

1. 기술의 의미에 대한 내용으로 적합하지 **않은** 것은?

- ① 제품이나 용역을 생산하는 원료, 생산 공정, 생산 방법, 자본재 등에 관한 지식의 집합체이다.
- ② 기술은 노하우(Know-how)와 노와이(Know-why)로 나눌 수 있다.
- ③ Know-how는 흔히 특허권을 수반하지 않는 과학자, 엔지니어 등이 가지고 있는 체화된 기술이다.
- ④ Know-why는 경험적이고 반복적인 행위에 의해 얻어지는 것이며, technique 또는 art로 불린다.

2. 다음 내용에서 박대리와와 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 시스템 개발팀 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.

- ① 기술학의 특성과 역할을 이해한다.
- ② 기술과 관련된 이익을 가치화하고 위험을 평가할 수 있다.
- ③ 기술체계가 설계되고, 사용되고, 통제되어지는 방법을 이해한다.
- ④ 기술에 의한 윤리적 딜레마에 대해 합리적으로 반응할 수 있다.

3. 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. OJT(On the Job Training)를 활용한 기술교육에 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. 기술혁신의 단계를 올바르게 나타낸 것은?

- ㉠ 챔피언(entrepreneurship or championing)
- ㉡ 아이디어 창안(idea generation)
- ㉢ 프로젝트 관리(project leading)
- ㉣ 후원(sponsoring or coaching)
- ㉤ 정보 수문장(gate keeping)

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

6. 다음 중 산업재산권에 해당하지 **않는** 것은?

- ① 저작권
- ② 의장권
- ③ 상표권
- ④ 상호권

7. 다음은 어떤 산업재산권에 대한 설명인가?

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

8. 선택한 기술을 그대로 적용할 경우 장점으로 보기 어려운 것은?

- ① 시간이 절약된다.
- ② 받아들이기가 쉽다.
- ③ 프로세스의 효율성을 높일 수 있다.
- ④ 비용이 절감된다.

9. 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. 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. 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. 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. 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. 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?

<p>< 부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률 ></p> <ul style="list-style-type: none"> • 적용대상 : 공공분야, 중앙행정기관, 광역·기초 지방자치단체와 시·도 교육청, 공직유관단체, 공공기관, 국회의원, 초·중·고·대학교(학원), 사립학교, 언론사 • 주요 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 직무 관련성이나 대가성에 상관없이 1회 100만원 (연간 300만원)을 초과하는 금품을 수수하면 형사 처벌 - 식사·다과·주류·음료 등 음식물은 3만원, 음식물을 제외한 선물은 5만원, 부조금과 화환·조화를 포함한 경조사비는 10만원 기준 <p>A 팀장 : 보통 거래처를 만날 때는 업무 회의를 마치고 함께 식사 자리를 갖습니다. 이번에도 거래처와 만나 회의를 진행해야 하는데, 김영란법 때문에 어떻게 해야할 지 고민입니다.</p>

- 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. 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. 갈등해결 방법 모색 시 주의할 사항으로 적절하지 않은 것은?

- ① 타협하려 애쓴다.
- ② 마음을 열어놓고 적극적으로 경청한다.
- ③ 어려운 문제는 갈등을 악화시키므로 맞서지 않고 피한다.
- ④ 자신의 의견과 입장을 명확하게 밝히고 지속적으로 강화시킨다.

17. 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 상대방부터 얻어내기 위해 상대방을 설득하는 과정이다.

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

협상 시작	<ul style="list-style-type: none"> • 협상 당사자들 사이에 상호 친근감을 쌓음 • 간접적인 방법으로 협상의사를 전달함 • 상대방의 협상지지를 확인함 • 협상진행을 위한 체제를 짚
▼	
()	<ul style="list-style-type: none"> • 갈등문제의 진행상황과 현재의 상황을 점검함 • 적극적으로 경청하고 자기주장을 제시함 • 협상을 위한 협상대상 안건을 결정함
▼	
()	<ul style="list-style-type: none"> • 겉으로 주장하는 것과 실제로 원하는 것을 구분하여 실제로 원하는 것을 찾아 냄 • 분할과 통합 기법을 활용하여 이해관계를 분석함
▼	
()	<ul style="list-style-type: none"> • 협상 안건마다 대안들을 평가함 • 개발한 대안들을 평가함 • 최선의 대안에 대해서 합의하고 선택함 • 대안 이행을 위한 실행계획을 수립함
▼	
합의 문서	<ul style="list-style-type: none"> • 합의문을 작성함 • 합의문상의 합의내용, 용어 등을 재점검함 • 합의문에 서명함

- 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. 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. 다음과 같은 고객 유형에 대한 대응법으로 옳은 것은?

- ① 고객의 의견을 경청하고 정중히 사과하는 응대가 바람직하다.
- ② '글쎄요' '아마...' 등의 애매한 표현으로 응대하면 고객은 신경이 더욱 곤두서게 된다.
- ③ 분명한 증거나 근거를 제시하여 스스로 확신을 갖도록 유도해야 한다.
- ④ 정중하게 대하고 고객의 과시욕이 채워지도록 내버려 두는 것이 효과적이다.

21. 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 있더라고요. 그럼 우리도 버스 광고를 해야 하지 않을까요?
- E : 체험단을 모집해서 실제로 사용하게 한 후 리뷰를 작성하는 방법도 좋은 것 같아요.

22. 위 글의 대화에서 나타난 사고 개발 방법은 무엇인가?

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

23. 위 글의 대화에서 나타난 사고 개발 방법의 장점이 라고 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 : 예이, 자기 사업도 망한 사람이 무슨 일을 잘 할 수 있겠어?

24. 위의 대화에서 나타난 논리적 오류의 유형은 무엇인가?

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

25. 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. 다음 중 문제 해결 시 장애 요인이라고 볼 수 없는 것은?

- ① 창의적인 사고를 통해 문제 해결을 시도하는 경우
- ② 문제 해결을 위해 많은 자료를 모으려고 하는 경우
- ③ 선입관 및 고정 관념에 얽매이는 경우
- ④ 쉽게 떠올릴 수 있는 단순 정보에 의지하는 경우

27. 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

[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 경력이 있는 사람 고등교육법에 따른 대학원에서 외국어전공 석사 학위 또는 박사학위를 받은 후 그 외국어 번역 업무에 3년 이상 종사한 경력이 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 경력이 있는 사람 고등교육법에 따른 대학원에서 외국어전공 석사 학위 또는 박사학위를 받은 후 그 외국어 번역 업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는 사람

28. 대학에서 외국어 전공으로 학사 학위를 받은 후 XX 기업에서 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 답하시오.

1. 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능 상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	제품 교환 또는 구입가 환급
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 환급
- 교환 불가능시	구입가 환급
- 동일 하자에 대하여 3회차 수리시	교환 또는 구입가 환급
- 여러 부위의 고장으로 5회차 수리시	교환 또는 구입가 환급
- 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	구입가 환급
4. 소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우	
- 품질보증기간 이내	교환 또는 구입가 환급
- 품질보증기간 경과 후	구입가·정액감가상각금액X110%(최고 한도 : 구입가격)
5. 부품보증기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해	
- 정상 사용 중 성능·기능상의 하자로 인해 발생한 경우	교환 또는 구입가 환급
- 소비자 고의과실로 인한 고장인 경우	유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품 교환
6. 제품 구입 시 운송과정에서 발생한 피해	제품 교환
7. 사업자가 제품 설치 중 발생한 피해	제품 교환

29. 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 환급해드리겠습니다.
- ④ 정액감가상각 금액에 10%를 가산하여 환급해드리겠습니다.

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

- ① 80만원
- ② 79만원
- ③ 78만원
- ④ 77만원

31. 다음설명을 읽고 어떠한 계산의 방법인지 고르시오.

- 본래의 풀이와 반대로 연산을 해가면서 본래의 답이 맞는지를 확인하는 방법.
- 덧셈은 뺄셈으로, 뺄셈은 덧셈으로, 곱셈은 나눗셈으로, 나눗셈은 곱셈으로 확인하는 방법

- ① 역연산법
- ② 구거법
- ③ 사칙연산
- ④ 분배법칙

32. 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

33. 귀하가 일하고 있는 부서의 평균나이는 32살 이었다. 5월에 새로 들어온 28살의 신입사원으로 인해 평균나이가 1살 줄었을 때, 신입사원이 들어오기 전 귀하의 부서는 총 몇 명이었는가?

- ① 3명
- ② 4명
- ③ 5명
- ④ 6명

34. 통계의 정의로 옳은 것은?

- ① 집단적 현상이나 수집된 자료에 대한 양적 표현을 반영하는 숫자 또는 수량적인 기술
- ② 수의 덧셈, 뺄셈, 곱셈, 나눗셈 네 종류의 계산법
- ③ 연산의 결과를 확인하는 과정
- ④ 데이터를 선, 그림, 원 등을 이용해서 시각적으로 표현하여 타인에게 자신의 주장을 한눈에 알아볼 수 있게 나타낸 것

35. 다음은 A, B, C사에서 판매하는 공장용 기계의 판매 가격과 그 기계의 사용에 따른 1개월당 전기요금을 나타낸 것이다. 기계를 구입한 후 1년간 사용한다면 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

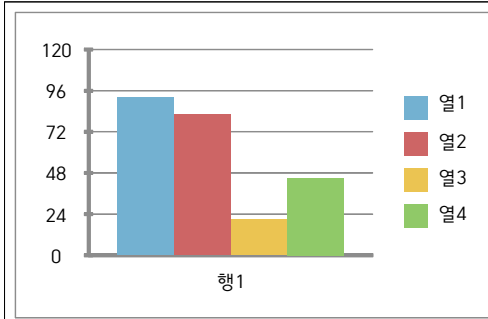
- ① A사 제품
- ② B사 제품
- ③ C사 제품
- ④ A사 제품, B사 제품

36. 다음 도표의 정의와 용도를 보고 알맞은 도표의 종류를 고르시오.

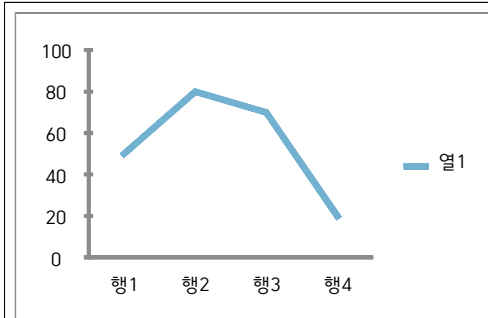
- ▶ 정의
주로 시간의 경과에 따라 수량에 의한 변화의 상황을 나타내는 그래프
- ▶ 용도
- 시간적 추이 즉, 시계열 변화를 표시하는 용도로 쓰임
- 경과, 비교, 분포(도수, 곡선그래프)를 비롯하여 상관관계 등을 나타내는 용도로 쓰임

- ① 막대 그래프
- ② 원 그래프
- ③ 점 그래프
- ④ 선(꺾은선) 그래프

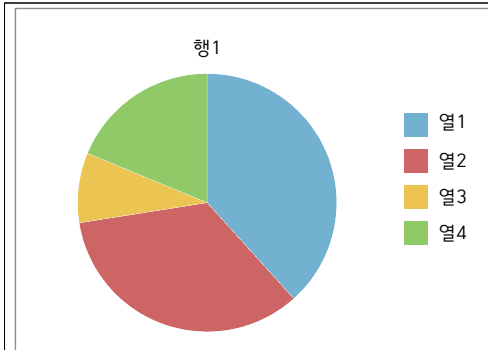
37. 명칭이 바르게 짝지어진 것을 모두 고르시오.



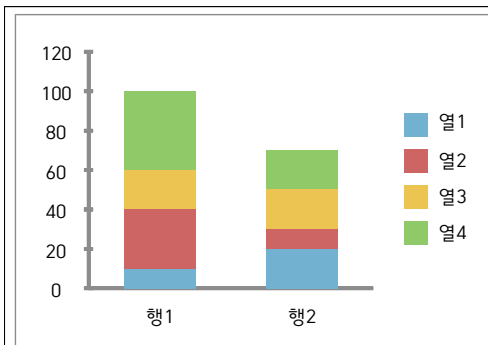
㉠ 막대 그래프



㉡ 점 그래프



㉢ 원 그래프



㉣ 층별그래프

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

38. 다음 유의사항은 어떠한 도표작성에 대한 것인가?

- 층을 세로로 할지, 가로로 할지는 작성자의 기호나 공간에 따라 판단함
- 눈금은 선 그래프나 막대그래프 보다 적게 나타내야 함
- 눈금 선은 넣지 않아야 하며, 층별로 색이나 모양은 완전히 다르게 그려야 함
- 같은 항목은 옆에 있는 층과 선으로 연결하여 보기 쉽도록 해야 함
- 중요한 항목은 세로방향일 경우 위에서 아래로, 가로 방향일 경우 왼쪽에서 오른쪽으로 나열해야 함

- ① 원 그래프
- ② 층별 그래프
- ③ 막대 그래프
- ④ 선 그래프

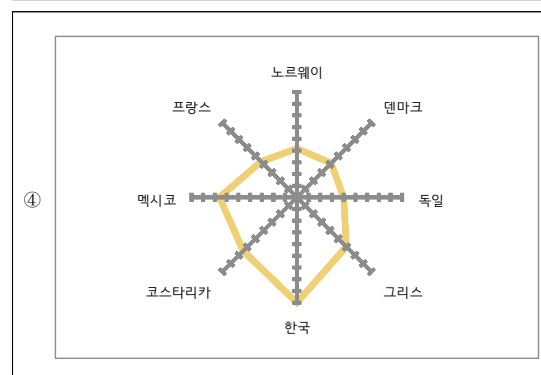
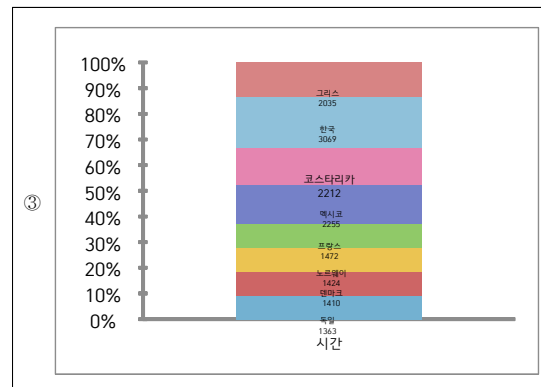
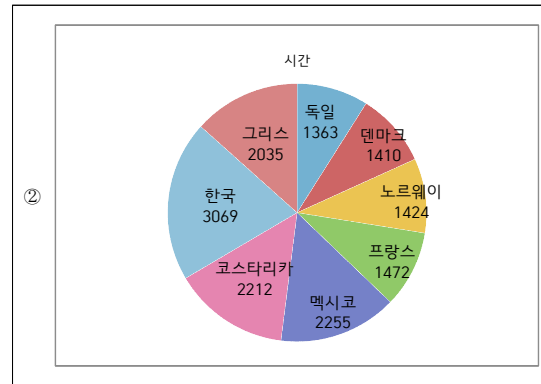
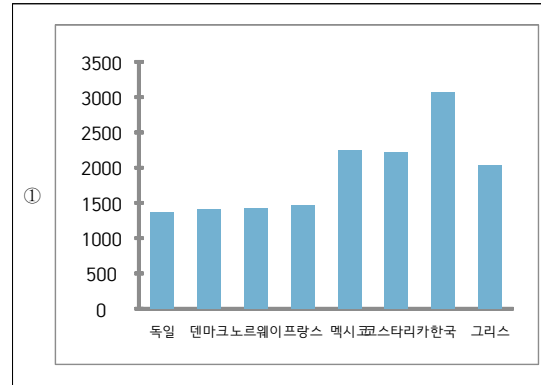
39. 다음은 제시된 도표 작성 절차를 순서대로 나열한 것은 ?

- | | |
|------------------|-----------------------|
| ㉠ 도표의 제목 및 단위 표시 | ㉡ 가로축, 세로축 눈금의 크기 정하기 |
| ㉢ 사용할 도표를 정하기 | ㉣ 표시된 점에 따라 도표 작성 |
| ㉤ 자료표시하기 | ㉥ 가로축, 세로축 내용정하기 |

- | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ① | ㉡ | - | ㉢ | - | ㉣ | - | ㉤ | - | ㉠ |
| ② | ㉢ | - | ㉡ | - | ㉠ | - | ㉢ | - | ㉣ |
| ③ | ㉣ | - | ㉢ | - | ㉣ | - | ㉢ | - | ㉡ |
| ④ | ㉣ | - | ㉢ | - | ㉢ | - | ㉡ | - | ㉣ |

40. 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. 정부 행정기관에서 대내적 혹은 대외적 공무를 집행하기 위해 작성하는 문서로 엄격한 규격과 양식에 따라야 하며 최종 결정권자의 결재가 있어야 문서로서의 기능이 성립하는 문서의 종류는 무엇인가?

- ① 기획서
- ② 기안서
- ③ 보고서
- ④ 공문서

42. 직장에서 요구되는 문서이해능력으로 바르지 **않은** 것은?

- ① 자신에게 주어진 각종 문서를 읽고 이해할 수 있는
- ② 문서에 나타난 타인의 의견을 무조건 받아들이는 능력
- ③ 문서에서 주어진 문장이나 정보를 이해하여 자신에게 필요한 무엇인지 추론하는 능력
- ④ 문서에 나타난 도표, 수, 기호 등을 이해하고 표현 능력이 필요

43. 다음은 신입사원 A씨가 문서작성법에 관한 신입사원 교육을 듣고 내용을 정리한 것이다. A씨가 정리한 내용은 어떤 문서의 작성법인지 고르시오.

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

44. 다음은 A씨가 작성한 보고서에 대해 상사인 B씨가 조언한 내용이다. 조언의 내용을 바탕으로, A씨가 적용하지 **못한** 효과적인 문서작성 방법으로 가장 적절한 것을 고르시오.

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.

45. 경청의 방법으로 옳지 **않은** 것은?

- ① 시선을 맞춘다.
- ② 말하는 순서를 지킨다.
- ③ 의견이 다를 때는 무시한다.
- ④ 혼자서 대화를 독점하지 않는다.

46. 다음상황에서 작용한 의사소통의 방해요인으로 가장 적절한 것은?

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

47. 상황과 대상에 따른 의사표현법으로 옳지 **않은** 것은?

- ① 상대방의 요구를 거절해야 할 때는 먼저 사과한 다음, 응해줄 수 없는 이유를 설명한다.
- ② 상대방에게 업무지시를 해야 할 경우 강압적으로 말하기보다는 “어떻겠습니까?”식으로 부드럽게 표현한다.
- ③ 질책을 해야 할 경우 돌려서 말하는 것이 좋다.
- ④ 상대방에게 부탁을 해야 할 경우 상대방이 도와줄 수 있는지 먼저 묻고 응하기 쉽게 구체적으로 부탁한다.

48. 아래의 대화를 읽고, A에게 해 줄 수 있는 조언으로 가장 적절한 것을 고르시오.

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. ‘칭찬의 말+질책의 말+격려의 말’처럼, 질책을 가운데 두고 칭찬을 먼저 한 다음 끝에 격려의 말을 하는 샌드위치 화법을 사용해 봐.
- ② 먼저 사과한 다음, 응해줄 수 없는 이유를 설명해 봐.
- ③ 먼저 상대방의 사정을 듣고, 구체적으로 부탁해 봐.

49. 다음 글을 읽고 ㉠에 들어갈 말로 적절한 것을 고르시오.

(㉠)이란 직업생활에 있어 우리의 무대가 세계로 넓어지면서 한국어만이 아닌 다른 나라의 언어로 의사소통을 하는 능력을 말한다. (㉠)은 외국인들과의 유창한 의사소통을 뜻하는 것은 아니다. 즉, 직업생활 중에 필요한 문서이해나 문서작성, 의사표현, 경청 등 기초적인 의사소통을 기초적인 외국어로서 가능하게 하는 능력을 말한다.

- ① 의사표현능력
- ② 문서작성능력
- ③ 기초외국어능력
- ④ 문서이해능력

50. 각국의 주요 바디랭귀지와 의미로 바르게 연결된 것은?

	바디랭귀지	국가	의미
①	손가락으로 "O"를 만드는 것	- 영어권	- 좋다, Great
②	엄지세우기	- 그리스	- 권력, 우월, 지배, 최고
③	귀 움직이기	- 인도	- 칭찬
④	고개 끄덕이기	- 그리스	- 거절, NO

51. 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 자기계발의 시작 단계로 자신이 어떠한 특성을 가지고 있는지를 바르게 인식할 수 있어야 자신에게 적합한 자기계발이 실현될 수 있다.
- ④ 자신의 본성이나 운명에 저항하면서 적성이나 타고난 가능성 보다는 비전과 이상을 실현시키는 것이다.

52. 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 쏟아부었다.
진심으로 그 일을 즐기지 않으면 미친듯한 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. 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 구성하고 창조하는 능력	㉥ 아인슈타인, 스티븐 호킹
㉦ 자연지능 : 환경을 인식하고 분석하는 능력	㉧ 간디, 처칠
㉨ 논리수학지능 : 숫자나 규칙, 명제 등을 잘 익히고 만들어 내는 능력	㉩ 세익스피어, 오프라윈프리

- ① ㉠-㉤
- ② ㉢-㉥
- ③ ㉤-㉦
- ④ ㉦-㉡

54. 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. 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. 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 A'라고 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. 다음은 2018년 10월 18일부터 시행되고 있는 감정노동자 보호법에 대한 내용이다. 기업이 근로자의 어떤 자기관리를 돕기 위한 측면인가?

감정노동자 보호법

감정노동자에 대한 사업주의 건강장해 예방조치로 고객 응대 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. 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. 많은 선도 기업들이 실행하고 있는 자기주도적 CDP(Career Development Path)에 대한 설명으로 적절하지 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. 경력개발의 단계로 적합한 것은?

- ① 자신과 환경 이해·직무정보탐색·경력목표 설정·
경력개발 전략수립·실행 및 평가
- ② 자신과 환경 이해·직무정보탐색·경력개발 전략수
립·경력목표 설정·실행 및 평가
- ③ 직무정보탐색·자신과 환경 이해·경력개발 전략수
립·경력목표 설정·실행 및 평가
- ④ 직무정보탐색·자신과 환경 이해·경력목표 설정·
경력개발 전략수립·실행 및 평가

61. 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. OO기업은 3개의 프로젝트를 진행하려고 한다. 조건과 상황이 아래와 같을 때, 3개의 프로젝트가 완료되기까지의 총 소요시간은 얼마이겠는가?

- 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. 다음 중 예산 관리에 대한 설명으로 옳은 것을 모두 고르면?

7. 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 것까
지만 예산관리에 해당한다.

- ① \neg
- ② \neg, \exists
- ③ \neg, \perp, \sqsubset
- ④ \neg, \perp, \exists

64. 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	

	<u>직접비용</u>	<u>간접비용</u>
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 A		
		신문	방송	SNS
제품 B	신문	(6, 5)	(4, 6)	(2, 2)
	방송	(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. 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. 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

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

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

- 8월, 방송
- 8월, 신문
- 7월, 방송
- 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. 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.

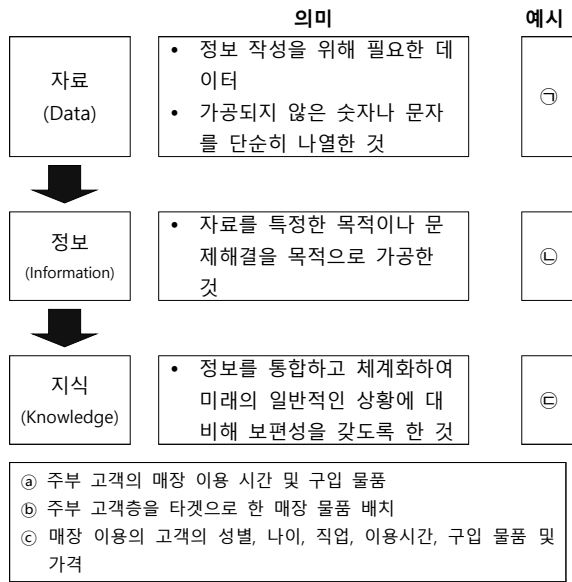
69. 인사이드로 A씨가 하던 일을 다른 직원이 맡아 진행하게 되었다. 이 때 A 씨가 창고 관리에 대해 후임자에게 조언해 줄 수 있는 내용으로 적절하지 않은 것은?

- 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 입출하가 쉬운 곳에 보관하세요.

70. 다음 중 인적자원관리의 중요성으로 적절하지 않은 것은?

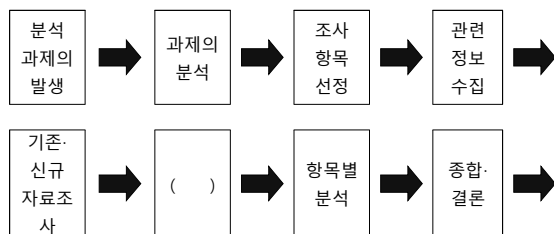
- ① 인맥은 업무를 수행하는데 있어서 중요한 역할을 하기 때문이다.
- ② 인맥을 어떻게 활용하느냐에 따라 개인의 능력 이상의 성과를 창출할 수 있기 때문이다.
- ③ 기업의 경우 인적자원관리가 조직의 성과에 큰 영향을 미치기 때문이다.
- ④ 인맥의 확장은 한정되어 있기 때문에 기존 인적자원관리가 중요하기 때문이다.

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



- | | | | |
|---|---|---|---|
| | ㉠ | ㉡ | ㉢ |
| ① | ㉠ | ㉡ | ㉢ |
| ② | ㉠ | ㉢ | ㉡ |
| ③ | ㉢ | ㉠ | ㉡ |
| ④ | ㉢ | ㉡ | ㉠ |

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



- 수집정보의 분류
- 활용 및 정리
- 새로운 정보 자료 생성
- 수집한 자료의 해석

73. 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 거칩니다. 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 수집

했습니다. 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.

- ㉠
- ㉡
- ㉢
- ㉣

< 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

[74-75] 아래의 자료를 읽고, 물음에 답하시오.

74. 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. 성과급 지급 기준에 다음과 같은 내용을 추가한다고 했을 때, 성과급 지급 대상이 되는 직원?

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

- 이영오
- 이강훈
- 서준석
- 장준혁

76. 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 줄여주는 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. 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. 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 이름을 숫자로 된 IP 주소로 변환하는 DNS 서버의 IP 주소

79. 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. 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. 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 플로시트(WorkFlow Sheet)
- ③ 체크리스트(Check List)
- ④ 일일업무계획표(Daily Work Schedule)

82. 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. 업무의 특성과 수행과정에 대한 설명으로 적합하지 않은 것은?

- ① 직장 내에서 이루어지는 업무활동은 공통된 하나의 목적을 지향하는 것이 일반적이다.
- ② 하나의 목적 달성을 위해 다양한 일로 구성된 업무를 팀별로 나누어 추진한다.
- ③ 각 팀의 업무에 따라 전문성의 차이는 존재하며, 각 팀은 업무적으로 상호연계성을 가지고 있다.
- ④ 하나의 목적을 달성하기 위한 조직의 특성으로 인해 팀 자체의 독립성이나 재량권은 인정되지 않는다.

84. 다음 보기는 기업 내부의 경영활동이다. 이 중 유형이 **다른** 것은?

- ① 인사관리
- ② 생산관리
- ③ 재무관리
- ④ 마케팅관리

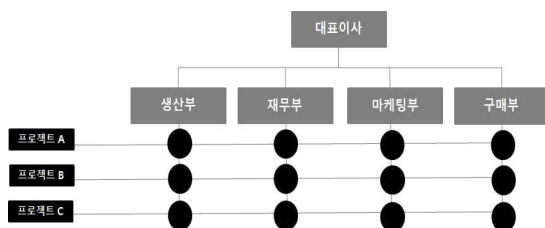
85. 조직 내 의사결정의 역할에 대한 설명으로 적합하지 **않은** 것은?

- ① 기업의 성장과 발전을 위해 술선수범과 창의적 노력을 기울이는 기업가로서의 역할이다.
- ② 기업 외부에서 발생하는 문제에 대한 검토 및 해결을 하는 문제해결자 역할이다.
- ③ 기업이 인적, 물적, 금전적 자원을 어떻게, 누구에게 배분할 것인가에 대한 자원분배자 역할이다.
- ④ 조직과 조직 간, 기업과 거래처 간에 발생하는 견해 차이를 해결하는 협상자 역할이다.

86. 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 유대로써 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. 다음은 어떤 조직 형태를 나타내는 그림인가?



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

88. 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. 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. 다음은 글로벌 매너에 대한 설명이다. 적합하지 **않은** 것은?

- ① 국제사회에서 직업인은 일을 하는데 있어 외국인과의 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. 다음 중 직업윤리의 덕목에 대한 설명으로 옳지 않은 것을 고르시오.

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

92. 다음 보기 중 근면의 성격이 다른 하나를 고르시오.

- ① 상사의 명령에 의해 야근하는 일
- ② 승진 시험을 위해 자격증 공부를 열심히 하는 일
- ③ 영업 사원이 자신의 성과를 높이기 위해 노력하는 일
- ④ 고객의 문의사항에 좀 더 양질의 답변을 하기 위해 자료를 찾아보는 일

93. 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 준비를 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

94. 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.

95. 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.

96. 다음은 직장에서의 주요 예절에 관한 것이다. 다음 중 적절하지 **않은** 것은?

- ① 인사를 할 때는 상대방보다 먼저 인사한다.
- ② 정부 고관의 직급명은 퇴직한 경우에도 사용한다.
- ③ 윗사람과 악수를 할 때는 윗사람에게 먼저 목례한 후 악수하도록 한다.
- ④ 명함을 주고받을 때에는 상위에 있는 사람이 먼저 명함을 꺼내도록 한다.

97. 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 공동된 생활 방법으로 정립되어 관습적으로 행해지는 생활 규범

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

98. 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 검사기준처장과 위원장이 지명한 여직원 1인으로 하고, 노동조합의 수석 부위원장, 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 해당위원은 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.

99. 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.

100. 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.