후서비스처럼 구매 위험과 불안을 낮추는 장치는 인지부조화를 줄인다.

NoteBase

선지별 해설

① X
반품이나 환불이 가능하면 잘못 선택했을 때 결정을 되돌릴 수 있으므로 심리적 불편이 줄어든다. 틀린 표현은 '가능할 때 많이 발생한다'이며, 올바르게는 '반품이나 환불이 어렵거나 불가능할 때 많이 발생한다'이다.

② X
구매제품에 만족할수록 자신의 선택을 긍정하게 되므로 인지부조화는 감소한다. 틀린 표현은 '만족수준에 정비례'이며, 올바르게는 '만족수준이 낮을수록 인지부조화가 커질 수 있다'이다.

③ O
고관여 제품은 가격이나 중요도가 높아 구매 결정의 결과가 소비자에게 크게 느껴지므로, 구매 후 자신의 선택을 의심하는 인지부조화가 많이 발생한다.

④ X
인지부조화는 주로 제품을 구매한 뒤 자신의 선택과 다른 정보가 충돌할 때 생기는 심리적 불편이다. 틀린 표현은 '제품구매 전에'이며, 올바르게는 '제품구매 후에 경험하는 심리적 불편'이다.

⑤ X
사후서비스가 좋으면 구매 후 문제가 생겨도 해결할 수 있다는 확신이 커지므로 인지부조화가 감소한다. 틀린 표현은 '좋을수록 많이 발생한다'이며, 올바르게는 '사후서비스가 부족할수록 많이 발생할 수 있다'이다.

오답 포인트

반품·환불 가능성과 사후서비스를 구매 후 고민을 늘리는 요인으로 착각하기 쉽다. 두 요인은 구매 결정을 되돌리거나 문제를 해결할 수 있게 하므로 인지부조화를 완화한다. 또한 ④처럼 구매 전의 긴장감과 구매 후의 선택 의심을 구분해야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

먼저 구매 전인지 구매 후인지 확인한다. 구매 후이고, 제품의 관여도가 높으며, 선택을 되돌리기 어렵고, 포기한 대안이 매력적이면 인지부조화가 커진다고 판단한다. 반품·환불, 사후서비스, 선택을 지지하는 정보는 인지부조화를 줄이는 요인으로 판단한다.

암기 포인트

고관여·되돌리기 어려움은 부조화 증가, 반품·환불·A/S는 부조화 감소이다.

NoteBase

문 117. 총자산회전율의 산식은?

① 매출액/매출채권

② 매출액/총자산

③ 순이익/자기자본

④ 총자산/매출액

⑤ 자기자본/순이익

정답 2번

출제 포인트

총자산회전율은 기업이 보유한 총자산을 활용하여 매출을 얼마나 효율적으로 창출했는지를 나타내는 활동성 비율이다.

조건 정리

구해야 할 것은 총자산의 매출 창출 효율이다. 따라서 성과인 매출액을 분자로, 그 성과를 창출하는 데 사용한 총자산을 분모로 둔다.

사용할 공식

총자산회전율=매출액총자산
실무적인 기간 분석에서는 기초와 기말의 평균총자산을 분모로 사용하는 것이 일반적이지만, 선지의 단순 산식에서는 매출액을 총자산으로 나눈 2번이 이에 해당한다.

선지별 해설

① X — 매출액을 매출채권으로 나누면 매출채권회전율에 해당한다. '매출채권'이 틀린 표현이며, 총자산회전율은 매출액을 총자산으로 나눈다.
② O — 매출액을 총자산으로 나눈 값은 총자산 1원당 얼마의 매출을 창출했는지를 나타내므로 총자산회전율의 산식이다.
③ X — 순이익을 자기자본으로 나누면 자기자본이익률에 해당한다. '순이익/자기자본'이 틀린 산식이며, 총자산회전율은 '매출액/총자산'이다.
④ X — 총자산과 매출액의 분자·분모를 거꾸로 놓았다. '총자산/매출액'이 틀린 산식이며, 올바르게는 '매출액/총자산'이다.
⑤ X — 자기자본과 순이익의 분자·분모를 거꾸로 놓은 표현이다. '자기자본/순이익'이 틀린 산식이며, 자기자본이익률은 '순이익/자기자본', 총자산회전율은 '매출액/총자산'이다.

NoteBase

오답 포인트

활동성 비율과 수익성 비율을 혼동하거나 ④처럼 분자와 분모를 뒤집기 쉽다. 총자산회전율은 '총자산으로 매출을 몇 배 만들었는가'를 묻기 때문에 매출액이 분자에 온다.

다시 나오면 이렇게 판단

회전율은 '성과 ÷ 투입 자원'의 구조로 판단한다. 총자산회전율에서는 성과가 매출액이고 투입 자원이 총자산이므로 매출액을 총자산으로 나눈다.

암기 포인트

총자산회전율은 매출액 ÷ 총자산이다. 매출은 위, 자산은 아래이다.

NoteBase

문 118. 주식에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 기업의 이익 중 일부를 주주에게 분배하는 것을 배당이라 한다.

② 기업은 발행한 보통주에 대한 상환의무를 갖지 않는다.

③ 주식은 자금조달이 필요한 경우 추가로 발행될 수 있다.

④ 모든 주식은 채권과 달리 액면가가 없다.

⑤ 주주는 투자한 금액 내에서 유한책임을 진다.

정답 4번

쟁점

이 문제는 주식의 기본 성격인 배당, 상환의무, 추가 발행, 액면 여부, 주주의 유한책임을 구별하는 문제이다.

용어 풀이

액면주식은 정관과 주권 등에 1주당 금액이 정해진 주식이고, 무액면주식은 1주당 액면금액이 정해지지 않은 주식이다.
유한책임은 주주가 원칙적으로 자신이 인수한 주식의 가액 한도에서 책임을 부담한다는 뜻이다.

핵심 구분

주식은 만기에 원금을 갚는 채권과 달리 회사에 상환의무가 없는 자기자본 조달수단이다. 주식에는 액면주식과 무액면주식이 모두 존재하므로 모든 주식에 액면가가 없다고 할 수 없다. 현행 상법도 액면주식과 무액면주식의 발행을 모두 인정한다.

선지별 해설

① O — 배당은 기업이 창출한 이익 중 배당 가능한 부분을 주주에게 분배하는 것이다.
② O — 보통주는 만기와 확정 원금이 있는 채권이 아니므로, 회사는 발행한 보통주를 만기에 상환할 의무를 부담하지 않는다.
③ O — 기업은 증자 등을 통해 주식을 추가로 발행하여 필요한 자기자본을 조달할 수 있다.
④ X — 틀린 표현은 '모든 주식은 액면가가 없다'이다. 올바르게는 주식에는 액면가가 있는 액면주식과 액면가가 없는 무액면주식이 모두 존재한다.
⑤ O — 주주는 원칙적으로 자신이 인수한 주식의 가액 한도에서 책임을 지므로 개인재산으로 회사의 채무를 무한히 부담하지 않는다.

오답 포인트

채권과 구별되는 주식의 일반적 특징인 '만기와 상환의무가 없음'을 '액면가도 없음'으로 확대하면 ④를 놓치게 된다. 액면가의 유무와 상환의무의 유무는 서로 다른 기준이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

주식 관련 선지는 자금의 성격, 이익 분배, 액면 여부, 책임 범위를 나누어 판단한다. ‘모든’, ‘항상’과 같은 단정 표현이 나오면 액면주식과 무액면주식처럼 예외가 존재하는지 확인한다.

암기 포인트

주식은 상환의무가 없는 자기자본이고, 액면주식과 무액면주식이 모두 있으며, 주주는 유한책임을 진다.

NoteBase

문 119. 생산시스템 설계에 해당하는 것은?

① 일정관리
② 시설입지
③ 재고관리
④ 품질관리
⑤ 수요예측

정답 2번

출제 포인트

생산시스템의 구조를 장기적으로 정하는 설계 의사결정과, 설계된 시스템을 실제로 운영하는 계획·통제 활동을 구분하는 문제이다.

핵심 개념

생산시스템 설계는 생산 활동이 이루어질 기본 구조를 장기적으로 결정하는 것이다. 시설입지, 공정 선택, 생산능력, 설비배치 등이 이에 해당한다.
생산운영의 계획·통제는 설계된 시스템 안에서 수요와 생산 활동을 예측·조정·관리하는 것이다. 수요예측, 일정관리, 재고관리, 품질관리 등이 이에 해당한다.

NoteBase

선지별 해설

① X
일정관리는 작업의 순서와 시기를 정하여 생산 활동을 조정하는 운영·통제 활동이다. 틀린 표현은 '생산시스템 설계에 해당한다'는 분류이며, 올바르게는 '생산운영의 계획·통제에 해당한다'이다.

② O
시설입지는 공장이나 서비스 시설을 어느 지역에 둘 것인지 결정하는 장기적·구조적 의사결정이므로 생산시스템 설계에 해당한다.

③ X
재고관리는 원재료·재공품·완제품의 보유 수준과 주문 시점을 조정하는 운영·통제 활동이다. 틀린 표현은 '생산시스템 설계에 해당한다'는 분류이며, 올바르게는 '생산운영의 계획·통제에 해당한다'이다.

④ X
품질관리는 생산 결과가 정해진 품질 수준을 충족하도록 검사하고 시정하는 통제 활동이다. 틀린 표현은 '생산시스템 설계에 해당한다'는 분류이며, 올바르게는 '생산운영의 통제에 해당한다'이다.

⑤ X
수요예측은 미래 수요를 추정하여 생산계획의 기초 정보를 제공하는 계획 활동이다. 틀린 표현은 '생산시스템 설계 자체에 해당한다'는 분류이며, 올바르게는 '생산운영계획을 위한 예측 활동에 해당한다'이다.

오답 포인트

수요예측과 일정관리도 생산에 관한 장기·단기 의사결정에 쓰이므로 '설계'처럼 보일 수 있다. 그러나 이 문제의 분류에서 설계는 시설의 위치·공정·능력·배치처럼 생산시스템의 구조를 정하는 활동이고,
예측·일정·재고·품질은 그 시스템을 운영하는 계획·통제 활동이다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지가 '어디에, 어떤 공정과 능력으로, 어떻게 배치할 것인가'처럼 생산 기반의 구조를 정하면 시스템 설계로 판단한다. '얼마나 필요할지, 언제 생산할지, 얼마나 보유할지, 기준을 충족하는지'를 다루면 운영의 계획·통제로 판단한다.

암기 포인트

입지·공정·능력·배치는 설계, 예측·일정·재고·품질은 운영의 계획·통제이다.

NoteBase

문 120. 해리스(F.W. Harris)가 제시한 EOQ(경제적 주문량) 모형의 가정으로 옳은 것은?

① 단일품목만을 대상으로 한다.

② 조달기간은 분기 단위로 변동한다.

③ 수량할인이 적용된다.

④ 연간수요량은 알 수 없다.

⑤ 주문비용은 주문량에 정비례한다.

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 고전적 EOQ 모형이 성립하기 위한 기본 가정을 판별하는 문제이다.

핵심 개념

EOQ는 연간 총재고비용이 최소가 되도록 한 번에 주문할 수량을 결정하는 모형이다.
기본 가정은 단일품목, 확정적이고 일정한 수요, 일정한 조달기간, 수량할인 없음, 재고부족 없음, 주문 1회당 일정한 주문비용 등이다.

선지별 해설

① O — 기본 EOQ 모형은 다른 품목과의 결합 제약을 고려하지 않고 단일품목의 최적 주문량을 구하므로 옳다.
② X — 틀린 표현은 '조달기간은 분기 단위로 변동한다'이다. 실제로는 조달기간이 알려져 있고 일정하다고 가정한다.
③ X — 틀린 표현은 '수량할인이 적용된다'이다. 실제로는 주문량에 따른 단가 차이가 없는, 즉 수량할인이 없는 상황을 가정한다.
④ X — 틀린 표현은 '연간수요량은 알 수 없다'이다. 실제로는 연간수요량을 알고 있으며 수요가 일정하다고 가정한다.
⑤ X — 틀린 표현은 '주문비용은 주문량에 정비례한다'이다. 실제로는 주문비용이 주문량과 관계없이 주문 1회당 일정하다고 가정한다.

오답 포인트

EOQ는 주문량이 변할 때 연간 주문 횟수와 평균재고가 달라지는 관계를 이용한다. 따라서 ⑤처럼 주문 1회당 비용 자체가 주문량에 비례한다고 보면 안 되며, ③의 수량할인까지 허용하면 기본 EOQ와 다른 모형이 된다.

다시 나오면 이렇게 판단

기본 EOQ의 가정은 '확정·일정·단순'으로 판단한다. 수요와 조달기간은 알려져 있고 일정하며, 단일품목을 대상으로 하고, 수량할인과 재고부족은 없으며, 주문 1회당 주문비용은 일정하다.

NoteBase

암기 포인트

EOQ는 단일품목·수요 확정·조달기간 일정·할인 없음·주문당 비용 일정이다.

NoteBase

문 121. 다음 자료를 이용하여 당기순이익을 구하면? (단, 회계기간은 1월 1일부터 12월 31일까지이다.)

영업이익	300,000원
이자비용	10,000원
영업외 수익	50,000원
법인세비용	15,000원

① 275,000원
② 290,000원
③ 325,000원
④ 335,000원
⑤ 340,000원

정답 3번

출제 포인트

영업이익에 영업외수익을 더하고 이자비용과 법인세비용을 차감하여 당기순이익을 계산하는 문제이다.

조건 정리

주어진 값: 영업이익 300,000원, 이자비용 10,000원, 영업외수익 50,000원, 법인세비용 15,000원
구해야 할 값: 1월 1일부터 12월 31일까지의 당기순이익
주의할 조건: 수익은 더하고 비용은 차감한다.

사용할 공식

당기순이익=영업이익+영업외수익-이자비용-법인세비용
영업이익에 영업외손익을 반영하면 법인세비용 차감 전 이익이 되고, 여기에서 법인세비용을 차감하면 당기순이익이 되므로 이 공식을 사용한다.

NoteBase

계산 과정

1. 법인세비용 차감 전 이익은 300,000원 + 50,000원 - 10,000원 = 340,000원이다.
2. 당기순이익은 340,000원 - 15,000원 = 325,000원이다.

선지 판단

① X — 275,000원은 영업외수익 50,000원을 더하지 않은 값이다. 영업외수익을 포함한 올바른 당기순이익은 325,000원이다.
② X — 290,000원은 영업이익에서 이자비용만 차감하고 영업외수익과 법인세비용을 반영하지 않은 값이다. 모든 항목을 반영하면 325,000원이다.
③ O — 수익을 더하고 비용을 차감한 계산 결과와 같은 325,000원이다.
④ X — 335,000원은 이자비용 10,000원을 차감하지 않은 값이다. 이자비용까지 차감하면 325,000원이다.
⑤ X — 340,000원은 법인세비용 차감 전 이익이다. 법인세비용 15,000원을 추가로 차감한 당기순이익은 325,000원이다.

오답 포인트

영업외수익을 누락하거나 이자비용의 차감 부호를 놓치기 쉽다. 특히 340,000원은 법인세비용 차감 전 이익이므로 당기순이익과 구분해야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

영업이익에서 시작하여 영업외수익은 더하고 영업외비용은 차감한 뒤, 마지막으로 법인세비용을 차감하는 순서로 판단한다.

암기 포인트

당기순이익=영업이익+영업외수익-영업외비용-법인세비용이다.

NoteBase

문 122. 다음과 같은 조건에서 손익분기점에 도달하기 위한 판매수량(단위)은?

단위당 판매가격	20,000원
단위당 변동비	14,000원
총고정비	48,000,000원

① 5,000
② 6,000
③ 7,000
④ 8,000
⑤ 9,000

정답 4번

출제 포인트

단위당 공헌이익으로 총고정비를 회수하는 손익분기점 판매수량을 구하는 문제이다.

조건 정리

단위당 판매가격: 20,000원
단위당 변동비: 14,000원
총고정비: 48,000,000원
구해야 할 값: 영업이익이 0이 되는 판매수량
주의할 조건: 판매가격 전체가 아니라 단위당 판매가격에서 단위당 변동비를 뺀 단위당 공헌이익으로 고정비를 회수한다.

사용할 공식

단위당 공헌이익=단위당 판매가격-단위당 변동비
Q_BEP=총고정비단위당 공헌이익
판매수량이 한 단위 늘 때마다 단위당 공헌이익만큼 고정비 회수액이 늘어나므로 이 공식을 사용한다.

NoteBase

계산 과정

1. 단위당 공헌이익은 20,000원 - 14,000원 = 6,000원이다.
2. 손익분기점 판매수량은 다음과 같다.

$Q_{BEP} = \frac{48,000,000}{6,000} = 8,000$

3. 8,000단위를 판매하면 총공헌이익이 48,000,000원이 되어 총고정비와 정확히 같으므로 영업이익은 0원이다.

선지 판단

① X — 5,000단위의 총공헌이익은 30,000,000원으로 총고정비보다 18,000,000원 부족하다. 따라서 '5,000단위'는 틀리고, 올바른 손익분기점 판매수량은 8,000단위이다.
② X — 6,000단위의 총공헌이익은 36,000,000원으로 총고정비보다 12,000,000원 부족하다. 따라서 '6,000단위'는 틀리고, 올바른 손익분기점 판매수량은 8,000단위이다.
③ X — 7,000단위의 총공헌이익은 42,000,000원으로 총고정비보다 6,000,000원 부족하다. 따라서 '7,000단위'는 틀리고, 올바른 손익분기점 판매수량은 8,000단위이다.
④ O — 8,000단위의 총공헌이익은 48,000,000원으로 총고정비와 같아 영업이익이 0원이 된다.
⑤ X — 9,000단위의 총공헌이익은 54,000,000원으로 총고정비를 6,000,000원 초과하여 이미 영업이익이 발생한다. 따라서 '9,000단위'는 틀리고, 올바른 손익분기점 판매수량은 8,000단위이다.

오답 포인트

총고정비를 판매가격 20,000원으로 나누는 것이 아니라 공헌이익 6,000원으로 나누어야 한다. 또한 9,000단위처럼 이익이 양수가 되는 수량은 손익분기점을 지난 수량이며, 손익분기점은 영업이익이 정확히 0원이 되는 8,000단위이다.

다시 나오면 이렇게 판단

손익분기점 판매수량은 '단위당 공헌이익 계산 → 총고정비를 단위당 공헌이익으로 나눔 → 총공헌이익과 총고정비가 같은지 검산'의 순서로 판단한다.

암기 포인트

손익분기점 판매수량 = 총고정비 ÷ 단위당 공헌이익, 단위당 공헌이익 = 단위당 판매가격 - 단위당 변동비이다.

NoteBase

문 123. 경영정보시스템의 분석 및 설계 과정에서 수행하는 작업이 아닌 것은?

① 입력 자료의 내용, 양식, 형태, 분량 분석

② 출력물의 양식, 내용, 분량, 출력주기 정의

③ 시스템 테스트를 위한 데이터 준비, 시스템 수정

④ 자료가 출력되기 위해 필요한 수식연산, 비교연산, 논리연산 설계

⑤ 데이터베이스 구조 및 특성, 자료처리 분량 및 속도, 레코드 및 파일 구조 명세화

정답 3번

출제 포인트

경영정보시스템 개발에서 분석·설계 단계의 업무와 구현·테스트 단계의 업무를 구분하는 문제이다.

핵심 개념

시스템 분석은 사용자의 정보 요구와 현행 업무를 파악하여 시스템이 무엇을 해야 하는지 정하는 단계이다.
시스템 설계는 분석 결과를 바탕으로 입력, 출력, 처리 절차, 데이터베이스와 파일 구조 등 시스템이 어떻게 작동할지를 구체화하는 단계이다.
구현·테스트는 설계된 시스템을 실제로 구축하고 시험용 데이터로 작동을 검증하며 발견된 오류를 수정하는 단계이다.

선지별 해설

① O — 입력 자료의 내용·양식·형태·분량을 분석하는 것은 입력 설계에 필요한 요구사항을 구체화하는 작업이므로 분석·설계 과정에 해당한다.
② O — 출력물의 양식·내용·분량·출력주기를 정의하는 것은 사용자가 받을 정보의 형태와 시점을 정하는 출력 설계 작업이다.
③ X — 틀린 부분은 '시스템 테스트를 위한 데이터 준비, 시스템 수정'이다. 이는 설계 내용을 정하는 작업이 아니라 시험용 데이터로 완성된 시스템을 검증하고 오류를 수정하는 구현·테스트 단계의 작업이다.
④ O — 출력 자료를 만들기 위한 수식연산·비교연산·논리연산을 정하는 것은 자료의 처리 논리와 절차를 구체화하는 처리 설계 작업이다.
⑤ O — 데이터베이스의 구조와 특성, 처리량과 속도, 레코드 및 파일 구조를 명세하는 것은 데이터를 저장·처리할 방식을 정하는 데이터 설계 작업이다.

오답 포인트

③의 '데이터 준비'라는 말만 보면 분석 업무처럼 보일 수 있다. 그러나 목적이 시스템 테스트이고 그 결과에 따라 시스템을 수정한다는 점에서 분석·설계가 아니라 구현·테스트 단계이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

입력·출력·처리 논리·데이터 구조를 정의하거나 명세하면 분석·설계 업무이고, 완성된 시스템을 시험용 데이터로 실행하여 오류를 찾아 수정하면 구현·테스트 업무로 판단한다.

암기 포인트

입력·출력·처리·데이터 구조는 설계, 시험 데이터·오류 수정은 테스트이다.

NoteBase

문 124. 빅데이터 기술에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 관계형 데이터베이스인 NoSQL, Hbase 등을 분석에 활용한다.

② 구조화되지 않은 데이터도 분석 대상으로 한다.

③ 많은 양의 정보를 처리한다.

④ 빠르게 변화하거나 증가하는 데이터도 분석이 가능하다.

⑤ 제조업, 금융업, 유통업 등 다양한 분야에 활용된다.

정답 1번

출제 포인트

빅데이터의 분석 대상·처리 특성과 NoSQL의 데이터베이스 유형을 구분하는 문제이다.

핵심 개념

빅데이터 기술은 방대한 양의 정형·비정형 데이터를 빠르게 수집·저장·처리·분석하여 의미 있는 정보를 얻는 기술이다.
NoSQL은 고정된 관계형 테이블 구조를 전제로 하지 않는 비관계형 데이터베이스 계열이며, HBase는 대규모 분산 처리를 지원하는 열 지향 NoSQL 데이터 저장 시스템이다.
빅데이터의 대표적 특성은 데이터의 규모가 큰 대용량, 빠른 생성·변화 속도, 다양한 데이터 형태이다.

선지별 해설

① X — 틀린 표현은 '관계형 데이터베이스인 NoSQL, HBase'이다. NoSQL은 비관계형 데이터베이스 계열이고 HBase도 열 지향 NoSQL 데이터 저장 시스템이므로, '비관계형 데이터베이스인 NoSQL, HBase 등을 분석에 활용한다'로 고쳐야 한다.
② O — 빅데이터 분석은 표처럼 구조화된 정형 데이터뿐 아니라 문서, 이미지, 영상, 로그 등 구조화되지 않은 비정형 데이터도 대상으로 한다.
③ O — 빅데이터 기술은 기존 방식으로 처리하기 어려운 방대한 양의 정보를 저장하고 처리하는 데 활용된다.
④ O — 빅데이터 기술은 빠르게 생성·변화하거나 계속 증가하는 데이터도 처리·분석할 수 있다. 이는 빅데이터의 속도 특성과 관련된다.
⑤ O — 빅데이터 기술은 생산 공정 최적화, 금융 위험 분석, 고객·판매 분석 등 제조업·금융업·유통업을 포함한 다양한 분야에 활용된다.

오답 포인트

①은 NoSQL과 HBase가 빅데이터에 활용된다는 뒷부분은 맞지만, 이를 '관계형 데이터베이스'라고 분류한 부분이 틀리다. 활용 여부가 아니라 데이터베이스 유형을 묻는 함정이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

빅데이터 선지는 대용량·빠른 속도·다양한 형태라는 특성에 맞는지 먼저 확인하고, NoSQL이 나오면 관계형이 아니라 비관계형이라는 분류를 적용한다.

암기 포인트

빅데이터는 대용량·속도·다양성, NoSQL과 HBase는 비관계형이다.

NoteBase

문 125. 다음에서 설명하는 것은?

기업의 자재, 회계, 구매, 생산, 판매, 인사 등 모든 업무의 흐름을 효율적으로 지원하기 위한 통합정보 시스템

① CRM
② SCM
③ DSS
④ KMS
⑤ ERP

정답 5번

출제 포인트

기업 내부의 여러 기능을 하나의 정보시스템으로 통합하는 ERP와 고객·공급망·의사결정·지식 중심 시스템을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

ERP(전사적 자원관리)는 자재, 회계, 구매, 생산, 판매, 인사 등 기업 전반의 업무와 자원을 통합하여 관리하는 정보시스템이다.
CRM은 고객관계, SCM은 공급망, DSS는 의사결정 지원, KMS는 조직의 지식 관리에 초점을 둔다.

선지별 해설

① X — CRM은 고객 정보를 활용하여 고객과의 관계를 획득·유지·강화하는 고객관계관리 시스템이다. 기업의 모든 업무 흐름을 통합하는 시스템이라는 설명에 해당하지 않으며, 올바른 용어는 ERP이다.
② X — SCM은 원재료 조달부터 생산·유통·고객 전달까지 공급망의 흐름을 통합·최적화하는 공급망관리 시스템이다. 기업 내부의 회계·인사 등 모든 기능을 포괄적으로 통합한다는 설명과 다르며, 올바른 용어는 ERP이다.
③ X — DSS는 자료와 분석모형을 이용하여 경영자의 비정형적·반구조적 의사결정을 지원하는 의사결정지원시스템이다. 전사 업무를 하나로 통합하는 시스템이 아니며, 올바른 용어는 ERP이다.
④ X — KMS는 조직 구성원의 지식을 생성·축적·공유·활용하도록 지원하는 지식관리시스템이다. 자재·회계·생산·인사 등 전사 기능의 통합을 뜻하지 않으며, 올바른 용어는 ERP이다.
⑤ O — ERP는 전사적 자원관리 시스템으로, 기업의 주요 기능별 업무와 데이터를 하나의 체계로 통합하여 업무 흐름을 효율적으로 지원한다.

NoteBase

오답 포인트

보기의 용어가 모두 경영정보시스템이라는 공통점 때문에 혼동하기 쉽다. 그러나 제시문의 핵심 표현은 '모든 업무'와 '통합정보 시스템'이며, 이는 특정 대상이나 기능에 집중하는 CRM·SCM·DSS·KMS가 아니라 ERP를 가리킨다.

다시 나오면 이렇게 판단

전사 기능과 자원을 하나로 통합하면 ERP, 고객관계가 중심이면 CRM, 조달·생산·유통의 공급망이 중심이면 SCM, 의사결정을 지원하면 DSS, 지식의 축적·공유가 중심이면 KMS로 판단한다.

암기 포인트

ERP는 전사 통합, CRM은 고객, SCM은 공급망, DSS는 의사결정, KMS는 지식이다.

NoteBase