

2021년 —

**NCS**

**직업기초능력**

**필기평가 예시문항집**



고용노동부

**HRDK**  
한국산업인력공단

# CONTENTS

## 시험지

1. 기술능력	7
2. 대인관계능력	19
3. 문제해결능력	29
4. 수리능력	43
5. 의사소통능력	55
6. 자기개발능력	67
7. 자원관리능력	77
8. 정보능력	89
9. 조직이해능력	99
10. 직업윤리	111

## 답안지

1. 기술능력	121
2. 대인관계능력	127
3. 문제해결능력	133
4. 수리능력	139
5. 의사소통능력	145
6. 자기개발능력	151
7. 자원관리능력	157
8. 정보능력	163
9. 조직이해능력	171
10. 직업윤리	177

1

# 기술능력

Ⅰ 시험지 Ⅰ

1. 다음 S그룹 S복합쇼핑몰의 벤치마킹과 관련된 기사를 참고하여 S복합쇼핑몰이 수행한 벤치마킹의 유형으로 가장 적절한 것을 고르시오.

다른 조직을 연구해 우리 조직의 경쟁력을 강화하는 벤치마킹은 기업현장에서 자주 활용되는 경영기법 중 하나이다. 혁신은 본질적으로 이미 존재하는 다양한 아이디어를 새로운 방식으로 결합하는 것이라고 한다. 벤치마킹은 단순히 경쟁기업의 제품을 복제하는 수준이 아니라 장단점을 분석해 자사의 제품을 한층 더 업그레이드해 시장 경쟁력을 높이고자 하는 개념이다. S그룹의 S복합쇼핑몰은 설계 단계부터 교외 쇼핑몰 벤치마킹을 위해 직접 영국의 웨스트필드 런던과 아부다비의 페라리월드 등 세계 곳곳의 교외형 복합쇼핑몰을 찾아 다녔다. 이 과정에서 S그룹은 글로벌 쇼핑몰 개발 운영 기업인 미국의 T사와도 협정을 체결했다. T사는 설계 건축회사로 시작해 부동산 개발사로 확대되어 현재 전 세계의 쇼핑센터 수십 개를 개발한 회사이다. 세계 최고 쇼핑몰 개발자와 손을 잡고 글로벌 쇼핑몰들을 학습하면서 장점만 벤치마킹한 곳이 현재의 S복합쇼핑몰이다.

- ① 내부 벤치마킹
- ② 경쟁적 벤치마킹
- ③ 비경쟁적 벤치마킹
- ④ 글로벌 벤치마킹

2. 다음은 제품 매뉴얼에 관한 내용이다. ㉠에 들어갈 내용으로 적절하지 않은 것을 고르시오.

( ㉠ )는 고객에게 제공되는 제품 및 소프트웨어의 중요한 부분으로 최종 사용자가 제품이나 서비스를 보다 성공적으로 사용하는데 가장 큰 목적이 있다. 과거에 ( ㉠ )는 소비자에게 인쇄된 매뉴얼 또는 별도의 CD매체를 통해 파일이 제공되었는데, 이러한 매뉴얼은 변경하거나 수정할 수 없었다. 현재는 인쇄된 매뉴얼과 함께 온라인으로도 제공되므로 기업의 매뉴얼 제작 담당자들은 데이터를 수집하고, 다양한 서비스 제공방법을 시도하고, 더 빠르게 사용자에게 풍부한 콘텐츠 사용법을 제공할 수 있다.

이전에는 엔지니어 및 해당 기술 연구원들이 ( ㉠ )를 작성하였지만 현재 매뉴얼 라이터라고 불리는 테크니컬 라이터들이 작성을 하고 있다. 이들은 매뉴얼이나 새로운 기술의 사용법에 관한 사용서를 쉽고 편리하게 만들어낸다. 조직의 매뉴얼 작성 담당자들이 매뉴얼을 작성할 때의 원칙은 다음과 같다. 제품 매뉴얼은 소비자의 올바른 제품사용을 증진하고, 잘못된 사용을 피하는 데 도움을 줄 필요가 있으며, 제품의 예상 가능한 오용 사례와 함께 충분한 경고 메시지의 전달을 통해서 소비자에게 발생할 수 있는 사고를 방지하고 위험을 회피하는 데 매우 중요한 역할을 하기에 단순하고 이해하기 쉽게 작성되어야 한다. 또한 소비자가 제품을 사용하는 도중 있을 법한 상황을 미리 숙지하고 위험한 상황을 접하면 즉각적으로 활용할 수 있도록 해야 한다.

- ① 제품 유지 보수 설명서
- ② 제품 설치 안내 설명서
- ③ 제품 제작 프로세스 설명서
- ④ 제품 사용 안내 설명서

3. 아래 지속가능경영과 관련된 기사를 읽고 A사가 지속가능경영을 위해 노력하는 것을 고르시오.

지속가능성에 대한 사회적 요청은 더 멀리 볼 줄 아는 기업 경영전략을 요구하고 있다. 지속가능발전법에 따르면 “현 세대의 필요를 충족시키기 위하여 미래세대가 사용할 경제 사회 환경 등의 자원을 낭비하거나 여건을 저하시키지 아니하고 서로 조화와 균형을 이루는 것”을 의미하며, ESG로 표현되기도 한다. 예전에는 일회용품 사용을 줄이는 정도로 환경 보호를 시도하던 소비자들은 이제는 환경을 생각하는 친환경 기업이나 브랜드를 선택하여 소비하는 것으로 영향력을 행사하고 있다. 기업들이 환경을 지키면서도 기업의 지속가능성을 유지하는 일, 그것이 바로 ESG이다.

화장품 회사인 A사는 환경과 사회를 중심으로 ESG경영에 조용하면서도 앞서가는 성과를 내고 있다. A사는 최근 환경을 고려한 생활용품 선물세트 ‘지구를 부탁해’를 선보였다. 해당 세트는 생분해가 가능한 사탕수수 원료와 FSC(Forest Stewardship Council, 산림관리협의회) 인증을 받은 종이로 포장재를 구성해 플라스틱 사용을 줄였다. 무색 페트(PET) 용기를 사용하고, 접착제 라벨 대신 종이 슬리브를 채택했다. 라벨이 없기 때문에 제품 구분을 돕는 리무버블 스티커도 함께 동봉해 소비자에게 재미와 만족감도 제공한다. 이 외에도 플라스틱이 아닌 종이 용기를 활용해 지속가능한 종이 사용도 시도하고 있다.

- ① 에너지, 물질, 환경 요소 투입의 절감
- ② 폐기물 배출의 절감
- ③ 동물보호를 위한 동물실험 중지
- ④ 상품의 내구성 증가

4. 다음 M사 앱개발 관련 내용을 읽고 ㉠에 해당하는 명칭으로 적절한 것을 고르시오.

게임분야 스타트업인 M사는 기획하고 있던 아이템을 사업화할 만한 시드머니를 투자받아 게임소프트웨어 개발 사업을 구상했다. 그리고 이를 활용한 게임 앱을 개발하기로 기획했다. 문제는 내부에 게임 소프트웨어 개발에 대한 전문지식을 가진 인력은 있었지만 개발 관련 의사결정을 내릴 수 있는 전문인력은 없었다. 금융업을 전공한 M사의 대표는 직접 소프트웨어 개발 작업을 할 수 있는 개발자 5명과 함께 작업을 진행하기 시작했다. M사의 대표는 내부에서 실시간으로 작업 상황을 확인할 수 있도록 지시하였다. 그러나 꽤 시간이 흘렀지만 결국 앱은 기한내에 완성되지 못했다. M사의 대표는 내부에서 직접 지시하고 실시간으로 확인하면 더 좋은 결과물이 나올 것이라고 판단했지만 결과적으로 실패하였다. 왜 이런 상황이 발생했을까? 원인은 기업 내부에 개발자만 있을 뿐 ㉠ 조직의 개발 리더 역할을 할만한 인재가 없다는 점이다. CEO나 임원들은 개발에 대한 전문지식이 없다 보니 개발자의 말에 온전히 의존할 수밖에 없었고, 작업물이 늦어져도 중간에서 이를 중재할 수 있는 사람이나 그럴만한 능력을 갖춘 인재가 부재했던 것이다. 또한 개발회의에 참석한 대표나 임원들이 독창적이지만 쓸데없는 의견들을 제시했고, 기술 관련 전문 의사결정자의 부재로 설계에 반영을 하게 되는 상황, 다른 게임 앱에서 잘나가는 기능들을 추가하자는 의견 등과 같이 게임 설계단에서 발생된 추가 반영 또는 변경사항들로 인해 다른 기능들도 덩달아 추가되거나 변경이 되는 문제가 발생하였다. 기존의 설계보다 더 복잡해지고 군살이 붙어 실제 개발에서 덩치가 커져 내부 개발자 5명으로는 개발이 불가능한 상태에 이르게 되었다. 또한 현재 의사결정된 내용은 6개월 정도가 지나야 여파가 발생하기에 바로바로 작업 상황을 확인하는 것 역시 의미없는 일이었다. 이미 개발되어진 기존 소스코드 재활용 역시 불가능했다. 결국 M사는 뒤늦게 IT 아웃소싱으로 외주를 통해 앱개발을 마무리할 수 밖에 없었다. 잘못된 상황 설정과 부정확한 요구사항으로 인해 중첩된 상황에서 문제를 해결하고 다시 구현하는 괴로운 상황이 발생하기 전 처음부터 기업 내 전체적인 기술 분야를 리드해 줄 수 있는 임원이 있었다라면 달라졌을까? 하고 M사 대표는 스스로에게 되묻곤 한다.

- ① CEO (Chief Executive Officer)
- ② CIO (Chief Information Officer)
- ③ CTO (Chief Technical Officer)
- ④ CFO (Chief Financial Officer)

[5-6] 다음은 L전자의 빨래 개는 로봇과 관련된 자료이다. 이를 읽고 물음에 답하시오.

L전자가 빨래 개는 로봇을 개발하고 있다. 특허청에 따르면 L전자는 최근 ‘로봇 및 이를 포함하는 의류 폴딩 장치’ 특허를 출원했다. 특허에 따르면 L전자의 빨래 개는 로봇은 로봇 팔 3개를 이용해 빨래와 건조를 마친 의류를 갠다. 로봇 팔이 건조된 의류 더미에서 옷을 하나씩 집어 들어 로봇 내부로 가져온다. 의류 더미를 한꺼번에 기기에 넣지 않고 로봇이 한 벌씩 집어서 기기로 넣는 방식이다. 로봇 내부에서 로봇 팔 2개가 서로 번갈아 가며 옷을 주고 받는 과정에서 옷이 말끔히 펴지고 접힌다. 로봇이 접힌 옷을 겹겹이 쌓으면서 빨래 개는 과정을 마무리 한다. 셔츠, 바지, 블라우스 등 옷 재질과 종류에 따라 개는 방법도 각각 달리 프로그래밍 되어 있다. 이는 머신러닝과 딥러닝 등 (㉠)을/를 활용한 세탁물 관리가 가능하다는 이야기이다. L전자는 사람의 개입을 최소화하고 빨래 개는 전 과정을 자동화하는 로봇 방식으로 차별화한 것이 다른 점이다.

글로벌 시장에서는 이미 미국 P사와 일본 Z사가 L전자의 빨래 개는 기계와 유사한 모델을 시제품으로 내어 놓았지만 시장을 주도하지는 못하고 실패로 끝났다. L전자의 빨래 개는 로봇이 상품화되려면 시급히 해결해야 하는 문제는 바로 가격이다. 핵심 부품인 그래퍼, 액추에이터, 센서 등은 단가가 높다. 일본 Z사는 1,800만원에 시제품을 내어놓은 상태이다.

5. 다음 중 ㉠에 들어갈 명칭으로 적절한 것은?

- ① 빅데이터
- ② 인공지능
- ③ 메타버스
- ④ 블록체인

6. 다음 중 빨래 개는 로봇 관련 기술 적용 시, 고려할 상황으로 적절한 것은?

- ① 기술 적용에 따른 비용이 많이 드는가?
- ② 잠재적으로 응용 가능성이 있는가?
- ③ 미래의 환경과 지속 가능성에 적절한 기술인가?
- ④ 기술의 전략적 중요도는 어떻게 되는가?

[7-9] 다음은 N사의 과자 S에 대한 내용이다. 물음에 답하시오.

1971년 N사는 과자 S의 개발을 위한 자체적인 연구를 시작했다. 그 과정에서 국내외 과자 브랜드를 참조했지만 순수 자체 기술로 연구해 내놓은 제품이 S이다. N사는 S가 출시되기까지 원재료인 밀가루와 생새우를 엄청나게 많은 양을 투입했다. ㉠ S는 기름에 튀기는 유당제품이 아니라 식물성 기름인 팜유를 뿌린 상태로 열을 가한 소금의 열을 이용해 굽는 과칭공법을 적용한 제품이다. 시제품을 만드는 과정에서 가장 먹기 적당한 강도를 유지하기 위한 강도 실험만 수백번을 시행했다. 또한 굽는 온도를 맞추기 위해 수도 없이 태웠다. 이런 반복되는 시행착오를 겪으면서 N사 내부에서는 튀기면 되지 굳이 구워야 하는지에 대해 논쟁이 일어나기도 했다. 이 때문에 과자 S의 제품 개발에 오랜 시간이 걸렸다. N사는 해당 공법을 개발하기 위해 수 없이 많은 실험을 반복한 결과, 1970년대 당시로선 처음보는 혁신적인 기술과 맛이 소비자들의 새로운 기호를 만들어 냈다. 첫 출시 이후 지금까지 N사가 S를 생산할 때 동일한 제조법을 유지하고 있는 것 역시 특이점이다. 우리가 접하고 있는 많은 제품들은 대부분 시간이 지남에 따라 제조법이 조금씩 변한다. 시대의 흐름과 유행이 변화하기 때문이다. 하지만 S는 50년째 동일한 방법으로 같은 맛을 내고 있다. S는 N사의 대표상품으로서의 상징성이 매우 큰 제품이라고 할 수 있다. 현재까지도 매출 700억원의 수준을 유지할 만큼 인기 역시 많다. 태어나 처음 만나 평생토록 즐긴다는 S는 밀레니얼 세대와의 소통을 통해 노력하고 있다.

7. 다음 중 과자 S에 대해 잘못 해석한 것은?

- ① S는 현재까지 동일한 제조법을 사용하여 만들어 내는 과자이다.
- ② S는 튀기지 않고 굽는 과자이다.
- ③ S는 일본의 과자 브랜드를 벤치마킹해서 만든 과자이다.
- ④ S는 기술 공고화의 단계까지 도달한 제품이다.

8. 아래의 보기는 기술시스템의 4단계이다. 기술시스템의 4단계 중 ㉠에 해당하는 단계로 적절한 것은?

- ① 발명, 개발 혁신의 단계
- ② 기술 이전의 단계
- ③ 기술 경쟁의 단계
- ④ 기술 공고화 단계

9. N사의 S제품을 통해 본 기술 혁신의 특성으로 적절하지 않은 것은?

- ① 혁신까지의 과정 자체가 장기간의 시간을 필요로 한다.
- ② 지식 집약적인 활동이다.
- ③ 혁신 과정의 불확실성과 모호함은 기업 내 많은 논쟁과 갈등을 유발할 수 있다.
- ④ 기술혁신은 연구개발 부서 단독으로 수행된다.

[10-11] 다음은 글로벌 G사의 서비스 실패와 관련된 내용이다. 물음에 답하시오.

글로벌 G사에는 ‘The G Cemetery’ 라는 공동묘지가 있다. G사에서 퇴출된 서비스들이 모이는 곳으로 온라인 상에 실제 존재하는 공동묘지이다. 이곳에는 G사가 성공시키지 못하고 종료된 자사 서비스들의 이름과 날짜가 리스트로 정리되어 잠들어 있다. 초국적 위상을 가지고 있는 G사마저도 수많은 실패를 거듭하며 지금의 자리로 성장해 왔다. G사는 아마도 가장 혁신적인 기업이면서 동시에 가장 실패를 많이 한 기업이라고 할 수 있다. 실패는 기업에게 약점이다. 누구에게나 보여주고 싶지 않고 들키고 싶어 하지 않는다. 하지만 G사는 이렇게 많이도 사양된 서비스의 실체를 숨기지 않고 대놓고 이야기한다. 적어도 그들에게는 묘지에 들어간 서비스들이 실패했다고 이야기할 수 없을 것이다. 그저 더 나은 서비스를 만들기 위한 과정이었고 시도였을 것이다. G사에 있어 실패는 후퇴가 아니라 전진이었다. 그들은 이렇게도 많은 실패를 겪었지만, 그 실패들이 쌓이고 쌓여 결론적으로 더 좋은 결과와 서비스를 지금도 만들어 내고 있다. 실패가 두려워 다양한 시도를 하지 않았더라면 현재의 G사도 없었을 것이다. 실패가 두려워 새로운 프로젝트에 도전하지 않는 것이 가장 큰 실패라고 생각하는 G사의 기업문화야말로 그들이 가진 가장 큰 경쟁력일 것이다.

10. 다음 G사 사례를 통해 알 수 있는 기술 실패에 대한 태도로 적절한 것은?

- ① 모든 실패는 성공에 아무런 보탬이 되지 않는 실패이다.
- ② 목표에 다가가려면 일단 어느 쪽으로든 움직여야 한다. 잘못된 방향이라도 움직이지 않으면 그 방향이 잘못된 것조차 알 수 없다.
- ③ 실패는 반복하더라도 은폐해야 한다.
- ④ 우리의 기술문화는 모든 실패를 다 나쁜 것으로 보는데 이것은 실패를 바라보는 올바른 태도이다.

11. 다음의 실패에 관련된 교훈 중 지문에 제시된 G사의 사례와 부합하지 않는 것은?

- ① 실수를 범했을 때 오래 뒤돌아보지 말아라.
- ② 실패는 숨길수록 병이 되고 드러낼수록 성공한다.
- ③ 실수는 발견의 시작이다.
- ④ 성공은 99%의 실패로 얻은 교훈과 1%의 영감으로 구성된다.



12. 다음 AR기술을 적용한 척추수술 플랫폼 개발 관련 내용을 읽고 ㉠~㉤ 중 해당 기술과 정의가 **잘못** 연결된 것을 고르시오.

코로나로 인해 다양한 산업군에서 변화의 바람이 불고 있다. 의료계에는 ㉠ 버추얼 커넥터(Virtual connector) 기술이 급진전될 것으로 전망한다. S대 병원 정형외과 척추분야 연구팀이 ㉡ AR기술을 적용한 척추수술 플랫폼을 개발해 주목을 받고 있다. AR기술을 적용한 척추수술용 툴킷을 개발하고 실시간 영상 합성이 가능한 원천 기술을 개발한 것이다. 순수 국내 기술로 개발된 이 플랫폼은 척추 고정에 사용하는 척추경 나사를 인체 구조물 위에 증강현실 기반의 오버레이 그래픽으로 정확하게 실시간 투영시키는 것이 그 특징이다. 집도의가 착용한 안구 촬영용 IR 카메라가 집도의의 시선을 추적해 집중하고 있는 부위를 중점적으로 시각화 할 수 있다. 이 기술로 인해 증강현실 기반 오버레이 렌더링 시 ㉢ 딥러닝 기술을 이용하여 척추체의 분절화를 구현해 AR영상의 정확도를 높였다는 점에서 그동안 발표된 기존 AR제품들과는 큰 차별점을 보인다. 또한 이 플랫폼을 활용하면 수술 부위에 기구 삽입 위치를 바로 오버레이 시켜 기존의 척추투시법을 대체할 수 있어 환자와 의료진이 방사선에 노출되는 것을 획기적으로 줄일 수 있다는 점 또한 장점으로 꼽힌다. 이번 연구는 아직 원천기술창조 확보 단계지만 ㉣ VR기술을 이용한 척추수술 교육 프로그램도 개발해 학생 및 전공의들이 수술을 쉽게 이해할 수 있도록 하고 실제 수술에도 적용할 수 있도록 할 계획이다.

- ① ㉠ : 데이터를 구문 분석하고 해당 데이터를 통해 학습한 후 정보를 바탕으로 결정을 내리기 위해 학습한 내용을 적용하는 알고리즘을 의미한다.
- ② ㉡ : 실제로 존재하는 환경에 가상의 사물이나 정보를 합성하여 마치 원래의 환경에 존재하는 사물처럼 보이도록 하는 컴퓨터 그래픽 기법을 의미한다.
- ③ ㉢ : 컴퓨터가 데이터를 이용해 마치 사람처럼 스스로 학습할 수 있도록 인공 신경망(ANN: Artificial neural network)을 기반으로 한 기계 학습 기술을 의미한다.
- ④ ㉣ : 컴퓨터 등을 사용한 인공적인 기술로 만들어낸 실제와 유사하지만 실체가 아닌 어떤 특정한 환경이나 상황 혹은 그 기술 자체를 의미한다.

13. 다음 중 K사의 기술능력 향상방법에 대해 **잘못** 이야기를 하는 사람은?

K사는 화장지와 위생용품을 생산하는 회사이다. 생산작업은 주로 반자동화된 생산 설비를 이용한다. 설비의 가동률과 공정이 생산성에 큰 영향을 주기 때문에 장비를 다루는 직원들의 장비 운용에 대한 교육훈련을 매우 중요하게 여긴다. 생산직 신입사원으로 입사를 하게 되면 4주간의 현장교육을 받게 된다. 현장에 투입된 신입사원을 위한 4주간의 교육은 공정교육 1주와 직무교육 3주로 구성되어 진행된다. 현장교육까지 끝냈다고 해서 생산직 신입사원을 위한 교육이 종료된 것은 아니다. 리콜교육이 또 기다리고 있다. 리콜교육은 신입사원교육을 마친 신입사원이 현업에서 3개월에서 6개월 정도 근무한 후 부족한 것을 보충하기 위해 실시되는 교육이다. 신입사원으로 현업에 배치된 후 직무능력이 부족하고 습숙기간이 장기화되면 현장 리더의 요청에 따라 리콜교육을 실시하는 것이다. 리콜교육은 8시간을 기본으로 실시하며 직무능력 학습수준에 따라 교육시간이 결정된다. 현장에서 근무하면서 안전, 품질, 공정기계운전 분야의 리콜이 많은 편이다. 그래서 리콜교육에는 기계운전 같은 직무교육만 포함되는 것이 아니라 안전과 품질 관련 교육도 포함하여 진행한다. 직무와 관련된 리콜교육은 매뉴얼을 기반으로 선배사원이 강사가 되어 신입사원에게 1대 1로 교육을 실시한다. 1대 다수로 실시할 때 신입사원 각각에게 매뉴얼에 대한 교육이 철저히 이루어지지 않는 부작용을 피하고 안전을 기하기 위함이다. 선배와 신입사원은 정상 근무가 이루어지는 실제 작업장에서 가르치고 배운다. 다른 직원들이 작업을 하고 있을 때 옆에서 설명을 통해 가르치기도 한다. 중간중간 작업에 방해하지 않으면서 신입사원에게 작업을 시켜보기도 한다.

- ① 고성광: 이렇게 같은 회사 안에서 같은 직무에 종사하면서 받게 되는 교육은 신뢰를 바탕으로 쌍방이 책임을 공유하게 되니까 친밀감이 절로 조성되어 기술능력 향상도가 눈에 띄게 높아지겠어.
- ② 김아라: 원하는 내용을 순서에 맞게 원하는 시간만큼 학습할 수 있어서 좋겠어.
- ③ 이강원: 업무시간에 같이 진행을 하니 시간 낭비가 적겠어.
- ④ 유성호: 선배 직원 강사는 업무 경력이 많아야겠는걸.

[14-16] 다음은 S사의 매뉴얼에 관한 내용이다. 물음에 답하시오.

S사 HR팀에서는 업무방식을 통일하고 업무 효율을 높이기 위해 (㉠)을 개발했다. HR팀 P과장은 이를 위해 공정을 분할하고, 직무순서와 수준을 정하고, 작업 동작을 분석하고, 분석된 내용을 여러 작업자가 검증하였으며, 검증이 끝나면 기록하였다. 기록을 할 때에는 ㉡ 행위동사를 사용하여 ㉢ 단순하고 간결하며 명확하게 서술해야 한다. 또한 설비에 맞는 공구를 합의하고, 불필요한 공구는 배제하며, 작업의 난이도와 빈도 등을 직무분석서에 기록하였다. 직무분석서는 작업지도서나 작업표준서의 근간이 되고, 매뉴얼화 된다. 그렇기에 매뉴얼에는 ㉣ 전문용어 및 약어로 서술해야 한다. 매뉴얼은 사내법으로 규정하여 중요도에 따라 3개월, 6개월, 1년 단위로 수정 보완된다. 매뉴얼은 ㉤ 찾고자 하는 정보를 빠르게 찾을 수 있어야 하므로 수정 보완된 매뉴얼은 파일로 전체 배포한다. 또한 현장에 체크리스트를 비치하고 작업자마다 불편한 사항이나 개선 사항을 적어 넣게 하고, 이렇게 축적된 것들은 매뉴얼을 업데이트할 때 활용한다.

14. 다음 중 ㉠에 들어갈 내용으로 적절한 것은?

- ① 시스템 매뉴얼
- ② 제품 매뉴얼
- ③ 서비스 매뉴얼
- ④ 업무 매뉴얼

15. P과장이 매뉴얼 작성 시 주의해야 할 사항에 해당하지 않은 것은?

- ① ㉡
- ② ㉢
- ③ ㉣
- ④ ㉤

16. 다음 중 S사가 매뉴얼을 활용하여 얻게 되는 장점으로 적절하지 않은 것은?

- ① 표준화로 전체적인 흐름 파악이 가능하다.
- ② 계획적이고 합리적인 처리가 가능하다.
- ③ 상황에 따른 유연성 발휘와 개별적인 배려가 가능하다.
- ④ 처음 접하는 경우, 초래할 수 있는 혼란을 방지할 수 있다.

[17-18] 다음은 코로나19 백신관련 지적재산권에 대한 기사이다. 이를 읽고 물음에 답하시오.

독일이 코로나19 백신에 대한 지적재산권을 면제하자는 미국의 제안을 반대했다. 전 세계 백신 생산이 지체되는 것이 지적재산권 때문은 아니라는 주장에서다. 독일정부는 지적재산권 보호는 ㉠ 기술 혁신의 원천이며 계속 유지가 되어야 한다고 밝혔다. 백신을 개발하는데 엄청나게 많은 비용과 시간이 든다. 이렇게 백신을 개발하게 되면 지적재산권으로 보호되고 백신을 개발한 제조사만 독점적으로 백신을 공급할 수 있게 되며, 가격을 기술에 맞게 책정하여 수익을 얻을 수 있다. 그런데 어렵게 만들어낸 백신의 원천 기술에 대해 지적재산권을 면제할 경우, 백신 제조 경험이 없거나 부족한 기업들이 원재료를 찾아다님으로써 효율적인 백신을 만들기 위해 중요 원재료에 대한 쟁탈전 또는 백신 품질과 관련된 또 다른 문제를 야기할 수 있다고 지적했다. 많은 개발도상국은 특허와 기타 형태의 지적재산권 보호를 요구하는 규제들이 전염병과의 싸움에 필요한 백신과 여러가지 제품 생산을 늘리는 데 장애물이 되고 있다고 주장해왔다. 저소득 국가들이 심각한 백신 부족 문제에 직면하면서 백신 특허권을 일시적으로 면제해야 한다는 목소리가 커졌다. 그렇다면, 지적재산권이란 무엇인가? 지적재산은 상상력과 아이디어 등 인간의 창조 활동을 통해 만들어 낸 무형자산 중 재산적 가치를 보유한 것을 의미한다. 분류를 해보면, 지적재산권은 기술·산업분야와 관련된 산업재산권이 있다. 특허권, 실용신안권, 상표권, 디자인권과 같은 경우가 있고, 문화 및 예술분야와 관련된 저작권이 있다. 최근에는 캐릭터나 인공지능 등 신지식재산권으로도 분류가 가능하다.

백신 특허만 풀리면 모든 문제가 해결 되는가? 그렇지 않다. 특허는 백신 제조 방법의 일부일 뿐이다. 백신을 만들기 위해서는 특허 이외에 백신 제조 공정, 제조 형태, 원재료 조합 등의 기술정보를 포함한 ㉡ 영업비밀과 노하우 등 여러 요소가 필요하다. 단순히 특허만 풀었다고 백신이 나올 수 있는 것은 아니다. 결국 특허를 풀더라도 복제백신을 원활하게 만들기 위해서는 제약사의 협조가 필수적이다. 독일 정부는 6일 성명에서 미국이 지지하는 백신 특허권 면제 제안이 “백신 생산 전반에 중대한 영향을 미칠 것”이라고 밝혔다. 또 “백신 생산을 제약하는 건 생산능력 및 높은 품질기준 때문이지 특허 때문이 아니”라며 제약사들은 이미 협력사와 손잡고 백신 제조를 늘리고 있다고 밝혔다. 반면 프랑스와 이탈리아 등 다른 회원국들은 특허 면제 제안을 전적으로 지지했다.

17. 다음 중 ㉠에 대해 **잘못** 이해한 사람은?

- ① 주석경 : 연구개발에 참여한 연구원이 유출될 경우 손실이 발생한다.
- ② 하은별 : 기술 개발에 대한 기업의 투자가 단기간에 성과로 나타날 경우 기간에 따라 가격을 책정한다.
- ③ 배로나 : 기술혁신은 하나의 기술이 다른 기술개발에 영향을 미치기 때문에 연구부서 단독으로 수행될 수 없다.
- ④ 주석훈 : 기술혁신은 그 과정에서 이익을 보는 집단과 손해를 보는 집단이 생길 수 있다.

18. 아래는 ㉡과 관련된 내용이다. 다음 중 ㉡에 해당하는 지적재산권으로 적절한 것은?

정보기술이나 첨단기술의 급속한 발달로 인해 기존의 지적재산권으로는 보호하기 어려운 신기술들이 등장하고 있다. 기존의 전통적인 지적재산권으로는 보호가 힘든 인터넷, 캐릭터산업, 반도체 설계, 영업비밀 등과 같은 새로운 분야의 지식 재산들을 일컫는 새로운 재산권을 의미한다.

- ① 디자인권
- ② 저작권
- ③ 신지식재산권
- ④ 특허권

[19-20] 다음은 D사의 조직문화에 관련된 사례이다. 물음에 답하시오.

이 회사의 발명품은 500개, 보유한 특허는 1,300개, 직원의 1/3이 엔지니어로 구성되어 있으며, 영업이익의 절반 이상을 연구개발에 쓰는 회사, 이 회사는 영국에서 가장 혁신적인 기업으로 평가되는 D사이다. D사의 창업자는 과거 5년간 5,127개의 시제품을 제작했고 오래 사용해도 흡입력이 유지되는 먼지봉투 없는 진공청소기를 탄생시켰다. 5,000번이 넘는 시제품 개발 경험은 실패를 두려워하지 않는 문화를 낳았다. D사 창업자는 “나는 브랜드를 믿지 않는다. 사람들은 우리 제품을 사는 것이지 우리 회사를 사는 것이 아니다. 제품이 좋다면 고객들은 살 것이다. 실패를 즐겨라. 그리고 배워라. 성공에는 배울 것이 없다.”라며 기술에 집착한다. 이런 그에게 개발 스케줄은 큰 문제가 아니다. 그에게 중요한 것은 혁신적인 제품을 내놓은 일이기 때문에 반복되는 시행착오는 전혀 문제 될 것이 없었다. 되려 시행착오는 혁신을 불러일으켰다. 2014년 출시된 신형 진공청소기 역시 개발 기간 6년 동안 2,000여 개의 시제품을 제작한 후 탄생했다. 신제품을 만드는 6년 동안 어느 누구도 개발 기간이 오래 걸린다고 재촉하지 않고 완벽한 제품을 만들기 위해 고민하는 조직 문화를 보유한 것이다. 덕분에 D사는 철저한 기술 중심의 실패를 두려워하지 않는 기업문화를 가지고 있다.

또한 D사의 발명은 영역을 뛰어넘는 것으로 유명하다. 청소기에 적용한 공기역학을 헤어드라이기에 활용한 것이 대표적이다. D사는 연구(Research), 디자인(Design), 개발(Development) 부문을 ‘RDD센터’라는 한 부서로 운영하고 있다. 일반적인 전자회사들은 R&D와 디자인 부서를 분리하고 있지만, D사는 제품을 예쁘게 만드는 것과 좋은 기능을 구현하는 것이 같은 의미라는 철학으로 제품을 개발하고 있다. RDD센터의 연구 분야는 기계, 전기, 화학, 유체, 소프트웨어, 음향공학은 물론 미생물학까지 연구한다. D사는 디자인은 어떻게 보이느냐가 아니라 어떻게 작동하는가의 문제라고 생각하며, D사의 제품의 외관에서 볼 수 있는 모든 부분은 기능 중심으로 디자인된다. 이러한 디자인과 기술은 실용성 없는 특허 남발을 배격하고 시장점유 확대를 위한 특허만 출원하며, 타 회사에 라이선스 제공을 거부하고 이를 침해할 경우 타협 없는 강경한 보호전략을 고수하고 있다.

19. 다음 중 D사의 조직 특성으로 적절하지 않은 것은?

- ① 지금까지 당연하다고 여겼던 모든 것을 다른 시각으로 볼 수 있는 시점의 전환이 가능한 기술집약적인 조직이다.
- ② 유연한 사고를 지향할 수 있는 조직구성과 RDD센터로 대표되는 융합문화 조직이다.
- ③ 실패가 보다 큰 혁신의 기반이 될 수 있도록 실패를 용인하는 조직문화를 가지고 있는 조직이다.
- ④ 장기간 연구의 효율성을 제고하기 위한 제도적 보완이 필요한 조직이다.

20. 다음 중 D사의 창업자가 말하는 제품개발 과정에서의 실패 의의로 적절한 것은?

- ① 자신의 본능에 따라 깜짝 놀랄만한 것을 발명하기 위해서는 끊임없이 아이디어를 정제하고 개선, 향상하여야 하는데 이 과정에서의 실수나 실패는 발견에 한 발짝씩 다가가는 과정이므로 성공만큼 값지다는 뜻이다.
- ② 실패해도 괜찮다. 빨리 실패하라는 말의 본뜻은 실패할 수밖에 없는 일은 오래 붙잡고 있지 말고 깨끗하게 포기하라는 뜻이다.
- ③ 한 번도 실패하지 않았다는 것은 새로운 일을 전혀 시도하고 있지 않다는 신호이기 때문에 성공 여부와는 상관없이 새로운 시도를 지속적으로 하라는 뜻이다.
- ④ 실패를 반복하기만 하면 저절로 성공한다. 무작정 실패에 대한 두려움 없이 계속 달려든다면 언젠가는 성공이 코앞에 다가와 있을 것이라는 뜻이다.

# 2

## 대인관계능력

Ⅰ 시험지 Ⅰ

1. CEO J씨가 보여준 리더십 유형은 무엇인가?

N사 CEO J씨는 여직원의 만족도 조사 결과를 보고받았다. J씨가 받아든 설문조사 결과지에는, 유희주점에서 단체 회식을 하거나, 남성 상사가 여성 직원들에게 행한 수많은 성희롱 사건들이 기록되어 있었다. 또한 여성이 각종 회의에서 소외되거나 승진에서 밀려나는 등의 차별도 있었다는 내용도 포함되어 있었다. 결과를 접하고 난 뒤 J사장은 인사팀을 불러 사태에 대해 파악한 후 전 직원에게 사과 메일을 보냈다. “회사 내부에서 부적절한 행동이 발생했다는 보고를 받았습니다. 앞으로 기업문화 혁신을 약속하겠습니다.” J사장은 우선 즉각적이고 단호한 조치를 취했는데, 사건에 연루된 고위급 남성 임원들을 모두 퇴출시키고 관련 사건의 재발 방지를 위해 인사업무 전반에 대한 재검토를 진행하여 내부 성폭력 및 성희롱 보고 절차를 개정하고 관리자들의 관련 교육도 의무화했다. 그리고 여성 직원들이 일에 좀 더 몰두할 수 있는 기업문화로의 변화를 추구하였다.

- ① J씨는 주변의 의견을 받아들이지 않고 독단적으로 결정한다.
- ② J씨는 경쟁과 토론의 가치를 중요시여겨 전사원의 의견을 반영한다.
- ③ J씨는 대표라는 자리보다는 공동체 활동과 책임을 강조한다.
- ④ J씨는 조직 내 발생한 현상에 대해 혁신적인 정책을 강행한다.

2. C대리가 ㉠과 같이 조치를 취한 이유로 알맞지 **않은** 것은?

A은행의 신입사원인 C사원은 J씨의 이름으로 발행한 어음을 실수로 부도처리 하였다. 작은 식품회사를 운영하는 J씨는 거래를 하고 있던 재료 납품업자에게 수납처리가 되지 않는다는 연락을 받고 나서야 이 사실을 알게 되었다. A은행과 20년 동안 거래를 해왔는데 이런 일이 발생하자 J씨는 당황하여 곧바로 A은행에 연락을 취했다. 항의 전화를 받고 업무 처리 중 실수를 했다는 사실을 깨달은 C사원은 A은행 고객 실수 응대 원칙에 따라 즉각 조치를 취했다. ㉠ C씨는 재료납품업자에게도 연락을 해 은행의 실수로 인한 사고임을 설명하고 다시 거래를 할 수 있도록 도와주었다. 또한 C사원은 J씨가 신용을 잃지 않도록, 재료납품업자에게 J씨가 오랫동안 A은행과 거래를 하고 있는 우수고객임을 알려주었다. C사원은 이번 사태에 대해 피해를 입을 수도 있었던 당사자들에게 발 빠르게 연락하여 대처했기에 사태를 진화할 수 있었다. J씨는 A은행 측의 신속한 조치로 대한 화가 누그러졌고, A은행을 더욱 신뢰하게 되었다.

-----  
<A은행의 고객 실수 시 응대 원칙>

- 1. 발생한 문제나 실수에 대해 사실관계를 명확하게 파악한다.
- 2. 발생한 문제에 대해 잘못된 부분에 대한 경위를 설명하고 사과한다.
- 3. 발생한 문제 상황에 대해 빠른 해결을 약속한다.
- 4. 발생한 문제 후속 처리를 통해 재발을 방지한다.

- ① 고객서비스를 통해 기업이 성장하기 때문에
- ② 고품위 고객서비스를 실천하면 기업에 대한 충성도가 높아지기 때문에
- ③ 상부의 명령으로 인해 즉각 조치를 취해야 했기 때문에
- ④ 고객들 사이에서 기업에 대한 선호도가 높아져 기업의 성장과 이익을 달성할 수 있기 때문에

[3-4] 다음을 읽고 물음에 답하시오.

S제과 그룹 CS팀에게 S제과 단팥빵 안에서 지렁이가 나왔다는 불만이 접수가 되었다. S제과 CS팀은 긴급회의를 소집하여 하청업체인 B공장 사장과 함께 어떻게 대응해야 할지 논의하는 중이다.

A팀장 : 우선 보도가 나가기 전 소비자와 접촉하여 사죄하고 공정을 스톱해서 점검하고 적절한 보상을 해줍니다.

B공장 사장 : 단팥빵 제조 과정에서 지렁이가 들어갈 수는 없습니다. 우선 진위여부를 가린 다음에 대응을 하는게 좋겠습니다.

A팀장 : 그러는 사이 언론보도가 나가서 회사 이미지만 안 좋아집니다. 또 회사 이미지 회복에 오랜시간이 걸릴 것입니다. 공정과정에서 발생한 상황에 대해 책임을 지셔야 합니다.

B공장 사장 : 공장은 모든 공정이 자동화되어 있어 지렁이가 들어간다는 것은 말이 안됩니다. 진위여부도 가리지 않고 공정을 스톱하는 건 말이 안됩니다. 저희 매출에도 큰 타격이 온다구요!

A팀장 : 자동화된 공정시스템이라 해도 일부 공정은 사람이 하는 거니까 이물질이 들어갈 수 있겠죠. 공장이 산 바로 앞에 있는데 지렁이가 나올 수도 있는 거 아닙니까? 일이 커지기 전에 사태를 신속하게 수습하는 것이 더 중요하다고 생각합니다.

B공장 사장 : 고객이 블랙컨슈머일 수도 있어요. 신속하게 일을 처리하려다가 더 큰 손해를 입을 수도 있습니다. 진위여부를 가리기 전까지는 절대 공장을 스톱할 수 없습니다. 진위여부에 따라서 책임을 지도록 하겠습니다.

3. A팀장의 고객 불만 처리 대응 자세로 가장 적절한 것은?

- ① 선입관을 버리고 문제를 파악한다.
- ② 고객의 항의에 공감을 표시하며 정확한 정보를 파악하고자 한다.
- ③ 잘못된 부분을 신속하게 처리한다.
- ④ 문제해결을 위해 필요한 질문을 하여 정보를 얻는다.

4. 고객 불만을 해결하기 위해 B공장 사장이 제시하고 있는 해결방안으로 적절하지 않은 것은?

- ① 사내 여론에 따라 처리해야 한다.
- ② 진위여부를 가리는 검증 과정을 거친 다음에 대응해야 한다.
- ③ 사건을 다각도로 보아야 한다.
- ④ 장기적 이해득실을 따져봐야 한다.

[5-6] 다음을 읽고 물음에 답하시오.

인사팀에 근무하는 S팀장은 사내소리함을 통해 접수된 불만 사항을 살펴보았다. 마케팅 팀에 근무하는 K사원의 민원이었다. 신제품 출시 예정일이 얼마 남지 않아 11시에 퇴근을 하거나 밤을 새는 등 야근이 잦다고 한다. 당일 처리해야 할 일이 많아 야근을 하는 것은 합당하다고 생각하지만, 불필요한 야근과 희생을 바라는 팀장님으로 인해 팀원들 간의 골이 점차 깊어지고 있고, 일부 팀원은 퇴사까지 심각하게 고려하고 있다고 한다. 우리 회사는 따로 야근 수당을 주지 않고, 다들 너무 지쳐있어 회의 시간에 팀장에게 초과근무에 대한 보상으로 대체 휴무를 건의하였으나 팀장님은 회사를 위해 희생하는 시간이 아깝나며 야근을 당연시여겨 이미 몇몇 직원들이 퇴사를 결심하였다는 상황이라고 했다. 그러면서 K사원은 만약 이 직원들이 퇴사를 한다면 남아 있는 사람들은 매일 야근뿐만 아니라 주말 출근까지 해야 하는 상황이라 사내소리함에 글을 남긴다고 전했다.

5. 인사팀 팀장인 S씨가 마케팅팀의 K사원에게 할 수 있는 조언으로 옳지 않은 것은?

- ① 팀원 전체의 의견을 종합하여 팀장님께 전달하고 이야기해보십시오.
- ② 초과근무는 규정에 어긋남으로 정시 퇴근을 하도록 하십시오.
- ③ 회의시간이 아니라 정식 상담을 통해 마케팅 팀장과 차분히 대화를 나누어 보도록 하십시오.
- ④ 의견 조율이 필요하면 인사팀에서 의견조율을 할 수 있도록 자리를 마련하겠습니다.

6. 마케팅 팀장과 K사원은 갈등을 해결하기 위해 의사결정 과정을 진행하고 있다. 다음 중 갈등해결 차원의 의사결정 과정에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 이해 당사자들이 자신들의 욕구를 충족시키기 위해 상대방으로부터 최선의 것을 얻어내고자 상대방을 설득하는 과정
- ② 이해 당사자들이 대화를 통해서 갈등을 해결하고자 하는 상호작용 과정
- ③ 둘 이상의 이해 당사자들이 여러 대안들 가운데서 이해 당사자들 모두 수용 가능한 대안을 찾기 위한 과정
- ④ 합의에 도달하기 위해 공동으로 의사결정을 하는 과정



7. 팀장은 교육 자료를 5단계 표로 나타내려고 아래와 같이 표를 만들었다. 다음 중 3단계에 해당하는 내용끼리 묶인 것으로 올바른 것은?

고객응대 실무 교육을 맡은 CS팀 팀장은 응대 교육을 위한 자료를 만들고 있다.

[고객을 응대할 때 주의 사항]

㉠ 안내자나 담당자가 자리에 없을 때에는 먼저 본 사람이 나서서 고객이 불필요하게 서성거리지 않도록 한다.

㉡ 고객을 맞이할 때는 일어서서 먼저 인사한다.

㉢ 고객의 용무를 해결하기 위하여 의자를 권하거나 차를 권하는 등의 적절한 배려로 친근감 있는 분위기를 형성한다.

㉣ 고객으로 하여금 긴장감을 해소하게 하여 자연스럽게 편안한 대화를 이끌어 낸다.

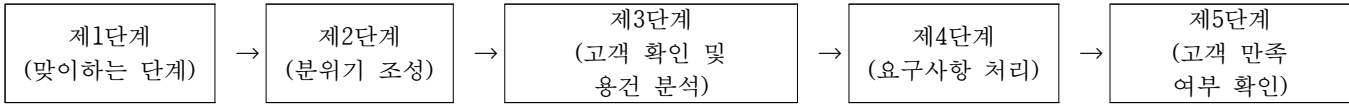
㉤ 하던 업무는 멈추고, 다른 업무보다 우선적으로 고객을 맞이하며, 자신의 담당업무가 아닌 경우에도 고객이 불편해 하지 않도록 열심히 안내한다.

㉥ 혼자 판단할 수 없는 경우에는 상급자에게 의논하거나 상급자에게 응대하도록 요청한다.

㉦ 신속하고 공정하게 처리한다.

㉧ 처리 중이나 전화 연락을 하는 도중에는 불필요한 말을 삼가며 고객으로 하여금 업무가 불필요하게 지체되고 있다는 느낌을 주지 않도록 유의한다.

㉨ 고객이 돌아가는 뒷모습을 보고 나의 응대 태도에 불만이 없었는지를 확인한다.



- ① ㉠, ㉡

② ㉢, ㉣

③ ㉤, ㉥

④ ㉦, ㉧

[8-9] 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

중견기업인 F사는 기존의 40대~50대 충성고객의 입소문으로만 홍보를 진행해 오고 있었다. 그러나 경쟁 업체가 점차 많아지고 있어, 매출 향상을 위해 20~30대 젊은 층을 타겟으로 공략하여 신규고객 유치하고자 한다. F사는 젊은 층 공략을 위해 새로운 홍보팀을 구성하였고, 최근 승진하게 된 R씨가 새로운 홍보팀의 팀장으로 발령하였다. 새로운 홍보팀은 젊은 감각을 낼 수 있는 신입직원들과 입사 3년 미만의 직원들로 구성되어 있다. 그러나 대부분의 직원들은 회사의 규정 및 절차를 잘 모르거나 익숙하지 않아 R팀장은 어떻게 팀을 이끌어야 할지 고민에 휩싸여 있다.

8. R팀장이 맡은 홍보팀에 대해 유추할 수 있는 것으로 가장 적절한 것은?

- ① 팀원들은 안전하고 예측할 수 있는 행동에 대한 안내와 지침이 필요하며 리더에게 의지한다.

② 팀원들은 과제를 수행하기 위해 체계를 갖추는 과정에서 필연적으로 마찰이 일어난다.

③ 팀원들 간 인간관계에 더욱 응집력이 생긴다.

④ 팀원들 간 진정한 상호 의존성이 생긴다.

9. R팀장은 팀의 발전을 위해 팀원들의 잠재력을 개발해주고, 그것을 통해 고성과 조직을 만들고자 한다. R팀장이 고성과 조직을 만들기 위해 해야 할 행동으로 옳지 않은 것은?

- ① 도전적이고 흥미로운 일을 하도록 분위기를 조성해 준다.

② 학습과 성장보다는 개인의 기여도를 높이도록 조성해 준다.

③ 팀원들 간의 인간관계를 긍정적인 방향으로 잡아간다.

④ 성과에 대한 개념과 지식을 잡도록 설명한다.

10. Y 대표가 만든 사훈을 통해 Y대표가 추구하고자 하는 조직문화로 적절한 것은?

스타트업 기업인 A회사의 사내 직원은 6명으로 적은 편이다. A회사 대표인 Y씨는 젊은 CEO로 직원들에게 평소 리더는 조직구성원 중 한 명일 뿐이며, 자신이 조직구성원들보다 경험이 조금 더 많을 뿐, 비중 있는 대우를 하지 않아도 되며 의견이 있으면 언제나 기탄없이 이야기하라고 말한다. 회사 내 의사결정이 필요한 경우 전 직원이 참여하여 결정하고 그에 따른 결과 및 성과에 대해서는 공동으로 책임을 진다는 것이 A 회사의 조직문화이다. Y대표는 다음과 같은 사내 사훈을 만들어서 공유하였다.

<사훈>

1. 공동의 목표의식과 강한 도전의식을 갖는다.
2. 조직구성원 간 상호신뢰하고 존중한다.
3. 위계적 조직체계에서 벗어나 상호 간 협력한다.
4. 솔직한 대화로 서로를 이해한다.

- ① 개인의 고성과를 목표로 도전의식을 자극하기 위해
- ② 조직구성원의 동기부여하여 상호간 협력하도록 하기 위해
- ③ 체계적이고 엄격한 조직문화 분위기를 조성하기 위해
- ④ 수평적인 조직문화 분위기를 조성하기 위해

[11-12] 아래 글을 읽고 물음에 답하시오.

프랜차이즈 R식당의 마케팅팀은 식당의 평점이 낮아지는 것을 막기 위한 대책을 논의하기로 했다. 인터넷이나 맛집 앱에서 R식당은 4점대의 평점을 유지하고 있었는데, 최근 평점이 2점 후반에서 3점대로 떨어졌으며 댓글에도 ‘서비스가 별로다.’, ‘추천하지 않는다.’, ‘맛이 예전같지 않다.’ 등의 불만들이 적혀 있었다. 마케팅팀은 R식당의 매출이나 방문객이 줄어들고 있어 대책이 필요하다고 판단하였다. 마케팅팀은 우선 만족도 조사를 실시하기로 하였다. 먼저 인터넷이나 앱의 평가와 실제로 매장을 방문하는 사람들의 평가 간의 차이가 있는지를 파악하기 위해 설문조사 이벤트를 열기로 하였다. 매장에 방문해 음식을 먹고 난 후 설문조사에 참여하면 재방문 시 할인받을 수 있는 할인을 나눠주기로 하였다. 이 설문조사는 최근 낮은 평점을 받은 식당 중 한 곳을 선정하여 약 2주일 동안 진행할 예정이다.

[설문조사 결과 중 불만 고객 의견]

- A : 식당 메뉴가 전반적으로 특색이 없으며, 가격에 비해 맛이 별로다.
- B : 원산지 표시에는 한국산으로 되어 있지만, 프랜차이즈에서 한국산을 쓴다는 건 말이 안 된다.
- C : 식당 종업원들이 들어갈때만 밝은 얼굴로 인사하고 주문하고 나면 갑자기 태도가 돌변해서 제대로 된 서비스를 해주지 않는다. 그래서 불쾌하다.
- D : 식당에 손님이 많지 않은데도 음식이 너무 느리게 나온다. 일부러 천천히 주는 것 같다.

11. R식당의 마케팅 팀이 설문조사 이벤트를 열기 위한 목적으로 알맞은 것은?

- ① R식당의 정확한 평가를 위해서
- ② R식당의 고객의 취향을 파악하기 위해서
- ③ R식당의 전체적인 만족도 경향을 파악하기 위해서
- ④ R식당의 메뉴 개선을 위해서

12. 불만 고객 의견을 보고 불만 고객의 유형을 나누고자 할 때, 올바르게 연결된 것은?

- ① A - 자신의 가진 능력을 과시하고 싶어 하는 유형
- ② B - 일처리가 늦어지는 것에 대해 특히 불만을 가지는 유형
- ③ C - 직원의 설명이나 제품의 품질에 대해 의심을 하는 유형
- ④ D - 사소한 것에 트집을 잡는 까다로운 고객 유형

13. 다음과 같은 상황에서 숙박업소의 협상 태도로 옳지 **않은** 것은?

회사원 A씨는 영업사원으로 출장이 잦아 현지에서 숙박을 많이 한다. A씨는 회사 차량을 이용하여 D시로 출장을 갔다. 이른 시간에 출발하여 미팅 시간 전까지 여유가 있어서, 자주 이용하던 숙박업소에 체크인을 하고 짐을 정리한 후 미팅 장소로 향할 예정이었다. 그런데 휴가철이라 그런지 숙박업소에 도착했을 때 숙박업소의 주차장은 만차였고, 직원으로부터 맞은편 주차장을 이용하라는 안내를 받았다. 그래서 A씨는 맞은편 주차장에 주차를 하고 숙박업소에 체크인을 하였다. 이후 방으로 올라가 짐을 정리한 뒤 미팅 장소에 가기 위해 주차장으로 가보니 차량 뒷범퍼가 심하게 파손되어 있었다. A씨는 숙박업소 프론트로 가서 차량에 파손이 생겨서 그러니 CCTV 또는 주차관리 요원을 불러 달라고 하였으나, 숙박업소 직원은 자신이 안내한 주차장은 실제 자신들이 관리하는 주차장이 아니어서 CCTV와 주차관리 요원이 없다며 경찰에 신고하거나 보험사에 전화를 해봐야 할 것 같다고 답변했다. A씨는 차량 파손에 대한 책임을 누구에게 물어야 하나며, 숙박업소가 차량 수리비 전부를 부담할 것을 요구했다. 숙박업소 직원은 맞은편 주차장 이용 시 별도 관리가 불가능해 유의해달라는 말과 함께 발생하게 될 각종 문제에 대해서 숙박업소는 책임을 지지 않는다고 안내했다면서 A씨의 수리비 요구는 받아들일 수 없다는 입장을 전했다. 그러나 숙박업소는 업소의 이미지와 충성고객인 A씨를 잃는 것보단, A씨의 요구를 일부 수용하는 것이 좋다고 판단하여, 결국 차량수리비의 50%를 부담하는 것으로 태도를 바꿨다.

- ① 협상은 숙박업소에 불리하게 작용하게 될 가능성이 높다.
- ② 순응이나 화해 전략과 같은 협상 방법이다.
- ③ A씨와의 충돌을 최소화하여 숙박업소 이미지에 타격을 줄이고자 하였다.
- ④ 장기적인 관점에서 볼 때, 숙박업소가 수리비의 50%를 부담하기로 한 결정은 A씨가 숙박업소에 우호적인 입장을 유지하는데 도움을 줄 것이다.

[14-16] 아래 글을 읽고 물음에 답하시오.

영업 3팀에서 일하던 B사원은 이번 대리 승진과 함께 영업 1팀으로 팀 이동을 하였다. 같은 영업부서 안에 있었지만, 영업 3팀과는 다른 조직문화와 분위기 때문에 적응이 힘들었다. 영업 3팀은 같이 일하고 함께 하는 느낌이 있었지만, 영업 1팀은 서로 경쟁적이라서 일에 대한 조언이나 도움을 주지도 않고 요청하지도 않는 분위기이다. 그리고 ㉠ 영업 1팀 팀장님은 팀원들 간의 경쟁을 유도하여 실적을 쌓게 하며 본인에게 오는 리스크는 피하려고 한다. 그래서 그런지 회의에 들어가면 현재 본인이 하고 있는 일이나 영업전략에 대한 논의는 전혀 없고 회의 역시 핵심을 벗어나 겉돌다 끝나는 느낌이다. B대리는 영업 3팀의 분위기가 그림과 일에 대한 흥미도 점점 떨어지고 있다. ㉡ 본인과 같이 일하는 사람들과의 분위기를 변화시키고 싶었던 B대리는 주임과 사원에게 자신의 업무 경험을 공유하기 시작하였다. B대리의 행동에 어색함을 느끼던 주임과 사원은 함께 일을 하는 조직문화가 업무 효율성을 향상시킬 수 있다는 것을 점차 깨닫게 되었다.

14. ㉠에서 볼 수 있는 영업 1팀의 팀장에 대한 설명으로 옳지 **않은** 것은?

- ① 현상을 유지하는 것을 지향하는 사람이다.
- ② 상황에 수동적인 사람이다.
- ③ 팀원을 관리하는데 초점을 두는 사람이다.
- ④ 계산된 리스크를 감수하는 사람이다.

15. 영업 1팀의 조직문화에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 이기주의가 팽배하다.
- ② 동료 간의 피드백을 주고 받는다.
- ③ 팀원들이 창의적인 아이디어를 주고받을 수 있도록, 팀장이 분위기를 주도한다.
- ④ 의사결정에 적극적으로 참여한다.

16. B대리가 보인 ㉡의 행동에 대한 설명으로 옳지 **않은** 것은?

- ① 개방적인 분위기를 조성한다.
- ② 직원들이 변화를 받아들이도록 돕는다.
- ③ 변화의 긍정적인 면을 강조한다.
- ④ 직원들이 변화에 빠르게 적응하도록 압력을 가한다.

17. U사원이 갈등에 대해 대처하고 있는 모습과 유사한 상황을 고르면?

기획팀에서 일하는 U사원은 요즘 팀 회의가 두려워지고 있다. 정기회의가 있는 날에는 괜히 아픈 것 같고 회의에 참석하기 싫어져서 제일 마지막으로 회의실에 입장한다. U사원이 이렇게 된 것은 입사 동기인 I사원 때문이다. I사원은 U사원이 아이디어를 내면 무시하는 태도를 보인다. 그리고 U사원이 의견을 말할 때면, I사원은 얼굴을 찌푸리고 비판하는 통에 어느 순간부터 U사원은 자신의 의견을 내지도 않고 주어진 일만하며 다른 사람들의 의견을 따라갔다. 그러던 어느 날 프로젝트가 끝나서 다함께 회식을 하기로 하였는데 이 프로젝트에 없던 I사원이 회식에 참석한다는 말을 듣고 U사원은 이 자리에 참석하고 싶지 않아졌다. 이전에도 계속 I사원 때문에 회식에 참석하지 않아서 팀장님이 자신을 못마땅하게 보았던 표정이 떠올랐으나, I사원과 함께 회식을 하면서 받을 스트레스를 생각하니 U사원은 참석하고 싶지 않아 고민 끝에 다른 동료의 일을 분담하고 이를 핑계로 야근해야 될 것 같다며 회식에 참석하지 못한다고 말하였다.

- ① 부모님과 진로 갈등으로 인해 절충안을 두고 협의한 상황
- ② 여자친구와 영화 취향으로 갈등이 생겨 여자친구의 말을 따른 상황
- ③ 친구와 싸운 뒤 친구를 피해다니는 상황
- ④ 공모전 준비로 조원들과 의견 충돌로 인해 각자 의견만 주장하고 있는 상황

[18-20] 아래 글을 읽고 물음에 답하십시오.

부품을 판매하는 Z기업은 자신들의 매출에 큰 영향을 주고 있는 T전자가 이번에도 자신들과 계약을 맺어 자신들의 부품을 사용할 것으로 생각하였다. 하지만 T전자가 이번 신제품 출시에 들어갈 중요부품을 입찰로 정하기로 하였다는 소식을 듣고 Z기업은 T전자 구매팀의 K과장을 찾아갔다. Z기업 사장은 K과장에게 왜 갑자기 작년과 다르게 입찰 경쟁을 하기로 했냐며 따져 물었고 우리 회사가 어떻게 해야 하냐고 호소하였다. K과장은 Z기업에서 공급해주는 부품은 개당 가격도 비싸고 공장이 작아서 공급해 줄 수 있는 물량이 적다며, 이번에는 입찰로 정하기로 하였다며 Z기업 사장에게 상황을 설명했다. Z기업 사장은 우리 기업 만큼 T전자의 제품에 맞춰서 만들 수 있는 회사가 없을 것이며 우리가 함께 해 온 시간이 있는데 계약 만료 기간이 한 달도 남지 않은 상황에서 아무런 언질 없이 이렇게 입찰로 돌리면 어떻게 하냐고 물었다. K과장은 지금 입찰에 참여한 기업들의 규모는 Z기업보다 크고 한 번에 많은 물량 공급이 가능하고 개당 가격도 싼 곳도 있다면서 Z기업에게 가능성이 없으니 포기하라고 말했다. 그러나 Z기업에게는 T전자와 부품 공급 계약을 따지 못한다면, 지금 새롭게 짓고 있는 공장 비용을 감당할 수 없어서 부도가 날 수 있는 상황이라 T전자와의 재계약은 꼭 필요한 상황이다.

18. Z기업의 사장이 T전자 K과장과 갈등을 증폭시키고 있는 원인으로 알맞은 것은?

- ① 승패 관정으로 상대를 적시하고 있다.
- ② 자신의 입장에서 감정적으로 관여하고 있다.
- ③ 각자의 입장만을 고수하고 있다.
- ④ 공동의 목표를 달성할 필요성을 느끼지 못하고 있다.

19. Z기업의 사장은 T전자와의 재계약을 위해서 ‘사회적 입증 전략’을 사용하여 T전자를 설득하기로 했다. 이때, 다음 중 Z기업 사장의 발언으로 적절한 것은?

- ① 저희 Z기업은 T전자제품에 중요부품을 오랫동안 납품하였고 T전자제품에 맞게 설비를 새롭게 짓고 있습니다.
- ② 저희가 경쟁 업체들보다 낮은 가격으로 공급을 드리도록 하겠습니다.
- ③ T전자제품을 잘 모르는 업체가 들어와서 부품을 제공하였는데 문제가 생긴다면 소비자들에게 T전자는 이미지 하락하고 제품에 대한 신뢰가 떨어질 것입니다.
- ④ 예전에 T전자가 다른 업체의 부품을 사용하여 문제 생겼을 때, 저희는 계약 업체도 아닌데 도와드렸던 것 기억나십니까? 그때의 관계를 생각해서 이번에도 저희 업체와 재계약을 고려해주시기 바랍니다.

20. Z기업은 재계약 확정 후 실제 계약을 위해 T전자와 협상을 진행했다. 협상 진행 단계 중 상호이해 단계에 해당하는 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① T전자에서 중요부품 입찰을 하려고 했던 상황에 대한 실제적인 배경과 요구에 대해 찾아낸다.
- ② T전자의 공급 물량이 필요 수량과 현재 생산 현황에 대해서 점검한다.
- ③ T전자에서 주장하는 내용을 들어보고 그에 대한 Z기업의 주장을 제시한다.
- ④ T전자와 Z기업은 공급물량과 가격이라는 두가지를 주요 포인트로 잡았다.

3

## 문제해결능력

Ⅰ 시험지 Ⅰ

1. 위 글에서 L사원이 문제구조 파악을 위해 활용하려고 하는 방법에 대해 이해한 것으로 적절하지 **않은** 것은?

△△기업 전략기획팀에 근무하고 있는 L사원은 매출 감소의 원인 분석 및 해결책 제시를 위한 보고서 작성 업무 중 환경분석과 주요 과제 도출 부분을 맡고 있다. L사원은 3C 분석을 통해 환경분석을 실시한 후 문제 구조를 파악하여 과제를 도출해내려고 한다. 3C 분석의 기본적인 체계는 아래와 같다.

L사원은 3C 중 ‘고객’의 만족도 및 요구 조사를 위해 1:1 심층면접을 진행하려 하였으나 시간 및 비용상의 문제와 고도의 인터뷰 스킬이 요구되는 점 등을 고려하여 6~8인으로 구성된 그룹별 인터뷰로 대체하려고 한다. 인터뷰 대상자들이 전체 소비자보다는 잠재적 고객층을 대표할 수 있도록 하고, 서로 동질감을 느끼는 가운데 자유롭게 생각을 표현하고 의견을 교환할 수 있도록 대상자 분석 및 모집에 신경 쓰고 있으며 L사원 본인이 인터뷰 주제 및 흐름을 정리하고 참여를 독려하는 사회자로서의 역할을 잘 수행할 수 있도록 인터뷰 진행을 위한 연습도 빼놓지 않고 있다.

L사원은 이후 분석 결과를 바탕으로 문제 도출을 위해 문제의 전체적인 구조를 파악하고 매출 감소의 근본적인 원인을 규명하는 데 집중하려고 한다. 이를 위해 아래와 같은 도표를 활용할 예정이며, 발생할 수 있거나 영향을 미칠 수 있는 모든 원인을 나열하여 제한된 시간 안에 문제의 넓이와 깊이를 모두 파악할 수 있도록 할 계획이다.

- ① 가장 큰 문제점부터 논리적 순서에 따라 작은 단위로 나누어서 분류하는 방법이라고 할 수 있다.
- ② 도표를 활용한 시각화를 통해 문제점에 대한 포괄적인 시각을 얻는 데 도움을 얻을 수 있다.
- ③ 분석의 초점은 ‘왜’ (Why)나 ‘어떻게’ (How)가 아니라 ‘무엇을’ (What)이 되어야 한다.
- ④ 문제의 모든 원인이 중복되거나 누락되지 않고 나열되고 원인을 모두 합하면 전체적인 구조가 드러나야 한다.

[2-3] 아래 글을 읽고 물음에 답하시오.

공공기관 X는 최근 상위부처의 위임을 받아 신규 택지개발 사업을 위해 A, B, C, D, E, F, G 총 7곳의 후보 지역을 선정하고 최종 사업 지역 결정을 위한 검토를 진행 중이다. 각 지역 간의 이해관계, 교통과 환경에 미치는 영향, 예상 개발이익 및 비용 대비 사업 타당성, 인구밀도 등을 고려하여 다음 [조건]을 모두 충족하도록 사업 지역을 최종 선정하고자 한다.

[조건]

- A지역을 개발하면 E지역도 개발해야 한다.
- B지역과 C지역 중 최소한 1곳은 반드시 개발해야 한다.
- C지역을 개발하면 E지역은 개발제한구역으로 지정해야 한다.
- F지역을 개발하면 C지역도 개발해야 한다.
- D지역을 개발하지 않으면 G지역은 개발해야 한다.
- G지역을 개발하면 F지역은 개발해서는 안 된다.
- F지역을 개발하지 않으면 A지역은 개발해야 한다.
- 개발제한구역으로 지정된 지역에서는 택지개발 사업을 시행할 수 없다.

2. 위 글의 [조건]을 모두 충족하는 사업 지역 최종 선정 결과 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① B지역이 선정되지 않으면 A지역도 선정되지 않는다.
- ② D지역과 G지역은 동시에 선정될 수 없다.
- ③ F지역이 선정되지 않으면 C지역도 선정되지 않는다.
- ④ C지역이 선정되면 D지역과 F지역도 동시에 선정된다.

3. 이때, 공공기관 X의 상위부처가 이번 사업에서는 ‘개발제한구역 관련 규정을 적용하지 말 것’과 주택 공급 확대를 위해 환경에 미치는 영향, 사업의 비용 대비 타당성 등에 대한 일부 [조건]을 조정할 것을 주문하였다. 이에 따라 [조건]을 다음과 같이 수정 및 추가할 경우 반드시 최종 선정되는 지역만을 고른 것은?

☐ 상위부처 지침

- 개발제한구역에 관련된 규정이나 [조건]은 사업지역 선정에 고려하지 않는다.

☐ [조건] 수정

- C지역이 개발되면 E지역도 개발되어야 한다.

☐ [조건] 추가

- B지역을 개발하면 D지역도 개발되어야 한다.
- G지역을 개발하지 않으면 E지역은 개발할 수 없다.

- ① A, B, C
- ② A, C, E
- ③ A, D, G
- ④ A, E, G

[4-5] 다음은 K 인재개발원의 시설 사용에 대한 안내문이다. 읽고 물음에 답하시오.

[시설물 현황 및 사용료]

시설명	수용인원	보유실수	시설사용료	
			4시간까지	4시간 초과~8시간
소강의실	40	10	50,000	99,000
중강의실	80	5	80,000	150,000
세미나실	120	1	120,000	228,000
종합강의실	250	1	200,000	400,000
컨벤션 센터	180	1	150,000	290,000
식당	300	1	별도	별도
테니스장	4	4(면)	-	25,000(시간당)

[식대]

□식당 이용 시 300명 동시 수용 가능

□식당 사용료: 9,000원(1인/1식 기준)

□출장뷔페 업체와 장소 및 배식 형태 협의 가능 (야외설치 가능)

□출장뷔페 이용 시 시설 사용료: 300,000원 부과

[사용료의 감면]

□공공의 목적을 수행하기 위한 행사, 교육, 연수로 사용 시 총 사용료의 30% 감면

[대관시기 및 시간]

□사용 예정일 한 달 전부터 예약 가능

□코로나19 특별 규정: 22시 이후 야간에는 시설 사용 불가하므로 22시까지 퇴실 완료 필수

시설 구분	대관시기	대관시간
교육시설	평일(월~금)	09:00~18:00
체육시설	공휴일(토요일 포함)	06:00~22:00

[신청 절차]

□신청서 제출: 사용 예정일 7일 전까지

□제출 방법: 이메일(apply@△△△.go.kr) 또는 팩스(02-XXX-XXXX)

□사용허가 혹은 변경(취소)허가: 신청서 접수 후 근무일 기준 48시간 내

□사용료 납부: 허가일로부터 2일 이내

[사용료의 반환]

□사용자의 사정으로 취소 시 사용 예정일 기준 적용

□코로나19 특별 규정: 코로나19 감염으로 인한 취소 시, 6일 전부터는 기존 반환율에 20%p를 더하여 산정한 금액을 반환

구분	7일 전까지	3일 전까지	1일 전까지	당일
반환율	100%	75%	25%	0%

4. K 인재개발원을 이용하기 위해 고려해야 할 사항으로 적절하지 않은 것은?

① K 인재개발원은 원내 시설에서의 야간 숙박을 포함한 일정으로는 대관이 불가능하다.

② 출장뷔페의 1인당 단가가 7,900원이고 인원이 300명일 때, 원내 식당보다 출장뷔페 이용이 더 저렴하다.

③ K 인재개발원 시설을 이번 주 금요일에 사용하려면, 늦어도 이번 주 수요일까지는 사용료를 납부해야 한다.

④ 인원 150명이 6시간 이용하고 여러 시설에 분산해도 된다면, 컨벤션 센터 1곳만 이용하는 것이 가장 저렴하다.

- 31 -



[대관 신청서]	
1. 사용예정일: 2021년 4월 ○○일 (목)	
2. 사용 목적: <input checked="" type="checkbox"/> 공공 <input type="checkbox"/> 민간단체/기업 <input type="checkbox"/> 개인 <input type="checkbox"/> 기타 ( 상세 내용 : <u>공공 도시개발 정책 세미나</u> )	
3. 사용 시설	
- 세미나실: 인원 50명, 시간 09:00~16:00	
- 컨벤션 센터: 인원 30명, 시간 09:00~12:00	
4. 식대	
- 야외 출장뷔페 이용	

6. 전자기기 회사에 근무하고 있는 김대리는 최근 회사의 실적 부진을 극복하기 위한 기획안을 마련하고 있다. 김대리가 초안을 구상하기 위해 작성해놓은 메모의 내용이 다음과 같을 때, 위 글의 내용을 참고하여 김대리가 (가)와 (나)의 내용을 도출하기 위해 활용한 사고방식으로 가장 적절한 것을 고르면?

(나) 최근의 소비 트렌드를 보면 소비자들은 휴대성이 높은 제품에 좋은 평가를 내리고 있다. 그렇다면 신소재 활용 및 설계 변경을 통한 경량화 제품 개발을 생각해볼 수 있으며 이와 함께 동일하거나 더 적은 배터리 용량으로도 제품을 더 오래 사용할 수 있도록 하기 위한 소프트웨어 및 배터리 알고리즘의 최적화도 고려해볼 수 있다. 관점을 달리하여 전에 없던 새로운 제품군 개발을 목표로 할 경우, 기존의 휴대용 전자기기는 주로 업무용이나 인터넷 강의 등으로 용도가 제한적이었던 점에 착안하여 콘텐츠 소비에 특화되어 있으면서 부담 없이 휴대할 수 있는 크기의 신제품 출시를 고려해볼 수 있으며 이 경우 새로운 시장을 창출하는 것도 가능하다.

- 32 -

[7-8] 다음은 Y회사 경영지원팀의 5월 일정에 대한 내용이다. 읽고 물음에 답하시오.

[경영지원팀 5월 일정]

- Z사업 제안서 제출 : 11일
- 마케팅회의 : 14일
- 신입사원 온보딩 행사 : 홀수 월 둘째 주 수요일
- 전략회의 : 매월 마지막 화요일
- 리더십 회의 : 매월 셋째 주 목요일

[조건]

- 제안서 제출일자 전날(1일 전)에는 휴가를 사용할 수 없다.
- 마케팅, 전략회의 전날(1일 전) 및 회의 당일에는 휴가를 사용할 수 없다.
- 리더십 회의는 팀장급 이상만 참석한다.
- 대리급 이하 직원은 신입사원 온보딩 행사에 모두 참여해야 한다.
- 위 조건에 의해 제한되는 날을 제외하면 경영지원팀 대리급 이하 직원은 휴가를 자유롭게 사용할 수 있다.

[5월 달력]

일	월	화	수	목	금	토
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

\*5월 5일, 5월 19일은 공휴일이다.

7. 경영지원팀 박대기 대리는 5월 주중 3일간 휴가를 내고 여행을 가려고 한다. 위의 일정과 조건을 충족하는 휴가 일정에 대해 설명한 것으로 적절하지 않은 것은? (단, 3일간 휴가 일정에 주말과 공휴일은 포함하지 않으며 휴가는 3일 연속으로 사용해야 한다.)

- ① 박대기 대리는 전략회의가 있는 주에는 여행을 떠날 수 있다.
- ② 박대기 대리는 5월 둘째 주 화~목요일에 여행을 다녀올 수 있다.
- ③ 박대기 대리는 리더십 회의가 있는 주에는 여행을 떠날 수 없다.
- ④ 박대기 대리는 회의나 행사가 없는 주에 여행을 다녀올 수 없다.

8. Y회사는 경영진의 코로나19 방역 강화 지침에 따라 5월 일정 중 신입사원 온보딩 행사와 마케팅 회의는 취소하고 전략회의는 5월 마지막 주 금요일로 연기하였다. 박대기 대리가 이와 같은 일정에 맞추어 5월 주중에 3일간 휴가를 내고자 할 경우, 박대기 대리의 휴가 출발일로 적절하지 않은 것은? (단, 3일간 휴가 일정에 주말과 공휴일은 포함하지 않으며 휴가는 3일 연속으로 사용해야 한다.)

- ① 11일
- ② 12일
- ③ 24일
- ④ 25일

[9-10] F전자 마케팅팀에서 근무하고 있는 김대리는 각종 데이터를 수집 및 분석하는 업무를 수행 중이다. 이와 관련하여 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

(가) 원인을 파악하기 위해서는 원인과 결과 사이에 패턴이 있는지를 확인하는 것이 필요하며, 이를 설명하는 대표적인 인과관계의 유형으로는 다음과 같은 것들이 있다.

- 단순한 인과관계: 원인과 결과를 분명하게 구분할 수 있는 경우로, ㉠날씨가 더울 때 아이스크림 판매량이 증가하는 경우가 이에 해당한다.
- 닭과 계란의 인과관계: 원인과 결과를 구분하기가 어려운 경우로, 브랜드의 향상이 매출 확대로 이어지고, 매출확대가 다시 브랜드의 인지도 향상으로 이어지며 서로 엉키어 있어 쉽게 원인과 결과를 밝혀내기 어려운 상황이 이에 해당한다.
- 복잡한 인과관계: 단순한 인과관계와 닭과 계란의 인과관계 두 가지 유형이 복잡하게 서로 얽혀있는 경우로, 대부분의 문제가 이에 해당한다.
- 상당 인과관계: 일반적인 생활경험에 비추어 어떤 원인이 있으면 보통 그러한 결과가 발생하리라고 인정되는 경우가 이에 해당한다.

(나) 최근 유명 정신의학 학술지에 스마트 기기를 접하는 연령층이 어려짐에 따라 장기적으로 청소년 우울증 위험성이 증가할 수 있다는 연구결과를 담은 논문이 게재되었다. 2010년부터 2020년까지 5세~15세 청소년 3천명을 대상으로 추적조사를 진행한 결과, 특히 스마트 기기의 하루 이용시간이 3시간 이상인 경우, 스마트 기기를 접하기 시작한 나이가 어릴수록 청소년의 우울증 발병률이 높아지는 경향을 보였다.

그러나 해당 연구에서는 청소년의 스마트 기기 사용과 우울증 발병 사이의 분명한 상관관계에도 불구하고 스마트 기기 사용이 우울증을 유발한 것인지, 아니면 우울증 발병이 스마트 기기 사용 증가로 이어진 것인지에 대한 명확한 인과관계는 아직 밝혀지지 않아 추가적인 조사가 필요할 것으로 보인다. J대학교 심리학과 백진상 교수는 “시간 경과에 따른 우울증의 진행 정도가 측정되지 않아 엄밀한 인과관계를 도출할 수 없다.”라며 한계점이 명확한 만큼 선부른 추측은 금물이라고 말했다.

9. 다음 중 위 글의 ㉠과 같은 인과관계가 존재하는 상황으로 가장 적절한 것을 고르면?

- ① 도로의 교통량이 증가할수록 차량의 평균 주행속도가 하락한다.
- ② 최종 학력이 높을수록 사업소득이 증가한다.
- ③ 물가 수준이 높으면 소득 수준도 높다.
- ④ 브랜드 인지도가 높으면 해당 브랜드 제품의 가격도 높다.

10. 김대리는 위 글 (나)의 언론보도 내용에 대응하기 위한 보도자료를 준비하고 있다. 위 글 (가)의 인과관계에 대한 설명을 참고할 때, 김대리가 청소년의 스마트 기기 사용과 우울증의 인과관계에 대해 보도자료에 사용할 표현으로 가장 적절한 것은?

- ① 둘의 인과관계는 무엇이 원인이고 결과인지 확인이 어려운 닭과 계란의 인과관계라고 할 수 있습니다.
- ② 연령대가 어릴수록 스마트 기기 사용은 증가하지만 우울증과의 관계는 불분명하므로 복잡한 인과관계입니다.
- ③ 스마트 기기 사용과 우울증은 단순한 인과관계를 보인다고 할 수 있어 아직 추가 연구가 필요합니다.
- ④ 일반적인 경험법칙에 비추어 볼 때 스마트 기기를 사용한다고 해서 우울증이 발병하지는 않습니다.

11. 위 글에 제시된 ‘해외연수 프로그램 대상자 평가 기준’에 따라 평가점수를 부여할 때 ‘정’의 최종 점수로 옳은 것을 고르면?

[인사평가 결과]					
구분	업무기여도	업무성과	자기계발		태도
			영어: TOEIC 점수	자격증 개수	
갑	85점	90점	595점	0개	74점
을	95점	88점	800점	1개	82점
병	88점	85점	870점	2개	77점
정	80점	95점	955점	1개	90점

[자격증 점수 부여 기준]

개수	0개	1개	2개	3개 이상
평가점수	50점	60점	80점	100점

[영어 점수 부여 기준]

TOEIC	~600점	601~800점	801~899점	900~950점	950점 초과
평가점수	30점	50점	70점	90점	100점

[해외연수 프로그램 대상자 평가 기준]

구분	업무기여도	업무성과	자기계발		태도
			영어	자격증	
평가비중	30%	40%	10%	10%	10%

- ① 76.9점
- ② 82점
- ③ 83.1점
- ④ 87점

[12-13] 다음은 M사 인사팀의 채용 관련 회의 내용이다. 읽고 물음에 답하시오.

서팀장: 자, 그럼 이번 개발자 채용은 어떻게 진행하는 게 좋을지 아이디어를 한번 내보도록 하죠.  
이대리: 3명을 한달 안에 채용하려면 역시 외주로 맡기는 게 빠르지 않을까요? 지난번에도 급하게 채용이 필요했을 때 활용해서 결과가 괜찮았던 걸로 기억합니다.  
임대리: 이전에 교육담당자 말씀하시는 거라면 그 사람은 입사 후 2주도 안 되어서 퇴사하지 않았던가요? 지난번 그 업체 같은 경우는 수수료도 비싼 편이었는데 저는 차라리 그 비용으로 유료 광고배너나 키워드 광고를 넣는 게 더 적합하다고 생각합니다.  
김사원: 유료 광고배너라고 하시면 구인사이트 메인화면에 노출되게 하는 상품 말씀하시는 거죠? 거기에 더해서 개발자 커뮤니티 같은 곳에도 홍보를 하면 어떨까요? 마침 저희 쪽에 필요한 분야의 인력들 사이에서 요즘 뜨고 있는 사이트를 제가 몇 군데 알고 있는데 운영진과 협의해볼 수 있을 것 같습니다.  
서팀장: 그거 좋겠네요. 이번에는 진짜 전문성이 있는 사람이 필요하다고 하니 도움이 될 수 있을 것 같습니다.  
이대리: 직장인들 사이에서 유명한 SNS를 활용해서 찾아보는 건 어떨까요? 이직을 하고 싶은 사람들이 많이 이용한다고 들었습니다.  
임대리: 그 SNS 같은 경우에도 사람을 제대로 찾으려면 유료상품을 결제해야 하지 않나요? 또 단순히 경력관리 차원에서 이용하는 사람도 많아서 구인사이트보다 활용도가 많이 떨어질 것 같습니다.  
김사원: 저희 회사는 이번 채용 외에도 앞으로 개발 인력이 많이 필요한 상황인데, 관련 세미나나 모임 같은 행사에 협찬을 하는 형태로 지속적인 홍보를 하는 것도 추후 우수 인력 확보에 도움이 될 것 같습니다.

12. 위 글과 같은 상황에서 필요한 사고능력에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 어떤 주장을 타당한 것으로 수용할 것인가 불합리한 것으로 거부할 것인가를 결정할 때 필요한 능력이다.
- ② 문제 해결을 위해 기존의 경험이나 지식을 새로운 정보로 결합하여 가치 있는 아이디어를 창출하는 능력이다.
- ③ 지각의 폭을 넓힘으로써 정보에 대한 개방성을 바탕으로 본래 용도에서 새로운 용도를 발견하는 능력이다.
- ④ 문제의 논점을 명확히 파악하고 생각하거나 논의하는 대상을 구체적으로 특정하여 핵심에 집중하는 능력이다.

13. 다음은 위 글에서 M사 인사팀이 채용 문제를 해결하기 위해 활용하고 있는 문제해결방법의 원칙을 나타낸 것이다. M사 인사팀 직원 중 아래 원칙을 준수한 직원(㉠)과 위반한 직원(㉡)을 짝지은 것으로 가장 적절한 것은?

- 비판금지: 상대방의 의견을 비판 또는 판단하지 않는다.
- 자유분방: 무엇이든 자유롭게 말한다.
- 양이 질을 낳는다: 최대한 많은 아이디어를 쏟아낼 수 있도록 한다.
- 결합과 개선: 다른 사람의 아이디어와 내 아이디어를 결합한다.

	㉠	㉡
①	서팀장	이대리
②	이대리	김사원
③	김사원	임대리
④	임대리	서팀장

14. 위 글에서 C씨가 직면하고 있는 ‘저장공간 부족’ 문제에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

소규모 무역회사를 운영하고 있는 C씨는 최근 신규 채용을 통해 직원이 늘어나게 되면서 업무 시스템 변경 여부를 두고 고민하고 있다. 현재 C씨는 업무용으로 소규모 네트워크 결합 저장장치(NAS)를 사용 중인데, 저렴한 비용으로 언제 어디서든지 업무자료에 접근할 수 있고 철저한 업무상 보안 유지가 가능한 장점 등으로 인해 그동안 만족도가 상당히 높았다. 그러나 인원이 늘어나면서 저장공간 부족으로 인해 직원들의 사내 업무자료 공유 및 보관에 심각한 차질이 발생하자 이 문제를 해결하기 위해 G사의 기업용 클라우드 저장장치 서비스 이용을 고려하고 있다. G사의 기업용 클라우드 서비스는 용량을 무제한으로 제공하는 것이 특징으로, 다양한 기기에서의 동기화 및 쉽게 사용할 수 있는 애플리케이션, 다중 백업 서비스 등 매우 편리한 기능을 지원하며 추가적인 시스템 운영·관리 업무가 발생하지 않는다. 그러나 C씨는 G사의 서비스가 네트워크 결합 저장장치보다 비용이 많이 들며 G사의 보안사고 발생 시 자사의 업무상 비밀이 외부로 유출될 우려가 있는 점을 매우 우려하고 있다. 또한 클라우드 서비스 이용 시 기존의 업무방식 및 체계를 전체적으로 바꾸면서 새로운 시스템에 적응하는 기간에 업무 효율이 저하될 수 있는데, 마침 다수의 중요한 계약을 앞둔 시점이라 그와 같은 변화가 바람직하지 않을 수도 있어 기존 저장장치의 용량 증설과 클라우드 서비스 이용을 놓고 고심하고 있다.

- ① 현재 눈앞에 발생하여 당장 해결이 필요한 문제이며, 눈에 보이는 문제이다.
- ② 현재보다 높은 수준의 새로운 목표를 설정하면서 발생하는 문제로, 목표를 형성하는 문제이다.
- ③ 미래 상황을 예측하여 추후 발생 가능한 문제를 상정한 것으로, 새로운 비전을 설정하는 문제가 대표적이다.
- ④ 문제의식을 가지고 찾아내야 하는 문제로, 눈에 보이지 않아 현재로서는 이상이 없어 보이는 문제이다.

15. 다음 중 비판적 사고를 하고있는 사람을 고르시오.

비판적 사고란 어떤 주제나 주장 등에 대해서 적극적으로 분석하고 종합하며 평가하는 능동적인 사고이며 어떤 논증, 추론, 증거, 가치를 표현한 사례를 타당한 것이니 수용할 것인가 아니면 불합리한 것이니 거절할 것인가에 대한 결정을 내릴 때 요구되는 사고능력이다.

비판적 사고의 목적은 단순히 그 주장의 단점을 찾아내는 것이 아니라, 종합적인 분석과 검토를 통해서 그 주장이 타당한지 그렇지 않은지를 밝혀내는 것이다. 논증, 추론, 증거, 가치에 대한 문제의 핵심을 파악하는 방법은 학습을 통해 배울 수 있으며, 타고난 것이라고 할 수 없다. 비판적 사고를 하기 위해서는 우선 감정을 컨트롤하여 중립적인 입장에서 어떤 주장이나 의견을 파악할 필요가 있다.

비판적 사고는 부정적으로 생각하는 것이 아니라, 지식과 정보에 바탕을 둔 합당한 근거에 기초를 두고 하는 것이다. 비판적 사고를 하기 위해서는 적극적인 분석과 종합이 필요하고 그러한 과정을 거친 후에 주장을 타당한 것이니 수용할지 불합리한 것이니 거절할지를 결정하게 된다.

- ① 정윤: 당과 산을 포함한 음식물에 초파리가 많이 생기는 것을 역이용해 초파리 트랩을 만들 수 있어.
- ② 다운: 신이 존재한다는 말은 옳지 않아. 예배를 드리고 기도를 해도 본 적도 없고 목소리를 들은 적도 없기 때문이야.
- ③ 단하: 인터넷 실명제를 도입하면 신상이 파악되기 때문에 익명으로 활동할 때보다 사이버 범죄를 줄일 수 있다고 생각해.
- ④ 화정: 체벌이 필요하다는 말이 옳지 않은건 강압적으로 주입되기보다 스스로 습득한 도덕성이 더 강하기 때문이라 생각해.

[16-17] 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오

A기업 기획팀에서는 주력사업에 대한 새로운 발전 방향을 모색하고자 협력사들과 함께 컨퍼런스를 개최하려고 한다. 기획팀 담당자는 개최 장소, 참여 협력사 현황 및 각 협력사의 의견을 종합하여 다음과 같이 정리하였다.

**<자료 1> 컨퍼런스 개최 장소별 특성**

	A 연수원	B 연수원	C 연수원	D 대강당	E 대강당
비용	100만원	260만원	110만원	150만원	180만원
수용인원	200	200	150	100	150
이용가능기간	10시간	2시간	3시간	5시간	1시간

**<자료 2> 각 협력사 특성과 요구사항**

협력사명	회사 특성	요구 사항
F 협력사	참석 예정 직원은 총 80명이며, 현재 진행 중인 프로젝트로 3시간 이상 외부 행사는 불가능함	컨퍼런스는 2시간 이하였으면 함
G 협력사	참석 예정 직원은 총 70명이며, 모든 직원이 전국 영업소에 분포되어 근무하고 있음	직원들이 전국적으로 분포하고 있어 참여 예정 직원이 변동될 수 있음
H 협력사	참석 예정 직원은 50명으로 별다른 특성은 없음	가장 저렴한 장소로 선정하였으면 함

16. 다음 중 제시된 내용에 대한 해석으로 적절하지 않은 것은?

- ① A기업이 세 개 협력사들과 함께 컨퍼런스를 개최할 예정이다.
- ② D 대강당은 협력사들의 요구사항을 충족하지 못한다.
- ③ 한 시간당 비용이 가장 저렴한 장소는 C연수원이다.
- ④ 세 개 협력사들의 참석 예정 인원은 200명이다.

17. G 협력사는 50명의 직원이 워크숍에 참가할 것이라고 한다. 이때 3개 협력사의 요구사항을 충족할 수 있는 컨퍼런스 장소를 선택한다면 어느 곳이 적합하겠는가? (단, 3개 협력사의 참석인원만 고려하며 A기업의 참석인원은 고려하지 않는다.)

- ① A 연수원
- ② B 연수원
- ③ C 연수원
- ④ D 대강당

[18-19] 다음은 OO 서점의 회원 등급별 포인트 적립에 관한 내용이다. 아래 내용을 참고하여 문제에 답하시오.

OO 서점 회원 등급별 포인트 적립 제도

- 구매한 금액과 권수에 따라 회원 등급이 산정되며 회원 등급에 따라 차등적으로 포인트가 지급됩니다.
- 회원 등급은 최근 1년을 기준으로 산정되며, 매달 1일 등급이 갱신됩니다.
- 각 등급은 구매 권수와 구매금액을 모두 충족한 경우에만 해당되며, 구매 권수와 구매금액 중 하나만 충족된 경우에는 구매 권수와 구매금액 각각에 해당하는 등급 중 낮은 등급을 적용합니다.
- 각 등급별 구매 권수, 구매금액, 적립 포인트는 다음과 같습니다.

회원등급	구매 권수	구매 금액	적립 포인트 (구매금액 천원당)	제한 조건
가	30권 이상	40만원 이상	100P	최근 3개월 기준 최소구매 권수가 3권 미만일 경우 1등급 하향
나	25권 이상	30만원 이상	75P	
다	20권 이상	25만원 이상	65P	최근 3개월 기준 최소구매 권수가 2권 미만일 경우 1등급 하향
라	15권 이상	20만원 이상	50P	
마	10권 이상	15만원 이상	35P	최근 3개월 기준 최소구매 권수가 1권 미만일 경우 1등급 하향
바	5권 이상	10만원 이상	20P	
사	5권 미만	10만원 미만	없음	

〈사례〉

승재: 7개월 전에 OO 서점의 회원이 되었는데, 가입 직후 25만원 짜리 서적 한 권을 구매한 것이 전부이다.

중원: 이번 달에 책을 7만원 어치 구입하였는데 4,550P가 적립되었다.

현준: 2021년 3월에 책 한 권을 11만원에 구매해서 11,000P를 적립 받았으나, 2021년 4월 현재 최근 3개월 구매 권수가 2권 밖에 되지 않는다.

인규: 2021년 3월에 장편 소설 3권을 35만원에 구매하여서 7000P를 받았었는데, 이 구매 이후 회원 등급이 1단계 상승하였고 그 이후로 책을 구매하지 않았다.

18. 주어진 내용을 바탕으로 2021년 4월 현재 <사례>에 해당하는 회원 등급이 바르게 산정된 것을 고르시오

	승재	중원	현준	인규
①	사	나	다	마
②	사	다	나	마
③	마	다	가	바
④	바	나	마	라

19. 인규의 회원 등급이 한 등급 상승하기 위해 구매해야 하는 책의 최소 권수와 최대 권수가 알맞게 짝지어진 것을 고르시오.

- ① 한 권, 세 권
- ② 두 권, 네 권
- ③ 세 권, 아홉 권
- ④ 네 권, 여덟 권



20. 다음은 OO 도매업체 직원 A와 고객의 통화 내용이다. 아래 내용을 참고하여 고객이 지불해야 할 총 비용을 고르시오.

고객 : 이벤트 광고 보고 전화 드립니다. 회사 워크숍에서 사용할 볼펜 2,000개를 주문하려고 하는데 이벤트 할인가에서 추가 할인 가능한가요?

A 직원 : 원래는 불가능한데, 검정색 볼펜만 추가로 10% 할인해드리겠습니다. 주문하시겠어요?

고객 : 네 그럼 검정색 1,000개, 빨강색 500개, 보라색 500개 부탁드립니다.

A 직원 : 감사합니다. 그런데 저희가 보라색은 재고가 다 떨어져서 특별제작에 들어가야 합니다. 그래서 보라색은 이벤트 할인가는 적용되지 않는데, 괜찮으신가요?

고객 : 음.. 네 괜찮습니다. 혹시 회사 로고를 볼펜에 각인할 수 있나요?

A 직원 : 로고 각인은 특수 제작으로 1개당 추가 요금 100원이 적용됩니다.

고객 : 네 그렇게 진행 부탁드립니다. 아, 그리고 워크숍이 9월 17일인데, 혹시 워크숍 3일 전까지 배송 가능할까요?

A 직원 : 저희 택배가 일요일을 제외하고 보내는 시점에서부터 3일이 걸려, 최대한 빨리 보내도 워크숍 2일 전까지 보내드릴 수 있을 것 같습니다. 저희가 죄송한 마음 담아 각 볼펜 250개당 하나씩 더 서비스로 드리겠습니다. 괜찮으실까요?

고객 : 네 괜찮습니다. 그럼 부탁드립니다. 감사합니다.

〈색상별 볼펜 가격〉

볼펜 색상	일반 가격	이벤트 할인가
검정색	900원	700원
빨강색	900원	700원
보라색	1,200원	900원

20. 위 고객이 지불할 총비용으로 적절한 것은?

- ① 1,580,000원
- ② 1,620,000원
- ③ 1,670,000원
- ④ 1,770,000원

4

## 수리능력

Ⅰ 시험지 Ⅰ

[1-2] 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

○○기업은 창립 20주년을 맞아 창립 기념회 및 “Network Week” 행사를 주최하고 직원 및 행사 참가자와 주요 고객사에 기념품을 배포하려고 한다. ○○기업이 배포하려고 하는 기념품의 목록 및 배포 대상은 아래와 같다.

구분	수량	대상
메모패드	1인당 1개	직원
USB 메모리 32G	1인당 1개	직원
3색 터치 볼펜	1인당 1개	직원 & 행사 참가자
손소독제	1인당 1개	행사 참가자 & 고객사
탁상달력	1인당 1개	직원 & 행사 참가자 & 고객사
항균 물티슈	1인당 10매	직원 & 행사 참가자 & 고객사

○○기업은 직원 200명, 행사 참가자 500명 및 고객사 30곳을 대상으로 기념품을 배포할 예정이며, 총 제작 수량은 10%만큼(※행사 참가자 배포 물품은 15%) 여유분을 더하여 준비할 예정이다. (※고객사는 1곳당 10명분 배포 예정) 기념품을 담을 수 있도록 1인당 1개씩 제공할 종이쇼핑백을 포함하여 각 기념품의 단가는 아래와 같다.

구분	단가
메모패드	7,250원/1개
3색 터치 볼펜	370원/1개
USB 메모리 32G	5,500원/1개
탁상달력	1,500원/1개
손소독제	2,000원/1개
항균 물티슈	450원/10매
종이쇼핑백	800원/1개

1. ○○기업이 준비해야 하는 기념품 항목 및 준비 수량을 짚은 것으로 가장 적절한 것은?

- ① 메모패드 - 225개
- ② 볼펜 - 800개
- ③ 손소독제 - 905개
- ④ 항균 물티슈 - 11,200매

2. ○○기업이 ‘고객사’에 배포하기 위해 제작하는 기념품의 총 제작 비용은 얼마인가?

- ① 1,542,500원
- ② 1,567,500원
- ③ 1,575,000원
- ④ 1,584,000원

[3-4] 아래는 2020년 4/4분기 제조업 국내공급동향에 관한 자료이다. 읽고 물음에 답하시오.

〈제조업 국내공급 지수〉

(2015년=100, %)

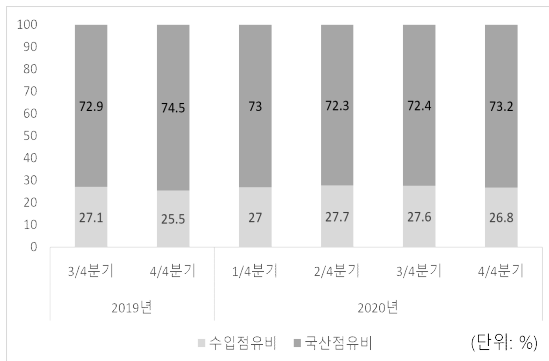
		2019년					2020년				
			1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기		1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
지 수	국내공급	104.5	99.5	106.2	103.0	109.5	103.6	101.8	101.4	102.8	108.3
	-국산	102.0	96.9	103.4	99.7	108.0	99.7	98.6	97.5	98.7	104.0
	-수입	112.4	107.4	114.5	113.3	114.2	115.3	111.4	113.1	115.2	121.6
수입점유비		26.3	26.0	26.6	27.1	25.5	27.3	27.0	27.7	27.6	26.8

3. 위의 자료를 읽고 이해한 내용으로 적절하지 않은 것은? (증감률은 소수 둘째 자리에서 반올림하여 계산한다.)

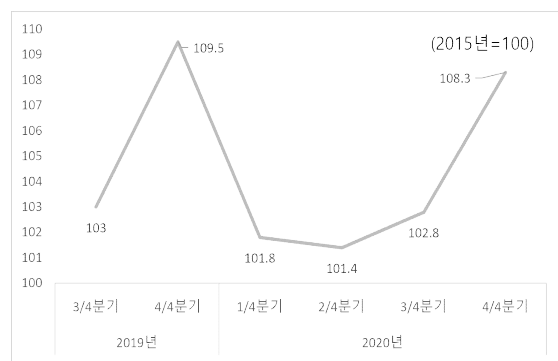
- ① 2020년 4/4분기 제조업 국내공급은 전년동기대비 1.2% 감소하였다.
- ② 제조업 국내공급 지수의 국산 항목은 2020년 4/4분기에 전년동기대비 약 3.7% 감소하였다.
- ③ 제조업 국내공급 지수의 수입 항목은 2020년 3/4분기에 2015년 동기대비 15.2% 증가하였다.
- ④ 2020년 제조업 국내공급 지수는 전년대비 하락하였으나 하락률은 1% 미만이다.

4. 위 자료를 기반으로 작성한 그래프로 적절하지 않은 것은? (증감률은 소수 둘째 자리에서 반올림하여 계산한다.)

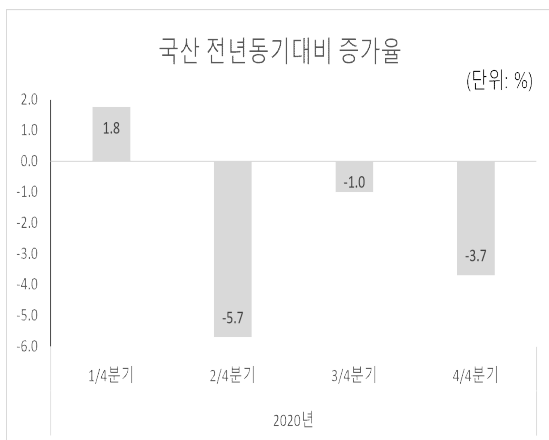
① 〈2019-2020년 제조업 국내공급 국산·수입 점유비 추이〉



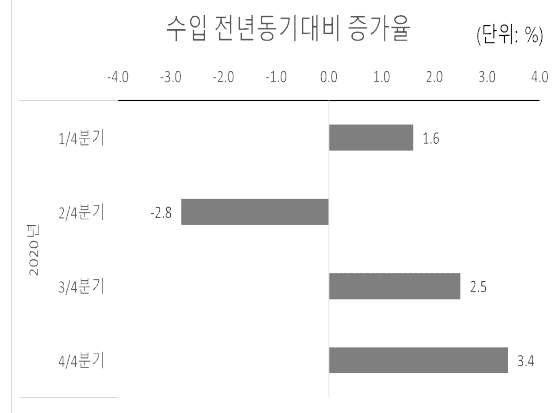
② 〈제조업 국내공급 지수 전체 추이〉



③ 〈2020년 제조업 국내공급 지수 국산 전년동기대비 증가율〉



④ 〈2020년 제조업 국내공급 지수 수입 전년동기대비 증가율〉



[5-7] 아래는 2021년 1월 16일 0시 기준 코로나바이러스감염증-19 국내 발생 현황 자료를 일부 발췌한 것이다. 읽고 물음에 답하시오.

<div> <div>&lt;표1&gt; 일일 확진자 현황</div> <div>(단위 : 명)</div> </div>									
구분	총계	결과 양성 (확진자 = 격리해제 + 격리 중 + 사망)				검사 중	결과 음성		
		확진자	격리해제	격리 중	사망				
1.15.(금) 0시 기준	4,978,074	71,240	56,536	13,487	1,217	162,323	4,744,511		
1.16.(토) 0시 기준	5,032,270	71,820	57,554	13,030	1,236	155,639	4,804,811		

<div> <div>&lt;표2&gt; 최근 1주간 검사 및 확진자 현황 (1.10.~1.16.)</div> </div>									
구분	1.10.	1.11.	1.12.	1.13.	1.14.	1.15.	1.16.	주간누계	총 누계
검사 합계(A+B)(건)	56,948	42,043	94,537	92,392	87,625	84,389	87,806	545,740	6,164,503
(A)의심신고 검사자 수(명) <sup>1)</sup>	33,847	28,222	62,400	58,227	53,047	52,715	54,196	342,654	5,032,270
(B)임시선별검사소 검사 건수(건) <sup>2)</sup>	23,101	13,821	32,137	34,165	34,578	31,674	33,610	203,086	1,132,233
신규 확진자 수(명)	657	451	537	561	524	512	( ? )	3,822	71,820
임시선별검사소 확진자 수(명) <sup>3)</sup>	89	78	68	110	50	60	84	539	3,315

1) (의심신고 검사자 수) 의심환자 신고 후 검사를 진행한 건수(결과 양성(신규 확진자 수)+결과 음성+검사 중)로서 중복 검사 건수는 포함하지 않음

2) (임시선별검사소 검사 건수) 수도권 임시선별검사소 익명검사를 통해 전일 보고된 건수를 집계한 수치로서 중복 검사자를 포함할 수 있으며, 변동될 수 있는 잠정 통계임

3) (임시선별검사소 확진자 수) 익명검사 확진자는 신상정보 확인 및 역학조사 등을 진행하여 확진자 통계 반영

5. 위의 자료를 읽고 2021년 1월 16일 0시 기준 코로나19 국내 현황에 대해 이해한 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 2021년 1월 16일 0시 기준으로 전일 대비 검사 합계는 87,806건, 확진자는 580명 증가하였다.

② 신규 격리해제자는 1,018명이며 13,030명이 아직 격리 중이다.

③ 치명률(누적 확진자 수 대비 누적 사망자 수)은 2% 미만이다.

④ 2021년 1월 16일 0시 기준 신규 확진자 중에서 임시선별검사소 확진자의 비중은 15% 이상이다.

6. 위의 자료를 읽고 2021년 1월 10일 ~ 1월 16일 기간 확진자 통계를 해석한 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 1주일간 평균 확진자 수는 546명을 기록하였다.

② 1주일간 확진자 수의 중앙값은 540 이상이다.

③ 1월 15일 신규 확진자 중 임시선별검사소 확진자 비중은 전일대비 증가하였다.

④ 임시선별검사소 검사 건수가 전일 대비 2배 이상 증가한 날 신규 확진자 수의 증가율은 20% 미만이다.

7. BS커피는 전국 각지에 매장을 보유하고 있는 식음료 전문기업으로 특히 수도권에 매장의 80% 이상이 집중되어 있어 정부의 수도권 사회적 거리두기 단계 조정 여부를 예의주시하고 있다. 정부의 사회적 거리두기 단계 전환기준이 다음과 같고 1월 16일 현재 수도권의 사회적 거리두기 단계가 2단계라면, BS커피가 의사결정을 내리는 데 있어 위의 자료에서 가장 핵심이 되는 정보(A), 이를 가장 효과적으로 표현할 수 있는 도표 형식(B) 및 위의 자료를 바탕으로 사회적 거리두기 단계에 대해 예측한 내용(C)을 연결한 것으로 가장 적절한 것은?

[ (수도권) 거리두기 단계별 전환기준 ]					
구분	1단계	1.5단계	2단계	2.5단계	3단계
기준	주 평균 일일 확진자 수 (수도권) 100명 미만	주 평균 일일 확진자 수 (수도권) 100명 이상	※ 세 가지 상황 중 1개 충족 시 ① 1.5단계 기준 2배 이상 증가 ② 2개 이상 권역 1.5단계 유행 지속 ③ 주 평균 일일 확진자 수 전국 300명 초과	전국 400~500명 이상 또는 더블링 등 급격한 환자 증가	전국 800명~1,000명 이상 또는 더블링 등 급격한 환자 증가

- (A)

(B)

(C)
- ① 주간 확진자 수

-

꺾은선 그래프

-

주 평균 확진자 수 500명 이상으로 추후 2.5단계 격상 예상
- ② 누적 검사자 수

-

점 그래프

-

검사자 수 대비 확진자 수 비율 20% 미만으로 1.5단계 하향 예상
- ③ 주간 확진자 수

-

원 그래프

-

확진자 수에 뚜렷한 증감 추세가 없어 현행 단계 유지 예상
- ④ 누적 확진자 수

-

방사형 그래프

-

환자 수 더블링에는 이르지 못하고 있어 현행 단계 유지 예상

[8-9] 아래는 2021년 3월 10일~19일간 전국 주요 도시권의 초미세먼지(PM2.5) 발생 현황 자료이다. 읽고 물음에 답하시오.

[ PM2.5 시도별 대기정보 ]								
(단위 : $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )								
일자	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기
03-10	66	28	31	58	45	34	25	60
03-11	89	15	25	80	45	38	16	87
03-12	48	12	18	57	18	30	13	60
03-13	36	27	26	35	19	21	29	34
03-14	59	32	37	53	37	36	36	56
03-15	61	37	39	54	41	34	41	58
03-16	16	21	19	18	20	15	19	17
03-17	18	19	19	19	19	19	19	21
03-18	40	16	18	39	23	25	15	40
03-19	27	12	12	34	23	11	11	27

[ 초미세먼지 예보등급 기준 ]				
미세먼지 농도 ( $\mu\text{g}/\text{m}^3$ , 일평균)	좋음	보통	나쁨	매우나쁨
PM2.5	0~15	16~35	36~75	76 이상

8. 위 자료를 읽고 이해한 내용으로 가장 적절한 것은?

- ① 초미세먼지 예보등급이 ‘좋음’인 경우 현재 시각의 측정 수치도  $16\mu\text{g}/\text{m}^3$  미만임을 알 수 있다.
- ② 모든 도시에서 시간이 지날수록 먼지 농도가 뚜렷하게 감소하는 경향을 보인다.
- ③ 제시된 기간 서울의 초미세먼지 농도 최댓값은 부산의 2배 이상이다.
- ④ 초미세먼지 예보등급이 모든 도시에서 ‘좋음’인 날은 없지만 모든 도시에서 ‘나쁨’인 날은 있다.

9. △△기업은 아웃도어 전문 브랜드로, 최근 봄철마다 반복되고 있는 고농도 초미세먼지 발생으로 인해 매출에 적지 않은 영향을 받고 있다. 초미세먼지 예보등급이 나쁨, 매우 나쁨일 때 △△기업의 일매출 예상 감소율이 각각 10%, 15%이고 2021년 3월 현재 △△기업의 직영매장 매출 현황이 다음과 같다면, 3월 11일 △△기업 직영매장의 예상 매출액으로 가장 적절한 것은?

[ △△기업 직영매장 매출 현황 ]						
지역	서울	인천	부산	광주	대전	경기
일평균 매출액 (백만원)	30	15	20	10	12	25

- ① 9,520만원
- ② 9,930만원
- ③ 1억 80만원
- ④ 1억1,200만원

[10-11] 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

▽▽공사 구매팀 K대리는 공사의 업무용 차량 구매에 앞서 후보군으로 총 4대의 차량을 선정하고 평가요소로 총 5개 항목을 결정하여 다음과 같이 관련 정보를 정리하였다.

모델	연료	화물 적재공간(L)	정비비용(원/년)	연비(전비)	탄소배출량(kg/km)	가격(원)
A	휘발유	500	1,800,000	12km/L	0.187	28,000,000
B	경유	650	2,500,000	15km/L	0.152	25,000,000
C	LPG	400	2,000,000	8km/L	0.181	22,000,000
D	전기	425	500,000	6km/kWh	0	53,800,000

K대리는 평가요소별로 1위에 4점, 2위에 3점, 3위에 2점, 4위에 1점을 부여할 계획이며, 5개 평가요소의 가중치를 반영하여 계산한 총점이 가장 높은 모델을 후보 차량으로 선정할 예정이다. 평가요소별 가중치는 아래와 같다.

평가요소	화물 적재공간	정비비용	연비(전비)	탄소배출량	가격
가중치	20%	15%	25%	10%	30%

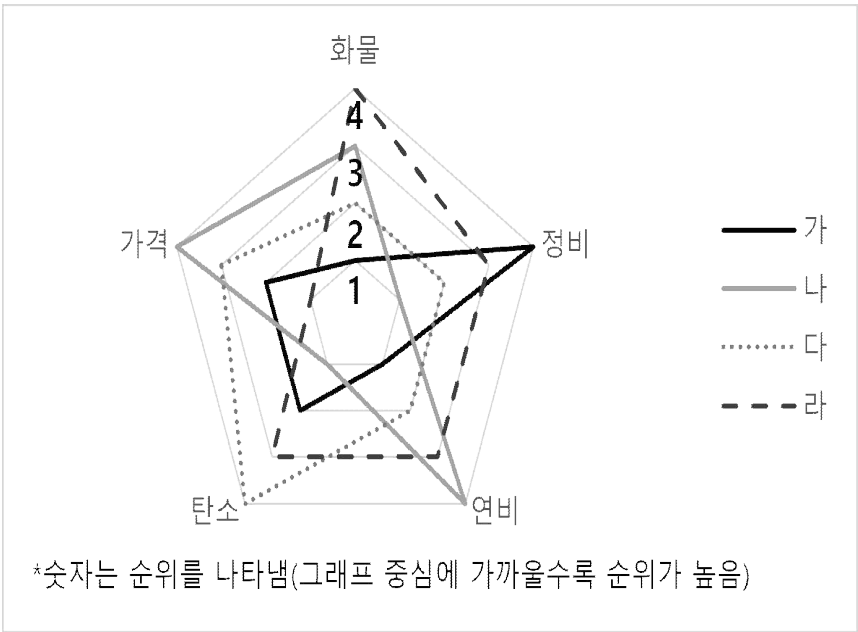
※ 화물적재량은 많을수록, 정비비용은 낮을수록, 연비(전비)는 높을수록, 탄소배출량은 적을수록, 가격은 낮을수록 좋다.

※ 전기차와 내연기관차의 연비/전비를 직접적으로 비교할 수 없으므로, 이 경우 총 주행가능거리로 대신하여 비교하고 1회 주유/충전으로 총 주행가능한 거리가 길수록 연비(전비) 항목에 높은 점수를 부여한다.  
총 주행가능거리 = 연비(전비)\*연료탱크(배터리) 용량  
(모델별 연료탱크(배터리) 용량 ⇨ A: 56L, B: 54L, C: 64L, D: 48kWh)

※ 전기차는 차량 가격 6000만원 미만인 경우 600만원, 6000만원 이상~9000만원 미만인 경우 300만원의 정부 보조금이 지원된다.

※ 총점이 동일한 경우 탄소배출량이 적은 모델에 가산점 1점을 추가로 부여하여 최종 순위를 도출한다.

10. A~D 각 모델별 평가요소의 순위를 아래와 같이 그래프를 통해 표현할 때, 그래프의 ‘나’ 항목이 나타내는 모델은?



- ① A
- ② B
- ③ C
- ④ D



11. K대리는 후보 차량 선정 결과에 대한 보고서에 각 모델별 구매 후 5년간의 예상 운행비용(최초 차량가격+5년간 예상 연료비+5년간 예상 정비비용)을 참고자료로 첨부하려고 한다. 각 모델의 연간 예상 연료비가 다음과 같을 때, 5년간 예상 운행비용이 가장 저렴한 모델과 그 운행비용을 짝지은 것으로 가장 적절한 것은?

모델	A	B	C	D
연간 예상 연료비 (만원)	280	192	270	80

- ① A - 41,800,000원
- ② B - 43,100,000원
- ③ C - 45,500,000원
- ④ D - 49,800,000원

12. 아래 자료를 바탕으로 직원 갑~경의 업무 평가 점수의 분산과 표준편차를 계산하면?

직원	갑	을	병	정	무	기	경
편차	-2	3	1	( ? )	-1	2	0

	분산	표준편차
①	4	2
②	9	3
③	16	4
④	25	5

[13-15] 아래는 2020년 가계금융복지조사 내용 중 일부이다. 읽고 물음에 답하시오.

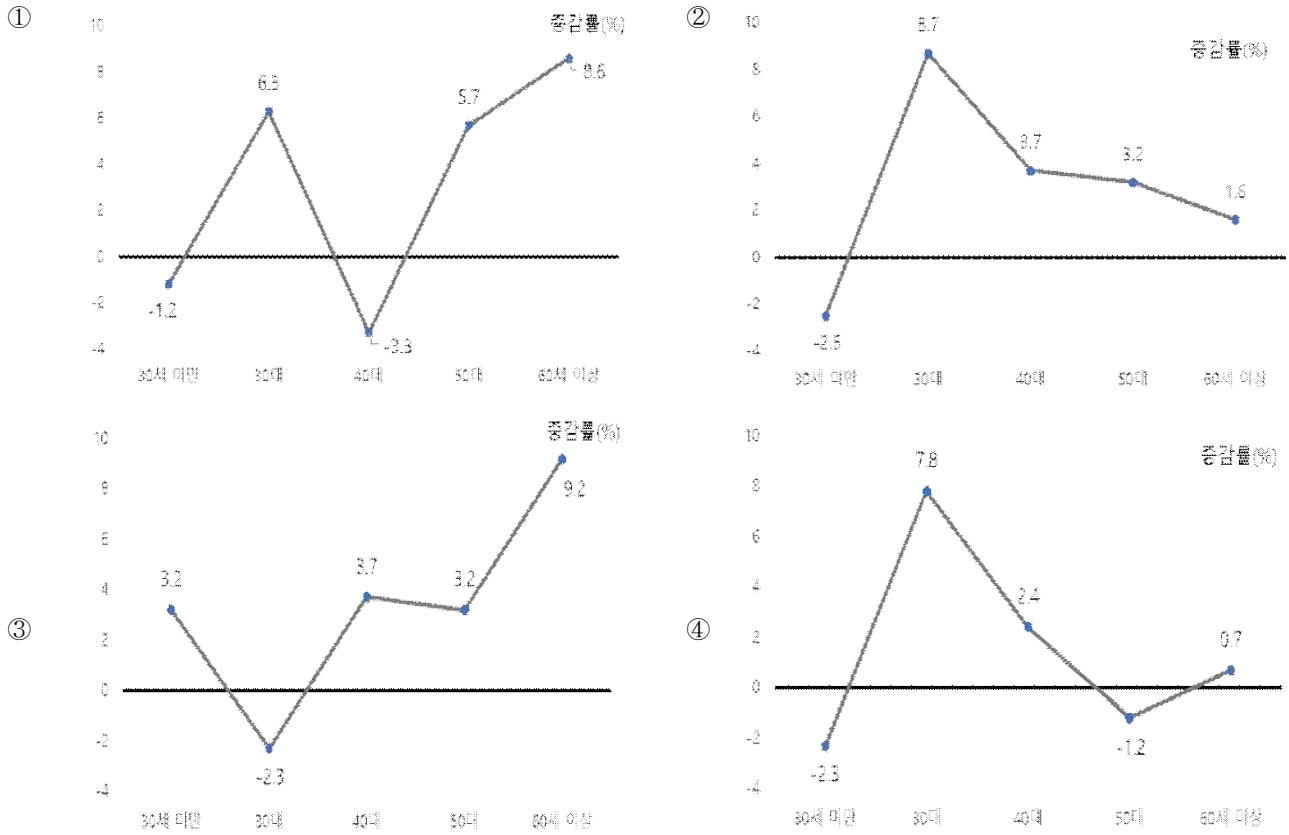
<div> <div>&lt;표1&gt; 2019~2020년 가구주 연령대별 가구당 자산 보유액</div> <div>(단위: 만원)</div> </div>					
	30세 미만	30대	40대	50대	60세 이상
2019년	10,994	32,638	46,967	49,345	42,026
2020년	10,720	35,467	48,686	50,903	42,701

<div> <div>&lt;표2&gt; 2020년 자산 유형별 가구당 보유액</div> <div>(단위: 만원)</div> </div>					
	자산	금융자산		실물자산	
		저축액	전월세보증금	부동산	기타 실물자산
전체	44,543	7,632	2,873	31,962	2,076
30세 미만	10,720	2,428	4,021	3,555	715
30대	35,467	5,848	5,927	21,425	2,268
40대	48,686	8,460	4,175	33,421	260
50대	50,903	9,800	2,893	35,681	2,527
60세 이상	42,701	6,630	1,210	33,350	1,511

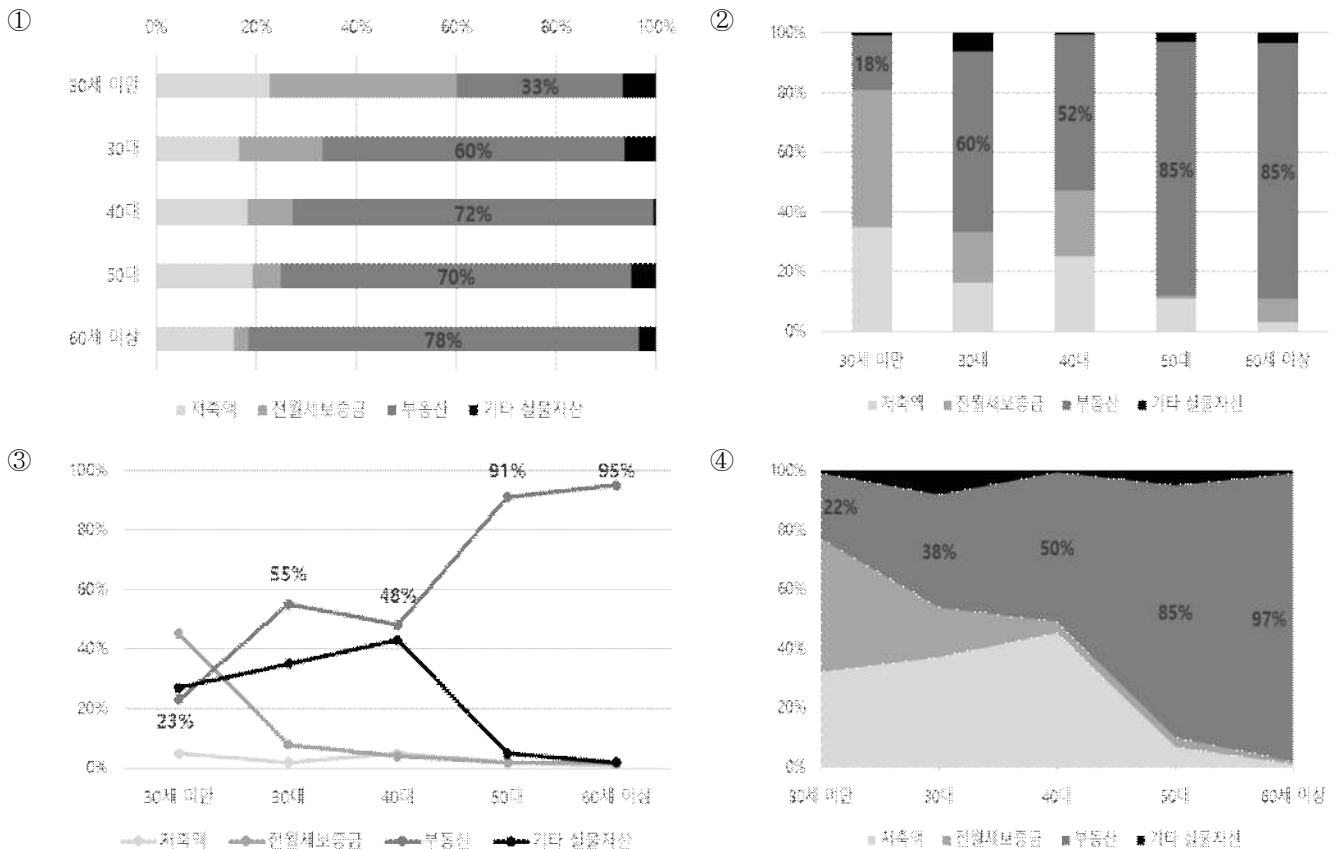
13. 위 자료를 읽고 이해한 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 전체 자산 보유액이 가장 많은 연령대 가구가 금융자산 보유액도 가장 많다.
- ② 30세 미만과 50대의 전체 자산 보유액은 약 5배의 차이가 나지만 부동산 보유액은 10배 이상 차이 난다.
- ③ 연령대가 올라갈수록 가구당 보유하고 있는 저축액의 규모도 함께 늘어난다.
- ④ 전체 자산 중 실물자산의 비중은 연령대가 올라감에 따라 함께 상승하고 있다.

14. 다음 중 위 자료를 읽고 2020년 가구주 연령대별 자산 보유액의 전년대비 증감률을 그래프로 나타낸 것으로 가장 적절한 것을 고르면?



15. 위 자료의 <표2>를 활용하여 각 연령대별 자산의 유형별 비중 및 전체 자산 중 부동산의 비율을 그래프로 나타낸 것으로 가장 적절한 것은?



[16-17] 아래의 자료를 읽고 물음에 답하시오.

[2015년~2019년 지역별 원유 수입량]

(단위 : 천배럴)

	2015	2016	2017	2018	2019
아시아	106,263	72,756	97,232	122,830	107,942
아프리카	26,691	23,964	16,927	36,682	18,380
아메리카	23,255	2,445	13,429	62,135	141,834
중동	844,636	926,201	913,446	820,993	752,564
유럽	25,262	18,587	34,847	36,461	3,753

[연도별 국제 원유가격(WTI)]

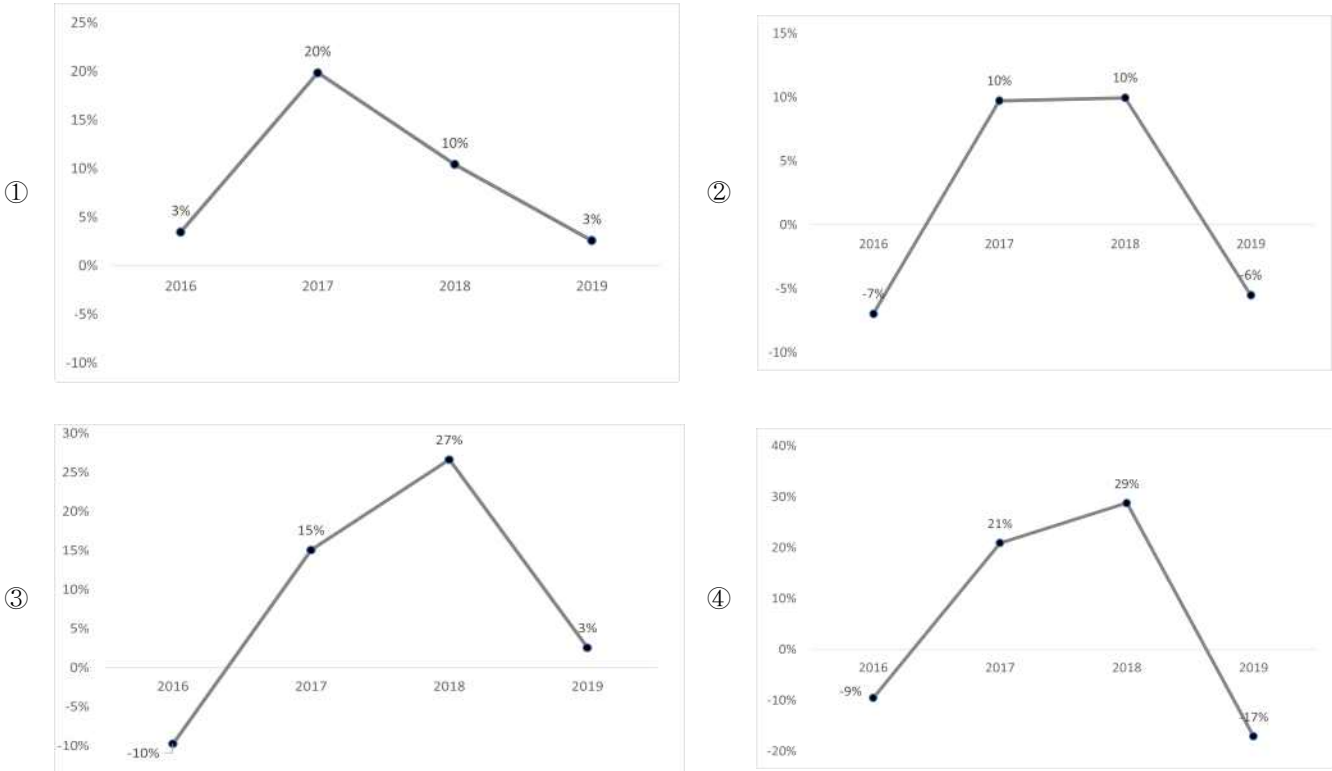
(단위 : 달러/배럴)

	2015	2016	2017	2018	2019
WTI 원유 가격	48.66	43.29	50.80	65.23	56.99

16. 위 자료를 해석한 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 2019년 원유 수입량이 전년 대비 가장 큰 폭으로 감소한 지역은 아프리카이다.
- ② 매년 중동으로부터의 원유 수입량이 가장 많다.
- ③ 2017년 대비 2019년에 원유 수입량이 가장 크게 증가한 지역은 아메리카이다.
- ④ 국제 원유가격이 가장 높은 해에 1곳을 제외한 모든 지역에서 원유 수입량이 증가했다.

17. 위 자료를 기반으로 2016년~2019년 전년대비 원유 수입총액의 증감률을 그래프로 나타낸 것으로 가장 적절한 것은?



[18-20] 다음은 2020년 11월 기준 우리나라 성별 경제활동인구를 나타낸 자료이다. 물음에 답하시오

○○통계원에서 근무하는 K사원이 회사에서 주관해서 조사한 우리나라 성별 경제활동인구에 대한 자료를 정리하여 다음과 같이 표로 정리했다. 괄호로 비워 둔 부분은 K사원이 다 정리하지 못한 수치이다.

〈2020년 11월 기준 우리나라 성별 경제활동인구〉

항목	(단위: 천 명, %)		
	계	남자	여자
15세 이상 인구	46,957	22,378	( )
취업자	26,038	15,397	10,641
실업자	893	( )	427
경제활동참가율	( )	70.9	45.0
실업률	( )	( )	3.9

- ※ 1) 경제활동참가율 =  $\frac{\text{경제활동 참가자 수}}{\text{15세 이상 인구}} \times 100$   
 2) 경제활동 참가자 = 취업자 + 실업자  
 3) 실업률 =  $\frac{\text{실업자 수}}{\text{경제활동 참가자 수}} \times 100$   
 \*경제활동참가율과 실업률은 소수 둘째 자리에서 반올림한다.

18. 우리나라 여자의 실업자 수는 15세 이상 여성 인구의 몇 %인지 구하시오. (단, 소수 둘째 자리에서 반올림한다.)

- ① 1.5
- ② 1.6
- ③ 1.7
- ④ 1.8

19. 우리나라 남자의 실업률과 여자의 실업률 비율은 몇 대 몇 인지 구하시오.

- ① 25:29
- ② 27:33
- ③ 29:37
- ④ 29:39

20. 전체 인구의 경제활동참가율은 전체 인구 실업률의 대략 몇 배 정도인지 구하시오. (단, 소수 첫째 자리에서 반올림한다.)

- ① 20
- ② 19
- ③ 18
- ④ 17

5

## 의사소통능력

Ⅰ 시험지 Ⅰ

[1-2] 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

살면서 지금껏 겪어보지 못한 재난과 마주하게 되면 누구나 공포를 느끼게 마련이다. 그 ‘겪어보지 못한’ 데에서 나오는 정보의 부재가 계속되면 공포는 불안과 분노로 발전한다. 재난 상황에서 정보를 통제하고 비밀을 유지하려고 하는 정책이 위험한 이유가 바로 이것이다. 부족한 정보와 비밀주의는 가짜뉴스의 자양분이 되고, 이렇게 만들어진 가짜뉴스는 불안해하는 대중들 사이에서 들불처럼 번져나간다. 재난에 직면한 대중이 안심하고 경제활동을 계속할 수 있게 하려면 정보를 통제해야 한다는 지극히 관료주의적이고 행정편의주의적인 믿음과는 달리, 정보를 최대한 솔직하게 공개하고 소통하면 대중의 불안이 감소한다는 다음 연구결과는 이러한 측면에서 중요한 시사점을 제공한다.

“(중략)... 정부 대응에 대한 부정적 평가는 재난의 객관적인 위험도나 피해의 정도와는 큰 상관관계가 없었던 반면, 정보 공개의 투명성 정도와는 강한 반비례 관계를 나타냈다. ...(중략)... 정부 관료들은 집단 감염이 발생한 의료기관의 정보를 공개하면 사회적으로 큰 혼란이 일어날 것이라고 예측했지만, 여론의 압력을 견디지 못한 관료들이 관련 정보를 하나씩 공개할 때마다 사회적 불만지수가 감소한 반면 사회적 신뢰 및 만족 관련 지표는 크게 상승했다. ...(중략)... 정보 공개의 투명성과 대중의 불안 및 불만이 음의 상관관계를 갖는다는 이러한 결론은 이미 타국의 관련 연구에서도 입증된 바 있다.”

사회심리 전문가인 L교수는 위의 연구와 유사한 내용을 다룬 논문에서 “전시 보도관제를 방불케 하는 정부의 정보 통제는 시민들을 안심하게 하는 것이 아니라 오히려 불안에 떨게 만들었다.”라며 “시민들이 SNS에서 자신들이 가진 극히 제한된 정보를 공유하는 과정에서 가짜뉴스가 함께 퍼지기 시작했다.”라고 분석했다. 이어 “이와 같은 상황에서 가짜뉴스 배포자를 처벌하겠다는 정부의 엄포는 시민들의 분노만 부채질할 뿐이었다.”라고 덧붙였다.

1. 위 글을 읽고 이해한 내용으로 가장 적절한 것은?

- ① 투명한 정보 공개는 사회적으로 큰 혼란을 초래할 수 있다.
- ② 가짜뉴스는 접근 가능한 정보가 풍부한 상황에서 횡행한다.
- ③ 재난 상황에서 정보 공개가 제한될 경우 사회적 불만 수준이 높아질 수 있다.
- ④ 시민들이 위협 정보를 자발적으로 교환하기 시작하면 사회적 만족 정서가 높아진다.

2. 다음 중 문서의 작성 목적이 위 글과 가장 거리가 먼 것을 고르면?

- ① 보도자료
- ② 설명문
- ③ 홍보자료
- ④ 공문서

3. 다음 글을 읽은 갑과 을이 대화를 나누었다. 흐름상 빈칸에 들어갈 말로 적절하지 않은 것은?

**Q. 버팀목자금 수혜자는 모두 버팀목자금 플러스 지급대상인가요?**

A. 버팀목자금 수혜자가 모두 버팀목자금 플러스 지급대상이 되는 것은 아닙니다. 버팀목자금 플러스는 버팀목자금 수혜 여부와 관계없이 '20년도 부가세 신고매출액을 토대로 매출액 및 매출감소 요건을 적용하여 지급대상자를 다시 선별하였습니다.

**Q. 영업제한 대상 사업체는 모두 지원대상인가요?**

A. 영업시간 단축, 시설 일부 폐쇄 등 영업제한 조치 대상인 사업체 중 매출이 증가한 경우, 피해를 입은 소상공인 등에 대한 지원이라는 취지에 따라 지원대상에서 제외됩니다.

**Q. 신청 후 지급까지 얼마나 걸리나요?**

A. 3월 29일부터 첫 3일 동안 1일 3회 지급합니다.

○ 낮 12시까지 신청분은 오후 2시, 저녁 6시까지 신청분은 저녁 8시, 밤 12시까지 신청분은 다음날 새벽 3시부터 입금합니다.

○ 신청 4일째인 4월 1일부터는 1일 2회 지급합니다. 즉, 낮 12시까지 신청분은 오후 2시, 밤 12시까지 신청분은 다음날 새벽 3시부터 입금합니다.

**Q. '20년 12월 이후에 개업한 사업체도 지원대상인가요?**

A. 버팀목자금 플러스는 '21년 2월 개업한 사업체까지 포함하여 지원대상을 최대한 확대했습니다.\* 매출액 규모는 '21년 3월까지의 월별매출액\*\*을 기준으로 산정하여, 매출감소는 동종업종의 매출액 감소율을 적용합니다.

\*버팀목자금은 '20년 11월까지 개업한 사업체에 대해 지원

\*\*신용·체크카드 사용액, 현금영수증 발급액, 전자세금계산서 발행액의 합계

① 버팀목자금과 버팀목자금 플러스는 지급대상에 차이가 있으니 다시 확인해보라고 해.

② 매출 감소율 요건을 충족하지 못한 경우일 수도 있겠어

③ 버팀목자금을 이미 지원 받은 경우라면 어쩔 수 없을 거야.

④ 영업제한 조치 대상인 사업체가 아닌 경우에 해당되는 것 아닐까?

20~30대 직장인의 60% 이상이 팀장의 리더십에 만족하지 못한다는 설문조사 결과가 나왔다. 빅데이터 기반 구인구직 매칭 플랫폼 HS2C는 최근 자사 유료회원 4,885명을 대상으로 한 직장 내 리더십에 관한 설문조사에서 팀원급 응답자 3274명 중 68%가 팀장의 리더십에 대해 불만족한다고 답했으며, 그 이유로는 (복수 응답) ‘커뮤니케이션 스킬 부족’ (71.2%), ‘팀장 본인의 실무 능력 부족’ (42.1%), ‘직장 매너·교양 부족’ (28.4%), ‘팀원 코칭 능력 부족’ (18.5%) 등을 꼽았다고 밝혔다. 특히 팀장과의 커뮤니케이션이 불만족스러운 이유로는 (가) ‘자기 할 말만 하고 팀원의 의견을 존중하지 않는다’가 85.3%를 차지하여 팀장 직책자의 의사소통에 문제가 많은 것으로 나타났다.

반면 팀장의 리더십에 만족한다고 답한 응답자는 그 이유(복수 응답)로 ‘뛰어난 실무 능력(83.4%)’을 가장 많이 꼽았으며 ‘뛰어난 커뮤니케이션 스킬’은 23.8%에 그쳐 팀원들이 팀장에게 가장 바라는 것은 팀장 직책에 걸맞은 실무 능력인 것으로 나타났다.

(        ㉠        ) 팀장의 자기개발 필요성에 대해서는 거의 모든 응답자가 필요하다(97.4%)고 답했으며, 개발이 필요한 분야(복수 응답)로는 커뮤니케이션 스킬(46.2%), 프로젝트 관리(38.8%), 코칭 스킬(24.2%)등을 꼽았다.



※ 보고서 작성 기본 10원칙

- 1) 결론을 먼저 서술
  - 판단을 먼저 제시하고 뒤에 보충할 수 있는 사항을 기술
    - ※ 정보 사용자는 무엇을 말하려고 하는가를 가장 먼저 알고 싶어함
- 2) 정보의 조직화, 체계화
  - 혼란을 야기하지 않도록 입수된 정보를 논리적으로 체계화
    - ※ 불필요한 반복을 회피하고 요점을 정리
- 3) 보고서의 형태 이해
  - 해당 양식의 서술기법에 따라 기술
- 4) 적합한 언어 사용
  - 작성자와 정보 사용자가 똑같이 이해할 수 있도록 적합한 언어를 구사
- 5) 단어의 경제적 사용
  - 짧은 문장은 정보 사용자의 이해도를 제고시킴
    - ※ 두 줄 정도가 적절하며 대화체로 서술하고 미사여구와 전문용어는 회피
- 6) 생각한 것을 분명하게 표현
  - 표현이 불분명하면 내용도 불분명하므로 작성 전 생각하는 바를 미리 정리
- 7) 능동태 표현
  - 능동태 문장은 직접적이고 확실하고 적극적인 의미를 전달
- 8) 자신이 작성한 보고서를 스스로 편집
  - 보고서 제출 전 직접 다시 읽고 수정한 후 최상의 상태라고 판단할 때 제출
    - ※ 동료에게 미리 보여주어 오자·탈자·내용상 하자 등에 대해 의견을 얻어 수정
- 9) 정보 사용자의 수요를 분명히 알 것
  - 정보 사용자가 무엇을 알고 싶어 하는가를 끊임없이 생각
- 10) 동료의 전문지식과 경험 활용
  - 동료들의 통찰력과 지식의 도움을 받는 것이 필요

6. 다음은 X기관 A차장과 B주임의 대화이다. 위 글의 내용을 참고하여 빈칸 ㉠에 들어갈 A차장의 말로 가장 적절한 것을 고르면?

[illegible]

B주임 : 아 네 차장님, 이 부분에 보시면 7~8페이지에 걸쳐서 결론을 제시하고 있고 이후는 참고자료입니다.

A차장 : 제가 알고 싶은 것은 결론이 무엇이나 하는 것이고 근거와 참고자료는 부차적인 내용입니다. 보고서를 작성할 때는 결론부터 짧게 제시해야 합니다.

B주입 : 결론만 강조하기보다는 풍부한 참고자료를 함께 제시하는 것이 이해하시는 데에 더 도움이 되지 않을까요?

[illegible]

- ① 보고서를 읽을 사람에게 근거보다는 결론이 최우선입니다. 앞으로는 결론부터 압축적으로 제시하도록 하세요.
- ② 문서의 핵심은 결론이라고 배우지 않았나요? 제가 B주임만 할 때는 결론도 두 줄 이하로 작성해야 했어요.
- ③ 보고서는 간결하게 작성하는 것이 중요합니다. 다만 짧더라도 공식 문서인 만큼 문어체로 서술하세요.
- ④ 명확성을 위한 간결성을 추구하는 데는 다 이유가 있습니다. 문서의 완성도를 고려하는 자세는 훌륭하네요.

7. X기관은 신입 직원을 대상으로 위 작성 원칙 및 일반적인 문서 작성법에 기초하여 보고서 작성 교육을 실시하려고 한다. 교육에 포함해야 할 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 정보를 논리적이고 간결하게 표현하는 데 도움을 줄 수 있는 시각화 방법
- ② 정보 사용자의 이해도 제고와 적극적인 의미 전달을 위한 의문문 활용법
- ③ 보고서 제출 전 반드시 점검해야 할 필수 체크리스트
- ④ 보고서에 대한 정보 사용자의 질문에 대비하기 위한 사전 수요 파악 및 대처 방법

[8-9] 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

(가) ‘금융상품불완전판매방지및보안강화를위한법률’ (이하 금융상품법) 시행 첫날 시중 은행 창구에서는 극심한 혼선이 빚어졌다. ㉠금융 상품 가입 전 상품 설명 및 बैं킹 보안 설정 등의 절차가 대폭 강화됨에 따라 상품 가입에 걸리는 시간이 길어지면서 불만을 터뜨리는 고객을 곳곳에서 볼 수 있었다. 불완전판매로 인한 피해 예방을 위해 소비자의 금융 상품 계약취소(철회) 절차도 대폭 간소화되면서 당분간 창구의 혼란이 가중될 것이라는 우려도 나온다. 금융상품법의 주요 골자는 그동안 일부 고위험 상품군에 대해 정부 가이드라인을 통해서만 시행하던 판매지침(의무적 설명, 부당권유행위 금지, 허위 과장광고 금지)을 법률에 직접 규정하고 그 적용 대상을 모든 금융 상품으로 확대하는 것이다. 특히 중위험 이상의 투자 상품에 신규 가입할 때는 20분항 이상의 투자성향분석을 진행해야 하며 판매 전 과정은 CCTV 녹화 및 대화 녹취 대상이 된다. 단순히 입출금통장만 가입하더라도 상품설명서와 약관을 모두 종이 문서로 제공해야 하며, 소비자는 금융 상품 가입 15일 이내에는 조건 없는 계약 철회가 가능하다.

(나) 불만처리의 5단계 중 1단계는 불편에 대한 사과이다. 일단 불편사항에 대해 사과를 하여 고객의 화를 가라앉힐 수 있도록 하되, 무조건 잘못을 인정하는 태도는 피하도록 한다. 2단계는 공감·경청하기이다. 진지한 경청은 불만을 감소시킨다. “예, 그러셨어요? 많이 속상하셨겠네요.”와 같이 마음을 표현해주는 것이 좋다. 3단계는 진상조사와 원인 분석이다. 질문을 통해 고객의 불만 원인을 정확히 파악하고, “많은 분들이 그렇게 생각하십니다. 많은 기관이 ~한 처리를 하고 있습니다.”와 같이 불만사항을 보편화시키는 것도 좋은 방법이다. 4단계는 신속한 해결과 대안 제시로 쉬운 해결방법부터 제시하며, 5단계로 불편을 드린 점에 대해 사과하며 긍정적으로 마무리하도록 한다.

8. 위 글을 읽고 이해한 것으로 적절하지 않은 것은?

- ① 갑: 금융 상품 가입 후 2주 내에는 계약 철회가 가능해.
- ② 을: 기존에는 금융 상품 가입 절차가 간단하게 끝나는 경우가 있었겠어.
- ③ 병: 소비자 보호라는 취지는 좋지만, 절차가 너무 복잡해졌다는 비판도 있을 수 있겠어.
- ④ 정: 동일 상품을 다시 가입하는 경우라면 예금자보호 여부 등 기본적 내용은 생략해도 돼.

9. 다음 중 위 글의 ㉠과 같은 상황에서 ‘불만처리의 5단계’에 따른 대응으로 가장 적절한 것은?

- ① 저희 은행뿐만 아니라 다른 은행에서도 바뀐 규정에 따라서 처리하고 있습니다.
- ② 저한테 말씀하셔도 어떻게 해드릴 수 있는 방법이 없습니다.
- ③ 오늘부터 바뀐 규정이 적용된다고 계속 안내했는데 모르고 오셨나요?
- ④ 불만이 있으신 부분은 정부기관에 민원을 제기하셔야 합니다.

[10-11] 아래의 글을 읽고 물음에 답하십시오.

(가) 최근 들어 직장인들이 퇴근 후 ‘커뮤니케이션 코칭’을 받는 사례가 늘어나고 있다. 대인관계에서의 의사소통뿐만 아니라 업무와 관련하여 타인을 설득하거나 제안 또는 요청하는 등의 경우에 있어 도움을 받기 위해 자비로 과외를 받는 것이다. 과거에도 직장인 대상의 커뮤니케이션 코칭이 있었지만 주로 프레젠테이션 발표 같은 스피치를 대비한 것이었다면, 요즘에는 상대의 호감을 얻는 화법, 대인관계가 원만해지는 대화 스킬을 배우기 위해 ‘코칭’을 찾는다.

(나) 전문가들은 대화의 맥락을 중시하는 우리의 언어문화는 생산성과 효율성이 핵심인 직장생활에서 불편한 상황을 만들 수 있다고 말한다. 한국인은 일상생활에서 직접적인 표현보다는 분위기를 통해 파악하는 간접적 표현을 선호한다. 실내 공간에서 불쾌한 냄새가 난다면 ‘이상한 냄새가 난다.’라고 말하기보다는 창문을 찾아서 열어보려고 시도하는 식이다. 그러나 이러한 문화는 직장에서의 정확한 의사소통에 걸림돌이 될 수 있으므로 업무와 관계된 상황에서는 모호한 소통을 자제하고 정확히 확인될 때까지 되물어야 한다. ㉠내가 직접 말하지 않더라도 상대방이 내 생각을 알고 있을 것이라 기대하거나 반대로 상대방의 생각을 들어보지도 않고 멋대로 단정해서는 안 된다.

(다) 10년이면 강산도 변한다는데, 직장 내 언어도 변화하기는 마찬가지다. 10년 전에 나온 자기 계발 서적들은 회사에서는 무슨 일이든 간에 무조건 긍정으로 답하라고 충고했지만, 요즘 나오는 책들은 지혜롭게 잘 거절하는 법을 이야기한다. 코로나19가 재택근무를 일상화시킨 시대에 “회사에서는 가급적 말로 대화하라. 문자는 전달 과정에서 왜곡되기 쉽다.”라는 조언은 설득력을 잃는다. 직장인의 절반 이상은 동료나 상사의 갑작스러운 전화가 달갑지 않고 SNS와 메신저를 통한 비대면 의사소통이 더 편하다고 답하는 세상이다. 커뮤니케이션 전문가들은 비대면 사회에서 메신저로 오해 없이 정확히 의사소통하는 방법에 대해 말하고 있다.

10. 경청을 방해할 수 있는 행동 중 중 위 글의 ㉠과 성격이 가장 유사한 것을 고르면?

- ① 말보다 몸짓을 통한 소통에 주의 기울이기
- ② 상대방의 주장 요약하기
- ③ 짐작하기
- ④ 내 주장보다는 상대방에 대한 반박 논리에 집중하기

11. 위 글에서 설명하고 있는 최근 직장인 대상 커뮤니케이션 코칭 트렌드의 변화를 나타낸 것으로 가장 적절한 것은?

<u>과거</u>		<u>현재</u>	
①	스티브 잡스 프레젠테이션 따라잡기	→	직장생활을 버티는 긍정의 힘
②	모두가 Yes 라고 말할 때 No 라고 말하기	→	화면을 뛰어넘는 비대면 의사소통
③	이 또한 지나가리라	→	전화만 잘해도 연봉이 오른다
④	청중을 사로잡는 스피치의 마법	→	오해를 사지 않는 메신저 커뮤니케이션

[12~13] 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

코로나19 확산으로 2020년 전국 거의 모든 대학교에서 비대면 수업이 전면적으로 실시되고 있는 가운데, 대학생 10명 중 6명은 수업의 질에 대해 만족하지 않는 반면 교수의 70% 이상은 만족한다고 답변하여 교육 서비스 수요자와 제공자 간 인식 차이가 상당히 큰 것으로 나타났다. 유명 대학생 커뮤니티가 지난 9월 회원 5만8천여명을 대상으로 한 ‘비대면 수업 만족도 설문조사’에 따르면 온라인 비대면 강의에 만족한다는 응답은 34%에 불과했으며, 특히 실험이나 실습 위주의 수업인 경우의 만족도는 더욱 낮아져 8%에 그쳤다. 대학생들이 강의에 불만족하는 이유로는 ‘대면 강의보다 떨어지는 집중도’가 48%로 가장 큰 비중을 차지했으며 ㉠ ‘바로 질문하기 어려움’, ‘강의 중 피드백 부족’, ‘통신 장애로 뒤죽박죽이 되는 강의 내용’ 등이 뒤를 이었다. 비대면 수업이 결과적으로 공부에 도움이 되었느냐는 질문에는 부정적 의견이 과반수였으며(전혀 효과가 없다 14%, 별로 효과가 없다 39%) 긍정적으로 응답한 비중은 13%에 그쳤다.

반면 교수들은 비대면 수업에 매우 긍정적인 반응을 보였는데, 7월 전국 대학 교수협의회회의 자체 설문조사 결과, 2020년 봄학기 온라인 비대면 강의 진행 및 결과에 만족한다는 응답이 70%를 넘어 학생들의 반응과 큰 대조를 이루었다. 모대학 화학공학과와 K교수는 자신을 비롯한 동료 교수들이 온라인 강의를 준비하기 위해 상당한 노력을 기울였고 처음 맞이하는 상황에서 나름 성과를 거두었다고 자부한다면서도, “교수들은 한정된 시간과 플랫폼에서 자신의 강의 내용을 전달하는 데 집중하였으나, 그 과정에서 학생들이 궁금증과 의문을 제때 바로바로 해소하지 못하면서 불만을 느낀 부분이 있는 것 같다.”라고 말했다.

12. 위 글을 읽고 이해한 것으로 적절하지 않은 것은?

- ① 학생들은 일반적으로 오프라인 강의에 비해 온라인 강의의 집중도가 떨어진다고 느낀다.
- ② 이론 강의의 경우 실험 수업에 비해 질의응답이나 피드백의 중요성이 상대적으로 높지 않다.
- ③ 비대면으로만 진행되는 실험 수업의 경우 여건 개선 없이는 학생들의 강의 만족도 제고가 쉽지 않을 것이다.
- ④ 비대면 수업 중 교수와 학생 간 활발한 소통이 이루어졌다면 학생들의 강의 만족도는 지금보다 높을 것이다.

13. 밑줄 친 ㉠과 같은 요인이 존재하는 상황에서 학생들이 강의자와 효과적으로 의사소통하기 위해 활용할 수 있는 방법으로 가장 적절한 것은?

- ① 비언어적 방식을 활용한다.
- ② 상대방의 이해 수준을 고려하여 메시지 전달 경로를 구성한다.
- ③ 반복적으로 전달한다.
- ④ 전달한 내용이 듣는 이에게 어떻게 해석되었는지 확인한다.

[14~15] 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

수 신      P병원장  
참 조      코로나19 위기 대응 TF  
제 목      S사·O사 코로나19 백신 보관 냉장고 관리 강화 요청

1. 관련근거 : 감염병의예방및관리에관한법률 제5조 및 동법 시행령 제22조, 질병통제예방센터 백신 관리 지침 제5호
2. 코로나바이러스감염증-19 예방을 위한 귀 병원의 노고에 감사드립니다.
3. S사와 O사의 코로나19 백신을 보관하던 중 적정 보관온도 상한선을 초과하여 백신을 폐기하는 사례가 급증함에 따라 아래 같이 안내하오니 해당 코로나19 백신이 적정 보관상태를 유지할 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

◎ 아 래 ◎

□ 집중기관 관리 사항

- 1) S사, O사 백신별로 각각 관리 담당자 2인 이상 지정
- 2) 백신 보관 냉장고 작동상태 확인(멀티탭 사용 금지) 및 백신 접종 목적 외 개폐 금지
- 3) 백신 보관 냉장고 적정 온도 유지상태 일 6회 이상 확인 및 상시 온도 모니터링.
- 4) O사 백신 최초 입고 12시간 전부터 백신 보관 냉장고 최저 온도 설정 의무 준수. 끝.

14. 위와 같은 유형의 문서를 작성할 때 유의할 점으로 적절하지 않은 것은?

- ① 마지막에 반드시 ‘끝’ 자로 마무리해야 하는 것은 아니다.
- ② 누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게(왜)가 정확하게 드러나도록 작성해야 한다.
- ③ 복잡한 내용은 항목별로 구분한다. ( ‘-다음’ , 또는 ‘-아래’ )
- ④ 대외문서이며 장기간 보관되는 문서이므로 정확하게 기술한다.

15. 다음 대화 내용을 읽고 A과장의 (가) 발언을 수정한 것으로 가장 적절한 것은?

A과장 : B대리, 어제 내려온 공문 봤어요?

B대리 : 제가 어제 다른 업무 때문에 바빠서 구체적인 내용은 확인 못했습니다.

A과장 : (가) 아니 본인이 담당자면서 그것도 모르고 있으면 어떻게 하나? 빨리 공문 읽어보고 관리사항에 맞게 관리되고 있는지 확인하세요.

- ① B대리가 담당자 아니에요? 일단 냉장고가 제대로 돌고 있는지 한번 열어보는 게 어때요?
- ② 내가 읽어봤는데 별 내용은 없는 것 같고, 멀티탭 연결 상태나 한번 확인해보세요.
- ③ B대리가 고생이 많네. 많이 바쁘겠지만 공문 읽어보고 냉장고 관리 상태 확인해보세요.
- ④ 내가 이런 것까지 일일이 챙겨줘야 하나? 아무리 바빠도 본인 업무 처리는 확실히 하세요.

누군가의 말을 듣는다는 행동에도 단계가 있는데, 그중에서도 들리는 소리를 단순히 듣기만 하는 수준의 ‘그냥 듣기’는 그리 어려운 일이 아닌 것처럼 보인다. 청각기관을 통해 수집되는 감각 정보를 단순히 받아들이기만 하는 수동적인 행위라면 전혀 어려움 없이 해낼 수 있을 것 같다. 그러나 실제 대화 상황에서 상대방의 이야기를 소극적으로 경청만 하는 것도 생각보다 쉽지 않다는 것을 깨닫는 데는 그리 오랜 시간이 걸리지 않는다. ㉠우리는 상대방의 말을 그대로 받아들이기보다는 내 입맛대로 해석하길 좋아하며 그렇게 도출된 결론을 가지고 상대방을 설득하고 훈계하고 싶어한다. 자기중심적 사고에 매몰되어 상대방의 말에 귀를 기울이지 않다 보니 자신의 경험과 신념이 언어를 이해하고 해석하는 기준점이 되고, 여기서 상호 간에 착각과 왜곡이 발생한다.

소극적인 경청의 다음 단계인 적극적인 경청은 내가 아닌 상대방을 중심에 두고, 상대방을 이해하겠다는 목적이 분명한 듣기라고 할 수 있다. 상대방의 말을 들을 준비가 되어있다는 전제 위에서 대화가 시작되며, 이 대화의 주인공은 상대방인 만큼 그의 말에 주의를 집중한다. 상대방의 표현에 적절한 반응을 보이며 공감을 표시하는 것은 물론이고, 들리는 ‘소리’뿐만 아니라 대화의 맥락과 상황을 고려하며, 상대방의 관점에서 문제를 들여다보기도 하고, 궁금한 점이 있으면 질문도 한다. 대화의 흐름은 어떤지, 상대방이 반복적으로 사용하는 표현이 있는지, 혹은 상대방이 흥분한 나머지 일관성을 잃고 있는지 등을 살펴며 상대방의 말을 종합적으로 이해하고 해석한다.

이렇게 놓고 보면 경청이라는 행위가 생각보다 매우 어려운 일이라는 느낌이 들겠지만, 그래도 상대방의 ‘소리’를 듣는 것은 ‘소리’ 외의 수단을 통한 표현을 해석하는 것에 비하면 쉬운 일이라고 할 수 있다. 타인과 대화 중인 인간의 의사표현 중 말의 형태로 전달되는 것은 대략 4분의 1 정도에 불과하며 나머지 대부분은 비언어적으로 표현된다. 사람의 얼굴 표정과 몸짓, 자세와 시선, 호흡과 안색 등을 통해 직접 말하는 것보다 훨씬 많은 정보가 암호처럼 전달된다. 웃고 있는 입과 웃고 있지 않은 눈, 괜찮다는 입과 풀이 죽은 표정, 아무렇지도 않다는 제스처와 축 처진 어깨가 함께 전달하는 의미는 지속적인 훈련을 통해 관찰력을 키우지 않으면 대부분 간과하고 지나치는 복선이다. 대화 당시에 바로 회수되지 못한 복선은 결국 시간이 지난 뒤 오해와 갈등으로 이어진다.

16. 다음 중 위 글에서 설명하고 있는 경청의 자세에 대해 **잘못** 이해한 사람을 고르면?

- ① 박사원: 복선을 놓치지 않으려면 상대방을 정면으로 마주하고 비언어적으로 전달되는 정보에 주목해야 해.
- ② 김대리: 나의 경험을 가지고 조언하기보다 상대방의 관점에서 그에게 심리적 지지와 동의를 제공해야 해.
- ③ 이과장: 정확한 소통을 위해서는 상대방이 하는 말보다는 그의 표정과 몸짓에 더 주의를 기울여야 해.
- ④ 신차장: 대화를 통해 단순히 말을 듣는 것이 아니라 상대방의 감정을 이해하고 공감할 수 있어야 해.

17. 위 글의 ㉠과 같은 방식으로 소통하는 사람에게 경청의 자세에 대해 해줄 수 있는 조언으로 가장 적절한 것은?

- ① 상대방의 말을 중간에 자르기보다는 상대방이 스스로 화제를 바꾸도록 유도하는 게 좋아.
- ② 상대방의 경험을 인정하면서도 지시나 진술, 혹은 질문의 형태로 더 많은 정보를 요청해야 해.
- ③ 대화를 통해 느낄 수 있는 상대방의 감정이 부정적이라고 해서 너무 민감하게 반응할 필요는 없어.
- ④ 상대방의 이야기를 비판적으로 분석해보고 이에 대한 자신의 생각과 느낌을 전달해주려고 노력해봐.

[18-20] 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

- (가) 우선, 개정 정보공개법의 정부 위임 사항에 대해 통일적인 사무처리를 위한 내부 운영기준 및 세부 지침 등을 마련했다. 개인정보보호 강화라는 이번 법률 개정의 취지에 맞게 최초 정보공개 청구 및 이의신청 시 작성토록 하는 신청서에 청구인의 주민등록번호 대신 생년월일을 수집하도록 하였으며 이에 따라 관련 서식의 주민등록번호 작성란은 생년월일로 대체하고 별도의 본인인증 시스템을 도입하기로 하였다.
- (나) 행정안전부는 위와 같은 개정내용을 반영할 수 있도록 각 소관 부처·기관별 인트라넷 등 내부 행정전산망과 정부 통합 정보공개시스템을 개편하고, 실제 사례에 기반한 대응 매뉴얼과 FAQ 등의 내용을 담은 ㉠정보공개 운영안내서를 발간하는 등 공공부문 전 영역에서 개정 법령의 기준에 맞게 정보공개 제도를 운영할 수 있도록 지원할 예정이다.
- (다) 이와 함께 기존의 포괄적이고 불분명한 규정 때문에 행정소송에서 빈번하게 다투어졌던 공공 계약 관련 정보의 사전공개 범위를 구체화하여 공공 입찰의 투명성을 강화한다. 이를 위해 입찰 주체나 금액 규모와 관계없이 입찰공고에 따른 낙찰자 결정 기준 및 심사 결과에 관한 정보를 사전공개 대상으로 명시하고, 지방자치단체가 주관하는 입찰의 경우 기존 수의계약 내역 외에 일반 계약에 관련된 정보도 사전공개 대상에 포함한다.
- (라) 행정안전부는 공공기관의 행정정보 공개와 관련하여 개인정보보호 강화, 입찰 계약 투명성 제고, 전자복제 수수료 인하 등의 내용을 담은 공공기관의정보공개에관한법률(이하 정보공개법) 시행령·시행규칙 개정안을 마련하고 시민 의견을 수렴하기 위해 3월 22일부터 5월 1일까지 40일간 입법예고를 실시한다고 밝혔다.
- (마) 또한 공개청구인이 공공기관이 보유한 정보의 복제를 요구하는 경우 과거 정보공개법 제정 당시 CD의 저장용량인 700MB를 기준으로 하여 오디오, 비디오, 문서 등의 종류에 따라 다르게 산정된 파일 복제 수수료를 현실화하는 방안도 마련했다. 저장매체의 변화(CD→USB 등), 기술 발전에 따른 파일 포맷의 변화 및 용량 등을 고려해 GB 단위로 비용을 부과하고, 국회사무처와 대법원 등 타 기관의 사례를 참고하여 GB당 부과되는 복제 비용을 800원으로 책정하였다.

18. 위 글을 문맥에 맞게 순서대로 나열한 것은?

- ① (라) - (가) - (마) - (나) - (다)
- ② (라) - (가) - (다) - (마) - (나)
- ③ (라) - (나) - (가) - (다) - (마)
- ④ (라) - (나) - (가) - (마) - (다)

19. 위 글을 읽고 이해한 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 기존 법령에 따르면 정보공개법에 따른 이의신청 시 관련 서식에 주민등록번호를 기재해야 했다.
- ② 지방자치단체에서 수행하는 일반 계약의 관련 정보는 기존 법령에 따르면 사전공개 대상이 아니다.
- ③ 과거 정보공개법 제정 당시에는 오디오·비디오 파일의 복제 수수료로 MB당 일정 비용을 부과하였다.
- ④ 법령 개정내용을 실제로 반영하여 시행하기 위해서는 정보공개시스템을 수정해야 한다.

20. 밑줄 친 ㉠과 같은 문서를 작성할 때의 유의사항으로 적절하지 않은 것은?

- ① 명령문보다 평서문으로 작성한다.
- ② 정확한 내용 전달을 위해 되도록 동일 문장을 반복적으로 서술한다.
- ③ 복잡한 내용은 시각화하여 이해도를 높인다.
- ④ 좋은 참고자료가 있더라도 반드시 필요한 자료 외에는 첨부하지 않는다.

6

## 자기개발능력

Ⅰ 시험지 Ⅰ



[1-2] 다음은 A기업의 여신관리팀과 B기업의 마케팅팀의 자기개발과 관련된 상황이다. 물음에 답하시오.

● A기업

최근 은행권에는 ‘포스트 코로나’ 시대를 대비한 모바일·인공지능 기반의 비대면 혁신이 일어나면서 비대면 금융강화를 위한 모바일 상품 개발과 같은 서비스 출시도 지속적으로 강화되고 있다. 해당 기업의 여신관리팀은 여신관리를 위한 창구 상담이 이루어지고 있지만, 고객들의 대면 상담 기피로 여신상담의 수는 점차 줄어들고 있다. 여신상담사들이 방역 활동을 신경써야하는 형태로 업무를 처리하다보니 진행이 더딘 점도 문제로 나타났다. 이에 해당 기업은 ① 비대면 금융서비스 강화와 임직원 대상 디지털 교육, 사무자동화 등 다양한 자기개발 교육프로그램 제공으로 비대면 금융시대를 위한 만반의 준비를 갖추고 있다.

● B기업

한 팀장은 직무와 인간관계 등 팀의 부족한 부분을 개선하기 위해 지속적으로 노력한다. 항상 팀 구성원들의 의견을 청취하면서 협력적인 분위기를 자아냈으며, 자신의 일에 대하여 구체적인 목표를 수립하며 일을 계획한다. 또한 소셜미디어에 업무의 경험과 직업생활을 공유하며 마케팅 직무 분야에 전문가로 대외적 인기를 얻고 있다. 그 결과 한 팀장은 마케팅팀에 5년간 일하면서 단기간 내 빠른 승진으로 인정을 받고 있다.

1. ㉠의 자기개발 목적으로 적합하지 **않은** 것은?

- ① 변화하는 환경에 적응하기 위한 목적
- ② 효과적으로 업무를 처리하기 위한 목적
- ③ 달성하고자 하는 목표를 성취하기 위한 목적
- ④ 새로운 사람들과 인간관계를 맺기 위한 목적

2. B기업 한팀장의 자기개발과 형태가 다른 사례는?

- ① 철수는 자격증 필기 시험을 합격하기 위해 ‘하루에 1시간씩 공부하기’로 구체적 목표를 설정했다.
- ② 미애는 야간 대학원을 계획하기 전 직장동료와의 업무관계를 고려하고 협의를 통하여 업무를 조정했다.
- ③ 신애는 개발 부서에 속해있지만 온라인 마케팅에 관심이 많아 온라인 스토어 관리와 관련된 교육을 신청했다.
- ④ 경수는 평소 관심을 가지고 있던 온라인 마케팅 관련 지식을 블로그에 공유하여 온라인 마케팅 전문 블로거로 인정 받았다.

[3-4] 다음은 자기인식이 부족한 B씨의 고민 사례이다. 읽고 물음에 답하시오.

B씨는 학창시절 내성적인 성격으로 친구가 많지 않았다. 하지만, 과학 올림피아드에 출전하여 입상하는 등 수학과 과학분야에 두각을 나타내는 학생이었다. 이러한 배경을 바탕으로 B씨는 대학에 진학할 때에도 그의 능력을 살려 정보통신 학과에 입학했다. 수년 뒤 B씨는 대학 졸업 후 취업을 고민하다 소셜커머스 회사 마케팅팀에 취직하였다. 그러나 B씨는 입사한 지 2년이 지났지만, 내성적인 성격으로 인해 입점 문의, 고객 응대 등 소통 능력에 역량이 부족했고 늘 자신이 없었다. 마케팅에 적성에 맞지 않다고 생각했지만, 취업 경쟁에 대한 두려움과 2년 근속 이유로 인하여 쉽사리 결정을 내리지 못하고 있다.

3. 위 글의 B씨의 문제점으로 옳지 **않은** 것은?

- ① 취업 선택에 있어 본인의 성격과 장점을 잘 파악하지 못했다.
- ② 성장에 대한 욕구가 부족하여 자기개발에 대한 선택을 하지 못했다.
- ③ 적성에 맞는 일을 하고 있음에도 불구하고 적응하지 못하고 있다.
- ④ 개인 성과 향상에 대한 의지가 부족하다.

4. 다음 중 B씨의 고민해결을 위한 조언으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 임대리 : 마케팅은 너의 성격과 잘 맞지 않는 것 같아. 너의 성격으로 잘할 수 있는 것이 무엇인지 잘 생각해봐
- ② 송주임 : 지금까지 잘 버텼잖아. 조금만 더 버티면 적응될 테니깐 같이 힘내보자.
- ③ 한차장 : 지금 일하면서 부족한 부분이 무엇인지 파악하고 개선하기 위한 노력을 해봐.
- ④ 김과장 : 지금 하는 업무가 정말로 B씨가 원했던 일인지 생각해보고 원하는 직무로 부서 이동 신청해봐.

[5-6] 다음은 K기업의 운영지원팀 직원들의 프로젝트 수행 태도를 종합한 자료이다. 물음에 답하시오.

K기업의 손팀장은 팀장들이 참석하는 임원 회의에서 사장으로부터 인사 고과를 대비하여 직원들의 업무 태도를 평가하라는 지시를 받았다. 손팀장은 이번 데이터바우처 빅데이터 가공 프로젝트 수행을 통해 직원들의 업무 태도를 분석하기로 하였고, 이를 토대로 프로젝트 수행 태도 종합 자료를 작성하기로 하였다. 손팀장이 수집한 운영지원팀의 직원 태도는 다음과 같다.

성명	운영지원팀 직원 태도
김대리	“아 힘들어서 하기 싫다.”, “챙겨야 할 게 왜 이렇게 많은 거지?”, “내가 이런 일 해야 해?”, “이직만 성공하면 그만둬야지!”
한주임	“월급 많이 주니깐 버텨야지.”, “빨리 금요일이 왔으면 좋겠다. 주말에는 놀러 가야지.”
이대리	“내가 경험해보고 싶었던 정보 데이터 바우처 사업이 선정됐어. 신난다.”, “사업 수행에 필요한 데이터를 엑셀로 정리해 놓으면 팀원들이 좋아하겠지?”
정과장	“마케팅과 관련된 일은 잘하지 않은 일이라서 힘들어. 하지만 회사의 목표를 위해서는 해야 해.”

5. 다음 중 손팀장이 도출한 운영지원팀 직원의 직무 태도에 대한 설명으로 적합하지 않은 것은?

- ① 김대리는 자신이 하는 일에 대한 흥미나 만족감이 전혀 없음
- ② 한주임은 자신이 하는 일에 대해서 흥미가 없으며 단순히 돈을 버는 수단으로 생각함
- ③ 이대리는 자신이 하는 일에 대해서 흥미를 가지고 있으며 적성에 맞춤
- ④ 정과장은 자신이 하는 일에 대해서 흥미를 가지고 있으나 적성에 맞지 않음

6. 정과장이 현재 상황에서 업무에 대한 흥미와 적성을 개발하고자 할 때 필요한 노력으로 가장 적절한 것은?

- ① 마케팅 직무 관련 교육 참여 등 자기계발을 통해 업무에 대한 자신감과 흥미를 높인다.
- ② 흥미와 적성은 선천적이기 때문에 잘하는 것에 집중하기 위해 다른 업무를 다른 사람에게 맡긴다.
- ③ 장기적, 추상적인 목표를 통해 성취감을 축적하여 흥미를 갖게 한다.
- ④ 적성검사를 통해 자신에게 적합한 일을 찾고, 이를 통해 일에 대한 적성을 개발한다.

[7-8] 다음은 K은행에서 근무하는 두 명의 신입사원에 대한 내용이다. 읽고 물음에 답하시오.

K은행에서는 고객 응대 절차를 통해 고객을 응대하고 지침에 명시된 관련 서류를 안내해야 한다. 두 명의 신입사원은 업무의 미숙으로 인하여 자신이 생각하는 방식대로 일을 하다 실수를 저질렀다.

A부장은 두 명의 신입사원을 불러 실수를 지적하였고 재발생하지 않도록 주의를 주었다. 하지만 A부장의 피드백에 보인 두 명의 신입사원이 보인 ㉠반성적 성찰은 달랐다.

B신입사원 : ‘사람이 실수할 수도 있지. 사소한 이유로 혼났네.’

C신입사원 : ‘내가 혼난 이유가 무엇이었을까? 지침을 다시 한번 찾아봐야겠다.’

이후 A부장이 두 명의 신입사원에게 동일한 여신 상담 관련 업무를 부여하였다. C신입사원은 지침에 따라 효과적으로 업무를 수행하여 팀원들에게 인정을 받은 반면, B신입사원은 똑같은 실수를 저지르고야 말았다.

7. 다음 중 C신입사원을 통해 확인할 수 있는 ㉠가 필요한 이유로 거리가 가장 먼 것은?

- ① 지적에 대한 스트레스를 극복하기 위한 목적
- ② 같은 실수를 반복하지 않기 위한 성장 목적
- ③ A부장과의 신뢰감을 형성하기 위한 개선 목적
- ④ 맡은 업무를 수행하기 위한 역량 향상 목적

8. 다음 중 B신입사원에게 ㉠를 함양하기 위해 해줄 수 있는 조언으로 적절하지 않은 것은?

- ① A부장 : 어떠한 문제가 발생하면 자기 자신에게 끊임없이 질문하는 습관을 들여보세요.
- ② D계장 : 매일 오늘 했던 일 중에서 잘했던 일과 잘못했던 일을 노트에 작성해보세요.
- ③ E주임 : 오늘 한 실수에 대해서 깊이 되돌아보는 것을 지속적으로 연습해야 해보세요.
- ④ F주임 : 업무 지침을 계속 들고 다니면서 다시는 업무 실수가 발생하지 않도록 숙지해보세요.

[9-10] 다음은 자기관리와 관련된 개발팀 A씨의 사례이다. 읽고 물음에 답하시오.

개발팀의 A씨는 자리에 앉아 있을 시간도 없이 바쁘고 정신이 없다. A씨는 개발팀에서 가장 기술력도 좋고 열심히 일 하지만 팀장에게 효율적으로 일하지 못한다며 인정받지 못하고 있다. 오늘 아침에도 밀린 업무로 인하여 기한을 맞추지 못하여 지적을 받았다. 반면에 같은 팀의 B씨는 난이도가 있는 여러 프로젝트를 담당하고 있음에도 훌륭하게 일을 수행하여 많은 동료들에게 칭찬을 받는다. A씨는 도대체 B씨가 일을 잘하는 이유가 무엇인지 그에게 물어보기로 했다. B씨의 자리에 가 보았더니, 자신의 책상과 비교되게 너무 깨끗하게 정리되어 있었다. B씨는 A씨에게 자신의 신조라며 ㉠ “미루는 사람이 되지 말자, 항상 노력하자.” 라고 쓰여 있는 수첩을 보여주었다. 수첩에는 신조뿐만 아니라 ㉡ 이번 달 계획, 이번 주 계획, 오늘의 계획을 구체적으로 적은 자기개발 계획이 적혀있었고, ㉢ 오늘의 실수, 개선해야 할 점 등이 적혀 있었다. 이를 보니 A씨는 B씨가 매일 ㉣ 아침에 가장 먼저 출근하여 인터넷 기사를 보고, 퇴근 시간을 이용하여 야간 대학원도 다니면서 자신을 개발하고 있다는 사실이 떠올랐다.

9. 다음 중 ㉠ ~ ㉣을 각각의 단계별 자기관리 계획 수립 방법에 맞게 나열한 것을 고르시오.

- |   | ㉠          | ㉡          | ㉢        | ㉣        |
|---|------------|------------|----------|----------|
| ① | 비전 및 목적 정립 | 일정 수립      | 수행       | 반성 및 피드백 |
| ② | 비전 및 목적 정립 | 일정 수립      | 반성 및 피드백 | 수행       |
| ③ | 일정 수립      | 비전 및 목적 정립 | 수행       | 반성 및 피드백 |
| ④ | 일정 수립      | 반성 및 피드백   | 일정 수립    | 수행       |

10. A씨가 팀장에게 지적을 받은 부분에 대한 개선사항으로 적절하지 않은 것은?

- ① 이번 달, 이번 주, 오늘의 계획을 구체적으로 작성하는 습관을 들인다.
- ② 퇴근 후 야간 대학원 수업 및 학원을 통해 기술력을 확보한다.
- ③ 일을 미루지 않기 위한 자신만의 신조를 정하여 지킨다.
- ④ 오늘의 실수, 개선해야 할 점 등을 적고 성찰하는 연습을 한다.

[11-12] 다음은 C호텔의 사장으로부터 교육팀장직을 제의받은 K씨의 상황이다. 읽고 물음에 답하시오.

C호텔의 교육팀 부서의 과장급 경력직으로 입사한 K씨는 사장으로부터 한 가지 놀라운 제의를 받았다. 교육팀의 팀장직을 맡지 않겠냐는 것이었다. K씨는 자신에게 중요한 자리를 맡긴 이유와 해야 할 업무에 대해서 물었고, 사장은 이렇게 대답했다. “유사 경력도 있고, K씨 정도면 잘 할 수 있는 일이에요. 교육 콘텐츠 제작 및 관리 외 추가 업무 없이 주어진 일에 충실하면 돼요.” K씨는 좀 의문이 들기는 했지만, 자신이 생각한 연봉보다 높게 책정되었고 회사 사장이 부탁하는 일이라 거절하기가 어려워 그 자리에 대하여 정확히 알아보지 않고 선뜻 ‘예.’라는 결정을 내렸다. 입사 후 며칠이 지나고 영업팀 본부장이 K씨를 부르더니 고객사 영업 일정과 관련하여 회의가 있다는 얘기를 하였다. K씨는 다른 업무도 있어서 시간을 내기 어려웠고 회의에 참석하면 추가적인 일을 해야 될 것 같았지만, 상사의 지시에 어쩔 수 없이 나가게 되었다. 그런데 회의에 참석한 K씨는 부서개편으로 인하여 교육팀과 영업팀이 세일즈 마케팅으로 통합되었고, 교육팀과 영업팀의 재무관리와 영업직 관리 업무를 총괄해야 한다는 것을 알게 되었다. 결국 K씨는 후회하며, 그제서야 앞으로 자신이 맡아야 할 역할과 그에 따라 일어날 손실을 따져보기 시작했다.

11. K씨가 자신의 결정을 후회한 이유로 적절하지 않은 것은?

- ① 본부장의 회의 참석 지시를 거절하지 못했기 때문이다.
- ② 부서와 관련된 정확한 정보 없이 단기간에 잘못된 결정을 했기 때문이다.
- ③ 사장과의 관계를 생각하여 거절하지 못했기 때문이다.
- ④ 잘못된 결정을 했을 경우 초래되는 결과를 예상하지 않았기 때문이다.

12. K씨가 교육팀장직을 제의받았을 때, 합리적인 의사결정을 위한 방안으로 적절하지 않은 것은?

- ① 팀장직 제의를 결정하기 전 제안한 이유를 먼저 정확하게 파악한다.
- ② 팀장직 업무 및 부서 동향 등 의사결정에 필요한 정보를 수집한다.
- ③ 팀장직 제의를 결정할 때 교육팀과 관련된 핵심적인 정보만 찾는다.
- ④ 팀장직 제의 결정에 앞서 수집한 정보에 기초하여 의사결정의 장단점을 분석한다.

[13-15] 아래는 직장인들의 불안감과 이에 대한 원인을 나타내는 사례들이다. 물음에 답하시오.

**사례A**

현재 우리나라는 이력과 경력을 중시하는 풍토가 확산되고 있다. 이력과 경력의 관리가 잘되어야 승진과 성장에서 유리하기 때문이다. 다수의 기업에서 각종 기록을 전산화하여 철저히 관리하고 있다. 또한 우리 사회가 투명하고 공정한 사회를 강조하게 되면서 비도덕적이고 잘못된 경력 관리는 더 이상 숨길 수 없게 될 것이다. 젊은 시절부터 경력 관리에 신경 쓰지 않으면, 승진도 발전도 어렵게 될 것이고, 뒷날 고위직에 진출하는 것은 더욱 불가능하게 될 것이다.

**사례B**

30대 직장인 박나현씨는 최근 직무와 관련된 지식 유튜브를 시작했다. 인생 이모작을 위해서다. 박나현씨는 현재 “직장의 고용 유지, 이직의 어려움 등의 고용 불안감과 정년퇴직 이후 노후를 위해 제2의 인생설계를 준비한다.”며, ‘주변에 재테크나 사업 준비를 하는 사람들이 많다.’라고 전했다.

**사례C**

현재 우리나라는 신종 코로나바이러스(코로나19) 장기화로 인한 고용불안에 시달리고 있다. 여행사 대리점에 대리로 근무하고 있는 최철순씨는 “수출 규제, 시장의 침체 등 기업과 관련 산업의 매출이 급감하면서 관광산업 기업의 구조조정으로 인한 권고 사직, 채용 계획 축소로 인한 업무 과중으로 경력직에 대한 이직이 점점 증가하고 있다.”며 이직 시장의 경쟁 과잉으로 인한 고용불안을 느끼고 있다고 전했다.

13. 다음 중 지문에 제시된 사례에 대한 내용으로 적절하지 않은 것은?
- ① 진로의 불투명과 조직의 경영 위기를 불안 요인으로 지적하고 있다.
  - ② 사회 및 경제적 환경변화를 불안 요인으로 지적하고 있다.
  - ③ 고용 활동에 대한 어려움으로 인해 경력 개발의 필요성을 느끼고 있다.
  - ④ 개인의 요구에 따라 자아 인식 개발의 필요성을 느끼고 있다.

14. 최철순씨의 경력개발 필요 이유로 가장 적합한 것은?
- ① 종전사원 이직증가
  - ② 경영전략 변화
  - ③ 전문성 축적 및 성장 요구 증가
  - ④ 발단단계에 따른 가치관, 신념 변화

15. 각각의 사례에 맞는 경력개발능력의 필요성에 대해 알맞게 연결된 것은?

	사례A	사례B	사례C
①	조직 요구	환경 변화	개인 요구
②	개인 요구	환경 변화	조직 요구
③	조직 요구	개인 요구	환경 변화
④	환경 변화	조직 요구	개인 요구

**사례A**

‘일과 삶의 균형(Work-life balance)’이라는 표현은 1970년대 후반 영국에서 개인의 업무와 사생활 간의 균형을 묘사하는 단어로 처음 등장하며, 우리나라에서는 각 단어의 앞글자를 딴 ‘워라벨’이 주로 사용되고 있다. 입사 5년 차 K씨는 최근 한 대형마트 문화센터 진행하는 ‘디톡스요리’ 과정을 신청했다. 근로시간 주 52시간 감축으로 인한 여가 보장과 워라벨을 중시하는 사회 분위기로 시작하였지만, 바쁜 업무로 인해 누리지 못한 취미를 누리보자는 마음이 더욱 강했다. 이처럼 승진에 크게 신경 쓰지 않고 워라벨을 추구하는 사람들이 지속적으로 증가하고 있음에 따라 문화센터는 이러한 수요를 반영하여 퇴근 후 직장인을 대상으로 한 강좌를 지속적으로 늘리고 있다.

**사례B**

자동차 부품회사에 근무하고 있는 M씨는 최근 택배 회사에 이력서를 제출했다. 정년으로는 아직 5년이 더 남았지만 경기불황으로 퇴직에 대한 압박을 받고 있어 아들의 대학 등록금을 마련을 위해 야간 택배라도 뛰어보기 위해서이다. 이처럼 지속적인 경기불황에 따라 2개 혹은 그 이상의 직업을 가지는 사람이 늘고 있다. 특히 주 5일제가 시행되면서 이러한 투잡은 더욱 확대되고 있다. 한 취업기관 사이트가 50대 이상 직장인 2050명을 대상으로 ‘직장인 아르바이트 현황’에 대한 설문조사를 진행한 결과, 응답자 중 18.6%는 ‘현재 직장생활과 함께 아르바이트를 하고 있다’고 답했다. 투잡을 원하는 이유 1순위는 ‘퇴직에 대한 압박 때문에’ (57.3%, 복수응답)였으며 이어 ‘결혼, 빚 청산, 노후 등 목돈 마련을 위해’ (35.4%), ‘창업 등 새로운 커리어를 위한 준비차원’ (23.7%), ‘취미 및 특기 적성을 살리고 싶어서’ (22.3%) 순으로 나타났다.

**사례C**

전 세계적으로 창업이 증가하는 추세이다. 인터넷의 확산으로 공간이나 시간의 제약 없이 손쉽게 창업을 하고 있으며, 여성들의 창업도 증가하고 있다. 청년실업문제와 새로운 일자리 만들기 이슈와 맞물려 각급 단위 학교에서도 창업교육이 활발하게 이루어지고 있으며, 청년창업을 지원하는 정부 정책들도 늘어나고 있는 추세이다. P씨는 최근 회사생활에 대한 불만과 자신이 가지고 있는 IT 기술을 적극적으로 활용하고자 정부의 초기창업패키지 사업을 통해 창업하였다. 처음에는 경험 부족으로 인한 두려움과 ‘과연 내가 할 수 있을까’라는 생각이 앞섰지만, 초기창업패키지를 시발점으로 정부의 사업컨설팅과 성장지원을 통해 최종적으로 기술개발까지 지원을 받으며, 안정적인 시장 진입에 대한 기반을 마련할 수 있게 되었다.

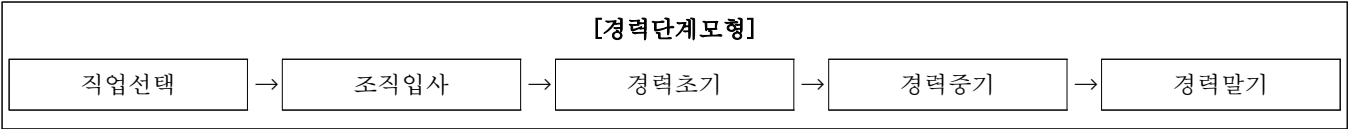
**사례D**

4차 산업 분야의 주력산업인 AI, IoT, 빅데이터, 가상현실과 증강현실, 블록체인 등의 산업 분야가 성장하면서 점차 인간의 노동력은 기계로 대체되어 일자리가 줄어들고 독립근로자들이 증가할 것이라는 전망이다. 때문에 퇴직 연한이 짧아져 빠르게 조직 안에서 나올 수밖에 없는 이들은 전문성을 갖추기 위하여 특정 조직 안에 고용된 사람들과는 다른 방식으로 경력개발 준비를 하고 있다. 계약회사에 근무하고 있는 S씨는 품질보증팀에 20년간 과장으로 근무하고 있다. 최근 AI를 탑재한 기계 발전으로 품질보증팀의 업무는 점차 줄어들고 있으며, 정 일이 없는 날에는 시험 생산팀 업무를 지원 나가고 있다. 새로 도입된 기계 또한 조작법 숙지가 어려워 후배 직원에게 업무를 맡기고 있지만 새로운 환경변화 적응에 어려움을 느끼고 있다. 한편으로는 오래 일할 수 있는 택배 배송직으로 직업을 바꿔 볼까 라는 생각도 들곤 한다.

16. 다음 중 지문에 제시된 사례들에 대한 설명으로 적절한 것은?

- ① 사례A는 평생직장의 개념 축소와 환경변화로 일과 삶의 균형을 추구하는 사람들이 증가하고 있음을 설명하고 있다.
- ② 사례B는 주 5일제로 인한 추가 고용창출의 기대로 경력개발의 필요성이 증가하고 있음을 설명하고 있다.
- ③ 사례C는 창업의 증가로 인한 고용 시장 확대로 직무 전문성 개발의 필요성이 감소하고 있음을 설명하고 있다.
- ④ 사례D는 4차산업 발달로 인한 독립근로자 증가로 직업에 대한 의미가 축소되고 있음을 설명하고 있다.

17. 각각의 사례와 경력단계모형을 연결할 때, 다음 중 가장 적절한 것은?



	사례A의 K씨	사례B의 M씨	사례C의 P씨	사례D의 S씨
①	경력초기	조직입사	직업선택	경력중기
②	경력초기	경력중기	직업선택	조직입사
③	경력초기	경력중기	직업선택	조직입사
④	경력초기	경력말기	직업선택	경력중기

[18-19] 다음은 O호텔의 교육개발 직무를 수행하고 있는 A씨의 사례이다. 읽고 물음에 답하시오.

A씨는 1년 전 교육팀 모집 공고를 통해 부서 이동을 선택할 때만 해도 어떤 일이든 수행할 수 있는 자신감이 있었고 대학 시절 스터디를 통하여 후배들을 가르치며 재미있었던 기억에 적성에도 맞을 것으로 생각했다.

하지만 1년이 지난 지금 업무 수행 능력에 있어 한계를 느끼는 상황에 놓이게 되었다. 호텔의 교육 분야는 정부 지원 사업이 80% 이상 이루어지고, 교육설계부터 최종보고서까지 A씨가 신경 써야 할 일이 많았다. 보고서를 재촉하는 팀장의 눈치와 주어진 시간 안에 수행하기 어려운 업무는 A씨가 능력의 한계를 크게 느끼도록 한다.

A씨는 부서를 옮기기 전에는 열심히 하는 모습으로 인정도 받고 성과도 좋은 편이었다. 일에 대한 자신감도 누구보다 컸다. 다만 교육팀이라는 부서가 재미있어 보였고 사람들과 많이 소통하리라 생각하여 더욱 흥미가 생겼다. 실제 교육을 개발하고 교육하며 소통하는 일은 잘할 수 있다고 생각했는데 요즘은 전에 있던 직무가 적성에 맞는 건 아니었는지 의문이 들면서 자신감마저 떨어지고 있다. 그러다 보니 일에 집중도 안 되고 고민만 늘어가기 시작했다.

18. 부서 이동과 관련하여 A씨의 문제점으로 가장 적절한 것은?

- ① 자기 개발을 위해 지속적으로 성장하고자 하는 욕구와 의지가 부족했다.
- ② 교육개발 직무 수행을 위한 치밀한 준비와 전문지식 학습이 선행되지 않았다.
- ③ 하우스키핑 직무에 대한 만족감을 스스로 잘 인식하지 못했다.
- ④ 업무 전환 시 수행할 직무에 대한 조사와 자신의 한계점을 명확하게 인식하지 못했다.

19. A씨가 자기개발을 위해 해야 하는 행동으로 가장 적절한 것은?

- ① 자신의 직무역량을 향상시킬 수 있다는 목표를 세워 장기적인 대응책을 찾아 실행해야 한다.
- ② 자신의 흥미, 장점, 가치, 라이프스타일을 고려한 새로운 취미를 통해 자신감을 높인다.
- ③ 나의 적성에 맞을 것이라 생각하는 하우스키핑 부서로 바로 이동 신청한다.
- ④ 자신의 내면을 파악하고 적성에 맞지 않는 일에 대하여 과감하게 포기하고 퇴사한다.

20. 다음 경영지원팀에서 근무하고 있는 한주임의 고민에 대한 내용을 바탕으로 팀장을 충고를 듣고 난 후 한 주임이 스스로 생각해 보아야 할 부분으로 가장 적절한 것은?

경영지원팀에서 근무하고 있는 한 주임은 2년 동안 큰 문제 없이 주어진 일을 수행하고 있었다. 같은 팀 선배들과는 좋지도 나쁘지도 않은 사이로 그럭저럭 잘 지내고 있다. 다만 전공과 맞지 않은 일을 하다 보니 일에 대한 흥미가 줄어들어 상사가 하는 질문에 소극적, 부정적으로 대답하는 지경에 이르렀다. 최근 팀장에게 일에 대한 의욕이 없어 보인다고 회사에서 적극적으로 일해야 하지 않겠느냐는 충고까지 들었다. 팀장의 충고에 며칠을 고민하던 한 주임은 자신의 멘토이자 같은 팀 선배인 김 과장에게 자기 일과 태도에 대해 상담하게 되었다.

- ① 경영지원팀의 일이 정말로 내가 원했던 일인지를 생각해봐야 한다.
- ② 팀원들과 교류할 때 내 성격의 장단점이 무엇인지 생각해봐야 한다.
- ③ 내가 담당한 업무와 관련하여 기술적으로 부족한 부분이 무엇인지 생각해봐야 한다.
- ④ 일과 관련한 경영지원팀의 목표가 나의 목표에 부합하는지 생각해봐야 한다.



7

## 자원관리능력

Ⅰ 시험지 Ⅰ

[1-2] 다음은 H그룹 영업부 신규 프로젝트 회의 내용이다. 물음에 답하시오.

B부장 : 어제 지인과 연락을 했는데...

... (회의 시작 30분 경과) ...

A대리 : 네, 한번 알아보겠습니다. 부장님.

C이사 : A대리, 이번 프로젝트로 매출이 더 증가할 수 있을 것 같나? 작년에 시작한 M프로젝트 투자 비용이 필요하거든. 도대체 왜 그 프로젝트를 시작했는지 몰라. 내 지인 얘기로는 그 분야가 전망이 없다는데? 나는 처음부터 반대했었잖아. A대리도 기억하지?

A대리 : 네, 이사님.

B부장 : 그렇게 말입니다. M프로젝트에 온 힘을 쏟아부었는데 이제와서 그만두기가..

C이사 : 일단 시작했으니 멈출 수는 없고 이번 프로젝트로 만회해보자고! 그래서 A대리, 이번 프로젝트가 어떻게 진행된다고?

A대리 : 네, 이사님. 이번 프로젝트는 고객 충성도를 높이기 위한 방안으로 재구매 고객 대상 할인 프로그램을 마케팅팀과 협의하여 진행해보려고 합니다. 그래서 이번 회의를 통해 마케팅팀에게 자료를 요청하려고 합니다.

B부장 : 일을 할 때는 열정과 노력이 필요합니다. 꼭 성공해야겠다는 단단한 각오와 의지가 필요합니다. 예전에 제가 이 회사에 처음 들어 왔을 때에는.....

C이사 : 그래, 열정이 있는 사람에게 기회가 있지. A대리, 자네는 열정을 가지고 있지?

1. 다음 중 H그룹 영업부 회의 내용의 문제점으로 적절하지 않은 것은?

- ① 회의 참석자들은 불필요한 주변 이야기로 회의 시간을 낭비하고 있다.
- ② A대리는 회의의 목표에 대한 피드백을 듣지 못한 상태로 장시간의 회의가 진행되고 있다.
- ③ 직급과 나이에 상관없이 자유로운 의사소통, 상호 존중하는 수평적 커뮤니케이션이 자리 잡고 있다.
- ④ C이사는 회의 시간을 이용해 회의와 상관없이 본인이 하고 싶은 이야기를 전달하고 있다.

2. 회의에 참석한 마케팅팀 D과장이 시간을 낭비하지 않는 회의 방법에 대하여 A대리에게 조언을 하려고 한다. 다음 중 적절하지 않은 조언은?

- ① 안타깝지만 모두가 회의의 목적을 인지하고 참여하진 않아. 회의 시작 최소 4시간 전에 참석자들에게 회의 목표와 주제를 미리 공유해서 사전에 회의 안건에 대한 의견을 준비할 수 있는 시간을 가질 수 있도록 하는 것이 좋겠어.
- ② 회의에 참여하는 모든 사람이 그 회의를 위해 1시간을 비워놔기 때문에 시간을 다 채워야 해. 일찍 끝내려고 해선 안돼.
- ③ 회의 주제가 있음에도 불구하고 의식의 흐름대로 이야기하는 사람이 있어. 이러한 사람이 많을수록 회의는 삼천포로 빠지고, 회의 결과는 도출할 수 없어져. 가급적이면 3분 이내로 목표와 의제에 맞는 발언을 할 수 있도록 유도해야 해.
- ④ 직급과 나이에 상관없이 서로 존중하면서 자유롭게 의사표현을 할 수 있는 회의 분위기를 만들어야 해. 그렇지 않으면 직급 높은 부서장들의 회의 목표에 벗어나는 발언을 통제할 수 없어.

[3-4] 다음은 병원의 자원관리와 관련 기사이다. 물음에 답하시오.

병원은 언제나 사람이 붐비는 곳이다. 종종 병원에서 수술 환자나 수술 부위를 바꿔 수술하거나 난임 시술 시 이식 배아가 뒤바뀌거나 투약해야 하는 약이 아님에도 잘못된 약물을 투약하는 크고 작은 사고가 발생한다. 병원에서 발생하는 사고는 환자의 생명과 직결되는 문제이다. 100%의 정확도를 요구하는 병원에서는 사고 발생 시 신속한 이력 추적이 필요하다. 또한 병원은 많은 종류의 의약품과 진료재료를 사용한다. 부서의 요구에 의해 구입한 물품은 관리부서를 통해 병동 등으로 불출된다. 하지만 한번 불출된 물품은 재고 파악, 유효기한 확인, 반품처리 등의 업무가 원활히 이루어지지 않는 경우가 많다. 또한 고가장비, 다양한 소모품, 고가의 물품에 대한 철저한 관리가 필요하다.

이에 병원들은 이러한 문제를 해결하기 위해 많은 시스템을 도입하여 관리해왔다. 현재 병원에서는 신속성 및 정확성 그리고 안정성을 동시에 확보하기 위해 (㉠)을 활용한 업무 시스템을 도입하여 운영하고 있다. (㉠)은 자동식별시스템의 한 종류로서 과거 바코드에서부터 출발한다. 바코드는 가격이 매우 저렴하지만 낮은 기억용량, 재사용 불가, 여러 상품 동시 식별 불가 등의 단점을 가지고 있었다. 이러한 단점을 해결하기 위해 개발된 것이 IC(Integrated Circuit)칩 카드로, 데이터 장치와 사용자 사이의 접촉 여부에 따라 접촉형과 비접촉형으로 나눌 수 있는데, 이 중 비접촉식 ID시스템을 (㉡)이라고 한다.

3. 다음 중 ㉠에 들어갈 명칭으로 적절한 것은?

- ① 지문인식
- ② 생체인식
- ③ RFID(Radio Frequency Identification)
- ④ ISBN(International Standard Book Number)

4. 다음 중 ㉡의 활용사례에 **잘못** 이야기 한 사람은?

- ① 지혜 : 요즘 코로나 때문에 전자출입명부를 작성하잖아. 여기에도 사용되는 기술인가봐.
- ② 준형 : 여권에도 사용되고 있나봐. 전자여권에 보면 “민감한 전자칩이 내장되어 있습니다.” 라고 주의문구가 써 있었어.
- ③ 은형 : 도서관에서도 요즘 활용되고 있었어. 예전 방식으로는 한 번에 1권씩 대출 신청이 가능했었는데, 요즘은 한 번에 20권까지도 대출 신청이 가능하더라구.
- ④ 재준 : 나 요즘 고양이 키우는 집사잖아. 고양이를 입양했는데 아기 출생 신고하는 것처럼 고양이도 등록을 하더라구. 잃어버리거나 유기 방지를 위해 반려동물은 반드시 등록해야 한다더라구.

[5-6] 다음 K씨의 상황문을 읽고 물음에 답하시오.

K씨는 요즘 자신의 시간사용법에 대해 고민하기 시작했다. 아침에 일어나 바쁘게 챙겨서 회사로 출근을 한 후, 오늘 해야 할 일을 체크하기 위해 인트라넷에 접속하는 순간 K씨의 의지와는 상관없이 실시간으로 전달되는 업무지시들이 쏟아졌다. 그럴 때 마다 K씨는 하려고 했던 일을 멈추고 지시가 내려온 업무를 우선적으로 처리하곤 했다. 또한 갑자기 잡히는 회의에 참석을 한 적도 꽤 많다. K씨는 금방 끝낼 수 있는 업무부터 서둘러 처리하는데도 늘 급박하게 다른 업무들이 생겨났다. 하루종일 일을 처리하고 집에 가면 녹초가 되는 일상이 반복되고 있다. 있던 일은 없어지지 않고, 새로운 일만 계속 생겨나는 것 같은 기분은 왜 항상 드는지 모를 지경이다. 말은 일만 다 하면 퇴근을 할 수 있는 것도 아니다. 업무를 하나 맡아 시작하면 형식적인 절차에 관련된 보고는 어찌나 많은지.. K씨는 그 누구보다 성실하게 일하고 있다고 생각하지만 늘 야근은 K씨의 몫이었다. 야근을 한 날이 야근을 하지 않은 날보다 많았다. 회사에 입사한 이후 K씨는 계속되는 바쁜 생활에 하루살이마냥 아등바등 살아내고 있는 이 기분을 떨쳐낼 수가 없었다.

5. K씨는 업무시간에 어떻게 일을 하는가?

- ① K씨는 우선순위 없이 일을 한다.
- ② K씨는 장기적으로 도움이 되지 않는 일을 한다.
- ③ K씨는 전화를 비롯하여 잡담이 많다.
- ④ K씨는 일을 끝내지 않고 남겨둔다.

6. 똑똑한 시간관리를 하기 위해 K씨의 업무 중 조절이 필요한 일이 아닌 것은?

- ① 실시간으로 전달되는 업무지시
- ② 갑자기 잡히는 회의에 참석
- ③ 시급한 업무
- ④ 형식적인 절차에 관련된 보고

[7-9] 다음은 인적자원의 관리에 대한 중견기업 M부장의 인터뷰 내용이다. 이를 읽고 물음에 답하시오.

조직에 있어 인적자원은 매우 중요합니다. 인적자원은 ( ㉠ )과는 달리 능동적이고 자율적인 성격을 가집니다. 또한 조직의 성과와 가장 밀접한 관계를 맺고 있습니다. 조직이 보유한 자원을 활용하는 주체가 사람이기에 인적자원은 어느 자원보다 전략적인 자원이라 할 수 있습니다. ( ㉠ )은 양과 질의 한계에 따라 확장과 개발이 고정되지만, 인적자원은 성장과 성숙은 물론 장기간에 걸쳐 개발될 수 있습니다. 조직은 구성원들의 역량과 직무 수행에 기초하여 진행되기 때문에 인적자원의 선발과 배치 그리고 활용이 매우 중요합니다. 예를 들어 볼까요? 우리 회사에 근무하던 A는 똑똑하고 열의도 있지만 협업을 잘 못하는 친구였습니다. 팀플레이가 중요한 우리 부서에서 A는 늘 기피 인물이었지요. 그렇게 몇 년을 걸돌던 A가 회사를 그만둔다고 했을 때 모두들 내심 기뻐했습니다. 이후 B사로 옮긴 A는 협업보다는 개인플레이가 중요한 일을 하게 됐는데, A의 성향과 잘 맞았는지 그 능력을 인정받아 핵심 인재로 꼽힌다 하더라고요. 처음에는 B사가 평판 조희도 제대로 하지 않고 A를 데려간 것 아니냐 폄하했지만, ㉡지금은 A의 능력과 성격 등을 파악하여 가장 적합한 위치에 배치해 제대로 활용할 줄 아는 기업이구나. 만약 우리 회사에 있었을 때, 특성에 맞는 부서로 보내줬더라면 어땠을까 아쉬움도 듭니다.

7. 다음 중 ㉠에 들어갈 명칭으로 적절한 것은?

- ① 인문자원
- ② 문화자원
- ③ 물적자원
- ④ 생물자원

8. 다음 중 지문에서 언급된 인적자원의 특성에 해당하지 않는 것은?

- ① 능동성
- ② 소진성
- ③ 전략성
- ④ 개발성

9. 다음 중 ㉡에 해당하는 인력배치의 원칙은?

- ① 능력주의
- ② 균형주의
- ③ 적재적소주의
- ④ 능동주의

10. 다음 상황에서 P사는 어떠한 자원의 낭비요인을 없애기 위해 일회용 종이컵 대신 머그컵을 사용하도록 하는가?

J씨는 대기업 P사에 입사하던 첫날, 총무팀으로부터 출입 카드보다 먼저 받은 것은 P사 로고가 찍힌 머그컵이었습니다. 출입 카드보다 더 중요한 존재가 머그컵 이라니, 상당히 난감했습니다. 한편으로는 이렇게 사소한 것까지 챙겨주는 P사에 감사한 마음까지 들었습니다. 그런 J씨에게 주변 선배님들이 던지시 귀뜸해 주는 말이 우리 회사는 일회용 종이컵을 사용하지 못한다는 것이었습니다. 일회용 종이컵을 줄이기 위해서 P사는 머그컵을 사용한다고 합니다. 전사 직원 삼천명에게 나눠주는 기준으로 머그컵 초기 구매비용이 1천 200만원이라고 합니다. 물론 복리후생비로 처리를 한다고 합니다. 불현듯 생각보다 초기 구매비용이 많이 든다는 생각에 곧바로 계산을 해보기 시작했습니다. 일회용 머그컵 1,000개에 6,400원 정도 하는데, 하루에 커피를 3잔 마신다고 생각하고 한달 워킹데이는 20일이고... 복잡해지기 시작했습니다. 차라리 머그컵 보다 종이컵을 쓰는 것이 낫지 않을까 싶었습니다. 하지만 종이컵 하나가 분해되는 데 무려 20년이나 걸릴 뿐만 아니라 그 종이컵을 3천명이 사용할 경우, 종이컵 쓰레기를 처리하는데 연간 7천 260만원이나 소요된다는 총무과 동료의 이야기를 듣고 생각이 달라지기 시작했습니다. 머그잔을 사용하는데 있어 경제성을 따지지 않기로 말이죠.

- ① 자원을 활용하는데 자신의 편리함을 최우선적으로 추구하는 경우
- ② 자원관리의 경험 또는 노하우 부족으로 효과적인 활용방법을 모르는 경우
- ③ 자신이 가지고 있는 중요한 자원을 인식하지 못하는 경우
- ④ 충동적이고 즉흥적인 행동으로 자신이 활용할 수 있는 자원을 낭비하게 되는 경우

[11-12] 다음은 프로젝트 예산관리와 관련된 내용이다. 이를 읽고 물음에 답하시오.

프로젝트 매니저에게 가장 큰 임무는 프로젝트를 성공시키는 것이다. 일단 약속한 기한 내에 주어진 예산으로 요구 사항을 수용해 프로젝트를 마무리하는 것이다. 만약 프로젝트 예산이 초과되면 예정된 시간에 맞추어 프로젝트가 끝나고 사용자를 충족시켰다 하더라도 성공적이라고 말할 수 없다. 어떠한 일이건 수치가 증가하는 것에는 반드시 이유가 있다. 프로젝트를 진행하면서 예산을 초과하는 경우에도 반드시 그 원인이 있을 것이다. 프로젝트를 진행할 초반 예산을 설정해 둔 이후 주기적으로 관리하지 않는다면 그 프로젝트는 실패할 확률이 높다. 프로젝트의 성공률을 높이기 위해서는 예산이 초과되지 않도록 미리 예산과 관련된 지출에 주기적으로 신경을 써야 한다. 눈 깜짝할 사이에 비용은 순식간에 늘어나기 때문이다. 또한 프로젝트를 진행하면서 예산과 관련된 부분을 검토해야 하는 것처럼 프로젝트 자원 활용 현황도 검토가 필요하다. 프로젝트에 참여하는 사람으로부터 발생하는 비용 증가가 굉장히 크기 때문이다. 프로젝트 매니저는 현재 프로젝트에 참여 중인 직원의 숫자를 파악하고 매주 프로젝트의 자원 요구가 어떻게 변화할 것인지 점검을 해야 한다. 이를 통해 현재 가용 자원을 낭비 없이 활용하고 향후 프로젝트에 필요한 자원이 충분히 확보되었는지 확인할 수 있다. 실제로 발주자가 계약 변경 없이 일을 부과하는 (㉠)은 예산 초과 주요 원인 중 하나다. 계획에 없던 일이 생겨 각종 수당을 지급하면 예산을 한참 초과하게 된다. 따라서 프로젝트 매니저는 프로젝트의 최초 계약서에 언급되지 않은 업무가 추가될 경우 반드시 변경 오더를 받아 업무 관리를 해야 한다. 변경 오더를 통해 추가 수당 등 추가 비용에 대한 예산 승인을 받을 수 있고 나머지 프로젝트에 요구되는 예산 역시 계획대로 사용할 수 있게 된다.

11. 다음 중 ㉠에 해당하는 명칭으로 옳은 것은?

- ① 스코프 크리프(scope creep)
- ② 골드 플레이팅(Gold Plating)
- ③ 원가 성과 기준선(Cost Performance Baseline)
- ④ 우회작업(Workaround)

12. 다음 중 프로젝트 예산의 초과를 방지하는 방법으로 지문에 제시되지 않은 것은?

- ① 지속적으로 예산 사용을 확인하기
- ② 정기적으로 인력 투입 현황을 점검하기
- ③ 발주자의 예산에 맞추어 프로젝트 예산 책정하기
- ④ 업무 범위를 정확하게 관리하기

13. 다음 상황에서 J차장이 사용한 시간계획 방법으로 옳은 것은?

E사에 근무하는 J차장은 같은 팀원의 코로나 확진으로 재택근무를 하게 되었다. 재택근무에 돌입하게 된 첫날, J차장은 당초 업무에 집중을 할 수 없었다. J차장의 의지와는 상관없이 울려대는 고객사의 전화에 팀 내부 직원들의 컨퍼런스 콜에 정신이 하나도 없었다. 놀아달라고 서재 문을 별척별척 자주 열어대는 아이들을 달래면서 업무를 하는 것 역시 쉽지 않은 일이었다. 재택근무를 하면서 오히려 노동강도가 더 세진 것 같은 느낌이었다. 이렇게는 안되겠다고 생각한 J차장은 집중 업무시간을 정해 재택근무 시간관리에 돌입하기로 했다. 매 시각 정시부터 40분까지는 집중해서 업무를 하고 나머지 20분은 휴식을 하기로 말이다. 40분 동안 업무에 집중하여 20분의 휴식시간 동안 아이들과 놀아주거나 티비를 보기도 하고, 빨래를 개는 등의 집안일도 할 수 있었다. 또한 팀장님께 컨퍼런스 콜은 필요 시 아침 9시부터 10시 사이에 진행할 수 있도록 요청했다. 처음에는 막연히 시작했던 재택근무가 이제는 자리를 잡은 것 같은 느낌에 업무 성취도도 웬지 조금은 더 오르는 것 같은 느낌이다. 또한 ㉡일과 삶의 균형을 체득하여 삶의 만족도 역시 더 높아지는 것 같은 기분이다.

- ① 60% 계획을 잡고 40% 여유를 가지기
- ② 일을 통합하여 정리하기
- ③ 일의 우선순위 정하기
- ④ 시계를 조금 빨리 맞춰 놓기

14. 다음 중 S사가 새롭게 구축한 시스템으로서 ㉠에 들어갈 명칭으로 적절한 것은?

S사가 13년 만에 ( ㉠ )을 새롭게 구축했다. S사는 대용량의 데이터를 빠른 속도로 처리할 수 있고 시장에 대한 대응 능력을 강화한 혁신적 업무 플랫폼 ‘S-system’을 도입했다. S-system은 동남아시아와 서남아시아, 중국 법인에 우선 적용됐으며 2022년 1월까지 전 세계 법인에 순차 도입한다. S사가 새 시스템을 마련한 것은 갈수록 복잡해지는 비즈니스 환경에 빠르게 대처할 기반이 필요하다는 판단에서였다. 그간 기업에서는 다양한 유통 채널의 주문은 물론 판매 납기 약속, 배송 관리 등을 각각 별도의 시스템으로 구축해왔다. S사는 이 한계를 보완하고자 S-system 내 원스톱 시스템을 단일 서버 안에 구축하는 데 성공했다. 새로운 시스템은 의사결정을 지원하는 머신러닝, 문자를 인식할 수 있는 OCR과 같은 첨단 기술을 접목해 더욱 강력해졌다. 또한 채팅을 통해 업무처리를 돕는 챗봇 등의 프로세스 자동화 플랫폼을 구축해 임직원들이 더 편하게 시스템을 사용해 핵심 업무에만 집중할 수 있도록 했다. 또한 AI 기술을 활용해 거래 부정 등 경영상 발생할 수 있는 리스크를 사전에 차단할 수 있다는 점도 장점으로 꼽힌다.

- ① ERP(Enterprise Resource Planning) : 전사적 자원 관리
- ② CRM(Customer Relationship Management) : 고객 관계 관리
- ③ SCM(Supply Chain Management) : 공급망 관리
- ④ TQM(Total Quality Management) : 전사적 품질 관리

15. 다음 중 A사가 실시하고 있는 인사정책으로서 ㉠에 해당하는 것으로 옳은 것은?

P사원은 지금 자신의 직무가 적성에 맞지 않는다. 현재 A사 영업팀에서 3년째 일을 하고 있는 P사원은 인바운드 영업직이다. 입사 당시에 영업팀을 지원하지 않았는데도 서비스 마인드가 있다는 이유로 영업직에 배치되었다. 그러다 보니 직무에 대한 흥미와 자부심이 느껴지지 않는다. 되려 직무에 대한 몰입도도 떨어지고, 업무를 진행하면서도 스트레스를 많이 받아 영업직이 과연 자신과 잘 맞는지 이에 대한 고민이 많다. P사원은 꼼꼼한 편이지만 상황에 따라 발생하는 고객사의 예상하지 못했던 제안이나 요구를 요청받으면 스트레스를 많이 받는 듯 했다. P사원은 도전적인 업무보다는 단순하고 일반적인 반복 업무에 더 많은 안정성을 느끼고 있었다. P사원은 A사의 조직문화가 마음에 들어 다른 회사로의 이직은 생각하지 않고 있다. 또한 현재 거주하고 있는 P도시를 벗어나 다른 도시로 가고 싶은 마음도 없다. P사원은 결국 영업팀 팀장에게 다른 업무를 경험할 수 있는 기회를 달라고 요청했다. A사는 ( ㉠ )을 할 수 있는 ‘사내공모제’를 운영한다. 하지만 소속 팀에서 역량을 쌓는 시기인 저연차는 지원을 제한하는 사내 공모 지원 조건으로 인해 P사원은 사내공모제에 지원하지 못했다. P사원은 좌절을 느끼고 퇴사를 심각하게 고려 중이나 새로운 일을 찾으려니 두려움이 앞선다.

- ① 전환배치
- ② 전직
- ③ 순환보직
- ④ 전근



[16-17] 아래는 한 직장인의 시간 관리 방법 적용 사례이다. 물음에 답하시오.

A 사원이 입사한 지 거의 1년이 다 되어가지만, 제 시간에 업무를 마치지 못해 상사로부터 여러 번 지적을 받았다. 동기와 이야기를 나눈 결과, A 사원이 업무를 제대로 마치지 못하는 것은 시간 관리를 잘하지 못한 것이라는 결론을 내렸다. A 사원은 자신의 업무 방식을 분석하여 효율적으로 시간 관리를 하기 위한 전략을 세우려고 한다. 아래는 A 사원이 자신의 업무 방식을 분석한 내용 중 일부이다.

- 나는 지시 받은 업무를 위한 일정을 준비하지 못한 상태로, 소요 시간을 잘못 예상하여 업무를 제 시간에 끝마치지 못하고 있다. 즉 업무의 수준에 따라 시간계획을 세우지 못하고 있다.
- 또한 ㉠ 가끔씩 내게 너무 많은 일이 주어지기 때문에 여유 시간 없이 업무를 계속 하게 된다.

A 사원은 자기 자신에 대한 분석과 시간 관리법에 대한 다양한 주변 사람의 조언을 바탕으로 앞으로 업무 시 아래와 같은 시간관리 매트릭스를 만들어 활용하기로 하였다. 앞으로 자신에게 일어나는 일들을 ‘중요도’와 ‘긴급도’로 분류, 4분면으로 나누어 우선순위와 일정 계획을 수립하는 것이다.

[ 시간관리 매트릭스 ]

		긴급 ↑	긴급 ↓
중요 ↑			
중요 ↓			

16. A 사원의 업무 방식에서 나타난 시간낭비의 요인을 모두 고르시오.

- ① 기술적 무지, 외부적 현실
- ② 기술적 무지, 심리적 장애
- ③ 심리적 장애, 외부적 현실
- ④ 기술적 무지, 심리적 장애, 외부적 현실

17. A 사원은 ㉠의 문제를 해결하기 위해 시간 계획 시 고려할 사항을 나열하였다. 다음 중 옳바르지 않은 내용을 고르시오.

- ① 중요한 일에는 좀 더 시간을 할애하고 중요도가 낮은 일에는 시간을 단축하는 등의 검토·조정할 시간을 확보할 것
- ② 나와 관련 업무를 하는 다른 사람(동료, 부하, 상사)의 시간 계획을 파악하면서 계획을 세울 것
- ③ 불의의 방문객, 전화, 부칙의 사태 발생의 경우, 예정된 시간이 모자라거나 할 때 등을 대비하여 예비시간을 고려할 것
- ④ 이동시간 또는 기다리는 시간은 계획에서 제외하여 계획을 세울 것

[18-19] 아래는 직장인 C의 예산 수립 과정에 관한 글이다. 물음에 답하시오.

◇◇기업의 홍보팀 C 대리는 다음 달 있을 외부 홍보 행사의 예산을 수립하고자 한다. 먼저 C 대리는 해당 홍보 행사에서 필요한 활동과 각 활동별 예상되는 예산을 정리하였다. 정리하니 ㉠ 홍보 부스 설치 및 운영 150만원, 체험 행사에 210만원, 참가자 기념품에 200만원이, 영상 촬영 및 편집에 200만원이 소요될 것으로 파악하였다. 해당 홍보 행사에 배정된 예산은 700만원이라 모든 활동을 수행하기 어렵다고 판단, C 대리는 어떤 활동이 가장 중요한지 D 부장에게 의견을 구하였고, ㉡ D 부장의 의견에 따라 홍보 부스 설치 및 운영과 체험 행사, 참가자 기념품 증정만 진행하기로 하였다. ㉢ C 대리는 최종적으로 홍보 부스 설치 및 운영 170만원, 체험행사에 230만원, 참가자 기념품 증정에 200만원의 예산을 배정하고 행사 준비에 착수하기로 하였다.

아래의 표는 C 대리가 홍보 행사를 위해 작성한 예산표이다.

항목	산출내역	금액	비고
홍보 부스 설치 및 운영	• 부스 설치 : 500,000원×2개 • ㉣ <u>운영 인력 : 100,000원×4명</u> • 기타 소모품 : 100,000원 • 여유비용 : 200,000원	1,700,000원	운영인력은 일용직으로 배치, 1인당 8시간 근무
체험 행사	• 체험 행사 전문가 비용 : 500,000원×2인 • 체험 행사 재료비 : 1,000,000원 • 기타 소모품 : 100,000원 • ㉤ <u>여유비용 : 200,000원</u>	2,300,000원	
참가자 기념품 증정	• ㉥ <u>기념품 : 10,000원×200개</u>	2,000,000원	
영상 촬영 및 편집	• 대행업체 : 2,000,000원	2,000,000원	㉦ <u>A사와 수의계약 예정이었으나 취소</u>

18. 밑줄 친 ㉠ ~ ㉥을 예산관리 절차와 짝지은 것으로 올바른 것을 고르시오.

- |   | ㉠              | ㉡              | ㉢       |
|---|----------------|----------------|---------|
| ① | 우선순위 결정        | 필요한 과업 및 활동 구명 | 예산 배정   |
| ② | 예산 배정          | 필요한 과업 및 활동 구명 | 우선순위 결정 |
| ③ | 필요한 과업 및 활동 구명 | 우선순위 결정        | 예산 배정   |
| ④ | 필요한 과업 및 활동 구명 | 예산 배정          | 우선순위 결정 |

19. 아래는 ◇◇기업의 예산 관련 규정이 일부이다. 지문의 밑줄 친 ㉥ ~ ㉦ 중, 규정에 어긋난 것을 고르시오.

- 일용직 및 단기 인력을 고용할 경우, 최저 임금 이상으로 급여를 지급할 것 (2021년 최저임금 : 8,720원)
- 기념품 및 사례품은 인당 7,000원을 초과할 수 없음
- 대행업체 및 외부 용역과 계약을 체결할 경우, 20,000,000원 이하의 계약은 수의계약이 가능함
- 여유 비용은 전체 금액의 10% 이하로 책정할 것

① ㉥

② ㉦

③ ㉥

④ ㉦

20. 다음은 시간관리의 중요성에 대한 강연이다. 시간 관리의 효과로 ㉠ ~ ㉤ 중 그 성격이 다른 하나를 고르시오.

혹시 여기서 시간 관리나 일정관리를 위한 어플, 컴퓨터 프로그램을 사용하시는 분이 계신가요? 절반이 조금 넘는 분이 손을 들어주셨는데요. 개인마다 방법의 차이는 있겠지만 시간 관리는 직급과 직무를 막론하고 매우 중요합니다. 그렇기 때문에 시간 관리를 위한 다양한 기술과 방법론이 존재하는데요. 혹시 이런 기술과 방법에 대해 시간 관리는 상식에 불과하다며, 단순히 일정을 표시해 둔 달력이나 할 일에 대한 목록만으로 충분하다고 생각하시진 않나요? 모두 잘못된 생각입니다. 시간 관리의 효과는 무궁무진합니다. 그 효과로는 ㉠ 생산성 향상, ㉡ 위험 감소, ㉢ 시장 점유율 증가, ㉣ 균형적인 삶 등이 있습니다. 효율적 시간 관리를 통해 작업 일정을 세워 효율적으로 시간을 관리하기 위해서는 먼저 시간계획을 수립해야 하는데요. 이는 자원을 최대한 활용하기 위하여 가장 많이 반복되는 일에 가장 많은 시간을 분배하며, 최단시간에 최선의 목표를 달성하는 것을 중점으로 합니다. 시간계획은 크게 (A) 4개의 단계로 구성됩니다. 이제 각 단계에 대해 상세히 설명드리도록 하겠습니다.

- ① ㉠
- ② ㉡
- ③ ㉢
- ④ ㉣

8

## 정보능력

Ⅰ 시험지 Ⅰ

1. 다음은 인터넷상에서 지켜야 할 예절에 관한 내용이다. 다음 중 ㉠에 들어갈 단어로 적절한 것을 고르시오.

익명게시판은 본인이 누구인지 정체를 밝히지 않고 익명으로 원하는 글을 작성하는 게시판이다. 익명게시판은 개인정보를 노출하지 않기 때문에 공감과 소통, 부조리 고발 등의 역할을 할 수 있는 장점이 있다. 그러나 익명성 때문에 구성원 간 비방, 사내 정보 유출 등 다른 부작용도 나타나고 있다. 최근 T기업에 재직 중인 L대리는 사내 직원이 쉽게 접근할 수 있는 회사 익명게시판에 자신의 근거 없는 소문을 처음으로 퍼뜨리고 악의적인 댓글을 단 같은 팀 동료인 P대리를 고소했다. L대리는 직원들 사이에서 자신과는 상관없는 근거 없는 소문에 충격과 수치심을 느꼈기에 동료인 P대리를 고소할 수밖에 없었다고 눈물로 호소했다. 팀에서 항상 의견 불일치로 인하여 사이가 좋지 않았었던 탓인지 P대리는 가십을 퍼뜨린 이유에 대해서 경찰 조사에서 “호기심에 재밌어서 했다.” 라고 고백했다. 최근 들어 회사 익명게시판과 관련된 사건들이 자주 발생하면서 (      ㉠      )이 다시 강조되고 있다. 직접 만나서 사람을 대하는 것이 아니라 시공간을 초월하여 의사소통을 가능하게 만드는 인터넷상에서 자신의 신분을 노출하지 않은 채 사람들을 대하기 때문에 쉽게 사람들에게 막말하거나 혹은 함부로 상대를 대할 수 있다. 하지만 사이버공간일수록 예의를 갖추어야 하므로 서로를 존중하고 대우해줄 수 있도록 (      ㉠      )을 신경써야 한다. 그렇지 않으면 P대리의 사례처럼 익명성 뒤에 숨어 무분별하게 글을 작성하다 다른 사람들에게 상처와 피해를 주게 되며, 자칫 잘못하면 범법행위를 저지르게 되는 상황이 계속 발생하게 될 것이다.

- ① 에티켓
- ② 사이버불링
- ③ 사이버폭력
- ④ 네티켓

[2-4] 다음은 협업 프로그램인 ‘그룹스(Groups)’에 대한 글이다. 이를 읽고 물음에 답하시오.

최근 코로나19의 확산과 디지털 기술의 발달로 인해 기존의 공간 개념과 업무환경이 변화하고 있다. 오전 9시까지 출근해서 오후 6시까지 일을 해야 업무의 효율성을 높일 수 있다는 기존의 틀에 박힌 ‘사무실’의 공간과 업무 공간을 넘어서서 이제는 새로운 방식의 출근 문화가 생겨났다. 한 곳에 밀집된 공간에 여러 사람이 일하게 되면 확진자가 늘어나게 되어 시작된 언택트(untact: 비대면) 방식의 근무제도가 시행되었다. ○○회사는 이런 언택트 방식의 근무제도를 도입하게 된 대표적인 기업이다. ○○회사는 □□기업이 개발한 메신저 기반 협업 프로그램인 ‘그룹스(Groups)’를 도입했다. 한 건물로 출근해야 했던 예전과 달리 여러 지역에 ‘거점오피스’를 마련해서 직원들은 자신의 통신기기를 활용하여 집과 가까운 곳으로 이동하여 화상회의를 하고 업무를 본 뒤 퇴근할 수 있게 되었다. 사원증을 찍고 들어갈 필요 없이 QR코드 인식으로만 건물 안에 들어갈 수 있게 되었다. 또한 기계의 얼굴 인식을 통해 감정분석으로 직원의 기분을 인식하고 개개인의 맞춤형 시스템과 환경을 통해 기계는 추천 프로그램을 각자 직원들에게 스마트폰이나 태블릿 어플리케이션을 통해 제공할 수 있게 되었다. 그뿐만 아니라 가상현실(VR)과 증강현실(AR)의 회의 환경이 조성되어 있고, 5G를 통해 거점오피스에서 구매하는 모든 것은 자신의 계좌가 무인 시스템으로 통합되어 있으므로 계좌로 자동 청구되니 거점오피스 안에서는 따로 신용카드를 사용하지 않아도 되어 신용정보가 누출될 상황도 생기지 않는다. 회의나 보고서 자료, 업무 현황이 실시간으로 공유되어 ‘그룹스’에 보관하고 편집할 수 있게 되었다.

2. 다음 중 ○○회사 직원들의 근무환경 변화에 대한 설명으로 적절하지 않은 것을 고르시오.

- ① 스마트폰을 이용해 출근 도장을 찍을 수 있다.
- ② 보안이 더욱 강화되어 다른 직원의 업무 내용을 쉽게 파악하기 어렵다.
- ③ 다른 오피스에서 가상의 공간을 통해 함께 회의에 참석할 수 있다.
- ④ 스마트폰이나 태블릿을 활용하여 각자의 기분에 맞춘 프로그램을 실행할 수 있다.

3. 다음 중 □□기업이 개발한 ‘그룹스’ 시스템에 대한 설명으로 적절하지 않은 것을 고르시오.

- ① 다른 직원들과 1:1 및 그룹 화상채팅을 할 수 있다.
- ② 파일을 즉시 공유하고 분류별로 모아보기 하는 것은 불가능하다.
- ③ 결제 정보를 등록해놓으면 간편하게 물건을 구매할 수 있다.
- ④ 프로젝트 진행 단계에 맞춰 개인 업무 계획을 조정할 수 있다.

4. 다음 중 ○○회사 정보보안팀이 보안 강화를 위해 ‘그룹스’ 시스템 유지관리 방법으로 적절하지 않은 것을 고르시오.

- ① 모든 직원의 PC와 스마트폰의 보안을 위해 잠금 상태를 유지한다.
- ② 얼굴 인식 카메라의 정확성을 높이기 위해 주기적으로 소프트웨어 업데이트를 한다.
- ③ 기밀 사항이 유출되지 않도록 접근 권한을 강화한다.
- ④ 바이러스 공격이 예상될 때마다 백신 프로그램을 설치해야 하므로 유지비용이 초기비용보다 더 많이 든다.

[5-7] 다음은 A기업의 재직자 분류 코드 목록이다. 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

새로 생긴 지 얼마 안 된 벤처기업인 A기업은 직원등록, 관리를 위해 새로운 시스템을 도입했다. 인사팀에 재직 중인 신입사원 K씨는 우선 다음과 같이 각각의 직원을 코드로 분류하고 각각의 코드를 부여하고자 한다.

〈재직자 분류 코드〉

이름	코드 번호	이름	코드 번호	이름	코드 번호
김라경	91K-RDF01BE	정소윤	85J-ADF01BE	최주원	83C-SAM01BE
이시원	73L-ADF04NB	이나연	78L-RDF03NB	김수현	63K-MAM05BE
주혜나	68J-ADF05BE	박정식	90P-QUM00BE	나지윤	79N-LAF02NB
박정식	75P-RDM03NB	한아영	72H-SAF04NB	서승원	77S-QUM02BE
김병준	65K-MAM05NB	윤승열	94Y-SAM00NB	최예진	71C-MAF02NB

[코드 부여 방식]

A기업 재직자 분류 코드에는 규칙이 있다. 첫 코드는 출생연도와 성씨의 영문 이니셜로 시작한다. 성씨의 영문 이니셜 뒤에는 팀 코드가 들어간다. AD는 경영지원팀, MA는 마케팅팀, LA는 법무팀, SA는 영업기획팀, QU는 품질관리팀, RD는 연구개발팀을 나타낸다. 팀 코드 뒤에는 성별 코드를 붙인다. 남자는 M으로 부여하며, 여자는 F로 부여한다. 그 다음은 직급에 따라 사원은 00, 대리는 01, 과장은 02, 차장은 03, 부장은 04, 임원은 05로 붙인다. 마지막으로 작년 인센티브 수혜 여부에 따라 수혜자는 BE, 비수혜자는 NB를 추가한다.

5. 주어진 자료에 관한 설명으로 옳지 않은 것을 고르시오.

- ① 1992년생 영업기획팀 한은정 사원이 입사한다면, 직원 코드는 92H-SA로 시작할 것이다.
- ② 경영지원팀 직원 중 90년대생은 없다.
- ③ 총 7명의 남자 직원 중 품질관리팀에서 근무하는 직원의 직급은 2가지 종류이다.
- ④ 품질관리팀 직원 중 남자 직원들은 작년에 인센티브를 전부 받지 않았다.

6. 인사팀 소속 직원 A사원은 출생연도를 각각 분류하여 회사 만족도 조사와 관련된 설문을 돌리려고 한다. 1970년대 출생인 여성 직원을 대상으로 먼저 설문지를 배포하려고 할 때, 설문 대상은 몇 명인지 모두 고르시오.

- ① 4명
- ② 5명
- ③ 6명
- ④ 7명

7. A 사원은 이번 연말에 인센티브 수혜자 명단을 작성하려고 한다. 지난해 인센티브를 받지 않은 사람 중 임원을 제외한 직원에게 인센티브를 제공한다면, 이번 연말에 인센티브를 받을 수 없는 직원은 누구인지 고르시오.

- ① 김병준
- ② 나지윤
- ③ 최예진
- ④ 윤승열

[8-9] 다음은 A사의 택배 차량 노선 체계에 관한 자료이다. 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

A사는 최근 급성장한 국내 택배 유통회사다. 회사의 규모가 성장함에 따라서 서비스를 강화하여 기존의 지역에서 전국 주요 지역으로 확장되어 택배 차량의 서비스 지역을 점점 넓혀가고 있다. 이에 확장되고 있는 택배 차량 서비스 지역을 체계적으로 정립하기 위해 경영지원팀 H팀장은 아래에 제시된 표와 같이 택배 차량 지역 노선을 확정하고, 이를 사내 직원들에게 공지하였다.

- 택배 지역(4자리 숫자) 체계: 출발지역 + 도착지역 + 일련번호 (11~99)  
예) 서울시 강남구에서 출발하여 전라남도 나주시로 택배를 운송하는 일련번호 11의 택배 차량의 번호는 0911이다.

지역	지역번호
서울시 강남구/송파구	0
경기도 성남시/과천시	1
인천광역시 중구/연수구	2
충청북도 청주시/충주시	3
충청남도 아산시/공주시	4
강원도 강릉시/춘천시	5
경상북도 안동시/구미시	6
경상남도 김해시/창원시	7
전라북도 전주시/익산시	8
전라남도 목포시/나주시	9

8. 주어진 자료를 참고하여 택배 차량의 노선을 해석할 때 옳은 것을 고르시오.

- ① 3648 - 충청북도 청주시에서 경상북도 구미시까지의 일련번호가 48인 택배 차량
- ② 4312 - 충청남도 아산에서 충청북도 진천군까지의 일련번호가 12인 택배 차량
- ③ 4412 - 충청북도 청주시에서 충청남도 아산시까지의 일련번호가 12인 택배 차량
- ④ 7220 - 인천광역시 중구에서 경상남도 창원시까지의 일련번호가 20인 택배 차량

9. A사의 직원인 K사원이 전라북도 익산에서 서울시 송파구까지의 택배 배달 업무를 완료한 후, 택배 차량을 바꿔 경기도 과천시로 택배를 운송해야 한다. 이때, K사원이 이용하게 될 택배 차량의 노선번호는 어떻게 되는지 고르시오.

- ① 8121 → 0137
- ② 8019 → 0193
- ③ 8116 → 1025
- ④ 1815 → 8081

[10-11] 다음은 ○○전자 웨어러블 기기 관련 기획서 작성에 관한 글이다. 이를 읽고 물음에 답하시오.

○○전자 마케팅팀에 재직 중인 P사원은 상반기 마케팅 기획 프로젝트의 하나로써 부장으로부터 20대에서 30대 사이를 주요 고객층으로 하는 웨어러블 기기에 대한 기획서를 제출할 것을 요청받았다. P사원은 ○○전자에게 고객 정보의 사용을 허락한 체험단을 모집하여 고객의 성별, 이름, 나이, 주소, 직업, 웨어러블 기기 사용 여부, 웨어러블 기기 활용 시간 등을 조사한 후 ㉠ 고객의 직종, 취미, 선호 기능 등의 키워드로 분류하여 결과를 보유한 상태이다. P사원은 이것을 활용하여 20대, 30대 청년들이 선호하는 웨어러블 기기 디자인, 기능을 정리한 후 웨어러블 기기 활용 횟수를 평균적으로 계산하고, 성별에 따른 선호 디자인, 직업에 따른 필요한 기능 등을 분석했다. 이를 통해 P사원은 기획서 작성의 목적에 맞게 즉시 사용할 수 있고, 쉽게 작업할 수 있고, 사용 목적을 명확히 설명할 수 있는 것으로 바뀌서 2~30대를 주요 타겟으로 하는 디자인과 기능 등을 결론적으로 도출해낼 수 있었으며 기획서를 성공적으로 부장에게 제출할 수 있었다.

10. 다음 중 P사원이 기획서 작성 목적에 맞게 데이터를 가공할 때 고려한 사항으로 적절하지 않은 것을 고르시오.

- ① 현실성
- ② 용이성
- ③ 목적성
- ④ 유용성

11. 다음 중 P사원이 체험단의 정보를 ㉠과 같이 분류할 때 활용한 자료관리 방법으로 알맞은 것을 고르시오.

- ① 기호를 이용한 정보관리
- ② 색인을 이용한 정보관리
- ③ 목록을 이용한 정보관리
- ④ 분류를 이용한 정보관리



[12-14] 아래는 기업 정보 유출에 관한 내용이다. 물음에 답하시오.

사례 A

최근 S회사 국제팀에 재직 중인 신입사원 K씨는 자신의 컴퓨터에 이상이 생겨서 회사 시스템지원팀에 문의했다. 며칠 뒤 직접 방문한 수리기사가 컴퓨터를 수리해준 지 일주일도 지나지 않아 다시 컴퓨터에 이상이 생겼다. K씨가 작성해 놓은 파일들이 확장자가 변경되어서 파일이 열리지 않았고, 혹시나 하는 마음에 백신 프로그램을 실행해보려고 했지만 계속해서 강제로 종료되었다. 바이러스에 감염이 되었다는 생각이 들어 K씨는 기존에 방문했던 수리기사에게 다시 방문 수리를 요청할 수밖에 없었다. 재방문한 수리기사는 해커가 중요한 회사 정보뿐만 아니라 직원들의 개인 정보 기록을 모두 빼낸 것이라는 이야기를 했고, 해커와 협상해야 하고 데이터 몸값을 지급해야지만 고칠 수 있다고 하였다. 회사는 중요한 데이터를 손실했다고 생각해서 해커가 요구한 천만 원의 몸값을 어쩔 수 없이 지불했다. 하지만 이런 상황을 의아하게 여긴 마케팅팀은 경찰에 수사를 의뢰했다. 며칠 뒤 S회사는 수사 결과를 통해 수리기사가 첫 방문 때 심어놓은 바이러스가 원인이었음을 알게 되었다.

사례 B

며칠 전 K회사 마케팅팀 소속의 팀원인 P대리는 K회사의 신제품 실적 발표 행사를 위해 필요한 신제품 반응을 검색해 보기 위해 검색 사이트를 활용하여 알아보려 하던 중 ㉠ 포털사이트의 주소를 실수로 잘못 적어서 이상한 웹사이트로 이동되었다. 이동된 웹사이트 페이지는 백지상태의 웹사이트로 아무 내용이 없었다. 이상한 검색을 눈치챈 P대리는 곧바로 사이트를 닫아버렸다. 하지만 그 이후로 프로그램을 접속할 때마다 로딩 중에 대형이미지가 표시되었고, 사용이 차단되었다. 특정 파일을 열 수 없었고, 여러 메시지가 계속해서 나타났다. 더군다나 파일 확장자는 이상하게 바뀌고 데이터를 해킹했으며, 돈을 지불하면 정상파일로 바꿔주겠다는 내용이 작성된 파일이 있었다. 시급한 조치가 필요하다고 생각한 P대리는 K회사 정보지원팀에 도움을 요청했다. P대리는 결국 자신의 컴퓨터가 바이러스에 감염이 되었고 기업정보 뿐만이 아니라 개인정보가 다 유출되었음을 알게 되었다.

12. 다음 중 지문에서 제시한 방식으로 감염되는 바이러스의 종류는 무엇인지 고르시오.

- ① 사기성 보안 소프트웨어
- ② 랜섬웨어
- ③ 트로이목마
- ④ 스파이웨어

13. 사례 A에서 S회사가 같은 피해를 보지 않기 위해 대처할 방안으로 적절하지 않은 것을 고르시오.

- ① 사내 컴퓨터에 사적인 정보가 담긴 파일을 저장하지 않는다.
- ② 개인용 USB, 외장하드를 사용할 때는 바이러스 검사를 사용하기 전과 후에 계속해서 실시하도록 한다.
- ③ 사내 컴퓨터를 빠르게 수리할 수 있는 외주 업체 선정 시 보안 검증을 강화한다.
- ④ 가능한 많은 백신 프로그램을 설치하여 바이러스를 최대한 예방하도록 한다.

14. 사례 B의 ㉠과 같은 상황에서 초기 대응 방법으로 적절하지 않은 것을 고르시오.

- ① 인터넷 접속을 위해서 인터넷 랜선은 뽑히지 않도록 유지해둔다.
- ② 바이러스 백신 프로그램을 시행하여 검사해본다.
- ③ 안전모드로 컴퓨터 부팅을 다시 시작한다.
- ④ 컴퓨터의 전원은 끄지 않은 상태로 유지해둔다.

[15-16] 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

○○푸드는 주요 고객층인 15세부터 35세 사이의 남녀를 타겟으로 분식을 신제품으로 출시하려고 한다. 기획팀에 재직 중인 Y사원은 신제품 개발을 위해 사전 조사를 하려고 한다. 벤치마킹을 위해 유명 김밥집, 떡볶이집, 어묵집, 순대집의 주력 상품을 유명 포털사이트인 G사이트를 활용하여 조사해보기로 했다. Y사원은 전국 유명 분식집 검색을 위해 음식 종류를 김밥, 떡볶이, 어묵, 순대로 정하고, 지역은 수도권으로 결정하였으며, 이를 위해 데이터베이스를 구축하려고 한다. 우선, 많은 양의 자료를 조사하기 위해 ㉠ 지역별, 음식 종류별로 검색해서 정리할 계획을 세웠다. 그리고 내려받은 파일들을 정리한 파일들은 따로 클라우드 시스템에 저장해 두어 모든 팀원이 볼 수 있게 하기로 했다. 기업 클라우드 시스템을 활용해서 팀원이 실시간 작업한 결과 쉽고 빠르게 신제품인 △△분식종합세트를 기획하고 개발에 착수할 수 있게 되었다.

15. 다음 중 Y사원이 ㉠에서 사용한 검색방식의 유형으로 가장 적절한 것을 고르시오.

- ① 통합형 검색방식
- ② 자연어 검색방식
- ③ 키워드 검색방식
- ④ 주제별 검색방식

16. 다음 중 Y사원이 정리한 파일을 저장한 시스템에 관한 설명으로 옳은 것을 고르시오.

- ① 온라인이든 오프라이든 상관없이 사용할 수 있다.
- ② 이것을 사용하기 위해서는 따로 전문적인 교육이 필요하다.
- ③ 시스템 업데이트 유지비용이 초기 설치 비용보다 많이 든다.
- ④ 팀원들이 어디에 있든 접속만 하면 파일을 확인할 수 있다.

[17-18] 다음은 정보처리과정을 나타낸 것이다. 읽고 물음에 답하시오.

□□교육 기획팀 H사원은 팀원들과 함께 ‘영어교육 이러닝 콘텐츠 개발’에 관한 하반기 기획서를 작성했다. H사원은 기획서를 작성하기 위해 정보를 기획하고 활용하기까지 총 네 개의 단계로 나누어 작업을 했다. H사원은 전략적으로 정보 활동의 주체, 정보의 수집 시점, 정보수집의 효용성을 고려해달라는 L대리의 요청에 따라 업무에 필요한 정보를 기획했다. 여러 가지 정보를 수집하는 방법에 대해 알아보면서 어떤 시점에서 어떤 사람들을 대상으로 정보를 수집해야 하는지를 검토한 다음에 ㉠ 정보를 수집했다. 그다음 수집한 다양한 형태의 정보를 기획서 활용의 형태로 변형시켰다. 사용 목적을 명확히 설명하고, 쉽게 작업할 수 있고, 즉시 사용할 수 있도록 수집한 정보를 정보의 발생 시간별로 분류하면서 정보를 관리하고 ㉡ 팀원들이 인터넷을 통해서라면 언제 어디서나 접근할 수 있도록 저장해 두었다. 그 후에는 목적에 맞게 정보를 변형하는 작업을 거쳤다. 마지막으로 H사원은 활용의 형태로 바꾼 정보를 기획서에 작성하고 직접 활용하여 기획팀이 원하는 기획서를 효율적으로 작성할 수 있었다.

17. 다음 중 H사원이 ‘영어교육 이러닝 콘텐츠 개발’을 주제로 기획서를 작성하기 위해 ㉠단계에서 얻을 수 있었던 정보수집의 방법으로 나머지 셋과 성격이 다른 하나를 고르시오.

- ① 전문가와 직접 만나 심층 인터뷰 통해 이러닝 영어교육 콘텐츠 개발에 관한 사례를 수집했다.
- ② 통계집을 통해 과거와 현재의 영어교육 콘텐츠의 실태를 비교하여 분석한다.
- ③ 영어교육 기관을 통해 축적된 고등학교 1학년의 영어교육 수준에 관해 검색해본다.
- ④ 발표된 학위논문을 통해 기존에 분석해놓은 자료를 조사한다.

18. 다음 중 H사원이 ㉡단계에서 사용한 정보관리 시스템의 특징으로 적절하지 않은 것을 고르시오.

- ① 팀원들이 집에 있든 어디에 있든지 장소에 상관없이 접속할 수 있다.
- ② 근무시간이 아닌 근무 외 시간에도 자료를 확인할 수 있다.
- ③ 서버의 공격이나 손상으로 인한 개인정보 유출 위험이 없다.
- ④ 서버 및 소프트웨어 구매 시 설치할 필요가 없어서 IT 작업 비용이 낮다.

[19-20] 다음은 A사원과 B팀장의 대화이다. 읽고 물음에 답하시오.

B팀장: 이번 상반기 연구보고서는 A회사와 H회사의 비건 화장품의 매출액을 비교하는 것과 관련하여 주제를 선정할 예정입니다. 비건 화장품에 대해 들어보았어요?

A사원: 네, 대략 어떤 것인지는 알고 있습니다.

B팀장: A회사의 스킨케어 제품들과 H회사의 베이스 제품들을 조사하고 비교해서 알아봐 주세요. 코로나19가 미치는 매출액 변화 양상도 같이 알아봐 주면 조금 더 좋을 것 같네요.

A사원: 네, 알겠습니다. ○○웹사이트를 통해 조사해도 될까요?

B팀장: 네, 그래 주세요.

<○○웹사이트 정보검색 연산자 규칙>

-검색과 관련 있는 2개 이상의 단어를 연산자로 조합하여 사용해야 함

-연산자는 대문자와 소문자의 구분이 없음

-연산자는 앞뒤로 반드시 공백을 넣어야 함

기호	*, &		—, !	~, near
연산자	AND	OR	NOT	인접
검색 조건	두 단어 모두 포함	두 단어가 모두 포함되거나, 두 단어 중에서 하나만 포함	‘—’ 기호나 ‘!’ 기호 다음 단어를 포함하지 않음	앞/뒤 단어가 인접

19. A사원이 코로나19로 인한 A회사와 H회사의 매출액 변화 양상을 알아보기 위해 자료를 찾아보던 중, B팀장이 했을 제안으로 적절하지 않은 것은?

- ① 코로나19에 따른 A회사 매출액 변화를 검색하려면 ‘코로나19 \* A회사 매출액 변화’로 검색해보세요.
- ② 마스크 안의 피부 표현 검색하려면 ‘마스크near피부’로 검색해보세요.
- ③ A회사의 코로나19 매출액 변화에 관한 자료 중 베이스 제품에 관한 자료를 제외하고 검색하려면 ‘A회사의 코로나19 매출액 변화 not 베이스 제품’으로 검색해보세요.
- ④ 코로나19 혹은 메이크업의 변화 중 하나만 포함된 결과를 보고 싶다면 ‘코로나19 OR 메이크업의 변화’로 검색해보세요.

20. A사원이 ○○웹사이트에서 상반기 연구보고서 작성에 필요한 자료를 검색했을 때 한 행동으로 적절하지 않은 것을 고르시오.

- ① A씨는 ○○웹사이트 검색을 이용하면서 예전에 사용해본 적 있는 □□웹사이트의 검색 연산자를 똑같이 적용했다.
- ② A씨는 검색하기 전, 특정한 데이터(논문, 특허 등)를 찾기 위해 ○○웹사이트가 적절한지 아닌지를 확인했다.
- ③ A씨는 ○○웹사이트가 제시하는 결과물의 가중치를 완전히 신뢰하면 안 된다고 생각했다.
- ④ A씨는 ○○웹사이트의 검색 속도가 느려서 웹브라우저에서 그림 파일을 보이지 않도록 선택했다.

9

## 조직이해능력

Ⅰ 시험지 Ⅰ

[1-2] 다음은 S그룹의 가치체계 이해와 실천을 위한 S way 해설서 내용이다. 읽고 물음에 답하시오.

S way는 경영철학, 비전, ㉠핵심가치로 구성되어 있다. 지금부터 S그룹의 신 가치체계를 구체적으로 살펴보자.

(㉡) : GREAT FOOD COMPANY

- 2030년 S그룹의 바람직한 미래의 모습입니다. GREAT FOOD COMPANY는 전 세계인에게 존경받고 지속 성장 가능한 경쟁력을 갖춘 글로벌 종합식품기업이 되는 것을 의미합니다.

(㉢) : 최고의 품질과 고객중심, 창의적 도전으로 세상을 행복하게 한다.

- 최고경영자의 신념이자 S그룹의 존재 이유입니다. 우리는 고객이 안심하고 소비할 수 있는 제품을 만들기 위해 끊임없이 노력해왔습니다. 최고 품질의 제품을 고객에게 제공한다는 신념을 가지고 보다 좋은 원료를 사용하고 보다 높은 품질 기준을 지켜왔습니다. 이러한 노력은 미래에도 지속되어야 합니다. S그룹은 창의적 도전정신을 바탕으로 맛있고 건강한 제품을 통해 언제나 고객의 행복과 함께 하겠습니다.

(㉣) : 3I(Integrity, Innovation, Integration)

- S그룹의 문화를 구성하는 신조이며, 우리가 지켜야 할 행동 및 의사결정의 기준, 일하는 방식입니다. 미래의 업무환경에서 필요한 다양한 가치 중에서 우리의 전통적 가치를 계승, 발전할 수 있는 정직, 혁신, 협업으로 정하고 임직원 모두가 쉽게 기억할 수 있도록 3I로 정립하였습니다. 이를 지키고 실천할 때, S그룹이 추구하는 행복한 세상이 펼쳐집니다.

1. Integrity(정직) : 우리는 기본에 충실하며 올바르게 행동한다.

2. Innovation(혁신) : 우리는 변화를 추구하며 열정적으로 도전한다.

3. Integration(협업) : 우리는 다양성을 존중하며 유기적으로 협력한다.

1. 다음 중 ㉡~㉣에 해당하는 명칭으로 알맞게 연결된 것은?

	㉡	㉢	㉣
①	경영철학	핵심가치	비전
②	비전	경영철학	핵심가치
③	핵심가치	비전	경영철학
④	경영철학	비전	핵심가치

2. 다음 중 ㉠에 해당하는 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 직관에 의존하거나 단편적으로 생각해야 한다.
- ② 같은 조직에 몸을 담고 있는 사람들의 생각과 방향성을 일치시켜 줄 수 있는 명확한 중심축이다.
- ③ 구성원들 간의 진정한 이해와 공감대를 필요로 한다.
- ④ 반드시 미션과 정렬시켜보고 가치를 검열하는 과정이 필요하다.

[3-4] 다음은 M사의 O프로그램에 관한 내용이다. 물음에 답하시오.

M사에서 방영되고 있는 O프로그램은 외국인 방송인이 현지의 친구들을 초대해 자유여행을 하는 프로그램이다. 그들 나라에는 없는 게 한국에 있는 경우 당황하는 반응도 재미있고, 처음 접해보는 한국 문화를 어떻게 받아들이는지 보는 것도 흥미로웠다. 우리는 이 프로그램을 통해 ㉠처음 다른 문화를 접했을 때 어떠한 태도를 가져야 하는지에 대해 한번 더 생각해볼 수 있는 계기가 되었다. 우리에게 친숙한 나라의 친구도 있었지만 그렇지 않은 나라의 친구도 있었다. 여러 나라의 친구들이 한국을 방문했지만 가장 반응이 좋았던 친구들은 독일편이었다.

한국 방문 일정 중 독일인 친구들이 맥주 가게를 방문하게 되었다. 독일인 친구 A가 여러 종류의 한국 맥주를 마셔보면서 한국 맥주의 맛에 대해 평가하자 다른 독일인 친구 B는 그렇게 이야기하면 안 된다고, 단지 맛이 다를 뿐이라고 이야기한다. 독일인 친구 B의 태도는 ( ㉡ )으로 좋고 싫고의 문제가 아니라 그 나라 고유의 문화로 다름을 인정하는 자세를 보였다.

3. 다음 중 ㉠의 상황에서 우리가 취해야 할 자세가 아닌 것은?

- ① 다른 문화에 대해 우열을 따지는 태도를 가진다.
- ② 다른 문화에 대해 개방적인 태도를 가진다.
- ③ 다른 문화와 소통할 수 있는 태도를 가진다.
- ④ 고정관념과 편견을 버리는 태도를 가진다.

4. 다음 중 ㉡에 해당하는 개념으로 알맞은 것은?

- ① 문화 상대주의
- ② 문화 상대주의
- ③ 문화 절대주의
- ④ 자문화 중심주의

[5-6] 다음은 K사 업무역량 강화를 위한 신입사원 입문 교육의 내용이다. 이를 읽고 물음에 답하시오.

조직에서의 업무는 상품이나 서비스를 창출하기 위한 생산적인 활동이다. 조직에는 다양한 업무가 있으며 업무에 따라 이를 수행하는 절차나 과정이 다 다르다. 조직의 목적이나 규모에 따라 업무는 다양하게 구성될 수 있고, 같은 규모의 조직이라 하더라도 업무의 종류와 범위가 다를 수 있다. 개인의 선호도에 따라 효과적인 업무수행 방법이나 노하우가 있지만, 일반적으로 조직에서의 업무는 조직이 정한 규칙과 시간 등의 제약이 있으므로 자신에게 주어진 자원과 제약조건을 확인하고 이에 따른 구체적인 계획을 세우는 것이 필요하다. 업무수행계획은 업무지침 확인→활용자원 확인→업무수행시트 작성의 3단계로 구성된다.

업무지침 확인	조직의 업무 지침은 개인이 임의로 업무를 수행하지 않고 조직의 목적에 부합되도록 제시
▼	
활용자원 확인	업무와 관련한 자원(시간, 예산, 기술, 인간관계 등) 확인
▼	
업무수행시트 작성	업무수행시트로 일정을 계획하여 주어진 시간 내에 종료할 수 있음 업무수행시트에는 ( ㉠ ) 등이 있음

5. 다음 중 업무의 특징으로 옳지 않은 것은?

- ① 요구되는 지식, 기술, 도구가 다양하다.
- ② 공통된 조직의 목적을 지향한다.
- ③ 업무수행의 자율성을 보장하지 않는다.
- ④ 업무는 특성에 따라 각각의 다른 형태로 진행된다.

6. 다음 중 ㉠에 들어갈 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① PERT(Program Evaluation and Review Technique) : 공사를 진행하기 위한 계획 작성 시 작업의 순서나 진행 상황을 한눈에 파악할 수 있도록 작성
- ② WBS(Work Breakdown Structure) : 일을 세분화하여 일정을 짜고 역할을 분담할 수 있도록 작성
- ③ 워크플로시트 : 일의 흐름을 동적으로 볼 수 있도록 작성
- ④ 간트차트 : 단계별 소요시간과 업무사이의 관계를 보여줄 수 있도록 작성

[7-8] 다음은 베이비 채소시장에 뛰어들 K사의 사례이다. 이를 읽고 물음에 답하시오.

K사 H씨는 과거 15년간 채소양액재배법을 활용한 영농경험이 있는 채소 생산 전문가이다. 그러나 시설채소시장의 과열경쟁으로 수익성이 떨어지자 새로운 사업기회를 탐색하였다. 국내외 여러 농업연구기관과 시장, 소비처를 조사한 결과 새롭게 시장이 형성되고 있는 베이비 채소시장을 발견하였다. 외국의 경우 베이비 채소시장은 이미 상당한 규모의 시장으로 성장하고 있었고 이에 H씨는 네덜란드 현지 방문을 통해 기본적인 재배방법을 학습하였으며 국내에 들어와 15년간의 재배 노하우를 바탕으로 실험을 반복하여 재배 기술을 확보하였다. 또한 H씨는 우리나라 호텔에서도 이미 수입 베이비채소가 소비되고 있으며 매년 수입규모가 확대되고 있음을 호텔관계자와의 접촉을 통해서 확인하였다. 대중적으로 판매되고 있는 새싹채소와는 다른 제품으로 해당 채소가 2~3cm 혹은 5~7cm 정도로 성장했을 때 수확하고, 비타민이 풍부하고 조직이 부드러우며 농약을 전혀 사용하지 않는 등의 제품 특성을 바탕으로 고급 수요자를 겨냥한 제품을 출시하여 국내에서는 최초로 친환경 베이비채소를 국내 특급호텔에 독점적 공급권을 확보하였다. 그러나 베이비채소의 재배, 선별, 품질 규정은 매우 까다로워서 일반적인 채소농가가 진입하기에는 진입장벽이 높다. 이에 H씨는 소비자의 까다로운 품질요구를 만족시키기 위해 품질관리를 체계화하고 생산된 제품의 20% 정도를 폐기처분하여 최상품만을 납품하는 등의 철저한 품질관리로 문제를 해결하였다. 또한 쉽게 변질되는 베이비채소는 수확 후 2시간 내에 소비가 이루어져야 함에 따라 생산지의 위치가 소비지와 근접할수록 유리하여 친환경적인 영농이 가능한 지역이어야 한다. H씨의 농장은 경기도 광주시에 위치한 상수원 보호지역으로 공장 등 오염물질을 배출하는 시설이 없으며 서울의 호텔까지의 수송시간이 30~50분에 불과해 유리한 입지조건을 가지고 있다. 베이비채소의 가격은 일반채소와 비교할 수 없을 만큼 높은 가격을 형성하기 때문에 충분한 사업성을 가지고 있었다. 지난 15년간 사용하던 시설은 별도의 추가적인 설비 도입 없이 사용가능했기 때문에 추가적인 투자규모를 최소화할 수 있었다.

7. K사의 경쟁전략은 무엇인가?

- ① 원가우위전략
- ② 차별화전략
- ③ 집중화전략
- ④ 직관전략

8. 다음은 K사의 대·내외환경을 SWOT분석을 통해 정리한 내용이다. **틀린** 것은?

- ① 15년간 채소양액재배법을 활용한 영농경험이 있는 채소 생산 전문가는 S(강점)요인에 해당한다.
- ② 별도의 추가적인 설비 도입 없이, 기존 시설의 사용 가능성은 W(약점)요인에 해당한다.
- ③ 우리나라 호텔에서도 베이비채소가 이미 외국에서 수입되어서 소비되고 있으며 매년 수입규모가 확대되고 있는 상황은 O(기회)요인에 해당한다.
- ④ 베이비채소의 재배, 선별, 품질 규정이 매우 까다로워서 일반적인 채소농가가 진입하기에는 진입장벽이 높은 것은 T(위협)요인에 해당한다.



[9-10] 다음은 S우유협동조합의 2021 비전선포식과 관련된 자료이다. 이를 읽고 물음에 답하시오.

S우유협동조합은 2021년 신축년 새해를 맞이하여 S우유 공식 유튜브를 통해 2021년 비전선포식을 개최했다. 이번 비전 선포식을 통해 S우유협동조합은 ‘우유로 세상을 건강하게’라는 새로운 경영이념을 제시했다. 더불어 ‘초일류 유제품 전문기업’을 지향한다고 밝혔다. 낙농산업에서 가장 경쟁력 있는 기업으로 유지 및 성장하기 위해 가야 할 길과 방향을 분명하게 제시하고 구성원 전체가 한 몸처럼 뭉쳐 집중하여 달성해야 하는 목표이다. 이와 더불어 S우유협동조합 전 직원 모두가 지켜야 할 4대 지침을 발표하였다. 첫 번째, 고객지향, 두 번째, 혁신제품, 세 번째, 원가절감, 네 번째, 신바람 나는 조직문화 등을 제시했다.

9. 다음 중 S우유협동조합의 비전으로 가장 적절한 것은?

- ① S우유협동조합 비전이 제시되어 있지 않다.
- ② 우유로 세상을 건강하게
- ③ 고객지향, 혁신제품, 원가절감, 신바람 나는 조직문화
- ④ 초일류 유제품 전문기업

10. 경영전략의 추진과정에 비추어 볼 때, S우유협동조합이 2021 비전선포식 이후 진행 할 활동으로 가장 적절한 것은?

- ① 조직전략, 사업전략, 부문전략을 도출한다.
- ② S우유협동조합의 내부와 외부 환경을 분석한다.
- ③ 경영전략을 실행하여 경영목표를 달성한다.
- ④ 전략목표 및 경영전략을 재조정한다.

[11-13] 다음은 새로운 업무 방식으로 일하는 P씨의 사례이다. 읽고 물음에 답하시오.

한국에서 근무하는 P씨가 소속된 오픈소스 기술기업 L사는 미국 샌프란시스코에 있다. L사에 근무한지는 5개월 가량이 되었다. 기본 업무는 L사를 한국에 알리고 한국 사용자에게 필요한 기술을 지원한다. 주변 아시아국의 직원들을 총괄한다. 현재 L사에서 P씨와 같은 형태로 일을 하는 사람은 10명 정도 된다. L사에서는 최소 몇시간을 일하라는 규정은 없지만 스스로 8시간은 지키려고 한다. 대신 개인 일정을 고려하여 나눠서 업무를 본다. 아침 일찍 일어나서 일을 하고 중간에 개인 불일을 보고 밤 늦게 남은 일을 한다. 늦은 밤에 일을 할 때에는 시차상 본사 직원들이 출근한 직후라 회의나 필요한 대화를 나눈다. 일이 적은 날은 조금 적게 일하고 많은 날은 많이 일한다. 현재 대학원에 다니고 있어서 업무를 조정해서 진행하는 편이다. 주로 집이나 카페에서 일을 할 때도 있지만, 한국에 있는 또 다른 개발자 동료들과 주 3일은 코워킹 스페이스에서 만나서 일하는 최소한의 원칙을 서로 정해놓았다. 업무 성과관리와 관련하여 따로 평가하는 과정은 없다. L사는 아직 작은 규모이고 이제 스타트업이다보니 성과를 조직적으로 관리하지 않는다. 당연히 알아서 일을 만들어야 한다. 이번 주 무엇을 진행했는지는 주간보고로 남긴다. 길게 쓰지 않는다. 슬랙에 한 줄로 쓴다. 상사가 내가 한 일에 뭔가 지적을 하는 경우는 많이 없다. 한다면 굉장히 조심스럽게 한다. 반대로 P씨는 그런 지적에 대해 더 주의 깊게 들으려고 노력한다. 한 달에 한번씩 직속 상사와 일대일 영상회의를 한다. 이때 업무 얘기는 안 하고 일하는 환경이나 필요한 게 없는지 물어보면서 관리해준다.

11. 다음 중 지문에서 이야기 하고 있는 업무 방식의 명칭으로 가장 적절한 것은?

- ① 재택근무
- ② 원격근무
- ③ 리모트 워크(Remote Work)
- ④ 스마트 워크(Smart Work)

12. 다음 중 지문에 제시된 새로운 업무 방식의 장점으로 적절하지 않은 것은?

- ① 업무의 자율성
- ② 유연한 근무시간
- ③ 업무의 효율성
- ④ 업무의 대응력

13. 다음 중 지문에 제시된 업무 형태와 가장 유사한 사례로 적절한 것은?

- ① 일주일에 두 번 재택근무를 하는 E사 영업팀 J차장
- ② 요일별로 돌아가며 사무실로 출근하는 N사 신사업 프로젝트팀 L사원
- ③ 스마트 공장 성공사례 벤치마킹을 위해 한 달간 미국으로 간 A대리
- ④ 태국 주재원으로 발령 난 남편으로 인해 방콕에 살면서 한국에서 업무를 받아 보고서를 작성하는 M사 K과장

[14-15] 다음은 C사의 B만두에 관련된 자료이다. 이를 읽고 물음에 답하시오.

C사의 B만두가 ‘K-만두’ 열풍을 일으키며 전 세계적으로 사랑 받는 글로벌 한식의 대표 브랜드로 자리매김하고 있다. B만두는 한식 세계화를 이끄는 선두주자로 확실히 자리잡으며 1조 이상의 매출을 달성할 것으로 예상된다. 현지에선 ‘Dumpling’ 이 아닌 한국 발음 그대로 ‘Mandu’로 불리며 든든한 한끼 건강식으로 호평받고 있다. ㉠C사는 철저한 시장조사와 소비자 니즈, 식문화 트렌드 등을 분석해 현지 소비자 입맛에 맞춘 제품을 개발했다. 한국식 만두 형태를 기본으로 현지인들이 선호하는 재료로 만두소를 만든 제품과 함께 한국의 시그니처 제품인 B만두를 앞세워 소비자를 공략했다.

B만두의 성장에서 주목해야 할 점은 바로 ‘만두(Mandu)’ 라는 제품명이다. 외국에서는 만두를 비롯해 밀가루 반죽에 속을 채운 형태의 음식을 통상 ‘덤플링(Dumpling)’ 이라고 불렀으며, 일본식 만두의 경우 ‘교자’ 라고 불렀다. 만두는 외국인들에게 생소한 이름이었다. 덤플링이나 교자라는 이름을 썼다면 상대적으로 브랜드와 제품 인지도를 쉽게 올릴 수 있었겠지만, C사는 글로벌 제품에 ‘Mandu’ 라는 표기를 선택했다. 제품명을 우리 발음 그대로 사용해 한국 스타일의 만두를 세계에 알리고자 했던 것이다. C사는 ‘만두’ 라는 이름을 앞세워 ‘얇은 피’, ‘고기와 야채가 조화롭게 섞인 짭찬소’ 등 중국과 일본식 만두와 다른 한국 만두의 차별화된 특징을 알렸다. 그 결과 B만두는 전 세계에 한국식 만두 열풍을 이끌며 명실상부한 한식 세계화 대표 품목으로 자리매김하고 있다. 앞으로 B만두가 얼마나 더 성장할 수 있을지 더욱 기대되는 대목이다.

14. 다음 중 ㉠의 내용에 해당하는 것으로 적절한 것은?

- ① 세계화(globalization) : 규격이나 표준이 통일되는 것
- ② 국제화(Internationalization) : 한 나라의 수준이 다른 나라에도 통하는 것
- ③ 지역화(Localization) : 지역의 특징이 부각되는 것
- ④ 세방화(glocalization) : 세계화와 현지화를 동시에 추구하는 것

15. 다음 중 C사 B만두의 사례를 통해 이야기 하고 있는 세계화에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 이문화의 이해는 다른 문화를 자기가 속한 문화 중심으로 이해하는 것이다.
- ② 세계화란 다양한 분야에서 많은 영향을 주고받으면서 교류가 많아지는 현상으로 활동범위가 세계로 확대되는 것이다.
- ③ 세계화가 진행됨에 따라 조직 구성원들도 세계 수준으로 의식, 태도 및 행동을 확대해야 한다.
- ④ 제품을 현지화 할 수 있는 기반을 구축한 다음 다양한 문화의 이용자들이 사용할 수 있도록 현지화하여 제공한다.

[16-17] 다음 Q상무와 M부장의 대화를 읽고 물음에 답하시오.

Q상무 : 요즘 우리 부서 분위기가 이상합니다. 다들 자기 일에 집중하지 못하는 것 같아요.

M부장 : 예? 상무님, 무슨 말씀이신지?

Q상무 : 내가 새로 우리 부서를 맡고 나서 요즘 업무를 하는 친구들이 어떤 생각을 가지고 업무를 하나 싶어..요즘 직원들을 찾아서 이야기를 나누고 있어요. 이야기를 나누다 보면 다들 업무에 집중한다는 느낌이 들지 않는 것 같아서 말이에요

M부장 : 상무님, 그럼 직원들의 직무 만족도가 낮다는 말씀이신지..?

Q상무 : 직무 만족도 뿐만 아니라 직무에 대한 몰입이 떨어지는 것 같아요. 그 이유에 대해서 알아봐야 할 듯 합니다.

M부장 : 일부 그러한 경향의 직원이 있긴 하지만, 대다수의 직원들은 열심히 일을 하고 있습니다. 우리 부서 구성원 전체가 그렇다고 이야기하긴 어려울 것 같습니다. 사람에 따라 다르겠지만 각자의 방법으로 회사와 업무에 몰입을 하기 위해 노력하고 있습니다. 대표적으로 몇 명에 대해 이야기할 해보자면.. ㉠김과장은 스스로를 조직 내 일원으로 강한 결속력을 느끼고 애착에 가까운 감정을 가지고 상당부분 헌신을 하겠다는 태도를 보이고 있습니다. 정서적으로 조직에 대한 몰입이 높은 편입니다. 이대리는 회사의 복지나 실적에 따른 인센티브에 관심이 아주 많습니다. 그래서 업무에 대해 집중도가 좋은 편입니다. 박차장은 도덕적인 의무감이 가장 큰 사람인데.. 회사 창업 때부터 같이 업무를 해 온 친구라 우리 회사에 당연히 마지막까지 남아있을 그런 사람입니다. 최사원은 입사한지 얼마되지 않았지만, 애사심이 아주 강한 친구입니다.

Q상무 : 조직은 결국 결과를 내어야 하는 곳입니다. 어떤 조직에 있는 사람은 업무 후에 엄청난 스트레스를 느끼지만, 어떤 조직에 있는 사람은 또 업무 후 엄청난 희열을 느끼기도 하거든요. 일을 하면서 어떠한 느낌을 가지는지가 가장 중요한 것 같습니다. 관리자로서 우리 부서의 구성원들의 업무 집중 성향에 대해 한번 더 파악해보고 구성원들의 정서적 몰입을 만들기 위한 여러 가지 방안을 찾아보는 것도 나쁘지 않을 듯 합니다.

M부장 : 네, 저도 상무님 말씀에 동감합니다.

16. 다음 중 Q상무와 M부장의 대화 주제로 적합한 것은?

- ① 임파워먼트
- ② 조직몰입
- ③ 조직문화
- ④ 조직 유효성

17. 다음 중 ㉠에 대해 **잘못** 이야기 한 사람은?

1. 정서적 몰입 : 감정적 몰입이라고도 하며, 구성원이 조직에 감정적으로 애착을 느끼고 동일시하는 몰입의 차원
2. 지속적 몰입 : 구성원이 조직을 떠나 다른 조직으로 옮길 때 발생하는 비용 때문에 구성원으로서 계속 남으려는 몰입의 차원
3. 규범적 몰입 : 조직에 들어오기 전과 후의 사회화 경험을 통해 조직에 당연히 남아 있어야 한다는 의무감이나 심리적 부담인 상사나 동료들의 압력 때문에 몰입하게 되는 차원

- ① 박준형 : 김과장은 정서적 몰입에 해당해
- ② 박휘순 : 이대리는 지속적 몰입에 해당해
- ③ 장동민 : 박차장은 규범적 몰입에 해당해
- ④ 유세윤 : 최사원은 지속적 몰입에 해당해

18. 다음은 D마켓과 관련된 내용이다. 다음 중 D사가 해당하는 것으로 적절한 것은?

D마켓은 현재 국내 중고거래 앱 중에서 독보적인 우위를 선점하고 있다. 선두주자였던 J나라와 후발 경쟁사들의 맹렬한 추격 속에서 D마켓만의 차별화된 전략이 유효했던 것으로 분석된다. D마켓은 다른 중고거래 앱과는 조금 다르다. 다른 중고거래 앱들은 직거래와 택배거래를 활용하여 지역에 상관없이 거래를 할 수 있도록 지원하지만 D마켓은 지역을 기반으로 중고거래를 지원한다. D마켓은 동네에서 현장으로 직거래를 할 수 있도록 하여 탄탄하면서도 비교적 안전한 온라인 장터를 일궈오고 있다. 즉, 위치기반으로 같은 동네에 사는 중고 물품 판매자와 구매자의 오프라인 거래를 연결시켜주는 앱이 D마켓이다. D마켓은 더 나아가 중고거래를 넘어 지역을 기반으로 다양한 서비스를 담아 사람과 사람이 만나는 연결지점을 제공하는 플랫폼으로 성장하여정이 넘치는 지역 거래 문화를 만드는 것이 목표이다.

- ① 그린오션
- ② 퍼플오션
- ③ 레드오션
- ④ 블루오션

[19-20] 다음은 S전자의 경영이념과 관련된 내용이다. 물음에 답하시오.

S전자는 사람과 사회를 생각하는 글로벌 일류기업을 추구합니다. ‘경영이념, 핵심가치, 경영원칙’의 가치체계를 경영의 나침반으로 삼고, 인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌하는 것을 ㉠ 경영철학으로 삼고 있습니다. 이를 위해 S전자가 지켜나갈 약속인 5가지 경영원칙을 세부원칙과 행동지침으로 구체화하여 S전자 임직원이 지켜야 할 ㉡ 행동규범(Global Code of Conduct)으로 제정하였으며, 모든 임직원의 사고와 행동에 5가지 핵심가치(인재제일, 최고지향, 변화선도, 정도경영, 상생추구)를 내재화하여 S전자의 지속적인 성장을 견인하고 미래 방향성을 제시하고자 합니다.

19. 다음 중 ㉠에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 어떤 일을 해 나감에 있어서 일관된 생각과 행동을 정하는 것이다.
- ② 대표자의 마인드를 모든 조직 구성원에게 공유하는 것이다.
- ③ 소비자와의 약속이고 직원들과의 약속이지만 계획이기 때문에 지키지 못할 수도 있다.
- ④ 미션과 비전을 달성하기 위한 절차이다.

20. 다음 중 ㉡에 대한 내용으로 적절한 것은?

- ① 조직이 존재해야 하는 이유를 의미하며, 조직의 지향점과 구체적인 목표의 기준이다.
- ② 조직이 장기적으로 구현하고자 하는 목표를 의미한다.
- ③ 비전을 달성하기 위해 조직문화 속에 내재되어야 할 가치 중 핵심적인 요소를 추출한 것이다.
- ④ 다소 추상적인 핵심가치를 조직 구성원 개인의 행동으로 연결시키기 위해 구체화한 기준이다.

10

## 직업윤리

Ⅰ 시험지 Ⅰ

[1-2] 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

AA회사는 사내 장애인 인식 개선·성희롱 및 성차별 금지 교육을 진행하고 있다. 하지만 이 사내교육은 의무 교육이 아니며, 물류센터에 일하는 직원들 대부분은 시간 단위로 임금이 결정되다 보니 교육에 2시간을 투자하지 않으려고 한다. 그래서 본사에서는 교육을 활성화하기 위해 교육 수강자를 대상으로 교육 이수 시간만큼의 수당을 지급하기로 하였다. 제2 물류센터에서 일하는 B씨는 교육을 이수하면 수당을 받을 수 있다는 소식을 듣고 2시간 동안 진행되는 사내 교육을 이수하였는데 며칠이 지나도 수당이 지급되지 않았다. B씨는 인사팀에 수당 미지급 문제를 말했더니 인사팀에서는 물류센터장으로부터 교육이수 관련하여 전달받은 내용이 없다며 확인 후 지급하겠다고 약속했다. 그러나 제2 물류센터장은 수당 미지급과 관련하여 본사 인사팀에 문제제기를 했다는 것을 빌미삼아 폭언을 하였고 업무에서 제외시키는 등 B씨를 괴롭히기 시작하였다. 이 일이 있기 전에도 B씨는 물류센터장의 사적인 부탁을 거절한 뒤로 괴롭힘을 당한 경험이 있었다. 또한, 제2 물류센터장은 본인에게 잘하는 직원과 아닌 직원을 나누어 편의를 봐주는 행태를 보였다. 더욱이 이 사건을 계기로 제2 물류센터장은 일부터 B씨의 업무 태도를 지적하여 반성문을 작성하게 하는 등 점점 더 심한 괴롭힘을 일삼았다. B씨는 계약직 신분이라는 약점 때문에 그동안 괴롭힘을 견뎌왔지만 더 이상 버틸 수 없어서 직장 내 윤리위원회에 고발하였다. 그러나 물류센터장은 윤리위원회의 조사 과정에서 그런 일은 전혀 없었다며 자신의 결백을 주장하였다. ㉠윤리위원회는 더 이상 조사를 진행하지 않고 물류센터장의 주장만 받아들여 직장 내 괴롭힘이 아니라는 판단을 내렸다. 이에 결국 B씨는 직장을 그만두었다.

1. 다음 중 제2 물류센터장에게 필요한 자세로 가장 적절한 것은?

- ① 물류센터장은 공정하지 못한 태도를 보이고 있으며 공사 구분하는 자세가 필요하다.
- ② 고객에 대한 봉사를 최우선으로 생각하고 현장중심, 실천중심으로 업무에 임하는 자세가 필요하다.
- ③ 법규를 준수하고, 경쟁원리에 따라 공정하게 행동하는 자세가 필요하다.
- ④ 자기 업무에 전문가로서의 능력과 의식을 가지고 책임을 다하며, 능력을 연마하는 자세가 필요하다.

2. 다음 밑줄 친 부분 ㉠에서 나타난 윤리위원회의 공정성에는 무엇이 결여되어 있는가?

- ① B씨에게는 동일한 대우를 하지 않음
- ② B씨의 의견은 받아들지 않음
- ③ B씨의 성과에 대한 보상을 공정하게 하지 않음
- ④ B씨에게 공평하게 복지혜택을 분배하지 않음

3. 다음 상황에서 M 치킨 프랜차이즈 CS팀장이 내부고객을 관리해야 한다고 주장하고 있는 이유로 적절하지 않은 것은?

M 치킨 프랜차이즈에서는 얼마 전 배달직원이 고객에게 “침 뱉은 것 잘 먹었어?” 라는 막말 문자를 보내 사회적으로 큰 이슈가 되었고 회사 이미지는 큰 타격을 입었다. 대표가 나서서 사과했지만 성난 여론이 가라앉지 않자 M치킨은 전체 부서 회의에서 이 사건에 대해 논의를 시작하였다. 회의는 대부분은 타격입은 이미지를 어떻게 개선할 것인가에 대해서만 집중 논의를 하는 분위기로 흘렀는데, CS팀에서 새로운 의견을 제시하였다. CS팀장은 회사의 향후 이런 상황을 방지하기 위해서는 내부의 종업원들에게 고객서비스 마인드가 필요하다고 주장하였다. 배달직원이 이번에 한 행동은 직장 내 받은 모욕으로 불만이 쌓인 직원이 한 행동이었으므로 내부고객 관리가 필요하다는 것이다. CS팀장은 내부고객은 고객과의 접점에 위치하고 있으며, 내부고객의 만족도가 높아야 고객의 구매력 향상으로 이어질 수 있으므로 내부고객 관리가 필요하다고 설명하였다. 이 발언을 들은 M치킨 대표는 내부고객 관리 방안을 마련하라고 지시하였다. 전략 수립을 위해 CS팀은 인사팀과 마케팅팀과의 협업을 제안하였다. 협업 미팅에서 CS팀장은 내부고객 관리를 통해 내부고객의 만족도를 높이고 고객의 충성도를 높일 수 있는 방안을 마련하면 궁극적으로는 수익 창출에 기여하여 기업에 큰 성과를 가져다줄 것이라고 다시 한번 강조하였다.

- ① 배달직원은 고객과 접점에 위치해 있기 때문에
- ② 내부고객도 회사 밖에서 고객이기 때문에
- ③ 매장과 배달직원의 만족이 고객의 충성도에 영향을 미치기 때문에
- ④ 내부고객 관리가 수익의 증대로 이어지기 때문에

[4-6] 아래 글을 읽고 물음에 답하시오.

M사는 신입사원 OJT 중 직업윤리에 관해 교육을 진행하였다. 직업윤리 교육을 담당한 강사 R씨는 다음과 같이 말했다. “직업윤리란 직업현장에서 요구되는 행동규범으로서 책임감, 도덕적 행위 등으로 설명됩니다. 직업윤리는 개인에 따라 사회와 직업을 보는 관점이 달라 윤리적 딜레마나 문제상황에 놓이게 됩니다. 아래 상황을 같이 살펴보며 직업윤리에 대해 이야기 해봅시다.”

[사례 1]

초등학교 교사 K씨는 COVID-19로 인해 온라인 수업을 진행하면서 동영상 촬영에 관심을 가지게 되었다. K씨는 좋은 화질과 장비로 아이들에게 현장감 있는 수업을 진행하고 싶어 장비를 마련하였는데 어느새 욕심이 생겨서 개인적 촬영을 시작했다. 그러다 우연히 친구가 동영상 공유 플랫폼에 올려보라고 권유하여 자신의 일상생활 동영상을 공유했고 인기가 많아지게 되었다. K교사는 공유 플랫폼에 올리거나 동영상 강의나 화상수업 진행 시 아이들과 수업하는 자신의 모습을 영상에 담으면서 수업보다는 개인 제작에 더욱 신경을 쓰고 있다.

[사례 2]

요양보호사 Y씨는 도박에 빠져 1억원의 빚이 있는 상황이었다. 요양보호사 월급으로는 빚을 갚기 어렵자 요양보호사 Y씨는 자신이 돌보는 수급자들의 자택에 부착돼 있어야 할 전자 관리 시스템을 가져와 자신의 차량 내에 보관하고 다니면서 방문 요양하지 않은 곳도 방문한 것처럼 일수를 체크하여 수급자에게 제공된 실제 요양 급여 시간을 허위로 입력했다. 그렇게 총 3천만원 상당의 급여를 받은 Y씨는 한 수급자의 신고로 발각이 되었다.

4. 사례 1의 상황에서 K교사에게 직업 윤리적 측면에서 충고를 할 때 가장 적절한 것은?

- ① 아이들에게 개인 동영상 촬영에 대해 설명해야 했다.
- ② 개인 일상생활 영상을 공유 플랫폼에 올려 공유하면 안된다.
- ③ 처음 장비를 장만했던 이유가 무엇인지 생각해봐야 한다.
- ④ 동영상 촬영의 목적이 무엇이 우선 되어야 하는지 생각해봐야 한다.

5. 사례 2의 상황에서 Y씨의 윤리적 문제점으로 알맞지 않은 것은?

- ① 급여 시간 허위입력 한것
- ② 실제 방문하지 않은 곳을 방문 요양한 것으로 청구한 것
- ③ 자신의 직업에 대한 역할을 다하지 못한 것
- ④ 부정수급을 통해 개인적 문제를 해결하려고 한 것

6. 각각 사례 1, 사례 2에 필요한 직업윤리를 바르게 기술한 것은?

- ① 사례 1 : 직업에 대한 사회적 역할과 책무를 충실히 수행하고 책임을 다하는 마음
- ② 사례 2 : 직업을 통해 다른 사람과 공동체에 봉사하는 마음
- ③ 사례 1 : 사회에서 자신의 역할이 중요하고 꼭 필요한 역할이라고 믿는 마음
- ④ 사례 2 : 자신의 능력은 현재 직업과 일치한다고 여기며 열성적으로 하는 마음



[7-8] 아래 글을 읽고 물음에 답하시오.

인사팀에 신입으로 입사하게 된 A씨는 COVID-19로 인해 모든 업무를 집에서 처리하고 있다. OJT도 동영상으로 대체하였고 사무실 업무는 COVID-19 단계가 1단계로 내려간 지난달에야 처음으로 사무실에서 일하게 되었다. 사무실에서 근무한 한 달 동안은 집에서는 배울 수 없었던 실전 업무를 배울 수 있는 느낌이었다. 진정한 직장인이 된 느낌을 받았던 A씨는 사무실에서 계속 일하고 싶었다. 그러나 이달 들어 전국적으로 COVID-19 단계가 격상되면서 다시 재택근무로 전환하여 집에서 업무를 보게 되었다. 재택근무에서 가장 불편한 사항은 업무에 대해 모르는 부분을 질문하기 어렵다는 것이다. A씨는 사내 메신저를 통해서 선배들에게 간혹 물어보기도 하였지만, 메신저이다 보니 설명에 한계가 있었다. 그러면서 잦은 실수가 생겨 과장님께도 혼나고 집이 주는 편안함에 점차 ㉠ 책상 앞에서 만질을 하거나 전체 화상 회의에서도 모습이 잘 보이지 않게 카메라 각도를 트는 등 일에 집중하지 못하는 태도를 보여갔다. 그러다 COVID-19의 격상된 상황이 지속될 것으로 판단한 회사에서는 재택근무 연장에 대해 논의를 진행하고 있다. A씨는 처음과 다르게 재택근무가 연장되길 바라고 있다.

7. 아래는 회의 일정 조율 업무를 받은 A씨의 메일이다. 메일을 받은 N대리는 A씨에게 이메일과 관련하여 몇 가지 지적을 하였다. 다음 중 지적 내용으로 적절하지 않은 것은?

수신 A대리, B과장, C팀장
참조 D팀장
제목 재택근무
안녕하세요. A 대리님,
코로나 단계 격상으로 인해 재택근무 기간 연장에 대한 회의에 참석이 가능한지 날짜를 요청드렸는데 아무도 회신이 없어서 메일로 다시 요청 드립니다.
저희 쪽에서는 다음주 화요일 또는 수요일에 중 회의를 진행하고자 합니다.
메일 확인하시고 꼭 회신 부탁드립니다.
좋은 하루 되세요!
첨부: 기존 재택근무 안내 공고문.pdf

- ① 수신자는 A대리만 넣고 과장, 팀장급은 참조로 넣어야 한다.
- ② 제목에 핵심적인 내용이 담겨야 한다.
- ③ 이메일 내용이 일치하고 있지 않다.
- ④ 첨부 파일은 원본 파일로 공유해야 한다.

8. 밑줄 친 ㉠과 같은 행동을 하는 A에게 할 수 있는 조언은?

- ① 옳지 않은 관행은 따라하지 않는게 좋겠어.
- ② 보이지 않아도 일하는 동안은 회사에 있는 것처럼 일하려고 해봐.
- ③ 적당히 쉬엄쉬엄해.
- ④ 다른 동료들도 마찬가지로 너무 혼자 자책하지마.

9. 다음 사내교육에 대한 글에서 설명하는 책임에 대한 예시로 적절하지 않은 것은?

W팀장은 사내 강사 역할을 하고 있다. W팀장은 과장 이하급의 직원들을 모아놓고 직장 내에서 책임에 대해 교육을 하였다.

“책임과 책임감은 의미에 차이가 있습니다. 특히 회사 내에서의 책임이라는 것은 내가 맡은 일을 기한 내에 완수하는 것을 의미합니다. 그러나 대부분 회사원은 회사 내에서 사용하는 책임이라는 용어를 책임감으로 생각하는 경향이 많습니다. 그래서 모든 회사원에게 “당신은 책임감이 없습니까?” 라고 물어본다면 “네” 라고 대답하는 사람은 없을 것입니다. 책임감이란 책임을 중하게 여기는 마음으로 해야 하는 행동의 완결이 아니라 완결을 향해 가는 인식을 잃지 않는다는 것입니다. 하던 일의 완수, 예를 들면 일의 마무리를 위해 업무시간 외의 추가적 시간을 들여서라도 납기일 안에 일을 끝맺는 것이 책임인 것입니다. 회사는 승진자에게는 책임을 질 만한 능력이 있는지를 중요하게 볼 것이고 책임은 회사 입장에서는 회사의 성장으로 이어진다고 볼 수 있기 때문입니다.”

- ① A사원은 어떤 업무든 마감일 안에 일을 끝낸다.
- ② B사원은 동료들에게 피해를 주지 않기 위해 어떻게든 마무리한다.
- ③ C사원은 매일 아침 해야 할 업무를 끝내야지라는 마음을 먹는다.
- ④ D사원은 일주일 스케줄을 세워 업무처리를 늦지 않게 한다.

[10-11] 아래 글을 읽고 물음에 답하시오.

세계적인 화장품 기업인 L사는 사회공헌 사업으로 유방암 근절을 위한 핑크리본 캠페인을 20년째 이어오고 있다. L사는 수익의 일부를 전세계 유방암 연구와 교육, 의료서비스에 투자하여 유방암 근절 노력을 펼치고 있다. 이 중 약 800억원은 미국의 유방암 연구재단에 후원해 300개의 유방암 연구의 진척을 도왔다.

이 재단은 L사의 수장인 E가 설립한 미국 최초의 비영리 유방암 기관으로 전세계 70개국의 유방암 연구를 지원하고 있다. L사의 한국지사에서도 2001년부터 암협회와 함께 매년 여성들의 유방암 근절을 위해 캠페인 활동을 펼쳤고 유방암에 대한 인식이 낮았던 2000년대 초반부터 질병정보를 교육하고 자가진단을 통해 조기발견을 돕는 교육 및 캠페인을 진행하여 한국 여성암 1위인 유방암의 근절에 힘써오고 있다. 또한, 소외계층 유방암 환자들에게 의료적 지원과 치료비를 지원해주고 있다. 이런 기업의 노력이 오랫동안 되어오면서 소비자들은 L사에 대해 좋은 이미지를 가지고 있으며 그것이 곧 L사의 자연스러운 홍보로 이어지고 있다.

10. L사의 사회공헌 사업의 의미로 알맞은 것은?

- ① 부도덕한 행위를 하게 될 시 뉘올 수 있는 기회를 만들기 위해서
- ② 이윤 추구를 벗어나 사회 환원 사업으로 다수의 인식 개선을 통해 질병을 극복하기 위해서
- ③ 사회에 영향을 끼쳐 사회 전체 윤리적 문제에 대한 인식을 높이기 위해
- ④ 사회 공헌을 통해 기업의 이미지를 높이고 수익을 창출하기 위해서

11. L사는 핑크리본 캠페인에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 핑크리본 캠페인은 L사의 사회공헌 활동이다.
- ② 핑크리본 캠페인은 L사가 사회적 공헌 사업을 통해 자사 제품을 홍보하기 위한 활동이다.
- ③ 핑크리본 캠페인은 L사가 유방암 근절이라는 사회적 목적 아래 진행되는 활동이다.
- ④ 핑크리본 캠페인은 L사가 사회와 공생 관계를 성숙시켜 함께 발전하기 위한 활동이다.

[12-13] 아래 글을 읽고 물음에 답하시오.

윈스턴 처칠은 공작 가문의 자손으로 귀족이었으며 고급스러운 생활과 사치를 했다. 어린시절 그는 학교 공부에 흥미가 없었다. 그런 그에게 부친은 군인이 될 것을 권유하였고 3수 끝에 육군사관학교에 입학했다. 그는 평소 술고래에 줄담배를 피웠으며 정치에 입문하였을 때에는 정오까지 낮잠을 자느라 국회에 늦기도 하였다. 거기에 심지어 마약까지 투약할 정도로 개인적 문제가 많은 사람이었다. 그러나 그는 조국이 어려움에 처하자 국방개혁이나 군인복지 처우 개선을 통해 어려움에서 벗어나고자 하는 등 결국 강한 리더십으로 조국을 구해내었다. 제2차 세계대전이 발발하자 세계 평화를 위해서 위대한 정치가로서의 역할을 잘 해냈다. 반면 동시대를 살았던 아돌프 히틀러는 평민 출신으로 전쟁에서 훈장을 받을 정도로 국가에 충성스러운 군인이었으며 매우 검소한 생활을 했다. 히틀러는 술, 담배는 많이 하지 않았으며 한 여자만을 사랑하면서 독실한 신앙생활을 한 인물이었다. 그러나 그는 매우 독단적이고 나치즘 아래 유대인을 학살하는 등 윤리적 문제로 유명하다.

12. 윈스턴 처칠과 아돌프 히틀러의 일화를 보고 윤리적 측면에서 볼 때, 올바르게 설명한 것은?

- ① 윈스턴 처칠은 개인적 윤리면에서 좋았고 직업윤리면에서 좋지 않았다.
- ② 아돌프 히틀러는 개인적 윤리면에서 좋았고 직업윤리면에서도 좋았다.
- ③ 아돌프 히틀러는 개인적 윤리면에서 좋지 않았고 직업윤리면에서도 좋지 않았다.
- ④ 윈스턴 처칠은 개인적 윤리면에서 좋지 않았고 직업윤리면에서 좋았다.

13. 윈스턴 처칠의 일화에서 윤리적 상황을 뽑고자 할 때 알맞은 것은?

- ① 윈스턴 처칠은 조국이 어려움에 처하자 강한 리더십을 바탕으로 조국을 구해냈다.
- ② 윈스턴 처칠은 전쟁의 위협으로부터 벗어나기 위해 세계의 평화라는 가치 아래 행동했다.
- ③ 윈스턴 처칠은 정치가로서 역할을 훌륭히 수행했다.
- ④ 윈스턴 처칠은 평소 개인적 행실이 좋지 않았다.

[14-15] 아래 글은 신입사원 교육용 자료이다. 읽고 물음에 답하시오.

신입교육을 진행하는 G씨는 직장 내 예절에 대한 교육을 진행하였다. 직장 예절에 대한 사례를 들어 설명하기로 한 G씨는 아래와 같이 2가지의 사례를 가져왔다.

사례 1

기획팀에 근무하는 R대리는 타 회사와의 협업 프로젝트를 진행하고 있다. 상대측 회사와 처음으로 미팅하는 자리에 참석한 R대리는 미팅을 주도하여 진행하였다. R대리는 상대측 회사의 사업팀 이사와 본부장과 팀장에게 기획팀의 과장, 팀장님 순서대로 상대측에 소개했다. 소개 후 사전에 참석자 명단을 본 대로 R대리는 미리 챙겨두었던 자신의 명함을 주머니에서 꺼내어 상대에게 자신의 이름이 상대방을 향하도록 건넸다. 그런데 R대리는 참석 명단의 이사와 본부장만 참석을 한다고 생각하여 상대측 사업팀 팀장에게 줄 명함이 없었다. 명함을 받아든 R대리는 받은 명함을 회사 수첩에 집어넣은 뒤 자리에 앉기를 권하고 회의를 시작하였다.

사례 2

총무팀에 근무하는 N씨는 옆자리에서 올리는 전화를 당겨 받았다.

N 사원 : 당겨받았습니다. 총무팀 N사원입니다.

예산팀 과장 : T대리 자리에 없나요?

N 사원 : T대리님 회의에 참석하셔서 자리에 안계십니다.

예산팀 과장 : 급한 건인데... 회의가 언제쯤 끝날까요?

N 사원 : 정확히 몇 시쯤 끝날지는 모르겠습니다.

예산팀 과장 : 그럼 T대리 돌아오면 콜백 좀 부탁드립니다.

N 사원 : 네 알겠습니다.

“위와 같은 사례를 보면서 직장예절에 대해 알아보았는데 직장 예절이 가지는 의미를 보자면 직장은 나이, 성별, 계층이 다른 사람들이 구성된 조직입니다. 서로 다른 가치관을 가진 사람들이 공동의 목표를 향해 나아가기 위해서 타인과의 협력과 조화의 밑바탕이 되는 것이 직장 예절입니다. 직장 내에서 최소한의 기본수칙이나 규범이 있는데 그것들은 회사 내에 교육이나 직장 상사, 선임을 통해 배움으로써 회사만의 고유한 조직문화를 습득해야 합니다. 직장예절은 기본적으로 남과 잘 어울리려는 노력과 자기 방식을 고집하지 않고, 조직 내에서 모두가 약속한 방식을 통해 일을 처리하며, 상대방을 비난하거나 공격적인 태도와 말투는 삼가도록 해야 합니다.”

14. 사례 2를 보고, 그룹별로 잘못된 점을 찾아보았다. 다음 중 옳은 것은?

- ① A그룹 : N사원은 자기소개를 하지 않아도 된다.
- ② B그룹 : T대리 자리 비운 사유는 개인적 정보로 전달하면 안된다.
- ③ C그룹 : 예산팀 과장은 T대리 회의 끝날 시간에 맞춰 전화를 다시 해야 한다.
- ④ D그룹 : N사원은 T대리에게 전달할 메모를 적어야 한다.

15. 교육을 들은 A씨는 직장 예절에 대해 내용을 정리해보았다. 다음 중 옳지 않은 것은?

- ① 직장이라는 곳은 서로 다른 생활 문화권을 가진 사람들이 모여 구성된 조직이다.
- ② 기본적인 예절이나 수칙은 사내 교육만을 통해서 충분히 습득하고 기를 수 있다.
- ③ 공동의 목표를 위해 타인과의 협력 시 예절은 필수적인 존재이다.
- ④ 직장예절을 실천하기 위해서는 자기 방식만 고집하려고 하지 않고 타인과 어울리며 겸손한 태도와 말투를 사용해야 한다.

[16-17] 다음은 XX공사의 신입 사원 면접에서 나온 질문과 답변에 대한 내용이다. 물음에 답하시오.

- 김 대리: 직업윤리라고 하면 직업 활동을 하는 사람이라면 지켜야 할 공통적인 도리 또는 질서 정도로 얘기할 수 있겠는데요. 그렇다면 업무의 공공적인 성격을 지키기 위해 공사의 구분을 명확히 하고, 투명하게 일을 처리하는 원칙은 뭐라고 할 수 있을까요?
- A 후보: 네, 업무는 고객을 중심으로 이뤄진다고 생각합니다. 그래서 말씀하신 내용은 고객을 우선시하는 원칙이라고 볼 수 있을 것 같습니다.
- 김 대리: 그럼 공정경쟁을 원칙으로 한다는 것은 어떤 내용일까요?
- B 후보: 정해진 법규를 철저히 지키고, 공정하게 경쟁을 해나가는 것이라 생각합니다.
- 김 대리: 네, 다음으로 업무와 관련된 일들을 정직하게 처리하고 약속된 내용들을 지켜 신뢰관계를 쌓는 윤리에서 강조되어야 할 부분은 무엇이라고 보시나요?
- C 후보: 정직과 신뢰 아닐까요. 다른 윤리 원칙들을 지키기 위해서는 해당 내용이 반드시 강조되어야 한다고 생각합니다.
- 김 대리: 그렇다면 마지막으로 이와 관련해 전문성을 지키는 원칙에 대해서 한번 말씀해주시겠어요?
- D 후보: 네, 자기 업무가 가지는 특성을 누구나 할 수 있는 것이라고 열린 생각을 해야 하고, 업무에 대한 책임은 모두가 져야 하는 것으로 미루는 자세가 전문성을 지키는 길이라고 생각합니다.

16. 각 후보자가 김 대리의 질문에 대해 답변한 내용에 대한 설명으로 알맞지 **않은** 것을 고르시오.

- ① A 후보 : 객관성을 유지해야 하는 직업윤리 원칙에 관한 질문에 고객 중심의 봉사 정신에 관한 답변을 하였다.
- ② B 후보 : 공정경쟁의 내용을 묻는 질문에 전문가 정신을 강조하는 답변을 하고 있다.
- ③ C 후보 : 정직한 일처리와 신뢰 관계를 쌓아야 한다는 윤리 원칙에 관한 질문에 대해 정직과 신뢰(신용)를 덧붙여 강조하고 있다.
- ④ D 후보 : 맡은 업무에 대해 전문성을 높여야 한다는 원칙에 대한 질문에 부합하지 않는 열린 자세와 책임 전가를 설명하고 있다.

17. 아래의 글에서 볼 수 있는 직업윤리의 기본원칙에 대해 설명한 후보는 누구인지 고르시오.

XX 공사가 관리하고 있는 도로 중 한 곳에서 바닥에 금이 갔다는 신고를 받고 조사에 착수하였다. 조사 결과 해당 도로는 썩크홀 발생의 위험이 있었다. XX 공사는 이를 주민과 지역사회에 알려야 할지, 아니면 조용히 보수 공사만 하고 넘어갈지 고민한 끝에, 주민과 지역사회에 해당 사실을 알리고 공식적으로 사과하였다.

- ① A 후보
- ② B 후보
- ③ C 후보
- ④ D 후보

18. 다음 근로윤리 위반사례에 대한 글을 읽고 파악할 수 있는 M과장의 태도에 대한 설명으로 적합한 것을 고르시오.

회계팀에 근무하는 M과장은 인사팀 K과장에게 불만이 쌓여 있다. K과장은 출근을 비롯한 회의, 면접관 일정, 식사, 교육 등 시간 약속을 항상 소홀히 여겨 지각을 반복한다. 그러면서 면접관으로서나 교육 시간에서는 누구보다 시간 약속 준수의 중요성을 강조한다. 또한 업무를 처리하는데 있어 결과물이 이전 결과물의 복사판이고, 업무의 질을 향상하는 것을 게을리한다. 팀원들에게도 업무는 질보다 양이고 속도만이 중요하다고 강조하면서 결과물에 대해 꼼꼼한 팀원을 나무랄 때도 있다. 무엇보다도 K과장은 회사 회계시스템에 내재된 기밀사항을 준수하는 것이 미흡하다. 회사의 거래 관련 대외비 문서를 1층 로비 카페에서 공개적으로 검토하는가 하면, 해당 카페 테이블에 놓고 오고 태연하게 다른 팀원을 시켜서 찾아오게 하기도 했다. 이러한 K과장의 근무태도에 참을 수 없었던 M과장은 회사 경영지원본부장에게 이 사실을 알리고 조치가 취해지길 기다리고 있는 중이다.

- ① 정직과 신뢰를 매일 조금씩 쌓는 태도
- ② 부정직한 관행을 묵인하지 않는 태도
- ③ 스스로 잘못을 인정하는 태도
- ④ 자발적으로 업무에 임하는 태도

[19-20] 아래는 기업의 제조물 책임 관련 사례이다. 물음에 답하시오.

식당을 운영 중인 A는 개인적인 사정으로 인해 영업을 중단하고 일주일 간 자리를 비웠다. 그러는 동안 냉장고에 문제가 생겨 화재가 발생했고, 1억원 정도의 재산피해가 발생했다. A는 보험사를 통해 ㉠ **제조물 책임**을 냉장고 판매 회사인 B에게 요구했다. 그러나 B사는 개인적인 관리의 허술함으로 발생한 일이라고 주장하면서, 제조 및 판매된 냉장고 제품에는 문제가 없다고 강조했다. 이에 대해 열린 재판에서 재판부는 개인적으로 관리를 못한 A의 책임만 있지 않다고, 소비자가 손해를 입지 않도록 제품 설계 및 제조의 안정성을 제고하지 못한 B사의 책임도 있다고 판결했다.

19. 위 사례를 통해 ㉠을 설명한 것으로 가장 적절한 것을 고르시오.

- ① 냉장고의 안정성이 결여되어 제조사 B가 피해를 입어 소비자 A가 손해배상책임을 부담해야 한다.
- ② 고객 A와 서비스 제공자인 보험사 사이에 일어난 순간이 최선의 서비스가 될 수 있도록 하는 고객만족 전략이다.
- ③ 냉장고의 하자, 제조사 B의 과실 등에 대해 입증하는 책임은 제조사 B가 가지며, 엄격한 증명을 필요로 한다.
- ④ 냉장고의 결함으로 인하여 소비자 A 또는 제3자에게 생명, 신체, 재산상의 손해가 발생했을 경우 해당 냉장고의 제조 또는 판매사인 B에게 손해배상책임을 지게 하는 것을 말한다.

20. 위 글의 내용에 제시된 판결이 가지는 시사점으로 알맞지 않은 것을 고르시오.

- ① 제조사는 장기적인 관점에서 고객의 피해와 애로사항을 적절히 배상하고, 제조 공정에서의 검수 비용을 감수하더라도 질 높은 제품 이미지를 쌓는다.
- ② 제조사는 제품에 대한 책임을 다하기 위해 제조원가를 올려 높은 가격의 제품을 공급한다.
- ③ 제조 기업이 만든 제품에 대해 직접적인 문제를 발견하지 못하더라도 제품 소비자와의 관계를 중시해야 한다.
- ④ 제조 기업은 소비자가 제품에 대해 내놓은 애로사항을 파악하여 제품의 안정성 강화 문제를 논의해야 한다.