1주차 학습

1교시 학습 키워드 – **● 산업심리학의 등장배경과 정의 ● 산업심리학의 역사**

**● 산업심리학의 등장배경과 개념을 설명할 수 있다.   
● 산업심리학의 역사적 흐름에 따른 특징을 설명할 수 있다.**

**1. 산업심리학의 등장배경과 정의**  
● 산업심리학이란 인간과 직업을 이해하는데 있어서 반드시 필요한 학문임  
● 산업심리학의 부류에는 인사심리, 조직심리, 소비자 및 광고심리, 공학심리가 있음

**2. 산업심리학의 역사**   
● 태동기  
- Frederick Winslow Taylor가 과학적 관리의 4원칙을 제시함  
● 1차 세계대전  
- Robert Yerkes이 집단지능검사를 개발함  
- 호손효과 : 실험에 참가하고 있다는 것을 아는 것만으로도 수행이 증가함  
● 2차 세계대전  
- 미국심리학회에 산업 및 경영 심리학분과가 개설됨

2교시 학습 키워드 - **● 산업심리학의 범위  
- 산업심리학의 주요 분야 및 세부영역**

**● 산업심리학의 범위와 현황을 설명할 수 있다.**

**1. 산업심리학의 범위**  
● 인사심리학  
- 개인 간의 차이와 관련된 분야에 대해 연구함  
- 직무분석, 선발과 배치, 노사관계 등이 포함됨  
● 조직심리학  
- 조직, 사회맥락에서 심리학적 연구방법과 이론들을 적용하여 조직행동을 다루는 연구임  
- 직무만족, 작업동기 등이 포함됨

2주차 학습

1교시 학습 키워드 – **● 과학적 연구방법 ● 과학적 연구설계에 관련된 개념들 ● 표본과 표집 ● 자료수집과 정리 ● 신뢰도와 타당도**

**● 산업심리학의 과학적 연구방법을 설명할 수 있다.  
● 과학적 연구설계에 관련된 개념들을 설명할 수 있다.   
● 표본과 표집을 비교할 수 있다.   
● 자료수집과 정리에 대해서 설명할 수 있다.   
● 신뢰도와 타당도를 구분할 수 있다.**

**1. 과학적 연구방법**  
● 특징  
- 객관성 : 누구나 똑같은 조건에서 똑같은 지식을 얻음  
- 구체성 : 용어를 조작적 정의함

**2. 과학적 연구설계에 관련된 개념들**  
● 가설 : 연구문제에 대한 잠정적 결론임  
● 조작적 정의 : 어떤 개념을 측정 가능하게 정의하는 것을 말함  
● 변인 : 변화할 수 있는 사물이나 개념, 측정 가능한 단위임  
● 통제 : 연구자가 검증하기를 원하는 가설 이외의 다른 설명을 배제할 수 있도록 하는 절차임

**3. 표본과 표집**  
● 표본 : 실제 연구의 대상이 되는 집단임  
● 표집 : 표본을 추출하는 과정임

**4. 자료수집과 정리**  
● 자료 수집 방법  
- 면접  
- 우편 조사  
- 전화 조사  
- 집단 조사  
- 이메일 조사 등  
● 측정치의 종류  
- 명명척도  
- 서열척도  
- 등간척도  
- 비율척도

**5. 신뢰도와 타당도**  
● 신뢰도 : 연구자가 측정하는 내용이 반복적으로 신뢰감 있게 측정되는 정도를 말함  
● 타당도 : 측정하고자 하는 것을 제대로 측정하고 있는지의 정도를 알아보는 것임

2교시 학습 키워드 - **● 과학적 연구방법의 종류 ● 자료의 분석 ● 연구윤리**

**● 산업심리학의 여러 가지 연구방법의 종류를 나열할 수 있다.  
● 산업심리학에서의 자료 분석 방법을 설명할 수 있다.   
● 연구윤리에 대한 개념을 설명할 수 있다.**

**1. 과학적 연구방법의 종류**  
● 관찰연구  
- 간섭방법  
- 비간섭방법  
● 질적연구   
- 사례연구  
- 문헌연구    
● 조사연구  
- 자료수집을 위한 시간과 노력이 절감됨  
- 데이터가 편파될 수 있음  
● 실험연구  
- 엄격한 통제 가능  
- 인과적 결론 가능  
- 정확한 측정가능  
- 이론 검증 가능  
- 복잡한 행동은 측정 불능

**2. 자료의 분석**  
● 기술통계 : 많은 자료를 평균이나 분산과 같은 통계량으로 요약하는 방법을 제공함  
● 추리통계  
- 기술통계치에 근거하여 진리를 추론함  
- 표본에서 수집된 자료에서 모집단의 특성을 파악함  
● 상관분석 : 두 연속변인의 함께 변하는 정도와 방향을 나타냄  
● 원인분석  
- 인과관계  
- 회귀  
- 회귀방정식  
● 차이분석 : 집단과 집단을 비교하여 분산분석을 사용함

**3. 연구윤리**   
● 연구 수행과정에서의 윤리  
- 연구 참여에 대한 동의  
- 연구에서 속이기  
- 동물실험의 문제점  
● 자료분석 과정에서의 윤리  
- 자료조작 및 표절  
- 연구자료의 중복 출판

3주차 학습

1교시 학습 키워드 – **● 직무분석(Job Analysis)  
- 직무분석의 정의  
- 직무의 하위영역  
- 직무분석의 목적과 용도  
- 직무분석 유형  
- 직무분석 과정  
- 직무분석 결과물  
- 직무분석 연구들(신뢰도와 타당도)**

**● 직무분석 과정을 설명할 수 있다.**

**1. 직무분석(Job Analysis)**● 정의  
- 어떤 조직에 있는 특정 직무에 대한 정보를 수집하는 것  
- 어떤 직무를 수행하는데 요구되는 KSAO 수집  
● 하위영역  
- 직위  
- 과업  
- 요소  
● 목적과 용도  
- 선발  
- 수행평가  
- 교육 및 훈련  
- 직무평가  
- 경력개발  
- 정원관리  
- 임금관리  
- 안전관리 및 작업조건의 개선  
- 직업상담  
- 법적 문제  
- 연구  
● 유형  
- 직무중심 직무분석  
- 인간중심 직무분석  
● 과정 : 준비 → 설계 → 자료수집과 분석 → 결과정리 → 배포 및 활용단계 → 통제단계(수정)  
● 결과물  
- 직무기술서  
- 직무(작업자)명세서  
- 역량모델링

2교시 학습 키워드 - **● 직무평가 ● 직무설계**

**● 직무평가의 절차를 설명할 수 있다.  
● 직무설계 방법을 설명할 수 있다.**

**1. 직무평가**  
● 직무평가 : 직무에 대한 상대적인 임금을 결정함  
● 목적과 용도  
- 필적가치  
- 동일노동 동일임금원칙  
● 절차 : 목표수립 → 조사활동 → 직무평가  
● 방법  
- 비계량적 평가방법  
- 계량적 평가방법

**2. 직무설계**  
● 정의 : 직원들의 요구와 욕구에 맞추어 직무를 새롭게 설계하는 것을 말함  
● 방법  
- 직무순환  
- 직무확충  
- 직무충실화 등

4주차 학습

1교시 학습 키워드 – **● 모집요구와 모집목표 ● 모집에 영향을 주는 요인 ● 모집절차 및 방법 ● 모집방법과 예측타당도**

**● 모집의 요구와 목표를 설명할 수 있다.  
● 모집에 영향을 주는 요인을 설명할 수 있다.   
● 모집절차와 방법을 제시할 수 있다.   
● 모집방법과 예측타당도를 설명할 수 있다.**

**1. 모집요구와 모집목표**  
● 구직자들이 반응을 보일만한 방식으로 그 직위에 관해 알리는 것을 말함  
● 자격을 갖추지 못한 지원자가 지원하지 않을 수 있도록 그 직무에 관해 충분한 정보를 제공하는 것임  
● 절차 : 모집계획→ 전략개발 → 모집활동 → 선별

**2. 모집에 영향을 주는 요인**  
● 조직의 이미지  
● 직무자체 특징  
● 조직 내부 정책  
● 모집비용

**3. 모집절차 및 방법**  
● 내부  
- 사내공모제  
- 내부추천제  
- 자료목록 활용제  
● 외부  
- 광고  
- 직업소개소  
- 인턴제  
- 교육기관 연계  
- 자발적 지원 등

**4. 모집방법과 예측타당도**  
● 전문잡지광고, 자발적 입사  
- 작업의 질, 협동성, 직무태도가 좋음

2교시 학습 키워드 - **● 선발의 의미 ● 선발 방법 ● 검사 ● 과학적 선발의 중요성**

**● 선발의 개념에 대해서 설명할 수 있다.   
● 선발의 방법을 설명할 수 있다.  
● 선발검사의 종류를 나열할 수 있다.  
● 과학적 선발의 중요성을 설명할 수 있다.**

**1. 선발의 의미**  
● 모집을 통해 획득한 지원자를 대상으로, 미래에 수행할 직무에 가장 적합한 지원자를 식별하는 것을 말함

**2. 선발방법**  
● 전기적 자료  
● 면접  
● 신원조회 및 추천서  
● 평가센터

**3. 검사**  
● 심리검사 유형  
- 개인검사  
- 집단검사  
- 속도검사  
- 능력검사  
- 지필검사  
- 동작검사  
- 폐쇄형검사  
- 개방형 검사

**4. 과학적 선발의 중요성**  
● 선발 전략  
- 중다회귀법  
- 중다통과법  
- 중다장애법  
● 목표 : 선발결정에서 범할 수 있는 오류를 최소화 하는 것임

5주차 학습

1교시 학습 키워드

● 직무수행평가의 목적  
● 직무수행평가의 준거  
● 직무수행평가 방법 및 대상  
● 직무수행평가 유형  
● 직무수행평가 오류 및 극복 방안  
● 직무수행평가의 피드백과 평가 이후

● 직무수행평가의 목적을 제시할 수 있다.  
● 직무수행평가의 준거를 설명할 수 있다.   
● 직무수행평가 방법 및 대상을 구분할 수 있다.   
● 직무수행평가 유형을 분류할 수 있다.  
● 직무수행평가 오류 및 극복 방안을 설명할 수 있다.  
● 직무수행평가의 피드백과 평가 이후를 설명할 수 있다.

1. 직무수행평가의 목적  
● 인사결정의 타당화  
● 사원의 육성 및 개발 자료  
● 직무설계 자료

2. 직무수행평가의 준거  
● 타당도  
● 신뢰도  
● 수용성  
● 실용성  
3. 직무수행평가의 방법 및 대상  
● 방법  
- 객관적 수행평가  
- 주관적 수행평가  
● 대상  
- 상사평가  
- 동료평가  
- 부하평가  
- 자기평가  
- 고객평가  
- 다면평가  
4. 직무수행평가의 유형  
● 도식평정 유형  
● 비교평정 유형  
● 행동 중심체크 유형   
5. 직무수행평가의 오류 및 극복방안  
● 후광효과 : 가장 보편적인 오류로서, 사원의 뛰어난 측면을 발견하면 다른 모든 측면도 높이 평가함  
● 순서효과  
● 중앙집중효과  
● 관대화 효과  
● 엄격화 효과  
● 평정자 오류 훈련 : 평정자에게 평정 오류를 인식시켜 오류와 관련된 평정 형태를 피하도록 함  
6. 직무수행평가의 피드백과 평가 이후  
● 직무수행의 결과를 정보적으로 알려줌  
● 사원의 직무수행 동기를 고양시킴

2교시 학습 키워드 - ● 산업훈련 및 교육의 정의와 목표  
● 산업훈련 및 교육의 진행과정  
● 산업훈련 및 교육 방법  
● 산업훈련 및 교육 평가

● 산업훈련 및 교육의 정의와 목표를 설명할 수 있다.  
● 산업훈련 및 교육의 진행과정을 설명할 수 있다.  
● 산업훈련 및 교육방법을 제시할 수 있다.  
● 산업훈련 및 교육평가를 설명할 수 있다.

1. 산업훈련 및 교육의 정의와 목표  
● 훈련 : 반복적 연습을 통해 지식 및 기능을 습득하는 과정임  
● 교육 : 이해력과 지적 활동을 활성화시킴으로써 지식 및 기능을 습득하는 과정임  
● 산업훈련 및 교육의 목표  
- 조직의 효율성을 증진하고자 함  
- 조직 구성원의 직무능력을 향상 시키고자 함

2. 산업훈련 및 교육의 진행과정  
● 요구분석  
- 조직분석  
- 과제분석  
- 개인분석  
● 안드라고지 : 성인들은 무엇인가를 왜 배워야 하는지에 대해 알고자 하는 욕구를 가지고 있음  
● 성인교육의 원리  
- 자발적 학습  
- 자기주도적 학습  
- 상호학습  
- 현실성  
- 다양성  
- 능률성  
- 참여교육  
3. 산업훈련 및 교육 방법  
● 직장 내 방법  
- 코칭  
- 직무순환  
- 멘토링  
- 도제제도  
● 직장 외 방법  
- 강의법  
- 토의법  
- 사례연구법  
- 역할연기법  
- 행동모방법  
- 비즈니스 게임법  
● 자기주도 방법  
- 프로그램 학습법  
- 웹기반 교육  
4. 산업훈련 및 교육 평가  
● 훈련타당도 : 훈련기간 내에 처음에 설정했던 목표나 기준을 달성했는지 여부의 정도를 말함  
● 전이타당도 : 훈련참가자들이 현업에 복귀한 후 실제 직무수행에서 훈련효과를 보이는 정도를 말함  
● 조직 내 타당도  
● 조직 간 타당도

6주차 학습

1교시 학습 키워드 – ● 고전적 조직이론  
● 인간관계 조직이론(新고전적 조직이론)  
● 상황연계이론  
● 체계이론  
● 기타 조직이론

● 고전적 조직이론에 대해 설명할 수 있다.  
● 신 고전적 조직이론의 종류와 각 특징을 설명할 수 있다.  
● 상황연계이론에 대해서 설명할 수 있다.  
● 체계이론에 대서 설명할 수 있다.  
● 기타 다양한 조직이론을 설명할 수 있다.

1. 고전적 조직이론  
● 관료주의  
- 객관적, 비개인으로 운영됨  
- 조직의 안정성 및 영속성을 추구함

2. 인간관계 조직이론(新고전적 조직이론)  
● 인간의 지적, 감정적, 동기적인 측면을 강조함  
● 종류  
- X,Y 이론  
- Z이론  
- 호손 연구  
- 성장이론

3. 상황연계이론  
● 조직이론 : 기계적 조직과 유기적 조직이 있음  
● 사회기술적 접근 : 기술 변화에 따라 업무를 함께하는 동료들 간의 사회적 관계가 변화함

4. 체계이론  
● 조직은 살아있는 유기체 : 안정성을 유지하며, 성장하고 환경에 적응함  
● 조직체계를 둘러싸는 외부환경과 지속적인 상호작용 과정을 거침  
● 폐쇄체계 + 개방체계

5. 기타 조직이론  
● 생태 및 진화적 접근  
● 자원이론

2교시 학습 키워드 - ● 조직문화의 정의  
● 조직문화의 기능  
● 조직문화의 특징  
● 조직문화의 형성요인  
● 조직문화의 학습방법  
● 조직문화의 명암  
● 조직문화에 대한 변화 압력  
● 조직문화 모형

● 조직문화의 개념을 설명할 수 있다.  
● 조직문화의 기능을 설명할 수 있다.  
● 조직문화의 특징을 설명할 수 있다.  
● 조직문화의 형성요인을 제시할 수 있다.  
● 조직문화의 학습방법에 대해서 설명할 수 있다.  
● 조직문화의 명암을 설명할 수 있다.  
● 조직문화에 대한 변화압력을 설명할 수 있다.  
● 조직문화 모형을 분석할 수 있다.

1. 조직문화의 정의  
● 기업이 공유할 가치가 있다고 생각하는 생활양식이나 사고방식

2. 조직문화의 기능  
● 조직경계를 정의 내림  
● 조직에 대한 정체감을 형성함  
● 사회적 시스템 안정성을 확보하게 함

3. 조직문화의 특징  
● 기술적 의미임  
● 공식화의 기능 수행이 가능함  
● 지배적 문화와 하위문화, 강한 조직문화와 약한 조직문화가 존재함  
● 융합성  
● 무형성  
● 고유성  
● 안정성  
● 통제성

4. 조직문화의 형성요인  
● 창립자  
● 최고경영자  
● 사회화  
● 국가 및 사회의 문화

5. 조직문화의 학습방법  
● 이야기  
● 의식  
● 물질적 상징

6. 조직문화의 명암  
● 장점  
- 동질감과 애착을 형성함  
- 내부의 단합을 조장함  
- 의사소통이 원활함  
- 외부환경 변화에 대한 대처능력을 향상시킴  
● 단점  
- 환경적 변화에 부응하지 못하면 장애가 생김  
- 조직의 발전에 장애가 됨  
- 창의성이 낮아짐

7. 조직문화에 대한 변화압력  
● 종류  
- 경쟁  
- 국제화  
- 정보기술의 발전  
- 가치관의 변화  
- 윤리적 압력  
- 내부의 압력  
- 조직구성원의 불만  
- 조직구성원 간 갈등  
- 변화를 위한 변화  
● 변화단계 : Lewin의 장-세력 이론

8. 조직문화 모형  
● 종류  
- Schein의 조직문화모형  
- 7S 조직문화모형  
- 조직 매력-선발-퇴출모형(ASA 모형)  
- 조직사회화 모형

7주차 학습

1교시 학습 키워드 – ● 직무동기의 개념  
● 직무동기이론 1

● 직무동기의 개념을 설명할 수 있다.  
● 직무동기이론에 대해서 설명할 수 있다.

1. 직무동기의 개념  
● 작업과 관련한 행동을 유발시키고, 방향을 설정하며 유지시키는데 영향을 미치는 것

2. 직무동기 이론 1  
● 욕구위계이론 : 하위욕구가 충족돼야 상위욕구가 나타남   
● ERG이론 : 성장의 욕구, 관계의 욕구, 생존의 욕구  
● 성취동기이론: 인간의 욕구에 기초한 동기부여이론  
● 2요인이론(=동기위생이론) : 순행적 직무동기이론  
● 직무특성 이론  
- 기술의 다양성  
- 과제 정체성  
- 과제 중요성  
- 과제 피드백

2교시 학습 키워드 - ● 직무동기이론 2  
- 형평이론  
- 기대-유인가 이론  
- 목표설정이론  
- 성취귀인이론  
- 조직행동수정이론  
- 제어이론  
- 활동이론

● 직무동기이론에 대해 설명할 수 있다.

1. 직무동기이론 2  
● 형평이론 : 타인과 자신을 비교해서 자신이 얼마나 형평성 있는 대우를 받는가에 따라 동기화됨  
● 기대-유인가 이론 : 개인의 직업선택행동이나 소비자 구매행동 유형을 설명할 수 있는 의사결정이론  
● 목표설정이론 : 개인이 의식적으로 얻으려는 상태인 목표가 조직구성원의 동기와 행동에 영향을 미침  
● 성취귀인이론 : 개인이 지닌 성취동기수준과 환경요인이 상호작용함  
● 조직행동수정이론 : 자극-반응 학습이론 + Skinner의 강화이론 + Bandura의 사회학습이론  
● 제어이론 : 목표를 향한 노력을 계속하려는 동기에 피드백이 어떻게 영향을 두고 있는가에 관한 이론  
● 활동이론 : 목표에서 행동까지 연결되는 과정을 설명함

9주차 학습

1교시 학습 키워드 – ● 직무태도와 조직태도의 개략적 개념  
● 직무태도

● 직무태도와 조직태도의 개념을 구분할 수 있다.  
● 직무태도에 대해 설명할 수 있다.

1. 직무태도와 조직태도의 개략적 개념  
● 태도 : 개인으로 하여금 비교적 지속적으로 동일하게 행동하거나 반응하게 하는 행동 및 심리적 반응표현양식  
● 직무태도 : 직무를 수행하면서 가지게 되는 직원들의 태도  
● 조직태도 : 조직활동과 조직자체에 대해서 가지게 되는 직원들의 태도

2. 직무태도  
● 직무만족 : 직무를 평가하거나 직무를 통해 얻은 경험을 평가하여 얻게 되는 유쾌하거나 긍정적인 정서 상태  
● 직무만족 측정방법  
- 전반적 직무만족지표(JSI)  
- 직무기술척도(JDI)  
- 미네소타 직무만족 질문지  
- 안면 직무만족척도  
- 단면적 직무만족 척도  
● 직무만족 이론  
- 개인 내 비교과정 이론  
- 개인 간 비교과정 이론  
- 대립과정이론  
● 직무만족의 결과 : 직원이 본인의 직무에 만족감을 느낌  
● 역할 과부화 : 많은 역할 과부하는 직무 스트레스를 불러옴  
● 역할 갈등 : 서로 다른 요구들의 상충성 정도  
● 직무관여 : 개인 직무에 대한 자아관여와 애착을 가리킴  
● 직업몰입 : 개인이 자신의 직업에 대해 감정적 몰입을 함  
● 직무스트레스 : 직무에서 느끼는 불균형의 상태

2교시 학습 키워드 - ● 조직태도  
- 조직몰입(Organizational Commitment : OC)  
- 조직동일시(Organizational Identification)  
- 조직공정성(Organizational Justice)

● 조직태도와 관련된 개념에 대해 설명할 수 있다.

1. 조직태도  
● 조직몰입(Organizational Commitment : OC)  
- 정의  
① 조직에 대한 개인의 정서적, 감정적 애착  
② 개인이 특정 조직에 관여 또는 애착을 갖거나 그 조직과 동일시 하려는 상대적 강도  
- 관점  
① 태도적 조직 몰입  
② 행동적 조직몰입  
- 3요인  
① 정서적 몰입  
② 계속적 몰입  
③ 규범적 몰입(평생몰입)  
● 조직동일시(Organizational Identification)  
- 정의 : 조직에 대한 소속감과 조직에 대한 의미부여  
- 사회정체성 이론(Social Identity Theory) :  조직동일시를 설명하는 이론적 모델  
① 사회정체성은 개인의 자기개념이 개인정체성과 집단정체성으로 가지고 있다고 봄  
- 기타개념  
① 조직동일시 : 개인이 자신이 속한 조직에 대한 애착을 발달시키는 동인 역할을 하는 기본적인 인지적 구성개념  
② 조직내재화 : 조직의 가치와 자신의 가치가 일치하는 정도    
● 조직공정성(Organizational Justice)  
- 정의 : 조직구성원이 조직으로부터 공정하게 대우받고 있다는 인지적 개념  
- 종류 : 분배공정성, 절차 공정성 → 공식적 절차공정성, 상호작용 공정성 → 대인간 공정성, 정보적 공정성

10주차 학습

1교시 학습 키워드 – ● 조직행동(Organization Behavior)  
● 조직시민행동  
● 조직신뢰  
● 심리적 계약  
● 권한위임  
● 조직의사소통  
● 조직 내 갈등

● 조직행동을 설명할 수 있다.  
● 조직시민행동을 설명할 수 있다.  
● 조직신뢰에 대해 설명할 수 있다.  
● 심리적 계약에 대해 설명할 수 있다.  
● 권한위임에 대해 설명할 수 있다.  
● 조직의사소통에 대해 설명할 수 있다.  
● 조직 내 갈등에 대해 설명할 수 있다.

1. 조직행동(Organization Behavior)  
● 직무를 수행하는 구체적인 행동과 직무와 직간접적으로 관련된 변인을 포함하는 개념

2. 조직시민행동  
● 정의 : 조직에서 부과한 역할 이외에 조직이 도움이 되는 행동  
● 친사회적 조직행동 : 조직구성원이 자신의 조직역할과 상호연관된 타인, 집단, 조직을 대상으로 행하는 행동  
● 요인  
- 이타행동  
- 성실행동  
- 예의행동  
- 시민도덕행동  
- 스포츠맨 정신

3. 조직신뢰  
● 리더신뢰의 3요소  
- 능력에 대한 신뢰  
- 선의에 대한 신뢰  
- 원칙을 일관성 있게 유지한다는 신뢰  
4. 심리적 계약  
● 정의 : 조직구성원과 조직 사이에 존재하는 상호 간의 의무에 대한 지각  
● 거래적 계약(Transactional Contract) : 외적 보상 및 보수에 관한 계약  
● 관계적 계약(Relational Contract) : 조직과의 관계에 중점을 둔 상호의무적인 계약

5. 권한위임  
● 정의 : 권리, 자원, 힘, 능력 등을 보장하여 자율적으로 조직에 헌신할 수 있도록 하는 것  
● 종류  
- 관계적 권한위임(Relational Construct)  
- 동기적 권한위임(Motivational Construct)  
● 권한위임조직의 조건 : 개인과 조직은 변화를 능동적으로 수용할 수 있는 준비를 갖추어야 함  
6. 조직의사소통  
● 의사소통 : 사람들 사이에서 언어와 비언어를 사용하여, 자신의 의견, 감정, 정보를 전달하고  피드백을 받으면서 상호작용하는 과정  
● 기능  
- 정보전달  
- 지시통제  
- 동기부여  
- 감정표출  
● 조직의사소통(Organizational Communication) : 조직 내 세력간 의사소통 양상  
● 종류  
- 상의하달 의사소통 : 조직의사소통이 경영층으로부터 일반조직구성원까지 전달되는 정도  
- 하의상달 의사소통 : 조직의사소통이 일반조직구성원으로부터 경영층까지 전달되는 정도  
- 수평적 의사소통 : 조직 내 계층간 평등하게 의견을 제시하는 정도

7. 조직 내 갈등  
● 정의  
- 개인, 팀, 조직 등의 사이 혹은 그것의 안에 있는 불일치, 부조화로 입증된 상호작용적인 과정  
- 둘 이상의 개인이나 집단이 상호작용으로부터 상대적인 손실을 지각함으로써 일어나는 대립  
- 관련 개인이나 집단이 함께 일하는데 애로를 겪는 형태로 정상적인 활동이 방해 되는 상태  
● 조직갈등의 원천  
- 조직목표의 비양립성  
- 상호의존성  
- 조직자원의 공류  
● 순기능 : 문제해결을 위해 다양한 시도를 할 수 있고, 분발의 필요성을 느낌  
● 역기능 : 갈등해소비용, 비협조, 조직효율감소, 권력투쟁 등

2교시 학습 키워드 - ● 반사회적 행동  
● 갈등

● 반사회적 행동의 종류와 특징을 설명할 수 있다.  
● 갈등의 관리 방법에 대해 설명할 수 있다.

1. 반사회적 행동  
● 결근  
● 지각   
● 이직   
● 사보타주   
● 절도  
● 노동소요

2. 갈등  
● 개인이나 집단의 목표 행위가 다른 사람이나 집단에 의하여 방해를 받을 때 발생하는 대결과정  
- 전통적 견해 : 갈등은 파괴와 비능률을 야기하고 즉각적인 해결을 필요로 함  
- 인간 관계론자들의 견해 : 집단의 관리능력이 부족하면 발생되고, 필연적 부산물로 파악함  
- 현대적 견해 : 갈등의 긍정적 결과에도 주목하며, 적절한 갈등이 오히려 건강한 조직일 수 있다는 견해  
● 개인 간 갈등 원인  
- 개인적인 차이  
- 역할의 모호성  
- 공동책임의 업무  
- 의사소통  
- 자원의 부족  
● 개인간 갈등의 처리방식  
- 협조  
- 양보   
- 강요  
- 회피  
- 타협  
● 집단갈등의 원인   
- 목표 불일치   
- 업무의 상호의존성   
- 집단 단위의 보상제도   
- 공동자원의 부족   
- 불균형적 종속   
● 집단갈등의 해소 방안  
- 상위목표의 설정  
- 자원의 확충   
- 협상  
- 상급자의 명령  
- 조직구조의 변화  
-  외부인력의 영입  
- 경쟁심리 자극 등  
● 협상  
- 개인, 집단, 조직, 국가 간에 존재하는 갈등에 대해서 피차 수용할 수 있는 해결책을 모색하는 과정  
● 협상의 유형  
- 분배적 협상 : 한정된 자원에서 더 많은 것을 얻으려는 경쟁적인 협상  
- 통합적 협상 : 협력적이고 공동의 이익을 위해 노력하는 협상

11주차 학습

1교시 학습 키워드 – ● 조직개발의 정의와 특성  
● 조직개발에 대한 접근방법  
● 조직개발 개입방법  
● 조직개발 기법  
● 조직변화에 대한 저항

● 조직개발의 정의와 특성을 설명할 수 있다.  
● 조직개발에 대한 접근방법을 설명할 수 있다.  
● 조직개발 개입방법을 나열할 수 있다.  
● 조직개발 기법을 설명할 수 있다.  
● 조직변화에 대한 저항을 설명할 수 있다.

1. 조직개발의 정의와 특성  
● 조직개발 : 조직이 단 · 장기 목표를 달성하기 위해 계획적이고도 체계적인 변화과정  
● 조직개발의 공통된 특징  
- 조직개발은 조직이 단 · 장기 목표를 달성하기 위한 계획적이고도 체계적인 변화과정  
- 조직은 변화과정을 조직원과 함께 협력적 조직과정과 문화를 형성함으로써 달성될 수 있음  
- 조직개발은 응용행동과학으로부터의 사실, 개념, 이론, 등의 과학적 방법과 접근을 개입과정에 활용함  
- 조직개발의 목표는 조직의 개선과 효율성 증진 등 성과지향적 성격을 가짐  
2. 조직개발에 대한 접근 방법  
● 계획적이고도 지속적인 과정으로서의 조직개발  
● 문제해결과정과 조직문화, 혁신과정으로서의 조직개발  
● 조직체계 변화과정으로서의 조직개발  
● 자기반영적, 자기분석적 과정으로서의 조직개발  
● 응용행동과학으로서의 조직개발  
● 조직효율성과 건강성 증진을 위한 조직개발  
3. 조직개발 개입방법  
● 훈련과  교육 개입  
● 자문과 상담과정   
● 대면   
● 자료피드백   
● 문제해결  
● 기획과 의사결정   
● 조직개발 테스크포스 형성   
● 기술구조적 활동 개입   
4. 조직개발 기법  
● 대인차원 기법  
- Johari의 창   
- Shepard(1960) 경력과 생애개발  
- Super의 경력발달모형  
- Hall(1986)의 경력개발 단계  
- 경력 자기관리  
- 스트레스 관리  
- 교류분석  
● 팀 차원 기법  
- 팀 빌딩  
- 역할협상  
- 역할분석  
● 집단 간 조직개발 기법  
● 조직목표 설정기법  
● 조직생산성 차원의 기법  
● 전사적 조직개발  
5. 조직변화에 대한 저항  
● 조직변화는 미래에 대한 예측 및 통제를 불확실하게 함 → 조직변화에 대한 기존 구성원들의 저항을 극복하는 것이 중요함

2교시 학습 키워드 - ● 직업과 건강  
● 직장에서의 안전  
● 근무일정

● 직업과 건강의 관계를 설명할 수 있다.  
● 직장에서의 안전을 설명할 수 있다.  
● 근무일정의 내용을 설명할 수 있다.

1. 직업과 건강  
● 스트레스 : 어떤 상황이나 사건으로 인해 발생하는 개인 적응능력의 불균형  
● 직무스트레스 : 직무에서 느끼는 불균형의 상태  
- 직무스트레스 선행 요인(조직내적 차원)  
① 과제정체성  
② 역할모호성  
③ 역할갈등

④ 작업부하  
⑤ 경력개발의 좌절  
⑥ 대인관계 등  
- 직무스트레스 선행 요인(조직외적 차원)  
① 사회적 상황  
② 물리적 상황  
③ 조직 내 정치  
④ 통제력의 유무  
- 직무스트레스의 반응 과정(Selye) : 경계단계 → 저항단계 → 탈진단계  
- 직무스트레스 관리  
① A형 성격유형관리  
② 분노관리  
③ 이완법  
④ 인지적 재구성  
⑤ 행동적 요법  
● 직장에서의 중독  
- 알코올 오남용  
- 일중독  
● 전염병 : 대중과 직접 접촉하는 일에 종사하는 직원  
2. 직장에서의 안전  
● 사고와 안전  
- 안전풍토(Safety Climate) : 안전이 중요하다고 느끼는 종업원의 지각  
- 산업재해의 요인  
① 불안전상태  
② 불안전행동  
③ 인간오류  
④ 사고경향성  
- 사고발생 이론  
① 하인리히(Heinrich)의 도미노 이론(Thoery of Domino)  
② 버드(Bird)의 수정 도미노 이론  
③ 아담스(Adams)의 사고연쇄이론  
● 물리적 환경  
- 온도  
- 습도  
- 소음  
- 반복활동  
● 독성물질 : 노출이 건강에 미치는 영향이 수년 혹은 수십 년이 지난 후에 나타남  
● 직장폭력 : 일상적이지는 않지만 한번 발생시, 그 심각도는 일반적인 폭력보다 큼  
● 직장에서의 차별 : 직원의 생산성, 직무만족 그리고 정서적이고 신체적인 건강에 영향을 미침  
3. 근무일정  
● 야간근무  
- 병원이나 경찰서 같은 조직들은 24시간 운영되므로, 2-3교대 근무가 필요함  
- 야간근무의 건강상 문제 : 잠이 드는 것이 어렵거나 깊은 잠을 잘 수 없는 수면장애  
- 교대근무는 건강상의 문제와 사회적 문제(가족들이나 친구들로부터 고립됨)등을 야기함  
● 탈진(Burnout) : 낮은 직무동기를 보이고 일의 의욕이 없으며 에너지와 열정이 소진된 상태  
● 일-가정 갈등(Work-family Conflict) : 역할 외 갈등으로 업무적 욕구가 가정을 돌보는 일을 방해하는 상황  
● 직무단순화 : 비숙련 혹은 반숙련된 작업자도 능숙하게 작업할 수 있도록 제조과정을 가장 단순한 형태로 축소하는 것

12주차 학습

1교시 학습 키워드 – ● 리더십의 개념  
● 특성이론  
● 리더행동이론  
● 상호작용이론

● 리더십 이론의 개념을 설명할 수 있다.  
● 특성이론을 설명할 수 있다.  
● 리더행동이론에 대해서 설명할 수 있다.  
● 상호작용이론에 대해서 설명할 수 있다.

1. 리더십의 개념  
● 조직에서 사용하는 과정에 따라 집단 과정, 리더의 성격, 응종, 영향력 행사, 설득의 한 형태, 힘의 관계, 목표 달성의 수단, 상호작용 효과, 역할 등으로 정의되고 있음  
● 리더십 연구에서의 관심 변인  
- 직위상의 권한  
- 리더  
- 부하  
- 영향력 과정  
- 상황  
● 리더십의 연구주제들  
- 세력  
- 리더  
- 부하  
- 리더십 행사과정  
- 상황  
- 리더출현과 효과성

2. 특성이론  
● Greatman 이론 : 리더는 대중을 사로잡는 독특한 자질을 받은 위대한 인물이라고 정의함  
● 리더특성이론 : 리더의 효율성과 관련된 리더의 개인적 특성에 초점을 둠

3. 리더행동이론  
● 민주적 리더십 : 구성원 스스로 행동 방향을 결정, 부하-상사 간의 자유로운 상호교류 증진  
● 전체적 리더십 : 리더가 모든 정책을 결정, 부하-상사간의 상호교류도 지시에 따르게 됨  
● 자유방임적 리더십 : 리더는 명목일 뿐, 집단은 자체적으로 돌아감  
● 행동이론  
- 리더배려행동  
- 구조주도행동   
- 과제지향적 리더십   
- 관계지향적 리더십   
- 지시적 리더십   
- 참여적 리더십

4. 상호작용 이론  
● 교환이론   
- Bass(1960)의 이론 : 리더십은 리더의 이해관계와 집단구성원의 동기와 이해행동을 교환하는 것  
- Greene(1970)의 이론 : 부하들의 노력과 동기는 리더의 보상 형태로 돌려줌  
● 수직적 양자 관계 이론 : 상사와 부하 간의 수직적 상호작용 관계에 대한 리더십 이론  
- 부하들 개개인의 역량과 기술 정도에 따라 부하들을 다르게 대우함  
- 리더가 부하들을 신임하는 정도에 따라 부하들을 다르게 대우함  
- 부하들의 업무 책임 동기 수준에 따라 부하들을 다르게 대우함

2교시 학습 키워드 - ● 상황이론  
● 기타 리더이론

● 리더십의 상황이론에 대해서 설명할 수 있다.   
● 기타 리더이론에 대해서 설명할 수 있다.

1. 상황이론  
● 상황적합성(연계적)리더십  
- 상황연계성이론(Contingency Theory) : 리더의 특성과 리더가 처한 상황에 따라 리더 효율성이 달라진다고 봄  
● 인지적 자원이론 : 상황 조건별 리더십 이론을 수정, 보완한 이론임  
- 인지적 자원   
- 지시적 리더십   
- 관계지향적 리더십   
● 통로목표이론(경로-목표이론) : 리더의 행동이 부하의 업적과 만족도에 어떻게 영향을 미치는지를 설명하는 이론  
● 상황 리더십 이론 : 상황적 매개변인이 관계형 리더와 과제형 리더행동에 미치는 영향을 살펴봄  
● 규범적 의사결정 모형 : 리더의 의사결정 문제를 중점적으로 다루며, 리더가 각 상황에 적합한 모범적 행동을 제시함  
● 참여적 의사결정 리더십 : 리더가 자신의 상황에 맞는 관리유형(지시형/참여형)을 결정할 수 있도록 하는 귀납적 리더십 방식

2. 기타 리더이론  
● 변혁형 리더십(Transformational Leadership) 이론 : 리더와 부하 간의 교환 또는 특성과 상황과의 연계 이상의 리더십 개념이 있다고 봄  
● 카리스마 리더십  
- 카리스마 리더의 특성  
① 매력적인 비전 제시  
② 인상관리  
③ 높은 목표 설정  
④ 부하들의 신뢰  
● 자기 리더십 : 부하들의 역량을 개발하여 부하들로 하여금 자율적으로 업무를 추진하게 하고, 자기조절 능력을 갖게 만듦  
● 글로벌 리더십  
- 글로벌 리더십 육성을 위한 역량  
① 글로벌 경영관리 역량  
② 사업환경 다양성 인식역량  
③ 탄력적 조직적응역량  
④ 이문화(異文化)팀 관리역량  
⑤ 불확실성에 대한 관리 역량  
⑥ 학습조직의 조성 역량  
● 서번트 리더십(섬기는 리더십) : 팀제 및 공동체에 기반하여 사람들을 의사결정에 참여하게 하고, 윤리적/배려적 행동을 하며, 부하들의 인적 성장을 추구하는 서비스적 리더십

13주차 학습

1교시 학습 키워드 – ● 소비자심리학의 정의 및 필요성  
● 소비자 연구의 기본 개념  
● 소비자에게 영향을 미치는 요인  
● 소비자 연구의 접근방법

● 소비자 심리학의 정의 및 필요성에 대해서 설명할 수 있다.  
● 소비자 연구의 기본 개념에 대해서 설명할 수 있다.  
● 소비자에게 영향을 미치는 요인을 나열할 수 있다.  
● 소비자 연구의 접근방법에 대해서 설명할 수 있다.

1. 소비자 심리학의 정의 및 필요성  
● 정의 : 심리학의 종합적인 응용분야로, 소비자 심리학의 학문적 핵심을 이루고 있는 분야  
● 필요성  
- 수많은 제품과 서비스가 가진 입장의 차이를 줄일 수 있는 방안이 필요했음  
- 필요성에 의하여 소비자 연구가 대두됨 → 핵심적인 역할을 소비자 심리학이 담당함

2. 소비자 연구의 기본 개념  
● 소비자 이해를 위한 근본적 개념  
- 소비자  
- 행동  
- 영향 요인  
● 소비자의 의사결정 과정(= 목표지향적인 문제 해결 과정) : 문제 인식 → 정보탐색 → 선택대안평가 → 구매행동 → 구매 후 행동  
● 소비자 정보처리과정 : 노출 단계(우연적/의도적 노출) → 주의 단계 → 지각 단계 → 기억 단계 → 선택적 정보처리과정

3. 소비자에게 영향을 미치는 요인  
● 심리적 요인  
- 동기   
- 성격  
- 학습   
- 태도   
- 관여   
- 생활 양식   
- 가치   
● 환경적 요인   
- 마케팅믹스   
- 문화  
- 사회계층  
- 미시적 요인  
- 커뮤니케이션

4. 소비자 연구의 접근방법  
● 경제학적 접근방법   
● 정신분석학적 접근방법  
● 변수적 접근방법   
● 정보처리적 접근방법  
● 감성적 접근방법

2교시 학습 키워드 - ● 마케팅 심리학  
- 경영철학과 마케팅 개념  
- 소비자와 마케팅  
- 제품 포지셔닝  
- 소비자와 마케팅믹스

● 마케팅 심리학과 관련된 다양한 이론과 개념을 설명할 수 있다.

1. 마케팅 심리학  
● 경영철학과 마케팅 개념  
- 1900년대 : 생산 · 제품지향 개념   
- 1930년대 : 판매지향 개념   
- 1950년대 : 마케팅개념-소비자중심 시대   
- 1970년대 : 사회적 마케팅 개념  
● 현대 : 통합적(계몽적)마케팅  
- 소비자와 마케팅 전략  
- 시장 세분화   
- 표적시장 선정   
- 제품 포지셔닝  
- 소비자와 마케팅 믹스(4p)  
① 제품(Product)  
② 가격(Price)  
③ 유통(Place)  
④ 촉진(Promotion)

14차 학습

1교시 학습 키워드 – ● 광고심리학  
● 크리에이티브 실현  
● 광고평가

● 광고심리학과 관련된 이론들을 설명할 수 있다.  
● 크리에이티브 실현과정에 대해 설명할 수 있다.  
● 광고평가방법에 대해 설명할 수 있다.

1. 광고심리학  
● 보편주의 전략  
● 상표이미지 전략   
● 집행중심 전략   
● 고유판매명제 전략   
● 기타 크리에이티브 전략  
- 상표위상광고  
- 제품이탈광고  
- 예고광고  
- 애니메이션 광고

2. 크리에이티브 실현  
● 광고의 소구점  
● 포지셔닝 전략  
- 속성(혜택)에 의한 포지셔닝   
- 사용상황에 의한 포지셔닝  
- 사용자에 의한 포지셔닝  
- 경쟁에 의한 포지셔닝  
- 제품군에 의한 포지셔닝   
- 틈새시장에 의한 포지셔닝  
- 유명모델에 의한 포지셔닝  
- 긍정적 · 부정적 포지셔닝   
- 성적 포지셔닝  
● 크리에이티브 효과  
- 정보출처효과  
- 메시지 효과  
- 매체효과

3. 광고평가  
● 광고 자체에 대한 평가  
- 광고개념검사   
- 커머셜검사  
● 커뮤니케이션 효과에 대한 평가  
- 광고사전검사  
- 광고사후검사   
- 판매효과에 대한 영향 평가

2교시 학습 키워드 - ● 설득  
- 설득의 정의  
- 설득의 경로  
- 설득에 영향을 미치는 요소  
- 설득 커뮤니케이션 모형  
- 출처  
- 설득메시지 특성

● 설득심리학을 설명할 수 있다.

1. 설득  
● 설득 : 소통(메시지의 전달)을 통해 상대의 태도를 변화시키는 시도  
● 설득에 영향을 미치는 요소  
- 정서  
- 정보의 노출 형태  
- 정보의 노출 시간  
- 정보제공자의 신뢰도  
- 인지욕구  
● 설득 커뮤니케이션 모형 : 정보의 출처 → 매체를 통한 설득메시지의 전달 → 1차 수신자 → 정보의 출처  
● 출처 : 커뮤니케이션의 개시자로 메시지를 전달하는 개인 또는 대상  
● 설득메시지의 특성  
- 우리의 사고가 가지고 있는 오류  
① 대표성 어림법   
② 공접 오류   
③ 착각성 상관   
④ 신념집착   
⑤ 사례위주추리   
⑥ 확인편파   
⑦ 가용성 어림법   
⑧ 도박사의 오류