

의사소통능력

1. 문서작성의 의미와 중요성에 대한 다음의 보기 중 옳은 것은?

- ① 문서란 제안서, 보고서, 기획서, 편지, 메모, 공지사항 등이 문자로 구성된 것을 말한다.
- ② 직장인에게 있어 문서작성의 능력보다는 상대방의 말을 잘 귀담아듣고 이야기하는 것이 더 중요하다.
- ③ 모든 문서에는 반드시 대상, 목적, 시기 및 기대효과가 포함되어야 한다.
- ④ 문서는 한 사안을 한 장의 용지에 작성할 필요는 없다.

2. 다음은 올바른 경청방법에 대한 내용이다. 다음 중 옳지 않은 것은?

- ① 상대를 정면으로 마주하는 자세는 상대방이 자칫 위축되거나 부담스러워 할 수 있으므로 지양한다.
- ② 손이나 다리를 꼬지 않는 개방적인 자세는 상대방에게 마음을 열어놓고 있음을 알려주는 신호이다.
- ③ 우호적인 눈의 접촉(eye-contact)은 자신이 상대방에게 관심을 가지고 있음을 알려준다.
- ④ 비교적 편안한 자세는 전문가다운 자신만만함과 아울러 편안한 마음을 상대방에게 전할 수 있다.

3. 다음 중 공문서의 특성에 대한 설명으로 가장 정확한 것은?

- ① 회사내부로 전달되는 글이므로 누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게(혹은 왜)가 드러나지 않아도 된다.
- ② 날짜 다음에 괄호를 사용할 경우 반드시 마침표를 찍어야 한다.
- ③ 마지막엔 반드시 ‘끝’ 자로 마무리해야 한다.
- ④ 여러 장에 담아내는 것이 원칙이다.

4. D물류회사에 입사하게 된 당신은 첫 팀회의를 앞두고 있다. 다음 중 팀회의에서 원활한 의사표현을 위한 방법으로 알맞은 것은?

- ① 상대방이 말하는 동안 어떤 답을 할지 미리 생각을 해놔야 한다.
- ② 공감을 보여주는 가장 쉬운 방법은 상대방의 말을 그대로 받아서 맞장구를 치는 것이다.
- ③ 핵심은 중요하므로 구체적으로 길게 표현해야 한다.
- ④ 이견이 있거나 논쟁이 붙었을 때는 앞뒤 말의 ‘논리적 개연성’만 따져보아야 한다.

- ① 자신이 전달하고자 하는 내용에 대해 상대가 어느 정도 예측했다는 반응을 나타내보이도록 하는 것이다.
- ② 인상적인 의사소통이란 같은 이야기도 상대에 따라 새롭게 받아들일 수 있도록 하는 것을 의미한다.
- ③ 자신에게 익숙한 말이나 표현을 적극적으로 활용하여 자연스럽고 유연하게 이야기할 수 있도록 해야 한다.
- ④ 회사 내에서 생활하는 직업인일수록 인상적인 의사소통의 중요성을 크게 인식하게 된다.

보라 : (독백) 매일 야근에 프로젝트 팀원들은 잘 도와주지도 않고. 남자친구와도 싸우고, 왜 이렇게 힘든 일이 많지? 너무 지치네.

정식 : 오 보라야 거기서 뭐해? 이번에 승진한 거 축하한다. 잘 지내고 있지?

보라 : 그럼요 과장님. 잘 지내고 있습니다. 감사합니다.

정식 : 보라는 항상 밝아서 좋아. 오늘 하루도 힘내고! 이따가 보자.

보라 : 네 감사합니다. 오후 미팅 때 뵈게요!

- ① 타 부서의 확인이나 요청이 필요한 상황
- ② 팀원 간 자유롭게 브레인스토밍을 통해 제시된 모든 의견
- ③ 동료나 상사의 업무상 과오를 공식화해야 하는 경우
- ④ 새로운 일이 생겼을 때 가장 적합한 사람을 사내에서 추천하고자 하는 경우

다음은 산업현장 4대 필수 안전수칙에 관한 글이다. 자료를 참고하여 물음에 답하시오.

나를 지키는 안전에너지
산업현장 4대 필수 안전수칙

□ 안전보건교육 실시

- 작업 전에 모든 작업자가 유해·위험요인을 인지하고, 안전한 작업방법을 이행할 수 있도록 교육을 실시
- 사업주는
 - 근로자와 관리감독자에 대하여 정기적으로 안전보건교육을 실시하여야 합니다.
 - 근로자 신규채용 시 또는 작업내용 변경 시 안전보건교육을 실시하여야 합니다.
 - 유해·위험 작업을 하는 근로자에 대하여 관련 안전보건교육을 실시하여야 합니다.
 - 건설현장 일용근로자에 대하여 기초안전·보건교육을 이수하도록 해야 합니다.

* 이를 위반 시 500만원 이하의 과태료를 부과받게 됩니다.

○ 근로자는

- 사업주가 실시하는 안전보건교육에 참석해야 합니다.
- 안전보건교육 내용을 잘 숙지하여야 합니다.
- 안전보건교육 내용에 따라 안전하게 작업해야 합니다.

(후략)

8. 다음 중 위의 안전수칙자료를 토대로 답변하기 어려운 질문은?

- ① 산업현장 필수 안전수칙은 총 몇 종류인가요?
- ② 안전보건교육을 실시하지 않으면 과태료가 얼마인가요?
- ③ 안전보건교육을 실시와 관련하여 근로자가 지켜야 할 내용은 무엇인가요?
- ④ 안전보건교육을 실시하지 않아도 되는 면제대상은 누구인가요?

[9-10] 다음은 OO기관의 해외출장 보고서 중 일부 내용이다. 다음의 자료를 참고하여 문제에 답하시오.

I. 해외출장 개요

1. 목적 : OO기관 호주 연구개발 정책 및 기술현황 조사
2. 기간 : 2016년 xx월 yy일 ~ 2016년 xx월 zz일(10일간)
3. 국가 : 호주 (멜버른, 시드니)
4. 출장자 인적사항

소속		직위	성명	비고
OO사업실	OO사업기획부	1급	김영훈	단장
	OO사업관리부	2급	김중민	단원
	OO품질관리부	4급	최고진	단원
	OO자산관리부	4급	이기현	단원
	OO수수료관리부	3급	정유민	단원
인사실	인사관리부	2급	서가람	단원

II. 주요업무 수행 사항

1. 출장의 배경 및 세부 일정

가. 출장 배경

- ㄱ. OO기관은 호주 기관과 1996년 2월 양자협력 양해각서(MOU)를 체결하여 2년 주기로 양 기관 간 협력회의 개최
- ㄴ. 연구개발 주요 정책 및 중장기 핵심 정책 조사
- ㄷ. 지역특화 연구개발 서비스 현황 조사

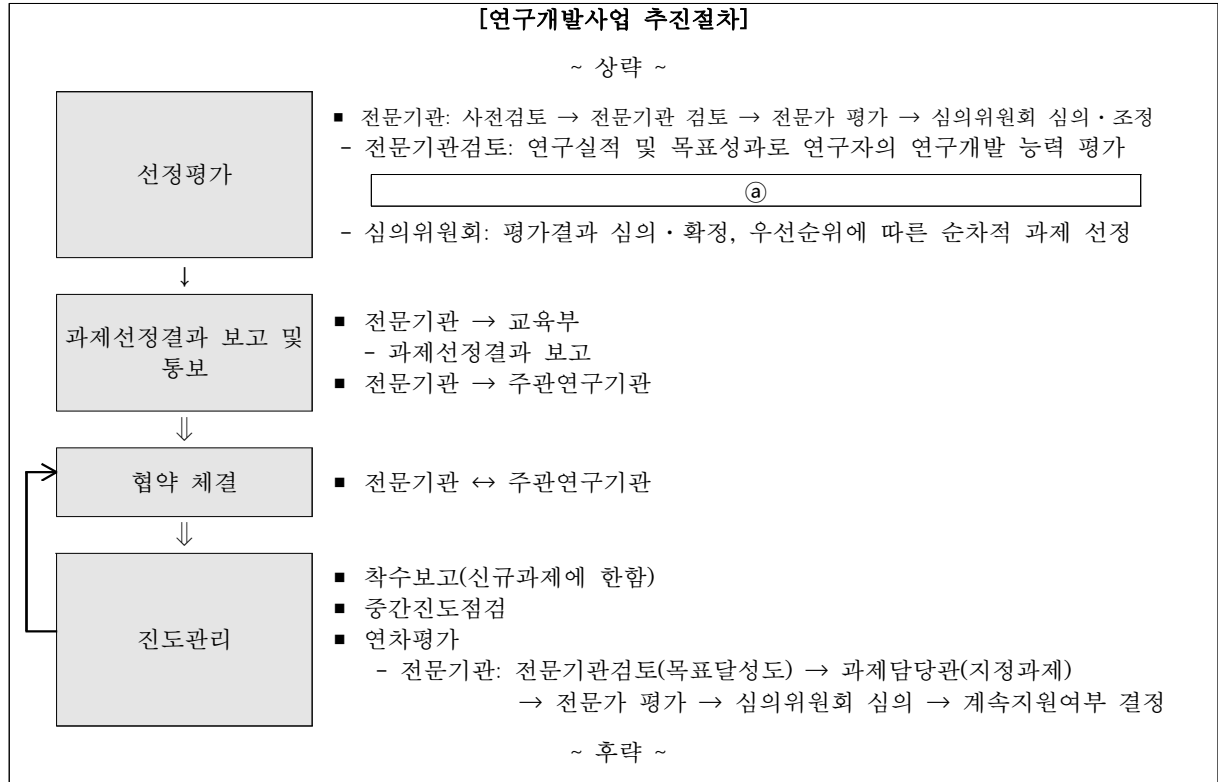
9. 위에서 제시된 보고서에 반드시 포함되어야 할 내용끼리 가장 바르게 짝지어진 것은?

- ① 대상이 되는 사람들의 나이와 성별 정보, 시간 단위 별로 제시된 자세한 일정 관련 정보
- ② 출장지에서 특별히 주의해야 할 사항, 과거 협력회의 시 다루었던 내용 요약
- ③ 시간 단위 별로 제시된 자세한 일정 관련 정보, 과거 협력회의 시 다루었던 내용 요약
- ④ 과거 협력회의 시 다루었던 내용 요약, 대상이 되는 사람들의 나이와 성별 정보

10. 전체 보고서의 흐름 중 가장 알맞은 것은?

- ① 해외출장 개요 - 주요 수행내용 - 첨부자료 - 결과보고서 양식 - 수행 내용 별 세부사항
- ② 해외출장 개요 - 주요 수행내용 - 결과보고서 양식 - 수행 내용 별 세부사항 - 첨부자료
- ③ 해외출장 개요 - 주요 수행내용 - 수행 내용 별 세부사항 - 결과보고서 양식 - 첨부자료
- ④ 해외출장 개요 - 주요 수행내용 - 수행 내용 별 세부사항 - 첨부자료 - 결과보고서 양식

[11-12] 다음은 OO재단의 연구개발사업 추진절차에 관한 내용이다. 해당 내용을 참고하여 문제에 답하시오.



11. 다음은 위의 자료에서 언급하고 있지 않은 추진절차이다. 다음을 절차의 흐름대로 나열한 것 중 가장 적절한 것은?

㉠	최종평가	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전문기관: 최종 연구결과 및 성과 평가(협약종료 후 45일 이내) ■ 연구기관: 최종보고서 제출(협약종료 후 3개월 이내)
㉡	수요조사	■ 교육부 및 전문기관: 수요조사
㉢	공고 및 접수	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전문기관: 사업별 세부추진계획 공고 - 사업안내서, 과제제안서(RFP 포함) ■ 연구기관: 연구개발계획서 및 신청서 작성·제출
㉣	시행계획수립	<ul style="list-style-type: none"> ■ 교육부 및 전문기관: 당해년도 연구개발사업 기본방향 수립 - 사업별 예산 및 연구개발방향 설정 등
㉤	연구결과 활용	■ 전문기관 및 주관기관: 성과활용결과 보고 또는 활용계약 체결

① ㉡-㉢-㉣-㉤-㉠

② ㉡-㉣-㉢-㉠-㉤

③ ㉣-㉡-㉢-㉠-㉤

④ ㉣-㉢-㉡-㉤-㉠

12. 다음 중 ㉤에 들어갈 내용으로 가장 적절한 것은?

- ① 전문가평가 : 연구개발과제 평가단 구성, 발표 심사
- ② 연구비 지급
- ③ 과제 선정결과 통보 및 협약체결요령, 제출구비 서류 안내
- ④ 연구기관 : 연차실적·계획서 제출(당해 연도 연구종료 1개월 전)

[13-14] 다음은 OO기관의 신규과제 공고 내용이다. 다음의 자료를 참고하여 문제에 답하시오.

2017년 지역 인프라 연계 의료기기 제품화 촉진지원 사업 신규과제 공고

「지역 인프라 연계 의료기기 제품화 촉진지원 사업」의 단위사업인 「현장 수요기반 컨설팅」 과제발굴을 위해 불임과 같이 공고하오니 동 사업에 참여하고자 하는 기업에서는 사업안내에 따라 신청하여 주시기 바랍니다.

☐ 세부사업

1. 현장수요기반 컨설팅

- 지원 대상 : 기존에는 다른 업종에 종사하였으나, 의료기기 및 의료기기로 업종 전환을 희망하는 기업
- 지원 규모 : 총 10개 과제 1억 원 이내
- 지원 목적 : 전문가 자문지원을 통해 제품의 상용화 및 시장진입 가능성 촉진

2. 제품화R&D지원

- 지원 대상 : 의료기기 제품화와 관련하여 전문 연구팀을 통한 R&D 수행 및 심화 컨설팅이 필요한 중소·벤처기업
- 지원 규모 : 총 2개 과제 내외 2억 원 이내(과제당 1억 원 이내)

☐ 제출방법 : 불임의 제출서류를 다운로드하여 작성 후, 이메일 또는 우편 제출

☐ 제출처

1. 이메일 접수

현장수요기반 컨설팅: njdjs02@hotmail.com, 제품화R&D지원: sjp@hotmail.com

2. 우편접수 : 대전 유성구 과학로 169-84 커뮤니케이션센터 4층 사업화지원팀(우편번호: 41061)

☐ 제출서류

첨부파일 - 공고문 및 신청서 내부 확인

☐ 문의처 : 사업화지원팀

현장수요기반 컨설팅 : 나주도 주임 (042-860-XXXX) 제품화R&D지원 : 신제품 주임 (042-860-XXXX)

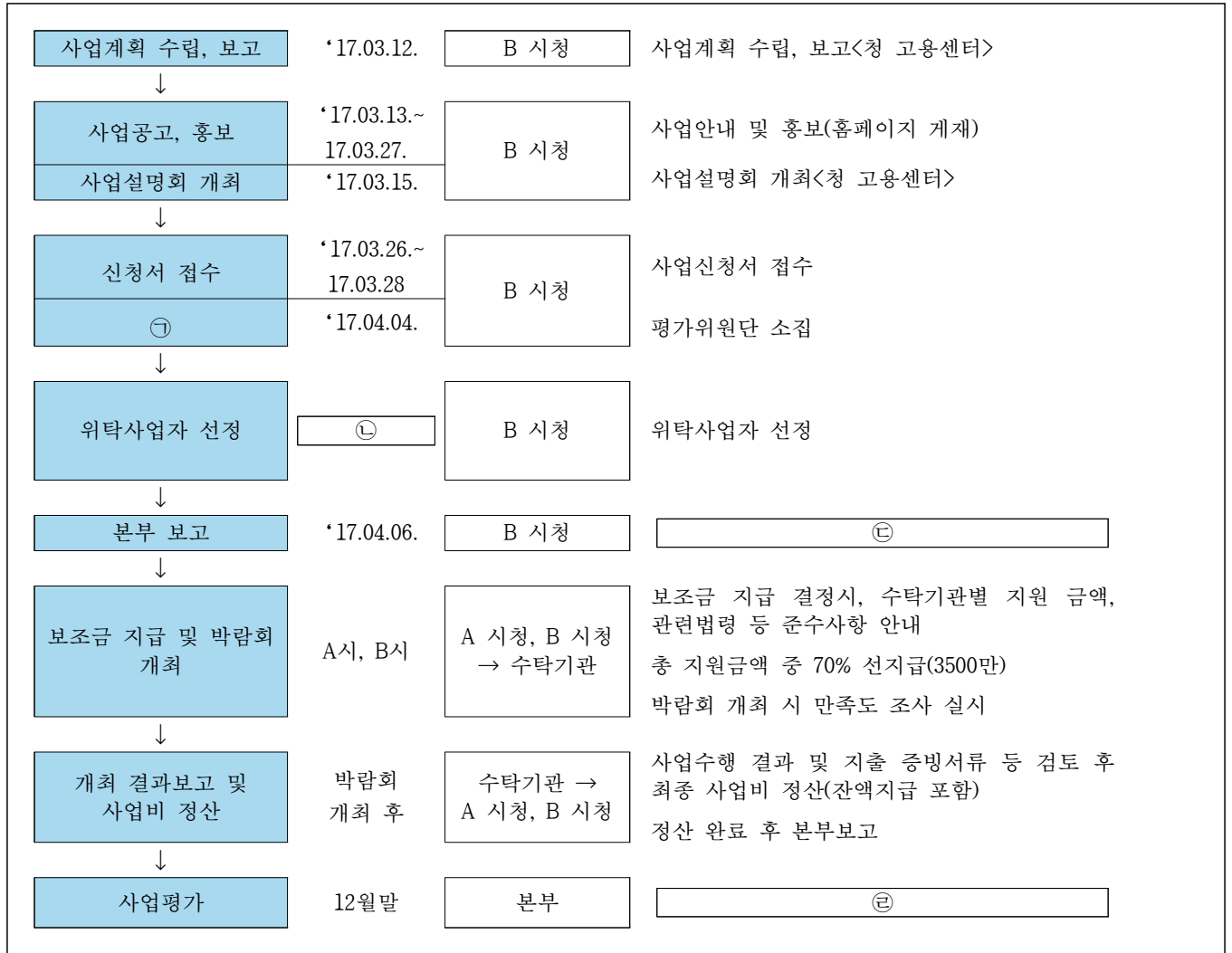
13. 위의 공고에 대한 해석으로 바르지 않은 것은?

- ① 컨설팅 신청 기관은 기 개발된 의료기기를 보유하고 있어야 한다.
- ② 제품화 R&D지원 사업의 경우 대기업은 지원 신청을 할 수 없다.
- ③ 과제 당 지원 금액 규모는 컨설팅보다 제품화 R&D지원 과제 부문이 더 크다.
- ④ 서류 제출을 위해 직접 방문 접수할 필요가 없다.

14. 위의 공고 내용을 확인한 관련 업체 종사자가 서류 준비와 관련하여 문의처에 문의할 내용으로 가장 적절한 것은?

- ① 현장수요기반 컨설팅 사업의 경우 지원금 지원 방식은 어떻게 됩니까?
- ② 제품화 R&D지원 사업 신청 기업에 대한 심사 기간은 얼마나 소요됩니까?
- ③ 신청기간 내에 제출한 서류에 보완점이 발생하면 어떻게 됩니까?
- ④ 한 개 기업에서 복수 과제에 대한 지원을 받는 것이 가능합니까?

[15-16] 다음은 박람회 사업추진절차이다. 문제를 읽고 물음에 답하시오.



15. 사업추진절차를 읽고 잘못 이해한 사람은?

- ① 민섭 : 2개 시청의 합동 사업추진으로 생각되네.
- ② 우형 : 최종 사업비 정산 시 받을 수 있는 금액은 1500만원 일거야.
- ③ 재연 : 교육박람회를 추진 중이야.
- ④ 혁찬 : 외주업체 선정을 통해 박람회를 개최하는 것으로 보여.

16. 사업추진절차에 따른 빈 칸을 잘못 채운 것은?

- ① ㉠ : 심사위원회 개최
- ② ㉡ : *17.04.05
- ③ ㉢ : 선정결과를 본부에 제출
- ④ ㉣ : 차기 사업계획 수립

[17-18] 한국관광상품 개발 및 상품의 질적 제고를 위한 인바운드 우수 신상품 기획 공모전을 개최하려 한다. 자료를 보고 다음 물음에 답하시오.

1. 인바운드 상품개발 공모전 개최

- 사업명 : 인바운드 우수 신상품 개발 공모
- 주 최 : 문화체육관광부, 한국관광공사
- 후 원 : 한국관광협회중앙회, 한국일반여행업협회
- 응모부문
 - 여행사 : 한국상품취급 해외 여행사(현지 에이전트) 우수 신상품 기획 개발 공모
 - 일반인 : 국내외 일반인 상품개발 아이디어 공모
- 응모기간 : '17. 1. 1 ~ 6.30
- 심사 및 시상 : 2017. 7월중 예정
- 응모대상
 - 여행사 부문 : 해외 소재 한국 관광상품 개발 및 판매 여행사
 - 1사 3개 이내 관광상품
 - 일반인 부문 : 한국 관광에 관심 있는 내외국인
 - 1인 3개 이내 관광상품 아이디어
- 응모방법 : 우편 또는 이메일
 - 여행사 부문 : 관광공사 해외지사를 통해 접수
 - 일반인 부문 : 관광공사 해외지사 및 본사(상품개발팀)에 접수
- 응모요령 : 관광 소재 특성, 관광 상품 매력, 주 타깃지역 및 타깃층, 관광객 유치 가능성

2. 추진 목적 및 방향

- 외국인 관광객의 다양한 관광 니즈에 맞는 인바운드 신상품을 공모, 육성함으로써, 신규 수요창출과 외국인 관광객 유치 증대
- 우수 관광소재의 관광상품화를 적극 지원하여 한국상품취급 해외 여행사(현지 에이전트)의 신상품 개발 활성화 지원 도모
- 지속가능하며 한국관광에 기여할 수 있는 상품 개발
- 국내외 일반인 대상 관광상품 소재 개발 아이디어 공모전 개최를 통해 한국관광에 대한 관심과 화제 도출

3. 평가기준 및 심사 내용

- 평가 기준 : 상품의 독창성, 상품개발의 체계성, 가격의 적정성, 지역관광 활성화 가능성, 상품 실현성 및 지속 가능성
- 심사 관련 : 2회 심사
 - 1차 심사 : 2017. 7월중 (심사위원 : 관광공사)
 - 2차 심사 : 2017. 7월중 (심사위원 : 관광공사, 관광 학계, 언론인, 협회 등 관련 단체)
- 홍보 계획
 - 한국관광상품 판매 대상 여행사 : 해외지사를 통한 홍보
 - 일반인 대상 홍보 웹사이트 홍보 : 문화부, 관광공사 홈페이지 활용
 - 기타 언론 및 인터넷 매체 홍보 추진

17. 본문의 내용과 일치하는 것은?

- ① 한국관광협회중앙회, 한국일반여행업협회에서 주최하고 있다.
- ② 국내여행사 및 내국인도 참여가 가능하다.
- ③ 외국인을 타깃으로 한 기획공모전이며, 내국인은 포함되지 않는다.
- ④ 여행사 기획상품은 문화부, 관광공사 홈페이지를 통해 홍보된다.

18. 본문의 추진목적에 따른 상품기획 소재가 아닌 것은?

- ① 한류 드라마 및 영화 촬영장소
- ② DMZ 투어
- ③ 한스타일(한복, 한글, 한지 등) 연계 상품
- ④ 면세점 명품쇼핑 투어

[19-20] 다음을 참고하여 문제에 답하십시오.

발신	김어진(경영지원, ujkim@kkk.co.kr)	2016. 06. 17 14:25:32
수신	서우선(영업1/팀장), 김준서(영업2/팀장), 신수안(교육/팀장), 최연(R&D/팀장)	
참조	구서준(경영지원/팀장, sjgoo@kkk.co.kr)	
제목	사내 에너지 절약 캠페인 실행 및 경영지원실 안내의 건	
안녕하십니까? 경영지원팀 김어진 대리입니다.		
<p>익일부터 시행되는 ‘사내 에너지 절약 캠페인’ 실행과 관련한 안내문을 보내드립니다.</p> <p>메일을 받으신 팀장님들께서는 해당 팀 소속 직원에게 본 메일을 전달해 주시어 모두가 캠페인의 내용을 알 수 있도록 해주시기 바랍니다. 캠페인 안내문에는 공공 단위와 개별 단위로 실천할 수 있는 절약 행동이 모두 담겨있습니다. 그러나 본 메일에 첨부한 포스터는 개별 단위 실천 행동만 담은 개인 실천 행동 지침 포스터입니다. 팀장님들은 팀원들이 포스터를 각자 출력하여 개인 책상 앞에 부착할 수 있도록 안내해 주시기 바랍니다.</p> <p>추가적으로 경영지원실에서 안내 말씀 드립니다.</p> <p>1) 영업실적 미입력</p> <p>현재 영업팀의 영업실적이 입력되지 않아 급여 산정에 어려움을 겪고 있습니다. 영업팀장님들은 실적 미입력자가 조속히 인트라넷에 입력할 수 있도록 조치하여 주시기 바랍니다.</p> <p>2) 워크숍 일정 선정</p> <p>오는 9월엔 창립기념일이 있습니다. 금년에도 창립기념일을 기념하는 전사 워크숍이 있을 예정입니다. 워크숍 일정을 조율하기 위한 사전 조사 파일을 함께 보내드립니다. 각 팀장님들은 첨부파일을 확인하시어 팀별 참여 가능 일정을 조사해주신 뒤 해당 내용을 경영지원팀 손시윤 사원(syson@kkk.co.kr)에게 회신하여 주시기 바랍니다.</p> <p>감사합니다.</p> <p>경영지원팀 김어진 드림.</p>		
첨부파일	<div></div>	

19. 다음 중 김어진 대리가 첨부한 캠페인 포스터가 포함하고 있을 내용으로 가장 적절한 것은?

- ① 손을 깨끗하게 닦으셨군요! 그렇다면 당신의 손을 산뜻하게 만들어 줄 페이퍼 타월은 한 장씩만 사용해 주세요! 한 장이면 충분해요.
- ② 잠깐! 오타자 확인 하셨나요? 오타 확인은 종이 낭비를 막는 가장 빠른 지름길! 1분을 투자하는 습관이 1억의 자연 가치로 돌아옵니다.
- ③ 혹시 마지막으로 퇴근하고 계신가요? 오늘도 열심히 일한 멋진 당신에게 휴식을 선물합니다. 설레는 퇴근길이지만 당신의 하루를 함께 밝힌 친구에게도 휴식을 선물하는 것을 잊지 말아주세요.
- ④ 양치질 후 행귀넬 땀 땀손 대신 컵을 사용해요. 혹시 컵이 없으신가요? 지금 바로 경영지원실로 찾아오세요! 선착순 15명에게 컵을 드려요!

20. 다음 중 본문의 메일과 관련성이 가장 낮은 메일은?

①

발신	서우선
수신	영업 1팀 전체
참조	
제목	FW: 사내 에너지 절약 캠페인 실행...
<p>금일 경영지원실로부터 받은 캠페인 실행 관련 메일을 포워딩합니다.</p> <p>----- 내용 -----</p> <p>안녕하십니까?</p> <p>경영지원팀 김어진 대리입니다.</p> <p>익일부터 시행되는 ‘사내 에너지 절약 캠페인’ 실행과 관련한 안내문을 보내드립니다.</p>	
첨부	에너지 절약 캠페인 안내문.pdf

②

발신	신수안
수신	손시윤(경영지원, syson@kkk.co.kr)
참조	
제목	창립일 기념 워크숍 일정 조사의 건
<p>안녕하십니까?</p> <p>교육팀 신수안 팀장입니다.</p> <p>교육팀의 워크숍 참여 가능 일정을 송부합니다.</p> <p>감사합니다.</p> <p>신수안 드림</p>	
첨부	창립일 기념 워크숍 일정 조사_교육팀.xls

③

발신	김준서
수신	김어진(경영지원, ujkim@kkk.co.kr)
참조	영업 2팀 전체
제목	영업 실적 입력 건
<p>안녕하세요.</p> <p>영업2팀 팀장 김준서입니다.</p> <p>영업 2팀의 영업실적을 수기 입력하여 송부합니다.</p> <p>업무에 불편을 드려 죄송합니다.</p> <p>김준서 드림</p>	
첨부	영업실적_영업2팀.xls

④

발신	최연
수신	R&D팀 전체
참조	
제목	사내 에너지 절약 캠페인 실행 건
<p>최연입니다.</p> <p>6월 18일부터 전사적 차원의 에너지 절약 캠페인이 시행 될 예정입니다.</p> <p>본 안내문과 포스터를 참고하시어 캠페인에 적극 동참하여 주시기 바랍니다.</p> <p>감사합니다.</p>	
첨부	에너지 절약 캠페인_안내문.hwp 에너지 절약 캠페인_포스터.pdf