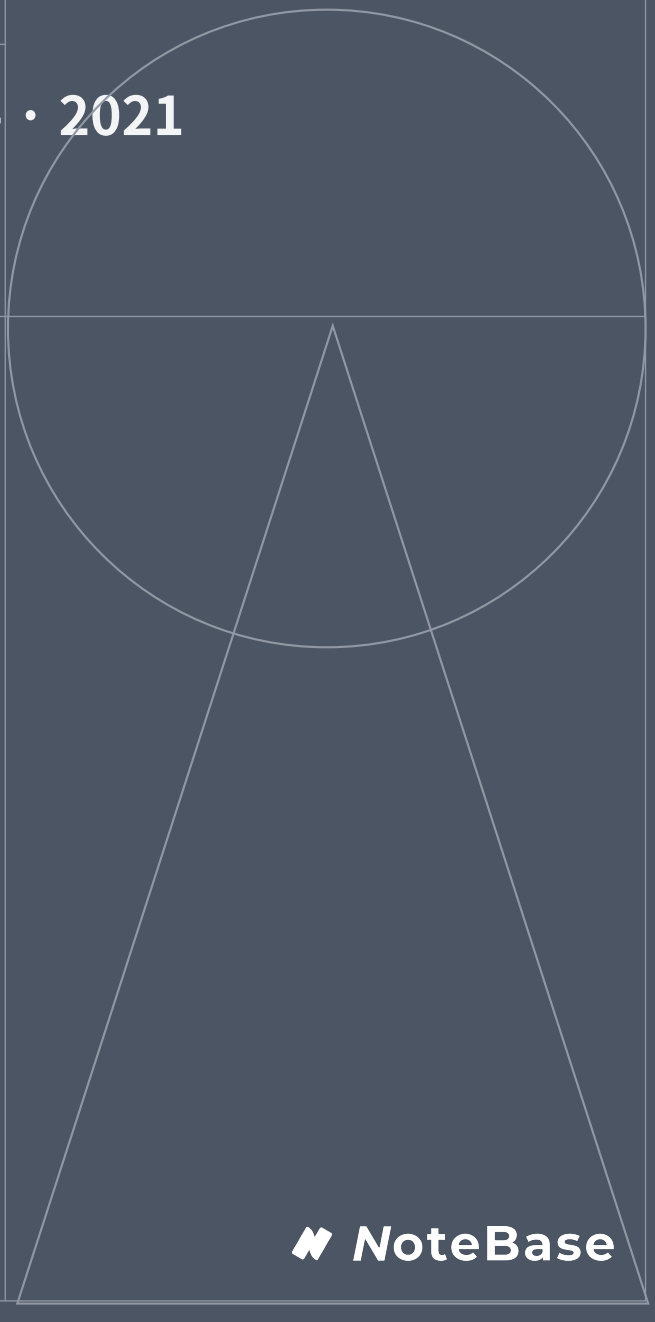
기출OX 해설집

전문직/노무사 · 경영학개론 · 2021



NoteBase

기출OX 해설집

전문직/노무사 · 경영학개론 · 2021

전문직/노무사 · 경영학개론 · 2021

문 101. 페이욜(H. Fayol)의 일반적 관리원칙에 해당하지 않는 것은?

① 지휘의 통일성

② 직무의 분업화

③ 보상의 공정성

④ 조직의 분권화

⑤ 권한과 책임의 일치

정답 4번

출제 포인트

이 문제는 페이욜의 일반적 관리원칙에 포함되는 항목을 구별하는 문제이다.

핵심 정리

페이욜은 조직 전체의 관리에 공통으로 적용되는 14가지 원칙을 제시하였다. 주요 원칙에는 분업, 권한과 책임, 명령의 통일, 방향의 통일, 공정한 보상, 집권화 등이 있다. 집권화의 정도는 상황에 따라 조정할 수 있지만, 14가지 원칙의 명칭은 '분권화'가 아니라 '집권화'이다.

선지별 해설

① O — 지휘의 통일성은 구성원이 한 명의 상급자에게서 명령을 받아야 한다는 명령통일의 원칙에 해당한다.
② O — 직무의 분업화는 전문화를 통해 업무의 능률과 숙련도를 높인다는 분업의 원칙에 해당한다.
③ O — 보상의 공정성은 종업원과 조직 모두에게 공정한 보수가 지급되어야 한다는 보상 원칙에 해당한다.
④ X — 틀린 표현은 '조직의 분권화'이다. 페이욜의 14가지 일반적 관리원칙에는 '집권화'가 포함되며, 올바르게는 '조직의 집권화'라고 해야 한다.
⑤ O — 권한에는 그 행사 결과에 대한 책임이 수반되어야 한다는 권한과 책임의 원칙에 해당한다.

출제자가 노린 함정

현대 조직에서는 분권화도 중요한 관리 방식이므로 ④가 그럴듯하게 보인다. 그러나 이 문항은 현대적 타당성이 아니라 페이욜이 명명한 14가지 원칙을 묻고 있으며, 해당 원칙은 분권화가 아니라 집권화이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

페이욜 문항에서는 선지의 일반적 타당성보다 14가지 원칙의 고유 명칭과 일치하는지를 판단한다. 특히 '분권화'가 나오면 페이욜의 원칙인 '집권화'와 바꾸어 놓은 선지인지 확인한다.

암기 포인트

페이욜의 관리원칙은 분업·권한과 책임·명령통일·공정보상·집권화이며, '분권화'는 14원칙의 명칭이 아니다.

NoteBase

문 102. 다음의 특성에 해당되는 기업집중 형태는?

◯ 주식 소유, 금융적 방법 등에 의한 결합
◯ 외형상으로 독립성이 유지되지만 실질적으로는 종속관계
◯ 모회사와 자회사 형태로 존재

① 카르텔(cartel)
② 콤비나트(combinat)
③ 트러스트(trust)
④ 콘체른(concern)
⑤ 디베스티처(divestiture)

정답 4번

출제 포인트

기업들이 결합하는 방법과 결합 후 독립성 유지 여부를 기준으로 기업집중 형태를 구별하는 문제이다. 주식 소유 등 금융적 방법으로 지배하고 모회사·자회사 관계를 형성한다는 특징은 콘체른에 해당한다.

핵심 개념

카르텔: 독립된 기업들이 경쟁을 제한하기 위해 가격·생산량·판매조건 등에 관해 협정하는 형태이다. 각 기업의 법률적·경제적 독립성이 유지된다.
콤비나트: 생산 공정이나 원료·부산물 이용 면에서 서로 관련된 여러 기업을 기술적으로 결합한 형태이다.
트러스트: 여러 기업이 하나의 기업으로 결합하여 참가 기업의 법률적·경제적 독립성이 소멸하는 형태이다.
콘체른: 주식 소유나 융자 등 금융적 방법으로 여러 기업을 지배하는 형태이다. 각 기업은 외형상 법률적 독립성을 유지하지만 실질적으로는 지배기업에 종속되며 모회사·자회사 관계가 나타난다.
디베스티처: 기업이 사업부문이나 자산을 매각·분리하는 구조조정 방식으로, 기업집중을 위한 결합 형태가 아니다.

NoteBase

선지별 해설

① X — 카르텔은 독립 기업 사이의 협정에 의한 결합이다. 틀린 표현은 제시된 특징을 카르텔로 본 부분이며, 올바르게는 가격·생산량·판매조건 등에 관한 협정으로 각 기업의 법률적·경제적 독립성이 유지되는 형태이다.
② X — 콤비나트는 생산 공정이나 원료·부산물 이용의 기술적 연관성을 중심으로 결합하는 형태이다. 틀린 표현은 제시된 금융적 지배 관계를 콤비나트로 본 부분이며, 올바르게는 기술적·생산적 연관에 따른 결합이다.
③ X — 트러스트에서는 참가 기업들이 하나의 기업으로 결합하여 법률적·경제적 독립성을 잃는다. 틀린 표현은 외형상 독립성을 유지하는 모회사·자회사 관계를 트러스트로 본 부분이며, 올바르게는 독립성이 소멸하는 기업합동 형태이다.
④ O — 콘체른은 주식 소유·융자 등 금융적 방법으로 기업을 지배하며, 소속 기업은 외형상 독립되어 있어도 실질적으로 종속된다. 모회사와 자회사 형태로 존재한다는 단서도 콘체른의 특징과 일치한다.
⑤ X — 디베스티처는 사업부문이나 자산을 매각·분리하여 기업의 범위를 축소하거나 재편하는 방식이다. 틀린 표현은 이를 기업집중 형태로 본 부분이며, 올바르게는 기업의 분리·매각에 해당하는 구조조정 방식이다.

오답 포인트

외형상 독립성이 유지된다는 말만 보고 카르텔을 고르기 쉽다. 그러나 이 문항의 결정적 단서는 '주식 소유·금융적 방법', '실질적 종속관계', '모회사와 자회사'이며, 이 세 표현은 콘체른을 가리킨다.

다시 나오면 이렇게 판단

결합 수단과 독립성의 두 축을 확인한다. 협정하면서 독립성을 유지하면 카르텔, 하나의 기업으로 합쳐져 독립성이 소멸하면 트러스트, 주식·금융 지배 아래 모회사·자회사 관계가 형성되면 콘체른으로 판단한다.

암기 포인트

협정은 카르텔, 합동은 트러스트, 자본 지배와 모회사·자회사는 콘체른이다.

NoteBase

문 103. 캐롤(B.A. Carrol)의 피라미드 모형에서 제시된 기업의 사회적 책임의 단계로 옳은 것은?

① 경제적 책임 → 법적 책임 → 윤리적 책임 → 자선적 책임

② 경제적 책임 → 윤리적 책임 → 법적 책임 → 자선적 책임

③ 경제적 책임 → 자선적 책임 → 윤리적 책임 → 법적 책임

④ 경제적 책임 → 법적 책임 → 자선적 책임 → 윤리적 책임

⑤ 경제적 책임 → 윤리적 책임 → 자선적 책임 → 법적 책임

정답 1번

출제 포인트

캐롤의 기업의 사회적 책임 피라미드를 아래에서 위로 배열한 순서를 묻는 문제이다.

올바른 순서

1. 경제적 책임 — 재화와 서비스를 생산하고 이윤을 창출하여 기업으로서 존속하는 가장 기초적인 책임이다.
2. 법적 책임 — 경제활동을 하되 법과 규칙을 준수해야 하는 책임이다.
3. 윤리적 책임 — 법에 명시되지 않았더라도 사회가 공정하고 올바르다고 기대하는 행동을 해야 하는 책임이다.
4. 자선적 책임 — 기부와 사회공헌처럼 바람직한 기업시민으로서 자발적으로 수행하는 책임이다.

왜 이 순서인가: 피라미드는 기업 존속의 토대인 경제적 책임에서 출발하여 법적 의무, 법을 넘어선 윤리적 기대, 자발적 사회공헌의 순서로 위계화된다.

NoteBase

선지별 해설

① O — 경제적 책임 → 법적 책임 → 윤리적 책임 → 자선적 책임은 피라미드의 아래에서 위로 올라가는 정확한 순서이다.

② X — 윤리적 책임과 법적 책임의 선후가 바뀌었다. 올바르게는 경제적 책임 → 법적 책임 → 윤리적 책임 → 자선적 책임이다.

③ X — 자선적 책임을 경제적 책임 바로 다음에 둔 부분과 법적 책임을 마지막에 둔 부분이 틀렸다. 올바르게는 경제적 책임 → 법적 책임 → 윤리적 책임 → 자선적 책임이다.

④ X — 자선적 책임과 윤리적 책임의 선후가 바뀌었다. 올바르게는 경제적 책임 → 법적 책임 → 윤리적 책임 → 자선적 책임이다.

⑤ X — 윤리적 책임과 자선적 책임을 법적 책임보다 앞에 둔 부분이 틀렸다. 올바르게는 경제적 책임 → 법적 책임 → 윤리적 책임 → 자선적 책임이다.

오답 포인트

법적 책임과 윤리적 책임의 위치를 혼동하기 쉽다. 법적 책임은 법으로 요구되는 최소한의 의무이고, 윤리적 책임은 법의 요구를 넘어 사회가 기대하는 공정하고 올바른 행동이므로 법적 책임 다음에 놓인다. 자선적 책임은 자발적 사회공헌이므로 피라미드의 맨 위에 놓인다.

다시 나오면 이렇게 판단

피라미드의 아래에서 위로 '기업의 존속 기반 → 법적 의무 → 법을 넘어선 윤리적 기대 → 자발적 사회공헌'의 흐름을 적용한다.

암기 포인트

경제 → 법 → 윤리 → 자선, 즉 '경법윤자' 순서이다.

NoteBase

문 104. GE/맥킨지 매트릭스(GE/McKinsey matrix)에서 전략적 사업부를 분류하기 위한 두 기준은?

① 산업매력도 - 사업단위 위치(경쟁력)

② 시장성장률 - 시장점유율

③ 산업매력도 - 시장성장률

④ 사업단위 위치(경쟁력) - 시장점유율

⑤ 시장점유율 - 가격경쟁력

정답 1번

출제 포인트

GE/맥킨지 매트릭스의 두 평가축과 BCG 매트릭스의 두 평가축을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

GE/맥킨지 매트릭스는 전략적 사업부를 산업매력도와 사업단위의 경쟁적 위치(사업강점)라는 두 복합 기준으로 평가하는 포트폴리오 분석 도구이다.
BCG 매트릭스는 시장성장률과 상대적 시장점유율을 기준으로 사업부를 분류한다.
산업매력도에는 시장성장률 등이, 사업단위의 경쟁력에는 시장점유율 등이 세부 평가요소로 포함될 수 있지만, 개별 요소 자체가 GE/맥킨지 매트릭스의 두 축은 아니다.

선지별 해설

① O — 산업매력도와 사업단위 위치(경쟁력)는 GE/맥킨지 매트릭스의 두 분류 기준이다.
② X — '시장성장률-시장점유율'은 GE/맥킨지 매트릭스가 아니라 BCG 매트릭스의 기준이다. 올바르게는 '산업매력도-사업단위 위치(경쟁력)'이다.
③ X — '시장성장률'을 별도의 두 번째 축으로 제시한 부분이 틀렸다. 시장성장률은 산업매력도를 판단하는 세부 요소가 될 수 있으며, 다른 축은 사업단위 위치(경쟁력)이다.
④ X — '시장점유율'을 별도의 두 번째 축으로 제시한 부분이 틀렸다. 시장점유율은 사업단위 경쟁력을 판단하는 세부 요소가 될 수 있으며, 두 축은 산업매력도와 사업단위 위치(경쟁력)이다.
⑤ X — '시장점유율-가격경쟁력'은 GE/맥킨지 매트릭스의 두 축이 아니다. 올바른 기준은 산업매력도와 사업단위 위치(경쟁력)이다.

오답 포인트

②의 '시장성장률-시장점유율'은 익숙한 포트폴리오 분석 기준이지만 BCG 매트릭스의 축이다. 또한 ③과 ④처럼 GE/맥킨지 매트릭스의 세부 평가요소 하나를 전체 평가축과 동일시하면 안 된다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

포트폴리오 매트릭스의 축을 묻는 경우, ‘시장성장률-상대적 시장점유율’이면 BCG, ‘산업매력도-사업단위 경쟁력’이면 GE/맥킨지로 판단한다.

암기 포인트

BCG는 성장률·점유율, GE는 산업매력도·사업경쟁력이다.

NoteBase

문 105. 허즈버그(F. Herzberg)의 2요인이론에서 위생요인에 해당하는 것은?

① 성취감
② 도전감
③ 임금
④ 성장가능성
⑤ 직무내용

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 허즈버그의 2요인이론에서 위생요인과 동기요인을 구분하는 문제이다.

핵심 정리

위생요인은 임금, 회사 정책, 감독, 대인관계, 작업조건처럼 직무를 둘러싼 외재적 환경에 관한 요인이다.
충족되지 않으면 불만이 생기지만, 충족된다고 해서 반드시 적극적인 만족이나 동기가 생기는 것은 아니다.
동기요인은 성취감, 인정, 직무 자체, 책임, 성장·승진처럼 직무 수행 자체에서 얻는 내재적 요인이다. 충족되면 직무 만족과 동기가 높아진다.

선지별 해설

① X — '성취감'은 위생요인이 아니라 과업을 이루면서 얻는 동기요인이다. 올바르게는 성취감은 동기요인에 해당한다.
② X — '도전감'은 위생요인이 아니라 도전적인 직무 자체에서 생기는 내재적 동기와 관련된다. 올바르게는 도전감은 동기요인에 해당한다.
③ O — '임금'은 직무 내용 자체가 아니라 직무를 둘러싼 보상 조건이므로 위생요인에 해당한다.
④ X — '성장가능성'은 위생요인이 아니라 개인의 발전과 성장을 촉진하는 동기요인이다. 올바르게는 성장가능성은 동기요인에 해당한다.
⑤ X — '직무내용'은 위생요인이 아니라 일 자체에서 보람과 흥미를 느끼게 하는 동기요인이다. 올바르게는 직무내용, 즉 직무 자체는 동기요인에 해당한다.

출제자가 노린 함정

임금이 근로 의욕을 높이는 보상처럼 보인다는 점이 함정이다. 허즈버그는 임금을 직무 자체의 만족 요인이 아니라 불만을 예방하는 외재적 근무 조건으로 분류한다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

직무의 내용과 성취·성장에 관한 말이면 동기요인으로, 직무를 둘러싼 보상·정책·감독·관계·환경에 관한 말이면 위생요인으로 판단한다.

암기 포인트

일 자체·성취·성장은 동기요인, 임금·정책·감독·환경은 위생요인이다.

NoteBase

문 106. 전통적 직무설계와 관련 없는 것은?

① 분업

② 과학적 관리

③ 전문화

④ 표준화

⑤ 직무순환

정답 5번

출제 포인트

전통적 직무설계가 분업·전문화·표준화를 통해 능률을 높이는 방식이라는 점과 직무순환을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

전통적 직무설계: 과학적 관리의 영향을 받아 직무를 단순하게 나누고 전문화·표준화하여 효율성을 높이는 설계 방식이다.
직무순환: 종업원이 일정한 주기에 따라 여러 직무를 번갈아 수행하게 하여 단조로움을 줄이고 경험의 폭을 넓히는 직무 재설계 방식이다.
전통적 직무설계는 직무를 좁게 나누는 데 초점을 두지만, 직무순환은 여러 직무를 경험하게 한다는 점에서 방향이 다르다.

선지별 해설

① X — 분업은 전체 업무를 여러 개의 단순한 과업으로 나누는 것으로 전통적 직무설계와 관련된다. '관련 없는 요소'가 아니라 '전통적 직무설계의 기본 원리'로 고쳐야 한다.
② X — 과학적 관리는 작업 방법을 분석하여 최선의 방법을 정하고 능률을 높이려는 접근으로 전통적 직무설계의 이론적 기반이다. '관련 없는 요소'가 아니라 '전통적 직무설계의 기반'으로 고쳐야 한다.
③ X — 전문화는 한 작업자가 제한된 과업을 반복하여 숙련과 효율을 높이는 것으로 전통적 직무설계의 핵심 특징이다. '관련 없는 요소'가 아니라 '전통적 직무설계의 핵심 특징'으로 고쳐야 한다.
④ X — 표준화는 작업 절차와 방법을 일정하게 정하여 일관성과 효율을 높이는 것으로 전통적 직무설계와 관련된다. '관련 없는 요소'가 아니라 '전통적 직무설계의 핵심 수단'으로 고쳐야 한다.
⑤ O — 직무순환은 종업원을 여러 직무에 순차적으로 배치하여 단조로움을 완화하고 다양한 경험을 제공하는 직무 재설계 방식이므로 전통적 직무설계와 관련 없는 항목이다.

NoteBase

오답 포인트

직무순환도 업무를 배치하는 방법이라는 이유만으로 전통적 직무설계에 포함시키기 쉽다. 그러나 분업·전문화·표준화는 직무를 좁고 반복적으로 만드는 방향이고, 직무순환은 여러 직무를 경험하게 하여 단조로움을 줄이는 방향이다.

다시 나오면 이렇게 판단

능률을 위해 과업을 잘게 나누고 동일한 방법을 반복하게 하면 전통적 직무설계로 판단한다. 여러 직무를 오가게 하거나 직무의 폭·깊이를 넓히면 직무 재설계 방식으로 판단한다.

암기 포인트

전통적 직무설계는 분업·전문화·표준화, 직무순환은 단조로움 완화와 경험 확대이다.

NoteBase

문 107. 인사평가의 분배적 오류에 해당하는 것은?

① 후광효과
② 상동적 태도
③ 관대화 경향
④ 대비오류
⑤ 확증편향

정답 3번

출제 포인트

인사평가 오류 중 평가점수의 분포가 한쪽이나 가운데로 치우치는 분배적 오류와, 평가자의 지각·판단 과정에서 생기는 오류를 구분하는 문제이다.

핵심 개념

분배적 오류는 평가점수가 실제 성과와 무관하게 특정 방향으로 몰리는 오류이다. 대표적으로 점수를 전반적으로 높게 주는 관대화 경향, 낮게 주는 가혹화 경향, 중간에 몰아주는 중심화 경향이 있다.
후광효과·상동적 태도·대비오류·확증편향은 평가점수의 분포 자체보다 평가자가 사람을 지각하고 판단하는 방식에서 생기는 오류이다.

NoteBase

선지별 해설

① 후광효과: X
한 가지 두드러진 특성에 대한 인상이 다른 평가요소의 판단에까지 영향을 미치는 오류이다. 분배적 오류가 아니라 특정 특성의 인상이 전체 평가로 번지는 지각·판단 오류이다.

② 상동적 태도: X
개인이 속한 집단에 대한 고정관념을 그 개인에게 그대로 적용하는 오류이다. 분배적 오류가 아니라 집단에 대한 고정관념으로 개인을 판단하는 오류이다.

③ 관대화 경향: O
평가자가 피평가자들에게 실제 성과보다 전반적으로 높은 점수를 주어 평가결과가 상위 점수 쪽으로 치우치는 분배적 오류이다.

④ 대비오류: X
피평가자를 객관적 평가기준보다 평가자 자신이나 다른 피평가자와 비교하여 판단하는 오류이다. 분배적 오류가 아니라 부적절한 비교대상을 기준으로 삼는 판단 오류이다.

⑤ 확증편향: X
평가자가 기존의 믿음이나 첫 판단을 뒷받침하는 정보는 중시하고 반대 정보는 무시하는 오류이다. 분배적 오류가 아니라 선입견에 부합하는 정보만 선택적으로 받아들이는 판단 오류이다.

오답 포인트

모든 선지가 인사평가의 오류이므로 오류의 이름만 아는 것으로는 부족하다. ③의 관대화 경향은 여러 사람의 점수를 전반적으로 높게 주어 점수 분포가 위쪽으로 이동한다는 점에서 분배적 오류에 해당한다.

다시 나오면 이렇게 판단

점수가 높게·낮게·가운데로 몰리는지를 먼저 확인한다. 높게 몰리면 관대화, 낮게 몰리면 가혹화, 가운데로 몰리면 중심화 경향으로 판단한다. 특정 인상·고정관념·비교대상·기존 믿음이 판단을 왜곡하면 지각·판단 과정의 오류로 구분한다.

암기 포인트

분배적 오류는 점수의 몰림이다. 관대화는 위로, 가혹화는 아래로, 중심화는 가운데로 몰린다.

NoteBase

문 108. 교육참가자들이 소규모 집단을 구성하여 팀워크로 경영상의 실제 문제를 해결하도록 하여 문제해결과정에 대한 성찰을 통해 학습하게 하는 교육방식은?

① team learning
② organizational learning
③ problem based learning
④ blended learning
⑤ action learning

정답 5번

출제 포인트

소규모 집단이 경영상의 실제 문제를 해결하고 그 과정과 결과를 성찰하며 학습하는 방식을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

액션러닝(action learning)은 학습자들이 팀을 이루어 조직의 실제 문제를 해결하는 행동을 수행하고, 그 문제해결과정을 성찰하여 학습하는 교육방식이다.
문제중심학습(problem based learning)도 문제 해결을 활용하지만, 제시된 문제를 중심으로 필요한 지식과 문제해결능력을 습득하는 데 초점을 둔다. 실제 조직 문제에 대한 실행과 성찰을 강조하면 액션러닝에 해당한다.

선지별 해설

① X — team learning은 팀 구성원들이 공동으로 지식과 역량을 형성하여 팀의 학습능력을 높이는 것을 뜻한다. 틀린 표현은 "team learning"이며, 실제 경영상의 문제를 팀으로 해결하고 그 과정을 성찰하는 방식은 "action learning"이다.
② X — organizational learning은 조직이 경험과 정보를 획득·공유하고 이를 조직의 지식과 행동 변화로 연결하는 학습을 뜻한다. 틀린 표현은 "organizational learning"이며, 제시된 소집단 문제해결 교육방식은 "action learning"이다.
③ X — problem based learning은 학습자에게 제시된 문제를 출발점으로 삼아 필요한 지식과 문제해결능력을 스스로 학습하는 방식이다. 틀린 표현은 "problem based learning"이며, 조직의 실제 문제에 대한 실행과 문제해결과정의 성찰을 함께 강조한 이 문항의 방식은 "action learning"이다.
④ X — blended learning은 대면수업과 온라인 학습 등 서로 다른 학습방식을 결합하는 교육방식이다. 틀린 표현은 "blended learning"이며, 실제 경영상의 문제를 팀으로 해결하며 성찰하는 방식은 "action learning"이다.
⑤ O — action learning은 소규모 팀이 실제 경영상의 문제를 해결하는 행동을 수행하고 그 과정에 대한 성찰을 통해 학습하는 방식이므로 제시문과 일치한다.

NoteBase

오답 포인트

③의 problem based learning도 집단의 문제 해결을 활용할 수 있어 혼동하기 쉽다. 그러나 제시문의 "경영상의 실제 문제"와 "문제해결과정에 대한 성찰"은 액션러닝을 판별하는 핵심 표현이다.

다시 나오면 이렇게 판단

실제 조직 문제를 팀이 해결하고 실행 과정까지 성찰하면 action learning, 제시된 문제를 중심으로 필요한 지식을 학습하면 problem based learning, 온라인과 대면 방식을 결합하면 blended learning으로 판단한다.

암기 포인트

액션러닝 = 실제 문제 + 팀 실행 + 성찰이다.

NoteBase

문 109. 마키아벨리즘(machiavellism)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 마키아벨리즘은 자신의 이익을 위해 타인을 이용하고 조작하려는 성향이다.

② 마키아벨리즘이 높은 사람은 감정적 거리를 잘 유지한다.

③ 마키아벨리즘이 높은 사람은 남을 잘 설득하며 자신도 잘 설득된다.

④ 마키아벨리즘이 높은 사람은 최소한의 규정과 재량권이 있을 때 높은 성과를 보이는 경향이 있다.

⑤ 마키아벨리즘이 높은 사람은 목적이 수단을 정당화시킬 수 있다고 믿는 경향이 있다.

정답 3번

출제 포인트

마키아벨리즘이 높은 사람의 핵심 특성인 타인 조작, 정서적 거리, 설득 성향, 상황적 성과 조건을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

마키아벨리즘은 자신의 목적과 이익을 위해 타인을 전략적으로 이용·조작하려는 성향이다. 마키아벨리즘이 높은 사람은 감정에 휘말리지 않고 실용적으로 행동하며, 목적 달성을 중시하고 타인에게 영향력을 행사하려는 경향이 강하다.

NoteBase

선지별 해설

① O
마키아벨리즘의 핵심은 자신의 이익이나 목적을 위해 타인을 수단적으로 이용하고 조작하려는 성향이다.

② O
마키아벨리즘이 높은 사람은 대인관계에서 감정적으로 깊이 관여하기보다 정서적 거리를 유지하며 냉정하고 실용적으로 판단하는 경향이 있다.

③ X
틀린 표현은 '자신도 잘 설득된다'이다. 마키아벨리즘이 높은 사람은 타인을 설득하고 조종하는 데 능한 반면, 타인의 설득에는 쉽게 넘어가지 않는 경향이 있다. 따라서 '남을 잘 설득하지만 자신은 잘 설득되지 않는다'로 고쳐야 한다.

④ O
마키아벨리즘이 높은 사람은 세부 규정이 적고 행동의 재량이 큰 상황에서 협상과 영향력 행사 능력을 활용할 수 있어 높은 성과를 보이는 경향이 있다.

⑤ O
마키아벨리즘이 높은 사람은 결과와 목적 달성을 중시하므로 목적이 수단을 정당화할 수 있다고 보는 경향이 있다.

오답 포인트

③은 '남을 잘 설득한다'는 맞는 특징 뒤에 '자신도 잘 설득된다'를 붙여 문장 전체를 틀리게 만들었다. 설득하는 능력과 설득당하는 경향을 같은 방향의 특성으로 보면 오답이 된다.

다시 나오면 이렇게 판단

마키아벨리즘이 높은 사람은 '타인을 전략적으로 움직이게 하지만 자신은 쉽게 움직이지 않는다'는 방향으로 판단한다. 또한 감정보다 목적과 실리를 중시하고, 규정이 적어 재량을 발휘할 수 있는 상황에서 강점을 보인다는 점을 연결한다.

암기 포인트

고(高)마키아벨리즘은 타인 조작·정서적 거리·목적 우선·높은 재량이며, 남은 설득해도 자신은 쉽게 설득되지 않는다.

NoteBase

문 110. 조직으로부터 나오는 권력을 모두 고른 것은?

ㄱ. 보상적 권력
ㄴ. 전문적 권력
ㄷ. 합법적 권력
ㄹ. 준거적 권력
ㅁ. 강제적 권력

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

정답 3번

출제 포인트

권력의 원천을 조직의 공식적 지위에서 나오는 권력과 개인의 특성에서 나오는 권력으로 구분하는 문제이다.

핵심 개념

조직 기반 권력은 조직이 부여한 직위와 권한에서 나오는 권력으로, 보상적 권력·합법적 권력·강제적 권력이 해당한다.
개인 기반 권력은 개인이 가진 지식·능력이나 매력·동일시에서 나오는 권력으로, 전문적 권력·준거적 권력이 해당한다.

NoteBase

선지별 해설

① X
ㄴ 전문적 권력은 개인의 전문지식과 능력에서 나오므로 조직 기반 권력이 아니다. 또한 조직 기반 권력인 ㅁ 강제적 권력이 빠져 있다. 올바른 조합은 ㄱ, ㄷ, ㅁ이다.

② X
ㄴ 전문적 권력과 ㄹ 준거적 권력은 모두 개인 기반 권력이다. 또한 조직 기반 권력인 ㄷ 합법적 권력과 ㅁ 강제적 권력이 빠져 있다. 올바른 조합은 ㄱ, ㄷ, ㅁ이다.

③ O
ㄱ 보상적 권력은 보상을 제공할 권한, ㄷ 합법적 권력은 공식적 직위의 정당한 권한, ㅁ 강제적 권력은 처벌이나 불이익을 줄 권한에서 나온다. 세 가지 모두 조직이 부여한 공식적 지위와 권한에 기초한다.

④ X
ㄴ 전문적 권력과 ㄹ 준거적 권력은 개인 기반 권력이며, 조직 기반 권력으로는 ㅁ 강제적 권력만 포함되어 있다. 올바른 조합은 ㄱ, ㄷ, ㅁ이다.

⑤ X
ㄹ 준거적 권력은 상대방이 그 사람을 존경하거나 동일시하는 데서 나오는 개인 기반 권력이다. 또한 조직 기반 권력인 ㄱ 보상적 권력이 빠져 있다. 올바른 조합은 ㄱ, ㄷ, ㅁ이다.

오답 포인트

전문적 권력은 조직에서 인정받은 전문가가 행사할 수도 있지만, 권력의 근거는 직위가 아니라 개인의 지식과 능력이다. 준거적 권력도 직위가 아니라 개인에 대한 존경과 동일시에서 나오므로 두 권력 모두 조직 기반 권력에서 제외된다.

다시 나오면 이렇게 판단

직위가 없어져도 개인의 전문성·매력 때문에 영향력이 남는다면 개인 기반 권력이고, 조직이 준 보상·처벌·명령 권한이 있어야 행사할 수 있다면 조직 기반 권력이다.

암기 포인트

조직은 보상·합법·강제, 개인은 전문·준거이다.

NoteBase

문 111. 직무특성모형(job characteristics model)의 핵심직무차원에 포함되지 않는 것은?

① 성장욕구 강도(growth need strength)
② 과업정체성(task identity)
③ 과업중요성(task significance)
④ 자율성(autonomy)
⑤ 피드백(feedback)

정답 1번

출제 포인트

직무특성모형의 5가지 핵심직무차원과 개인차를 나타내는 조절요인을 구분하는 문제이다.

핵심 개념

직무특성모형은 직무 자체의 특성을 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 5가지 차원으로 설명한다.
성장욕구 강도는 핵심직무차원이 아니라, 직무특성이 종업원의 심리상태와 성과에 미치는 효과의 크기를 달라지게 하는 개인차 요인이다.

선지별 해설

① O — 성장욕구 강도는 개인이 성장과 성취를 얼마나 강하게 원하는지를 나타내는 조절요인으로, 핵심직무차원에 포함되지 않는다.
② X — 과업정체성은 하나의 직무가 완결된 전체 과업을 수행하도록 구성된 정도이며, 핵심직무차원에 포함된다. '포함되지 않는다'가 아니라 '포함된다'가 옳다.
③ X — 과업중요성은 해당 직무가 다른 사람의 삶이나 업무에 미치는 영향의 정도이며, 핵심직무차원에 포함된다. '포함되지 않는다'가 아니라 '포함된다'가 옳다.
④ X — 자율성은 작업 일정과 수행 방법을 정할 때 개인에게 주어지는 자유와 재량의 정도이며, 핵심직무차원에 포함된다. '포함되지 않는다'가 아니라 '포함된다'가 옳다.
⑤ X — 피드백은 직무 수행 자체를 통해 성과의 효과성과 결과를 분명히 알게 되는 정도이며, 핵심직무차원에 포함된다. '포함되지 않는다'가 아니라 '포함된다'가 옳다.

오답 포인트

성장욕구 강도도 직무특성모형에서 중요한 변수이므로 핵심직무차원으로 착각하기 쉽다. 그러나 5가지 핵심직무차원은 직무의 속성이고, 성장욕구 강도는 그 효과에 개인차를 만드는 조절요인이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

선지가 '직무가 어떻게 설계되어 있는가'를 나타내면 핵심직무차원인지 검토하고, '개인이 성장과 성취를 얼마나 원하는가'를 나타내면 성장욕구 강도라는 개인차 요인으로 판단한다.

암기 포인트

핵심직무차원은 기술다양성·과업정체성·과업중요성·자율성·피드백이고, 성장욕구 강도는 조절요인이다.

NoteBase

문 112. 다음 설명에 해당하는 의사결정기법은?

◯ 자유롭게 아이디어를 제시할 수 있다.
◯ 타인이 제시한 아이디어에 대해 비판은 금지된다.
◯ 아이디어의 질보다 양을 강조한다.

① 브레인스토밍(brainstorming)
② 명목집단법(nominal group technique)
③ 델파이법(delphi technique)
④ 지명반론자법(devil’s advocacy)
⑤ 프리모텀법(premortem)

정답 1번

출제 포인트

이 문제는 집단 의사결정기법을 아이디어 제시 방식과 비판 허용 여부로 구별하는 문제이다. 자유로운 발상, 비판 금지, 질보다 양의 강조는 브레인스토밍의 대표 원칙이다.

핵심 개념

브레인스토밍: 구성원들이 판단과 비판을 미룬 채 가능한 한 많은 아이디어를 자유롭게 내는 집단 아이디어 창출법이다. / 결정 차이축: 공개적 자유 발언과 비판 유보 / 키워드: 자유로운 발상·비판 금지·양의 강조
명목집단법: 구성원이 먼저 각자 아이디어를 적고 차례로 공유한 뒤 토론과 투표로 우선순위를 정하는 방법이다. / 키워드: 개별 작성·순차 발표·투표
델파이법: 전문가들이 대면하지 않고 익명의 설문과 피드백을 반복하여 의견을 수렴하는 방법이다. / 키워드: 익명·반복 설문
지명반론자법: 특정 구성원에게 의도적으로 반대 입장을 맡겨 대안의 가정과 약점을 비판하게 하는 방법이다. / 키워드: 공식적 반론
프리모텀법: 계획이 이미 실패했다고 가정하고 그 실패 원인을 미리 찾아 위험을 줄이는 방법이다. / 키워드: 사전 실패 가정

NoteBase

선지별 해설

① O — 브레인스토밍은 자유롭게 많은 아이디어를 내도록 하며, 아이디어 제시 단계에서 타인의 의견을 비판하지 않는 방법이므로 제시문과 모두 일치한다.
② X — 틀린 연결은 제시문의 특징을 명목집단법으로 본 것이다. 명목집단법은 올바르게는 개인별로 아이디어를 먼저 작성하고 순차적으로 공유한 뒤 토론과 투표로 우선순위를 정하는 방법이다. 제시문에 해당하는 기법은 브레인스토밍이다.
③ X — 틀린 연결은 제시문의 특징을 델파이법으로 본 것이다. 델파이법은 올바르게는 전문가를 대상으로 익명의 설문과 통제된 피드백을 여러 차례 반복하여 의견을 수렴하는 방법이다. 제시문에 해당하는 기법은 브레인스토밍이다.
④ X — 틀린 연결은 제시문의 특징을 지명반론자법으로 본 것이다. 지명반론자법은 올바르게는 반론자를 지정하여 제안의 전제와 약점을 의도적으로 비판하게 하는 방법이다. 비판을 금지하는 제시문과 반대되며, 제시문에 해당하는 기법은 브레인스토밍이다.
⑤ X — 틀린 연결은 제시문의 특징을 프리모텀법으로 본 것이다. 프리모텀법은 올바르게는 실행 전 계획이 실패했다고 가정하고 가능한 실패 원인을 찾아내는 방법이다. 제시문에 해당하는 기법은 브레인스토밍이다.

오답 포인트

집단이 아이디어를 낸다는 공통점만 보면 명목집단법과 혼동하기 쉽다. 그러나 제시문의 '비판은 금지'와 '질보다 양'은 브레인스토밍을 바로 특정하는 표현이다. 특히 지명반론자법은 비판을 일부러 제도화하므로 브레인스토밍과 방향이 정반대이다.

다시 나오면 이렇게 판단

자유 발언·비판 유보·아이디어 수 확대가 함께 나오면 브레인스토밍으로 판단한다. 개별 작성 후 투표는 명목집단법, 익명 반복 설문은 델파이법, 지정된 비판은 지명반론자법, 실패를 미리 가정하는 것은 프리모텀법으로 구별한다.

암기 포인트

브레인스토밍은 '비판은 나중에, 아이디어는 많이'이다.

NoteBase

문 113. 선매품(shopping goods)에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 소비자가 필요하다고 느낄 때 수시로 구매하는 경향을 보인다.

② 소비자는 가격, 품질, 스타일 등 다양한 정보를 수집하여 신중하게 비교하는 경향을 보인다.

③ 소비자는 잘 알지 못하거나 알고 있어도 능동적으로 구매하려 하지 않는다.

④ 일상생활에서 빈번히 구매하는 저관여 제품들이 많다.

⑤ 독특한 특징을 지니거나 브랜드 차별성을 지니는 제품들이 많다.

정답 2번

출제 포인트

소비재를 구매 행동에 따라 편의품·선매품·전문품·미탐색품으로 구분하고, 선매품의 비교 구매 특성을 식별하는 문제이다.

핵심 개념

선매품은 소비자가 적합성, 품질, 가격, 스타일 등을 비교한 뒤 선택하는 소비재이다.
편의품은 자주, 즉시, 최소한의 노력으로 구매하는 제품이다.
전문품은 독특한 특성이나 강한 브랜드 선호 때문에 소비자가 특별한 구매 노력을 기울이는 제품이다.
미탐색품은 소비자가 존재를 모르거나 알아도 평소 구매를 적극적으로 고려하지 않는 제품이다.

NoteBase

선지별 해설

① X
'필요하다고 느낄 때 수시로 구매한다'는 표현은 편의품의 특성이다. 선매품은 구매 빈도가 상대적으로 낮고, 구매 전에 여러 대안을 비교한다.

② O
선매품은 소비자가 가격, 품질, 스타일 등의 정보를 수집하고 여러 대안을 신중하게 비교하여 구매하는 제품이다.

③ X
'잘 알지 못하거나 알고 있어도 능동적으로 구매하려 하지 않는다'는 미탐색품의 특성이다. 선매품은 구매 필요를 인식한 소비자가 정보를 탐색하고 대안을 비교하는 제품이다.

④ X
'빈번히 구매하는 저관여 제품'은 편의품에 해당한다. 선매품은 편의품보다 구매 빈도가 낮고 비교에 더 많은 시간과 노력이 든다.

⑤ X
'독특한 특징이나 브랜드 차별성을 지닌 제품'은 전문품의 특성이다. 선매품은 독특성 자체보다 가격, 품질, 스타일 등 대안 간 비교 가능성이 핵심이다.

오답 포인트

선매품을 단순히 좋은 품질의 제품으로 이해하면 편의품·전문품·미탐색품의 설명에 흔들리기 쉽다. 이 문항에서는 ①·④의 '수시로·빈번히'는 편의품, ③의 '능동적으로 구매하려 하지 않는다'는 미탐색품, ⑤의 '독특한 특징·브랜드 차별성'은 전문품을 가리킨다.

다시 나오면 이렇게 판단

구매 행동의 핵심 동사를 확인한다. 자주·즉시는 편의품, 비교·검토는 선매품, 특별한 구매 노력은 전문품, 평소 구매를 고려하지 않음은 미탐색품으로 판단한다.

암기 포인트

편의품은 즉시, 선매품은 비교, 전문품은 특별한 노력, 미탐색품은 비자발적 탐색이다.

NoteBase

문 114. 브랜드(brand) 요소를 모두 고른 것은?

ㄱ. 징글(jingle)
ㄴ. 캐릭터(character)
ㄷ. 슬로건(slogan)
ㄹ. 심볼(symbol)

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

정답 5번

출제 포인트

브랜드를 식별하고 경쟁 브랜드와 차별화하는 수단인 브랜드 요소에 어떤 항목이 포함되는지를 묻는 문제이다.

핵심 개념

브랜드 요소는 브랜드를 알아보고 다른 브랜드와 구별하게 하는 언어적·시각적·청각적 표지이다.
ㄱ. 징글(jingle): 브랜드와 연결해 사용하는 짧은 음악이나 소리이다.
ㄴ. 캐릭터(character): 브랜드의 개성과 이미지를 인물·동물 등의 형상으로 나타낸 요소이다.
ㄷ. 슬로건(slogan): 브랜드의 의미나 약속을 간결한 문구로 표현한 요소이다.
ㄹ. 심볼(symbol): 브랜드를 시각적으로 식별하게 하는 상징적 도형이나 표지이다.
따라서 ㄱ, ㄴ, ㄷ, ㄹ은 모두 브랜드 요소이다.

NoteBase

선지별 해설

① X
ㄱ 징글과 ㄴ 캐릭터는 브랜드 요소이지만, ㄷ 슬로건과 ㄹ 심볼을 빠뜨린 불완전한 조합이다. 올바르게는 ㄱ, ㄴ, ㄷ, ㄹ을 모두 골라야 한다.

② X
ㄷ 슬로건과 ㄹ 심볼은 브랜드 요소이지만, ㄱ 징글과 ㄴ 캐릭터를 빠뜨렸다. 올바르게는 ㄱ, ㄴ, ㄷ, ㄹ을 모두 골라야 한다.

③ X
ㄱ 징글, ㄴ 캐릭터, ㄷ 슬로건은 브랜드 요소이지만, ㄹ 심볼도 브랜드 요소이므로 누락하면 안 된다. 올바르게는 ㄱ, ㄴ, ㄷ, ㄹ이다.

④ X
ㄴ 캐릭터, ㄷ 슬로건, ㄹ 심볼은 브랜드 요소이지만, ㄱ 징글도 청각적 브랜드 요소이므로 누락하면 안 된다. 올바르게는 ㄱ, ㄴ, ㄷ, ㄹ이다.

⑤ O
ㄱ 징글, ㄴ 캐릭터, ㄷ 슬로건, ㄹ 심볼은 모두 브랜드를 식별하고 차별화하는 브랜드 요소이므로 완전한 조합이다.

오답 포인트

징글을 단순한 광고 음악으로만 보거나 캐릭터를 광고 모델로만 보아 브랜드 요소에서 제외하기 쉽다. 브랜드 요소는 이름이나 로고 같은 언어적·시각적 표지에 한정되지 않고, 브랜드를 떠올리게 하는 청각적 요소와 캐릭터도 포함한다.

다시 나오면 이렇게 판단

각 항목이 브랜드를 식별하거나 경쟁 브랜드와 차별화하는 표지로 기능하는지를 확인한다.
징글·캐릭터·슬로건·심볼은 표현 방식만 청각·형상·문구·도형으로 다를 뿐 모두 브랜드 요소에 해당한다.

암기 포인트

브랜드 요소는 소리의 징글, 형상의 캐릭터, 문구의 슬로건, 도형의 심볼까지 포함한다.

NoteBase

문 115. 서비스의 특성으로 옳지 않은 것은?

① 무형성
② 비분리성
③ 반응성
④ 소멸성
⑤ 변동성(이질성)

정답 3번

출제 포인트

서비스의 대표적 특성인 무형성, 비분리성, 소멸성, 변동성(이질성)과 서비스 품질 평가 차원인 반응성을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

무형성은 서비스를 구매 전에 만지거나 보며 확인하기 어렵다는 특성이다.
비분리성은 서비스의 생산과 소비가 대체로 동시에 이루어져 제공자와 고객의 상호작용이 중요하다는 특성이다.
소멸성은 판매되지 않은 서비스 능력을 재고로 저장해 두었다가 나중에 팔 수 없다는 특성이다.
변동성(이질성)은 제공자, 시간, 장소, 고객에 따라 서비스 품질이 달라질 수 있다는 특성이다.
반응성은 고객을 기꺼이 돕고 신속하게 서비스를 제공하려는 정도로, 서비스의 본질적 특성이 아니라 SERVQUAL의 서비스 품질 평가 차원이다.

선지별 해설

① O — 무형성은 서비스가 물리적 실체를 지닌 재화처럼 구매 전에 직접 확인하기 어렵다는 대표적 특성이다.
② O — 비분리성은 서비스의 생산과 소비가 대체로 동시에 일어나며 제공 과정에 고객이 참여할 수 있다는 대표적 특성이다.
③ X — '반응성'은 서비스의 대표적 본질 특성이 아니다. 올바르게는 고객을 돕고 신속하게 서비스를 제공하려는 정도를 나타내는 SERVQUAL의 서비스 품질 평가 차원이다.
④ O — 소멸성은 사용되지 않은 서비스 능력을 재고로 보관할 수 없다는 대표적 특성이다.
⑤ O — 변동성(이질성)은 누가 언제 어디서 제공하는지 등에 따라 서비스의 내용과 품질이 달라질 수 있다는 대표적 특성이다.

오답 포인트

③의 '반응성'도 서비스와 관련된 용어이므로 서비스의 본질적 특성으로 혼동하기 쉽다. 반응성은 서비스 자체의 생산·소비 특성이 아니라 서비스 품질을 평가하는 기준이라는 점이 함정이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

서비스와 관련된 용어가 제시되면 '서비스가 재화와 달리 가지는 본질적 특성인가'와 '서비스 품질을 평가하는 차원인가'를 먼저 구분한다. 무형성·비분리성·소멸성·변동성은 전자이고, 반응성은 후자이다.

암기 포인트

서비스의 4대 특성은 '무·비·소·변', 반응성은 SERVQUAL 품질 차원이다.

NoteBase

문 116. K사는 A, B, C 세 투자안을 검토하고 있다. 모든 투자안의 내용연수는 1년으로 동일하며, 투자안의 자본비용은 10%이다. 투자액은 투자 실행 시 일시에 지출되며 모든 현금흐름은 기간 말에 발생한다. 투자안의 투자액과 순현재가치(NPV)가 다음과 같을 경우 내부수익률(IRR)이 높은 순서대로 나열한 것은?

투자안	A	B	C
투자액	100억원	200억원	250억원
순현재가치	20억원	30억원	40억원

① A, B, C

② A, C, B

③ B, A, C

④ C, A, B

⑤ C, B, A

정답 2번

출제 포인트

내용연수가 1년인 투자안에서 투자액과 순현재가치로 기말 현금흐름을 복원한 뒤 내부수익률을 비교하는 문제이다.

조건 정리

주어진 값: 자본비용은 10%이고, 투자액과 순현재가치는 A가 100억원·20억원, B가 200억원·30억원, C가 250억원·40억원이다.
구해야 할 값: 각 투자안의 내부수익률과 그 크기 순서이다.
주의할 조건: 모든 투자안은 내용연수가 1년이고 투자액은 즉시 지출되며 현금흐름은 기말에 한 번 발생한다.

사용할 공식

투자액을 I, 1년 말 현금흐름을 CF, 자본비용을 k라고 하면
$NPV = -I + \frac{CF}{1+k}$
이므로
$CF = (I + NPV)(1 + k)$
이다. 내부수익률은 순현재가치를 0으로 만드는 할인율이므로 1년 투자안에서는
$IRR = \frac{CF}{I} - 1 = k + (1 + k)\frac{NPV}{I}$
가 된다. 모든 투자안의 k가 같으므로 NPV의 절대액이 아니라 NPV/I가 클수록 IRR이 높다.

NoteBase

계산 과정

A: $IRR_A = 0.10 + 1.10 \times \frac{20}{100} = 0.32 = 32\%$
B: $IRR_B = 0.10 + 1.10 \times \frac{30}{200} = 0.265 = 26.5\%$
C: $IRR_C = 0.10 + 1.10 \times \frac{40}{250} = 0.276 = 27.6\%$
따라서 내부수익률의 순서는 A, C, B이다.

선지별 해설

① X — A, B, C: A가 가장 높다는 점은 맞지만 B와 C의 순서가 틀렸다. $IRR_C = 27.6\%$가 $IRR_B = 26.5\%$보다 높으므로 올바른 순서는 A, C, B이다.
② O — A, C, B: 계산 결과 $32\% > 27.6\% > 26.5\%$이므로 내부수익률의 내림차순과 일치한다.
③ X — B, A, C: B를 가장 높게 둔 것이 틀렸다. $IRR_B = 26.5\%$로 가장 낮으므로 올바른 순서는 A, C, B이다.
④ X — C, A, B: C와 A의 순서가 틀렸다. $IRR_A = 32\%$가 $IRR_C = 27.6\%$보다 높으므로 올바른 순서는 A, C, B이다.
⑤ X — C, B, A: 세 투자안의 순서를 반대로 판단했다. A가 가장 높고 B가 가장 낮으므로 올바른 순서는 A, C, B이다.

오답 포인트

순현재가치의 절대액만 비교하면 C의 40억원이 가장 커 보여 ④나 ⑤를 고르기 쉽다. 그러나 투자 규모가 서로 다르므로 내부수익률 비교에는 투자액 대비 순현재가치인 *NPV/I*를 사용한다.

다시 나오면 이렇게 판단

내용연수가 1년이고 자본비용이 동일하면 먼저 각 투자안의 *NPV/I*를 비교한다. 정확한 내부수익률이 필요하면 $IRR = k + (1 + k)(NPV/I)$를 적용하고, 투자 규모가 다를 때는 순현재가치의 절대액만으로 순위를 정하지 않는다.

암기 포인트

1년·동일 자본비용 투자안에서는 내부수익률의 순서가 *NPV/I*의 순서와 같다.

NoteBase

문 117. 증권시장선(SML)과 자본시장선(CML)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 증권시장선의 기울기는 표준편차로 측정된 위험 1단위에 대한 균형가격을 의미한다.

② 증권시장선 아래에 위치한 자산은 과대평가된 자산이다.

③ 자본시장선은 효율적 자산의 기대수익률과 표준편차의 선형관계를 나타낸다.

④ 자본시장선에 위치한 위험자산은 무위험자산과 시장포트폴리오의 결합으로 구성된 자산이다.

⑤ 자본시장선에 위치한 위험자산과 시장포트폴리오의 상관계수는 1이다.

정답 1번

출제 포인트

증권시장선(SML)과 자본시장선(CML)이 각각 어떤 위험을 가로축으로 사용하며 어떤 자산을 설명하는지 구분하는 문제이다.

핵심 개념

증권시장선(SML): 개별 자산과 포트폴리오의 기대수익률을 체계적 위험인 베타와 연결한 선이다. 기울기는 시장위험프리미엄이며, 베타 1단위당 요구되는 위험보상을 나타낸다.
자본시장선(CML): 무위험자산과 시장포트폴리오를 결합한 효율적 포트폴리오의 기대수익률을 총위험인 표준편차와 연결한 선이다. 기울기는 시장포트폴리오의 샤프비율이다.
핵심 대비는 SML은 베타·모든 자산, CML은 표준편차·효율적 포트폴리오라는 점이다.

선지별 해설

① X — 틀린 표현은 '표준편차로 측정된 위험 1단위'이다. SML의 가로축은 표준편차가 아니라 베타로 측정한 체계적 위험이며, 기울기 $E(R_M) - R_f$는 베타 1단위당 시장위험프리미엄이다. 표준편차 1단위당 위험보상을 나타내는 것은 CML의 기울기이다.
② O — SML 아래의 자산은 해당 베타에서 요구되는 수익률보다 기대수익률이 낮다. 가격이 적정가치보다 높아 수익률이 낮아진 상태이므로 과대평가된 자산이다.
③ O — CML은 효율적 포트폴리오의 기대수익률과 총위험인 표준편차 사이의 선형관계를 나타낸다.
④ O — CML 위의 위험포트폴리오는 무위험자산과 시장포트폴리오를 결합하여 구성된다. 시장포트폴리오 투자비중이 양수이면 위험을 부담하는 CML 포트폴리오가 된다.
⑤ O — CML 위 위험포트폴리오의 확률적 수익 부분은 시장포트폴리오 수익률에 일정한 비율을 곱한 형태이다. 무위험자산 수익률은 확정되어 있으므로 이 포트폴리오와 시장포트폴리오의 상관계수는 1이다.

NoteBase

오답 포인트

①은 SML과 CML의 위험 측정치를 서로 바꾸어 놓았다. '표준편차'라는 단어 때문에 CML의 기울기 설명을 SML의 설명으로 오인하기 쉽다. 또한 SML 아래는 기대수익률이 낮으므로 가격은 반대로 높다는 관계를 놓치기 쉽다.

다시 나오면 이렇게 판단

가로축부터 확인한다. 베타가 나오면 SML이고 모든 개별 자산과 포트폴리오를 평가한다. 표준편차가 나오면 CML이고 무위험자산과 시장포트폴리오를 결합한 효율적 포트폴리오만을 다룬다. SML 아래의 자산은 요구수익률보다 기대수익률이 낮아 과대평가된 것으로 판단한다.

암기 포인트

SML은 베타와 모든 자산, CML은 표준편차와 효율적 포트폴리오이다.

NoteBase

문 118. 올해 말($t=1$)에 예상되는 A사 보통주의 주당 배당금은 1,000원이며, 이후 배당금은 매년 10%씩 영구히 증가할 것으로 기대된다. 현재($t=0$) A사 보통주의 주가(내재가치)가 10,000원이라고 할 경우 이 주식의 자본비용은?

① 10%

② 15%

③ 20%

④ 25%

⑤ 30%

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 배당이 일정한 비율로 영구히 증가하는 주식에 고든의 배당성장모형을 적용하여 자본비용을 구하는 문제이다.

조건 정리

올해 말의 예상 주당배당금은 $D_1 = 1{,}000$원이고, 현재 주가는 $P_0 = 10{,}000$원이며, 영구성장률은 $g = 10\%$이다. 구해야 할 값은 주주의 요구수익률인 자본비용 k이다. 올해 말 배당금은 현재가 아니라 1기 후 배당금이므로 그대로 D_1에 대입한다.

사용할 공식

고든의 배당성장모형은 다음과 같다.

$P_0 = \frac{D_1}{k-g}$

이를 자본비용에 관해 정리하면 다음과 같다.

$k = \frac{D_1}{P_0} + g$

배당금이 매년 10%씩 영구히 증가한다는 조건이므로 일정성장 배당모형을 사용한다.

계산 과정

먼저 배당수익률을 계산한다.

$\frac{D_1}{P_0} = \frac{1{,}000}{10{,}000} = 0.10 = 10\%$

여기에 배당성장률을 더한다.

$k = 10\% + 10\% = 20\%$

따라서 A사 보통주의 자본비용은 20%이다.

NoteBase

선지 판단

① X — 10%는 배당성장률 또는 배당수익률 하나만 반영한 값이다. '10%'가 아니라 배당수익률과 성장률을 합한 '20%'가 올바른 값이다.
② X — 15%는 10% + 10%라는 계산 결과와 일치하지 않는다. '15%'가 아니라 '20%'가 올바른 값이다.
③ O — $k = D_1/P_0 + g = 10\% + 10\% = 20\%$이므로 옳다.
④ X — 25%는 공식에 주어진 값을 대입한 결과와 일치하지 않는다. '25%'가 아니라 '20%'가 올바른 값이다.
⑤ X — 30%는 배당수익률과 성장률의 합이 아니다. '30%'가 아니라 '20%'가 올바른 값이다.

오답 포인트

가장 큰 함정은 10%의 배당성장률만 보고 자본비용도 10%라고 판단하는 것이다. 자본비용은 배당수익률과 배당성장률을 합한 값이다. 또한 문제의 1,000원은 올해 말에 받을 D_1이므로 이를 다시 10%만큼 성장시켜 대입하지 않는다.

다시 나오면 이렇게 판단

배당이 일정한 비율로 영구히 성장하고 D_1, P_0, g가 주어지면 $k = D_1/P_0 + g$를 적용한다. 배당이 현재 배당금 D_0인지 1기 후 배당금 D_1인지 먼저 구분한 뒤 계산한다.

암기 포인트

고든모형의 자본비용은 '배당수익률 + 성장률', 즉 $k = D_1/P_0 + g$이다.

NoteBase

문 119. 주식 A와 B의 기대수익률은 각각 10 %, 20 %이다. 총 투자자금 중 40 %를 주식 A에, 60 %를 주식 B에 투자하여 구성한 포트폴리오 P의 기대수익률은?

① 15 %

② 16 %

③ 17 %

④ 18 %

⑤ 19 %

정답 2번

출제 포인트

각 주식의 투자 비중을 가중치로 사용하여 포트폴리오의 기대수익률을 구하는 문제이다.

조건 정리

주식 A의 기대수익률: 10%
주식 A의 투자 비중: 40%
주식 B의 기대수익률: 20%
주식 B의 투자 비중: 60%
구해야 할 값: 포트폴리오 P의 기대수익률

사용할 공식

$E(R_P) = w_A E(R_A) + w_B E(R_B)$
포트폴리오 기대수익률은 각 자산의 기대수익률에 해당 자산의 투자 비중을 곱한 값의 합이므로 이 공식을 사용한다.

계산 과정

$E(R_P) = 0.4 \times 10\% + 0.6 \times 20\%$
$= 4\% + 12\% = 16\%$
따라서 포트폴리오 P의 기대수익률은 16%이다.

NoteBase

선지 판단

① X — 15%는 계산 결과인 16%와 다르다. ‘15%’는 ‘16%’로 고쳐야 한다.
② O — 투자 비중을 반영한 계산 결과가 16%이므로 옳다.
③ X — 17%는 계산 결과인 16%와 다르다. ‘17%’는 ‘16%’로 고쳐야 한다.
④ X — 18%는 계산 결과인 16%와 다르다. ‘18%’는 ‘16%’로 고쳐야 한다.
⑤ X — 19%는 계산 결과인 16%와 다르다. ‘19%’는 ‘16%’로 고쳐야 한다.

오답 포인트

두 기대수익률을 단순평균하면 15%가 되어 ①을 고르기 쉽다. 그러나 투자 비중이 A와 B에 각각 40%, 60%로 다르므로 단순평균이 아니라 가중평균을 계산해야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

각 자산의 투자 비중과 기대수익률을 곱한 뒤 모두 더한다. 마지막에는 투자 비중의 합이 100%인지 확인하여 가중치 입력을 검산한다.

암기 포인트

포트폴리오 기대수익률은 ‘투자 비중 × 개별 기대수익률’의 합이다.

NoteBase

문 120. 식스시그마의 성공적 수행을 위한 5단계 활동으로 옳은 순서는?

① 계획 → 분석 → 측정 → 개선 → 평가

② 계획 → 분석 → 측정 → 평가 → 개선

③ 계획 → 측정 → 평가 → 통제 → 개선

④ 정의 → 측정 → 분석 → 개선 → 통제

⑤ 정의 → 측정 → 평가 → 통제 → 개선

정답 4번

출제 포인트

이 문제는 식스시그마 개선 활동의 표준 절차인 DMAIC의 5단계 순서를 묻는 문제이다.

올바른 순서

1. 정의(Define) — 해결할 문제와 고객 요구, 프로젝트의 범위를 명확히 한다.
2. 측정(Measure) — 현재 공정의 성과를 측정하고 신뢰할 수 있는 데이터를 수집한다.
3. 분석(Analyze) — 측정한 데이터를 바탕으로 문제의 근본 원인을 찾는다.
4. 개선(Improve) — 확인된 원인을 제거할 해결책을 마련하여 실행한다.
5. 통제(Control) — 개선된 상태가 유지되도록 표준화하고 지속적으로 관리한다.

왜 이 순서인가: 분석은 측정 단계에서 확보한 데이터를 전제로 하고, 개선은 분석으로 확인한 원인을 대상으로 하며, 통제는 개선 결과를 정착시키는 마지막 단계이기 때문이다.

선지별 해설

① X — '분석 → 측정'의 선후관계가 바뀌었고, '계획'과 '평가'는 DMAIC의 공식 단계명이 아니다. 올바르게는 '정의 → 측정 → 분석 → 개선 → 통제'이다.

② X — 측정 전에 분석을 배치했으며, 개선보다 평가를 먼저 두었다. 올바르게는 '정의 → 측정 → 분석 → 개선 → 통제'이다.

③ X — '평가'를 분석 단계처럼 사용하고, 개선 전에 통제를 배치한 점이 틀렸다. 통제는 개선 결과를 유지하는 단계이므로 개선 뒤에 와야 한다. 올바르게는 '정의 → 측정 → 분석 → 개선 → 통제'이다.

④ O — 정의, 측정, 분석, 개선, 통제의 DMAIC 5단계를 정확한 순서로 제시한다.

⑤ X — '분석' 대신 '평가'를 넣었고, 통제를 개선보다 먼저 배치했다. 올바르게는 '정의 → 측정 → 분석 → 개선 → 통제'이다.

오답 포인트

'계획'이나 '평가'는 일반적인 업무 절차에서는 자연스러워 보이지만 DMAIC의 공식 단계가 아니다. 또한 분석은 측정된 데이터가 있어야 가능하고, 통제는 개선된 상태를 유지하는 단계이므로 반드시 개선 뒤에 온다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

식스시그마의 5단계 개선 절차를 물으면 문제를 정의하고, 현상을 측정한 뒤, 원인을 분석하고, 해결책으로 개선한 다음, 결과를 통제하는 흐름으로 판단한다.

암기 포인트

DMAIC는 Define–Measure–Analyze–Improve–Control, 즉 '정의–측정–분석–개선–통제'이다.

NoteBase

문 121. 공급자에서 기업 내 변환과정과 유통망을 거쳐 최종 고객에 이르기까지 자재, 제품, 서비스 및 정보의 흐름을 전체 시스템 관점에서 설계하고 관리하는 것은?

① EOQ
② MRP
③ TQM
④ SCM
⑤ FMS

정답 4번

출제 포인트

공급자부터 최종 고객까지 이어지는 자재·제품·서비스·정보의 흐름을 전체 시스템 관점에서 통합적으로 설계하고 관리하는 개념이 SCM임을 묻는 문제이다.

핵심 개념

SCM(Supply Chain Management, 공급사슬관리)은 공급자, 기업 내부의 변환과정, 유통망, 최종 고객을 하나의 연결된 시스템으로 보고 물자와 정보의 흐름을 통합 관리하는 것이다.
EOQ는 최적 주문량, MRP는 자재 소요계획, TQM은 전사적 품질경영, FMS는 유연생산시스템을 뜻한다.

선지별 해설

① X — EOQ는 주문비용과 재고유지비용의 합을 최소화하는 경제적 주문량을 결정하는 모형이다. 이 문항의 전체 공급사슬 관리 개념을 EOQ라고 한 부분이 틀렸으며, 올바른 개념은 SCM이다.
② X — MRP는 주생산계획, 자재명세서, 재고정보 등을 바탕으로 필요한 자재의 수량과 조달 시기를 계획하는 시스템이다. 공급자부터 최종 고객까지의 전체 흐름을 관리하는 개념을 MRP라고 한 부분이 틀렸으며, 올바른 개념은 SCM이다.
③ X — TQM은 조직 구성원 전체가 참여하여 제품과 업무 과정의 품질을 지속적으로 개선하는 전사적 품질경영이다. 공급사슬 전체의 물자·정보 흐름을 설계하고 관리하는 개념을 TQM이라고 한 부분이 틀렸으며, 올바른 개념은 SCM이다.
④ O — SCM은 공급자, 기업 내부의 변환과정, 유통망, 최종 고객을 연결하여 자재·제품·서비스·정보의 흐름을 전체 시스템 관점에서 설계하고 관리한다.
⑤ X — FMS는 자동화된 설비와 컴퓨터 제어를 활용하여 제품 종류나 생산량의 변화에 유연하게 대응하는 생산시스템이다. 공급사슬 전체를 통합 관리하는 개념을 FMS라고 한 부분이 틀렸으며, 올바른 개념은 SCM이다.

NoteBase

오답 포인트

EOQ와 MRP도 자재·재고와 관련되고 FMS도 생산과 관련되므로 혼동하기 쉽다. 그러나 지문의 핵심 표현은 '공급자에서 최종 고객까지'와 '전체 시스템 관점'이며, 이는 개별 주문량·자재계획·생산설비가 아니라 공급사슬 전체를 통합하는 SCM을 가리킨다.

다시 나오면 이렇게 판단

공급자와 기업 내부, 유통업자, 최종 고객을 연결하고 물류와 정보 흐름을 전체적으로 최적화한다는 표현이 나오면 SCM으로 판단한다. 주문량이면 EOQ, 필요한 자재의 수량과 시기이면 MRP, 전사적 품질개선이면 TQM, 생산설비의 유연성이면 FMS로 구분한다.

암기 포인트

SCM은 공급자부터 고객까지의 사슬 전체, EOQ는 주문량, MRP는 자재계획, TQM은 품질, FMS는 유연생산이다.

NoteBase

문 122. 공장을 신축하고자 1억원의 토지를 현금으로 취득한 거래가 재무제표 요소에 미치는 영향은?

① 자본의 감소, 자산의 감소
② 자산의 증가, 자산의 감소
③ 자산의 증가, 자본의 증가
④ 자산의 증가, 부채의 증가
⑤ 비용의 증가, 자산의 감소

정답 2번

출제 포인트

현금으로 토지를 취득한 거래를 자산 내부의 교환으로 파악하고 재무제표 요소의 증감을 판단하는 문제이다.

조건 정리

주어진 거래: 토지 1억원을 현금으로 취득한다.
회계처리: 차변에 토지 1억원을 기록하고 대변에 현금 1억원을 기록한다.
거래의 효과: 토지가 증가하고 현금이 같은 금액만큼 감소하므로 총자산은 변하지 않으며 부채·자본·비용에도 변화가 없다.

사용할 원리

회계등식은 자산=부채+자본이다.
현금 지급으로 다른 자산인 토지를 취득했으므로 자산의 한 항목은 증가하고 다른 항목은 감소한다. 외부 차입이나 소유주의 출자·인출이 없고, 토지는 취득 시 비용이 아니라 자산으로 인식되므로 부채·자본·비용은 변하지 않는다.

거래 분석

1. 토지를 취득하므로 토지 자산이 1억원 증가한다.
2. 취득대금을 현금으로 지급하므로 현금 자산이 1억원 감소한다.
3. 자산 증가액과 감소액이 같아 총자산의 순변동은 0이다.

NoteBase

선지 판단

① X — '자본의 감소, 자산의 감소'가 틀렸다. 이 거래에는 소유주의 인출이나 손실이 없으므로 자본은 감소하지 않는다. 올바르게는 토지 자산의 증가와 현금 자산의 감소이다.
② O — 토지라는 자산이 증가하고 현금이라는 자산이 감소한다. 같은 금액의 자산 간 교환이므로 총자산은 변하지 않는다.
③ X — '자본의 증가'가 틀렸다. 토지 취득은 소유주의 출자가 아니므로 자본이 증가하지 않는다. 올바르게는 자산의 증가와 자산의 감소이다.
④ X — '부채의 증가'가 틀렸다. 외상이나 차입이 아니라 현금으로 지급했으므로 부채가 증가하지 않는다. 올바르게는 자산의 증가와 자산의 감소이다.
⑤ X — '비용의 증가'가 틀렸다. 토지는 취득 시 비용으로 처리하지 않고 자산으로 인식한다. 올바르게는 토지 자산의 증가와 현금 자산의 감소이다.

오답 포인트

토지 취득을 즉시 비용 발생으로 보거나 현금 감소만 보고 총자산이 감소한다고 판단하기 쉽다. 이 거래는 현금이 토지로 바뀐 자산 내부의 교환이므로 비용·부채·자본은 변하지 않는다.

다시 나오면 이렇게 판단

거래에서 무엇을 얻고 무엇을 지급했는지 먼저 찾은 뒤 각 항목이 자산·부채·자본·수익·비용 중 어디에 속하는지 분류한다. 현금으로 다른 자산을 취득하면 취득 자산은 증가하고 현금은 감소하며 총자산은 그대로이다.

암기 포인트

현금으로 자산 취득 = 취득 자산 증가 + 현금 감소, 총자산 불변이다.

NoteBase

문 123. 유형자산에 해당하는 항목을 모두 고른 것은?

ㄱ. 특허권
ㄴ. 건물
ㄷ. 비품
ㄹ. 라이선스

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

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 자산을 물리적 실체의 유무에 따라 유형자산과 무형자산으로 구분할 수 있는지를 묻는다.

핵심 개념

유형자산은 영업활동에 장기간 사용하기 위해 보유하는 물리적 실체가 있는 자산이다. 건물과 비품이 이에 해당한다.
무형자산은 물리적 실체는 없지만 식별할 수 있는 비화폐성 자산이다. 특허권과 라이선스가 이에 해당한다.

NoteBase

선지별 해설

① X
ㄱ 특허권은 물리적 실체가 없는 무형자산이므로 유형자산에 포함할 수 없다. 또한 ㄷ 비품이 빠져 있다. 올바른 유형자산의 조합은 ㄴ 건물, ㄷ 비품이다.

② O
ㄴ 건물과 ㄷ 비품은 모두 물리적 실체가 있고 영업활동에 장기간 사용하는 자산이므로 유형자산에 해당한다.

③ X
ㄱ 특허권을 유형자산에 포함한 부분이 틀렸다. 특허권은 무형자산이며, 올바른 유형자산의 조합은 ㄴ 건물, ㄷ 비품이다.

④ X
ㄹ 라이선스를 유형자산에 포함한 부분이 틀렸다. 라이선스는 물리적 실체가 없는 무형자산이며, 올바른 유형자산의 조합은 ㄴ 건물, ㄷ 비품이다.

⑤ X
ㄱ 특허권과 ㄹ 라이선스를 유형자산에 포함한 부분이 틀렸다. 두 항목은 무형자산이며, 유형자산은 ㄴ 건물과 ㄷ 비품뿐이다.

오답 포인트

특허권과 라이선스도 경제적 가치가 있는 자산이지만, 가치의 유무가 아니라 물리적 실체의 유무로 유형자산과 무형자산을 나눈다. 따라서 권리인 ㄱ과 ㄹ을 유형자산에 포함하면 틀린다.

다시 나오면 이렇게 판단

각 항목이 눈에 보이고 만질 수 있는 물리적 실체를 갖는지 먼저 판단한다. 건물·기계·비품처럼 실체가 있으면 유형자산, 특허권·라이선스처럼 권리나 허가의 형태이면 무형자산으로 분류한다.

암기 포인트

건물·비품은 유형, 특허권·라이선스는 무형이다.

NoteBase

문 124. 재무상태표의 부채에 해당하지 않는 것은?

① 매입채무
② 선급비용
③ 선수금
④ 사채
⑤ 예수금

정답 2번

출제 포인트

재무상태표 계정을 자산과 부채로 구분할 수 있는지를 묻는 문제이다.

핵심 개념

자산은 과거 사건의 결과로 기업이 통제하며 미래 경제적 효익을 가져올 것으로 기대되는 경제적 자원이다. 부채는 과거 사건으로 생긴 현재의무로서 이를 이행할 때 경제적 자원이 유출될 것으로 예상되는 항목이다. 선급비용은 미래에 받을 용역의 대가를 미리 지급한 것이므로 자산이고, 외상대금·선수액·차입액·보관 중인 타인 자금처럼 앞으로 지급하거나 이행해야 할 금액은 부채이다.

선지별 해설

① X — 매입채무는 상품이나 원재료 등을 외상으로 매입하여 앞으로 대금을 지급해야 하는 의무이므로 부채이다. 이 문항의 '부채에 해당하지 않는 것'이 아니며, 올바른 분류는 부채이다.
② O — 선급비용은 보험료·임차료 등을 먼저 지급했지만 아직 효익을 제공받지 않은 금액이다. 앞으로 용역을 받을 권리를 나타내므로 부채가 아니라 자산이다.
③ X — 선수금은 상품이나 용역을 제공하기 전에 고객에게 미리 받은 금액이다. 앞으로 상품이나 용역을 제공하거나 금액을 반환할 의무가 있으므로 부채이다. 이 문항의 '부채에 해당하지 않는 것'이 아니며, 올바른 분류는 부채이다.
④ X — 사채는 기업이 자금을 조달하기 위해 발행한 채무증권으로, 만기에 원금을 상환하고 약정된 이자를 지급할 의무가 있으므로 부채이다. 이 문항의 '부채에 해당하지 않는 것'이 아니며, 올바른 분류는 부채이다.
⑤ X — 예수금은 기업이 일시적으로 맡아 두었다가 국가·공공기관·임직원 등에게 지급해야 하는 타인의 금액이므로 부채이다. 이 문항의 '부채에 해당하지 않는 것'이 아니며, 올바른 분류는 부채이다.

오답 포인트

'선급'과 '선수'는 모두 미리 주고받는 거래라서 혼동하기 쉽다. 선급비용은 기업이 먼저 지급하여 미래 용역을 받을 권리인 자산이고, 선수금은 기업이 먼저 받아 미래에 급부해야 할 의무인 부채이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

계정 이름만 외우기보다 미래의 권리와 의무를 확인한다. 기업이 앞으로 경제적 효익을 받을 권리이면 자산이고, 돈을 지급하거나 상품·용역을 제공해야 할 현재의무이면 부채이다.

암기 포인트

선급은 먼저 지급한 권리이므로 자산, 선수는 먼저 받은 의무이므로 부채이다.

NoteBase

문 125. 급여계산, 고객주문처리, 재고관리 등 일상적이고 반복적인 과업을 주로 수행하는 정보시스템은?

① EIS
② DSS
③ ES
④ SIS
⑤ TPS

정답 5번

출제 포인트

이 문제는 조직계층과 의사결정 유형에 따라 정보시스템을 구분하고, 일상적·반복적 거래를 처리하는 시스템을 찾는 문제이다.

핵심 개념

TPS(거래처리시스템)는 급여 계산, 주문 처리, 재고 입출고처럼 반복적으로 발생하는 정형화된 거래를 기록하고 처리하는 운영수준의 정보시스템이다.
EIS는 최고경영자의 전략적 의사결정, DSS는 반정형적 의사결정, ES는 전문가의 지식과 추론, SIS는 경쟁우위 확보를 각각 지원한다.

선지별 해설

① X — EIS는 최고경영자가 조직 내외부의 요약된 핵심정보를 쉽게 파악하여 전략적 의사결정을 하도록 지원하는 시스템이다. ‘EIS’가 아니라 일상적 거래를 반복 처리하는 ‘TPS’가 맞다.
② X — DSS는 데이터와 분석모형을 이용하여 반정형적·비정형적 의사결정을 지원하는 시스템이다. ‘DSS’가 아니라 급여·주문·재고 같은 정형화된 거래를 처리하는 ‘TPS’가 맞다.
③ X — ES는 지식베이스와 추론 기능을 이용하여 특정 분야 전문가의 판단을 모방하는 시스템이다. ‘ES’가 아니라 반복적인 운영업무를 처리하는 ‘TPS’가 맞다.
④ X — SIS는 정보기술을 기업전략에 활용하여 경쟁우위를 확보하거나 유지하도록 지원하는 시스템이다. ‘SIS’가 아니라 일상적인 거래자료를 처리하는 ‘TPS’가 맞다.
⑤ O — TPS는 기업의 운영수준에서 발생하는 정형적이고 반복적인 거래를 처리한다. 급여계산, 고객주문처리, 재고관리는 대표적인 TPS 업무이다.

오답 포인트

모든 선지가 정보시스템의 약어이므로 기능이 비슷해 보이지만, 문제의 결정적 표현은 ‘일상적이고 반복적인 과업’이다. ‘의사결정 지원’이라는 넓은 이미지로 DSS를 고르면 틀리고, 거래의 기록·처리라는 운영업무에 주목하면 TPS가 된다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

업무의 성격과 사용 계층을 먼저 확인한다. 반복적 거래·운영업무이면 TPS, 분석모형을 활용한 의사결정이면 DSS, 최고경영자의 전략정보이면 EIS, 전문가 지식의 추론이면 ES, 경쟁전략과 경쟁우위이면 SIS로 판단한다.

암기 포인트

거래는 TPS, 분석은 DSS, 최고경영자는 EIS, 전문가 추론은 ES, 경쟁전략은 SIS이다.

NoteBase