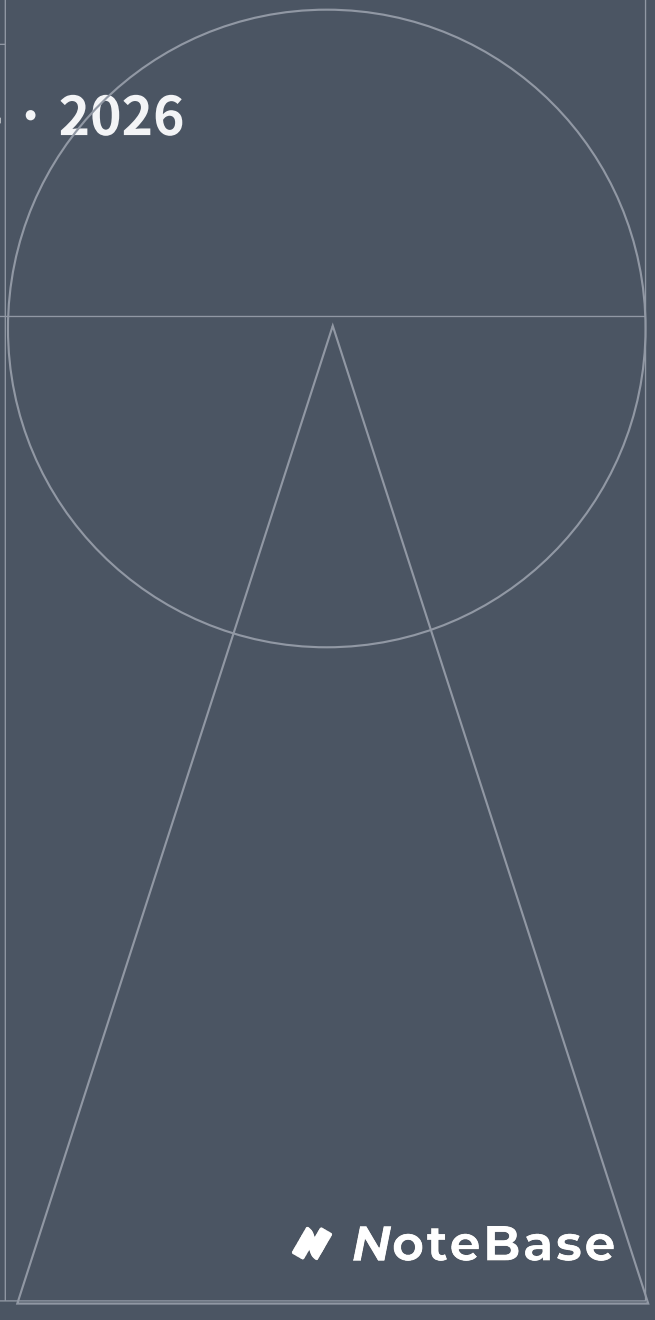
기출OX 해설집

전문직/노무사 · 경영학개론 · 2026



NoteBase

기출OX 해설집

전문직/노무사 · 경영학개론 · 2026

전문직/노무사 · 경영학개론 · 2026

문 81. 균형성과표(BSC)의 4가지 관점에 해당하지 않는 것은?

① 재무

② 고객

③ 내부 프로세스

④ 학습과 성장

⑤ 협력사

정답 5번

출제 포인트

균형성과표(BSC)의 표준 4가지 관점을 구분하는 문제이다.

핵심 개념

균형성과표는 조직의 전략을 재무 관점뿐 아니라 고객, 내부 프로세스, 학습과 성장의 관점에서도 측정·관리하는 성과관리 체계이다.
표준 4가지 관점은 재무, 고객, 내부 프로세스, 학습과 성장이다.

선지별 해설

① O — 재무는 수익성, 매출 성장, 투자수익률 등 전략의 재무적 성과를 평가하는 BSC 관점이다.
② O — 고객은 고객 만족, 고객 유지, 시장점유율 등 목표 고객에게 제공한 가치를 평가하는 BSC 관점이다.
③ O — 내부 프로세스는 고객과 재무 목표를 달성하기 위해 조직 내부의 핵심 업무 과정이 얼마나 효과적으로 운영되는지를 평가하는 BSC 관점이다.
④ O — 학습과 성장은 인적 자원, 정보시스템, 조직 역량 등 장기적인 개선과 혁신의 기반을 평가하는 BSC 관점이다.
⑤ X — '협력사'는 표준 BSC의 4가지 관점에 포함되지 않는다. 올바른 4가지 관점은 재무, 고객, 내부 프로세스, 학습과 성장이다.

NoteBase

오답 포인트

협력사는 기업의 성과에 영향을 주는 이해관계자이므로 하나의 관점처럼 보일 수 있다. 그러나 이 문제는 기업이 필요에 따라 추가한 관점이 아니라 표준 BSC의 4가지 관점을 묻고 있으므로 '협력사'를 제외해야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지에서 재무·고객·내부 프로세스·학습과 성장의 네 항목을 먼저 찾고, 이 목록에 없는 이해관계자나 기능 항목을 정답으로 판단한다.

암기 포인트

BSC 4관점은 '재무-고객-내부-학습성장'이다.

NoteBase

문 82. 다음 설명에 해당하는 기업윤리 관점은?

◯ 경영자는 개인의 임금을 결정할 때 성별, 개인적 선호가 아니라 기술, 성과 또는 책임이 동일한 종업원에게 비슷한 임금을 책정한다.
◯ 시장은 상이한 직업에 대해 상이한 가치를 매기기 때문에 임금과 같은 보상이 반드시 동일하지는 않다.

① 정의론적 관점
② 공리주의적 관점
③ 의무론적 관점
④ 실용주의적 관점
⑤ 권리론적 관점

정답 1번

출제 포인트

기업윤리의 여러 관점 중 보상 배분의 공정성과 정당한 차등을 강조하는 관점을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

정의론적 관점은 조직이 구성원에게 이익과 부담을 공정한 기준에 따라 배분해야 한다고 본다.
기술·성과·책임이 같으면 비슷하게 보상하고, 직무 가치처럼 관련성 있는 기준이 다르면 그에 따른 보상 차이는 허용한다.
공리주의적 관점은 행위의 결과가 전체의 효용이나 행복을 얼마나 크게 만드는지를 중시한다.
의무론적 관점은 결과와 별개로 보편적 도덕 원칙과 의무를 지켰는지를 중시한다.
실용주의적 관점은 현실에서 작동하는 유용성과 실제 문제 해결의 성과를 중시한다.
권리론적 관점은 의사결정 과정에서 개인의 기본적 권리와 자유가 침해되지 않는지를 중시한다.

NoteBase

선지별 해설

① O. 동일한 기술·성과·책임에는 비슷한 임금을 지급하고, 직무 가치의 차이에 따른 합리적 보상 차이는 인정한다는 설명은 공정한 배분 기준을 강조하는 정의론적 관점에 해당한다.
② X. 틀린 표현은 '공리주의적 관점'이다. 공리주의는 전체 효용을 극대화하는 결과를 판단 기준으로 삼으며, 제시문처럼 공정한 기준에 따른 임금 배분을 강조하는 관점은 정의론적 관점이다.
③ X. 틀린 표현은 '의무론적 관점'이다. 의무론은 결과보다 보편적 도덕 원칙과 의무의 준수를 중시하며, 제시문의 설명은 정의론적 관점이다.
④ X. 틀린 표현은 '실용주의적 관점'이다. 실용주의는 현실적 유용성과 실제 작동 여부를 중시하며, 제시문의 설명은 정의론적 관점이다.
⑤ X. 틀린 표현은 '권리론적 관점'이다. 권리론은 개인의 기본적 권리와 자유의 보호를 중시하며, 제시문의 설명은 정의론적 관점이다.

오답 포인트

'임금이 반드시 동일하지는 않다'는 문구만 보고 불평등을 허용한다고 판단하기 쉽다. 정의론은 모든 사람에게 무조건 같은 보상을 주는 관점이 아니라, 동일한 조건은 동일하게 대우하고 관련성 있는 차이는 합리적으로 반영하는 공정한 배분을 요구한다.

다시 나오면 이렇게 판단

배분 기준이 공정한가를 묻으면 정의론, 전체 효용의 극대화를 묻으면 공리주의, 보편적 의무와 원칙의 준수를 묻으면 의무론, 현실적 유용성을 묻으면 실용주의, 개인의 기본권 보호를 묻으면 권리론으로 판단한다.

암기 포인트

정의론은 공정한 배분, 공리주의는 최대 효용, 의무론은 원칙과 의무, 실용주의는 현실적 유용성, 권리론은 기본권 보호이다.

NoteBase

문 83. BCG 매트릭스의 4가지 사업 영역에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 현금젖소(cash cow) 영역은 현금 창출이 적다.

② 별(star) 영역은 상대적 시장점유율이 낮다.

③ 별(star) 영역은 자체 사업을 위한 자금 투자가 많이 필요하다.

④ 현금젖소(cash cow) 영역은 시장성장률이 높다.

⑤ 개(dog)와 물음표(question mark) 영역은 즉시 철수가 필요하다.

정답 3번

출제 포인트

BCG 매트릭스의 두 축인 시장성장률과 상대적 시장점유율을 기준으로 네 사업 영역의 위치와 현금흐름 특성을 구분하는 문제이다.

핵심 개념

BCG 매트릭스는 사업을 시장성장률과 상대적 시장점유율에 따라 분류하는 사업 포트폴리오 분석 도구이다.
별(star): 시장성장률과 상대적 시장점유율이 모두 높으며, 성장에 대응하기 위한 자금 투자가 많이 필요하다.
현금젖소(cash cow): 시장성장률은 낮고 상대적 시장점유율은 높으며, 필요한 투자보다 많은 현금을 창출하는 원천이 된다.
물음표(question mark): 시장성장률은 높지만 상대적 시장점유율은 낮으며, 별로 육성할지 철수할지 선별해야 한다.
개(dog): 시장성장률과 상대적 시장점유율이 모두 낮으며, 수익성과 전략적 가치를 검토해 유지·수확·철수를 결정한다.

NoteBase

선지별 해설

① X
현금젖소는 높은 상대적 시장점유율을 바탕으로 현금을 많이 창출하는 영역이다. 틀린 표현은 '현금 창출이 적다'이며, 올바르게는 '현금 창출이 많고 다른 사업에 공급할 잉여현금을 제공한다'이다.

② X
별은 시장성장률과 상대적 시장점유율이 모두 높은 영역이다. 틀린 표현은 '상대적 시장점유율이 낮다'이며, 올바르게는 '상대적 시장점유율이 높다'이다.

③ O
별은 고성장 시장에서 높은 상대적 시장점유율을 유지하거나 확대해야 하므로 생산능력, 마케팅 등에 많은 자금 투자가 필요하다.

④ X
현금젖소는 성장률이 낮은 성숙시장에 위치한다. 틀린 표현은 '시장성장률이 높다'이며, 올바르게는 '시장성장률이 낮다'이다.

⑤ X
개와 물음표라고 해서 모두 즉시 철수하는 것은 아니다. 틀린 표현은 '즉시 철수가 필요하다'이며, 올바르게는 '물음표는 선택적으로 투자하여 별로 육성할지 철수할지 판단하고, 개도 수익성과 전략적 가치를 검토하여 유지·수확·철수를 결정한다'이다.

오답 포인트

별은 현금 창출력이 크더라도 고성장에 대응하는 투자 수요도 크다는 점이 함정이다. 또한 물음표와 개는 취약한 영역이지만, 분류만으로 즉시 철수가 자동 결정되는 것은 아니다.

다시 나오면 이렇게 판단

먼저 시장성장률의 높고 낮음을 세로축으로, 상대적 시장점유율의 높고 낮음을 가로축으로 구분한다. 두 값이 모두 높으면 별, 성장률은 낮고 점유율은 높으면 현금젖소, 성장률은 높고 점유율은 낮으면 물음표, 두 값이 모두 낮으면 개로 판단한다.

암기 포인트

별은 고성장·고점유·고투자, 현금젖소는 저성장·고점유·현금창출, 물음표는 고성장·저점유·선택투자, 개는 저성장·저점유이다.

NoteBase

문 84. 포터(M. Porter)의 산업구조분석 모형에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 잠재적 진입자에 대한 진입 장벽이 높을수록 산업의 매력도가 낮다.

② 공급자의 교섭력이 강할수록 산업의 매력도가 높다.

③ 기존 경쟁업체 간 경쟁강도가 약할수록 산업의 매력도가 낮다.

④ 대체재와의 경쟁이 강할수록 산업의 매력도가 높다.

⑤ 구매자의 교섭력이 강할수록 산업의 매력도가 낮다.

정답 5번

출제 포인트

이 문제는 포터의 산업구조분석 모형에서 다섯 가지 경쟁요인의 강도와 산업 매력도의 관계를 판단하는 문제이다.

핵심 정리

포터의 산업구조분석 모형은 기존 경쟁업체 간 경쟁, 잠재적 진입자의 위협, 대체재의 위협, 공급자의 교섭력, 구매자의 교섭력이라는 다섯 가지 경쟁요인으로 산업의 수익성과 매력도를 분석한다.
일반적으로 경쟁요인의 압력이 강할수록 기업의 수익 확보가 어려워져 산업의 매력도는 낮아진다. 진입 장벽이 높아지면 잠재적 진입자의 위협은 약해지므로 산업의 매력도는 높아진다.

NoteBase

선지별 해설

① X
진입 장벽이 높으면 신규 기업이 산업에 들어오기 어려워져 잠재적 진입자의 위협이 감소한다. 틀린 표현은 '산업의 매력도가 낮다'이며, 올바르게는 '산업의 매력도가 높다'이다.

② X
공급자의 교섭력이 강하면 공급자가 가격 인상이나 거래조건 변경을 통해 산업 내 기업의 수익을 압박할 수 있다. 틀린 표현은 '산업의 매력도가 높다'이며, 올바르게는 '산업의 매력도가 낮다'이다.

③ X
기존 경쟁업체 간 경쟁강도가 약하면 가격경쟁과 비용 부담이 줄어 수익성을 확보하기 쉬워진다. 틀린 표현은 '산업의 매력도가 낮다'이며, 올바르게는 '산업의 매력도가 높다'이다.

④ X
대체재와의 경쟁이 강하면 고객이 다른 제품이나 서비스로 전환하기 쉬워지고 가격 인상도 제약받는다. 틀린 표현은 '산업의 매력도가 높다'이며, 올바르게는 '산업의 매력도가 낮다'이다.

⑤ O
구매자의 교섭력이 강하면 구매자가 가격 인하나 품질·서비스 향상을 요구할 수 있어 산업 내 기업의 수익성이 낮아진다. 따라서 산업의 매력도가 낮아진다는 설명이 옳다.

출제자가 노린 함정

진입 장벽의 '높음'을 경쟁 압력이 강하다는 뜻으로 오해하기 쉽다. 진입 장벽 자체가 높아지면 잠재적 진입자의 위협은 오히려 약해진다. 또한 나머지 경쟁요인도 그 힘이 강해질수록 산업의 매력도가 대체로 낮아진다는 방향을 뒤집어 제시하였다.

다시 나오면 이렇게 판단

각 선지의 요인이 기업의 이익을 압박하는지를 판단한다. 기존 경쟁, 진입 위협, 대체재 위협, 공급자 교섭력, 구매자 교섭력이 강하면 산업 매력도는 낮아진다. 다만 진입 장벽이 높으면 진입 위협이 약해져 산업 매력도는 높아진다.

암기 포인트

다섯 경쟁요인의 압력은 강할수록 매력도가 낮아지고, 진입 장벽은 높을수록 진입 위협이 낮아져 매력도가 높아진다.

NoteBase

문 85. 앤소프(H. I. Ansoff)의 성장전략 유형 중 새로운 시장을 대상으로 하는 전략 유형만으로 짝지어진 것은?

① 시장침투, 시장개발
② 시장개발, 제품개발
③ 시장침투, 제품개발
④ 시장개발, 다각화
⑤ 다각화, 시장침투

정답 4번

출제 포인트

앤소프의 제품·시장 성장 매트릭스에서 시장이 기존인지 신규인지에 따라 네 가지 성장전략을 구분하는 문제이다.

핵심 개념

시장침투: 기존 제품을 기존 시장에서 더 많이 판매하는 전략이다.
시장개발: 기존 제품으로 새로운 시장에 진입하는 전략이다.
제품개발: 새로운 제품을 기존 시장에 판매하는 전략이다.
다각화: 새로운 제품으로 새로운 시장에 진입하는 전략이다.
따라서 새로운 시장을 대상으로 하는 전략은 시장개발과 다각화이다.

선지별 해설

① X — 시장개발은 새로운 시장을 대상으로 하지만, 시장침투는 기존 시장을 대상으로 한다. 틀린 표현은 '시장침투'이며, 이를 '다각화'로 고치면 새로운 시장 대상 전략끼리의 짝이 된다.
② X — 시장개발은 새로운 시장을 대상으로 하지만, 제품개발은 기존 시장을 대상으로 한다. 틀린 표현은 '제품개발'이며, 이를 '다각화'로 고쳐야 한다.
③ X — 시장침투와 제품개발은 모두 기존 시장을 대상으로 한다. '시장침투, 제품개발'은 '시장개발, 다각화'로 고쳐야 한다.
④ O — 시장개발은 기존 제품으로 새로운 시장에 진입하고, 다각화는 새로운 제품으로 새로운 시장에 진입하므로 둘 다 새로운 시장을 대상으로 한다.
⑤ X — 다각화는 새로운 시장을 대상으로 하지만, 시장침투는 기존 시장을 대상으로 한다. 틀린 표현은 '시장침투'이며, 이를 '시장개발'로 고쳐야 한다.

NoteBase

오답 포인트

‘개발’이라는 공통 표현 때문에 시장개발과 제품개발을 함께 고르기 쉽다. 그러나 시장개발은 시장이 새롭고, 제품개발은 제품만 새로우며 시장은 기존이라는 차이가 있다.

다시 나오면 이렇게 판단

전략명보다 제품과 시장의 신규 여부를 각각 판정한다. 시장이 새로운 조합은 ‘기존 제품·신규 시장’의 시장개발과 ‘신규 제품·신규 시장’의 다각화이다.

암기 포인트

새 시장은 시장개발과 다각화, 기존 시장은 시장침투와 제품개발이다.

NoteBase

문 86. 포터(M. Porter)의 가치사슬에서 주요활동(primary activities)만으로 짝지어진 것은?

① 기획, 재무

② 판매, 디자인

③ 마케팅, 서비스

④ 재무, 마케팅

⑤ 디자인, 기획

정답 3번

출제 포인트

포터의 가치사슬에서 고객 가치의 창출 과정에 직접 참여하는 주요활동과 이를 뒷받침하는 지원활동을 구분하는 문제이다.

핵심 정리

주요활동: 물류투입, 운영·생산, 물류산출, 마케팅·판매, 서비스이다. 원재료의 투입부터 생산, 완성품의 전달, 판매 촉진, 사후 서비스까지의 흐름에 직접 관여한다.
지원활동: 기업 하부구조, 인적자원관리, 기술개발, 조달이다. 기획·재무는 기업 하부구조에, 디자인은 일반적으로 기술개발에 포함되어 주요활동을 지원한다.

선지별 해설

① X — 기획과 재무는 모두 기업 하부구조에 속하는 지원활동이다. 틀린 표현은 '기획, 재무'이며, 주요활동끼리 짝지으려면 '생산, 서비스' 등으로 고쳐야 한다.
② X — 판매는 주요활동이지만 디자인은 기술개발에 속하는 지원활동이므로 주요활동만의 조합이 아니다. 틀린 표현은 '디자인'이며, '서비스' 등 주요활동으로 바꾸면 '판매, 서비스'가 된다.
③ O — 마케팅은 마케팅·판매 활동에, 서비스는 판매 후 고객 지원 활동에 해당하므로 둘 다 주요활동이다.
④ X — 마케팅은 주요활동이지만 재무는 기업 하부구조에 속하는 지원활동이다. 틀린 표현은 '재무'이며, '판매' 등으로 바꾸면 '판매, 마케팅'이 되어 둘 다 주요활동이 된다.
⑤ X — 디자인은 기술개발에, 기획은 기업 하부구조에 속하므로 둘 다 지원활동이다. 틀린 표현은 '디자인, 기획'이며, 주요활동의 조합인 '물류투입, 운영·생산' 등으로 고쳐야 한다.

출제자가 노린 함정

기업 활동이라는 이유만으로 모두 주요활동으로 판단하게 만드는 함정이다. 특히 판매·마케팅처럼 고객에게 직접 연결되는 활동과 기획·재무·디자인처럼 주요활동을 뒷받침하는 활동을 한 쌍에 섞어 놓았다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

원재료 투입에서 생산·출고를 거쳐 판매와 사후 서비스로 이어지는 직접 흐름이면 주요활동으로 판단한다. 조직 전반의 기획·재무·인사·기술·구매를 뒷받침하면 지원활동으로 판단한다.

암기 포인트

주요활동은 '투입물류-생산-출고물류-마케팅·판매-서비스', 지원활동은 '하부구조-인사-기술개발-조달'이다.

NoteBase

문 87. 기업의 사회적 책임에 관한 캐롤(B. A. Carrol)의 피라미드 모형에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 가장 기본적인 1단계의 책임은 법적 책임이다.

② 경제적 책임은 의무적인 책임에 해당된다.

③ 윤리적 책임은 2단계의 사회적 책임이다.

④ 자선적 책임을 하지 않는 것은 기업의 의무를 다하지 않는 것이다.

⑤ 1단계나 2단계보다 고차원적인 3단계와 4단계 책임을 우선 실행해야 한다.

정답 2번

출제 포인트

캐롤의 사회적 책임 피라미드를 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임의 순서와 요구 수준에 맞게 연결하는 문제이다.

핵심 정리

캐롤은 기업의 사회적 책임을 아래에서부터 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임의 네 층으로 설명한다.
경제적 책임은 기업이 재화와 서비스를 생산하고 이윤을 내어 존속하는 가장 기초적인 책임이며, 법적 책임과 함께 의무적으로 요구되는 책임이다. 윤리적 책임은 법에 명시되지 않더라도 공정하고 올바르게 행동할 것을 기대하는 책임이고, 자선적 책임은 지역사회 공헌과 기부처럼 바람직하게 여겨지는 자발적 책임이다.

선지별 해설

① X — 틀린 표현은 "1단계의 책임은 법적 책임"이다. 가장 기본적인 1단계는 경제적 책임이고, 법적 책임은 2단계이다.
② O — 경제적 책임은 기업의 존속과 다른 책임 수행의 토대이므로 의무적인 책임에 해당한다.
③ X — 틀린 표현은 "윤리적 책임은 2단계"이다. 2단계는 법적 책임이고, 윤리적 책임은 3단계이다.
④ X — 틀린 표현은 자선적 책임을 기업의 의무로 본 부분이다. 자선적 책임은 사회가 바라는 자발적·재량적 책임이므로 이를 하지 않았다고 곧바로 기업의 의무를 다하지 않았다고 볼 수 없다.
⑤ X — 틀린 표현은 3단계와 4단계 책임을 1단계와 2단계보다 우선 실행해야 한다는 부분이다. 경제적 책임과 법적 책임은 피라미드의 기초가 되며, 상위 책임이 하위의 기본 책임을 대신하거나 그보다 먼저 수행되어야 한다는 뜻이 아니다.

출제자가 노린 함정

책임의 단계가 높을수록 먼저 수행해야 한다고 오해하게 만드는 것이 함정이다. 피라미드는 경제적·법적 책임을 토대로 윤리적·자선적 책임이 더해지는 구조이며, 자선적 책임까지 모두 의무적인 것은 아니다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

먼저 아래에서부터 경제-법-윤리-자선의 순서를 확인하고, 요구 수준은 경제·법은 의무, 윤리는 기대, 자선은 바람직한 자발적 책임으로 구분한다.

암기 포인트

캐롤의 피라미드는 경제-법-윤리-자선이며, 의무-의무-기대-자발로 연결된다.

NoteBase

문 88. 민츠버그(H. Mintzberg)가 분류한 경영자의 의사결정적 역할(decisional roles)에 해당하지 않는 것은?

① 기업가(entrepreneur)
② 문제해결자(disturbance handler)
③ 리더(leader)
④ 협상자(negotiator)
⑤ 자원배분자(resource allocator)

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 민츠버그가 분류한 경영자의 10가지 역할 중 의사결정적 역할과 대인관계적 역할을 구분하는 문제이다.

핵심 정리

민츠버그는 경영자의 역할을 대인관계적 역할, 정보적 역할, 의사결정적 역할로 분류한다.
의사결정적 역할: 기업가, 문제해결자, 자원배분자, 협상자이다. 조직의 변화 추진, 돌발 문제 처리, 자원 배분, 협상을 담당한다.
대인관계적 역할: 대표자, 리더, 연락자이다. 사람들과 관계를 맺고 구성원을 이끄는 역할이다.
정보적 역할: 모니터, 정보전달자, 대변인이다. 정보를 수집하고 조직 안팎에 전달하는 역할이다.

선지별 해설

① O — 기업가는 새로운 사업 기회를 탐색하고 조직의 변화와 혁신을 추진하므로 의사결정적 역할에 해당한다.
② O — 문제해결자는 갈등, 위기, 파업 등 예기치 않은 혼란에 대응하고 해결책을 결정하므로 의사결정적 역할에 해당한다.
③ X — 리더는 구성원을 동기부여하고 지휘하며 육성하는 대인관계적 역할이다. 틀린 표현은 리더를 의사결정적 역할로 본 부분이며, 올바르게는 '리더는 대인관계적 역할에 해당한다'이다.
④ O — 협상자는 조직을 대표하여 거래 조건이나 이해관계를 조정하고 합의를 이끌어 내므로 의사결정적 역할에 해당한다.
⑤ O — 자원배분자는 인력, 예산, 시간 등 한정된 조직 자원을 어디에 배분할지 결정하므로 의사결정적 역할에 해당한다.

출제자가 노린 함정

리더도 여러 결정을 내리므로 의사결정적 역할처럼 보이지만, 민츠버그의 분류에서는 구성원을 이끌고 관계를 형성한다는 점에서 대인관계적 역할이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

선지의 행동이 변화 추진·혼란 처리·자원 배분·협상이라면 의사결정적 역할로 판단한다. 사람을 대표하고 이끌며 연결하는 행동이라면 대인관계적 역할로 판단한다.

암기 포인트

의사결정 역할은 '기업이 문제를 자원과 협상으로 푼다'로 묶는다: 기업가·문제해결자·자원배분자·협상자.

NoteBase

문 89. 기업의 외부환경을 일반환경과 과업환경으로 나눌 때, 일반환경에 해당하지 않는 것은?

① 경제적 환경
② 공급자
③ 사회문화적 환경
④ 정치적 환경
⑤ 기술적 환경

정답 2번

출제 포인트

기업의 외부환경 중 조직에 광범위하고 간접적으로 영향을 미치는 일반환경과 기업의 과업 수행에 직접 영향을 미치는 과업환경을 구분하는 문제이다.

핵심 개념

일반환경: 특정 기업뿐 아니라 여러 조직에 폭넓고 간접적으로 영향을 미치는 외부 조건이다.
경제적·사회문화적·정치적·기술적 환경 등이 해당한다.
과업환경: 기업의 목표 달성과 일상적 의사결정에 직접 영향을 미치며 기업과 구체적으로 거래하거나 경쟁하는 외부 주체이다. 공급자·고객·경쟁자 등이 해당한다.

선지별 해설

① O — 경제적 환경은 경기, 물가, 금리 등 여러 기업에 광범위하게 영향을 미치므로 일반환경에 해당한다.
② X — 공급자는 기업에 원재료·부품·서비스 등을 제공하여 기업 활동에 직접 영향을 주는 과업환경이다. 틀린 표현은 공급자를 일반환경으로 본 부분이며, 올바르게는 '공급자는 과업환경에 해당한다'이다.
③ O — 사회문화적 환경은 가치관, 인구구조, 생활양식 등 사회 전반의 변화를 통해 기업에 간접적으로 영향을 미치므로 일반환경에 해당한다.
④ O — 정치적 환경은 정치 상황과 정부 정책의 전반적 방향 등을 통해 여러 기업에 폭넓게 영향을 미치므로 일반환경에 해당한다.
⑤ O — 기술적 환경은 기술혁신과 기술 수준의 변화가 산업과 기업 전반에 영향을 미치는 일반환경에 해당한다.

오답 포인트

②의 '공급자'를 경제·사회문화·정치·기술처럼 거시적 조건으로 착각하기 쉽다. 공급자는 기업과 직접 거래하며 투입물의 가격·품질·납기 등에 영향을 주는 구체적 주체이므로 과업환경이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

선지가 사회 전반의 거시적 조건이면 일반환경, 특정 기업과 직접 거래·경쟁하거나 그 기업의 성과에 직접 영향을 주는 구체적 주체이면 과업환경으로 판단한다.

암기 포인트

경제·사회문화·정치·기술은 일반환경, 공급자·고객·경쟁자는 과업환경이다.

문 90. 내부모집의 장점으로 옳지 않은 것은?

① 창의성과 혁신 촉진

② 내부 인력의 사기 향상

③ 능력 평가 용이

④ 경력개발을 위한 동기부여

⑤ 비용 절감

정답 1번

출제 포인트

내부모집과 외부모집의 장점을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

내부모집은 조직 안의 기존 구성원 중에서 필요한 인력을 선발하는 방식이다. 후보자의 능력과 성과를 이미 파악하고 있어 평가가 쉽고, 승진·이동 기회를 제공하여 사기와 경력개발 동기를 높이며, 모집 비용과 적응 기간을 줄일 수 있다.
내부모집은 검증된 내부 인력의 활용이 핵심이고, 외부모집은 새로운 인재·지식·관점의 유입이 핵심이다.

NoteBase

선지별 해설

① X
창의성과 혁신 촉진은 내부모집보다 외부모집의 대표적 장점이다. 내부모집은 새로운 관점의 유입이 적어 조직의 동질화와 사고의 경직을 초래할 수 있다. 따라서 '창의성과 혁신 촉진'은 '외부의 새로운 인재와 관점을 유입하여 창의성과 혁신을 촉진'으로 고쳐야 한다.

② O
내부 구성원에게 승진이나 직무이동의 기회를 제공하므로 노력에 대한 보상 가능성이 커지고 내부 인력의 사기가 향상된다.

③ O
기존 구성원의 근무성과, 역량, 성향에 관한 자료가 조직 안에 축적되어 있으므로 후보자의 능력을 비교적 정확하고 쉽게 평가할 수 있다.

④ O
조직 내부에서 더 높은 직위나 원하는 직무로 이동할 가능성을 보여 주므로 구성원이 역량을 개발하고 경력을 관리하려는 동기를 갖게 된다.

⑤ O
외부 광고, 채용 대행, 광범위한 선발 등에 드는 비용이 적고 입사 후 조직 적응에 필요한 시간과 교육 부담도 줄일 수 있다.

오답 포인트

①의 '창의성과 혁신 촉진'을 내부 인력의 동기 향상과 혼동하기 쉽다. 내부모집은 사기와 동기를 높이는 데 유리하지만, 새로운 관점과 아이디어를 들여오는 데에는 외부모집이 더 유리하다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지가 '기존 인력에 대한 정보, 사기·승진, 경력개발, 비용·적응'을 말하면 내부모집의 장점으로 판단한다. '새로운 아이디어, 인력 다양성, 혁신, 선택 범위 확대'를 말하면 외부모집의 장점으로 판단한다.

암기 포인트

내부모집은 검증·사기·비용, 외부모집은 다양성·창의·혁신이다.

NoteBase

문 91. 감정과 기분에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 정서는 사람이 경험하는 광범위한 느낌으로서 감정과 기분을 포함한다.

② 특정 사건에 의해서 발생하는 감정은 강렬하고, 불연속적이며, 기분보다 짧게 지속된다.

③ 긴장, 스트레스, 분노 등은 긍정적인 정서가 낮은 상태이다.

④ 실제감정과 표현감정 사이의 불일치를 감정부조화라 한다.

⑤ 감정표현 방법 중 내면 연기가 피상적 연기보다 심적 부담이나 에너지 고갈이 적다.

정답 3번

출제 포인트

정서의 하위 개념인 감정과 기분의 차이, 긍정적·부정적 정서의 구분, 감정노동의 핵심 개념을 묻는 문제이다.

핵심 개념

정서는 사람이 경험하는 여러 느낌을 포괄하며 감정과 기분을 포함한다.
감정은 대체로 특정 사건이나 대상 때문에 생기고 강도가 높으며 지속 시간이 짧다. 기분은 원인이 분명하지 않을 수 있고 감정보다 약하지만 오래 지속되는 경향이 있다.
긍정적 정서와 부정적 정서는 각각 별도의 차원으로 본다. 긴장·스트레스·분노는 긍정적 정서가 낮다는 뜻이 아니라 부정적 정서가 높은 상태에 해당한다.
감정부조화는 실제로 느끼는 감정과 조직이 요구하여 겉으로 표현하는 감정이 어긋나는 상태이다. 피상적 연기는 실제 감정은 그대로 둔 채 표현만 바꾸고, 내면 연기는 요구되는 감정을 실제로 느끼도록 내적 감정까지 조절한다.

선지별 해설

① O. 정서는 사람이 경험하는 광범위한 느낌을 가리키는 상위 개념이며, 그 안에 감정과 기분이 포함된다.
② O. 감정은 특정 사건에 대한 반응으로 발생하는 경우가 많고, 기분보다 강렬하고 불연속적이며 짧게 지속되는 경향이 있다.
③ X. 틀린 표현은 '긍정적인 정서가 낮은 상태'이다. 긴장, 스트레스, 분노는 부정적 정서가 높은 상태로 고쳐야 한다.
④ O. 실제로 느끼는 감정과 외부에 표현해야 하는 감정이 일치하지 않는 상태를 감정부조화라고 한다.
⑤ O. 내면 연기는 실제 감정 자체를 요구되는 감정에 맞추므로 실제감정과 표현감정의 간격이 줄어든다. 표현만 꾸미는 피상적 연기보다 감정부조화와 그에 따른 심적 부담·에너지 고갈이 상대적으로 적다.

오답 포인트

③의 긴장·스트레스·분노를 '긍정적 정서가 낮음'으로 분류한 표현이 함정이다. 불쾌한 감정이라고 해서 곧바로 긍정적 정서의 부족으로 판단하지 않고, 부정적 정서 차원에서 강도가 높은 상태인지 확인해야 한다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

감정과 기분은 '원인의 명확성·강도·지속 시간'으로 구분한다. 긴장·스트레스·분노처럼 불쾌감이 강한 상태는 '높은 부정적 정서'로 판단한다. 감정노동에서는 겉의 표현만 바꾸면 피상적 연기, 실제로 느끼는 감정까지 바꾸면 내면 연기이다.

암기 포인트

감정은 특정 원인·강함·짧음, 기분은 원인 불명확·약함·김이다. 긴장·스트레스·분노는 높은 부정적 정서이다. 겉만 바꾸면 피상적 연기, 속까지 바꾸면 내면 연기이다.

NoteBase

문 92. 동기부여에 관한 내용으로 옳은 것은?

① 매슬로우(A. Maslow)의 욕구단계이론에 의하면 사회적욕구가 충족되지 않아도 존경 욕구가 발현될 수 있다.

② 허즈버그(F. Herzberg)에 의하면 임금은 동기요인이다.

③ 인지평가이론에 의하면 내재적 동기가 발현되는 곳에 외재적 동기를 추가하면 그만큼 동기수준이 높아진다.

④ 브룸(V. Vroom)의 기대이론에 의하면 기대감, 수단성, 유의성의 결합에 의해서 동기 수준이 결정된다.

⑤ 맥클레랜드(D. McClelland)의 목표설정이론에 의하면 자기효능감은 학습을 통해서만 습득된다.

정답 4번

출제 포인트

동기부여 이론의 학자와 핵심 주장, 특히 매슬로우의 욕구 단계, 허즈버그의 2요인이론, 인지평가이론, 브룸의 기대이론을 정확히 연결하는 문제이다.

핵심 정리

매슬로우: 욕구단계이론 — 하위 욕구가 어느 정도 충족되면 다음 단계의 욕구가 주된 동기로 나타난다.
허즈버그: 2요인이론 — 임금·근무조건 같은 위생요인은 불만을 줄이고, 성취·인정·책임 같은 동기요인은 만족과 동기를 높인다.
인지평가이론: 외재적 보상이 통제 수단으로 인식되면 자율성이 약해져 기존의 내재적 동기가 감소할 수 있다.
브룸: 기대이론 — 동기 수준은 기대감, 수단성, 유의성의 결합으로 결정된다.
맥클레랜드: 성취동기이론 — 성취욕구, 친교욕구, 권력욕구를 핵심 욕구로 본다.

NoteBase

선지별 해설

① X — 매슬로우의 욕구단계이론에서는 하위 단계인 사회적 욕구가 어느 정도 충족된 뒤 상위 단계인 존경 욕구가 주된 동기로 발현된다고 본다. 틀린 표현은 '사회적 욕구가 충족되지 않아도'이며, 올바르게는 '사회적 욕구가 어느 정도 충족되면 존경 욕구가 발현된다'이다.
② X — 허즈버그에게 임금은 불만을 방지하는 위생요인이지, 직무 자체에서 만족을 높이는 동기요인이 아니다. 틀린 표현은 '임금은 동기요인'이며, 올바르게는 '임금은 위생요인'이다.
③ X — 인지평가이론에서는 외재적 보상이 통제적으로 받아들여지면 자율성 인식이 낮아져 이미 존재하던 내재적 동기를 약화할 수 있다. 틀린 표현은 '그만큼 동기수준이 높아진다'이며, 올바르게는 '외재적 동기의 추가가 내재적 동기를 오히려 낮출 수 있다'이다.
④ O — 브룸의 기대이론은 노력하면 성과를 낼 수 있다는 기대감, 성과가 보상으로 이어진다는 수단성, 그 보상을 원하는 정도인 유의성의 결합으로 동기 수준이 결정된다고 본다.
⑤ X — 목표설정이론을 제시한 학자는 맥클레랜드가 아니라 로크이며, 맥클레랜드는 성취욕구·친교욕구·권력욕구를 설명한 성취동기이론과 연결된다. 또한 자기효능감은 반두라의 사회인지이론과 관련된 개념으로, 성공 경험·대리 경험·언어적 설득·생리적 및 정서적 상태 등의 영향을 받는다. 틀린 표현은 '맥클레랜드의 목표설정이론'과 '학습을 통해서만 습득된다'이며, 올바르게는 '로크의 목표설정이론에서 자기효능감은 목표 수행에 영향을 주며, 자기효능감은 여러 정보 원천을 통해 형성된다'이다.

출제자가 노린 함정

각 이론에 실제로 등장하는 용어를 다른 학자나 다른 효과와 섞은 점이 함정이다. 특히 임금을 동기를 높이는 일반적 보상이라는 이유로 허즈버그의 동기요인으로 착각하거나, 외재적 보상과 내재적 동기가 단순히 합산된다고 판단하기 쉽다. ⑤는 맥클레랜드, 로크, 반두라의 이론을 한 문장에 뒤섞었다.

다시 나오면 이렇게 판단

학자별 대표 연결을 먼저 확인한다. 매슬로우는 욕구의 단계적 발현, 허즈버그는 위생요인과 동기요인의 구분, 브룸은 기대감·수단성·유의성, 맥클레랜드는 성취·친교·권력 욕구, 로크는 목표설정, 반두라는 자기효능감과 연결된다.

암기 포인트

매슬로우는 단계, 허즈버그는 임금=위생, 브룸은 기대·수단·유의, 맥클레랜드는 성취·친교·권력, 로크는 목표, 반두라는 자기효능감이다.

NoteBase

문 93. 애쉬(S. Asch)의 동조실험(A)과 짐바르도(P. Zimbardo)의 감옥체험실험(B)이 설명하는 집단 속성으로 옳은 것은?

ㄱ. 역할 ㄴ. 크기 ㄷ. 응집력 ㄹ. 다양성 ㅁ. 규범 ㅂ. 지위

① A: ㄱ, B: ㄷ

② A: ㄹ, B: ㅁ

③ A: ㄹ, B: ㅂ

④ A: ㅁ, B: ㄴ

⑤ A: ㅁ, B: ㄱ

정답 5번

출제 포인트

애쉬의 동조실험과 짐바르도의 감옥체험실험을 각각 집단의 규범과 역할에 연결하는 문제이다.

핵심 정리

애쉬의 동조실험: 규범 — 개인은 명백한 판단 과제에서도 집단 다수의 일치된 판단에 맞추어 자신의 응답을 바꿀 수 있다. 이는 집단 규범이 개인의 행동에 미치는 동조 압력을 보여 준다.
짐바르도의 감옥체험실험: 역할 — 간수와 수감자라는 역할을 부여받은 사람들은 그 역할에 기대되는 방식으로 행동하는 경향을 보였다. 이는 집단에서 부여된 역할이 구성원의 행동을 형성할 수 있음을 보여 준다.

선지별 해설

① X — A를 역할(ㄱ)에 연결하고 B를 응집력(ㄷ)에 연결한 부분이 모두 틀리다. 올바르게는 A는 규범(ㅁ), B는 역할(ㄱ)이다.
② X — A를 다양성(ㄹ)에 연결하고 B를 규범(ㅁ)에 연결한 부분이 모두 틀리다. 올바르게는 A는 규범(ㅁ), B는 역할(ㄱ)이다.
③ X — A를 다양성(ㄹ)에 연결하고 B를 지위(ㅂ)에 연결한 부분이 모두 틀리다. 올바르게는 A는 규범(ㅁ), B는 역할(ㄱ)이다.
④ X — A를 규범(ㅁ)에 연결한 것은 맞지만, B를 크기(ㄴ)에 연결한 부분이 틀리다. 올바르게는 B는 역할(ㄱ)이다.
⑤ O — 애쉬의 동조실험은 규범(ㅁ), 짐바르도의 감옥체험실험은 역할(ㄱ)을 보여 주므로 두 연결이 모두 옳다.

NoteBase

출제자가 노린 함정

짐바르도 실험에는 간수와 수감자의 권한 차이가 나타나므로 지위로 착각하기 쉽다. 그러나 이 실험에서 직접 확인하려는 핵심은 임의로 부여된 간수·수감자 역할이 행동을 어떻게 변화시키는가이다. 애쉬 실험도 집단의 인원 자체보다 다수의 공통 판단이 만드는 규범적 압력이 핵심이다.

다시 나오면 이렇게 판단

다수의 판단에 맞추어 개인의 응답이 변하면 규범과 동조를 연결하고, 간수·수감자처럼 부여된 위치에 기대되는 행동이 나타나면 역할을 연결한다.

암기 포인트

애쉬는 다수의 규범에 동조하고, 짐바르도는 부여된 역할에 몰입한다.

NoteBase

문 94. 어떤 문제에 직면하여 성실하게 정보를 찾기보다는 쉽게 활용가능한 정보를 기반으로 의사결정하려는 편향(bias)은?

① 가용성(availability) 편향
② 확증(confirmation) 편향
③ 자기측(myside) 편향
④ 고착(anchoring) 편향
⑤ 과신(overconfidence) 편향

정답 1번

출제 포인트

문제 해결에 필요한 정보를 충분히 탐색하지 않고 머릿속에 쉽게 떠오르거나 손쉽게 얻을 수 있는 정보에 의존하는 가용성 편향을 다른 판단 편향과 구별하는 문제이다.

핵심 개념

가용성 편향: 기억에서 쉽게 떠오르거나 접하기 쉬운 정보일수록 더 중요하거나 발생 가능성이 높다고 판단하는 편향이다. 핵심 단서는 '쉽게 활용 가능한 정보'이다.
확증 편향: 자신의 기존 믿음을 지지하는 정보는 찾고 받아들이지만 반대 정보는 무시하거나 낮게 평가하는 편향이다.
자기측 편향: 쟁점이나 논증을 자신의 관점에 유리한 방향으로 평가하는 편향이다.
고착 편향: 처음 제시된 수치나 정보인 기준점에 판단이 묶여 이후의 조정이 충분하지 못한 편향이다.
과신 편향: 자신의 지식, 판단 능력 또는 예측의 정확성을 실제보다 높게 평가하는 편향이다.

선지별 해설

① O — 성실하게 정보를 더 찾지 않고 쉽게 활용할 수 있는 정보에 기대어 판단한다는 설명은 가용성 편향의 정의와 일치한다.
② X — 틀린 표현은 '확증 편향'이다. 확증 편향은 기존 믿음을 뒷받침하는 정보를 선택적으로 찾거나 해석하는 것이며, 제시된 설명은 올바르게는 가용성 편향이다.
③ X — 틀린 표현은 '자기측 편향'이다. 자기측 편향은 자신의 관점에 유리하게 증거나 주장을 평가하는 것이며, 제시된 설명은 올바르게는 가용성 편향이다.
④ X — 틀린 표현은 '고착 편향'이다. 고착 편향은 최초 정보나 기준점에 지나치게 의존해 판단을 충분히 조정하지 못하는 것이며, 제시된 설명은 올바르게는 가용성 편향이다.
⑤ X — 틀린 표현은 '과신 편향'이다. 과신 편향은 자신의 지식이나 판단의 정확성을 실제보다 높게 보는 것이며, 제시된 설명은 올바르게는 가용성 편향이다.

NoteBase

오답 포인트

‘정보를 성실하게 찾지 않는다’는 부분만 보면 확증 편향과 혼동하기 쉽다. 그러나 이 문항에는 기존 신념을 지지하는 정보라는 단서가 없고, 대신 ‘쉽게 활용 가능한 정보’라는 가용성의 단서가 직접 제시되어 있다.

다시 나오면 이렇게 판단

쉽게 떠오르거나 얻는 정보이면 가용성, 기존 믿음에 맞는 정보만 고르면 확증, 자기 관점에 유리하게 평가하면 자기측, 최초 기준점에 묶이면 고착, 자기 판단력을 실제보다 높게 보면 과신으로 구분한다.

암기 포인트

쉽게 떠오르면 가용성, 믿고 싶은 것만 보면 확증, 처음 값에 묶이면 고착, 나를 지나치게 믿으면 과신이다.

NoteBase

문 95. 다음의 질문들이 의미하는 선발방법의 검토 기준을 옳게 나열한 것은?

ㄱ. 측정 결과가 실제 업무 성과를 제대로 예측할 수 있는가?
ㄴ. 반복적으로 측정했을 때 같은 결과가 나오는가?
ㄷ. 다른 상황과 표본에서도 동일한 측정 결과를 얻을 수 있는가?
ㄹ. 선발방법을 통해 제공되는 정보가 조직 효과성을 높이는가?

① ㄱ: 유용성, ㄴ: 신뢰성, ㄷ: 일반화, ㄹ: 타당성
② ㄱ: 타당성, ㄴ: 신뢰성, ㄷ: 일반화, ㄹ: 유용성
③ ㄱ: 유용성, ㄴ: 타당성, ㄷ: 신뢰성, ㄹ: 일반화
④ ㄱ: 타당성, ㄴ: 일반화, ㄷ: 신뢰성, ㄹ: 유용성
⑤ ㄱ: 일반화, ㄴ: 타당성, ㄷ: 신뢰성, ㄹ: 유용성

정답 2번

출제 포인트

선발방법의 검토 기준인 타당성·신뢰성·일반화·유용성을 각 질문의 핵심 표현과 연결하는 문제이다.

핵심 개념

타당성: 선발도구의 측정 결과가 실제 업무성과 등 측정하려는 준거를 제대로 예측하는 정도이다. 키워드는 '업무성과 예측'이다.
신뢰성: 같은 대상을 반복적으로 측정할 때 일관된 결과가 나오는 정도이다. 키워드는 '반복 측정의 일관성'이다.
일반화: 한 상황이나 표본에서 확인된 측정 결과가 다른 상황과 표본에도 적용되는 정도이다. 키워드는 '다른 상황·표본'이다.
유용성: 선발방법이 제공하는 정보가 의사결정과 조직 효과성 향상에 기여하는 정도이다. 키워드는 '조직 효과성'이다.

NoteBase

선지별 해설

① X — ㄴ의 신뢰성과 ㄷ의 일반화는 맞지만, ㄱ의 '유용성'과 ㄹ의 '타당성'이 서로 바뀌었다. 올바르게는 ㄱ은 업무성과 예측 여부를 묻는 타당성이고, ㄹ은 조직 효과성 향상 여부를 묻는 유용성이다.
② O — ㄱ은 업무성과 예측이므로 타당성, ㄴ은 반복 측정의 일관성이므로 신뢰성, ㄷ은 다른 상황·표본으로의 적용이므로 일반화, ㄹ은 조직 효과성 향상이므로 유용성이다.
③ X — 네 연결이 모두 잘못되었다. 올바르게는 ㄱ은 타당성, ㄴ은 신뢰성, ㄷ은 일반화, ㄹ은 유용성이다.
④ X — ㄱ의 타당성과 ㄹ의 유용성은 맞지만, ㄴ의 '일반화'와 ㄷ의 '신뢰성'이 서로 바뀌었다. 올바르게는 반복 측정을 묻는 ㄴ이 신뢰성이고, 다른 상황과 표본을 묻는 ㄷ이 일반화이다.
⑤ X — ㄹ의 유용성만 맞고 ㄱ·ㄴ·ㄷ의 연결이 잘못되었다. 올바르게는 ㄱ은 타당성, ㄴ은 신뢰성, ㄷ은 일반화이다.

오답 포인트

①은 ㄱ과 ㄹ을, ④는 ㄴ과 ㄷ을 서로 바꾸어 놓았다. 특히 '측정 결과가 성과를 예측하는가'는 조직에 도움이 되는지를 묻는 유용성이 아니라 예측 정확성을 묻는 타당성이다.

다시 나오면 이렇게 판단

문장의 목적어와 범위를 기준으로 판단한다. 업무성과를 예측하면 타당성, 반복해도 같으면 신뢰성, 다른 상황·표본에도 적용되면 일반화, 조직 효과성을 높이면 유용성이다.

암기 포인트

성과 예측은 타당성, 반복 일관은 신뢰성, 다른 상황은 일반화, 조직 기여는 유용성이다.

NoteBase

문 96. 보상에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 럭커 플랜(Rucker plan)은 생산성 향상을 통해 발생하는 이익을 배분하는 집단성과분배제(gainsharing)의 일종이다.

② 개인의 성과평가 등급에 따라 임금인상률을 달리 하는 것을 업적급(merit pay)이라 한다.

③ 대리인이론에 의하면, 경영자의 기회주의적 행동을 막기 위해서는 스톡옵션과 같은 성과연동 보상을 도입하는 것이 좋다.

④ 우리나라에서 고정상여금은 통상임금에 포함된다.

⑤ 브로드밴드(broad bands)는 고성과자들에게 승진 기회 확대를 가져다 준다.

정답 5번

출제 포인트

보상제도의 적용 단위와 목적을 구별하는 문제이다. 럭커 플랜은 집단 성과배분, 업적급은 개인 성과에 따른 임금인상, 스톡옵션은 경영자와 주주의 이해 일치, 브로드밴딩은 임금등급의 통합과 보상 유연성이 핵심이다.

핵심 개념

럭커 플랜: 부가가치와 인건비의 관계를 바탕으로 생산성 향상에서 생긴 성과를 구성원에게 배분하는 집단성과급 제도이다.
업적급: 개인의 성과평가 결과에 따라 기본급의 인상률을 달리하는 제도이다.
브로드밴딩: 여러 개의 좁은 임금등급을 소수의 넓은 임금범위로 통합하는 임금구조이다. 직급 간 경계가 줄어 보상과 직무 이동의 유연성은 커지지만 공식적인 승진 단계는 줄어든다.
통상임금: 소정근로의 대가로 정기적·일률적으로 지급하기로 정한 임금이다. 이러한 요건을 갖춘 고정상여금은 통상임금에 포함된다.

NoteBase

선지별 해설

① O. 럭커 플랜은 생산성 향상으로 증가한 부가가치 등을 기준으로 성과를 구성원에게 나누는 집단성과분배제의 한 유형이다.
② O. 업적급은 개인별 성과평가 등급을 임금인상률에 반영하므로 같은 직급이라도 인상률이 달라질 수 있다.
③ O. 대리인이론에서는 경영자와 주주의 이해가 어긋나는 대리인 문제를 줄이기 위해 경영자의 보상을 기업 성과와 연동한다. 스톡옵션은 대표적인 이해 일치 장치이다.
④ O. 소정근로의 대가로 정기적·일률적으로 지급되는 고정상여금은 통상임금에 포함된다. 현행 판례는 고정성을 통상임금의 독립적인 판단 요건으로 보지 않으며, 소정근로 대가성·정기성·일률성을 중심으로 판단한다.
⑤ X. 브로드밴딩은 임금등급의 수를 줄이고 각 등급의 임금범위를 넓히므로 공식적인 승진 단계와 승진 기회가 늘어나는 제도가 아니다. 틀린 표현은 '고성과자들에게 승진 기회 확대를 가져다 준다'이다. 올바르게는 '고성과자에게 동일한 넓은 임금범위 안에서 더 큰 보상 상승 가능성을 제공하고, 직무 이동과 보상 운영의 유연성을 높인다'이다.

오답 포인트

⑤의 '넓은 밴드'를 승진의 폭이 넓어진다는 뜻으로 해석하면 틀리기 쉽다. 브로드밴딩은 임금범위를 넓히는 대신 등급 수를 줄이는 제도이므로, 고성과자는 승진 없이도 밴드 안에서 더 높은 보상을 받을 수 있지만 공식 승진 기회 자체가 확대되는 것은 아니다.

다시 나오면 이렇게 판단

보상제도는 먼저 적용 단위를 확인한다. 개인 성과는 업적급, 집단 생산성 향상분의 배분은 럭커 플랜과 같은 이익배분제, 경영자와 주주의 이해 일치는 스톡옵션으로 판단한다. 브로드밴딩은 '등급 수 감소·임금범위 확대·보상 유연성 증가·공식 승진 단계 감소'의 묶음으로 판단한다.

암기 포인트

브로드밴딩은 승진의 확대가 아니라 밴드의 확대이다.

NoteBase

문 97. 법정복리후생에 해당하는 것은?

① 건강검진비

② 당직비

③ 재해부조금

④ 퇴직금

⑤ 중식비

정답 4번

출제 포인트

법정복리후생과 기업이 임의로 제공하는 복리후생, 근로의 대가인 임금을 구분하는 문제이다.

핵심 개념

법정복리후생은 사용자의 선택이 아니라 법률에 따라 제공 의무가 발생하는 급여나 제도이다. 반면 법정 외 복리후생은 기업이 종업원의 생활 안정과 편의를 위해 자율적으로 마련하며, 수당은 특정 근로에 대한 임금이라는 점에서 복리후생과 구별된다.

NoteBase

선지별 해설

① X
건강검진비는 이 문항의 복리후생 분류에서는 종업원의 건강 관리를 위해 기업이 지원하는 법정 외 복리후생에 해당한다. 틀린 표현은 '법정복리후생에 해당한다'는 판단이며, 올바르게는 건강검진비는 일반적인 법정 외 복리후생 항목이다.

② X
당직비는 당직이라는 추가 근로에 대한 대가로 지급하는 수당이므로 복리후생비가 아니라 임금 항목이다. 틀린 표현은 '법정복리후생에 해당한다'는 판단이며, 올바르게는 당직비는 근로의 대가인 수당이다.

③ X
재해부조금은 기업이 종업원의 재해나 생활상 곤란을 돕기 위해 마련하는 부조 성격의 법정 외 복리후생이다. 틀린 표현은 '법정복리후생에 해당한다'는 판단이며, 올바르게는 재해부조금은 일반적인 법정 외 복리후생 항목이다.

④ O
퇴직금은 사용자가 법률에 따른 요건을 충족한 근로자에게 지급해야 하는 퇴직급여이므로 법정복리후생에 해당한다.

⑤ X
중식비는 기업이 식사 편의를 지원하기 위해 자율적으로 제공하는 급식·식사 지원 성격의 법정 외 복리후생이다. 틀린 표현은 '법정복리후생에 해당한다'는 판단이며, 올바르게는 중식비는 일반적인 법정 외 복리후생 항목이다.

오답 포인트

'근로자에게 지급되는 금품'이라는 공통점만 보고 당직비나 중식비를 고르기 쉽다. 당직비는 근로의 대가인 임금이고, 중식비·건강검진비·재해부조금은 이 문항의 분류상 기업이 자율적으로 제공하는 법정 외 복리후생이라는 점이 핵심이다.

다시 나오면 이렇게 판단

먼저 지급 근거를 확인한다. 법률상 의무이면 법정복리후생, 기업의 자율적 생활·편의 지원이면 법정 외 복리후생, 특정 근로의 대가이면 임금이나 수당으로 판단한다.

암기 포인트

법률상 의무는 법정복리후생, 회사의 선택은 법정 외 복리후생, 일한 대가는 임금이다.

NoteBase

문 98. 다음 내용에 해당하는 성과평가법은?

◯ 중요사건기록법과 척도법을 결합한 것이다.
◯ 평가자는 피평가자의 구체적인 행동이 얼마나 자주 나타나는지를 평가한다.
◯ 평가자가 과다한 양의 평가정보를 필요로 한다는 단점이 있다.

① 행동관찰 척도법(behavioral observation scale)
② 행동기준 척도법(behaviorally anchored rating scale)
③ 혼합기준 척도법(mixed standard scale)
④ 도식 등급 척도법(graphic rating scale)
⑤ 쌍대비교법(paired comparison scale)

정답 1번

출제 포인트

행동관찰 척도법을 '구체적 행동의 발생 빈도'라는 기준으로 다른 성과평가법과 구별하는 문제이다.

핵심 개념

행동관찰 척도법(BOS)은 중요사건에서 도출한 구체적 행동을 척도화하고, 피평가자가 그 행동을 얼마나 자주 보였는지를 평가하는 방법이다. 많은 행동을 지속적으로 관찰·기록해야 하므로 평가정보가 과다하게 필요하다는 단점이 있다.
행동기준 척도법(BARS)은 성과 수준별 대표 행동을 척도의 기준점으로 삼아 성과 수준을 평가한다. BOS가 행동의 빈도에 초점을 둔다면 BARS는 행동 사례를 기준점으로 삼아 성과 수준을 판정한다.

선지별 해설

① O — 행동관찰 척도법은 중요사건기록법과 척도법을 결합하고, 구체적 행동이 나타난 빈도를 평가한다. 많은 관찰정보가 필요하다는 단점까지 지문의 설명과 일치한다.
② X — 틀린 표현은 '행동기준 척도법'이다. 행동기준 척도법은 성과 수준별 대표 행동을 척도의 기준점으로 사용하는 방법이며, 올바르게는 '구체적 행동의 발생 빈도를 평가하는 행동관찰 척도법'이다.
③ X — 틀린 표현은 '혼합기준 척도법'이다. 혼합기준 척도법은 여러 성과 차원의 우수·보통·미흡 행동문장을 섞어 제시하고 피평가자의 행동과 비교하는 방법이며, 올바르게는 '행동관찰 척도법'이다.
④ X — 틀린 표현은 '도식 등급 척도법'이다. 도식 등급 척도법은 평가요소별 연속선이나 등급에 피평가자의 수준을 표시하는 방법이며, 올바르게는 '구체적 행동의 빈도를 척도로 평가하는 행동관찰 척도법'이다.
⑤ X — 틀린 표현은 '쌍대비교법'이다. 쌍대비교법은 피평가자들을 두 명씩 짝지어 상대적으로 우수한 사람을 선택하는 방법이며, 올바르게는 '행동관찰 척도법'이다.

NoteBase

오답 포인트

행동관찰 척도법과 행동기준 척도법은 모두 중요사건에서 얻은 구체적 행동을 활용하므로 혼동하기 쉽다. 지문의 '얼마나 자주 나타나는지'와 '과다한 양의 평가정보'는 행동의 발생 빈도를 계속 관찰하는 행동관찰 척도법의 결정적 단서이다.

다시 나오면 이렇게 판단

구체적 행동의 '빈도'를 묻는지, 행동 사례를 '성과 수준의 기준점'으로 쓰는지를 먼저 구분한다. 빈도는 행동관찰 척도법(BOS), 행동 기준점은 행동기준 척도법(BARS)으로 판단한다.

암기 포인트

BOS는 행동을 얼마나 자주 보였는지 관찰하고, BARS는 행동 사례에 성과 수준을 고정한다.

NoteBase

문 99. 조직개발(OD)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 체계적이고 계획적인 조직변화기법이다.

② 변화담당자의 도움을 받아 설계, 실시, 평가된다.

③ 레윈(K. Lewin)은 변화과정을 진단, 변화, 재동결의 3단계로 설명하였다.

④ 조직의 변화과정에 개입하는 방법을 통하여 이루어진다.

⑤ 조직 전체의 변화를 지향한다.

정답 3번

출제 포인트

조직개발의 기본 성격과 레윈(K. Lewin)의 조직변화 3단계를 정확히 구분하는 문제이다.

핵심 개념

조직개발(OD)은 조직의 효과성과 구성원의 적응 능력을 높이기 위해 변화담당자의 도움을 받아 조직의 과정에 계획적으로 개입하는 조직 전체 차원의 변화 활동이다.
레윈의 변화과정은 해빙 → 변화(이동) → 재동결의 3단계이다. 해빙은 기존 방식의 고정된 상태를 풀어 변화의 필요성을 인식시키는 단계이고, 변화는 새로운 행동이나 제도를 도입하는 단계이며, 재동결은 새 상태를 안정적으로 정착시키는 단계이다.

선지별 해설

① O — 조직개발은 우연히 일어나는 변화가 아니라 목표와 절차에 따라 추진하는 체계적이고 계획적인 조직변화기법이다.
② O — 조직개발은 변화담당자가 조직의 문제 해결을 지원하며 변화 활동의 설계·실시·평가에 관여하는 방식으로 진행된다.
③ X — 틀린 표현은 변화과정의 첫 단계를 '진단'이라고 한 부분이다. 올바르게는 레윈의 3단계를 '해빙, 변화(이동), 재동결'이라고 해야 한다.
④ O — 조직개발은 의사소통, 집단관계 등 조직의 변화과정에 계획적으로 개입하여 구성원의 행동과 조직 운영을 개선한다.
⑤ O — 조직개발은 일부 개인의 단기적 교정에 그치지 않고 조직 전체의 효과성과 변화 대응 능력 향상을 지향한다.

오답 포인트

③의 '진단'은 조직개발을 실행할 때 필요한 활동이므로 그럴듯하지만, 레윈의 변화 3단계를 구성하는 공식 단계명은 아니다. 첫 단계는 기존 상태를 변화할 수 있도록 푸는 '해빙'이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

레윈의 단계명을 묻는 선지는 '기존 상태를 풂 → 새 상태로 이동함 → 새 상태를 굳힘'의 흐름, 즉 '해빙 → 변화(이동) → 재동결'과 일치하는지 확인한다. 진단·계획·평가 같은 조직개발의 실행 활동을 이 3단계의 명칭과 구분한다.

암기 포인트

레윈의 변화 3단계는 '풀고(해빙), 바꾸고(변화), 굳힌다(재동결)'이다.

NoteBase

문 100. 다른 브랜드 제품 내에 포함된 원재료, 부품 등에서 브랜드자산을 창출하기 위해 사용하는 공동브랜드 전략은?

① 럭셔리(luxury) 브랜딩
② 인그리디언트(ingredient) 브랜딩
③ 서브(sub) 브랜딩
④ 플래그십(flagship) 브랜딩
⑤ 패밀리(family) 브랜딩

정답 2번

출제 포인트

완제품 브랜드와 그 안에 들어가는 원재료·부품 브랜드가 함께 제시될 때 해당 공동브랜드 전략을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

인그리디언트 브랜딩은 다른 브랜드의 완제품에 포함되는 원재료나 부품 자체를 브랜드화하여 완제품과 구성요소 양쪽의 브랜드자산을 높이는 전략이다. 핵심 단서는 '제품 안에 포함된 원재료·부품'이다.
럭셔리 브랜딩은 희소성·고급성·상징성을 강조하는 전략이고, 서브 브랜딩은 모브랜드 아래에 하위 브랜드를 결합하여 특정 제품이나 제품군을 구별하는 전략이다. 플래그십 브랜딩은 기업을 대표하는 주력 브랜드나 제품을 중심으로 이미지를 형성하는 것이며, 패밀리 브랜딩은 여러 관련 제품에 하나의 공동 브랜드명을 사용하는 전략이다.

선지별 해설

① X — 틀린 표현은 '럭셔리 브랜딩'이다. 럭셔리 브랜딩은 고급성·희소성·상징적 가치를 강조하는 전략이다. 원재료나 부품이 다른 브랜드 제품 안에 포함된다는 설명에는 '인그리디언트 브랜딩'이 맞다.
② O — 인그리디언트 브랜딩은 원재료·부품 브랜드가 다른 브랜드의 완제품에 포함되어 함께 브랜드자산을 창출하는 공동브랜드 전략이다. 지문의 정의와 정확히 일치한다.
③ X — 틀린 표현은 '서브 브랜딩'이다. 서브 브랜딩은 모브랜드와 하위 브랜드를 결합하여 특정 제품이나 제품군을 차별화하는 전략이다. 제품 속 구성요소 브랜드를 강조하는 경우에는 '인그리디언트 브랜딩'이 맞다.
④ X — 틀린 표현은 '플래그십 브랜딩'이다. 플래그십 브랜딩은 기업을 대표하는 주력 브랜드나 제품을 중심으로 기업 이미지를 강화하는 방식이다. 다른 브랜드 제품에 들어가는 원재료·부품을 브랜드화하는 전략은 '인그리디언트 브랜딩'이다.
⑤ X — 틀린 표현은 '패밀리 브랜딩'이다. 패밀리 브랜딩은 여러 관련 제품이나 제품군에 동일한 공동 브랜드명을 사용하는 전략이다. 완제품 내부의 원재료·부품 브랜드를 활용하는 경우에는 '인그리디언트 브랜딩'이 맞다.

NoteBase

오답 포인트

‘공동브랜드’라는 말만 보고 여러 제품에 같은 이름을 붙이는 패밀리 브랜딩을 고르기 쉽다. 그러나 이 문항의 결정적 표현은 ‘다른 브랜드 제품 내에 포함된 원재료, 부품’이며, 이는 구성요소 브랜드를 전면에 내세우는 인그리디언트 브랜딩을 뜻한다.

다시 나오면 이렇게 판단

완제품 안에 들어가는 원재료·부품의 브랜드가 별도로 강조되면 인그리디언트 브랜딩으로 판단한다. 여러 제품에 같은 이름을 붙이면 패밀리 브랜딩, 모브랜드 아래 하위 이름을 결합하면 서브 브랜딩으로 구별한다.

암기 포인트

제품 ‘안에 들어가는 것’의 브랜드는 인그리디언트 브랜딩이다.

NoteBase

문 101. 서비스 기업들이 기본 가격은 낮게 책정하고 사용수수료를 통해 이익을 구현하고자 하는 전략은?

① 손실유도(loss-leader) 가격전략
② 이분(two-part) 가격전략
③ 옵션제품(optional-feature) 가격전략
④ 종속제품(captive) 가격전략
⑤ 부산물(by-product) 가격전략

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 서비스의 기본 이용대가와 실제 사용량에 따른 대가를 나누어 받는 이분 가격전략을 다른 제품믹스 가격전략과 구별하는 문제이다.

핵심 개념

이분 가격전략: 가격을 고정적인 기본요금과 사용량에 비례하는 사용수수료의 두 부분으로 구성하는 전략이다. 키워드는 '기본 가격＋사용수수료'이다.
손실유도 가격전략: 일부 상품을 원가 이하 또는 매우 낮은 가격에 제시하여 고객을 유인하고 다른 상품의 구매를 촉진하는 전략이다.
옵션제품 가격전략: 기본제품과 함께 선택적으로 구매하는 부가 기능이나 서비스를 별도로 가격 책정하는 전략이다.
종속제품 가격전략: 본제품을 사용하려면 반드시 필요한 소모품·부속품에 별도의 가격을 매기는 전략이다.
부산물 가격전략: 생산 과정에서 생긴 부산물을 판매하여 처리비용을 줄이고 주제품의 가격 경쟁력을 높이는 전략이다.

NoteBase

선지별 해설

① X — '손실유도 가격전략'으로 본 부분이 틀렸다. 손실유도 가격전략은 낮은 가격의 일부 상품으로 고객을 유인해 다른 상품의 구매를 촉진하는 방식이다. 올바르게는 기본 가격과 사용수수료를 나누어 받는 '이분 가격전략'이다.
② O — 이분 가격전략은 기본요금과 실제 이용에 따른 사용수수료라는 두 부분으로 가격을 구성하므로 제시된 설명과 일치한다.
③ X — '옵션제품 가격전략'으로 본 부분이 틀렸다. 옵션제품 가격전략은 고객이 기본제품에 추가할 부가 기능이나 서비스를 선택하여 별도 구매하게 하는 방식이다. 올바르게는 '이분 가격전략'이다.
④ X — '종속제품 가격전략'으로 본 부분이 틀렸다. 종속제품 가격전략은 본제품 사용에 반드시 필요한 소모품이나 부속품에 가격을 매기는 방식이다. 올바르게는 서비스의 기본 가격과 사용수수료를 결합하는 '이분 가격전략'이다.
⑤ X — '부산물 가격전략'으로 본 부분이 틀렸다. 부산물 가격전략은 생산 과정에서 발생한 부산물을 판매하여 처리비용을 줄이는 방식이다. 올바르게는 '이분 가격전략'이다.

오답 포인트

④의 종속제품 가격전략도 본제품의 가격을 낮추고 후속 구매에서 이익을 얻을 수 있어 헷갈리기 쉽다. 그러나 문제의 '서비스 기본 가격＋사용수수료'는 가격 자체를 두 부분으로 나눈 구조이므로 ②의 이분 가격전략에 해당한다.

다시 나오면 이렇게 판단

기본요금·가입비·입장료처럼 고정적으로 내는 금액과 이용량에 따른 수수료가 함께 제시되면 이분 가격전략으로 판단한다. 반드시 필요한 소모품을 반복 구매하는 구조라면 종속제품 가격전략, 선택 기능을 추가 구매하는 구조라면 옵션제품 가격전략으로 구별한다.

암기 포인트

기본요금＋사용수수료는 두 부분으로 받는 이분 가격전략이다.

NoteBase

문 102. 마케팅관리철학에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 판매 개념은 고객중심적 마케팅관리철학이다.

② 마케팅 개념은 소비자들이 자발적으로 구매하지 않을 가능성이 높은 제품이나 서비스에서 흔히 관찰된다.

③ 판매 개념과 마케팅 개념은 모두 고객만족을 추구한다.

④ 기업의 생존과 지속적 성장을 위해 사회지향적(societal) 마케팅 개념을 중시하는 기업들이 증가하고 있다.

⑤ 광범위한 유통망 확대를 통해 원가를 낮추려는 기업의 노력은 판매 개념이다.

정답 4번

출제 포인트

마케팅관리철학인 생산 개념, 판매 개념, 마케팅 개념, 사회지향적 마케팅 개념을 무엇에서 출발하고 무엇을 통해 목표를 달성하는지로 구분하는 문제이다.

핵심 개념

생산 개념: 소비자가 저렴하고 쉽게 구할 수 있는 제품을 선호한다고 보고 생산 효율과 광범위한 유통을 중시한다.
판매 개념: 소비자가 스스로 충분히 구매하지 않는다고 보고 적극적인 판매와 촉진으로 판매량을 늘리는 데 중점을 둔다.
마케팅 개념: 표적고객의 필요와 욕구를 파악하고 경쟁자보다 효과적으로 만족시켜 기업의 목표를 달성한다.
사회지향적 마케팅 개념: 고객 만족뿐 아니라 소비자와 사회의 장기적 복지 및 기업의 이익을 함께 고려한다.

NoteBase

선지별 해설

① X
판매 개념은 고객의 필요에서 출발하는 고객중심적 철학이 아니라 기존 제품을 적극적으로 판매하는 기업·제품 중심의 철학이다. 틀린 표현은 '고객중심적'이며, 올바르게는 '판매 및 촉진 중심적'이다.

② X
소비자가 자발적으로 구매하지 않을 가능성이 높은 비탐색품 등에서 흔히 나타나는 것은 판매 개념이다. 틀린 표현은 '마케팅 개념'이며, 올바르게는 '판매 개념'이다.

③ X
마케팅 개념은 고객만족을 통해 이익을 얻지만, 판매 개념은 판매량 확대를 통해 이익을 얻는 데 초점을 둔다. 틀린 표현은 '모두 고객만족을 추구한다'이며, 올바르게는 '마케팅 개념은 고객만족을 추구하고 판매 개념은 적극적인 판매와 촉진을 통한 판매량 확대를 추구한다'이다.

④ O
사회지향적 마케팅 개념은 고객의 욕구, 기업의 이익, 사회의 장기적 복지를 함께 고려한다. 기업의 생존과 지속적 성장을 위해 이 관점을 중시하는 기업이 증가하고 있다는 설명은 옳다.

⑤ X
광범위한 유통망과 생산 효율을 통해 원가를 낮추려는 노력은 생산 개념에 해당한다. 틀린 표현은 '판매 개념'이며, 올바르게는 '생산 개념'이다.

오답 포인트

판매 개념과 마케팅 개념이 모두 제품을 판매한다는 점만 보고 같은 고객중심 철학으로 판단하기 쉽다. 그러나 판매 개념은 '만든 제품을 어떻게 많이 팔 것인가'에서 출발하고, 마케팅 개념은 '고객이 무엇을 원하는가'에서 출발한다. 또한 ⑤의 '유통망 확대·원가 절감'은 판매가 아니라 생산 개념의 단서이다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지의 핵심 단서를 기준으로 구분한다. '저원가·생산 효율·광범위한 유통'은 생산 개념, '적극적 판매·촉진·비탐색품'은 판매 개념, '고객 욕구·고객만족'은 마케팅 개념, '사회 전체의 장기적 복지'는 사회지향적 마케팅 개념이다.

암기 포인트

생산은 싸고 쉽게, 판매는 밀어내기, 마케팅은 고객만족, 사회지향은 고객·기업·사회 모두를 고려한다.

NoteBase

문 103. 라비즈와 스테이너(Lavidge & Steiner)가 제시한 커뮤니케이션 효과계층모델의 6단계에 포함되지 않는 것은?

① 기억(memory)
② 호의(liking)
③ 선호(preference)
④ 인지(awareness)
⑤ 구매(purchase)

정답 1번

출제 포인트

라비즈와 스테이너의 커뮤니케이션 효과계층모델을 구성하는 6단계의 명칭과 순서를 묻는 문제이다.

핵심 정리

이 모델은 소비자가 광고를 접한 뒤 구매에 이르기까지의 효과를 인지적 단계, 감정적 단계, 행동적 단계로 설명한다.
6단계는 인지(awareness) → 지식(knowledge) → 호의(liking) → 선호(preference) → 확신(conviction) → 구매(purchase)이다.

선지별 해설

① X — 기억(memory)은 이 모델의 공식적인 6단계에 포함되지 않는다. 틀린 표현은 '기억(memory)'이며, 올바른 단계에는 지식(knowledge)과 확신(conviction)이 포함된다.
② O — 호의(liking)는 제품이나 브랜드에 대해 긍정적인 감정을 형성하는 단계로, 6단계 중 세 번째 단계이다.
③ O — 선호(preference)는 여러 대안 가운데 특정 제품이나 브랜드를 더 좋아하게 되는 단계로, 호의 다음 단계이다.
④ O — 인지(awareness)는 제품이나 브랜드의 존재를 알아차리는 첫 번째 단계이다.
⑤ O — 구매(purchase)는 형성된 확신이 실제 구매 행동으로 이어지는 마지막 단계이다.

출제자가 노린 함정

광고 효과와 관련 있어 보이는 '기억'을 실제 단계명인 '지식'과 혼동하게 한 것이 함정이다. 이 모델은 일반적인 광고 효과 용어가 아니라 정해진 6개 단계의 명칭을 구별해야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지를 볼 때 인지·지식의 인지적 단계, 호의·선호·확신의 감정적 단계, 구매의 행동적 단계에 들어가는지를 순서대로 대조한다.

NoteBase

암기 포인트

인지 → 지식 → 호의 → 선호 → 확신 → 구매, 즉 '인지하고 알아서 좋아하고 선호한 뒤 확신하여 구매한다'로 연결한다.

NoteBase

문 104. 다음에 해당하는 소비재 유형과 이 유형에 적절한 유통커버리지 전략이 옳게 연결된 것은?

◯ 제품 구매 시 다양한 기준별로 신중하게 비교하는 경향이 나타난다.
◯ 의류, 가구, 가전제품 등이 이에 속한다.
◯ 구매계획과 정보탐색에 많은 시간을 할애한다.

① 편의품 - 집중적 유통전략
② 선매품 - 전속적 유통전략
③ 전문품 - 선택적 유통전략
④ 전문품 - 집중적 유통전략
⑤ 선매품 - 선택적 유통전략

정답 5번

출제 포인트

소비자가 구매할 때 들이는 비교·탐색 노력에 따라 소비재 유형을 구분하고, 그 유형에 맞는 유통커버리지 전략을 연결하는 문제이다.

핵심 개념

편의품: 자주 구매하며 비교와 탐색 노력이 적은 소비재이다. 가능한 많은 점포에서 쉽게 살 수 있도록 집중적 유통전략이 적합하다.
선매품: 품질·가격·디자인 등의 기준을 신중히 비교한 뒤 구매하는 소비재이다. 적합한 중간상만 골라 판매하는 선택적 유통전략이 적합하다.
전문품: 독특한 특성이나 강한 브랜드 선호 때문에 소비자가 특별한 구매 노력을 기울이는 소비재이다. 제한된 판매업자에게 판매권을 주는 전속적 유통전략이 일반적으로 적합하다.
따라서 비교·탐색이 핵심인 의류·가구·가전제품은 선매품에 해당한다.

NoteBase

선지별 해설

① X — 편의품과 집중적 유통전략의 일반적 연결 자체는 맞지만, 제시된 제품은 구매 전에 여러 기준을 비교하는 선매품이다. 이 문항의 조건에 맞게 고치면 '선매품 - 선택적 유통전략'이다.
② X — '선매품'은 맞지만 '전속적 유통전략'이 틀렸다. 선매품에는 여러 판매처 중 적합한 곳을 선별하는 선택적 유통전략이 적합하다.
③ X — '전문품'이 틀렸다. 제시된 제품은 독특한 제품을 사기 위해 특별한 노력을 기울이는 전문품이 아니라 대안을 신중히 비교하는 선매품이므로 '선매품 - 선택적 유통전략'으로 고쳐야 한다.
④ X — '전문품 - 집중적 유통전략'이 모두 조건과 맞지 않는다. 제시된 유형은 선매품이고 선택적 유통전략이 적합하다. 일반적으로 전문품에는 전속적 유통전략이 연결된다.
⑤ O — 의류·가구·가전제품을 품질·가격·디자인 등으로 비교하고 정보탐색에 많은 시간을 쓰는 것은 선매품의 특징이며, 이에 적합한 유통 방식은 선택적 유통전략이다.

오답 포인트

①은 '편의품 - 집중적 유통전략'이라는 조합만 보면 맞는 설명이어서 선택하기 쉽다. 그러나 이 문제는 일반적으로 맞는 조합이 아니라 제시문에 해당하는 유형을 묻는다. '신중한 비교, 많은 정보탐색, 의류·가구·가전제품'이라는 단서가 선매품을 가리킨다.

다시 나오면 이렇게 판단

구매 노력의 정도를 먼저 확인한다. 즉시·반복 구매이면 편의품과 집중적 유통, 여러 대안을 비교하면 선매품과 선택적 유통, 특정 브랜드를 위해 특별한 노력을 들이면 전문품과 전속적 유통으로 판단한다.

암기 포인트

쉽게 사는 편의품은 집중적, 비교해서 사는 선매품은 선택적, 찾아가서 사는 전문품은 전속적 유통이다.

NoteBase

문 105. MM(Miller & Modigliani)의 배당무관련이론의 가정으로 옳지 않은 것은?

① 세금 및 거래비용이 고려되는 불완전자본시장이다.

② 투자자들은 이용가능한 정보를 언제나 자유롭게 얻을 수 있다.

③ 배당소득은 자본차익과 동일한 가치가 있다.

④ 기업의 미래 현금흐름은 시간의 경과와 관계없이 일정하다.

⑤ 기업의 순이익과 배당을 확실하게 예측할 수 있다.

정답 1번

출제 포인트

MM의 배당무관련이론이 성립하는 완전자본시장과 확실성의 가정을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

MM의 배당무관련이론은 완전자본시장과 주어진 투자정책 아래에서는 배당정책이 기업가치에 영향을 주지 않는다는 이론이다. 세금과 거래비용이 없고, 정보가 자유롭게 제공되며, 투자자가 배당소득과 자본차익을 동등하게 평가한다는 가정을 둔다. 또한 미래 현금흐름과 순이익·배당을 확실하게 알 수 있는 확실성의 상황을 전제한다.

선지별 해설

① X — '세금 및 거래비용이 고려되는 불완전자본시장'이라는 표현이 틀렸다. 올바르게는 세금과 거래비용이 없는 완전자본시장을 가정한다.
② O — 모든 투자자가 이용 가능한 정보를 비용 없이 자유롭게 얻을 수 있다는 것은 완전자본시장의 가정에 해당한다.
③ O — 세금 등으로 인한 차이가 없으므로 투자자는 배당소득과 주가 상승에 따른 자본차익을 같은 가치로 평가한다.
④ O — 확실성의 가정에서는 기업의 미래 현금흐름이 시간의 경과에 따라 새롭게 불확실해지지 않고 미리 정해져 있다고 본다. 여기서 '일정하다'는 각 기간의 현금흐름 액수가 반드시 같다는 뜻이 아니라 미래 현금흐름이 확정되어 있다는 의미이다.
⑤ O — 완전한 확실성 아래에서는 기업의 미래 순이익과 배당을 확실하게 예측할 수 있다고 본다.

오답 포인트

①은 '세금 및 거래비용'과 '불완전자본시장'을 MM의 가정처럼 제시한 것이 함정이다. 이 요소들은 배당과 자본차익의 실질가치를 다르게 만들어 배당무관련 결론을 약화할 수 있다. 또한 ④의 '일정하다'는 매 기간 같은 액수라는 뜻이 아니라 미래 현금흐름이 확정되어 있다는 취지로 해석한다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

MM 배당무관련이론의 가정은 '완전자본시장, 세금·거래비용 없음, 정보의 자유로운 이용, 배당과 자본차익의 동등한 평가, 미래 성과의 확실성'으로 판단한다. 세금·거래비용·정보비대칭·불확실성을 인정하는 선지는 기본 가정에 어긋난다.

암기 포인트

MM 배당무관련이론은 '완전시장·무세금·무거래비용·완전정보·확실성'이다.

NoteBase

문 106. 자본시장에서 합법적인 공개매수 제안(tender offer)을 통해 일정 기간 동안 일정한 방법으로 원하는 수량의 주식을 매수하는 방법은?

① BPR(business process reengineering)

② IPO(initial public offering)

③ LBO(leverage buyout)

④ MBO(management buyout)

⑤ TOB(takeover bid)

정답 5번

출제 포인트

일정한 기간과 방법을 정해 불특정 다수의 주주에게 주식 매도 청약을 권유하고 장외에서 주식을 매수하는 공개매수의 명칭을 묻는 문제이다.

핵심 개념

TOB(takeover bid)는 기업의 지배권 확보 등을 목적으로 공개매수 조건을 제시하고 일정 기간 주주들로부터 주식을 매수하는 방식이다.
BPR은 업무 프로세스의 근본적 재설계, IPO는 기업의 최초 주식 공개, LBO는 차입자금을 활용한 기업 인수, MBO는 경영진이 주도하는 기업 인수이다.

선지별 해설

① X — BPR(business process reengineering)은 업무 프로세스를 근본적으로 재설계하여 비용·품질·속도 등의 성과를 개선하는 경영혁신 기법이다. 틀린 표현은 'BPR'이며, 공개매수를 통한 주식 취득 방식은 TOB이다.
② X — IPO(initial public offering)는 비상장기업이 주식을 처음으로 일반 투자자에게 공개하여 상장과 자금 조달을 추진하는 것이다. 틀린 표현은 'IPO'이며, 공개매수 제안으로 기존 주주의 주식을 사들이는 방식은 TOB이다.
③ X — LBO(leveraged buyout)는 인수 대상 기업의 자산이나 미래 현금흐름 등을 바탕으로 조달한 차입자금을 주로 이용하는 기업 인수 방식이다. 틀린 표현은 'LBO'이며, 일정한 공개매수 조건을 제시해 주식을 매수하는 방식은 TOB이다.
④ X — MBO(management buyout)는 해당 기업의 현 경영진이 중심이 되어 기업이나 사업 부문을 인수하는 방식이다. 틀린 표현은 'MBO'이며, 공개매수 제안을 통한 주식 취득 방식은 TOB이다.
⑤ O — TOB(takeover bid)는 매수 기간·가격·수량 등의 조건을 공개적으로 제시하고 주주들로부터 주식을 매수하는 공개매수 방식이므로 문제의 설명과 일치한다.

NoteBase

오답 포인트

LBO와 MBO도 기업 인수와 관련된 용어이므로 혼동하기 쉽다. 그러나 이 문항의 결정적 표현은 '공개매수 제안'과 '일정 기간 동안 일정한 방법'이며, 이는 인수자금의 조달 방식이나 인수 주체가 아니라 TOB의 매수 절차를 나타낸다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지의 약어를 인수 목적, 자금 조달 방식, 인수 주체, 공개 절차로 나누어 판단한다. 공개적으로 가격·기간·수량 등 조건을 제시해 주식을 사들이면 TOB, 차입자금이 핵심이면 LBO, 현 경영진이 인수 주체이면 MBO이다.

암기 포인트

TOB는 공개매수, LBO는 차입매수, MBO는 경영진매수, IPO는 최초공개, BPR은 업무재설계이다.

NoteBase

문 107. 다음과 같은 조건에서 자기자본만으로 건설업을 설립할 경우, 자기자본비용은? (단, 자본시장의 균형을 가정한다.)

◯ 건설업의 체계적 위험 0.6
◯ 무위험이자율 10%
◯ 시장수익률 기대값 12%

① 10.2%
② 10.4%
③ 10.8%
④ 11.2%
⑤ 11.4%

정답 4번

출제 포인트

자본시장이 균형인 상황에서 자본자산가격결정모형(CAPM)을 이용해 자기자본비용을 계산하는 문제이다.

조건 정리

주어진 값: 체계적 위험을 나타내는 베타 $\beta = 0.6$, 무위험이자율 $R_f = 10\%$, 시장수익률 기대값 $E(R_m) = 12\%$이다.
구해야 할 값: 자기자본비용 K_e이다.
주의할 조건: 자기자본만으로 설립하므로 부채비용을 가중평균할 필요 없이 CAPM으로 자기자본비용을 구한다.

사용할 공식

$K_e = R_f + \beta\{E(R_m) - R_f\}$
CAPM에서는 무위험이자율에 베타로 조정한 시장위험프리미엄을 더해 주식의 요구수익률, 즉 자기자본비용을 구한다.

계산 과정

1. 시장위험프리미엄은 $12\% - 10\% = 2\%$이다.
2. 체계적 위험에 대한 위험보상은 $0.6 \times 2\% = 1.2\%$이다.
3. 자기자본비용은 $10\% + 1.2\% = 11.2\%$이다.

NoteBase

선지 판단

① X — 10.2%는 CAPM 계산 결과인 11.2%와 다르다. 올바르게는 자기자본비용이 11.2%이다.
② X — 10.4%는 10% + 0.6 × (12% − 10%)의 결과가 아니다. 올바르게는 11.2%이다.
③ X — 10.8%는 시장위험프리미엄 2%에 베타 0.6을 곱한 위험보상 1.2%를 반영한 값이 아니다. 올바르게는 11.2%이다.
④ O — 10% + 0.6 × 2% = 11.2%이므로 계산 결과와 일치한다.
⑤ X — 11.4%는 계산된 위험보상 1.2%를 무위험이자율 10%에 더한 값이 아니다. 올바르게는 11.2%이다.

오답 포인트

베타 0.6을 시장수익률 12% 자체에 곱하는 것이 아니라 시장수익률과 무위험이자율의 차이인 시장위험프리미엄 2%에 곱해야 한다. 또한 1.2%는 위험보상일 뿐이므로 여기에 무위험이자율 10%를 더해야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

CAPM 계산에서는 먼저 시장수익률에서 무위험이자율을 빼고, 그 차이에 베타를 곱한 뒤, 마지막에 무위험이자율을 더한다.

암기 포인트

자기자본비용 = 무위험이자율 + 베타 × 시장위험프리미엄이다.

NoteBase

문 108. (주)한국은 제품 2,000개를 단위당 ₩10,000에 판매하였다. 단위당 변동영업비와 고정영업비가 각각 ₩1,000과 ₩3,000,000일 경우, 영업레버리지도는?

① 0.83

② 1.00

③ 1.20

④ 1.25

⑤ 1.50

정답 3번

출제 포인트

이 문제는 공헌이익과 영업이익의 비율을 이용하여 영업레버리지도(DOL)를 구하는 문제이다.

조건 정리

판매량은 2,000개, 단위당 판매가격은 ₩10,000, 단위당 변동영업비는 ₩1,000, 고정영업비는 ₩3,000,000이다.
구해야 할 값은 현재 판매량에서의 영업레버리지도이다.

사용할 공식

DOL=공헌이익영업이익=(Q(P-V))/(Q(P-V)-F)
영업레버리지도는 매출액 변화율에 대한 영업이익 변화율의 민감도를 나타내며, 주어진 판매량에서는
공헌이익을 영업이익으로 나누어 계산한다.

계산 과정

1. 단위당 공헌이익은 ₩10,000-₩1,000=₩9,000이다.
2. 총공헌이익은 2,000개×₩9,000=₩18,000,000이다.
3. 영업이익은 ₩18,000,000-₩3,000,000=₩15,000,000이다.
4. 영업레버리지도는 18,000,000/15,000,000 = 1.20이다.

NoteBase

선지 판단

① X — 0.83은 영업이익을 공헌이익으로 나눈 역수에 가까운 값이다. 분자와 분모를 바꾸지 않으면 올바른 값은 1.20이다.
② X — 1.00은 고정영업비의 효과가 없는 경우에 해당한다. 이 문제에서는 고정영업비 ₩3,000,000을 차감하므로 올바른 값은 1.20이다.
③ O — 공헌이익 ₩18,000,000을 영업이익 ₩15,000,000으로 나누면 1.20이 된다.
④ X — 1.25가 아니라 공헌이익과 영업이익의 비율인 18,000,000/15,000,000을 적용한 1.20이 올바르다.
⑤ X — 1.50이 아니라 공헌이익 ₩18,000,000을 영업이익 ₩15,000,000으로 나눈 1.20이 올바르다.

오답 포인트

영업레버리지도의 분자는 영업이익이 아니라 공헌이익이다. 두 값을 거꾸로 나누면 ①의 0.83에 가까운 값이 나오며, 고정영업비를 무시하면 ②의 1.00이 나온다.

다시 나오면 이렇게 판단

판매가격에서 단위당 변동비를 빼 단위당 공헌이익을 구하고, 총공헌이익에서 고정비를 빼 영업이익을 구한 다음, 총공헌이익을 영업이익으로 나눈다.

암기 포인트

영업레버리지도는 공헌이익÷영업이익이다.

NoteBase

문 109. 효율적 공급사슬의 설계 정책에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 평균가동률을 최대로 유지한다.

② 리드타임을 줄이기 위해 과감한 투자를 한다.

③ 규모의 경제를 추구한다.

④ 재고회전율을 높인다.

⑤ 여유생산능력을 낮게 유지한다.

정답 2번

출제 포인트

효율적 공급사슬이 비용 효율을 우선하는 전략이라는 점을 바탕으로 생산능력, 리드타임, 규모의 경제, 재고의 설계 방향을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

효율적 공급사슬은 예측 가능한 수요에 맞추어 생산·재고·운송의 낭비를 줄이고 총비용을 최소화하는 공급사슬이다. 높은 평균가동률, 규모의 경제, 높은 재고회전율, 낮은 여유생산능력이 핵심이다.
반응적 공급사슬은 불확실한 수요에 빠르게 대응하는 공급사슬이다. 비용이 늘더라도 리드타임 단축, 여유생산능력 확보, 신속한 대응을 중시한다.

선지별 해설

① O. 평균가동률을 높이면 설비의 유휴시간과 단위당 생산비용을 줄일 수 있으므로 비용 효율을 추구하는 정책에 해당한다.
② X. 틀린 표현은 '리드타임을 줄이기 위해 과감한 투자를 한다'이다. 비용을 감수하면서 리드타임을 크게 줄이는 투자는 반응적 공급사슬의 정책이다. 효율적 공급사슬은 리드타임 단축 자체보다 비용 절감을 우선하며, 비용을 증가시키지 않는 범위에서 리드타임을 관리한다.
③ O. 대량 생산·구매·운송을 통한 규모의 경제는 단위당 비용을 낮추므로 효율적 공급사슬의 설계 정책에 해당한다.
④ O. 재고회전율을 높이면 같은 매출을 더 적은 평균재고로 달성하여 재고보유비용을 줄일 수 있으므로 효율성 추구와 부합한다.
⑤ O. 여유생산능력을 낮게 유지하면 놀리는 설비와 관련 비용이 줄어든다. 이는 수요 급변에 대비해 여유생산능력을 확보하는 반응적 공급사슬과 반대되는 정책이다.

오답 포인트

②의 '리드타임을 줄인다'는 표현만 보면 모든 공급사슬에 바람직해 보인다. 그러나 '과감한 투자'처럼 비용을 감수하고 속도를 높이는 정책은 비용 최소화가 아니라 시장 반응성을 우선하는 정책이다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

선지가 설비 활용률·규모의 경제·재고비용 절감처럼 원가를 낮추는 방향이면 효율적 공급사슬로 판단한다. 여유능력·신속한 리드타임·비용을 감수한 대응처럼 속도와 유연성을 높이는 방향이면 반응적 공급사슬로 판단한다.

암기 포인트

효율적 공급사슬은 비용·가동률·규모의 경제, 반응적 공급사슬은 속도·여유능력·유연성이다.

NoteBase

문 110. 재고관리에서 서비스 수준에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 고객수요가 재고로부터 충족되는 비율이다.

② 재주문 사이클 중 재고보충 리드타임 동안의 모든 주문이 재고로부터 충족되는 확률이다.

③ 충족률로 불리기도 한다.

④ 보유재고가 음(-)인 시간의 비율이다.

⑤ 서비스 수준이 95%인 것은 수요가 조달기간 동안의 재주문점을 초과하지 않을 확률이 95%가 된다는 의미이다.

정답 4번

출제 포인트

재고관리의 서비스 수준을 수요 충족률, 품절 없는 재주문 사이클의 확률, 재고 보유 시간의 비율로 표현할 때 어느 방향으로 측정하는지를 묻는 문제이다.

핵심 개념

서비스 수준은 고객의 수요를 재고로 즉시 충족하는 정도를 나타낸다.
수량 기준 서비스 수준은 전체 수요 중 재고로 충족한 비율인 충족률이고, 사이클 기준 서비스 수준은 보충 리드타임 동안 품절이 발생하지 않을 확률이다.
시간 기준으로 표현하면 재고가 있는 시간의 비율이 서비스 수준이고, 재고가 부족한 시간의 비율은 품절 측정치이다.

선지별 해설

① O — 전체 고객수요 중 보유재고로 즉시 충족한 수요의 비율은 수량 기준 서비스 수준인 충족률을 나타낸다.
② O — 한 재주문 사이클의 보충 리드타임 동안 모든 주문을 재고로 충족할 확률은 품절이 없는 사이클의 확률이므로 사이클 서비스 수준에 해당한다.
③ O — 수요 중 재고로 충족한 비율을 기준으로 측정한 서비스 수준은 충족률이라고도 한다.
④ X — 틀린 표현은 '보유재고가 음(-)인 시간의 비율'이다. 이는 재고 부족 또는 품절 상태의 시간 비율이므로 서비스 수준과 반대 방향의 측정치이다. 시간 기준 서비스 수준은 보유재고가 양(+)인 시간의 비율로 표현해야 한다.
⑤ O — 재주문점은 보충 리드타임의 수요를 감당하도록 정하므로, 서비스 수준 95%는 리드타임 수요가 재주문점을 초과하지 않아 품절이 발생하지 않을 확률이 95%라는 뜻이다.

오답 포인트

④의 '음(-)인 시간'은 재고가 충분한 시간이 아니라 부족한 시간이다. 서비스 수준과 품절 수준은 서로 반대 방향이므로 음(-)의 재고 상태를 서비스 수준으로 착각하면 안 된다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

서비스 수준 선지는 '수요를 충족했다', '품절이 없었다', '재고가 있었다'처럼 충족·무품절·재고 보유의 방향이면 옳다. '재고가 음(-)이다', '수요를 충족하지 못했다', '품절이 발생했다'의 비율은 품절 측정치이므로 서비스 수준과 구분한다.

암기 포인트

서비스 수준은 충족·무품절·양(+)의 재고이고, 품절 수준은 미충족·품절·음(-)의 재고이다.

NoteBase

문 111. 재고관리에서 정기주문시스템(P-시스템)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 목표 재고수준을 갖는다.

② 주문시점에 필요한 주문량을 결정하기 위해 재고수준을 정기적으로 검사한다.

③ 주문수량은 경제적 주문량이 된다.

④ 주문주기가 일정하다.

⑤ 다음 주문 발주시기까지 재고통제 능력이 부족하다.

정답 3번

출제 포인트

정기주문시스템(P-시스템)의 고정 요소와 변동 요소를 구분하는 문제이다.

핵심 개념

정기주문시스템(P-시스템)은 일정한 주기마다 재고를 조사하고, 재고상태를 목표 재고수준까지 보충하는 방식이다.
P-시스템은 주문주기가 일정하고 주문량이 변동한다. 반면 정량주문시스템(Q-시스템)은 재고가 재주문점에 도달할 때 일정한 수량을 주문하므로 주문량이 일정하고 주문시점이 변동한다.

선지별 해설

① O — P-시스템은 주문 시점의 재고상태를 기준으로 목표 재고수준까지 보충하므로 목표 재고수준을 설정한다.
② O — 일정한 검토주기마다 재고수준을 조사하고, 그때 목표 재고수준까지 필요한 주문량을 결정한다.
③ X — 틀린 표현은 '주문수량은 경제적 주문량이 된다'이다. P-시스템의 주문수량은 목표 재고수준과 주문시점의 재고상태 사이의 차이에 따라 매번 달라진다. 경제적 주문량처럼 일정한 수량을 주문하는 설명이 아니다.
④ O — P-시스템은 미리 정한 일정한 간격마다 주문하므로 주문주기가 일정하다.
⑤ O — 정기 검토일 사이에는 재고상태를 계속 확인하여 즉시 주문하는 방식이 아니므로, 다음 주문 발주시기까지 재고 변화에 대응하는 통제력이 상대적으로 낮다.

오답 포인트

③의 '경제적 주문량'이라는 표현 때문에 P-시스템도 일정량을 주문한다고 착각하기 쉽다. P-시스템에서 고정되는 것은 주문량이 아니라 주문주기이며, 주문량은 재고상태에 따라 변동한다.

다시 나오면 이렇게 판단

P는 Period, 즉 일정한 기간마다 주문하는 방식으로 판단한다. 따라서 P-시스템은 주문주기 고정·주문량 변동, Q-시스템은 주문량 고정·주문시점 변동으로 구분한다.

NoteBase

암기 포인트

P는 기간 고정·수량 변동, Q는 수량 고정·시점 변동이다.

NoteBase

문 112. 수요예측기법에서 예측정확도 측정치에 관한 설명으로 옳은 것을 모두 고른 것은?

ㄱ. 평균제곱오차(MSE)는 작은 예측오차보다 큰 예측오차에 의해 더 큰 영향을 받는다.
ㄴ. 평균절대오차(MAD)는 추적지표를 계산하는 데 유용하다.
ㄷ. MSE와 MAD를 비교하여 수요의 이상값을 감지한다.

① ㄱ
② ㄴ
③ ㄱ, ㄴ
④ ㄴ, ㄷ
⑤ ㄱ, ㄴ, ㄷ

정답 3번

출제 포인트

예측오차 측정치인 MSE와 MAD의 계산 방식과 용도, 그리고 추적지표와의 관계를 구분하는 문제이다.

핵심 개념

MSE(평균제곱오차)는 예측오차를 제곱한 값의 평균인 $MSE = \frac{1}{n}\sum e_t^2$이다. 큰 오차를 제곱하므로 작은 오차보다 큰 오차에 더 민감하다.
MAD(평균절대오차)는 예측오차 절댓값의 평균인 $MAD = \frac{1}{n}\sum |e_t|$이다. 추적지표는 일반적으로 누적예측오차를 MAD로 나눈 값이므로 MAD는 추적지표 계산에 쓰인다.
MSE는 오차 단위의 제곱이고 MAD는 오차와 같은 단위이므로 두 수치를 그대로 비교하여 이상값을 판정하는 방법은 적절하지 않다.

선지별 해설

① X — ㄱ은 옳지만 ㄴ도 옳으므로 옳은 설명을 모두 고른 조합이 아니다. 올바른 조합은 'ㄱ, ㄴ'이다.
② X — ㄴ은 옳지만 ㄱ도 옳으므로 불완전한 조합이다. 올바른 조합은 'ㄱ, ㄴ'이다.
③ O — ㄱ은 제곱 때문에 큰 오차의 영향이 확대된다는 설명이고, ㄴ은 MAD가 추적지표의 분모로 사용된다는 설명이므로 모두 옳다.
④ X — ㄷ이 틀렸고 옳은 ㄱ도 빠져 있다. MSE와 MAD는 단위와 계산 방식이 달라 직접 비교하여 이상값을 감지하는 측정치가 아니며, 올바른 조합은 'ㄱ, ㄴ'이다.
⑤ X — ㄷ을 옳은 설명에 포함한 부분이 틀렸다. 이상값은 개별 예측오차의 크기나 적절한 표준화 기준 등으로 판단하며, 이 문항의 올바른 조합은 'ㄱ, ㄴ'이다.

NoteBase

오답 포인트

MSE가 큰 오차에 민감하다는 사실을 'MSE와 MAD를 서로 비교하면 이상값을 감지할 수 있다'는 뜻으로 확대하면 ㄷ을 옳다고 판단하기 쉽다. 큰 오차에 대한 민감도와 서로 다른 척도의 직접 비교 가능성은 별개의 문제이다.

다시 나오면 이렇게 판단

오차를 제곱하면 큰 오차의 영향이 커지므로 MSE, 오차의 절댓값을 평균하면 MAD로 판단한다. 추적지표가 나오면 누적예측오차를 MAD로 나누는 구조를 확인하고, 단위가 다른 MSE와 MAD의 직접 비교 주장은 배제한다.

암기 포인트

MSE는 제곱이라 큰 오차에 민감하고, MAD는 절댓값 평균이자 추적지표의 기준 척도이다.

NoteBase

문 113. 반복 생산을 하는 제조업에서 린(lean) 생산을 구현하는 방법으로 옳지 않은 것은?

① 재공품 재고를 최소로 유지하면서 작업흐름을 균형화한다.

② 품질개선을 위해 담당 작업자 책임보다 품질관리부서의 관리 역량을 강조한다.

③ 적시(JIT)생산을 통해 과잉생산을 허용하지 않는다.

④ 가동준비시간을 단축하여 로트(lot) 크기를 감축한다.

⑤ 장기간에 걸쳐 안정된 생산계획을 필요로 한다.

정답 2번

출제 포인트

린 생산의 핵심인 낭비 제거, 흐름의 균형화, 적시생산, 소로트 생산, 작업자 중심의 품질 확보를 구별하는 문제이다.

핵심 개념

린 생산은 고객가치를 만들지 않는 재고·대기·과잉생산·불량 등의 낭비를 줄이고 필요한 것을 필요한 때에 생산하는 방식이다.
품질은 완성 후 품질관리부서가 주로 검사하는 것이 아니라, 작업자가 공정에서 이상을 발견하고 즉시 해결하여 처음부터 확보한다.

NoteBase

선지별 해설

① O
재공품 재고를 최소화하고 공정 간 작업량을 균형화하면 대기와 정체가 줄어 원활한 흐름을 만들 수 있으므로 린 생산에 부합한다.

② X
틀린 표현은 "담당 작업자 책임보다 품질관리부서의 관리 역량을 강조한다"이다. 린 생산에서는 품질을 별도 부서의 사후 검사에 맡기기보다 담당 작업자가 공정 내 품질에 책임을 지고 이상이 생기면 즉시 원인을 제거하는 것을 강조한다.

③ O
JIT는 필요한 품목을 필요한 수량만큼 필요한 때에 생산하므로 수요를 넘는 과잉생산과 그로 인한 재고를 억제한다.

④ O
가동준비시간이 짧아지면 품목 전환의 부담이 감소하므로 작은 로트로 자주 생산할 수 있다. 이는 재고와 대기시간을 줄이는 린 생산의 방법이다.

⑤ O
린 생산은 재고 완충이 작기 때문에 생산량과 작업부하의 급격한 변동에 취약하다. 장기간 안정된 생산계획과 평준화된 일정은 공정 흐름과 JIT 운영을 안정시키는 데 필요하다.

오답 포인트

②는 품질관리부서의 전문성을 강조하는 일반적인 품질관리 문장처럼 보이지만, 린 생산은 품질을 공정에서 만들어 내는 작업자의 책임과 즉시 개선을 중시한다. 또한 ⑤의 "안정된 생산계획"은 경직성의 단점이 아니라 재고가 적은 JIT 시스템을 안정적으로 운영하기 위한 조건이다.

다시 나오면 이렇게 판단

선지가 재고·대기·과잉생산을 줄이고 흐름·소로트·공정 내 품질을 강화하면 린 생산에 부합한다. 품질을 작업자와 공정에서 분리하여 사후 검사 부서에 맡기는 표현은 린 생산과 어긋난다.

암기 포인트

린 생산은 적은 재고, 작은 로트, 평준화된 흐름, 작업자 책임의 공정 내 품질이다.

NoteBase

문 114. 누적생산량의 증가에 따라 단위당 비용절감이 발생하는 이유를 설명하는 것은?

① 규모의 비경제

② 범위의 비경제

③ 학습곡선

④ 능력 이용률

⑤ 최적운영수준

정답 3번

출제 포인트

누적생산량이 늘어날수록 작업 경험과 숙련이 축적되어 단위당 비용이 낮아지는 현상을 구별하는 문제이다.

핵심 개념

학습곡선은 누적생산량이 증가할수록 반복 작업의 숙련, 작업방법의 개선, 낭비 감소 등이 이루어져 단위당 비용이나 작업시간이 감소하는 관계이다.
규모의 비경제는 일정 수준을 넘어 생산규모가 커질 때 평균비용이 상승하는 현상이고, 범위의 비경제는 여러 제품을 함께 생산하는 비용이 각각 따로 생산하는 비용보다 커지는 현상이다.
능력 이용률은 보유한 생산능력 가운데 실제로 사용한 비율이며, 최적운영수준은 평균 단위당 비용이 가장 낮아지는 산출 수준이다.

선지별 해설

① X — '규모의 비경제'는 생산규모 확대에 따라 조정·통제 비용 등이 커져 평균비용이 상승하는 현상이다. 누적생산 경험으로 단위당 비용이 하락하는 현상은 학습곡선이다.
② X — '범위의 비경제'는 복수 제품의 공동생산비용이 분리생산비용보다 커지는 현상이다. 누적생산량 증가에 따른 비용 절감은 범위의 비경제가 아니라 학습곡선으로 설명한다.
③ O — 학습곡선은 누적생산량이 늘면서 경험과 숙련이 축적되어 단위당 비용 또는 작업시간이 감소하는 현상을 나타낸다.
④ X — '능력 이용률'은 실제 산출량이 보유 생산능력에서 차지하는 정도를 뜻한다. 설비의 이용 정도가 아니라 누적생산 경험에 따른 비용 절감은 학습곡선이다.
⑤ X — '최적운영수준'은 평균 단위당 비용이 최소가 되는 산출 수준이다. 특정 최저비용 산출점을 가리키는 개념이 아니라 누적생산량 증가에 따른 지속적 비용 절감 관계는 학습곡선이다.

오답 포인트

현재 생산량이나 설비 이용 정도가 커져 비용이 달라지는 현상과 누적생산량이 쌓여 숙련 효과가 생기는 현상을 혼동하기 쉽다. 문제의 핵심 표현은 '누적생산량의 증가'이며, 이는 학습곡선을 직접 가리킨다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

'누적생산량·경험·숙련·반복'과 '단위당 비용 또는 시간 감소'가 함께 제시되면 학습곡선으로 판단한다. 현재의 산출 규모, 생산능력 이용 비율, 여러 제품의 공동생산 여부와는 구별한다.

암기 포인트

누적생산량 증가 → 경험과 숙련 축적 → 단위당 비용 감소 = 학습곡선이다.

NoteBase

문 115. 이미 발행하여 유통되고 있는 자사의 주식을 재발행할 목적으로 재취득한 경우, 자본항목에 기입하는 계정은?

① 자본금
② 주식발행초과금
③ 이익잉여금
④ 기타포괄손익누계액
⑤ 자기주식

정답 5번

출제 포인트

회사가 이미 발행한 자기 회사의 주식을 다시 취득했을 때 사용하는 자본 차감 계정을 묻는 문제이다.

핵심 개념

자기주식은 회사가 이미 발행한 자기 회사의 주식을 재취득한 것으로, 자산이 아니라 자본에서 차감하는 계정이다.
자본금은 주주가 출자한 법정 자본, 주식발행초과금은 주식 발행가액이 액면금액을 초과한 금액, 이익잉여금은 영업활동 등으로 벌어 누적한 이익, 기타포괄손익누계액은 기타포괄손익 항목의 누계액이다.

선지별 해설

① X — 자본금은 발행주식의 액면금액을 기초로 표시하는 계정이다. 틀린 표현은 재취득한 주식을 '자본금'에 기입한다는 점이며, 올바르게는 '자기주식'에 기입한다.
② X — 주식발행초과금은 주식을 발행할 때 발행가액이 액면금액을 초과한 부분을 처리하는 자본잉여금 계정이다. 틀린 표현은 재취득 거래를 '주식발행초과금'으로 처리한다는 점이며, 올바르게는 '자기주식'으로 처리한다.
③ X — 이익잉여금은 기업이 벌어들인 이익 중 사내에 누적된 금액을 나타내는 계정이다. 틀린 표현은 재취득한 주식의 취득액을 '이익잉여금'에 기입한다는 점이며, 올바르게는 '자기주식'에 기입한다.
④ X — 기타포괄손익누계액은 당기손익에 포함되지 않는 기타포괄손익 항목이 누적된 금액이다. 틀린 표현은 자기주식 재취득을 '기타포괄손익누계액'으로 처리한다는 점이며, 올바르게는 '자기주식'으로 처리한다.
⑤ O — 회사가 이미 발행한 자기 회사의 주식을 재발행할 목적으로 재취득하면 '자기주식' 계정에 기록한다. 자기주식은 자본총계에서 차감하여 표시한다.

NoteBase

오답 포인트

‘재발행할 목적’이라는 표현 때문에 재고자산처럼 자산으로 생각하거나 최초 발행 때 사용하는 자본금·주식발행초과금과 혼동하기 쉽다. 이미 발행한 자기 회사 주식의 재취득이라는 사실이 계정 선택의 핵심이다.

다시 나오면 이렇게 판단

거래 시점을 구분한다. 최초 주식 발행이면 자본금과 주식발행초과금을 검토하고, 이미 발행한 자기 회사 주식을 다시 사들이는 거래이면 재취득 목적과 관계없이 자기주식으로 판단한다.

암기 포인트

내 회사가 이미 발행한 주식을 다시 사면 자기주식이며, 자본에서 차감한다.

NoteBase

문 116. (주)한국은 20×1년 초 토지를 ₩1,000에 취득하였으며, 재평가모형을 적용하고 있다. 공정가치가 다음과 같을 때, 20×3년 기말 당기손익은?

20×2년 기말	20×3년 기말
₩950	₩1,020

① 당기손실 ₩50

② 당기손익 ₩0

③ 당기이익 ₩20

④ 당기이익 ₩50

⑤ 당기이익 ₩70

정답 4번

출제 포인트

재평가모형에서 가치 상승액은 과거에 당기손익으로 인식한 재평가감소액을 먼저 환입하여 당기손익에 반영하고, 그 초과액은 기타포괄손익으로 인식한다.

조건 정리

취득원가: ₩1,000
20×2년 말 공정가치: ₩950
20×3년 말 공정가치: ₩1,020
20×3년의 가치 상승액: ₩70
구해야 할 값: ₩70 중 20×3년 당기손익에 반영되는 금액

사용할 원리

재평가로 가치가 하락하면 기존 재평가잉여금이 없는 범위에서는 당기손실로 인식한다. 이후 가치가 상승하면 과거에 당기손실로 인식한 금액까지는 당기이익으로 환입하고, 이를 초과하는 상승액은 기타포괄손익의 재평가잉여금으로 인식한다.

계산 과정

1. 20×2년에는 ₩1,000에서 ₩950으로 ₩50 하락하므로 당기손실 ₩50을 인식한다.
2. 20×3년에는 ₩950에서 ₩1,020으로 ₩70 상승한다.
3. 상승액 ₩70 중 과거 당기손실 ₩50의 환입분은 당기이익으로 인식한다.
4. 나머지 ₩20은 기타포괄손익의 재평가잉여금으로 인식한다.

따라서 20×3년 당기손익은 당기이익 ₩50이다.

NoteBase

선지 판단

① X — '당기손실 ₩50'은 20×2년의 회계처리이다. 20×3년에는 가치가 상승했으므로 올바르게는 당기이익 ₩50이다.
② X — '당기손익 ₩0'은 과거 손실의 환입을 누락한 표현이다. 올바르게는 과거 당기손실 ₩50을 환입하여 당기이익 ₩50을 인식한다.
③ X — '당기이익 ₩20'은 당기손익과 기타포괄손익을 뒤바꾼 표현이다. 올바르게는 ₩20은 기타포괄손익의 재평가잉여금이고, 당기이익은 ₩50이다.
④ O — 과거에 당기손실로 인식한 ₩50까지 당기손익으로 환입하므로 당기이익 ₩50이 맞다.
⑤ X — '당기이익 ₩70'은 전체 가치 상승액을 모두 당기손익으로 본 표현이다. 올바르게는 ₩70 중 ₩50만 당기이익이고, 초과분 ₩20은 기타포괄손익이다.

오답 포인트

20×3년의 총상승액 ₩70을 곧바로 당기이익으로 처리하면 ⑤를 고르게 된다. 재평가 상승액은 과거에 당기손익으로 인식한 감소액의 환입분과 그 초과분을 나누어야 한다. 또한 초과분 ₩20을 당기이익으로 오해하면 ③을 고르게 된다.

다시 나오면 이렇게 판단

재평가 상승 문제에서는 먼저 과거 재평가감소액이 당기손익에 반영되었는지 확인한다. 상승액 중 과거 당기손실의 환입 한도까지는 당기손익, 나머지는 기타포괄손익으로 구분한다.

암기 포인트

재평가 상승액은 '과거 당기손실부터 환입, 초과분은 기타포괄손익'으로 구분한다.

NoteBase

문 117. (주)한국은 20×1년 초 사채(액면금액 ₩1,000,000, 액면이자율 8%, 만기 5년, 이자는 매년 말 지급)를 발행하였다. 사채발행 시 시장이자율이 10%일 경우, 20×1년 말 유효이자율에 의한 사채의 이자비용은? (단, 사채발행비는 없으며, 현가계수는 주어진 자료를 이용한다.)

기간(년)	단일금액 ₩1의 현가계수		정상연금 ₩1의 현가계수	
	8%	10%	8%	10%
5	0.68	0.62	3.99	3.79

① ₩80,000

② ₩92,320

③ ₩94,540

④ ₩96,380

⑤ ₩100,000

정답 2번

출제 포인트

이 문제는 사채의 발행가액을 현재가치로 구한 뒤, 유효이자율법에 따라 기초 장부금액에 시장이자율을 곱하여 첫해 이자비용을 계산하는 문제이다.

조건 정리

액면금액: 1,000,000원
액면이자율: 8%
시장(유효)이자율: 10%
만기: 5년
매년 지급하는 현금이자: 1,000,000원 × 8% = 80,000원
5년·10% 단일금액 현가계수: 0.62
5년·10% 정상연금 현가계수: 3.79
구해야 할 값: 20×1년 말 유효이자율에 의한 이자비용

사용할 공식

사채 발행가액=액면금액의 현재가치+이자 지급액의 현재가치
유효이자율 이자비용=기초 사채 장부금액×시장(유효)이자율
사채는 시장이자율 10%보다 낮은 액면이자율 8%로 발행되므로 할인발행된다. 따라서 액면금액이 아니라 발행 시점의 장부금액에 시장이자율 10%를 적용한다.

NoteBase

계산 과정

1. 매년 지급할 현금이자는 1,000,000원 × 8% = 80,000원이다.
2. 사채 발행가액은 1,000,000원 × 0.62 + 80,000원 × 3.79 = 620,000원 + 303,200원 = 923,200원이다.
3. 20×1년 이자비용은 923,200원 × 10% = 92,320원이다.

선지 판단

① X — '₩80,000'은 실제 지급하는 현금이자일 뿐 유효이자율에 의한 이자비용이 아니다. 올바른 이자비용은 92,320원이다.
② O — 발행가액 923,200원에 유효이자율 10%를 곱하면 92,320원이 된다.
③ X — '₩94,540'은 발행가액 923,200원에 유효이자율 10%를 적용한 결과와 일치하지 않는다. 올바른 금액은 92,320원이다.
④ X — '₩96,380'은 발행가액 923,200원에 유효이자율 10%를 적용한 결과와 일치하지 않는다. 올바른 금액은 92,320원이다.
⑤ X — '₩100,000'은 액면금액 1,000,000원에 시장이자율 10%를 바로 곱한 값이다. 할인발행 사채의 이자비용은 액면금액이 아니라 기초 장부금액 923,200원을 기준으로 계산하므로 올바른 금액은 92,320원이다.

오답 포인트

①의 80,000원은 현금이자이고, 이자비용은 기초 장부금액에 유효이자율을 적용한 금액이다. 또한 ⑤처럼 액면금액에 시장이자율을 바로 곱하면 안 된다. 할인발행 사채에서는 이자비용 92,320원이 현금이자 80,000원보다 12,320원 크며, 이 차이가 할인발행차금의 상각액이 된다.

다시 나오면 이렇게 판단

사채 이자비용 문제는 먼저 액면이자로 현금이자를 구하고, 시장이자율 현가계수로 발행가액을 계산한 다음, 기초 장부금액에 유효이자율을 곱하는 순서로 판단한다.

암기 포인트

현금이자는 액면금액 × 액면이자율, 이자비용은 기초 장부금액 × 시장이자율이다.

NoteBase

문 118. (주)한국은 (주)대한을 현금 ₩1,000,000에 합병하였다. 합병 당시 (주)대한의 장부금액과 공정가치가 다음과 같을 때, (주)한국이 인식할 영업권 또는 염가매수차익은?

장부금액		공정가치	
자산	부채	자산	부채
₩1,800,000	₩500,000	₩1,600,000	₩900,000

① 염가매수차익 ₩300,000

② 염가매수차익 ₩600,000

③ 영업권 ₩100,000

④ 영업권 ₩300,000

⑤ 영업권 ₩600,000

정답 4번

출제 포인트

이 문제는 사업결합에서 이전대가와 취득한 식별가능 순자산의 공정가치를 비교하여 영업권 또는 염가매수차익을 계산하는 문제이다.

조건 정리

이전대가: 현금 1,000,000원
취득한 자산의 공정가치: 1,600,000원
인수한 부채의 공정가치: 900,000원
구해야 할 값: 영업권 또는 염가매수차익
주의할 조건: 사업결합 계산에는 장부금액이 아니라 공정가치를 사용한다.

사용할 공식

식별가능 순자산의 공정가치=자산의 공정가치-부채의 공정가치
영업권=이전대가-식별가능 순자산의 공정가치
이전대가가 식별가능 순자산의 공정가치보다 크면 그 초과액을 영업권으로 인식한다. 반대로 이전대가가 더 작으면 재검토 후 그 차액을 염가매수차익으로 인식한다.

계산 과정

1. 식별가능 순자산의 공정가치는 1,600,000원 - 900,000원 = 700,000원이다.
2. 이전대가 1,000,000원이 순자산 공정가치 700,000원보다 크므로 영업권이 발생한다.
3. 영업권은 1,000,000원 - 700,000원 = 300,000원이다.

NoteBase

선지 판단

① X. 계산 결과는 염가매수차익이 아니라 영업권 300,000원이다. 틀린 표현인 '염가매수차익 300,000원'은 '영업권 300,000원'으로 고쳐야 한다.
② X. 이전대가가 순자산 공정가치보다 300,000원 크므로 염가매수차익 600,000원이 아니다. 올바르게는 영업권 300,000원이다.
③ X. 영업권은 이전대가 1,000,000원에서 순자산 공정가치 700,000원을 뺀 300,000원이다. 틀린 금액인 '영업권 100,000원'은 '영업권 300,000원'으로 고쳐야 한다.
④ O. 이전대가 1,000,000원이 식별가능 순자산의 공정가치 700,000원을 300,000원 초과하므로 영업권 300,000원을 인식한다.
⑤ X. 영업권은 600,000원이 아니라 300,000원이다. 틀린 금액인 '영업권 600,000원'은 '영업권 300,000원'으로 고쳐야 한다.

오답 포인트

장부금액 기준 순자산 1,300,000원을 계산에 넣는 것이 핵심 함정이다. 사업결합에서는 취득한 식별가능 자산과 인수한 부채를 공정가치로 평가하므로 순자산은 700,000원이다. 또한 '이전대가 - 순자산 공정가치'가 양수이면 영업권이고, 음수이면 염가매수차익이라는 방향을 혼동하지 않아야 한다.

다시 나오면 이렇게 판단

먼저 공정가치 기준으로 자산에서 부채를 빼 순자산을 구한 다음, 이전대가와 비교한다. 이전대가가 더 크면 차액은 영업권이고, 더 작으면 차액은 염가매수차익이다.

암기 포인트

사업결합은 '공정가치 순자산 = 공정가치 자산 - 공정가치 부채', '대가가 더 크면 영업권, 더 작으면 염가매수차익'으로 기억한다.

NoteBase

문 119. (주)한국은 20×1년 기중 화재로 재고자산 일부가 소실되어 ₩220이 남게 되었다. 다행히 기초재고 ₩800, 당기 매입 ₩10,100 등 재고자산 보유에 관한 자료는 보존되었다. 20×1년 매출액 ₩15,000과 매출이익률 30%를 예상할 경우, 소실된 재고자산 추정액은?

① ₩120

② ₩180

③ ₩220

④ ₩380

⑤ ₩400

정답 2번

출제 포인트

매출총이익률법으로 화재 직전의 추정 기말재고를 구한 뒤, 실제 남은 재고를 차감하여 소실재고를 계산하는 문제이다.

조건 정리

기초재고는 ₩800, 당기 매입은 ₩10,100, 매출액은 ₩15,000, 매출이익률은 30%, 화재 후 남은 재고는 ₩220이다.
구해야 할 값은 소실된 재고자산의 추정액이다.
매출이익률 30%는 매출액에 대한 비율이므로 매출원가율은 70%이다.

사용할 공식

매출원가=매출액×(1-매출이익률)
화재 직전 추정재고=기초재고+당기 매입-매출원가
소실재고=화재 직전 추정재고-화재 후 남은 재고
기초재고와 당기 매입으로 판매가능재고를 구하고, 여기서 추정 매출원가를 빼면 화재 직전 재고가 산출되기 때문에 이 공식을 사용한다.

계산 과정

1. 매출원가율은 100%-30%=70%이다.
2. 추정 매출원가는 ₩15,000×70%=₩10,500이다.
3. 판매가능재고는 ₩800+₩10,100=₩10,900이다.
4. 화재 직전 추정재고는 ₩10,900-₩10,500=₩400이다.
5. 소실재고는 화재 직전 추정재고에서 남은 재고를 뺀 ₩400-₩220=₩180이다.

NoteBase

선지 판단

① X — ₩120은 계산된 소실재고와 일치하지 않는다. 올바른 소실재고 추정액은 ₩180이다.
② O — 화재 직전 추정재고 ₩400에서 남은 재고 ₩220을 차감하면 소실재고는 ₩180이다.
③ X — ₩220은 소실된 재고가 아니라 화재 후 남은 재고이다. 올바른 소실재고 추정액은 ₩180이다.
④ X — ₩380은 계산된 소실재고와 일치하지 않는다. 화재 직전 추정재고 ₩400에서 남은 재고 ₩220을 차감해야 하므로 올바른 값은 ₩180이다.
⑤ X — ₩400은 소실재고가 아니라 화재 직전의 전체 추정재고이다. 여기서 남은 재고 ₩220을 차감한 ₩180이 소실재고이다.

오답 포인트

매출이익률 30%를 그대로 매출원가율로 사용하면 안 된다. 매출원가율은 70%이다. 또한 화재 직전 추정재고 ₩400 전부가 소실된 것이 아니므로, 실제 남은 재고 ₩220을 반드시 차감해야 한다. ③은 남은 재고를 소실재고로 착각하게 하고, ⑤는 차감 전 추정재고를 답으로 고르게 하는 함정이다.

다시 나오면 이렇게 판단

매출이익률법에 의한 재고 소실 문제는 매출이익률을 매출원가율로 전환한 뒤, 판매가능재고에서 추정 매출원가를 차감하고, 마지막으로 실제 남은 재고를 차감하는 순서로 판단한다.

암기 포인트

소실재고는 판매가능재고에서 추정 매출원가와 화재 후 남은 재고를 차례로 뺀 금액이다.

NoteBase

문 120. 소비자의 제품 검색 및 가격 비교를 지원하는 쇼핑봇과 같은 소프트웨어 프로그램은?

① 지능형 에이전트(intelligent agents)
② 기계학습(machine learning)
③ 컴퓨터 비전 시스템(computer vision system)
④ 로보틱스(robotics)
⑤ 딥러닝(deep learning)

정답 1번

출제 포인트

소비자를 대신하여 상품을 검색하고 가격을 비교하는 쇼핑봇이 어떤 정보기술 개념에 해당하는지를 묻는 문제이다.

핵심 개념

지능형 에이전트는 사용자를 대신하여 환경의 정보를 수집하고, 정해진 목표에 맞게 판단하여 과업을 수행하는 소프트웨어이다. 쇼핑봇은 여러 판매처의 상품과 가격을 찾아 비교하므로 지능형 에이전트의 대표적인 예이다. 기계학습과 딥러닝은 데이터에서 규칙을 학습하는 기술이고, 컴퓨터 비전은 이미지·영상 정보를 처리하는 기술이며, 로보틱스는 물리적 로봇의 설계와 제어를 다루는 분야이다.

선지별 해설

① O — 지능형 에이전트는 사용자의 목표를 대신 수행하는 소프트웨어이다. 쇼핑봇은 상품 검색과 가격 비교라는 과업을 자율적으로 수행하므로 이에 해당한다.
② X — 틀린 부분은 쇼핑봇 자체를 '기계학습'으로 분류한 점이다. 기계학습은 데이터로부터 패턴이나 규칙을 학습하는 방법이며, 올바르게는 쇼핑봇은 지능형 에이전트의 사례이다.
③ X — 틀린 부분은 쇼핑봇을 '컴퓨터 비전 시스템'으로 본 점이다. 컴퓨터 비전 시스템은 이미지나 영상의 내용을 인식·분석하며, 올바르게는 상품과 가격을 탐색·비교하는 쇼핑봇은 지능형 에이전트이다.
④ X — 틀린 부분은 쇼핑봇을 '로보틱스'로 분류한 점이다. 로보틱스는 센서와 구동장치 등을 갖춘 물리적 로봇의 설계·제어를 다루며, 올바르게는 쇼핑봇은 소프트웨어형 지능형 에이전트이다.
⑤ X — 틀린 부분은 쇼핑봇 자체를 '딥러닝'으로 분류한 점이다. 딥러닝은 다층 인공신경망을 이용하는 기계학습 방법이며, 올바르게는 쇼핑봇은 지능형 에이전트의 사례이다.

오답 포인트

쇼핑봇에 기계학습이나 딥러닝이 활용될 수 있다는 점 때문에 ②나 ⑤를 고르기 쉽다. 그러나 문제는 내부 구현 기술이 아니라 소비자를 대신하여 검색과 비교를 수행하는 프로그램의 분류를 묻고 있으므로 ①이 맞다.

NoteBase

다시 나오면 이렇게 판단

사용자를 대신하여 정보를 수집하고 목표에 맞게 판단·행동하는 소프트웨어이면 지능형 에이전트로 판단한다.
학습 방식은 기계학습·딥러닝, 시각 정보 처리는 컴퓨터 비전, 물리적 로봇의 동작은 로보틱스로 구분한다.

암기 포인트

쇼핑봇·추천 에이전트처럼 '대신 찾아서 판단하는 프로그램'은 지능형 에이전트이다.

NoteBase