

1. [기술능력] 다음은 기술 혁신의 과정과 각 과정에서 핵심인력이 수행해야 하는 혁신 활동에 대한 설명이다. 아래의 빈칸에 들어갈 내용과 [보기]가 바르게 연결된 것은?

<기술 혁신 과정과 핵심인력이 수행하는 혁신 활동>

| 기술 혁신 과정 | 혁신 활동 |
|----------|---|
| (A) | <ul style="list-style-type: none"> 아이디어를 창출하고 가능성을 검증 일을 수행하는 새로운 방법 고안 (D)을/를 위한 탐색 |
| (B) | <ul style="list-style-type: none"> 아이디어 전파 혁신을 위한 자원 확보 (E)을/를 위한 헌신 |
| 프로젝트 관리 | <ul style="list-style-type: none"> 리더십 발휘 프로젝트 기획 및 조직 프로젝트의 효과적인 진행 감독 |
| (C) | <ul style="list-style-type: none"> 조직 외부의 정보를 내부 구성원들에게 전달 조직 내 정보원 기능 |
| 후 원 | <ul style="list-style-type: none"> 혁신에 대한 격려와 안내 불필요한 제약에서 프로젝트 보호 혁신에 대한 (F)을/를 지원 |

| | 보 기 | |
|-------------|-------------|--|
| (가) 정보 수문장 | (나) 챔피언 | |
| (다) 아이디어 창안 | (라) 아이디어 실현 | |
| (마) 혁신적 진보 | (바) 자원 획득 | |

- | | (A) | (B) | (C) | (D) | (E) | (F) |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ① | (가) | (나) | (다) | (라) | (마) | (바) |
| ② | (나) | (가) | (다) | (마) | (라) | (바) |
| ③ | (다) | (나) | (가) | (마) | (라) | (바) |
| ④ | (다) | (가) | (나) | (바) | (라) | (마) |

2. [기술능력] 다음 내용에서 박대리와의 문제를 해결하기 위해 김과장이 보완해야 하는 기술능력은 무엇인가?

사내 교육을 기획/운영하고 있는 인사교육팀의 김과장은 새로 구축되는 사내 온라인 교육 시스템 개발 프로젝트의 팀원으로 참여하게 되었다. 시스템에 필요한 기능에 대해 프로젝트 팀원의 일원인 시스템개발팀 박대리와 설계에 대한 이야기를 나누던 중 김과장은 박대리가 설명하는 내용을 이해할 수가 없었다. 박대리는 김과장이 개발 소프트웨어에 대한 이해가 부족해서 그렇다고 말하면서 김과장이 필요하다고 요구하는 내용들을 모두 수용할 수 없다고 했다. 김과장이 생각했을 때는 설계를 하는 데 있어 꼭 포함되어야 하는 기능인데 박대리가 별다른 이유 없이 힘들고 시간이 많이 들어가기 때문에 거부하는 것처럼 느껴졌다.

- 기술학의 특성과 역할을 이해한다.
- 기술과 관련된 이익을 가치화하고 위험을 평가할 수 있다.
- 기술체계가 설계되고, 사용되고, 통제되어지는 방법을 이해한다.
- 기술에 의한 윤리적 딜레마에 대해 합리적으로 반응할 수 있다.

3. [기술능력] 과학과 기술에 대한 비교 내용으로 적합하지 않은 것은?

- ① 과학은 자연을 대상으로 하며, 기술은 인공물을 대상으로 한다.
- ② 과학의 동기는 지적 호기심에서 비롯되며, 기술의 동기는 실질적인 유용성이다.
- ③ 과학은 가설의 응용을 중시하며, 기술은 가설의 검증을 중요시한다.
- ④ 과학은 목적은 자연을 이해하고 진리나 법칙을 발견하는 것이며, 기술은 인공물을 제조하고 개량하는 것이다.

4. [기술능력] OJT(On the Job Training)를 활용한 기술 교육에 대한 설명으로 적합하지 않은 것은?

- ① OJT를 활용한 기술교육은 상사나 선배가 교육하는 훈련 방식 중 하나이다.
- ② OJT를 활용한 기술교육의 교육대상자는 직장인뿐만 아니라 일반인 학습자도 가능하며 현장실습이 포함된다.
- ③ OJT를 활용한 기술교육은 실무에 밀착한 것, 업적에 직결되는 것, 기술능력과 연계되는 것이어야 한다.
- ④ OJT를 활용한 기술교육은 계획적이고 중점적이며 단계적인 실천이 중요하다.

5. [기술능력] 기술시스템의 발전단계와 보기에 제시된 설명을 순서가 맞게 나열된 것을 고르시오

| 기술시스템의 발전단계 |
|-----------------|
| 1단계: 발명, 개발, 혁신 |
| 2단계: 기술 이전의 단계 |
| 3단계: 기술 경쟁의 단계 |
| 4단계: 기술 공고화의 단계 |

| 보 기 |
|-------------------------|
| (가) 기술 시스템 사이의 경쟁 |
| (나) 기술 시스템이 탄생하고 성장 |
| (다) 경쟁에서 승리한 기술시스템의 관성화 |
| (라) 성공적인 기술이 다른 지역으로 이동 |

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

[6-7] 다음의 글을 읽고 문제에 답하십시오.

T사는 신사업 기회 발굴과 사업 다각화를 위해 2010년 초 IoT 연구소를 설립했다. 이 연구소는 최초로 건축물 내 시스템의 원격제어 프로그램, 작목별 재배기술을 고려한 IoT 적용기술, IoT를 활용한 자동차 제어 기술 등 IoT 관련 분야에서 괄목할 만한 미래 기술들을 개발하였다.

그러나 문제는 상업화였다. 이 모든 기술은 T사에 의해서 상용화되지 못하고 경쟁 기업들의 역량을 강화시키거나 새로운 기업들에게 사업 기회를 주는 결과를 주었다.

건목출 내 시스템 원격제어 프로그램은 국내 유명 건설사인 G사가 최초로 상용화하였고, 작목별 재배기술에 적용한 IoT는 미국의 최대 농업회사인 D사에게 넘어가고 말았다. 또한 자동차 제어 기술의 경우, 향후 자율자동차가 확산될 경우 더욱 활용가치가 높아질 기술이라고 회장에게 보고하였으나, 당시 회장은 “핸드폰 앱이나 개발해라. 핸드폰에서 활용할 수 있는 기술만 상용화하라.”라고 하였다. 이는 다른 기업의 조롱의 대상이 되었고 T사를 위기로 이끈 원인이 되었다.

6. [기술능력] T사의 발전을 위해, T사의 회장이 수행했어야 할 역할은?

- ① 기술관리자의 역할
- ② 기술행정가의 역할
- ③ 기술경영자의 역할
- ④ 기술 엔지니어의 역할

7. [기술능력] T사의 회장에게 요구되는 능력이 **아닌** 것은?

- ① 빠르고 효과적으로 새로운 기술을 습득하고 기존의 기술에서 탈피하는 능력
- ② 새로운 제품개발 시간을 연장할 수 있는 능력
- ③ 기술을 효과적으로 평가할 수 있는 능력
- ④ 기술 이전을 효과적으로 할 수 있는 능력

8. [기술능력] 다음은 어떤 산업재산권에 대한 설명인가?(기존 7->8)

특허보다 한 단계 낮은 산업재산권 중 하나로 새로운 걸 발명한 것이 아닌 기존의 발명을 개선, 보완했을 때 주는 권리이다. 예를 들어 우리가 최근 많이 사용하고 있는 LED전구의 경우가 이러한 사례라고 볼 수 있다.

- ① 특허권
- ② 의장권
- ③ 실용신안권
- ④ 상표권

9. [기술능력] 다음은 네트워크를 이루게 되는 법칙 중 어떤 것에 대한 설명인가?

1000\$로 살 수 있는 반도체의 집적회로 성능은 24개월마다 2배로 증가한다는 법칙이다. 좀 더 광범위하게 정의하면 컴퓨터의 성능은 일정 시기마다 배가하며 기하급수적으로 증가한다.

- ① 메트칼피 법칙
- ② 카오의 법칙
- ③ 무어의 법칙
- ④ 길더의 법칙

10. [기술능력] 다음은 어떤 내용에 대한 설명인가?

2개 분야 이상의 과학기술이나 학문분야를 결합하여 시너지 효과를 극대화하는 것으로, 나노기술, 바이오기술, 정보기술 등 신기술 간 또는 이들과 타 분야와의 상승적 결합을 말하는 것이다. 오늘날 사회 전반에 걸쳐 확산되는 추세로 앞으로 미래 산업을 주도해 나갈 변화 방향으로 예측하고 있다.

- ① 적정기술
- ② 기술융합
- ③ 지속가능한 기술
- ④ 원천기술

11. [대인관계능력] 다음 중 성공적인 팀의 특성이라고 할 수 **없는** 것은?

- ① 팀의 목표를 명확하게 기술한다.
- ② 구성원들 간 개방적인 의사소통을 한다.
- ③ 의견 충돌이 있을 경우 이를 건설적으로 해결한다.
- ④ 팀원 간 사고방식에 차이가 있을 경우 직급이 높은 사람의 방식을 따른다.

[12-13] 아래의 글을 읽고 물음에 답하시오.

팀장 A씨는 사원 B, C에게 두 사람이 함께 시장조사를 하라고 지시했다. 일주일 뒤, 팀장 A는 B와 C에게 지난 번 지시한 시장조사는 어떻게 되었냐고 물었다. 그러자 B는 “제 부분은 모두 끝냈으나, C가 본인의 몫을 끝내지 못했습니다.”라고 대답했다. 그러자 옆에 있던 C는 발끈하며 “처음 시작할 때부터 B보다 제가 해야 할 일이 월등히 많았습니다.”라고 말했다. C의 말에 B는 “분량은 서로 합의해서 결정한 것이니 문제 없습니다.”라고 덧붙였다.

12. [대인관계능력] 다음 중 사원 B와 C가 보이고 있는 비효율적인 팀의 징후로 적절한 것은 무엇인가?

- ① 비효율적인 회의를 진행하고 있다.
- ② 제안과 혁신 또는 효율적인 문제해결 방법이 부재하고 있다.
- ③ 팀의 리더에 대한 높은 의존도를 보이고 있다.
- ④ 팀원 간의 적대감이나 갈등을 보이고 있다.

13. [대인관계능력] 팀장 A씨가 팀워크를 촉진하기 위해 취할 수 있는 행동으로 가장 적절한 것은 무엇인가?

- ① 팀원이 창의적 아이디어를 개발할 수 있도록 고무시킨다.
- ② 팀원 사이에 개입하여 갈등을 중재하며, 의견을 교환한다.
- ③ 참여적으로 의사를 결정하는 분위기를 조성한다.
- ④ 창의력 조성을 위한 협력적인 환경을 조성한다.

14. [대인관계능력] 아래는 「부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률(청탁금지법·김영란법)」이 시행됨에 따라 XX공단의 A 팀장이 전달받은 공문과 A 팀장이 처한 상황을 나타낸 것이다. 이와 같은 상황에서 A 팀장이 취해야 할 행동으로 가장 적절한 것은?

< 부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률 >

- 적용대상 : 공공분야, 중앙행정기관, 광역·기초 지방자치단체와 시·도 교육청, 공직유관단체, 공공기관, 국회의원, 초·중·고·대학교(학원), 사립학교, 언론사
- 주요 내용
 - 직무 관련성이나 대가성에 상관없이 1회 100만원(연간300만원)을 초과하는 금품을 수수하면 형사 처벌
 - 식사·다과·주류·음료 등 음식물은 3만원, 음식물을 제외한 선물은 5만원, 부조금과 화환·조화를 포함한 경조사비는 10만원 기준

A 팀장 : 보통 거래처를 만날 때는 업무 회의를 마치고 함께 식사 자리를 갖습니다. 이번에도 거래처와 만나 회의를 진행해야 하는데, 김영란법 때문에 어떻게 해야 할 지 고민입니다.

- ① 민감한 상황이기 때문에 거래처와의 회의를 취소한다.
- ② 오랫동안 협력간계를 유지해 온 거래처와는 예전과 마찬가지로 회의를 진행하고 식사를 대접받는다.
- ③ 모두 예민한 상황에 직접 만나 회의를 하는 것을 꺼릴 것이기 때문에 회의는 전화나 이메일로만 진행한다.
- ④ 예민한 상황이긴 하나 거래처와의 회의는 중요하기 때문에 예전대로 회의를 진행하되 이후의 식사는 거절한다.

15. [대인관계능력] 다음 중 갈등에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 갈등이란 개인이나 집단 간에 발생하는 충돌을 의미한다.
- ② 목표를 달성하기 위해 노력하는 팀이라면 갈등은 발생하지 않으므로 팀 분위기 조성을 위해 노력해야 한다.
- ③ 갈등의 원인으로는 적대적 행동, 입장 고수, 감정적 관여 등이 있다.
- ④ 갈등의 해결 방법의 유형으로는 회피형, 수용형, 타협형, 경쟁형, 통합형 등이 있다.

16. [대인관계능력] 다음은 갈등과정을 단계별로 나타낸 것이다. ㉠㉡㉢㉣에 들어갈 말로 알맞은 것을 고르시오.

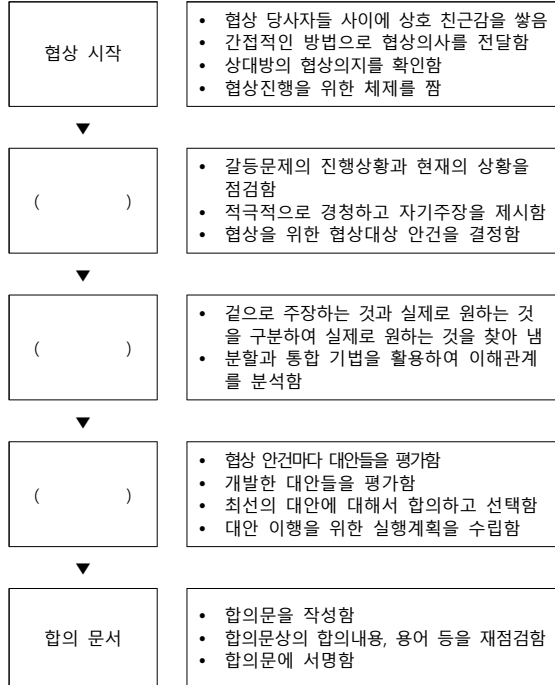
| [갈등 진행과정] | |
|--------------|--|
| 1단계 의견불일치 | • 문제에 대한 생각, 신념, 성격이 다르다는 점에서 출발 |
| ▼ | |
| 2단계 (㉠) | • 서로의 입장을 고수하려는 강도가 높아지면서 감정적 대응 |
| ▼ | |
| 3단계 (㉡) | • 상대방에 대해 적대적 현상으로 발전. 설득보다는 강압적, 위협적인 방법 |
| ▼ | |
| 4단계 (㉢) | • 시간이 지나면서 점차 갈등 해소 • 협상단계 시 중재자, 조정자 등 제3자 개입이 문제해결에 도움이 됨 |
| ▼ | |
| 5단계 (㉣) | • 목표달성을 위해 의견의 일치 |

- ① ㉠ - 갈등의 해소
- ② ㉡ - 대결 국면
- ③ ㉢ - 진정 국면
- ④ ㉣ - 격화 국면

17. [대인관계능력] 다음 중 협상의 특징에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 둘 이상의 이해당사자들이 여러 대안을 가운데 한 쪽의 이해당사자가 수용 가능한 대안을 찾기 위한 의사결정 과정이다.
- ② 선호가 다른 협상 당사자들이 합의에 도달하기 위해 공동으로 의사결정하는 과정이다.
- ③ 갈등관계에 있는 이해당사자들이 대화를 통해 갈등을 해소하고자 하는 상호작용과정이다.
- ④ 자신이 갖고자 하는 것을 상대방으로부터 얻어내기 위해 상대방을 설득하는 과정이다.

18. [대인관계능력] 다음은 협상의 과정과 이에 대한 설명을 나타낸 것이다. 다음 중 빈칸을 순서대로 나열한 것은?



- ① 실질 이해 - 상호 이해 - 해결 대안
- ② 실질 이해 - 해결 대안 - 상호 이해
- ③ 상호 이해 - 실질 이해 - 해결 대안
- ④ 상호 이해 - 해결 대안 - 실질 이해

19. [대인관계능력] 다음 중 고객 서비스 중심 기업의 일반적인 특징으로 옳지 **않은** 것은?

- ① 고객이 정보, 제품, 서비스 등에 쉽게 접근할 수 있도록 함
- ② 내부 고객과 외부 고객 중 내부 고객에 좀 더 중점을 둠
- ③ 보나 나은 서비스를 제공할 수 있도록 기업 정책을 수립
- ④ 기업의 전반적 관리 시스템이 고객서비스 업무를 지원

20. [대인관계능력] 다음 글을 읽고 ㉠에 들어갈 알맞은 말을 고르시오.

요즘 고객들은 기업에 대한 만족의 조건으로 서비스를 매우 중요하게 생각한다. 그러므로 (㉠)는 기업의 생존을 위해 필수적이라고 할 수 있다. (㉠)란 다양한 고객의 요구를 파악하고, 대응법을 마련하여 고객에게 양질의 서비스를 제공하는 것을 의미한다.

- ① 고객만족
- ② 고객서비스
- ③ 시장조사
- ④ 환경분석

21. [문제해결능력] 다음 중 사고력에 대해 옳은 진술을 한 사람만 고르면?

- A : 창의적 사고란 알고 있는 경험이나 지식을 해체하고 재조합하여 새로운 아이디어를 만들어내는 사고 능력을 말해.
- B : 창의적 사고를 개발하는 방법에는 자유 연상법, 강제 연상법, 비교 발상법 등이 있어.
- C : 논리적 사고란 사고의 전개에 있어서 전후의 관계가 일치하고 있는지 아닌지를 평가하는 사고인데, 브레인스토밍을 통해 개발할 수 있어.
- D : 비판적 사고는 적극적으로 분석하고 종합하여 평가하는 능동적인 사고방식이야.

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

[22-23] 다음은 XX기업의 마케팅 부서에서 신제품 홍보 방법에 대해 의견을 나누는 것이다. 물음에 답하시오.

- A : 다음 달이면 신제품이 출시될 텐데, 어떻게 홍보해야 하는지 이야기 해봅시다.
- B : 음, 신제품 타겟 고객이 주로 20대이니 이 연령대가 많이 이용하는 SNS에 홍보 이벤트를 진행하는 건 어떨까요?
- C : SNS 홍보뿐만 아니라 지면 광고도 중요해요. 기존 제품은 지면 광고 효과가 가장 좋았어요.
- D : 경쟁 제품은 버스를 통한 광고를 많이 하고 있더라구요. 그럼 우리도 버스 광고를 해야 하지 않을까요?
- E : 체험단을 모집해서 실제로 사용하게 한 후 리뷰를 작성하는 방법도 좋은 것 같아요.

22. [문제해결능력] 위 글의 대화에서 나타난 사고 개발 방법은 무엇인가?

- ① 자유 연상법
- ② 강제 연상법
- ③ 비교 발상법
- ④ 논리적 사고

23. [문제해결능력] 위 글의 대화에서 나타난 사고 개발 방법의 장점이라고 볼 수 **없는** 것은?

- ① 대화 참가자들의 자연스러운 참여를 유도할 수 있다.
- ② 정해진 시간 내에 원하는 결과를 도출하기에 용이하다.
- ③ 자유롭게 아이디어를 도출할 수 있다.
- ④ 여러 아이디어의 결합이 획기적인 해결책으로 연결될 수 있다.

[24-25] 아래의 글을 보고 물음에 답하시오.

A : 오늘 채용 면접을 보았는데, 뽑을 사람이 마땅치 않더라고.
 B : 그래? 어떤 사람이 지원했는데?
 A : 십 수년 동안 은행에서 일하다 그만두고 자기 사업을 하던 사람이야. 그런데 본인 사업이 망해서 일자리를 알아보고 있는 것 같아.
 B : 십년 넘게 은행에서 일한 거면 꽤 괜찮을 것 같은데?
 A : 에이, 자기 사업도 망한 사람이 무슨 일을 잘 할 수 있겠어?

24. [문제해결능력] 위의 대화에서 나타난 논리적 오류의 유형은 무엇인가?

- ① 인신공격의 오류
- ② 논점 이탈의 오류
- ③ 성급한 일반화의 오류
- ④ 감정에 호소하는 오류

25. [문제해결능력] 위의 대화에서 나타난 논리적 오류와 다른 유형의 오류가 나타나고 있는 것은?

- ① "저 사람이 하는 말은 통 믿을 수가 없어. 사기 전과가 있거든."
- ② "그 사람의 평소 행동을 생각해 보면 그가 진정한 예술가라는 주장에 동의할 수 없어."
- ③ "저 학생의 행실을 보면 재네 집안이 어떤 집안인지 안 봐도 알 수 있지."
- ④ "솔직히 네가 지난번에 거짓말을 한 이후로 네가 하는 말은 모두 믿음이 안 가."

26. [문제해결능력] 다음 대화에서 유추할 수 있는 A 대리가 경험 한 문제 해결의 장애요인은?

A 대리 : 어제 제출한 보고서에 때문에 부장님께 엄청 혼났지 뭐야.
 B 대리 : 왜? 별로 어렵지 않은 내용이라 금방 끝냈다고 그러지 않았어?
 A 대리 : 그런 줄 알았지. 그, 우리 회사의 ◇◇제품 이번 분기 수익률 하락에 대한 보고서였는데 아예 방향 자체가 틀려버렸어.
 B 대리 : 뭐가 잘못됐는데?
 A 대리 : 나는 ◇◇제품의 경쟁 제품인 ○○제품이 인기가 급상승했다고 하도 말이 많으니까 당연히 그게 원인인 줄 알고 그 쪽으로 주제를 잡고 보고서를 썼거든. 그런데 사실 우리 제품의 원재료 가격이 올라서 제품 가격을 올릴 수 밖에 없었던 게 매출 부진과 수익률 하락의 진짜 원인이었대.
 B대리 : 저런...쉽게 생각할 수 있는 원인으로만 파고 든게 문제였네.

- ① 쉽게 떠올릴 수 있는 단순 정보에 의지하는 경우
- ② 선입관 및 고정 관념에 얽매이는 경우
- ③ 많은 자료를 모으려고 하는 경우
- ④ 문제 해결에 대한 끈기가 부족한 경우

[27-28] 다음은 한 국가 시험에 대한 응시자격 및 면제 대상자 자료이다. 물음에 답하시오.

□ 응시자격

- 제한 없음, 다만 행정사법 제6조의 결격사유에 해당하는 사람은 행정사가 될 수 없으며, 행정사법 제9조의2에 따라 부정행위자로 처분받은 사람은 그 처분이 있는 날부터 5년간 행정사 자격시험에 응시할 수 없음
- 결격사유
 1. 피성년후견인 또는 피한정후견인
 2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
 3. 금고 이상의 실형을 선고 받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함) 집행이 면제된 날부터 3년이 지나지 아니한 사람
 4. 금고이상의 형의 집행유예를 선고 받고 그 유예기간이 끝난 날로부터 2년이 지나지 아니한 사람
 5. 금고이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간에 있는 사람
 6. 공무원으로서 징계처분에 따라 파면되거나 해임된 후 3년이 지나지 아니한 사람
 7. 행정사법 제30조(자격의 취소)에 따라 행정사 자격이 취소된 후 3년이 지나지 아니한 사람

| | 2011. 3. 8 법률 공포 전 경력자 | 2011. 3. 8 법률 공포 후 경력자 |
|---------------------------------|---|---|
| 1차 면제 | <ul style="list-style-type: none"> 경력직 공무원으로 5년 이상 근무하거나, 특수경력직 공무원으로 7급 이상에 상당하는 직에 5년 이상 근무한 자 | <ul style="list-style-type: none"> 고등교육법에 따른 대학에서 외국어전공 학사 학위를 받은 후 그 외국어 번역 업무에 5년 이상 종사한 경력자 있는 사람 고등교육법에 따른 대학원에서 외국어전공 석사 학위 또는 박사학위를 받은 후 그 외국어 번역 업무에 3년 이상 종사한 경력자 있는 사람 |
| 1차 면제 및 2차 일부 면제 | <ul style="list-style-type: none"> 없음 | <ul style="list-style-type: none"> 고등교육법에 따른 대학에서 외국어전공 학사 학위를 받은 후 그 외국어 번역 업무에 5년 이상 종사한 경력자 있는 사람 고등교육법에 따른 대학원에서 외국어전공 석사 학위 또는 박사학위를 받은 후 그 외국어 번역 업무에 3년 이상 종사한 경력자 있는 사람 |

27. [문제해결능력] 다음 중 응시자격을 갖춘 사람을 모두 고르면?

- ㄱ. 행정사법에 의해 행정사 자격이 취소된 후 8년이 지난 A
- ㄴ. 대학 졸업 후 2년이 지난 B
- ㄷ. 금고형 집행이 끝난 날로부터 2년이 지난 C
- ㄹ. 외국어 관련 전공으로 학사 학위를 받은 지 4년이 지난 D

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

28. [문제해결능력] 대학에서 외국어 전공으로 학사 학위를 받은 후 XX기업에서 3년 동안 외국어 번역 업무를 수행한 A씨는 경력을 살려 행정사 시험의 1차 시험을 면제 받으려고 한다. 1차 시험을 면제 받기 위해 A씨는 몇 년 동안 더 근무해야 하겠는가? (단, A씨는 2011.3.8.에 공표된 법률의 적용을 받는다)

- ① 1년
- ② 2년
- ③ 3년
- ④ 4년

[29-30] 다음은 가전제품, TV, 휴대폰에 대한 소비자 분쟁해결기준이다. 물음에 답하십시오.

| | |
|--|---------------------------------|
| 1. 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능 상의 하자로 중요한 수리를 요할 때 | 제품 교환 또는 구입가 환불 |
| 2. 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능 상의 하자로 중요한 수리를 요할 때 | 제품 교환 또는 무상수리 |
| 3. 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | |
| - 하자 발생시 | 무상수리 |
| - 수리 불가능시 | 제품교환 또는 구입가 환불 |
| - 교환 불가능시 | 구입가 환불 |
| - 동일 하자에 대하여 3회차 수리시 | 교환 또는 구입가 환불 |
| - 여러 부위의 고장으로 5회차 수리시 | 교환 또는 구입가 환불 |
| - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때 | 구입가 환불 |
| 4. 소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우 | |
| - 품질보증기간 이내 | 교환 또는 구입가 환불 |
| - 품질보증기간 경과 후 | 구입가-정액감가상각금액×110%(최고 한도 : 구입가격) |
| 5. 부품보증기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해 | |
| - 정상 사용 중 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우 | 교환 또는 구입가 환불 |
| - 소비자 고의과실로 인한 고장인 경우 | 유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품 교환 |
| 6. 제품 구입 시 운송과정에서 발생된 피해 | 제품 교환 |
| 7. 사업자가 제품 설치 중 발생된 피해 | 제품 교환 |

29. [문제해결능력] 다음은 XX전자 소비자상담센터에 올라온 글이다. 문의사항에 대한 적절한 대응은?

제목 : 제품 수리 문의
작성일 : 20XX년 5월 20일

올해 3월 10일에 XX전자에서 TV를 구매하였습니다. 품질보증기간은 1년이라고 알고 있고요. 그런데, 제품을 정상적으로 사용하던 도중 화면이 나오지 않는 문제로 벌써 세 차례 수리를 맡겼는데 이번에도 똑같은 문제가 발생하였습니다. 수리 말고 다른 방법은 없나요?

- ① 품질보증기간이 경과하였으므로 유상수리만이 가능합니다.
- ② 유상수리에 해당하는 금액을 징수한 후 제품을 교환해드리겠습니다.
- ③ 교환 또는 구입가격에 대해 환불드리겠습니다.
- ④ 정액감가상각 금액에 10%를 가산하여 환불드리겠습니다.

30. [문제해결능력] 소비자가 수리를 의뢰한 가전제품을 사업자가 분실하여 보상절차를 진행하려고 한다. 제품은 품질보증기간이 지나있었고, 구입가격은 100만원, 정액감가상각금액은 20만원이다. 소비자에게 환불해야 할 금액은?

- ① 80만원 ② 79만원
- ③ 78만원 ④ 77만원

[31-32] 다음은 2019년 거시경제 현황 및 전망에 관한 내용이다. 해당 내용을 참고하여 문제에 답하십시오.

| 구분 | 2017 | 2018 | | | 2019 | | |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 상반기 | 하반기 | 연간 | 상반기 | 하반기 | 연간 |
| 실질GDP 증감률(%) | 3.1 | 2.8 | 2.5 | 2.7 | 2.5 | 2.7 | 2.6 |
| 민간소비 증감률(%) | 2.6 | 3.2 | 2.4 | 2.8 | 2.4 | 2.8 | 2.6 |
| 설비투자 증감률(%) | 14.6 | 1.9 | -6.8 | -2.5 | -0.1 | 3.8 | 1.9 |
| 건설투자 증감률(%) | 7.6 | -0.1 | -5.2 | -2.7 | -3.6 | -2.6 | -3.1 |
| 통관수출 (억달러) | 5,737 | 2,967 | 3,136 | 6,104 | 3,088 | 3,242 | 6,330 |
| 통관수입 (억달러) | 4,785 | 2,654 | 2,694 | 5,348 | 2,776 | 2,814 | 5,590 |
| 무역수지 (억달러) | 952 | 314 | 442 | 756 | 312 | 428 | 740 |

31. [수리능력] 다음 중 표에 대한 해석으로 적절하지 않은 것은?

- ① 2019년 국내경제 현황을 보면 글로벌 경기 둔화 등의 영향으로 투자가 소폭 증가할 것으로 예상된다.
- ② 실질 GDP가 전년대비 둔화세를 보이면서 2018년 보다 약간 낮은 2.6%의 성장률이 예상된다.
- ③ 설비투자가 전년도에 급감한 이후 반등하면서 소폭 증가세로 전환되었다.
- ④ 2018년 ~ 2019년까지 통관수출의 연간 증가율은 3%대가 예상된다.

32. [수리능력] 위 표와 함께 작성될 차트로 적절한 것은?



33. [수리능력] 나열된 수의 규칙을 찾아 빈칸에 들어갈 알맞은 수를 고른 것은?

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|-----|---------|
| 2 | 3 | 6 | 3 | 18 | 15 | 270 | () |
|---|---|---|---|----|----|-----|---------|

- ① 255
- ② 285
- ③ 520
- ④ 4,050

34. [수리능력] 귀하가 일하고 있는 부서의 평균나이는 32살 이었다. 5월에 새로 들어온 28살의 신입사원으로 인해 평균나이가 1살 줄었을 때, 신입사원이 들어 오기 전 귀하의 부서는 총 몇 명이었는가?

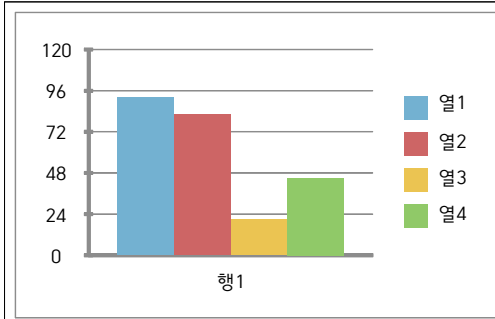
- ① 3명
- ② 4명
- ③ 5명
- ④ 6명

35. [수리능력] 다음은 A, B, C사에서 판매하는 공장용 기계의 판매 가격과 그 기계의 사용에 따른 1개월당 전기요금을 나타낸 것이다. 기계를 구입한 후 1년간 사용하면 어느 제품의 지불총액이 가장 적은가?

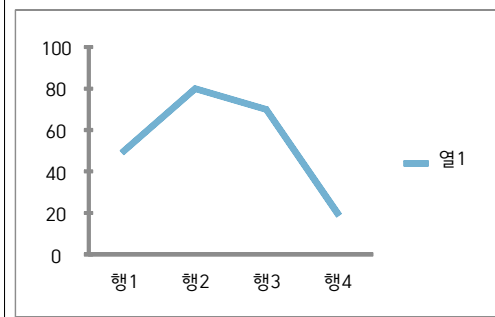
| 구분 | 판매가격(만원) | 전기요금(만원/월) |
|-------|----------|------------|
| A사 제품 | 3,000 | 30 |
| B사 제품 | 2,800 | 40 |
| C사 제품 | 2,900 | 50 |

- ① A사 제품
- ② B사 제품
- ③ C사 제품
- ④ A사 제품, B사 제품

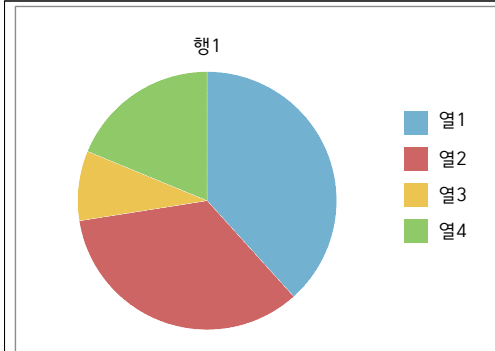
36. [수리능력] 명칭이 바르게 짝지어진 것을 모두 고르시오.



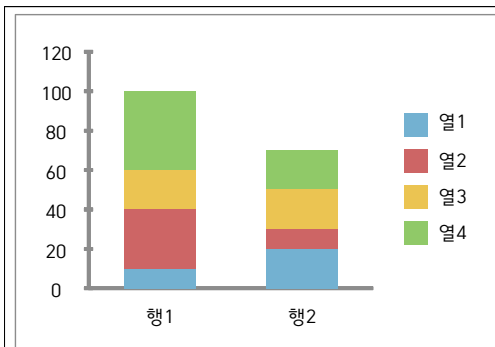
㉠ 막대 그래프



㉡ 점 그래프



㉢ 원 그래프



㉣ 층별 그래프

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

[37-39] 다음 자료는 2018년 남해 관광 3도를 찾은 관광객 수에 대한 자료이다. 남해 관광 3도는 기쁨섬, 열정섬, 희망섬으로 이루어져 있으며, 남해 관광 3도를 방문하는 교통수단은 비행기와 배만 있다. 이를 보고 물음에 답하시오.

<교통수단별 2018년 남해 관광 3도 관광객 수>

[단위 : 명]

| 교통수단 \ 분기 | 1분기 | 2분기 | 3분기 | 4분기 |
|-----------|--------|--------|--------|--------|
| 비행기 | 22,231 | 24,650 | 28,106 | 21,245 |
| 배 | 14,791 | 17,350 | 17,610 | 13,885 |

<2018년 분기에 따른 교통수단별 남해 관광 3도 각 섬 관광객 수>

[단위 : 명]

| 구분 | 1분기 | 2분기 | 3분기 | 4분기 |
|-----|-----------|-------|-------|-------|
| 기쁨섬 | 비행기 7,653 | 8,713 | 9,983 | 7,730 |
| | 배 6,620 | A | C | 6,849 |
| 열정섬 | 비행기 7,730 | 8,327 | 9,130 | 7,503 |
| | 배 5,830 | 6,003 | D | 5,023 |
| 희망섬 | 비행기 6,848 | B | 8,993 | 6,012 |
| | 배 2,341 | 3,787 | 3,023 | 2,013 |

37. [수리능력] 2018년 한 해 동안 남해 관광 3도를 방문한 관광객 수를 그래프로 나타내려고 한다. 이때 활용할 수 있는 그래프를 바르게 설명한 것은?

- ① 기울기의 변화로 흐름에 따른 추이를 파악할 수 있는 원 그래프를 활용한다.
- ② 전체 비중에서 각 섬이 차지하는 관광객 수를 나타내기 위해 원 그래프를 활용한다.
- ③ 막대기의 두께를 보고 각 섬의 관광객 수를 파악할 수 있도록 막대그래프를 활용한다.
- ④ 선과 선 사이의 크기로써 데이터 변화를 나타내는 막대 그래프를 활용한다.

38. [수리능력] 다음 보기를 참고할 때 A B, C에 들어갈 값으로 올바르게 짝 지은 것은?

- 2018년 2분기 기쁨섬의 배 이용객은 세 섬의 2분기 전체 교통수단 이용객의 18%를 차지한다.
- 2018년 3분기 기쁨섬의 배 이용객 수는 2분기 대비 5% 감소하였다.

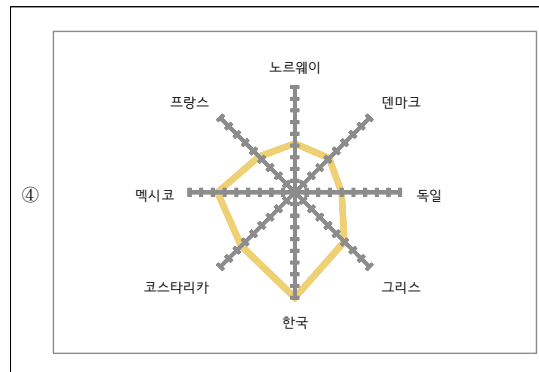
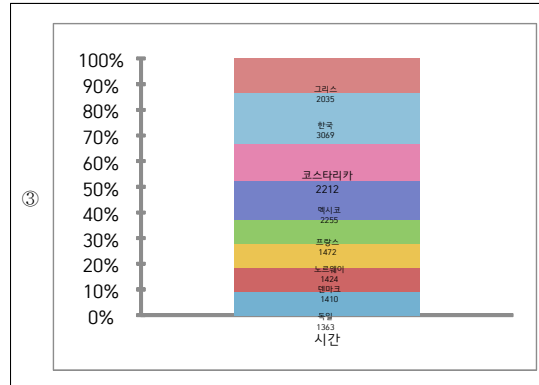
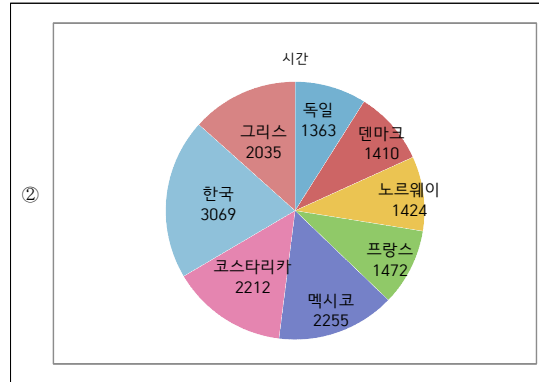
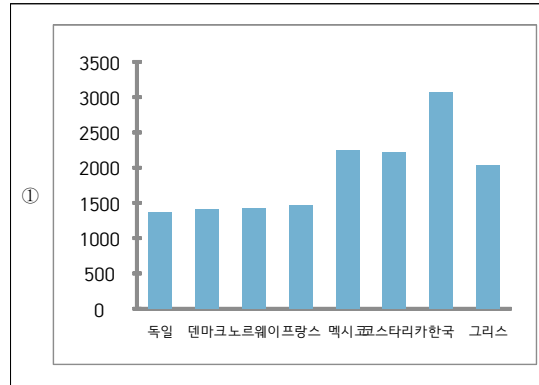
- ① A - 7,560, B - 7,610, C - 7,182, D - 7,405
- ② A - 7,860, B - 7,610, C - 7,281, D - 7,450
- ③ A - 7,560, B - 7,710, C - 7,281, D - 7,405
- ④ A - 7,860, B - 7,710, C - 7,182, D - 7,450

39. [수리능력] 위 자료에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 모든 섬에서 비행기 이용객 수는 배 이용객 수보다 항상 많다.
- ② 3분기까지 배의 이용객 수는 계속 증가한 곳은 열정섬이 유일하다.
- ③ 기쁨섬의 2분기 배 이용객 수는 남해 관광 3도 2분기 전체 교통수단 이용객의 16%를 차지하고 있다.
- ④ 희망섬의 2분기 비행기 이용객 수는 희망섬의 1분기 배 이용객 수의 두 배 이상이다.

40. [수리능력] 다음 표는 OECD주요국 연간 노동시간 표이다. 이를 그래프로 나타내려 할 때 가장 적절한 것은?

| 국가 | 시간 | 국가 | 시간 |
|------|---------|-------|---------|
| 독일 | - 1,363 | 멕시코 | - 2,255 |
| 덴마크 | - 1,410 | 코스타리카 | - 2,212 |
| 노르웨이 | - 1,424 | 한국 | - 3,069 |
| 프랑스 | - 1,472 | 그리스 | - 2,035 |



41. [의사소통능력] 다음 상황을 보고 문서이해능력에 대해 추론한 것 중 옳지 않은 것은?

세일즈맨 L씨는 매일 고객들이 보내는 수십 건의 주문서를 처리하고, 상사의 지시문에 따라 보고서나 기획서 등을 작성하는 일을 하고 있다. 하지만 매일 늘어나는 주문서와 상사의 지시문, 업무 관련 보고서에 묻혀가는 신세가 되었다.

그러던 L씨는 문서를 종류별로 체계적으로 정리하라는 같은 팀 선배의 조언을 듣고 나서, 고객의 주문서 중 핵심내용만 뽑아 요구사항별로 그룹화 하고, 상사의 지시문중 중요한 내용만 요약하여 메모하기 시작하였다. 그리고 정리한 내용은 필요한 동료에게 메일로 보내주기도 하고, 자신이 보고서를 작성할 때에도 참고하기 시작했다.

이후, 문서 점차 업무의 양이 많아지고, 고객의 주문서와 작성해야 할 보고서, 주어지는 공문과 메일 등이 늘어나고 L씨는 당황하지 않고 오히려 예전보다 빠른 속도로 문서의 내용을 이해하고 분류하여 보다 신속하게 업무를 처리할 수 있게 되었다.

- ① 문서에서 알아야 하는 중요한 내용만을 골라 필요한 정보를 획득하고 수집할 수 있어야 한다.
- ② 업무에 관련된 문서를 읽고 나만의 방식으로 소화하여 작성할 수 있어야 한다.
- ③ 다양한 종류의 문서를 읽고, 구체적인 절차에 따라 이해하고 정리하는 습관을 가져야 한다.
- ④ 문서에서 주어진 정보를 보고 이해하고 파악한 후 관련된 모든 내용을 메모해야 한다.

[42-43] 다음 글을 읽고 물음에 답하시오.

성공하는 사람의 이미지를 위해서는 먼저, 부정적인 말투를 고쳐야 한다. 무엇을 보든지 부정적으로 평가를 내리는 사람이 있다. 비평가도 아니면서 아닌 것부터, 부정적인 것부터 말하는 사람이 있다. 선물을 받고 나서도 기뻐하기보다는 마음에 안 드는 점을 잡아 탓하기만 하는 사람들이 있다. 이런 사람들은 십중팔구 타인에게 조그마한 선물도 받기 어려운 사람이 될 것이다. 무엇이든지 긍정적으로 말하자. 긍정적으로 말하고 힘이 부족하면 도움을 요청하고, 감사의 말을 하고 더 많이 감사할 일이 있을까를 생각하자. 장미에게 가시가 있어서 아름답다는 것을 생각하고 장미꽃뿐만 아니라 장미꽃 가시에게도 감사하자. 자기 자신이 긍정적으로 변할 때까지 긍정적인 말투를 사용하고, 긍정적인 자아상을 가질 때까지 긍정적으로 말하고 생각하자. 그러면 우리의 이미지와 환경이 긍정적인 모습으로 우리 앞에 나타날 것이다.

둘째, 상대의 말에 공감을 하자. 가장 쉽게 다른 이에게 친절을 베풀 수 있는 것은 무엇인가? 그것은 상대의 말을 듣고 그럴 수도 있다고 생각하는 것이다. 그리고 상대가 원하는 대답을 해주는 것이다. 분명 그것이 정답이 아니지만, 상대는 매우 고마워할 것이며, 우리도 그에게 긍정적인 대답을 들을 수 있을 것이다. 가는 말이 고우면 오는 말도 고운 것처럼 우리가 말로써 상대에게 심으면, 상대가 좋은 열매를 가지고 우리에게 주는 것은 당연한 결과일 것이다. 빈말인 줄 알면서도 사람들은 '잘생겼다, 예쁘다'라는 말을 들으면 얼마든지 들어도 싫어하지 않는다고 한다. 남에게 기쁨이 되는 말을 하면, 그에게서 기쁨이 되는 말을 들을 수 있다. 그리고 그런 말을 자주 듣게 되면, 우리의 이미지도 스스로 기뻐할 만한 모습으로 변할 것이다.

<계속>

셋째, 자신을 너무 과소평가하지 말자. 이 말은 낮은 자존감과 열등감으로 자기 자신을 대하지 말자는 것이다. 안 좋은 일이 생기면, "내가 못 배운 게 한이지." 혹은 "내가 가난한 게 죄지"라고 말하는 분들이 있다. 또한 평소에 "죄송합니다, 미안합니다."를 입에 붙이고 사는 사람들이 있다. 얼핏 보면 예의 바르게 보일 수도 있으나, 꼭 필요한 경우가 아니라면 그렇게 해서 자신의 모습을 비하시키지 않기를 바란다.

넷째, (). 기회가 된다면 자기가 다른 사람과 대화하는 것을 녹음해서 들어보자. 불필요한 어휘나 부정적이거나 거부감을 주는 표현을 많이 쓰지는 않는지, 또는 상대방이 못 알아듣는 전문용어나 사투리를 사용하지는 않는지 점검해보자. 그리고 좋지 않은 언어습관에 대해 지적해주는 이의 충고를 새겨보고, 의식적으로 쓰는 말을 우리가 원하는 말로 바꿔서 자주 사용해보자. 그래서 자신의 언어사용 패턴을 바꾸어보자. 얼마 안 가서 자기 자신의 이미지도 변하고 삶의 모습도 변할 것이다.

42. [의사소통능력] 글을 읽고 나서 상대방에게 성공하는 사람의 이미지를 갖기 위해 조언을 해주는 말로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① "안 될 거야, 못 할 거 같아."라는 부정적인 말보다 "잘 될 거야, 할 수 있어!"라는 긍정적인 말을 자주 해봐.
- ② 친구와 대화 도중 나와 다른 의견을 주장하고 있다면 다른 대화 주제로 넘어갈 때까지 조용히 듣고 있는 것이 좋아.
- ③ 사람을 만날 때 칭찬을 먼저 해봐. 좋은 분위기로 대화를 시작할 수 있을 거야.
- ④ 사투리를 사용하는 것이 나쁘지는 않지만 상대방이 이해할 수 있는 말로 바꾸려고 노력하는 것도 중요해.

43. [의사소통능력] 글의 흐름상 빈 칸에 들어갈 가장 적절한 주제를 말한 사람은?

- ① 연희 : 자신의 대화를 녹음해 언어습관에 대해 체크하라고 했으니까 "자신의 대화 패턴을 주의 깊게 살펴보자."가 적절해.
- ② 희찬 : 상대방이 알아듣지 못하는 전문용어나 사투리를 사용하지 말라고 했으니 "거친 단어나 전문용어 사용을 줄여라."가 주제로 와야 해.
- ③ 진석 : 언어사용 패턴을 바꾸는 게 중요하다고 했으니까 "긍정적인 단어와 부드러운 억양을 사용해라."가 어울려.
- ④ 소영 : 상대방과 대화를 녹음 한 후에 언어습관을 고치라고 했으니까 "말을 잘하는 다른 사람의 대화 방법을 모방하라."가 맞아.

44. [의사소통능력] 다음은 신입사원 A씨가 문서작성법에 관한 신입사원 교육을 듣고 내용을 정리한 것이다. A씨가 정리한 내용은 어떤 문서의 작성법인지 고르시오. <43->44>

효과적인 문서작성법

1. 보통 업무 진행 과정에서 쓰는 경우가 대부분! 무엇을 도출하고자 했는지 핵심내용을 구체적으로 제시할 것
2. 간결하고 핵심적인 내용의 도출이 중요함, 내용의 중복을 피할 것
3. 상사에게 제출하는 문서이므로 질문 받을 것을 대비해놓을 것

- ① 공문서
- ② 설명서
- ③ 보고서
- ④ 기획서

45. [의사소통능력] 다음은 A씨가 작성한 보고서에 대해 상사인 B씨가 조언한 내용이다. 조언의 내용을 바탕으로, A씨가 적용하지 못한 효과적인 문서작성 방법으로 가장 적절한 것을 고르시오. <44->45>

B : A씨, 어제 준 보고서는 잘 봤어요. 보고서가 말하고자 하는 바도 명확하고 내용 구성도 보기 좋게 잘 되어있더군요. 그런데, 내용을 뒷받침해 줄 수 있는 통계자료나 근거가 부족해요. 이 부분은 수정하는 것이 좋겠어요.

- ① 목표를 뒷받침해 줄 자료를 수집해야 한다.
- ② 전달하고자 하는 내용과 그 핵심을 완벽히 파악해야 한다.
- ③ 대상에 대한 이해와 분석을 철저히 해야 한다.
- ④ 질문을 예상하고 그에 대한 구체적인 답변을 준비해야 한다.

- [46-47] 다음은 일자리에 대한 내용이다. 다음을 참고하여 문제에 답하시오.

일자리 해결 없이는 저소득층 '빈곤 탈출' 어렵다

소득 하위 20% 계층(1분위)의 가구 소득이 5분기 연속 감소했다. 정부의 정책적 노력에도 불구하고 저소득층의 소득이 좀처럼 늘어나지 않고 있으니 답답한 일이 아닐 수 없다. 통계청이 23일 발표한 '2019년 1분기 가계 동향'을 보면, 전체 가구(가구원 2인 이상)의 월평균 소득이 482만원으로 1년 전보다 1.3% 증가했다. 하지만 계층별로 차이를 보였다. 중간층인 2~4분위는 소득이 4~5% 늘었으나, 1분위와 5분위(상위 20%)는 각각 2.5%와 2.2% 줄었다. 5분위의 소득 감소는 지난해 주요 기업의 상여금 지급 시점이 노사 합의 지연으로 늦춰지면서 나타난 '역기조효과' 때문이라고 통계청은 설명했다.

1분위의 소득 감소 폭 2.5%는 지난해 4분기의 -17.7%와 견주면 많이 축소됐다. 소득 감소세가 진정되는 모습을 보인 것은 그나마 다행이다. 기초연금과 장애연금 인상, 기초생활보장 대상자의 부양 의무자 기준 완화 등 정부의 사회안전망 강화 대책에 힘입어 이전소득이 5.6% 늘어난 덕분이다. 하지만 이전소득 증가가 근로소득 감소(-14.5%)를 메우기에는 역부족이었다. 1분위의 근로소득 감소는 경기 부진과 최저임금 인상 등의 영향으로 저소득층이 주로 일하는 임시·일용직 일자리가 줄었기 때문이다. 1분위 가구 중 근로자 가구 비중이 27%에 불과하다. 일자리가 없는데 소득이 늘어날 리 만무하다.

(후략)

46. [의사소통능력] 위의 내용에 대한 해석으로 옳바르지 않은 것은?

- ① 정부의 정책적 노력에도 불구하고 저소득층의 소득은 늘어나지 않고 있다.
- ② 1분위의 근로소득 감소는 저소득층이 주로 일하는 임시, 일용직 일자리가 줄었기 때문이다.
- ③ 2019년 1분기 가계 동향을 보면 전체 가구 중 5분위의 월평균 소득은 소폭 증가하였다.
- ④ 1분위 소득 감소세가 진정되는 모습을 보인 것은 정부의 사회안전망 강화 대책의 영향이다.

47. [의사소통능력] 위의 내용을 본 김OO의 반응이다. 김OO이 언급한 내용을 보고 **잘못된** 부분을 이야기 한 사람을 고르시오.

김OO : 1분위의 소득 감소 폭이 현재 속도로 계속 축소 된다면 약 3년 후에는 증가세로 돌아설 것이다. 저소득층이 주로 일하는 임시·일용직 일자리가 줄었기 때문이며, 이는 우리 경제 성장률에 많은 도움을 줄 것이다.

- ① 현수 : 상황을 긍정적으로 바라보며 낙관적인 태도를 취하고 있군.
- ② 민준 : 지난해 4분기 실적과 올해 실적만을 비교한 결과를 통해 성급한 결론을 내리고 있군.
- ③ 윤주 : 현상의 원인을 완벽하게 이해하고 있군.
- ④ 승희 : 내용에 대한 해석이 불분명 하군.

48. [의사소통능력] 다음상황에서 작용한 의사소통의 방해요인으로 가장 적절한 것은? <46->48>

친구에게 직장에 대한 좌절과 낙담을 털어 놓을 때 “너는 워사람 다루는 기술이 필요해. 너의 성격에도 문제가 있는 것 같아. 너 자신을 개조하기 위해 성격 개선 프로그램을 신청해봐”라고 지체 없이 퍼붓게 되면 친구에 공감하고 잠시 위로 받고 싶었던 욕구가 좌절된다. 이러한 대화가 매번 반복이 된다면 상대방은 무시당하고 이해받지 못한다고 느끼게 되어 다른 사람에게 마음의 문을 닫아버리게 된다.

- ① 짐작하기
- ② 비위 맞추기
- ③ 언쟁하기
- ④ 조언하기

49. [의사소통능력] 아래의 대화를 읽고, A에게 해 줄 수 있는 조언으로 가장 적절한 것을 고르시오. <48->49>

A : 오늘 부하 직원에게 질책할 일이 있었는데, 부하 직원이 내 말을 듣고 나서 하루 종일 기분이 안 좋아보이더라고.
B : 혼나고 나서 기분 좋은 사람은 없지.
A : 아니, 그래도 하루 종일 그러고 있는 건 좀 아니지 않아? 내가 뭘 물어봐도 단답형으로만 대답하고.
B : 글썄... 다음부터는 질책하더라도 기분 나쁘지 않게 말해보는 건 어떨까?
A : 구체적으로 어떤 방법이 있지?
B : _____

- ① 일방적으로 강요하거나 상대방에게만 손해를 보라는 식으로 ‘밀어붙이기 식’ 대화는 금물이야.
- ② ‘칭찬의 말+질책의 말+격려의 말’처럼, 질책을 가운데 두고 칭찬을 먼저 한 다음 끝에 격려의 말을 하는 샌드위치 화법을 사용해 봐.
- ③ 먼저 사과한 다음, 응해줄 수 없는 이유를 설명해 봐.
- ④ 먼저 상대방의 사정을 듣고, 구체적으로 부탁해 봐.

50. [의사소통능력] 다음은 직장상사 A와 직원 B의 대화이다. 빈칸에 들어갈 말로 가장 적절한 것은?

A : Hey, is everything ready for the business trip?
B : Yes, I prepared my ticket and passport.
A : Ok. And don't forget about the meeting with buyers.
B : Sure. I wrote the draft proposal.
A: Good. When is the meeting?
B: ()

- ① It will be held at hotel meeting room.
- ② I will show you the paper.
- ③ We need a meeting room.
- ④ Second day of the business trip.

51. [자기개발능력] 자기인식의 의미로 적합하지 않은 것은?

- ① 다양한 방법을 활용하여 자신이 어떤 분야에 흥미가 있고, 어떤 능력을 소유하고 있고, 어떤 행동을 좋아하는 지를 종합적으로 분석하여 이해하는 것이다.
- ② 자신에 대한 올바른 인식은 직업 선택이나 직업생활과 밀접한 관련을 갖는다.
- ③ 자기개발의 시작 단계로 자신이 어떠한 특성을 가지고 있는지를 바르게 인식할 수 있어야 자신에게 적합한 자기개발이 실현될 수 있다.
- ④ 자신의 본성이나 운명에 저항하면서 적성이나 타고난 가능성 보다는 비전과 이상을 실현시키는 것이다.

52. [자기개발능력] 다음은 자기인식의 과정 중 어떤 단계에 관련된 내용인가?

나는 모든 예술에 필요한 독창성과 직관력은 완전한 몰입 상태에서 나온다고 생각한다.
나는 하루 중 어느 한 순간도 발레를 하고 있지 않은 시간이 없었다. 대화를 할 때, 길을 걸을 때 내가 느낀 모든 감정을 내 발레에 쏟아 부었다.
진심으로 그 일을 즐기지 않으면 ‘미친’ 듯한 몰입 상태에 빠지기 어렵다. 내가 할 수 있는 가장 즐겁고 재미있는 일이기 때문에 그렇게 했던 것이다.
출처 : 발레리나 강수진 인터뷰 인용

- ① 성찰
- ② 자기직면
- ③ 동기분석
- ④ 자기표출

53. [자기개발능력] 다음은 다중지능 이론에 대한 설명이다. 두드러진 지능과 유형별 인물에 대한 조합으로 적합하지 않은 것은?

| 구분 | 유형별 인물 |
|---|-----------------|
| ㉠ 인간친화지능 : 대인관계를 잘 이끌어가는 사람들의 능력 | ㉠ 파브르, 윤무부 |
| ㉡ 언어지능 : 말재주와 글솜씨로 세상을 이해하고 만드는 능력 | ㉡ 피카소, 가우디 |
| ㉢ 공간지각지능 : 도로, 그림, 지도, 입체 등을 구상하고 창조하는 능력 | ㉢ 아인슈타인, 스티븐 호킹 |
| ㉣ 자연지능 : 환경을 인식하고 분석하는 능력 | ㉣ 간디, 처칠 |
| ㉤ 논리수학지능 : 숫자나 규칙, 명제 등을 잘 익히고 만들어 내는 능력 | ㉤ 셰익스피어, 오프라윈프리 |

- ① ㉠-㉤
- ② ㉡-㉤
- ③ ㉢-㉡
- ④ ㉣-㉠

54. [자기개발능력] 조직 내 직무전환 및 인재관리(Talent management)의 참고자료로 활용하기 위해 구성원의 개인진단을 실시한 결과이다. 아래 내용을 보고 A사원이 자신에 대해 파악할 수 있는 내용으로 적합하지 않은 것은?

A사원의 개인진단 결과

A사원은 창의적이고 감수성이 풍부하며, 자유분방한 성격이다. 틀에 박힌 것을 싫어하며, 자유롭고 상징적인 직무를 수행하는 것을 선호한다. 감정이 풍부하고 독창적이며 개성이 강한 편이다. 이에 반해 협동적인 부분은 상대적으로 부족한 편이다.

- ① 조직생활에 원활하게 적응하기 위해 자유분방함과 개성을 스스로 조절할 필요가 있다.
- ② 강점을 가진 독창성을 강화하여 업무 개선을 위한 더 많은 아이디어를 제안/실행한다.
- ③ 협업을 위해 상대방의 의견에 대한 경청과 함께 하는 업무에서의 배려를 실천할 필요가 있다.
- ④ 자신의 강한 주관을 가지고 독단적으로 업무를 수행해 나갈 필요가 있다.

55. [자기개발능력] 다음 내용에 해당되는 의사결정 상황에 해당하는 것은?

A사 영업 1본부의 화학 1팀과 2팀은 최근 협업을 통해 올해의 가장 큰 실적이 될 것으로 예상되는 고객사 물류시스템 구축 건을 낙찰 받았다. 화학 1팀은 수도권과 충청, 전라, 제주권을 2팀은 강원, 영남권을 지역할당으로 맡고 있다. 이번에 낙찰을 받은 고객사는 본사는 서울이지만 1공장은 전라도에 2공장은 경상도에 있는 상황이라 수행팀을 선정하는데 애매한 상황이다. 두 팀이 협업을 하고 50:50으로 실적으로 나누어 가지면 좋겠지만 연말 성과평가와 맞물려 있어 막상 낙찰을 받고 나니 어느 팀이 수행팀이 되어 실적을 가져가느냐를 놓고 각 팀원들 간에 의견이 분분한 상황이다. 평소에도 의사결정이 명확하지 않은 본부장은 1팀장과 2팀장이 상의 하에 의사결정을 하자고 이야기를 한 상황이다. 이에 1팀장과 2팀장 모두 어느 팀이 수행팀이 되어야 하는지 눈치만 보고 있는 상황이다.

- ① 확실성 하에서의 의사결정
- ② 상충되는 상황 하에서의 의사결정
- ③ 불확실성 하에서의 의사결정
- ④ 위험 하에서의 의사결정

56. [자기개발능력] 다음은 자기 관리에 대한 어떤 부분에 대한 설명인가?

브라이언 트레이시의 ABCDE기법

- A : 기필코 해야 하는 일, 매우 중요한 일, 긴급하고 중요하며 하지 않았을 경우 심각한 결과를 초래하는 일 앞에 A라고 적어 두라.
- B : 해야 하는 일, 하지 않거나 실패하면 그리 심각하지 않으나 좋지 않은 결과가 뒤따른다.
- C : 좋은 일이지만 결코 A업무나 B업무만큼 중요하지 않아 하지 않아도 되는 일이다.
- D : 위임해야 하는 일, 무엇을 하기 전에 나만이 할 수 있는 중요한 일을 할 시간을 확보하기 위해 이 일을 다른 사람에게 맡길 수는 없는지 생각해봐야 한다.
- E : 제거해야 하는 일, 당신과 다른 사람에게 별로 중요하지 않기 때문에 제거해도 되는 많은 일이 매일 업무목록에 포함된다.

- ① 목표관리
- ② 시간관리
- ③ 스트레스 관리
- ④ 태도관리

57. [자기개발능력] 다음은 2018년 10월 18일부터 시행되고 있는 감정노동자 보호법에 대한 내용이다. 기업이 근로자의 어떤 자기관리를 돕기 위한 측면인가?

감정노동자 보호법

감정노동자에 대한 사업주의 건강장해 예방조치로 고객응대 과정에서 폭언등으로 노동자에 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우 업무를 중단시켜야 한다.

* 산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 신설

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

- ① 언어관리
- ② 시간관리
- ③ 스트레스 관리
- ④ 태도관리

58. [자기개발능력] 경력관리에 대한 설명으로 적합하지 않은 것은?

- ① 경력이란 일생에 걸쳐 지속되는 개인의 일과 관련된 경험을 말하며, 이를 관리하는 것이 경력관리이다.
- ② 경력관리는 규칙적이고 지속적으로 이루어지는 것이 아니라 개인으로 보면 일회성 과정이다.
- ③ 개인이 자신의 경력목표를 정하고 이를 달성하기 위한 전략을 수립하고 실행하며 점검하는 문제해결과정이다.
- ④ 과거와는 달리 평생직장이라는 개념이 소멸되어 가고 있는 현실적인 문제 때문에 경력관리는 점점 더 중요해 지고 있다.

59. [자기개발능력] 많은 선도 기업들이 실행하고 있는 자기주도적 CDP(Career Development Path)에 대한 설명으로 적합하지 않은 것은?

- ① 향후 희망(지원)직무에 대한 회사와 구성원 간의 공식적인 창구 역할
- ② 경력경로에 대한 객관성과 합리성을 지닌 인사데이터 확보
- ③ 구성원 개인의 희망사항에 대한 왜곡 방지
- ④ 회사의 의도적인 시스템 구성을 통한 수행 강화

60. [자기개발능력] 다음 내용의 명수와 같은 진로 의사결정 유형에 대한 설명으로 적합하지 않은 것은?

나래 : 취업 준비는 잘 되고 있어? 올 해가 대학생활 마지막 해인데 요즘 너무 경기가 어려우니까 진로를 어떻게 결정해야 할지 걱정이 앞선다.

명수 : 그렇게 걱정한다고 뭐 답이 나오냐. 난 핀테크 쪽에 취업하려고 결정했어. 어제 뉴트브에서 봤는데 4차 산업혁명 관련해서 요즘 핀테크가 제일 핫한 산업이더라고 나오더라고 내가 하면 뭔가 잘될 것 같은 느낌이 확 오기도 하고 뭔가 멋있지 않냐?

나래 : 관련 자격증도 그렇고 넌 전공도 그 쪽이랑 별 상관이 없잖아. 준비하기 쉽지 않을 텐데.

명수 : 뭐 어때. 지금부터 준비하면 되지. 뭐 처음부터 잘 아는 사람 있겠어. 하여튼 난 어제 내가 어느 쪽으로 취업을 할지 결정했어.

나래 : 좀 더 알아보고 하는 게 좋지 않을까? 여러 선배들이 첫 직장이 정말 중요하다고 하던데.

- ① 의사결정이 즉흥적이고 감성적이다.
- ② 잘못되거나 실패할 확률이 높다.
- ③ 실패했을 때 남의 탓을 하게 된다.
- ④ 의사결정이 신속하다.

61. [자원관리능력] 다음은 A사원의 일화를 정리한 것이다. 아래 글에서 나타나는 시간자원의 낭비요인과 그 정의를 올바르게 짝지은 것을 고르시오.

사원 A씨는 사무실에 출근하자마자 컴퓨터를 켜 뒤 가장 먼저 인터넷 서핑을 한다. 그가 관심을 가지고 있는 분야의 화젯거리와 주요 뉴스를 읽고 나서야 그 날 업무를 시작한다. 업무 중에도 짬짬이 그가 활동하고 있는 커뮤니티 게시판에 글을 올리거나 게시글을 읽고 댓글을 달거나, 쇼핑 사이트를 탐색한다. 메시지가 오면 친구와 수다를 떨거나, 가끔 아무 일도 하지 않고 멍을 때리기도 한다. A 사원은 하루에 한 시간에서 두 시간은 업무 이외의 다른 일로 시간을 보내는 것 같다고 한다.

- ① 외적 요인 : 외부인이나 외부에서 발생하는 사건에 의한 것으로 본인이 통제할 수 없음
- ② 외적 요인 : 시간에 대한 잘못된 인식과 시간 관리에 대한 오해로 발생함
- ③ 내적 요인 : 잠재적인 스트레스 유발 요인으로 발생함
- ④ 내적 요인 : 개인 내부의 습관에 의해 발생함

62. [자원관리능력] OO기업은 3개의 프로젝트를 진행하려고 한다. 조건과 상황이 아래와 같을 때, 3개의 프로젝트가 완료되기까지의 총 소요시간은 얼마겠는가?

- 3개의 프로젝트에 투입할 수 있는 전문가는 총 7명이다.
- 전문가는 모든 프로젝트에 참여할 수 있지만, 동시에 한 개의 프로젝트에만 참여할 수 있으며 참여한 프로젝트가 종료되면 다음 날 다른 프로젝트에 투입된다.
- 프로젝트에는 필요한 인원이 동시에 투입되어야 한다. 예를 들어, 3명이 필요한 프로젝트에는 프로젝트 시작점에 4명이 동시에 투입되어야 한다.
- 모든 전문가의 생산성은 동일하다.

| 프로젝트명 | 프로젝트 A | 프로젝트 B | 프로젝트 C |
|-------|--------|--------|--------|
| 투입 인원 | 2명 | 5명 | 4명 |
| 소요기간 | 2일 | 4일 | 3일 |

- ① 5일
- ② 6일
- ③ 7일
- ④ 8일

63. [자원관리능력] 다음 중 예산 관리에 대한 설명으로 옳은 것을 모두 고르면?

- ㄱ. 예산이란 필요한 비용을 미리 계산하는 것을 말한다.
 ㄴ. 예산관리 능력이란 활용 가능한 예산을 확인하고 어떻게 사용할 것인지 계획하여 계획대로 사용하는 능력을 말한다.
 ㄷ. 예산은 직접비용과 간접비용으로 구성된다.
 ㄹ. 필요한 비용을 산정하고, 예산을 편성하는 것까지만 예산관리에 해당한다.

- ① ㄱ
 ② ㄱ, ㄹ
 ③ ㄱ, ㄴ, ㄷ
 ④ ㄱ, ㄴ, ㄹ

64. [자원관리능력] 아래의 설명에 따라 직접비용과 간접비용을 바르게 분류한 것을 고르시오.

- 직접비용: 제품 생산 또는 서비스를 창출하기 위해 직접 소비된 것으로 여겨지는 비용
- 간접비용 : 제품을 생산하거나 서비스를 창출하기 위해 소비된 비용 중에서 직접비용을 제외한 비용으로 제품 생산에 직접 관련되지 않은 비용

- ㄱ. 인건비 ㄴ. 시설비
 ㄷ. 재료비 ㄹ. 건물관리비
 ㅁ. 광고비

- | | 직접비용 | 간접비용 |
|---|---------|---------|
| ① | ㄱ, ㄴ | ㄷ, ㄹ, ㅁ |
| ② | ㄱ, ㄷ | ㄴ, ㄹ, ㅁ |
| ③ | ㄱ, ㄴ, ㄷ | ㄹ, ㅁ |
| ④ | ㄱ, ㄴ, ㄹ | ㄷ, ㅁ |

[65-67] 다음은 ◇◇기업의 제품 A, B에 대하여 매체별 홍보 방법에 따른 예상 매출에 관해 정리한 것이다. 물음에 답하시오.

| < 홍보매체별 예상 매출액 > | | | | |
|------------------|--------|--------|--------|--------|
| 제품 B | 제품 A | | | |
| | 신문 | 방송 | SNS | |
| | (6, 5) | (4, 6) | (2, 2) | |
| | (7, 5) | (2, 5) | (3, 0) | |
| | SNS | (0, 5) | (4, 4) | (7, 4) |

※ 괄호 안의 숫자는 각 홍보매체를 이용할 경우 제품 A와 제품 B의 예상 매출액을 의미한다. 예를 들어 제품 A가 방송, 제품 B가 신문을 통해 홍보할 때 예상되는 매출액은 각 4억 원, 6억 원이다.

65. [자원관리능력] 다음 중 제품 A와 제품 B의 매출액의 합계가 가장 큰 경우는?

- | | 제품 A | 제품 B |
|---|------|------|
| ① | 신문 | 신문 |
| ② | SNS | SNS |
| ③ | 신문 | 방송 |
| ④ | SNS | 방송 |

66. [자원관리능력] 다음은 제품 B 담당자가 작성한 월별 홍보계획이다. 이를 보고 B 담당자의 상사가 보일 수 있는 반응으로 가장 적절하지 않은 것은?

| < 제품 B 홍보계획 > | | | |
|---------------|----|-----|----|
| 월 | 6월 | 7월 | 8월 |
| 홍보매체 | 방송 | SNS | 신문 |

- ① 6월에 A 제품의 예상 매출을 극대화하기 위해서는 SNS를 통해 홍보를 진행해야겠어.
 ② 7월에 A 제품의 예상 매출을 극대화하기 위해서는 SNS를 통해 홍보를 진행해야겠어.
 ③ 8월에 A 제품의 예상 매출은 홍보매체 상관없이 동일하겠군.
 ④ 6~7월 동안 방송을 통해 홍보를 진행한다면 예상되는 A 제품의 매출액은 5억, 3억, 5억 원이군.

67. [자원관리능력] A 제품과 B 제품의 예상 매출액의 차이를 최대하기 위해 A 제품 담당자가 선택할 홍보매체와 시기로 가장 적절한 것은? (6~7월 제품 B 홍보계획 참고)

- ① 8월, 방송
 ② 8월, 신문
 ③ 7월, 방송
 ④ 7월, 신문

[68-69] 아래의 글은 원자재 부서에서 근무하고 있는 A 씨가 이번 달에 구매한 원자재 X, Y, Z를 보관한 것에 대해 설명한 글이다. 물음에 답하시오.

A 씨는 수요 변동이 큰 원자재 X, Y, Z의 구입 및 보관 업무를 담당하고 있다.
A 씨는 최근 창고 공간이 부족하다는 관련 부서의 말을 듣고 원자재의 사용 빈도와 크기에 따라 보관 장소를 달리 하였다. 가장 활용빈도가 높은 원자재 X는 쉽게 입출고가 가능한 위치인 출입구 가까운 곳에 보관하였고, 마찬가지로 활용빈도가 높고 크기도 크고 무거운 원자재 Y 또한 창고 출입구 가까운 선반 맨 윗 칸에 보관하였다. 마지막으로 자주 사용하지 않는 원자재 Z는 창고 출입구와 다소 떨어진 안쪽의 선반에 보관하였다. 또한 각 원자재가 창고 어디에 보관되어 있는지 리스트를 작성하였다.

68. [자원관리능력] A 씨의 물품 보관 방법 중 잘못된 점으로 적절하게 지적한 것은?

- ① 활용 빈도가 높은 원자재 Y는 가져다 쓰기 쉬운 위치에 보관해야 한다.
- ② 자주 쓰지 않더라도 물품은 늘 꺼내기 쉬운 곳에 보관해야 한다.
- ③ 부피가 큰 원자재 Y를 창고의 안 쪽에 보관했어야 한다.
- ④ 원자재 Z는 자주 사용하지 않으므로 한꺼번에 구입해 보관하는 것이 아니라 필요할 때마다 구매했어야 한다.

69. [자원관리능력] 인사이동으로 A씨가 하던 일을 다른 직원이 맡아 진행하게 되었다. 이 때 A 씨가 창고 관리에 대해 후임자에게 조언해 줄 수 있는 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 각 원자재의 위치는 리스트를 참고하세요.
- ② 원자재는 한꺼번에 구입하는 게 저렴하니 대량으로 구입 후 보관 계획을 세우세요.
- ③ 원자재의 특성과 사용 빈도를 고려하여 보관하세요.
- ④ 원자재 X, Y는 입출고가 쉬운 곳에 보관하세요.

70. [자원관리능력] 다음 중 인적자원관리의 중요성으로 적절하지 않은 것은?

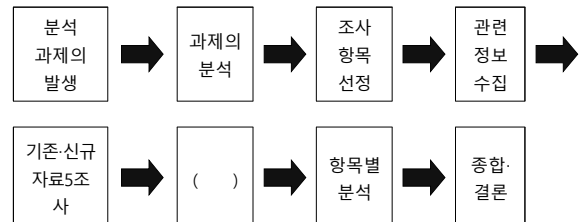
- ① 인맥은 업무를 수행하는데 있어서 중요한 역할을 하기 때문이다.
- ② 인맥을 어떻게 활용하느냐에 따라 개인의 능력 이상의 성과를 창출할 수 있기 때문이다.
- ③ 기업의 경우 인적자원관리가 조직의 성과에 큰 영향을 미치기 때문이다.
- ④ 인맥의 확장은 한정되어 있기 때문에 기존 인적자원관리가 중요하기 때문이다.

71. [정보능력] 다음 중 자료, 정보, 지식의 예시를 각각 올바르게 짝지은 것은?

| | 의미 | 예시 |
|---|--|----|
| 자료 (Data) | <ul style="list-style-type: none"> 정보 작성을 위해 필요한 데이터 가공되지 않은 숫자나 문자를 단순히 나열한 것 | ㉠ |
| 정보 (Information) | <ul style="list-style-type: none"> 자료를 특정한 목적이나 문제해결을 목적으로 가공한 것 | ㉡ |
| 지식 (Knowledge) | <ul style="list-style-type: none"> 정보를 통합하고 체계화하여 미래의 일반적인 상황에 대비해 보편성을 갖도록 한 것 | ㉢ |
| ㉣ 주부 고객의 매장 이용 시간 및 구입 물품 ㉤ 주부 고객층을 타겟으로 한 매장 물품 배치 ㉥ 매장 이용의 고객의 성별, 나이, 직업, 이용시간, 구입 물품 및 가격 | | |

- | | | | |
|---|---|---|---|
| | ㉠ | ㉡ | ㉢ |
| ① | a | b | c |
| ② | a | c | b |
| ③ | c | a | b |
| ④ | c | b | a |

72. [정보능력] 다음은 일반적인 정보 분석 절차이다. 빈칸에 들어갈 말로 알맞은 것은?



- ① 수집정보의 분류
- ② 활용 및 정리
- ③ 새로운 정보 자료 생성
- ④ 수집한 자료의 해석

73. [정보능력] 다음은 B씨가 자신의 업무에서 정보 처리 과정을 설명한 것이다. 밑줄 친 과정 중 아래에서 설명에 해당하는 과정은 무엇인가?

우리 회사의 다음 스마트폰을 출시하기 전 시장의 스마트폰 트렌드를 분석하기 위해 정보 처리 과정을 거쳤습니다. 제일 먼저 ㉠ 어떤 정보를 어떤 목적으로, 어떻게, 언제, 어디서, 왜, 얼마의 비용을 들여서 수집할 것인지 계획을 세웠죠. 그 다음은 ㉡ 온라인 설문조사, 오프라인 설문조사, 거리 인터뷰, 스마트폰 전문가와의 회의, 소비자 간담회 등을 진행하면서 요즘 스마트폰 트렌드에 대한 정보를 수집했습니다. 그 이후에는 ㉢ 수집된 정보들을 활용하기 쉽도록 정리했고요. 마지막으로 ㉣ 수집된 정보를 바탕으로 요즘 스마트폰 트렌드는 무엇인가 결론을 내렸고, 이를 바탕으로 다음 스마트폰 출시 계획을 수립했습니다.

이 과정은 정보 관리의 가장 중요한 단계로, 보통은 5W2H에 의해 기획한다.

- ① ㉠
- ② ㉡
- ③ ㉢
- ④ ㉣

[74-75] 아래의 자료를 읽고, 물음에 답하시오.

| < OO 예술회관 부서별 업무량 > | | | | |
|---------------------|-----|----|-------|--------|
| 소속부서 | 이름 | 직위 | 업무량 | 업무량 비율 |
| 교육기획 | 현석주 | 대리 | 615 | 4.3% |
| 교육운영 | 이영오 | 사원 | 950 | 6.6% |
| 교육운영 | 김민재 | 대리 | 841 | 5.8% |
| 문화행정 | 이건명 | 과장 | 672 | 4.7% |
| 재무회계 | 계진성 | 사원 | 1,272 | 8.8% |
| 총무 | 이강훈 | 과장 | 891 | 6.2% |
| 사무행정 | 김상철 | 사원 | 1,581 | 11.0% |
| 사무행정 | 윤지혜 | 사원 | 1,560 | 10.8% |
| 홍보마케팅 | 서준석 | 대리 | 995 | 6.9% |
| 경비청소 | 고재학 | 사원 | 1,254 | 8.7% |
| 교육기획 | 장준혁 | 대리 | 876 | 6.1% |
| 홍보마케팅 | 최도혁 | 대리 | 1,134 | 7.9% |
| 경비청소 | 노민국 | 사원 | 911 | 6.3% |
| 교육운영 | 이윤진 | 사원 | 873 | 6.1% |

• 성과급 지급 기준 : 업무량이 1,000 이상인 자

74. [정보능력] 다음은 성과급 지급 대상자 명단이다. 위의 표와 틀린 내용은?

| 소속부서 | 이름 | 직위 | 업무량 | 업무량 비율 |
|--------|-----|------|---------|--------|
| 재무회계 | 계진성 | 사원 | 1,272 | 8.8% |
| ① 사무행정 | 김상철 | 사원 | 1,581 | 11.0% |
| 사무행정 | 윤지혜 | 사원 | ② 1,561 | 10.8% |
| 경비청소 | 고재학 | 사원 | 1,254 | ③ 8.7% |
| 홍보마케팅 | 최도혁 | ④ 대리 | 1,134 | 7.9% |

75. [정보능력] 성과급 지급 기준에 다음과 같은 내용을 추가한다고 했을 때, 성과급 지급 대상이 되는 직원은?

업무량 비율이 6% 이상인 사람에게 지급하되, 직위가 과장 이상인 자

- ① 이영오
- ② 이강훈
- ③ 서준석
- ④ 장준혁

76. [정보능력] 다음 중 유틸리티 프로그램에 대한 설명이 틀린 것은?

- ① 그래픽 프로그램 : 그림 파일이나 디지털 카메라로 찍은 이미지 파일을 볼 수 있도록 하는 프로그램
- ② 파일 압축 유틸리티 : 파일의 크기를 압축하거나 풀어주는 프로그램
- ③ 바이러스 백신 프로그램 : 컴퓨터 바이러스를 찾아내어 바이러스를 제거하고 손상된 파일이나 기능을 치료하는 프로그램
- ④ 동영상 재생 프로그램 : 각종 동영상 파일이나 음악 파일을 감상할 수 있는 프로그램

77. [정보능력] 다음 중 신입사원 C씨가 사용한 검색엔진의 유형으로 올바른 것은?

과장님으로부터 우리 회사 고객의 불만사항 중 '배송'에 관한 불만사항만 뽑아내어 정리하라는 일을 맡았어. 이를 위해 우리 회사 데이터베이스에서 '고객불만'과 '배송'을 입력하여 검색 엔진이 이와 관련된 정보를 검색하도록 했지.

- ① 주제별 검색 방식
- ② 키워드 검색 방식
- ③ 자연어 검색 방식
- ④ 통합형 검색 방식

78. [정보능력] 다음 중 window의 네트워크 구성 요소에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① IP 주소 : 현재 컴퓨터에 설정된 IP 주소로 네트워크 주소와 호스트 주소 구성됨
- ② 서브넷 마스크 : IP 주소의 네트워크 부분과 호스트 부분을 구별하여 하나의 IP를 여러 개로 나누어 사용할 수 있도록 함
- ③ 기본 게이트웨이 : 종류가 같은 네트워크 간에 통신을 가능하게 해주는 장치
- ④ DNS 서버 주소 : 도메인 네임을 숫자로 된 IP 주소로 변환하는 DNS 서버의 IP 주소

79. [정보능력] 다음 중 워드프로세서의 주요 기능에 대해 올바르게 연결한 것은?

- (가) 기능 : 문서의 내용이나 형태 등을 수정하여 새롭게 문서를 작성하는 기능
- (나) 기능 : 입력한 내용을 화면에 나타내 주는 기능
- (다) 기능 : 키보드나 마우스를 활용하여 언어, 숫자, 문자, 그림, 사진 도형 등을 삽입하는 기능

| | 가 | 나 | 다 |
|---|----|----|----|
| ① | 편집 | 표시 | 입력 |
| ② | 편집 | 인쇄 | 입력 |
| ③ | 입력 | 표시 | 저장 |
| ④ | 입력 | 인쇄 | 편집 |

80. [정보능력] 다음 중 파일 및 폴더 관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 바로 가기 키의 이름을 변경하고자 할 때는 F4 키를 누른 후 새로운 이름을 입력한다.
- ② 파일 및 폴더 이름에는 * ? : \ / < > ' 등을 포함시킬 수 없다.
- ③ 연속된 파일 및 폴더를 선택할 때는 첫 번째 파일(폴더)을 선택한 상태에서 마지막 파일(폴더)를 Shift 키를 누른 채 클릭한다.
- ④ 떨어져 있는 파일 및 폴더를 선택할 때는 Ctrl 키를 누르고 파일(폴더)을 선택한다.

81. [조직이해능력] 다음은 업무수행을 위한 계획과 실행에 대한 어떤 시트에 대한 설명인가?

작업의 순서나 흐름을 알기 쉽게 그림으로 나타낸 것으로 일의 흐름을 동적으로 보여주는데 효과적이다. 주 작업과 부차적인 작업, 단독 처리 업무와 협업이 필요한 일, 주의해야 할 일, 컴퓨터와 같은 도구를 사용해서 할 일 등을 구분해서 표현할 수 있어서 매우 효율적이다.

- ① 간트 차트(Gantt Chart)
- ② 워크 플로우시트(Workflow Sheet)
- ③ 체크리스트(Check List)
- ④ 일일업무계획표(Daily Work Schedule)

82. [조직이해능력] 업무수행 시 많이 활용하는 체크리스트에 대한 설명으로 적합하지 않은 것은?

- ① 작업효율성을 높이는 데 목적을 두고 만들어진 작업 일정계획표이다.
- ② 팀 또는 개인마다 직무에 해당하는 업무를 할당하고 이에 대한 업무 진행 상황과 결과를 파악하기 위해 사용하는 것이다.
- ③ 업무 진행상황을 명확하게 알 수 있고, 업무 진행 시 문제점과 업무 제반사항을 파악하는 데 도움이 된다.
- ④ 체크리스트의 활용 목적은 기업 전체의 영업목적을 달성하기 위함이다.

83. [조직이해능력] 다음 보기는 기업 내부의 경영활동이다. 이 중 유형이 다른 것은?

- ① 인사관리
- ② 생산관리
- ③ 재무관리
- ④ 마케팅관리

[84-85] 다음은 OO기관의 NCS기반 채용 직무 설명자료이다. 다음의 자료를 참고하여 문제에 답하시오.

NCS 기반 채용 직무 설명 자료 : 사무행정

| [채용분야] | | | |
|---|----------------------|-------------|-------------|
| 대분류 | 중분류 | 소분류 | 세분류 |
| 02. 경영·회계·사무 | 01. 기획사무 02. 총무인사 | 01. 경영기획 | 01. 경영기획 |
| | | 02. 홍보·광고 | 01. 기업홍보 |
| | | 03. 일반사무 | 02. 사무행정 |
| 01. 사업관리 | 01. 사업관리 | 01. 프로젝트 관리 | 02. 프로젝트 관리 |
| [기관업무] | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 농업·농촌 및 식품산업 분야의 정보화 촉진 ○ 농업·농촌에 관한 문화 창달 및 가치 확산·홍보 ○ 농업경영체로의 기술수준 및 경영능력 제고 ○ 농업·농촌 및 식품산업 분야의 전문인력 양성 등 인적자원 육성 ○ 농산물에 관한 안전정보의 제공, 정보교류의 활성화와 지식 및 산업재산권의 보호 ○ 농업·농촌 및 식품산업 분야의 통상정책과 국제협력에 관한 정보 지원 ○ 농림수산물 분야 지식 및 정보서비스 제공 ○ 그밖에 농림축산식품부장관이 지정 또는 위탁하는 사업 | | | |
| [능력단위] | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ○(경영기획) 01. 사업환경 분석, 03. 경영계획 수립 04. 신규사업 기획, 09. 이해관계자 관리 ○(기업홍보) 01. 홍보전략 수립, 02. 온라인 홍보, 04. 언론 홍보, 10. 기업홍보 모니터링 ○(사무행정) 01. 문서작성, 02. 문서관리, 03. 데이터 관리, 07. 사무행정 업무관리, 08. 사무환경조성 ○(프로젝트 관리) 01. 프로젝트 전략기획, 03. 프로젝트 이해관계자관리, 05. 프로젝트 자원관리, 06. 프로젝트 일정관리, 09. 프로젝트 품질관리 | | | |
| [직무수행내용] | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ○(경영기획) 경영목표를 효과적으로 달성하기 위해 전략을 수립하고 최적의 자원을 효율적으로 배분하도록 경영진의 의사결정을 체계적으로 지원 ○(기업홍보) 기업의 위기 상황에 대응하고 긍정적 이미지를 제고하기 위하여 전략과 계획의 수립, 온·오프라인 채널을 이용한 활동의 수행, 효과 측정과 피드백 등을 수행 ○(사무행정) 현황 분석, 자료 수집, 기타 정책·사업 추진 요구 사항에 대한 문서 작성 및 데이터 관리 등 사무업무 전반 지원·관리 ○(프로젝트 관리) 프로젝트 목표를 성공적으로 달성하기 위하여, 프로젝트를 기획하고 추진하는 실행계획에 대하여 지식, 기술, 기법 및 역량 등을 적용하여 프로젝트 이행 절차를 감시, 통제 및 종료하는 직무 등을 수행 | | | |
| 하락 | | | |

84. [조직이해능력] 위의 채용 직무설명 자료를 정확하게 이해한 사람을 모두 고르면?

갑 : 이번에 채용하는 직무는 사무행정 분야로 NCS 세분류는 경영기획, 기업홍보, 사무행정, 프로젝트 관리 등과 관련이 있네.
 을 : 이번에 채용하는 직무는 경영기획, 기업홍보, 사무행정, 프로젝트 관리 세분류 하위 능력단위 18개와 직접적으로 연관되는 직무이군.
 병 : 채용 직무는 사무행정이지만 직무 수행내용은 경영기획, 기업홍보, 사무행정, 프로젝트 관리 내용을 모두 포괄하네.
 정 : OO기관은 농업과 관련한 기관이지만 직무수행 내용은 일반적인 사무행정 내용도 관련되어 있구나.

- ① 갑
- ② 갑, 을
- ③ 갑, 을, 병
- ④ 갑, 을, 병, 정

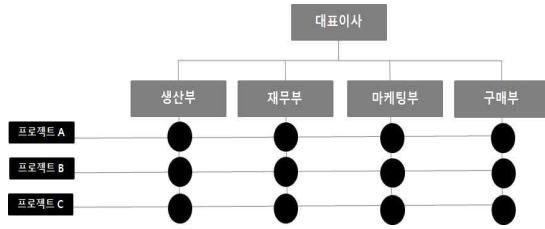
85. [조직이해능력] 위의 채용공고를 참고하여 유추할 수 있는 내용으로 옳바른 것은?

- ① 농업과 관련한 기획, 홍보, 사무행정, 프로젝트 관리 등을 포괄하는 직무로 볼 수 있다.
- ② 대분류가 경영, 회계, 사무이므로 회계 분야 내용도 포괄하는 역량을 보유해야 한다.
- ③ NCS 기반 채용을 위해 지원자들은 문서작성과 문서관리, 데이터 관리에 대한 능력만 보유하고 있으면 충분하다.
- ④ NCS 기반 채용이기 때문에 대분류, 중분류, 소분류, 세분류에 따라 각각 지원자들을 구분하여 채용한다.

86. [조직이해능력] 유기적 조직에 대한 설명으로 적합한 것은?

- ① 안정적인 환경에서 표준화되고 규정된 절차나 방식에 의해 경영 조직을 운영하는 형태이다.
- ② 개인과 개성이 존중되고 이들의 기능이 수평적 유대로서 기업 전체의 목적에 부합되도록 유도되는 특징이 있다.
- ③ 군대나 관료 조직이 대표적인 예이다.
- ④ 인간의 비효율적이고 모순된 본성을 최소화하고자 하는 의도를 가진 조직 구조이다.

87. [조직이해능력] 다음은 어떤 조직 형태를 나타내는 그림인가?



- ① 기능조직
- ② 사업부 조직
- ③ 매트릭스 조직
- ④ 네트워크 조직

88. [조직이해능력] 다음은 조직문화의 어떤 기능에 대한 설명인가?

C사에 입사하면 마치 '부족(部族)'의 일원이 된다고 할 정도로 강한 유대감을 갖고 있다. 직원들은 거의 모든 에너지를 회사에 바치며, 회사는 성공을 직원들과 나누는 데 매우 관대하다. C사가 소중하게 여기는 두 가지는 '행복한 고객'과 '높은 생산성을 가진 구성원'이다. C사는 구성원들에게 필요한 모든 혜택을 제공해 그들이 되도록 많은 시간을 일에 열중할 수 있도록 한다. 또 하나는 C사만이 갖고 있는 '친구·동료 캠페인' 문화이다. C사에 적합한 우수한 인력을 추천한 사람은 특별 보너스를 받는다. 그리고 가장 많이 추천한 사람은 최고급 스포츠카를 1년 동안 사용할 수 있다. 외부광고 보다 내부 추천을 통해 더 나은 그리고 훌륭한 직원을 채용할 수 있다고 믿는 것도 C사의 특징이다.

- ① 행동지침 제공
- ② 구성원의 조화와 단합
- ③ 환경 적응 강화
- ④ 조직 몰입의 강화

89. [조직이해능력] 다음은 기업의 국제화에 대한 설명이다. 적합하지 않은 것은?

- ① 국내 지향 단계에서는 기업의 국제화가 이루어지기 이전 상태로 기업의 생산과 마케팅 활동이 주로 국내시장을 대상으로 한다.
- ② 현지 시장 지향 단계는 해외에 직접 투자를 하는 단계로 기업은 마케팅뿐만 아니라 현지 생산 시설까지 갖추게 된다.
- ③ 세계 시장 지향 단계는 기업의 국제화가 가장 많이 진전된 단계로 여러 국가에 진출해 생산시설까지 갖추고 각 국가의 우위를 활용해 기업 활동을 결합하는 전략을 취한다.
- ④ 수출 지향 단계는 아직 국내 시장을 벗어나지 못한 단계이며, 해외 경험이 부족하기 때문에 해외 시장 판매를 시도하기 이전의 상태이다.

90. [조직이해능력] 다음은 글로벌 매너에 대한 설명이다. 적합하지 않은 것은?

- ① 국제사회에서 직업인은 일을 하는데 있어 외국인과 적절한 커뮤니케이션을 위해 노력해야 한다.
- ② 조직에서 파견된 사람이기 때문에 잘못하면 조직 전체의 이미지에 타격을 줄 수 있다.
- ③ 문화권마다 다른 관습과 행동양식을 가지고 있기 때문에 공통된 기준으로 이해하는 것은 어렵다.
- ④ 외국인들은 타국 사람에 대해서는 여행객 수준으로 실수에 관대한 면이 있다.

91. [직업윤리] 다음 중 직업윤리의 덕목에 대한 설명으로 옳지 않은 것을 고르시오.

- ① 소명의식 : 자신이 맡은 일은 하늘에 의해 맡겨진 일이라고 생각하는 태도
- ② 봉사 의식 : 직업 활동을 통해 공동체에 대해 봉사하는 정신을 갖는 태도
- ③ 천직 의식 : 자신이 하는 일이 자신의 능력과 적성에 맞다고 여기고 그 일에 열성을 가지고 성실히 임하는 태도
- ④ 책임 의식 : 자신의 일이 누구나 할 수 있는 것이 아니라 해당 분야의 지식과 교육을 바탕으로 성실히 수행해야만 가능한 것이라 믿고 수행하는 태도

92. [직업윤리] 다음 중 공(公)과 사(私)를 구별하지 못한 직업윤리 위반 사례를 모두 고르시오.

ㄱ. A씨는 타부서 직원이 공금을 횡령한 사실을 알게 되었지만, 친한 학교 후배이기에 모른 척 눈감아주었다.
 ㄴ. 회사 임원인 B씨는 비서에게 자신의 아들의 대학원 준비비를 도와달라고 부탁했다.
 ㄷ. 부품 구입 담당자 C씨는 자신의 친척이 운영하는 기업의 부품을 구입하기로 결정했다.
 ㄹ. 평소 친구 관계인 D와 E는 거래처 담당자로 만나 서로 존댓말을 하며 예의를 지킨다.

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

[93-94] 다음 내용을 보고 물음에 답하시오.

직원이 8명인 소규모 교육회사를 운영하고 있는 현대 대표는 9시 출근, 6시 퇴근을 일주일 내내 별로 지키는 날이 없다. 사장이라고 시도 때도 없이 출근을 하고 직원들이 제 시간에 퇴근이라도 하려고 하면 정시 퇴근을 하냐며 열정이 없다며 면박을 주었다. 거기에 회사에 이익이 안 남는다고 하면서도 본인은 비싼 외제 승용차를 타고 다녔고 직원들의 연봉은 3년째 동결하였다. 그럼에도 직원들은 각자 특유의 성실함으로 외부 고객들로부터 부지런하고 일을 잘한다는 호평을 받고 있는 실정이다.

어느 날 모처럼 8시 30분에 출근한 현대 대표는 직원들의 출근을 체크했는데 매일 30분씩 일찍 출근하던 팀의 막대인 정사원이 3분을 지각하는 사건이 벌어졌다. 버스가 고장 나서 발생한 일이었다. 앞뒤 묻지 않고 현대 대표는 시말서를 써오라고 했고 정사원은 시말서 대신 사표를 제출하고 다음 날부터 계속 회사에 나오지 않았다.

93. [직업윤리] 공동체 윤리 측면에서 현대 대표의 문제점으로 볼 수 없는 것은?

- ① 고용자로서 윤리를 준수하며 윤리경영을 실천하고 있다.
- ② 기업의 이익에만 초점을 맞추어 윤리성을 상실했다.
- ③ 고용자로서 준수해야 하는 기본적인 윤리도 갖추지 못했다.
- ④ 고용자로서 최선을 다하지 않으면서 근로자에게만 윤리를 강요하고 있다.

94. [직업윤리] 공동체 윤리 측면에서 정사원의 문제는 무엇인가?

- ① 적당히 태업을 하면서 근무시간을 보냈다.
- ② 근무태만으로 인해 회사에 손해를 입혔다.
- ③ 퇴사할 경우 최소 한 달 전에 통보해야 하는데 이를 지키지 않았다.
- ④ 평소 불성실한 근무태도로 공동체에 악영향을 끼쳤다.

95. [직업윤리] 다음 글을 읽고 A씨가 취해야 할 행동으로 가장 적절한 것을 고르시오.

XX기업의 시스템 담당자로 근무하고 있는 A씨는 일요일마다 장애인복지관에서 봉사활동을 하고 있다. 장애아동과 함께 뛰어 놀거나 씻는 것을 도와주는 등의 활동을 하고 A씨는 이에 뿌듯함을 느껴 몇 년째 봉사활동을 이어가고 있다. 이번 주말에는 복지관의 아이들이 합창대회에 참여하게 되어 꼭 응원하러가겠노라고 약속을 했다. 그런데 합창대회 당일, 회사로부터 시스템이 다운되었으니 회사로 나와 살펴봐달라고 급하게 연락이 왔다. 문제가 발생한 시스템은 A씨가 담당하는 부분이었다. 하지만 일을 해결하려 회사로 가면, 복지관 아이들과의 약속을 지킬 수 없게 되어 A씨는 어떻게 해야 할지 고민을 하고 있는 상황이다.

- ① 약속을 지키지 못하는 것이 아쉽긴 하지만 회사로 출근한다.
- ② 먼저 아이들과 약속을 했으므로 합창대회에 응원을 하러 간다.
- ③ 같은 부서 후배 B에게 대신 해결해달라고 부탁하고 합창대회에 응원을 하러 간다.
- ④ 합창대회에 응원을 하러 간 후 대회가 끝나면 회사로 출근하여 문제를 해결한다.

96. [직업윤리] 다음의 글에서 나타난 직업윤리에 대한 해석으로 가장 적절한 것은?

1912년, 영국의 초호와 유람선 타이타닉호가 침몰한 이야기는 영화로도 만들어져 지금까지 많은 사람들에게 기억되고 있습니다. 특히 타이타닉호와 관련된 여러 인물들 중 배의 선장이었던 에드워드 존 스미스의 말과 행동은 직업윤리의 올바른 모습을 잘 보여줍니다. 스미스 선장은 배가 침몰할 위기에 처하자, 어린이와 여성을 먼저 구출할 것을 승무원들에게 지시했습니다. 또 그는 마지막 순간까지 키를 놓지 않고 배와 운명을 같이 했습니다. 스미스 선장이 사람들을 향해 외친 "Be British!(영국인답게 행동하라)"라는 말은 그가 죽은 뒤 그의 동상에 새겨지기도 했지요. 실제로 그들은 힘이 약한 어린이와 여성들을 먼저 구명보트에 태웠습니다. 그 결과 타이타닉호 침몰 시 어린이와 여성을 구조한 비율은 78%로 남성의 20%보다 훨씬 높았습니다. 스미스 선장이 자신의 목숨을 잃어가면서 책임을 다한 것은 명성, 신분, 직위에 걸맞은 행동을 해야 한다는 노블레스 오블리주의 도덕의식과 직업윤리 의식을 잘 보여주는 사례입니다.

- ① 성과창출을 위해 최선을 다하는 것은 직업윤리라 할 수 있다.
- ② 상사의 말을 무조건 따르는 것 또한 직업윤리라 할 수 있다.
- ③ 자신이 맡은 일은 하늘에 의해 맡겨진 일이라고 생각하는 태도는 직업윤리라 할 수 있다.
- ④ 직업에 대한 사회적 역할과 책무를 충실히 수행하는 태도는 직업윤리라 할 수 있다.

97. [직업윤리] 다음 글은 OO기업의 성희롱·성폭력 예방 처리지침 중 일부이다. 처리지침을 바탕으로 관련 워크숍 교육 책자를 제작하고자 할 때, **잘못된** 내용은 무엇인가?

제4장 피해자 보호 및 지원

제11조【피해자 보호 및 비밀유지】 ①사내 성희롱 및 성폭력 처리 담당자는(위임받은 자 포함) 성희롱·성폭력 피해를 주장하는 자 및 조사 등에 협력하는 자에 대하여 고충의 상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 하여서는 아니된다. <개정 2017.9.1>
 ②사내 성희롱 및 성폭력 처리 담당자는(위임받은 자 포함) 피해자의 피해를 주장하는 자의 의사를 고려하여 행위자와의 업무분장과 업무공간을 분리하는 등 피해자의 신변을 보호해야 한다.
 ③성희롱·성폭력 사건 발생 시 피해자 치료 지원, 행위자에 대한 인사조치 등을 통해 2차 피해를 방지하고 피해자의 근로권을 보호하여야 한다. <개정 2017.9.1>
 ④고충상담원 등 성희롱·성폭력 고충과 관계된 사안을 직무상 알게 된 자는 사안의 조사 및 처리를 위하여 필요한 경우를 제외하고는 동 사안 관계자의 신원은 물론 그 내용 등에 대하여 이를 누설하여서는 아니 된다. <개정 2017.9.1>

제5장 위원회 설치

제12조【위원회의 설치 및 구성】①성희롱·성폭력 사안의 처리와 관련하여 제9조제2항에 의한 사항을 심의하기 위하여 성희롱·성폭력 고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다. <개정 2017.9.1>
 ②위원회는 위원장을 포함한 6인의 위원으로 구성한다.
 ③위원장은 경영지원실장이 되고, 위원은 검사기준 처장과 위원장이 지명한 여직원 1인으로 하고, 노동조합의 수석부위원장, 부위원장과 여성부장으로 구성한다. <개정 2017.9.1>
 ④위원의 임기는 당연직의 경우 그 직에 재임하는 기간으로 한다.

제13조【위원회의 회의】①위원회의 회의는 필요에 따라 위원장이 소집한다.
 ②위원회 위원 중 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 신고인은 특정위원 기피신청이 가능하고 해당 위원은 회피할 수 있다.

- ① 성희롱·성폭력 사건 발생 시 피해자와 행위자의 업무분장과 업무공간을 분리한다.
- ② 성희롱·성폭력 고충처리위원회 위원 구성에 신고인은 관여할 수 없다.
- ③ 성희롱·성폭력 사건 발생 시 피해자에 대한 치료 지원, 행위자에 대한 인사조치 등을 취할 수 있다.
- ④ 성희롱·성폭력을 주장하는 자 및 조사에 협력하는 자에 대해 불이익한 조치를 취할 수 없다.

98. [직업윤리] 다음 중 직장 내 성희롱 성립요건이라고 볼 수 **없는** 것은?

- ① 모든 남녀 근로자는 직장 내 성희롱의 피해자가 될 수 있으며, 가해자의 성별은 남녀를 구분하지 않는다.
- ② 성적인 언어나 행동 또는 이를 조건으로 하는 행위는 직장 내 성희롱이라고 볼 수 있다.
- ③ 출장이나 회식 장소에서 발생하는 행위는 직장 밖에서 일어난 일이므로 직장 내 성희롱이라고 보기 어렵다.
- ④ 고용상의 불이익이나 성적 굴욕감을 유발하여 고용환경을 악화시키는 경우 직장 내 성희롱에 해당한다.

99. [직업윤리] 다음은 공동체윤리의 구성요소 중 봉사(서비스)에 대한 설명이다. 가장 적절하지 **않은** 것을 고르시오.

- ① 봉사(서비스)란 자신보다는 고객의 가치를 최우선으로 생각하는 것을 말한다.
- ② 남을 존경하는 것, 남에게 호감을 주는 것, 남에게 폐를 끼치지 않는 것이 봉사(서비스)에 해당한다.
- ③ 고객서비스 중 결정적 순간이란 15초 동안 고객과 서비스 요원 사이에 이루어지는 짧은 서비스를 말한다.
- ④ 고객서비스 중 결정적 순간 동안 고객 접점에 있는 서비스 요원이 책임과 권한을 가지고 우리 회사를 선택한 것이 가장 좋은 선택이었다는 사실을 고객에게 입증한다.

100. [직업윤리] 다음 중 공동체 윤리의 구성요소로 옳게 나열된 것은?

- (㉠) : 어떤 일이나 임무에 대한 의무 또는 부담
 (㉡) : 민주 시민으로서 기본적으로 지켜야 하는 의무이자 생활 자세
 (㉢) : 일정한 생활 문화권에서 오랫동안 유지된 생활습관이 하나의 공통된 생활 방법으로 정립되어 관습적으로 행해지는 생활 규범

- | | ㉠ | ㉡ | ㉢ |
|---|----|-----|----|
| ① | 책임 | 준법 | 예절 |
| ② | 준법 | 책임 | 예절 |
| ③ | 준법 | 에티켓 | 매너 |
| ④ | 책임 | 준법 | 매너 |