

1

기술능력

Ⅰ 답안지 Ⅰ

기술능력 답안지

문항번호	정답
1	④
2	③
3	②
4	③
5	②
6	①
7	③
8	①
9	④
10	②
11	①
12	①
13	②
14	④
15	③
16	③
17	②
18	③
19	④
20	①

기술능력 답안지

1.

정답 : ④

해설 :

프로세스에 있어 우수한 성과를 보유한 동일 업종의 비경쟁적 기업을 대상으로 하는 것은 글로벌 벤치마킹이다.

난이도 : 중(기술선택능력-지식)

2.

정답 : ③

해설 :

제품 사용 설명서의 종류로는 제품 유지보수, 제품 설치, 제품 안전지침, 제품 사용 안내 등으로 구성되어 있다. 제품 제작 프로세스는 굳이 소비자에게 매뉴얼로 제작해 설명하여야 할 필요가 없다.

난이도 : 상(기술선택능력-기술)

3.

정답 : ②

해설 :

포장재로 인한 폐기물 문제를 해결하기 위해 ‘지속가능한 패키징 3R(Redesign, Recycle, Recover) 정책’을 수립했다. 그중에서도 플라스틱 포장재 배출의 저감을 위한 A사의 노력에 대한 사례이다.

난이도 : 중(기술적용능력-기술)

4.

정답 : ③

해설 :

CTO는 최고기술경영자로, 기업활동 중에 필요한 기술을 효과적으로 다루기 위한 책임자를 의미한다. 조직의 개발 리더는 CTO에 해당한다. CEO는 최고경영자, CIO는 최고정보관리책임자, CFO는 최고재무관리자를 의미한다.

난이도 : 중(기술적용능력-지식)

5.

정답 : ②

해설 :

머신러닝과 딥러닝과 관련이 있는 것은 인공지능이다.

난이도 : 중(기술적용능력-지식)

6.

정답 : ①

해설 :

기술도 중요하지만 기술을 적용하는 데 있어 경제성도 중요한 부분 중 하나이다. 아무리 좋은 기술이라도 적용에 따른 비용이 성과보다 더 많으면 그것은 좋은 기술이라고 할 수 없다. 이용자가 지속적으로 이용하고 싶어지도록 하는 무엇인가가 있어야 한다는 것이다. 이것은 기술 적용에 따른 비용과 연관이 있다.

난이도 : 중(기술적용능력-상황)

7.

정답 : ③

해설 :

S는 일본과자 브랜드를 벤치마킹하지 않고 순수 N사의 기술로 만들어낸 제품이다.

난이도 : 하(기술이해능력-기술)

8.

정답 : ①

해설 :

기술자의 역량이 높고, 기술 시스템이 탄생하고 성장하는 단계는 발명, 개발 혁신의 단계이다. 기술이전의 단계는 성공적인 기술이 다른 지역으로 이동하는 것을 의미하며, 기술 경쟁의 단계는 기술 시스템 사이의 경쟁을 의미한다. 기술 공고화의 단계는 경쟁에서 승리한 기술 시스템이 관성화 되는 것을 의미한다.

난이도 : 중(기술이해능력-지식)

9.

정답 : ④

해설 :

기술혁신은 연구개발 부서 단독으로 수행되지 않는다.

난이도 : 중(기술이해능력-기술)

10.

정답 : ②

해설 :

아무런 보탬이 되지 않은 실패는 없다. 실패를 경험해야 문제점을 발견하고 또 개선을 할 수 있는 기회가 생긴다. 실패를 은폐하거나 반복하는 것은 어떤 의미에서도 바람직하지 못하다. 또한 실패를 나쁜 것으로 보는 것은 실패를 바라보는 올바른 태도가 아니다.

기술능력 답안지

난이도 : 하(기술이해능력-지식)

11.

정답 : ①

해설 :

실패를 뒤돌아 볼 때에는 시간에 제약을 받는 것이 아니라 실패의 원인을 찾아 궁극적으로 성장의 동력이 될 수 있도록 앞을 내다 보아야 한다.

난이도 : 중(기술이해능력-기술)

12.

정답 : ①

해설 :

데이터를 구문 분석하고 해당 데이터를 통해 학습한 후 정보를 바탕으로 결정을 내리기 위해 학습한 내용을 적용하는 알고리즘을 의미하는 것은 머신러닝이다.

난이도 : 중(기술이해능력-지식)

13.

정답 : ②

해설 :

원하는 내용을 순서에 맞게 원하는 시간만큼 학습 하는 것은 이러닝을 활용한 기술교육에 해당한다.

난이도 : 하(기술이해능력-기술)

14.

정답 : ④

해설 :

직무를 분석하여 업무 프로세스를 어떻게 진행해야 하는 지에 대한 내용을 담고 있는 것은 업무 매뉴얼이다.

난이도 : 하(기술선택능력-지식)

15.

정답 : ③

해설 :

매뉴얼은 사용자가 알기쉬운 문장으로 작성해야 하며 전문용어와 약어는 반드시 해설을 통해 정확하게 기술해야 한다. 업무의 전문용어나 약어는 반드시 처음 나온 시점에서 해설을 달아야 하며, ‘이하 00으로 약함’의 형식으로 문구 기입 후 약어로 사용하여야 한다.

난이도 : 중(기술선택능력-지식)

16.

정답 : ③

해설 :

상황에 따른 유연성 발휘와 개별적인 배려는 매뉴얼을 활용하여 얻게 되는 장점은 아니다. 매뉴얼은 표준화되어 있는 상태이기에 이 상태를 유지하기 위한 노력이 필요하다. 하는 업무에 따라 해석은 달라지겠지만 제조업인 S사에서는 고객과 소통하는 것이 아니라 기계와 일을 한다. 기계와 일을 할 때는 표준화를 지키도록 노력해야 한다.

난이도 : 하(기술선택능력-기술)

17.

정답 : ②

해설 :

기술 개발에 대한 기업의 투자가 가시적인 성과로 나타나기까지는 비교적 장시간을 필요로 한다. 또한 기술 개발에 성공하게 되면 가격을 기술에 맞게 책정하여 수익을 얻을 수 있다.

난이도 : 중(기술선택능력-상황)

18.

정답 : ③

해설 :

영업비밀은 신지식재산권의 정보재산권에 해당한다.

난이도 : 중(기술선택능력-지식)

19.

정답 : ④

해설 :

D사는 실패를 두려워하지 않는 끊임없는 도전정신을 기반으로 시제품 개발에 6~7년 정도의 공을 들이는 혁신조직이다. 이러한 조직에 장기간 연구의 효율성을 제고하기 위한 제도적 보완은 기술혁신의 특성으로 적절하지 않다.

난이도 : 중(기술이해능력-상황)

20.

정답 : ①

해설 :

D사의 창업자는 개발과정에서 실패하거나 다른 사람이 자신을 틀렸다고 생각하더라도 그 길을

기술능력 답안지

계속 걸어야 한다고 이야기했다. 수없이 많은 실패 속에서 그 원인을 찾아내다 보면 그리고 그러한 실패에 익숙해지고 또 지속적으로 다른 방법을 찾는 자신의 모습에서 혁신적인 제품의 개발 성공을 위한 방법으로 가는 길에 서 있게 된다는 것이다. 혁신제품을 내어놓는 것이 목표이고 그 목표 방향이 올바르게 설정되었다면 반복되는 시행착오는 문제되지 않는다고 이야기한다.

난이도 : 중(기술이해능력-기술)

2

대인관계능력

Ⅰ 답안지 Ⅰ

대인관계능력 답안지

문항번호	정답
1	④
2	③
3	③
4	①
5	②
6	②
7	③
8	①
9	②
10	④
11	①
12	①
13	①
14	④
15	①
16	④
17	③
18	②
19	③
20	①

대인관계능력 답안지

1.

정답 : ④

해설 : CEO J씨는 사내에 일어난 사건으로 인해 기존의 기업문화 혁신을 약속하며 재발 방지를 위한 인사업무 재검토, 보고절차 개정 등을 통해 변혁적 리더십을 보여주고 있다.

① 독재자 유형 ② 민주주의적 유형

③ 파트너십 유형 ④ 변혁적 유형

난이도 : 하(리더십능력-지식)

2.

정답 : ③

해설 : A은행은 고객서비스의 중요성을 알고 있기 때문에 실수에 대해 신속한 처리와 고품위 고객서비스를 실천해 J고객의 지속적인 거래유지를 끌어냈고 그로 인해 결국 기업이 성장해 이익을 달성할 수 있다고 보기 때문에 신속한 조치를 취한 것이다.

난이도 : 하(고객서비스능력-상황)

3.

정답 : ③

해설 : A팀장은 고객 불만에 대한 정확한 정보를 파악하지 않고 우선 잘못된 부분을 신속하게 처리하여 고객 불만에 대응하려는 태도를 보이고 있다.

난이도 : 하(고객서비스능력-기술)

4.

정답 : ①

해설 : B공장사장은 사건에 대한 정확한 진위여부를 내린 뒤 대응해야 하며 블랙컨슈머 일수도 있으니 사건을 다양한 각도에서 바라보며 단기적 손실보단 장기적으로 이해득실을 보고 대응하려는 방안을 주장하고 있다.

난이도 : 중(팀워크능력-지식)

5.

정답 : ②

해설 : 갈등을 해결하기 위해서는 우선 K 사원의 개인적 의견이 아니라는 것을 팀장에게 전달해야 하며 회의 시간이 아닌 별도의 상담을 통해 의견을 전달해야 한다. 의견조율이 원활하지 않을 시에는 적법한 부서나 제도를 통해 갈등 상황을 해결해야 한다.

난이도 : 중(갈등관리능력-상황)

6.

정답 : ②

해설 : 마케팅 팀장과 K사원은 갈등해결 차원의 의사결정 과정을 진행해야 한다.

① 의사소통차원

③ 의사결정차원

④ 교섭차원

난이도 : 중(협상능력-지식)

7.

정답 : ③

해설 : 고객확인 및 용건 분석 단계에서는 문의고객의 응대를 위해 하던 일을 멈추고, 다른 업무보다 우선적으로 고객을 맞이하며, 판단이 어려울 경우 상급자에게 의논을 거친다.

난이도 : 중(고객서비스능력-상황)

8.

정답 : ①

해설 : R팀장의 팀은 신설된 홍보팀으로 형성기 단계이다. 형성기 단계 팀의 팀원들은 안전하고 예측할 수 있는 행동에 대한 안내와 지침이 필요하기 때문에 리더에게 상당히 의지하며 다음 단계로 성장하기 위해 비위협적인 주제에 안주할 생각을 접고 마찰의 가능성을 각오해야 하는 단계이다.

난이도 : 중(팀워크능력-지식)

9.

정답 : ②

해설 : 고성과 조직을 만들기 위해 R팀장은 팀원들이 일에 대해 흥미를 느끼고 팀원들 간의 대인관계를 좋게 만들어 주며 성과에 대한 정확한 비전과 지식을 잡도록 이끌어야 한다.

난이도 : 중(리더십능력-상황)

10.

정답 : ④

해설 : Y대표의 사훈을 통해, Y대표는 수평적인 분위기의 조직문화를 추구하는 것으로 유추할 수 있다.

난이도 : 하(팀워크능력-기술)

대인관계능력 답안지

11.

정답 : ①

해설 : R식당의 마케팅팀은 식당의 매출과 방문객이 줄고, 낮은 평점을 받은 이유를 알아보기 위해, 만족도 설문문을 통해 정확한 판단을 내리고자 설문조사 이벤트를 진행했다.
난이도 : 중(고객서비스능력-상황)

12.

정답 : ①

해설 : A는 거만형 유형의 고객이며 B는 의심형, C는 트집형, D는 빨리빨리형이다.
난이도 : 중(고객서비스능력-지식)

13.

정답 : ①

해설 : 숙박업소는 충성고객인 A씨의 제안을 일부 수용하여 협상의 가능성을 높이는 유화전략을 사용하였다. ①번은 회피전략에 대한 설명으로 이 글에서 나타난 협상태도와는 맞지 않다.
난이도 : 중(협상능력-기술)

14.

정답 : ④

해설 : 영업 1팀의 팀장은 리더보다는 관리자 성향을 보이는 사람이다. 관리자는 현상을 유지하려고 하며 상황에 수동적이고 팀원에게 동기부여하기 보다 리스크 자체를 회피하려는 성향을 보인다.
난이도 : 중(리더십능력-기술)

15.

정답 : ①

해설 : 영업 1팀은 팀워크의 저해 요소 중 하나인 자기중심적인 이기주의가 조직문화로 잡혀 있다.
난이도 : 하(팀워크능력-상황)

16.

정답 : ④

해설 : B대리는 C주임과 D사원에게 변화를 인식하게끔 하려는 방식을 사용하고 있다. 변화인식을 위해서는 개방적인 분위기를 조성하고 직원들의 감정을 세심하게 살피며 돕는다. 그리고 변화의 긍정적인 면을 강조하며

변화에 적응할 시간을 주어야 한다.

난이도 : 하(리더십능력-지식)

17.

정답 : ③

해설 : U사원의 경우 I사원과의 갈등을 회피만 하고 마주하려고 하지 않는 모습을 보이고 있다. U사원의 갈등대처법은 친구와 싸운 뒤 친구를 피해다니는 상황과 유사하다.
난이도 : 하(갈등관리능력-상황)

18.

정답 : ②

해설 : Z기업 사장은 T전자 K과장에게 감정에 호소하며 자신의 입장만을 피력하는 모습을 보이고 있다. 이는 갈등을 증폭시키는 원인 중 하나이다.
난이도 : 중(갈등관리능력-기술)

19.

정답 : ③

해설 : 사회적 입증 전략이란 과학적인 논리보다는 동료나 다른 사람들의 말과 행동을 통해 상대방을 설득하는 협상기술로, 타업체와 계약 후 T전자의 제품에 문제가 발생하면 T전자의 이미지와 신뢰도 모두에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 점을 강조하며 협상을 시도해야 한다.
난이도 : 중(협상능력-상황)

20.

정답 : ①

해설 : 상호이해 단계는 갈등 문제의 진행 상황과 현재 상황을 점검하고, 경청하면서 동시에 적극적으로 자기주장을 제시하고 협상을 위한 중요 안건을 결정하는 단계이다. ①번은 실질이해 단계로 상대방이 주장하는 내용으로부터 상대방이 실제로 원하는 것을 찾아냄을 나타낸다.
난이도 : 상(협상능력-기술)

3

문제해결능력

Ⅰ 답안지 Ⅰ

문제해결능력 답안지

문항번호	정답
1	③
2	②
3	④
4	③
5	①
6	①
7	②
8	④
9	①
10	①
11	④
12	②
13	③
14	①
15	④
16	③
17	①
18	②
19	③
20	④

문제해결능력 답안지

1.

정답 : ③

해설 :

L사원은 문제구조 파악을 위해 로직트리(Logic Tree)를 활용하려고 하며, 로직트리를 활용한 분석에서는 원인 규명과 해결책 도출을 위해 ‘왜’와 ‘어떻게’라는 질문을 끊임없이 던져야 한다.

난이도 : 중(문제처리능력-지식)

2.

정답 : ②

해설 :

주어진 조건에 따른 경우의 수를 정리하면 다음과 같다.

i)

A	B	C	D	E	F	G
X	X	O	O	X	O	X

ii)

A	B	C	D	E	F	G
X	O	O	O	X	O	X

iii)

A	B	C	D	E	F	G
O	O	X	*	O	X	*

*D와 G가 모두 선정되지 않는 경우만 제외하고 3가지 경우의 수 가능

(D선정, G선정X / D선정X, G선정 / D, G 선정)

난이도 : 상(사고력-기술)

3.

정답 : ④

해설 :

주어진 조건에 따른 경우의 수를 정리하면 다음과 같다.

i)

A	B	C	D	E	F	G
O	O	X	O	O	X	O

ii)

A	B	C	D	E	F	G
O	X	O	*	O	X	O

iii)

A	B	C	D	E	F	G
O	O	O	O	O	X	O

*D는 선정이 될 수도, 되지 않을 수도 있음

난이도 : 중(사고력-기술)

4.

정답 : ③

해설 :

예를 들어 사용 예정일이 이번 주 금요일인 경우, 전주 금요일까지 신청서를 제출해야 하며, 신청서를 전주 금요일에 접수한 경우 근무일을 기준으로 하는 48시간 후는 이번 주 화요일이 된다. 이번 주 화요일에 사용허가가 나올 경우 사용료 납부는 이번 주 목요일까지 하면 된다.

난이도 : 중(사고력-상황)

5.

정답 : ①

해설 :

1. 최초 납부금액(A)

세미나실의 대관시간은 7시간이므로 사용료는 228,000원이며 컨벤션 센터의 대관시간은 3시간이므로 사용료는 150,000원이다. 한편 출장비용을 이용하므로 별도의 시설 사용료 300,000원이 추가되어 총 사용료는 678,000원이다. 여기에 공공기관의 공공 도시개발 정책 세미나는 공공의 목적을 수행하기 위한 행사이므로 30% 감면이 적용되어, 최초 납부한 금액은 474,600원이다.

2. 반환 금액(B)

코로나19 감염으로 인한 이용 취소이므로 특별규정이 적용되며, 예정일 이틀 전이므로 45%의 반환율이 적용된다. 반환 금액은 213,570원이다.

난이도 : 중(문제처리능력-상황)

6.

정답 : ①

해설 :

(가)는 주어진 문제상황에 대해 삼단논법과 유사한 단계적인 접근을 통해 결론을 도출하고 있으므로 논리적 사고를 활용한 것으로 볼 수 있다. (나)는 문제상황을 해결할 수 있는 다양한 아이디어를 열거하고 있으므로 창의적 사고에 해당한다.

난이도 : 중(사고력-지식)

7.

정답 : ②

해설 :

박대기 대리는 전략회의가 있는 5월 넷째 주

문제해결능력 답안지

수~금요일에 여행을 떠날 수 있다. 5월 첫째 주에는 회의나 행사가 없지만 주중에 3일 연속으로 휴가를 사용할 수 없으며, 5월 둘째 주에는 제안서 제출, 신입사원 온보딩 행사, 마케팅 회의 때문에 휴가를 사용할 수 없고 5월 셋째 주에는 3일 연속으로 휴가를 사용할 수 없다.

난이도 : 중(문제처리능력-상황)

8.

정답 : ④

해설 :

신입사원 온보딩 행사와 마케팅 회의가 취소되었으므로 5월 둘째 주는 월요일(10일)을 제외하고 화~금요일 동안 3일 연속 휴가 사용이 가능하다.(조건에 의해 제안서 제출일 전날인 10일에는 휴가를 사용할 수 없지만 제출 당일인 11일에는 제한하는 조건이 없음) 5월 넷째 주는 전략회의가 28일로 연기되었으므로 27, 28일은 휴가 사용이 불가능하며, 따라서 25일에는 휴가를 떠날 수 없다.

난이도 : 중(문제처리능력-상황)

9.

정답 : ①

해설 :

㉠은 본문에서 설명하는 바와 같이 원인과 결과가 분명하게 구분되는 상황이다.

① : 도로 교통량 증가를 원인, 평균 주행속도 하락을 결과로 판단할 수 있다.

②, ③, ④ : 이들 사이에는 상관관계가 있어 동시에 높아지는 것처럼 보일 수 있으나 이를 원인과 결과로 명확하게 구분하기는 어렵다.

난이도 : 하(문제처리능력-지식)

10.

정답 : ①

해설 :

스마트 기기 사용과 우울증 간에 상관관계는 있지만 서로 영향을 주고 받으면서 원인과 결과를 구분하기 어려운 상황이므로 답과 계란의 인과관계로 정의할 수 있다.

난이도 : 중(문제처리능력-지식)

11.

정답 : ④

해설 :

점수 부여 기준에 따른 영어, 자격증 점수는 각각 다음과 같다.

영어: 갑 30, 을 50, 병 70, 정 100

자격증: 갑 50, 을 60, 병 80, 정 60

평가 기준에 따라 가중치를 반영하여 도출한 최종 점수는 다음과 같다.

	기여도	성과	영어	자격증	태도	총점
갑	25.5	36	3	5	7.4	76.9
을	28.5	35.2	5	6	8.2	82.9
병	26.4	34	7	8	7.7	83.1
정	24	38	10	6	9	87

난이도 : 하(문제처리능력-기술)

12.

정답 : ②

해설 :

본문에서 M사 인사팀 직원들은 개발자 채용이라는 문제를 해결하기 위해 최대한 많은 아이디어를 제시하려고 노력하고 있으므로 창의적 사고를 활용하고 있으며 이에 해당하는 설명은 ②번이다. ①, ③번은 비판적 사고, ④번은 논리적 사고에 대한 설명이다.

난이도 : 상(사고력-지식)

13.

정답 : ③

해설 :

회의 내용을 보면 M사 인사팀은 개발자 채용 문제 해결을 위해 브레인스토밍 방식을 활용하고 있으며, 임대리는 이대리가 제시하는 아이디어를 줄곧 비판하고 있어 비판금지 원칙을 위반하고 있는 것으로 볼 수 있다. 한편 김사원은 최대한 많은 아이디어를 제시하려고 노력하면서 임대리의 아이디어와 자신의 아이디어를 결합하려 하는 등 브레인스토밍의 원칙을 준수한 것으로 볼 수 있다.

난이도 : 하(사고력-지식)

14.

정답 : ①

해설 :

본문에서 C씨가 직면하고 있는 저장공간 부족 문제는 현재 회사 내 업무자료 공유 및 보관에 차질을 발생시키고 있는, 눈에 보이며 이미 일어난 발생형 문제이므로 가장 적절한 설명은 ①번

문제해결능력 답안지

이다. ②, ④번은 탐색형 문제, ③번은 설정형 문제에 대한 설명이다.

난이도 : 중(사고력-지식)

15.

정답 : ④

해설 :

- ① 이미 알고 있는 지식을 해체하여 새로운 아이디어를 도출하는 것은 창의적 사고이다.
- ② 비판적 사고는 지식, 정보를 바탕으로 객관적 근거에 기초를 두고 현상을 분석하고 평가하는 사고이다.
- ③ 비판적 사고라기보다 단순한 주장에 해당한다.

난이도 : 하(사고력-지식)

16.

정답 : ③

해설 :

D 대강당이 한 시간 당 30만원으로 가장 저렴하다.

난이도 : 하(문제처리능력-기술)

17.

정답 : ①

해설 :

f 협력사 80명, g 협력사 50명, h 협력사 50명 총 180명이 참여하여 180명 이상의 인원을 수용할 수 있는 장소를 선택하기 때문에 A 연수원과 B 연수원 중 골라야 하며, 이때 h 고객사의 의견에 따라 가장 저렴한 장소를 고르면 A 연수원이 된다.

난이도 : 중(문제처리능력-상황)

18.

정답 : ②

해설 :

승재: 25만 원짜리 서적을 구매하였으나, 5권 미만이므로 '사' 등급에 해당한다.

중원: 7만원치 도서 구매 후 4,550p가 적립되었으므로 현재 등급은 '다' 등급에 해당한다.

현준: 11만원치 도서 구매 후 11,000p가 적립되었으므로 지난달에는 '가' 등급이었으나 최근 3개월 동안 구매 권수가 2권밖에 되지 않으므로 1등급 하향된 '나' 등급이다.

인규: 3월에 장편소설을 35만 원에 구매하고 7000P가 적립되었으므로 1,000원당 20p가 적립

되는 '바' 등급이었다. 하지만 구매 후 등급이 1단계 상승하였으므로 현재 등급은 '마' 등급이다.

난이도 : 중(문제처리능력-기술)

19.

정답 : ③

해설 :

인규의 현재 회원등급은 '마'이며, 35만 원짜리 장편소설 3권을 구매했을 때 구매권수가 10권 이상이 되어 회원등급이 한 등급 상승하였다. 인규는 이전 등급에서 구매 권수가 7권~9권 사이였으며, 장편소설 3권 구매 후에는 구매 권수가 10~12권이 되었다. '라' 등급은 구매권수가 15권 이상, 20권 미만이기 때문에, 최소 3권 최대 9권을 더 구매해야 한다.

난이도 : 중(문제처리능력-기술)

20.

정답 : ④

해설 :

검정색 1,000개 각인포함 + 10% 할인 시 720,000원

빨간색 500개 각인포함 400,000원

보라색 500개 각인포함 650,000원

고객이 지불 할 비용은 1,770,000원이다.

난이도 : 중(문제처리능력-기술)

4

수리능력

Ⅰ 답안지 Ⅰ

수리능력 답안지

문항번호	정답
1	③
2	②
3	①
4	④
5	④
6	②
7	①
8	③
9	②
10	④
11	③
12	①
13	③
14	②
15	①
16	①
17	③
18	③
19	④
20	④

수리능력 답안지

1.

정답 : ③

해설 :

여유분을 포함하여 준비하려면 직원은 220명분,
행사 참가자는 575명분, 고객사는 330명분이
필요하다.

메모패드 - 220명분 / 볼펜 - 795명분 /
손소독제 - 905명분 / 물티슈 - 1,125명분이
필요하며 이때 물티슈는 1인당 10매이므로 총
11,250매를 준비해야 한다.

난이도 : 중(기초연산능력-기술)

2.

정답 : ②

해설 :

고객사에 배포할 물품은 탁상달력, 손소독제,
물티슈 및 종이쇼핑백이며 준비해야 할 물량은
330명분이다.

$(1500+2000+450+800)*330=1,567,500$

난이도 : 중(기초연산능력-상황)

3.

정답 : ①

해설 :

2020년 4/4분기 제조업 국내공급은 전년동기대비
약 1.1% 혹은 1.2%p 감소하였다.

난이도 : 상(도표분석능력-기술)

4.

정답 : ④

해설 :

2020년 국내공급 수입 항목의 전년동기대비
증가율은 1/4분기~4/4분기에 걸쳐 각각 3.7%,
-1.2%, 1.7%, 6.5%이다.

난이도 : 상(도표작성능력-기술)

5.

정답 : ④

해설 :

2021년 1월 16일 0시 기준 신규 확진자는 580명,
임시선별검사소 확진자 수는 84명이며 전자
대비 후자의 비중은 약 14.5%이다.

난이도 : 중(도표분석능력-기술)

6.

정답 : ②

해설 :

1주일간 확진자 수의 중앙값은 537이다.

난이도 : 중(기초통계능력-기술)

7.

정답 : ①

해설 :

(A) 수도권 거리두기 단계별 전환기준에서 가장
중요한 기준은 확진자 수이므로 본문에서
핵심이 되는 정보도 주간 확진자 수이다.

(B) 1주일간 시간적 추이에 따른 확진자 수의
변화를 나타내는 데 적합한 도표 형식은 꺾은선
그래프 등 ‘선 그래프’이다.

(C) 1월 10일~1월 16일 1주일간 평균 확진자
수는 546명으로, 정부의 사회적 거리두기
전환기준에 따르면 2.5단계 격상이 예상된다.

난이도 : 중(기초통계능력-상황)

8.

정답 : ③

해설 :

① 초미세먼지 예보등급은 ‘일평균’ 이므로
24시간 측정수치의 평균값으로 등급을 나타낸
것이다. 초미세먼지 수치가 23시간 동안
 $5\mu\text{g}/\text{m}^3$ 이었다가 현재 수치가 $76\mu\text{g}/\text{m}^3$ 이더라도
예보등급의 기준이 되는 일평균 수치는 $8\mu\text{g}/\text{m}^3$ 를
넘지 않으므로 ‘좋음’ 이 된다.

② 서울, 인천, 대전 등을 보면 먼지 농도가
뚜렷하게 감소하는 것으로 판단하기 어렵다.

③ 부산 최댓값 37, 서울 최댓값 89이므로
서울이 부산의 2배 이상이다.

④ 초미세먼지 예보등급이 모든 도시에서
‘좋음’ 인 날도, 모든 도시에서 ‘나쁨’ 인
날도 없다.

난이도 : 중(기초통계능력-지식)

9.

정답 : ②

해설 :

서울, 인천, 경기도는 매우나쁨이므로 예상
매출액은

$(30+15+25)*0.85=59.5$ (백만원)이며,

광주, 대전은 나쁨이므로 예상 매출액은

$(10+12)*0.9=19.8$ (백만원)이며,

부산은 좋음이므로 예상 매출액은

20(백만원)이다.

수리능력 답안지

따라서 직영매장 전체 예상 매출액은
 $59.5+19.8+20=99.3$ (백만원) → 9,930만원이다.
 난이도 : 중(기초연산능력-상황)

10.

정답 : ④

해설 :

방사형 그래프는 비교하는 수량을 직경 또는
 반경으로 나누어 원의 중심에서의 거리에 따라
 각 수량의 관계를 나타내는 그래프로, 비교 또는
 경과를 나타내는 용도로 활용된다.

모델별 평가요소의 순위는 아래와 같다.

	화물	정비	연비	탄소	가격
A	2	2	2	4	3
B	1	4	1	2	2
C	4	3	3	3	1
D	3	1	4	1	4

가=B, 나=D, 다=A, 라=C이므로 ‘나’ 항목이
 나타내는 모델은 D이다.

난이도 : 중(도표분석능력-지식)

11.

정답 : ③

해설 :

(단위: 만원)

	정비비	연료비	가격	합계
A	900	1,400	2,800	5,100
B	1,250	960	2,500	4,710
C	1,000	1,350	2,200	4,550
D	250	400	4,780	5,430

5년간 예상 연료비 및 정비비용과 차량가격을
 더했을 때 예상 운행비용이 가장 저렴한 모델은
 C, 비용은 45,500,000원이다.

난이도 : 중(기초연산능력-상황)

12.

정답 : ①

해설 :

편차의 합은 0이 되어야 하므로 정의 편차는
 -3이다. 분산은 편차의 제곱을 모두 더한 후
 항목 개수로 나누면 되므로 $(4+9+1+9+1+4+0)/7=4$
 가 도출되며 표준편차는 분산의 제곱근이다.
 따라서 분산은 4, 표준편차는 2가 된다.

난이도 : 중(기초통계능력-기술)

13.

정답 : ③

해설 :

60세 이상 가구의 저축액은 50대 가구의
 저축액보다 작으므로 옳지 않다.

난이도 : 중(도표분석능력-기술)

14.

정답 : ②

해설 :

	30미만	30대	40대	50대	60이상
증감률(%)	-2.5	8.7	3.7	3.2	1.6

①: 40대는 전년대비 증가하였으므로 옳지 않다.

③: 30대는 전년대비 증가하였으므로 옳지 않다.

④: 50대는 전년대비 증가하였으므로 옳지 않다.

난이도 : 중(도표작성능력-기술)

15.

정답 : ①

해설 :

자산 보유액 중 부동산의 비중을 강조하기 위해
 수치가 표시되어있으므로 연령대 중 하나만
 계산해도 무방하다. 30세 미만 연령대의 자산
 보유액 중 부동산 비중은 약 33%이며, 이에
 해당하는 그래프는 ①번이다.

난이도 : 중(도표작성능력-기술)

16.

정답 : ①

해설 :

2019년 아프리카에서의 전년 대비 원유 수입
 감소량은 약 1,800만 배럴인 반면, 같은 해
 중동에서의 전년 대비 원유 수입은 약 6,800만
 배럴 감소하였다.

난이도 : 하(도표분석능력-기술)

17.

정답 : ④

해설 :

(단위: 천배럴, \$)

	수입량	원유가	수입총액
* 15	1,026,107	48.66	49,930,367
* 16	1,043,953	43.29	45,192,725
* 17	1,075,881	50.80	54,654,755
* 18	1,079,101	65.23	70,389,758
* 19	1,024,473	56.99	58,384,716

수리능력 답안지

	2016	2017	2018	2019
증감률	-9%	21%	29%	-17%

난이도 : 상(도표분석능력-기술)

- ①: 2016, 2019년에는 전년대비 감소하였으므로 옳지 않다.
 ②: 2017, 2018년에는 각각 전년대비 20% 이상 증가하였으므로 옳지 않다.
 ③: 2019년에는 전년대비 감소하였으므로 옳지 않다.

난이도 : 상(도표작성능력-기술)

18.

정답 : ③

해설 : 일단 15세 이상의 여성 인구는 전체 46,957명에서 22,378명을 뺀 24,579명이다. 실업자 수는 427명으로 나와 있으므로 비율은 약 1.73%로 나오므로 반올림하면 1.7%이다.

난이도 : 중(도표분석능력-기술)

19.

정답 : ④

해설 : 지문의 정보에 따르면 남자의 경제활동참가율은 70.9이기 때문에 취업자와 실업자의 수를 더한 경제활동 참가자 수에서 15세 이상 남자 인구수인 22,378명을 나누고 100을 곱하면 70.9가 나와야 한다. 쉽게 실업자의 수는 466명으로 구할 수 있다. 경제활동 참가자 수는 15,863명이므로 실업률은 실업자 수인 $466 \div 15,863 \times 100$ 으로 구할 수 있다. 남자 실업률은 2.9가 나온다. 여자의 실업률은 3.9이므로 29:39이다.

난이도 : 중(기초통계능력-기술)

20.

정답 : ④

해설 : 전체 인구의 경제활동 참가자는 26,038명에서 893명을 더한 26,931명이다. 경제활동참가율을 구하려면 $26,931 \div 46,957 \times 100$ 을 해야 한다. 전체 인구의 경제활동참가율은 57.4이다. 전체 인구의 실업률을 구하려면 실업자 수인 893명을 경제활동 참가자 수인 26,038명으로 나누고 곱하기 100을 해야 한다. 실업률은 3.3이 나온다. 57.4를 3.3으로 나누면 대략 17.3939...가 나온다. 이를 소수 첫 번째 자리에서 반올림하면 17배로 계산할 수 있다.

5

의사소통능력

Ⅰ 답안지 Ⅰ

의사소통능력 답안지

문항번호	정답
1	③
2	④
3	③
4	②
5	④
6	①
7	②
8	④
9	①
10	③
11	④
12	②
13	④
14	①
15	③
16	③
17	②
18	②
19	③
20	②

의사소통능력 답안지

1.

정답 : ③

해설 :

본문에 따르면 정부에 대한 부정 감정은 정보 공개의 투명성과 반비례했으며 전체 병원 명단을 공개하자 공포와 불만 정서가 감소하였다.

난이도 : 하(문서이해능력-기술)

2.

정답 : ④

해설 :

정보제공과 관련된 문서는 기업 정보를 제공하는 홍보물이나 보도 자료 등의 문서, 제품 관련 정보를 제공하는 설명서나 안내서 등이 있다. 업무 내용과 관련된 요청 또는 확인이 필요한 사항이 있는 경우에는 일반적으로 공문서를 활용한다.

난이도 : 상(문서이해능력-지식)

3.

정답 : ③

해설 :

본문의 첫 번째 항목을 보면 ‘버팀목자금 플러스는 버팀목자금 수혜 여부와 관계없이’ 라고 명시하고 있어 버팀목자금을 지원받은 경우에도 버팀목자금 플러스 지급대상이 될 수 있음을 알 수 있다.

난이도 : 중(문서이해능력-기술)

4.

정답 : ②

해설 :

㉠ 앞 문장에서 팀장의 리더십에 만족하는 이유에 대한 설문조사 결과를 설명하고 있으며
㉠ 뒤 문장에서는 팀장의 자기개발 필요성에 대한 설문조사 결과를 이어서 설명하고 있으므로 앞뒤의 내용이 상반될 때 사용하는 “그러나” 는 적합하지 않다.

난이도 : 상(문서작성능력-기술)

5.

정답 : ④

해설 :

본문에서 팀장의 커뮤니케이션 문제와 관련된 의사소통능력은 ‘경청’ 이다. 경청을 통해

상대방의 입장에 공감하며 이해하게 되며, 자신의 생각이나 느낌, 가치, 도덕관 등의 선입견이나 편견을 가지고 상대방을 이해하려 하지 않고, 상대방으로 하여금 자신이 이해받고 있다는 느낌을 주게 된다.

난이도 : 중(경청능력-지식)

6.

정답 : ①

해설 :

B주임의 의문에 대해 분명한 이유와 함께 향후 가이드라인을 제시하는 것이 바람직하므로

①번이 적절하다. 자신의 과거 경험을 토대로 질책하듯 말하는 것은 적절하지 않으며(②번), 본문에 따르면 대화체=구어체로 작성해야 하고(③번), 이유를 밝히지 않고 칭찬만 하는 것은 적절하지 않다.(④번)

난이도 : 중(의사표현능력-상황)

7.

정답 : ②

해설 :

보고서 작성 시 직접적이고 확실하며 적극적인 의미 전달을 위해서는 능동태 표현을 사용하며, 이해도 제고를 위해서는 짧은 문장으로 간결하게 서술한다.

난이도 : 중(문서작성능력-지식)

8.

정답 : ④

해설 :

본문상으로 동일 금융상품을 재가입하는 경우에는 설명을 생략할 수 있다고 언급하고 있는 부분은 없으므로 그렇게 단정할 수 없다.

난이도 : 중(문서이해능력-기술)

9.

정답 : ①

해설 :

본문에 따르면 불만처리의 5단계 중 3단계 진상조사와 원인 분석에서 “많은 분들이 그렇게 생각하십니다. 많은 기관이 ~한 처리를 하고 있습니다” 와 같이 고객의 불만사항을 보편화시키는 방법을 제시하고 있다. ②, ③, ④와 같은 표현은 오히려 고객을 화나게 할 수 있는 대응방법이다.

의사소통능력 답안지

난이도 : 하(의사표현능력-상황)

10.

정답 : ③

해설 :

직접 말하지 않아도 상대방이 자신의 생각을 알아줄 것이라고 기대하거나 상대방의 의중을 멋대로 단정 짓는 것은 ‘짐작하기’와 유사하다.

난이도 : 하(경청능력-지식)

11.

정답 : ④

해설 :

[과거에도 ... 주로 프리젠테이션 발표 같은 스피치를 대비한 것이었다면] ... [커뮤니케이션 전문가들은 비대면 사회에서 메신저로 오해 없이 정확히 의사소통하는 법에 대해 말하고 있다]

난이도 : 하(문서이해능력-기술)

12.

정답 : ②

해설 :

비대면으로 진행되는 실험·실습 수업에 대한 학생들의 만족도가 비대면 수업 전반에 대한 만족도에 비해 낮다고 해서 이론강의 위주의 수업에서 질의응답과 피드백의 중요성이 낮다고 판단할 수는 없다.

난이도 : 하(문서이해능력-기술)

13.

정답 : ④

해설 :

의사표현은 자신의 메시지를 상대방에게 전달하는 중요한 능력이며 메시지를 효과적으로 전달하기 위해서는 듣는 이가 자신의 메시지를 어떻게 받아들였는지 피드백을 받는 것이 중요하다.

난이도 : 중(의사표현능력-지식)

14.

정답 : ①

해설 :

공문서의 마지막에는 반드시 ‘끝’자로 마무리한다.

난이도 : 중(문서작성능력-지식)

15.

정답 : ③

해설 :

① 업무상 지시와 같은 명령을 할 때는 청유식 표현이 효과적인 것은 맞지만 공문에 따르면 백신 접종 목적 외에는 백신 보관 냉장고를 개폐해서는 안 된다.

② 공문에 따르면 백신 보관 냉장고에는 멀티탭을 사용해서는 안 된다.

④ 충고는 가급적 최후의 수단으로 사용해야 하며 부정적인 감정을 직설적으로 표현하기보다는 은유적으로 접근하는 것이 더 나을 수 있다.

난이도 : 하(의사표현능력-상황)

16.

정답 : ③

해설 :

① 상대방을 정면으로 마주하는 자세는 그와 함께 의논할 준비가 되었음을 알리는 자세이며 대화 당시에 비언어적으로 표현되는 정보를 놓치지 않아야 복선을 회수할 수 있다.

② 적극적 경청을 위해서는 비판적·충고적인 태도를 버려야 한다.

③ 본문에 의하면 의사표현에서 비언어적 표현의 비중이 더 큰 것은 사실이지만 그것만 가지고 말보다 표정과 몸짓을 통한 표현이 더 중요하다고 단정 지을 수는 없다.

④ 상대방의 감정에 공감하고 있음을 나타내면 상대방은 자신이 이해받고 있는 느낌을 받고 자신을 더 많이 드러내 보이게 되어 더욱 원만한 소통이 이루어질 수 있다.

난이도 : 중(경청능력-지식)

17.

정답 : ②

해설 :

① 상대방이 화제를 전환하도록 유도하는 것은 올바른 경청의 자세가 아니다.

② 상대방의 메시지를 인정하기 위해서는 그의 경험을 인정하고 더 많은 정보를 요청해야 한다.

③ 상대방의 말속에 담겨있는 감정과 생각에 민감하게 반응해야 한다.

④ 경청은 상대방의 이야기를 비판적으로 분석하는 것과는 거리가 멀며, 상대방의

의사소통능력 답안지

입장에서 그의 감정을 경험하고, 자신의 감정이 아닌 ‘자신이 느낀 상대방의 감정’을 다시 돌려주어야 한다.

난이도 : 중(경청능력-지식)

18.

정답 : ②

해설 :

본문은 정보공개법 개정에 대한 내용이므로 (라)에서 주무부처인 행정안전부가 개정안의 입법예고를 실시한 내용이 가장 앞에 나오고, 이어 (가)-(다)-(마)에서 개정안의 상세내용을 설명한 후, (나)에서 개정안의 시행 및 지원방안으로 마무리하는 것이 자연스럽다.

(라)-(가)-(다)-(마)-(나)

난이도 : 중(문서작성능력-기술)

19.

정답 : ③

해설 :

과거 정보공개법 제정 당시에는 CD용량인 700MB를 기준으로 하여 복제 수수료를 산정하였다.

난이도 : 중(문서이해능력-기술)

20.

정답 : ②

해설 :

동일한 문장은 반복을 피하고 다양하게 표현하도록 한다.

난이도 : 중(문서작성능력-지식)

6

자기개발능력

Ⅰ 답안지 Ⅰ

자기개발능력 답안지

문항번호	정답
1	④
2	③
3	③
4	②
5	④
6	①
7	①
8	④
9	②
10	②
11	①
12	③
13	④
14	①
15	③
16	①
17	④
18	④
19	①
20	①

자기개발능력 답안지

1.

정답 : ④

해설 :

자기개발은 주변 사람들과 긍정적인 인간관계를 형성하기 위해서도 필요하나, A기업의 자기개발 교육 프로그램은 코로나 시대 변화로 인한 환경 적응과 이에 따른 효과적 업무 처리, 달성 목표 성취를 목적으로 제공되고 있다.

난이도 : 하(경력개발능력-상황)

2.

정답 : ③

해설 :

한 팀장은 구체적인 방법의 계획, 인간관계 고려, 자신의 브랜드화 전략을 사용하였다. ③의 경우 새로운 직무 탐색을 통한 만족도를 높이기 위한 목적의 설계 전략이다.

난이도 : 중(자기관리능력-상황)

3.

정답 : ③

해설 :

B씨는 정보통신과 관련된 직무의 능력을 보유하고 있으나, 적성에 맞지 않은 일을 하고 있으며, 업무 또한 내성적인 성격으로 인해 적응을 잘 하지 못하고 있다.

난이도 : 중(자아인식능력-기술)

4.

정답 : ②

B씨의 적성에 맞지 않는 일을 하고 있는 것에 대하여 고민을 하고 있지만 자기인식 부족으로 결정을 못하고 있다. 따라서, B씨의 장점과 부족함, 원했던 일이 있는지에 대한 인식을 일깨워주는 조언이 올바른 조언이라 할 수 있다. 송주임의 조언은 단순한 독려이기 때문에 B씨의 고민을 해결할 수 없다.

난이도 : 하(자아인식능력-상황)

5.

정답 : ④

해설 :

정과장은 회사에 대하여 헌신적이나 마케팅과 관련된 일을 함에 있어 적성에 맞지 않으며, 이로 인해 일에 대한 흥미가 없음을 알 수 있다.

난이도 : 하(자아인식능력-지식)

6.

정답 : ①

해설 :

정과장의 경우 직무 관련 능력 부족으로 자신감과 흥미를 잃은 상태이다. 따라서, 실질적인 직무 향상 교육을 통한 자기개발을 통하여 업무에 대한 자신감과 흥미를 높이는 것이 중요하다.

난이도 : 중(자아인식능력-기술)

7.

정답 : ①

해설 :

C신입사원은 성찰을 통해 창의적이고 완벽한 업무를 수행했으나 성찰을 하지 않은 B신입사원은 같은 실수를 반복하는 결과를 초래했다. 결과적으로 C신입사원은 A부장에게 자신의 개선된 모습을 보여주어 업무를 효과적으로 수행하여 신뢰감을 형성하는 계기로 자리 잡게 되었다. ①의 지적에 대한 스트레스를 극복하기 위한 목적은 B신입사원과 C신입사원을 행동을 통해 알 수 있는 성찰 필요 이유로 적합하지 않다.

난이도 : 중(자아인식능력-상황)

8.

정답 : ④

해설 :

업무 지침 학습을 통한 자기개발 방법은 효과적 업무 처리, 달성 목표 성취 목적을 위한 자기개발 방법으로 B신입사원의 성찰 태도를 개선하기 위한 조언으로 적절하지 않다.

난이도 : 중(자아인식능력-지식)

9.

정답 : ②

해설 :

- ㉠ - 비전 및 목적 정립 : 가치관, 원칙, 삶의 목적 정립
- ㉡ - 반성 및 피드백 : 수행결과 분석, 피드백
- ㉢ - 일정 수립 : 하루, 주간, 월간 계획 수립
- ㉣ - 수행 : 수행과 관련된 요소분석, 수행방법 찾기

난이도 : 하(자기관리능력-기술)

10.

정답 : ②

해설 :

자기개발능력 답안지

A씨는 밀린 업무에 대하여 기한을 맞추지 못하여 지적을 받는다. 따라서 일을 미루지 않기 위한 자아성찰 및 구체적 계획 수립을 통해 자기개발을 해야 한다. ②의 경우 전문성, 기술력에 대해서는 인정을 받았기 때문에 전문성, 기술력 목적의 자기개발의 필요성은 중요하지 않다.
난이도 : 하(자기관리능력-기술)

11.

정답 : ①

해설 :

K씨가 잘못된 의사결정을 내린 이유는 그와 같은 결정을 했을 경우 초래되는 결과를 예상해보지 않았고, 정확한 정보 없이 결정을 내렸으며, 사장과의 관계를 생각하여 거절하지 못했기 때문이다. ①의 본부장의 회의 참석 지시는 사장과의 의사결정 단계와 상관없는 의사결정이기 때문에 잘못된 의사결정이라 할 수 없다.

난이도 : 중(자기관리능력-상황)

12.

정답 : ③

해설 :

가능한 대안들을 앞서 수집한 자료에 기초하여 의사결정 기준에 따라 장단점을 분석하고 가장 최적의 안을 선택해야 한다. 그렇기 때문에 의사결정을 하기 위한 가능한 모든 대안을 찾아야 한다.

난이도 : 중(자기관리능력-지식)

13.

정답 : ④

해설 :

사례에서의 직장인들은 진로의 불투명, 조직의 경영위기, 사회 및 경제적 환경에 따라 고용 불안감을 느끼고 있으며, 환경변화, 조직의 요구, 개인의 요구에 따라 경력개발의 필요성을 느끼고 있다.

난이도 : 중(경력개발능력-기술)

14.

정답 : ①

해설 :

최철순씨는 대리급의 중견사원으로 수출 규제, 시장의 침체 등 기업과 관련 산업의 매출이 급감으로 인한 대기업의 채용 계획 축소, 중소기업

의 구조조정 등 고용의 축소로 발생하는 중견사원의 이직 증가로 인하여 경력 개발의 필요성을 느끼고 있다.

난이도 : 중(경력개발능력-상황)

15.

정답 : ③

해설 :

- 사례A - 조직요구 : 경영전략변화, 승진정체, 직무환경 변화, 능력주의 문화
- 사례B - 개인요구 : 발달단계에 따른 가치관, 신념 변화, 전문성 축적 및 성장 요구 증가, 개인의 고용시장 가치 증대
- 사례C - 환경변화 : 지식정보의 빠른 변화, 인력난 심화, 삶의 질 추구, 중견사원 이직 증가

난이도 : 중(경력개발능력-지식)

16.

정답 : ①

해설 :

- 사례A - 평생직장의 개념이 축소되고, 환경변화로 인하여 일과 삶의 균형을 추구하는 사람들이 증가하고 있음을 설명하고 있다.
- 사례B - 경기불황과 주 5일제 근무로 인한 환경변화에 따른 경력개발의 필요성이 증가하고 있음을 설명하고 있다.
- 사례C - 창업 증가로 인한 경력개발의 필요성이 증가하고 있음을 설명하고 있다.
- 사례D - 4차산업 발달로 인한 독립근로자 증가로 전문성을 갖추기 위하여 특정 조직안에 고용된 사람들과는 다른 방식으로 경력개발 준비를 해야함을 설명하고 있다.

난이도 : 중(경력개발능력-기술)

17.

정답 : ④

해설 :

- 사례A - 입사 5년차의 K씨는 경력초기 단계로 승진의 관심을 가지는 시기이나 여가보장과 워라벨 중시 사회 분위기로 성공보단 취미를 중요시하고 있음을 알 수 있다.
- 사례B - 50대 직장인은 주로 경력 말기 단계

자기개발능력 답안지

로 경력 말기에 사람들은 조직의 생산적인 기여자로 남고 자신의 가치를 지속적으로 유지하기 위하여 노력하며, 동시에 퇴직을 고려하게 된다. 취업기관 사이트의 설문 결과에 따르면 퇴직에 대한 압박 때문이라는 답변 결과로 보아 설문 대상자들은 경력 말기 단계의 대상자임을 알 수 있다.

· 사례C - B씨는 정부의 다양한 지원 정책을 통해 창업의 안정적인 시장 진입의 기반을 마련할 수 있었다. 창업, 취업 등의 적합한 직업이 무엇인지 탐색하고 이를 선택한 후, 여기에 필요한 능력을 키우는 과정은 직업선택 단계이다.

· 사례D - 20년 이상 회사에 근무하고 있는 S씨는 새로운 환경 변화에 직면하여 생산성을 유지하는데 어려움을 느끼고 있다. 이러한 문제로 인하여 현재의 경력경로와 관련 없는 다른 직업으로 이동하는 고민을 하고 있어 경력중기 단계로 볼 수 있다.

난이도 : 중(경력개발능력-상황)

한 주임은 전공과 맞지 않은 일에 대한 흥미가 줄어들어, 태도의 문제가 보인 것으로 확인된다. 따라서 자신에 대해 이해가 필요하며 주어진 일이 정말로 내가 원했던 일인지를 생각하며 자아를 인식해야 한다.

난이도 : 중(자아인식능력-기술)

18.

정답 : ④

해설 :

직무를 변경함에 있어 자아인식이란 다양한 방법을 활용하여 자신이 어떤 분야에 흥미가 있고, 어떤 능력의 소유자이며, 나의 한계가 무엇인지를 종합적으로 분석하여 이해해야 한다, A씨는 흥미와 욕구는 강했지만 업무에 대한 사전 조사를 통한 한계 인식의 노력이 부족했다.

난이도 : 하(자아인식능력-지식)

19.

정답 : ①

해설 :

A씨는 업무 수행 능력에 대한 한계를 느끼는 상황으로 직무능력 향상을 위한 교육 신청, 업무 계획 등 장기적인 대응책을 찾아 실행해야 한다.

난이도 : 하(자아인식능력-태도)

20.

정답 : ①

해설 :



7

자원관리능력

Ⅰ 답안지 Ⅰ



자원관리능력 답안지

문항번호	정답
1	③
2	②
3	③
4	①
5	①
6	③
7	③
8	②
9	③
10	①
11	①
12	③
13	①
14	①
15	①
16	①
17	④
18	③
19	③
20	④

자원관리능력 답안지

1.

정답 : ③

해설 :

관계에 의한 커뮤니케이션, 즉 수직적인 의사소통 방식에 따라 A대리는 회의 목표에서 벗어나는, 직급 높은 부서장들의 발언을 통제할 수 없었다. H사 사례처럼 직급과 관계에 의한 수직적 커뮤니케이션 방식으로, 목표와 의사결정 없이 반복되는 회의는 나쁜 조직의 증상임이 틀림없다.

난이도 : 하(시간관리능력-상황)

2.

정답 : ②

해설 :

1시간으로 예정된 회의가 20분 안에 끝나면 회의를 지속할 필요는 없다. 비록 회의에 참여하는 모든 사람이 그 회의를 위해 1시간을 비워놨어도 일찍 끝나면 굳이 다 채울 필요는 없다.

난이도 : 하(시간관리능력-상황)

3.

정답 : ③

해설 :

전자태그(RFID Tag: Radio Frequency Identification Tag)란 사물의 정보를 무선주파수로 전송·처리하기 위하여 물품에 부착하는 반도체 소자가 포함된 태그를 말하며, RFID 물품관리시스템이란 전자태그와 리더기를 이용하여 물품정보를 기록·보관·활용할 수 있도록 조달청장이 구축한 물품관리 전자업무처리시스템을 말한다.

난이도 : 중(물적자원관리-지식)

4.

정답 : ①

해설 :

㉠은 전자태그이다. ㉡와 ㉢ 그리고 ㉣는 전자태그로 정보를 관리하고 있는 사례에 대해 이야기하고 있다. ㉠은 QR코드로 정보를 관리하고 있는 사례에 해당한다.

난이도 : 상(물적자원관리-상황)

5.

정답 : ①

해설 :

K씨는 업무의 목적을 명확하게 하고 목적에 맞추어 우선순위를 정하고 그에 따라 실행해야 하는데 급하게 주어지는 일을 먼저 처리함으로써 기존의 원래 업무를 하지 못하고 퇴근시간이 넘어버리는 상황을 만들고 있다.

난이도 : 하(시간관리능력-상황)

6.

정답 : ③

해설 :

주어진 시급한 업무는 업무 비중을 조절해야 하는 일이 아니다. 우선순위가 제일 높고 중요한 일이다.

난이도 : 상(시간관리능력-기술)

7.

정답 : ③

해설 :

인적자원과는 반대되는 내용이 들어가야 한다. 인간의 약한 신체적 특성을 보완하기 위해 활용하는 자연에 존재하는 자원들인 물적자원이 이에 해당한다. 인문자원과 문화자원은 인적자원과 분류를 같이 하며 생물자원은 물적자원의 하위 분류로 볼 수 있다.

난이도 : 하(물적자원관리능력-지식)

8.

정답 : ②

해설 :

인적자원의 특성 중 능동성은 “인적자원은 물적자원과는 달리 능동적이고 자율적인 성격을 가진다.”로 언급되었으며, 전략성은 “조직의 성과와 가장 밀접한 관계를 맺고 있습니다. 보유한 자원을 활용하는 주체가 사람이기에 어느 자원보다 전략적인 자원이라 할 수 있습니다.”로 언급되었다. 또한 개발성은 “인적자원은 성장과 성숙은 물론 장기간에 걸쳐 개발될 수 있습니다.”로 언급되었다. 소진성은 “인적자원은 자금이나 물질적 자원처럼 비축해 둘 수 없다.”로 그 내용이 지문에 제시되지 않았다.

난이도 : 하(인적자원관리능력-기술)

9.

정답 : ③

해설 :

㉠의 상황은 개인의 능력과 성격 등과 가장 적

자원관리능력 답안지

합한 위치에 인력을 배치하는 적재적소주의에 대한 내용이다.

난이도 : 하(인적자원관리능력-지식)

10.

정답 : ①

해설 :

지문에 제시된 종이컵의 낭비요인은 개인의 편리함을 최우선으로 추구하는 편리성의 추구이다.

난이도 : 중(물적자원관리능력-기술)

11.

정답 : ①

해설 :

발주자가 계약 변경 없이 일을 부가하는 것은 스코프 크리프에 해당한다. 스코프 크리프는 추가적인 자원과 일정의 조정 없이 프로젝트 기준 계획에 일을 추가하여 프로젝트 범위가 확대되는 것을 의미한다. 프로젝트에 대한 영향 평가를 하고 일정과 예산에 대한 조정 없이 범위 변경이 일어나는 것으로서 결과물의 기능이나 사양을 더하는 것이 일반적이다.

난이도 : 상(예산관리능력-지식)

12.

정답 : ③

해설 :

③의 프로젝트 팀과 예산 관련 정보를 공유하기는 지문에 등장하지 않는다.

난이도 : 중(예산관리능력-기술)

13.

정답 : ①

해설 :

J차장은 40분 일하고 20분은 휴식을 취하는 시간계획 방법을 선택했다. 60%는 계획하고 나머지 40%는 여유를 두는 60:40 원칙에 따라 시간을 계획하였다.

난이도 : 중(시간관리능력-기술)

14.

정답 : ①

해설 :

①의 ERP(Enterprise Resource Planning)는 전사적 자원관리, ②의 CRM(Customer Relationship Management)은 고객관계관리, ③의

SCM(Supply Chain Management)은 공급망관리

④의 TQM(Total Quality Management)은 종합품질관리를 의미한다. 지문의 내용은 ERP는 회사의 인사, 재무, 생산, 판매, 운영 등 전반적인 업무 프로세스를 하나의 시스템 안에 구축해 각각의 정보와 자원을 유기적으로 공유하고, 이를 통해 빠른 의사결정과 업무 진행이 가능하도록 하는 ERP의 새로운 시스템 개발에 대해 이야기하고 있다.

난이도 : 중(물적자원관리능력-지식)

15.

정답 : ①

해설 :

전환배치는 동일 사업장 내에서 직종의 변경없이 부서 간 또는 부서 내에서 이동하는 것이다. 순환보직은 보직을 3-4년을 주기로 순환시킴으로써 조직을 활성화시키고, 부패로부터 자유로워질 수 있도록 하기 위함이며, 전근은 직종의 변경은 없으나 지역을 달리하는 사업장으로 이동 배치하는 것이고 전직은 다른 직종의 업무를 부여하는 것을 의미한다.

난이도 : 중(인적자원관리능력-지식)

16.

정답 : ①

해설 :

- 기술적 무지 : 나는 지시 받은 업무를 위한 일정을 준비하지 못한 상태로, 소요 시간을 잘못 예상하여 업무를 제 시간에 끝마치지 못하고 있다. 즉 업무의 수준에 따라 시간 계획을 세우지 못하고 있다.
- 외부적 현실 : 가끔씩 내게 너무 많은 일이 주어지고, 여유를 두지 않고 일정을 계획하고 있는 것 같다.
- 심리적 장애 : 목표와 우선순위가 불분명한 경우로, 하는 일이 없으면 불안감을 느낀다. 타인에 대한 배려가 너무 깊거나 완벽하고자 할 때에도 시간 관리의 방해요소가 될 수 있다.

난이도 : 중(시간관리능력-상황)

17.

정답 : ④

해설 :

시간 계획 시 고려할 사항으로는 행동과

자원관리능력 답안지

시간/저해요인의 분석, 일/행동의 List-up, 규칙성-일관성, Flexibility, 시간의 Loss, 종이에 기록할 것, 미완료의 일, 성과, Time Frame, 우선순위, 권한 위양, 시간의 낭비 요인과 여유시간, 여유시간, 정리할 시간, 시간계획의 조정 등이 있다.

- ① 정리할 시간에 관한 설명이다.
 - ② 시간계획의 조정에 관한 설명이다.
 - ③ 시간의 낭비요인과 여유시간에 관한 설명이다.
 - ④ 여유시간에 대한 틀린 설명으로, 자유롭게 된 시간(이동시간 또는 기다리는 시간)도 계획에 삽입하여 활용해야 한다.
- 난이도 : 중(시간관리능력-기술)

18.

정답 : ③

해설 :

예산관리 절차는 (1)필요한 과업 및 활동 구명, (2)우선순위 결정, (3)예산배정의 단계로 진행된다.

- 필요한 과업 및 활동 구명 : 예산 범위 내에서 수행해야 하는 활동과 예상되는 예산을 정리하는 단계이다.
- 우선순위 결정 : 한정된 예산으로 모든 업무를 수행할 수는 없기에 상대적인 우선순위를 결정한다.
- 예산배정 : 우선순위가 높은 활동부터 적절하게 예산을 배정하고 실제 예산을 사용한다.

난이도 : 중(예산관리능력-지식)

19.

정답 : ③

해설 :

③ 규정에 기념품 및 사례품은 인당 7,000원을 초과할 수 없다고 명시되어 있는데, 인당 기념품 예산을 10,000원으로 책정하였으므로 규정에 어긋난다.

난이도 : 하(예산관리능력-상황)

20.

정답 : ④

해설 :

시간 관리의 효과는 기업 입장과 개인 입장으로 나눌 수 있다.

- 기업 입장 : 생산성 향상, 가격 인상, 위험 감소, 시장 점유율 증가
- 개인 입장 : 균형적인 삶 실현, 생산성 향상, 목표 달성

㉠, ㉡, ㉢ : 시간 관리의 기업 입장의 효과이다.

㉣ : 균형적인 삶은 시간 관리의 개인 입장의 효과이다.

난이도 : 중(시간관리능력-지식)

8

정보능력

Ⅰ 답안지 Ⅰ

정보능력 답안지

문항번호	정답
1	④
2	②
3	②
4	④
5	④
6	②
7	①
8	①
9	②
10	①
11	②
12	②
13	④
14	①
15	④
16	④
17	①
18	③
19	②
20	①

정보능력 답안지

1.

정답 : ④

해설 :

인터넷상에서 지켜야 할 예절은 네티즌과 에티켓의 합성어로서 네티켓이라고 한다.

① 인터넷상의 예절이므로 단순히 에티켓은 아니다.

② 사이버불링은 인터넷상에서 한 사람을 집단 괴롭히는 것을 뜻하는 단어이다.

③ 사이버폭력은 지문에 예절을 의미한다고 명시되어 있으므로 적절하지 않다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-지식)

2.

정답 : ②

해설 :

메신저 기반 협업 프로그램 ‘그룹스(Groups)’는 스마트폰, 태블릿 등의 업무 공유 어플리케이션을 통해 협업을 강화시킬 수 있는 프로그램이다. ‘그룹스’ 도입으로 보안이 강화되어 다른 직원의 업무 내용을 쉽게 파악할 수 없다는 이야기는 지문을 통해서도 확인할 수 없다.

① 지문에 사원증 대신에 QR코드를 통해 건물 안에 들어갈 수 있게 되었다고 제시되어 있다.

③ 공유오피스에서 시스템을 통해 회의에 참석할 수 있다고 지문에 제시되어 있다.

④ 스마트폰이나 태블릿이 얼굴 인식을 통해 직원들의 기분에 맞춘 프로그램을 각각 실행시킬 수 있다고 제시되어 있다.

난이도 : 하(컴퓨터활용능력-지식)

3.

정답 : ②

해설 :

‘그룹스’ 시스템은 메신저 기반 협업 프로그램이라고 지문에 제시되어 있으므로

① 다른 직원들과의 채팅이 가능하다.

③ 다른 직원들의 결혼, 부고 소식은 쉽게 접할 수 있다.

④ 회의나 보고서 자료, 업무 현황이 실시간으로 공유되기 때문에 현재 상황을 쉽게 파악할 수 있어 상황에 따라 유동성 있게 업무 계획을 조정할 수 있다.

② 직원들끼리 서로 파일을 즉시 공유하고 분류별로 모아보기가 가능하다.

난이도 : 하(컴퓨터활용능력-기술)

4.

정답 : ④

해설 :

바이러스 공격은 언제, 어떻게 시작될지 모르기 때문에 백신 프로그램의 실시간 감시를 통해 계속 시스템을 점검해야 한다.

① 모든 것들이 스마트폰이나 태블릿, PC로 이루어지므로 보안을 위해서 잠금 설정을 해두어야 한다.

② 더 좋은 소프트웨어가 나오면 카메라 인식의 정확성을 위해 상시 업데이트해야 한다.

③ 기밀 사항에 접근 할 수 있는 사람을 대상으로 권한을 설정하여 기밀 유출에 대비해야 한다.

난이도 : 하(컴퓨터활용능력-기술)

5.

정답 : ④

해설 :

남자 직원은 ○○○-○○M○○○○을 확인하면 된다. 품질관리팀 직원은 2명밖에 없고, 전부 다 남자 직원이다. 박정식 사원, 서승원 과장의 코드는 끝에 BE로 끝나므로 작년에 인센티브를 받았다. 그러므로 ④은 옳지 않다.

난이도 : 중(정보처리능력-기술)

6.

정답 : ②

해설 :

출생연도가 1970년대인 직원은 맨 앞의 숫자가 70에서 79사이에 해당한다. 따라서 출생연도가 70년대인 직원은 모두 7명이다. 이 중 여성인 직원은 박정식, 서승원 직원을 제외한 나머지로 5명이다.

난이도 : 중(정보처리능력-기술)

7.

정답 : ①

해설 :

올해 인센티브 수여 대상자는 작년에 인센티브를 받지 못한 직원으로, 코드 번호의 마지막 코드가 “NB” 여야 한다. 주어진 자료에 따르면 8명이다. 그 중의 임원을 제외한다면 NB 앞에 코드 번호 05는 제외되어야 한다. 그 중의 임원은 1명이다. 그러므로 7명이 인센티브를 받을 수 있는 직원이 된다. 7명 중 받을 수 없는 직원은 임

정보능력 답안지

원 직급인 김병준 직원이다.
난이도 : 하(정보처리능력-상황)

8.

정답 : ①

해설 :

3648은 3 지역에서 6 지역으로 가는 일련번호가 48인 택배 차량이어야 하므로 충청북도 청주시나 충주시에서 경상북도 안동시나 구미시로 가는 택배 차량 노선이어야 한다. 그러므로 ①이 맞다.

② 4312는 4 지역에서 3 지역으로 가는 일련번호가 12인 택배 차량이어야 하므로 충청남도 아산시나 공주시에서 충청북도 청주시 혹은 충주시로 가는 택배 차량 노선이어야 한다.

③ 4412는 4 지역에서 4 지역으로 가는 일련번호가 12인 택배 차량이어야 하므로 충청남도 아산에서 공주시 혹은 공주시에서 아산시로 가는 택배 차량 노선이어야 한다.

④ 7220은 7 지역에서 2 지역으로 가는 일련번호가 20인 택배 차량이어야 하므로 경상남도 김해시 혹은 창원시에서 인천광역시 중구나 연수구로의 택배 차량 노선이어야 한다.

난이도 : 하(정보처리능력-기술)

9.

정답 : ②

해설 :

K사원이 전라북도 익산시에서 경기도 과천시까지의 택배 배달 업무를 완수하기로 하려면 시작 지점은 전라북도 익산시인 8로 시작하는 택배 차량이어야 하며 끝나는 지점은 경기도 과천시인 1이어야 한다. 중간 지점은 서울시 송파구라고 제시되어 있으므로 0이어야 한다. 처음에는 8에서 0로, 그 사람 다음에는 0에서 1로 가야 하므로 ②이 옳다.

난이도 : 하(정보처리능력-상황)

10.

정답 : ①

해설 :

P씨가 고려해야 할 사항은 목적에 맞게 ④ 즉시 사용할 수 있어야 하고(유용성),

② 쉽게 작업할 수 있어야 하고(용이성),

③ 사용 목적을 명확히 설명할 수 있어야 한다(목적성).

① 현실성은 P씨가 고려해야 할 사항이 아니다.
난이도 : 중(정보처리능력-지식)

11.

정답 : ②

해설 :

정보관리의 세 가지 방법을 묻는 문제로 목록, 색인, 분류를 이용한 정보관리가 있다. 지문에는 키워드를 이용하여 분류하는 방식으로 기술되어 있으므로 색인을 이용하여 정보를 관리하는 ②이 정답이다.

①은 해당 사항이 없는 정보관리로 답이 아니며, ③은 가나다순 등 목록을 만들어서 정보를 관리하는 것,

④의 방법은 유사한 것끼리 모아 체계화하여 정리해두는 방식을 의미한다.

난이도 : 상(정보처리능력-상황)

12.

정답 : ②

해설 :

지문에서 제시한 바이러스의 종류는 컴퓨터의 시스템을 감염시켜 암호화하여 접근을 제한하는 ‘인질’을 뜻하는 의미의 바이러스인 랜섬웨어를 의미한다.

① 사기성 보안 소프트웨어는 컴퓨터 바이러스에 감염되었다고 사기를 치면서 바이러스에 감염을 시키도록 한다.

③ 트로이목마는 겉보기에는 정상적인 프로그램으로 보이지만 실행하면 악성프로그램이 실행된다.

④ 스파이웨어는 컴퓨터 사용자의 동의 없이 컴퓨터의 정보를 수집하고 전송하는 악성 소프트웨어이다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-지식)

13.

정답 : ④

해설 :

랜섬웨어를 예방하기 위해서 많은 백신 프로그램을 설치해두면 백신 프로그램끼리 부딪쳐서 실질적인 바이러스 감지가 되지 않는다. 1개에서 2개 사이의 백신 프로그램만 설치해두도록 한다. 플래시 플레이어 프로그램은 여러 웹사이트에서 동영상 프로그램 재생에 필요한 프로그램인 것은 맞으나 이 프로그램을 통해 바이러스가 침입

정보능력 답안지

할 수 있다.

① 사내 컴퓨터에 사적인 정보를 저장해 두면 정보 유출이 일어날 때 개인적인 정보까지 유출 위험이 있다.

② 개인용 USB와 외장하드로 인해 개인정보가 함께 유출될 수 있으므로 되도록 연결해 놓지 않는 것이 좋다.

③ 외부 인력으로 인한 바이러스 감염이 사례 A에서 이루어졌기 때문에 보안 관련 외부 업체 선정 시 보안 검사를 강화하는 것도 중요하다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-상황)

14.

정답 : ①

해설 :

바이러스에 감염되었을 때는 여러 가지 방법이 있다.

④ 컴퓨터를 끄지 않은 상태로 유지해두고,

② 바이러스 백신 프로그램을 시행해서 검사해 본 후 삭제한다.

③ 또한, 안전모드로 컴퓨터 부팅을 다시 시작해 본다.

하지만 인터넷 랜선은 더 많은 바이러스가 컴퓨터에 유입되지 않도록 뽑아두는 것이 좋다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-기술)

15.

정답 : ④

해설 :

검색방식의 유형은 네 가지가 있다. 주어진 지문에서는 지역별, 음식 종류별로 검색하는 주제별 검색방식을 사용해야 한다. 키워드 검색방식은 키워드를 직접 입력하는 것이므로 지문은 키워드에 관한 내용이 아니다. 자연어 검색방식은 5W2H를 분석하여 질문에 답이 들어있는 사이트를 연결해주는 방식이다. 통합형 검색방식은 한번에 웹사이트, 동영상, 이미지 등 모든 것을 검색하는 방식을 의미한다.

난이도 : 중(정보처리능력-기술)

16.

정답 : ④

해설 :

Y사원이 정리한 파일을 저장한 시스템은 기업 클라우드 시스템이다. 보기에서 기업 클라우드 시스템을 설명한 것 중에 옳은 것을 고르면 된

다. 클라우드의 가장 좋은 점은 접속만 하면 팀원들은 시간과 장소에 없이 파일을 확인할 수 있다는 점이다.

① 오프라인에서는 접속할 수 없다.

② 전문적인 교육은 필요 없다. 누구나 쉽게 접속하고 이용할 수 있다.

③ 업데이트 비용보다 초기 설치비용이 더 많이 든다.

난이도 : 하(컴퓨터활용능력-지식)

17.

정답 : ①

해설 :

정보 원천의 성격을 묻는 것으로써 통계집, 웹 정보자원, 학위논문은 작성된 자료를 찾아봐야만 가능한 것이지만 ①의 심층 인터뷰는 직접 전문가를 대면해야 하므로 성격이 다른 하나이다.

난이도 : 중(정보처리능력-지식)

18.

정답 : ③

해설 :

클라우드 컴퓨팅에 관해 물어보는 질문으로써 언제 어디서든 시간과 장소에 상관없이 접속할 수 있다. 그리고 서버나 소프트웨어 구매할 때 설치할 필요가 없어서 비용이 낮다는 것이 장점이다. 하지만 서버가 공격이나 손상이 된다면 개인정보 유출 위험이 크다.

난이도 : 하(컴퓨터활용능력-기술)

19.

정답 : ②

해설 :

연산자는 대/소문자의 구분이 없으며 앞뒤로 반드시 공백을 넣어주어야 한다. 그러므로 ‘near’ 라는 연산자는 앞, 뒤에 공백이 필요하다. 그뿐만 아니라 마스크 안의 피부표현을 검색하려면 ‘마스크 near 피부’ 보다는 ‘마스크 안 near 피부표현’ 이 더 적절하다.

난이도 : 상(컴퓨터활용능력-상황)

20.

정답 : ①

해설 :

검색엔진마다 사용하는 검색 연산자는 같지 않다. 그러므로 각각의 검색엔진에 맞는 검색 연산

정보능력 답안지

자를 숙지하는 것이 좋다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-상황)



9

조직이해능력

Ⅰ 답안지 Ⅰ



조직이해능력 답안지

문항번호	정답
1	②
2	①
3	①
4	②
5	③
6	①
7	②
8	②
9	④
10	③
11	③
12	④
13	④
14	④
15	①
16	②
17	④
18	②
19	③
20	④

조직이해능력 답안지

1.

정답 : ②

해설 :

경영철학은 대표자의 마인드를 모든 조직원에게 공유하는 것이며, 비전은 조직이 장기적으로 구현하고자 하는 목표를 의미한다. 핵심가치는 회사가 고객, 주주, 임직원 및 기타 이해관계자에게 전달하려는 가치이다.

㉠은 미래 모습이라는 설명에 따라 비전에 해당한다. ㉡은 최고경영자의 신념이라는 설명에 따라 경영철학에 해당한다. ㉢은 S그룹의 문화를 구성하고, 우리가 지켜야 할 행동이라는 설명에 따라 핵심가치에 해당한다.

난이도 : 중(경영이해능력-지식)

2.

정답 : ①

해설 :

핵심가치는 결코 직관에 의존하거나 단편적으로 생각하면 안 된다. 예상할 수 있는 수준의 깊이보다 한 단계 더 깊숙하게 고민해야만 그 중 진짜 핵심이 되는 가치들을 선별하여 우리만의 언어로 말할 수 있다.

난이도 : 하(경영이해능력-기술)

3.

정답 : ①

해설 :

문화는 우열을 가릴 수 없다. 좋은 문화 나쁜 문화는 존재하지 않는다. 자신이 속한 문화 기준으로 다른 문화를 평가하지 말고 자신의 정체성은 유지하되, 새롭고 다른 것을 경험하는데 즐거움을 느끼도록 적극적인 자세를 취해야 한다.

난이도 : 하(국제감각-기술)

4.

정답 : ②

해설 :

문화 상대주의는 그 문화를 공유한 사람들의 입장에서 문화를 바라보고 이해하는 태도를 의미한다.

난이도 : 중(국제감각-지식)

5.

정답 : ③

해설 :

업무는 자율성을 보장한다. 연구 개발 등과 같은 업무는 자율성과 재량권을 많이 가지고 진행되기도 한다.

난이도 : 중(업무이해능력-지식)

6.

정답 : ①

해설 :

PERT는 일의 순서와 소요기간을 결정할 때 이용하는 도구로 업무를 달성하는데 필요한 전 작업을 작업 내용과 순서를 기초로 하여 네트워크 상으로 표시한다.

난이도 : 상(업무이해능력-기술)

7.

정답 : ②

해설 :

K사는 대중적으로 소비되는 새싹채소와는 다른 제품인 베이비채소 제품을 개발, 생산된 제품의 20%정도는 폐기처분하여 최상품만을 납품하는 등의 차별화된 전략을 시행하고 있다. 차별화전략은 차별화된 제품이나 서비스의 제공을 통해 기업이 산업 전반에서 독특하다고 인식될 수 있는 그 무엇을 창조함으로써 경쟁우위를 달성하고자 하는 전략이다.

난이도 : 중(경영이해능력-지식)

8.

정답 : ②

해설 :

별도의 추가적인 설비 도입 없이, 기존 시설의 사용 가능성은 S(강점)요인에 해당한다.

난이도 : 중(경영이해능력-상황)

9.

정답 : ④

해설 :

비전은 되고 싶은 것을 의미한다. S우유협동조합의 비전으로 초일류 유제품 전문기업이 가장 적합하다. 미션은 해야 하는 것을 의미한다. S우유협동조합의 미션은 우유로 세상을 건강하게가 가장 적합하다. 행동규범은 추상적인 핵심가치를 조직 구성원 개개인의 행동으로 연결시키기 위해 구체화한 행동기준을 의미한다. ③은 행동규범으로 가장 적합하다.

조직이해능력 답안지

난이도 : 중(경영이해능력-기술)

10.

정답 : ③

해설 :

비전선포식은 보통 비전-전략체계 수립 완료 후 진행한다. 현재 S우유협동조합은 미션과 비전을 설정하고 전략체계를 수립하였다. 바로 다음 단계는 경영전략을 실행하여 경영목표를 달성해야한다.

난이도 : 상(경영이해능력-상황)

11.

정답 : ③

해설 :

리모트워크는 원격근무와 재택근무가 합쳐진 근무 형태로 그 장소가 어디인지를 불문하고 비대면 방식으로 일하는 모든 형태를 의미한다.

난이도 : 상(업무이해능력-지식)

12.

정답 : ④

해설 :

업무의 대응력은 비대면으로 업무를 진행하다 보면 저하될 수밖에 없다. 이를 해결하기 위한 장치나 tool이 필요할 것으로 보인다.

난이도 : 중(업무이해능력-기술)

13.

정답 : ④

해설 :

지문에 제시된 업무 형태는 회사가 한국이 아닌 다른 나라에 있으며, 근무자는 한국에 있는 상황이다. 한국이 아닌 태국에 살지만 한국이 회사에서 일을 받아 업무를 진행하는 M사 김과장이 지문에 제시된 업무 형태와 제일 유사한 사례라고 할 수 있다. ①은 재택근무, ②는 순환근무, ③은 해외출장의 업무 형태이다.

난이도 : 중(업무이해능력-상황)

14.

정답 : ④

해설 :

㉠은 현지인의 입맛에 맞추어 제품을 출시하여 성공하였다는 내용이다. 즉, 현지화와 관련된 내용이다. 보기 중 현지화와 관련이 있는 것은

세방화이다. 세방화란 세계화(globalization)와 지역화(localization)의 합성어로서 세계화를 추구하면서 동시에 현지 국가의 기업 풍토를 존중하는 경영 방식을 의미한다.

난이도 : 중(국제감각-지식)

15.

정답 : ①

해설 :

이문화의 이해는 자문화 중심으로 진행되는 것이 아니다. 내가 속한 문화와 다르다고 해서 무조건 나쁘거나 저급한 문화로 여기는 것이 아니라 그 나라 고유의 문화를 인정하는 것에서부터 시작하는 것이다. 자신의 정체성은 유지하되 새롭고 다른 것을 경험하는데 즐거움을 느끼도록 적극적인 자세를 취해야 한다.

난이도 : 중(국제감각-기술)

16.

정답 : ②

해설 :

조직 전체에 대한 애착을 가진 이가 직무에 대한 단순한 책임을 다하는 것에서 끝나지 않고 공동의 가치와 목표에 적극적으로 임하는 것을 의미하는 것은 조직몰입이다. 임파워먼트는 리더가 업무수행에 필요한 책임과 권한, 자원에 대한 통제력 등을 구성원에게 배분 또는 공유하는 과정을 의미한다.

난이도 : 하(체제이해능력-지식)

17.

정답 : ④

해설 :

애사심은 정서적 몰입에 해당한다. 애사심은 회사의 가치관과 개인의 가치관이 일치될 때 발생한다. 조직에 강한 동일시를 느끼고 구성원이라는 것에 대해 강한 애착을 느끼는 애사심은 계속적 몰입 보다는 정서적 몰입에 해당한다. 최사원은 정서적 몰입에 해당한다.

난이도 : 중(체제이해능력-상황)

18.

정답 : ②

해설 :

치열한 경쟁 시장인 레드오션, 경쟁자가 없는 시장인 블루오션, 그리고 레드오션과 블루오션을

조직이해능력 답안지

조합한 말로 기존의 레드오션에서 발상의 전환을 통하여 새로운 가치를 가진 시장인 퍼플오션, 친환경정책을 바탕으로 새로운 부가가치를 창출하는 시장인 그린오션이 있다. 포화 상태인 중고 거래 앱 시장 속에서 발상의 전환을 통해 새로운 가치를 창출해 나가는 D마켓은 퍼플오션에 해당한다.

난이도 : 중(경영이해능력-지식)

19.

정답 : ③

해설 :

경영철학은 대표자의 마인드를 모든 조직 구성원에게 공유하는 것이며, 이를 통해 미션과 비전을 달성할 수 있도록 나아가는 방향이 된다. 또한 경영철학은 행동과 생각을 일치시켜야 한다. 마지막으로 소비자와의 약속이고 조직원들과의 약속이기 때문에 반드시 지킬 수 있는 이야기만 해야 한다.

난이도 : 중(경영이해능력-지식)

20.

정답 : ④

해설 :

행동규범은 다소 추상적인 핵심가치를 조직 구성원 개인의 행동으로 연결시키기 위해 구체화한 기준이다. ①은 미션과 비전의 정의가 섞여 있으며, ②은 비전, ③은 핵심가치에 대한 내용이다.

난이도 : 중(경영이해능력-지식)

10

직업윤리

Ⅰ 답안지 Ⅰ

직업윤리 답안지

문항번호	정답
1	①
2	②
3	②
4	④
5	③
6	①
7	④
8	②
9	③
10	②
11	②
12	④
13	②
14	④
15	②
16	②
17	③
18	②
19	④
20	②

직업윤리 답안지

1.

정답 : ①

해설 : 물류센터장은 직원들을 편애하는 직원과 아닌 직원을 나누고, 개인적인 부탁들 거절한 B씨를 괴롭히며 수당 미지급과 관련하여 본사 문제 제기한 뒤로 공정하지 못한 태도를 보이고 있으며, 개인적 부탁을 직원에게 하는 등 공사 구분하지 못한 자세를 보여 공사 구분하는 자세가 필요하다.

난이도 : 중(근로윤리-기술)

2.

정답 : ②

해설 : 윤리위원회는 물류센터장의 의견만 받아들이고 B씨의 의견은 묵살하여 직장 내 괴롭힘이 아니라는 판단을 내렸다. 윤리위원회는 조직구성원들의 의견을 공정하게 듣고 판단을 해야하는 공정성 부분에서 결여된 행동을 나타내고 있다.

난이도 : 하(공동체윤리-지식)

3.

정답 : ②

해설 : 내부고객이란 나의 행동이나 생산물을 필요로 하는 조직 내부의 사람을 말하며 가치를 생산하는 자를 말한다. 내부고객 관리가 중요한 이유로는 고객과 접점서비스가 이루어지는 이는 내부고객임으로 고객에게 미치는 영향에 따라 고객의 충성도가 달라지고 그것은 수익의 증대로 연결되기 때문이다.

난이도 : 중(공동체윤리-기술)

4.

정답 : ④

해설 : K교사는 교사로서 학생들을 지도하고 가르칠 책임이 있으며, 수업 시간에는 자신의 본문에 합당한 행동을 해야 한다. 그러나 K교사는 수업 중 개인적 촬영을 진행하는 등 직업적 책임의식을 상실하였다.

난이도 : 중(근로윤리-상황)

5.

정답 : ③

해설 : 요양보호사 Y씨는 급여시간을 늘려서 청구하였고, 실제 방문하지 않은 방문요양을 한 것으로 청구해 개인이 진 빚 1억을

부정수급으로 갚으려고 하였다. 그러나 자신의 일에 대한 역할을 다하지 못하였다고 사례를 보고 판단할 수 없는 문제점이다.

난이도 : 중(근로윤리-지식)

6.

정답 : ①

해설 :

사례 1의 경우 K씨는 교사로서 자신의 사회적 역할과 책무를 충실히 수행하려는 책임 의식이 필요하며 사례 2의 경우 정당하게 일한 만큼에 대가를 받으려고 하는 정직한 마음이 있어야 한다.

난이도 : 중(공동체윤리-지식)

7.

정답 : ④

해설 : 이메일에 파일은 상황에 따라 원본 또는 PDF 등 다양한 파일을 첨부할 수 있기 때문에 첨부파일을 원본 파일로 꼭 공유할 이유는 없다.

난이도 : 상(공동체윤리-상황)

8.

정답 : ②

해설 : A씨는 점차적으로 일에 집중하지 못하는 태도를 보이며 업무시간에 딴짓을 하는 등 성실하지 못한 태도를 보이고 있다. 비대면 업무 일상이어도 업무시간에는 회사에 있는 것과 같이 성실히 일하라는 조언이 알맞다.

난이도 : 하(근로윤리-기술)

9.

정답 : ③

해설 : 책임과 책임감은 서로 다른 의미를 지니고 있으며 하루 업무를 끝마쳐야지라고 다짐을 하는 것은 책임감과 연결된 예시로 적절하다.

난이도 : 중(근로윤리-상황)

10.

정답 : ②

해설 : L사의 사회공헌 사업인 핑크리본은 유방암을 근절하기 위해 교육 및 연구, 의료서비스에 투자하는 것으로 다수에게 질병에 대한 인식을 높여 질병을 예방하고 극복하기 위해서 사회공헌 사업을 진행하고 있다.

직업윤리 답안지

난이도 : 상(공동체윤리-기술)

11.

정답 : ②

해설 : 사회공헌사업은 기업의 사회적 책임이라는 CSR로도 불리는데 L사는 핑크리본 캠페인을 통해 사회공헌을 하고 있으며 유방암 근절이라는 사회적 목적을 두고 사회와 공생관계를 더욱 견고하게 하여 유방암이라는 질병에 대한 인식을 널리 퍼트리려 유방암 근절이라는 사회적 목적을 향해 함께 발전하기 위한 활동이다. 사회공헌사업은 공헌사업으로 인한 이익을 재투자하여 사회서비스가 잘 돌아가게 만드는 역할이므로 홍보활동은 아니다.
난이도 : 중(공동체윤리-지식)

12.

정답 : ④

해설 : 윈스턴 처칠은 개인적 윤리면에서는 문제가 있었지만 직업윤리가 투철하여 조국이 어려움에 처하자 구해내려고 노력한 인물이다. 반대로 히틀러는 개인적 윤리면에서는 좋았지만 직업윤리면에서는 나치즘 아래 유대인을 학살한 인물이다.
난이도 : 하(근로윤리-지식)

13.

정답 : ②

해설 : 윤리적 상황이란 도덕적 신념과 가치를 위한 것으로 윤리가 담긴 상황은 전쟁의 위협으로부터 벗어나기 위한 세계 평화 가치 아래 행동한 것으로 고를 수 있다.
난이도 : 상(근로윤리-상황)

14.

정답 : ④

해설 : 전화를 받을 때는 자신의 소속과 이름을 이야기해야 하며 전화를 당겨받았기에 전화기 소유자에 대한 사향을 상대방에게 전달해야 하며 과장은 T대리의 회의 끝날 시간을 정확하지 않아 콜백을 남겼으므로 전화하지 않아도 된다. N사원은 T대리에 전할 메시지를 적고 전달해야 한다.
난이도 : 하(공동체윤리-상황)

15.

정답 : ②

해설 : 기본수칙이나 규범은 교육을 통해 습득하는 것이 가능하지만 기본적인 직장예절은 직장 내에서 경험을 통해 습득할 수 있기 때문에 교육만으로는 충분치 않다.
난이도 : 하(공동체윤리-기술)

16.

정답 : ②

해설 : B후보는 공정경쟁의 원칙에 대한 질문에 따라 해당 원칙의 내용인 “법규를 준수하여 경쟁 원리에 따라 공정하게 행동하는 것”을 제대로 설명하고 있다. 따라서 B후보가 전문가 정신을 강조하는 답변을 했다는 보기는 알맞지 않다.
난이도 : 중(근로윤리-지식)

17.

정답 : ③

해설 : XX 공사가 자신의 잘못을 인정하고 이를 알리고 사과하는 자세는 업무와 관련된 모든 것을 숨김없이 정직하게 수행하고, 본분과 약속을 지켜 신뢰를 유지하는 ‘정직과 신용의 원칙’에 해당한다. 따라서 이와 관련된 설명을 한 후보는 C 후보이다.
난이도 : 중(근로윤리-기술)

18.

정답 : ②

해설 : 정직과 신용을 구축하는 방법 중 하나가 부정직한 관행을 묵과하지 않고 해결하려는 태도이다.
난이도 : 하(근로윤리-상황)

19.

정답 : ④

해설 :
① 냉장고 제품의 안정성이 결여되어 ‘소비자 A’가 피해를 입어 ‘제조사 B’가 손해배상책임을 부담해야 한다.
② 해당 내용은 고객만족 서비스 전략에 대한 설명이다.
③ 냉장고 제품의 하자, 제조사 B의 과실 등에 대해 입증하는 책임은 ‘소비자 A’가 지며,

직업윤리 답안지

엄격한 증명을 필요로 하지 않는 선에서 개연성 있는 인과관계를 살핀다.

난이도 : 중(공동체윤리-지식)

20.

정답 : ②

해설 :

제품에 대한 책임을 다하기 위해 제조원가를 올려 제품에 높은 가격을 책정하는 것은 소비자와 제조사의 관계를 생각한 것이 아니기 때문에 주어진 지문의 판결을 통해 도출할 수 있는 시사점으로 알맞지 않다.

난이도 : 하(공동체윤리-지식)