

# 기술능력

## 기술능력

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

## 기술능력

1.

정답 : ③

해설 :

지문에서는 K기업의 기술 혁신이 오랜 시간 동안 연구에 매진하고 20년 만에 이루어졌다고 언급하였다.

난이도 : 중(기술이해능력-지식)

2.

정답 : ③

해설 :

같은 기술이 시장이 존재하면서 두 기업 간 대립 관계를 형성하였으므로 이는 기술 경쟁의 단계에 해당한다.

① 발명, 개발, 혁신의 단계 : 기술 시스템이 탄생하고 성장

② 기술 이전의 단계 : 성공적인 기술이 다른 지역으로 이동

③ 기술 경쟁의 단계 : 기술 시스템 사이의 경쟁

④ 기술 공고화 단계 : 경쟁에서 승리한 기술 시스템의 관성화

난이도 : 하(기술이해능력-지식)

3.

정답 : ②

해설 :

부서원이 총 18명이고 이들이 모두 클라우드를 사용 가능해야 하므로, 스탠다드는 제외한다. 용량은 최소 50TB 이상이 되어야 한다고 요구했으므로 모든 회원권이 가능하며, 해당 조건에서 가장 저렴한 회원권을 요구하고 있으므로 비즈니스형이 해당한다.

난이도 : 하(기술선택능력-상황)

4.

정답 : ③

해설 :

장기 사업목표 설정 후에는 사업 영역을 결정하고 경쟁 우위 확보 방안을 수립해야 한다. 이를 사업 전략 수립이라 한다. 이후에는 요구기술 분석을 수행해야 하는데, 이 단계에서는 제품 설계 · 또한 시장에서 요구하고 있는 요구 기술 분석, 제품 생산공정 분석, 원재료 및 부품 제조 기술 분석을 수행한다. 마지막으로 기술획득 방법을 결정하는 기술전략을 수립하는 절차를 거쳐 기술 선택 절차를 완료하게 된다.

난이도 : 중(기술선택능력-지식)

5.

정답 : ③

해설 :

주어진 글에서 E기업은 사업 영역을 결정하고, 이와 관련된 요구기술 분석 단계까지 마친 상태이다. 필요 기술을 보유한 기업을 인수하는 것은 기술획득 방법을 결정하는 것으로, 기술전략 수립 단계에 해당한다.

난이도 : 중(기술선택능력-기술)

6.

정답 : ④

해설 :

문제에서 C금융사는 벤치마킹 수행 후 내부구성원의 의견을 수렴함으로써 개선 후 실제 변화사항과 예상했던 변화사항을 비교함으로써 개선단계를 거치고 있다.

난이도 : 하(기술선택능력-기술)

7.

정답 : ②

해설 :

C금융사는 비경쟁적 관계에 있는 신문사를 대상으로 직접 방문을 통해 벤치마킹을 수행하였다.

난이도 : 중(기술선택능력-상황)

8.

정답 : ③

해설 :

주어진 글에서 김유섭 이사는 개발 일정을 앞당겨 경쟁사 보다 빨리 신제품을 출시하였다고 하였다. 이는 기술경영자에게 필요한 능력 중 새로운 제품개발 시간을 단축할 수 있는 능력에 해당한다.

난이도 : 상(기술적용능력-지식)

9.

정답 : ②

해설 :

매뉴얼의 ‘공용 소프트웨어 설치 및 인증 방법’에 따르면, 소프트웨어 설치 및 인증 시 필요한 것은 설치 프로그램, H기업 메일 계정시절 관리팀으로부터 받은 메일, 사번 및 생년월일이다.

## 기술능력

난이도 : 상(기술적용능력-기술)

10.

정답 : ③

해설 :

③ 매뉴얼의 ‘복합기 설치 방법’에는 복합기와 컴퓨터 간 랜선 연결에 대한 내용은 없다.

난이도 : 중(기술적용능력-기술)

11.

정답 : ①

해설 :

선택한 기술을 그대로 적용하되, 불필요한 기술은 과감히 버리고 적용할 때 시간 및 비용의 절약이 가능하다.

난이도 : 상(기술적용능력-지식)

12.

정답 : ③

해설 :

기술경영자에게 필요한 능력은 기업의 전반적인 전략 목표에 기술을 분리하는 것이 아닌 통합시키는 능력이다.

난이도 : 하(기술적용능력-지식)

13.

정답 : ④

해설 :

4단계는 기술 공고화 단계로 경쟁에서 입지를 다진 전문가의 역할이 중요하며 자문 엔지니어, 금융 전문가 등이 이에 속한다.

① 성공적인 기술이 다른 지역으로 이동하는 것은 2단계에서 이루어진다.

② 2단계에서 중요한 역할을 하는 사람은 기술자이며, 이 단계에서는 다른 분야로의 기술 이동 및 확장이 이루어진다.

③ 경쟁에서 승리한 기술시스템의 관성화가 이루어지는 것은 4단계이다.

난이도 : 하(기술이해능력-지식)

14.

정답 : ①

해설 :

각기 다른 분야의 기술이 연결되어 하나의 시스템화 된 기술을 만든다는 점이 기술 시스템의 가장 큰 특징이다. 기술 시스템은 인공물의 집합

체뿐만 아니라 회사, 투자회사, 법적제도, 정치, 과학, 자연자원을 모두 포함하기 때문에, 기술 시스템에는 기술적인 것과 사회적인 것이 결합해서 공존하고 있다. 이러한 의미에서 기술 시스템은 사회기술시스템이라고도 한다.

①은 A사의 T램 생산의 발전과정을 나타내었을 뿐, 동시에 연결된 하나의 시스템화 된 기술의 결과라고 볼 수 없다.

난이도 : 상(기술이해능력-상황)

15.

정답 : ②

해설 :

제시된 사례를 보면 영업1팀의 사업을 추진하기 위하여 영업2팀의 사업은 하지 못하는 상황을 확인할 수 있는데, 이를 통해 기술혁신의 과정에서 이익을 보는 집단과 손해를 보는 집단이 생겨날 수 있음을 확인할 수 있다.

난이도 : 중(기술이해능력-지식)

16.

정답 : ③

해설 :

A사는 B사를 바탕으로 벤치마킹을 시작하였다. 동일 업종에서 고객을 직접적으로 공유하는 경쟁기업을 대상으로 하는 것은 경쟁적 벤치마킹이다. 그래서 정답은 ③이다.

난이도 : 중(기술선택능력-지식)

17.

정답 : ②

해설 :

A사의 경쟁적 벤치마킹에서 유의해야 할 점은 윤리적 문제가 발생할 수 있고, 대상의 적대적 태도로 인해 자료수집이 어렵다는 것이다.

①은 내부벤치마킹, ③은 비경쟁적 벤치마킹,

④은 글로벌 벤치마킹에 유의 할 점이다.

난이도 : 중(기술선택능력-지식)

18.

정답 : ④

해설 :

같은 기업 내 다른 지역으로 내부 실적이 가장 높은 C지점을 벤치마킹하는 것은 내부적 벤치마킹에 해당된다.

난이도 : 하(기술선택능력-상황)

## 기술능력

19.

정답 : ③

해설 :

제품의 소음이 심한 경우 제품의 설치 장소의 바닥이나 간격을 살펴보아야 한다.

난이도 : 하(기술적용능력-지식)

20.

정답 : ③

해설 :

환경관련 사업을 하는 D사는 위험 장소 접근, 안전 장치 기능 제거, 불안정한 자세와 동작으로 생긴 문제를 계기로 회사 강당에서 생활폐기물 수집운반 종사원 약 70여명을 대상으로 재해 예방과 안전에 대한 중요성을 인식시키고 안전한 근로환경 조성을 위해 산업재해예방 교육을 실시했다.

이 내용을 바탕으로 산업 재해의 직접적인 원인 중 불안정한 행동에 속하는 것을 알 수 있다.

난이도 : 중(기술이해능력-지식)

# 대인관계능력

## 대인관계능력

문항번호	정답
1	①
2	④
3	③
4	①
5	③
6	①
7	④
8	③
9	②
10	③
11	①
12	②
13	②
14	①
15	③
16	②
17	③
18	③
19	④
20	②
21	③
22	②
23	①
24	③
25	①
26	④
27	④
28	①
29	②
30	②

## 대인관계능력

1.

정답 : ①

해설 :

㉠ 유형의 리더는 파트너십 유형의 리더이다. 파트너십 유형의 리더가 보이는 특징으로는 평등, 집단의 비전, 책임 공유가 있다

- 평등 : 리더는 조직 구성원들 중 한 명일 뿐임
- 집단의 비전 : 모든 구성원들은 의사결정 및 팀의 방향을 설정하는데 참여함
- 책임 공유 : 모든 구성원들은 집단의 행동의 성과 및 결과에 대해 책임을 공유함

① 변혁적 유형의 리더십에서 나타나는 특징이다.

난이도 : 중(리더십능력-기술)

2.

정답 : ④

해설 :

④ 변화관리의 3단계는 변화 이해하기, 변화 인식하기, 변화 수용하기의 순서로 구성된다. 따라서 변화를 인식하기 전 변화를 이해해야 한다.

난이도 : 상(리더십능력-지식)

3.

정답 : ③

해설 :

갈등의 증폭 원인인 적대적 행동, 입장고수, 감정적 관여에 관한 내용은 다음과 같다.

1. 적대적 행동

- 팀원들은 ‘승·패의 경기’를 시작한다.
- 팀원들은 문제를 해결하기 보다는 승리하기를 원한다.

2. 입장고수

- 팀원들은 공동의 목표를 달성할 필요성을 느끼지 않는다.
- 팀원들은 각자의 입장만을 고수하고, 의사소통의 폭을 줄이며, 서로 접촉하는 것을 꺼린다.

3. 감정적 관여 : 팀원들은 자신의 입장에 감정적으로 묶인다.

지문의 대화에서 B, D 대리는 서로의 방식이 옳다고 겨루는 ‘적대적 행동’, 자신의 의견만을 고집하는 ‘입장고수’의 모습을 보이고 있으나

감정적 관여의 모습은 보기 어렵다.

난이도 : 상(갈등관리능력-지식)

4.

정답 : ①

해설 :

㉠에서는 D대리가 갖고 있는 B대리에 대한 편견과 오해로 적대감을 형성하여 갈등을 촉진하고 있다. 이는 불필요한 갈등에 해당한다.

㉡, ㉢, ㉣에 나타난 문장은 갈등상황이라고 보기엔 어렵다.

난이도 : 중(갈등관리능력-기술)

5.

정답 : ③

해설 :

③ 조직 내 갈등이 늘 부정적 결과만을 가져오는 것은 아니다. 조직 내 적정 수준의 갈등은 조직의 성과를 창출하는데 기여할 수 있다.

난이도 : 하(갈등관리능력-기술)

6.

정답 : ①

해설 :

A대리는 B과장에게 그동안 자신들의 성실한 대금 납부, 위기 시의 도움 등을 이야기하며 협상을 진행하고 있으므로 이는 호혜관계 형성 전략에 해당한다.

① 호혜관계 형성 전략 : 협상 당자가 간에 어떤 혜택을 주고받은 관계가 형성되어 있으면 그 협상과정 상의 갈등이 용이함

② 헌신과 일관성 전략 : 협상당사자 간에 기대하는 바에 일관성 있게 헌신적으로 부응하여 행동하게 되면 협상과정상의 갈등해결이 용이함

③ 희소성 해결 전략 : 인적, 물적자원 등의 희소성을 해결하는 것이 협상과정상의 갈등해결에 용이함

④ 상대방 이해 전략 : 설득에 장애가 되는 요인들을 적절하기 위해 상대방에 대한 이해가 선행되어 있으면 협상에 유리함

난이도 : 중(협상능력-기술)

7.

정답 : ④



## 대인관계능력

해설 :

팀의 사명과 목표를 명확하게 기술하여 목표와 목적의 공유를 통해 팀원들의 팀에 대한 헌신을 높이는 방법은 주어진 글에서 언급되지 않았다.

난이도 : 중(팀웍능력-지식)

8.

정답 : ③

해설 :

③ 리더십과 멤버십은 서로 다른 개념이며 각기 별도의 역할을 가지고 있다. 그러나 두 개념은 독립적인 관계가 아니라 상호보완적이며 필수적인 존재이다.

난이도 : 하(팀웍능력-기술)

9.

정답 : ②

해설 :

주어진 글에서 XX기업의 대외홍보팀은 신설된 지 얼마 되지 않은 팀으로, 업무수행을 위한 체계는 갖춰졌으나 팀 구성원 간 마찰과 갈등이 발생하고 있다고 언급하고 있다. 이는 팀이 과제를 수행하기 위해 체계를 갖추게 되면서 필연적으로 의견 불일치 및 마찰이 일어나는 격동기에 해당한다.

① 형성기 : 팀원들은 안전하고 예측할 수 있는 방향에 대한 안내와 지침이 필요하기 때문에 리더에게 상당히 의지하는 단계이다.

③ 규범기 : 인간관계에 더욱 응집력이 생기는 단계이다. 이 단계에서는 팀원 전체의 기여에 대해 더 잘 이해하고 인정하며 공동체 형성과 팀의 문제해결에 더욱 집중하게 된다.

④ 해지기 : 프로젝트 수행이 완료되고 팀이 해체하는 단계이다. 이 단계에서는 특별한 리더십이 요구되기 보다는, 프로젝트를 수행하면서 겪었던 성공과 실패, 프로세스 지식 등을 정리하고 평가를 수행한다.

난이도 : 중(팀웍능력-지식)

10.

정답 : ③

해설 :

㉠ 연우진 대리는 자기중심적인 팀원들이 모두 개인 성과에 집중하고 경쟁하느라 서로를 돕지 않고 협업이 발생하지 않는다고 언급하였다. 이는 자기중심적인 이기주의에 해당한다.

㉡ 김성주 사원은 조직의 정체성이 불명확하여 팀의 목표와 업무, 개인의 업무와 책임을 잘 이해하지 못해 조직 내 갈등이 발생하고 있다고 언급하였다. 이는 조직에 대한 이해 부족에 해당한다.

난이도 : 중(팀웍능력-지식)

11.

정답 : ①

해설 :

최선우 팀장이 팀의 비전과 목표를 기술하여 팀 구성원에게 공유하는 것은 ㉠의 팀의 사명과 목표를 명확하게 기술하는 것에 해당한다.

난이도 : 하(팀웍능력-기술)

12.

정답 : ②

해설 :

상황 1 : 회피형 갈등해결 방법

상황 2 : 통합형 갈등해결 방법

상황 3 : 수용형 갈등해결 방법

상황 4 : 경쟁형 갈등해결 방법

① 회피형 갈등 해결 방법

② 타협형 갈등 해결 방법

③ 수용형 갈등 해결 방법

④ 경쟁형 갈등 해결 방법

난이도 : 상(갈등관리능력-지식)

13.

정답 : ②

해설 :

상황 1은 회피형(Lose-Lose), 상황 2는 통합형(Win-Win), 상황 3은 수용형(Lose-Win), 상황 4는 경쟁형(Win-Lose)에 해당한다. 따라서 상황 3에 해당하는 영역은 ②이다.

난이도 : 중(갈등관리능력-기술)

14.

정답 : ①

해설 :

㉠과 같은 상황은 이해 당사자들이 자신들의 욕구를 충족시키는 것을 목적으로, 상대방으로부터 최선의 것을 얻어내기 위해 상대방을 설득하는 커뮤니케이션 과정인 의사소통 차원의 협상에 해당한다.

㉡ 갈등 해결 차원에 대한 설명이다.

## 대인관계능력

③ 의사결정 차원에 대한 설명이다.

④ 교섭 차원에 대한 설명이다.

난이도 : 중(협상능력-상황)

15.

정답 : ③

해설 :

㉠과 같은 협상전략은 강압전략에 해당한다.

① 협력전략에 대한 설명이다.

② 유화전략에 대한 설명이다.

④ 회피전략에 대한 설명이다.

난이도 : 하(협상능력-지식)

16.

정답 : ②

해설 :

K씨는 L씨에게 판매실적 성공을 위한 코칭을 해주고 있다.

난이도 : 중(리더십능력-기술)

17.

정답 : ③

해설 :

L씨를 위한 코칭을 진행하여야 하므로 직원 스스로 해결책을 찾도록 유도하여야 하는데 어려움이 생기실 동료나 상사에게 부탁하는 것은 L씨의 성장을 방해하는 요인으로 알맞지 않다.

난이도 : 중(리더십능력-상황)

18.

정답 : ③

①은 변혁적 리더십, ②는 민주주의 유형의 리더십, ④는 독재자 유형의 리더십에 해당한다.

난이도 : 중(리더십능력-기술)

19.

정답 : ④

해설 :

비료업체에 없었던 획기적인 마케팅을 시도했으며 팀원에게 파격적인 인센티브를 주는 등 급격한 변화를 이루어 성공하였다. 이는 변혁적 리더십 유형에 해당한다.

난이도 : 하(리더십능력-상황)

20.

정답 : ②

해설 :

갈등의 쟁점은 주된 갈등이 어떤 일을 하는 방법이나 절차에 기인하는 핵심 문제에 해당하며, 자존심을 위협하거나 질투를 유발하는 것과 같은 것은 감정적 문제에 해당한다. ①, ④는 감정적 문제, ③은 핵심 문제에 해당한다.

난이도 : 중(갈등관리능력-지식)

21.

정답 : ③

해설 :

③은 적대적 감정으로 인하여 발생한 ‘불필요한 갈등’으로 보고 있다.

난이도 : 중(갈등관리능력-상황)

22.

정답 : ②

해설 :

갑과장과 을과장은 서로 경쟁적인 갈등 상황에 놓여 있다. 의견을 통일시킨다고 하여 두 사람의 갈등을 완전히 없앨 수는 없다. 또한 조직 내 갈등이 늘 부정적 결과만을 가져오는 것이 아니라 적정 수준의 갈등으로 조직의 성과를 창출하는데 기여할 수 있다.

난이도 : 중(갈등관리능력-기술)

23.

정답 : ①

해설 :

병부장은 갑과장과 을과장의 의견을 적절히 받아들이면서 합의점을 이끌어내고 있다.

난이도 : 하(갈등관리능력-기술)

24.

정답 : ③

해설 :

㉠과 같은 협상 전략은 회피전략에 해당한다.

① 협력전략에 대한 설명이다.

② 유화전략에 대한 설명이다.

④ 강압전략에 대한 설명이다.

난이도 : 중(협상능력-지식)

25.

정답 : ①

해설 :

## 대인관계능력

사례1은 의사소통 차원의 협상, 사례2는 갈등 해결차원에서의 협상에 해당한다.

난이도 : 중(협상능력-기술)

26.

정답 : ④

해설 :

설득전략으로 ‘See(보고)-Feel(느끼고)-Change(변화한다)’ 전략을 사용하였다. 이 전략을 사용하면 갈등관리를 순조롭게 하고, 설득전략을 통해서 협상의 목적을 성공적으로 달성할 수 있다. 협상전략관점에서 볼 때, ‘See’전략은 시각화하고 직접 보게 하여 이해시키는 전략이며, ‘Feel’ 전략은 스스로가 느끼게 하여 감동시키는 전략이며, ‘Change’ 전략은 변화시켜 설득에 성공한다는 전략이다.

난이도 : 하(협상능력-상황)

27.

정답 : ④

해설 :

24시간 콜센터와 여성고객 전담 서비스는 상담을 받고자 하는 고객과 평일 업무시간에 서비스 상담을 받을 수 없는 직장인 등 다양한 사람에게 제공되며 언제든지 지속적으로 서비스를 이용할 수 있다고 한다.

난이도 : 하(고객서비스능력-상황)

28.

정답 : ①

해설 :

지문에 나타난 PH사의 서비스 운영 목적은 고객 대응, 고객 충성도 향상, 매출 증대 및 지속적 성장 등이 있다. PH사는 전자기기 판매 회사이며 제품 생산에 참여하려 한다는 내용은 찾아볼 수 없다.

난이도 : 하(고객서비스능력-지식)

29.

정답 : ②

해설 :

매장 직원은 고객의 환불 요구를 들은 뒤에는 웃도 제대로 확인하지 않고 환불은 불가하다고 말하며 짜증을 내고 있다.

난이도 : 하(고객서비스능력-상황)

30.

정답 : ②

해설 :

환불이란 말을 듣자마자 고객 응대 태도가 달라진 직원에게 고객 응대 서비스를 강화하기 위해 교육을 실시하는 것이 가장 적절하다.

난이도 : 하(고객서비스능력-기술)

# 문제해결능력

## 문제해결능력

문항번호	정답
1	②
2	④
3	④
4	①
5	③
6	④
7	③
8	②
9	③
10	②
11	③
12	④
13	②
14	①
15	④
16	②
17	④
18	②
19	①
20	③
21	③
22	②
23	④
24	②
25	①
26	②
27	③
28	①
29	③
30	④

## 문제해결능력

문항번호	정답
31	①
32	④
33	②
34	③
35	④
36	③
37	①
38	③
39	③
40	②

## 문제해결능력

1.

정답 : ②

해설 :

지문에서 설명하고 있는 문제를 작고 다룰 수 있는 이슈들로 세분화하는 활동은 문제 구조 파악, 문제에 영향력이 큰 이슈를 핵심이슈로 선정하는 활동은 핵심 문제선정에 해당한다.

(가) 원인 파악 : 문제해결 절차 중 원인 분석 단계에 수행하는 활동이다.

(라) 해결안 도출 : 문제해결 절차 중 해결안 개발 단계에 수행하는 활동이다.

난이도 : 중(문제처리능력-지식)

2.

정답 : ④

해설 :

㉠ 방법은 로직트리에 해당한다.

로직 트리 시의 주의사항은 아래와 같다.

- 전체 과제를 명확히 해야 한다
- 분해하는 가지의 수준을 맞춰야 한다
- 원인이 중복되거나 누락되지 않고 각각의 합이 전체를 포함해야 한다.

난이도 : 중(문제처리능력-기술)

3.

정답 : ④

해설 :

제시된 지문에 따르면 로직트리(㉠) 첫 번째 가지(㉠)에 주요과제, 두 번째 가지(㉡)에 원인, 세 번째 가지(㉢, ㉣)에 근본적 원인을 기입해야 한다. 매출상승(㉠)이라는 주요 과제에 홍보활동 강화 필요(㉣)는 근본적 원인이 아니라 해결안에 해당하므로 잘못된 내용이다.

난이도 : 상(문제처리능력-기술)

4.

정답 : ①

해설 :

문제해결 과정 중 문제인식 단계는 'What' 을 결정하는 단계로 해결해야 할 전체 문제를 파악하여 우선순위를 정하고, 선정문제에 대한 목표를 명확히 하는 단계이다.

난이도 : 상(문제처리능력-지식)

5.

정답 : ③

해설 :

제시된 사례는 퍼실리테이션을 통한 문제 해결에 관한 사례이다. 사례에서 마케팅팀장은 충분한 커뮤니케이션을 통해 서로의 문제점을 이해하고 공감함으로써 창조적인 문제 해결을 도모하고 있다. 이를 통해 참여자들이 팀워크 향상을 이루며, 동기가 강화된다.

난이도 : 중(문제처리능력-지식)

6.

정답 : ④

해설 :

[사례1]은 현상을 적극적으로 분석하고 종합하여 어떤 문제에 대한 오류나 잘못을 합당한 근거에 기초하여 창의적인 아이디어를 생산해 낸 경우이므로 비판적 사고력과 창의적 사고력이 나타난다.

[사례2]는 '거리두기'로 허구 세계를 통해 현실 세계의 문제를 해결하기 위한 의사결정을 하고 그 판단을 검증해보며 그 과정에서 자신이 기존에 가지고 있던 의미를 다시 돌아보고 수정해가는 일련의 과정을 일으키게 되어 비판적 사고력이 드러난다.

따라서 공통적으로 드러나는 것은 비판적 사고력이다.

난이도 : 상(사고력-지식)

7.

정답 : ③

해설 :

브레인스토밍은 '질보다 양'의 규칙을 따라 가능한 많은 아이디어를 생성하는 것이 중요하다.

난이도 : 하(사고력-상황)

8.

정답 : ②

해설 :

제시된 <상황>에 따르면 5명 모두 자신을 제외한 나머지 4명의 정확한 입사일은 모르지만 1분기에 2명, 2분기에 1명, 3분기에 2명이 입사했다는 사실은 알고 있다. 이에 따라

## 문제해결능력

<대화>에서 추론할 수 있는 내용을 정리하면 다음과 같다.

은혜 : 윤정아, 네 입사일이 5명 중에서 제일 빠르니?

윤정 : 그럴 수도 있지만 확실히는 모르겠어.  
→ 윤정이는 1분기에 입사한 사람이 2명이라는 것을 알고 있어 윤정이의 입사일이 2분기 혹은 3분기이면 아니라고 대답했어야 했으나, 확실히는 모르겠다고 하였으므로 윤정이는 1분기에 입사한 것을 알 수 있다.

희진 : 민주야, 네가 윤정이보다 입사일이 빠르지?

민주 : 그럴 수도 있지만 확실히는 모르겠어.  
→ 민주는 윤정이의 입사일이 1분기라는 것을 알고 있어 민주는 입사일이 2분기 혹은 3분기이면 아니라고 대답했어야 했으나, 확실히는 모르겠다고 하였으므로 민주도 1분기에 입사한 것을 알 수 있다.

윤정 : 은혜야, 넌 희진이가 몇 분기에 입사했는지 알아?

은혜 : 아니, 모르지  
→ 1분기 입사한 2명이 모두 밝혀졌으므로 희진, 은혜, 세진이 2분기와 3분기에 입사한 것을 알 수 있다. 이때, 은혜는 희진이가 언제 입사했는지 모른다고 하였으므로 은혜는 3분기에 입사한 것을 알 수 있다.

민주 : 세진아, 넌 은혜보다 입사일 빠른거 맞지?

세진 : 그럴 수도 있지만 확실히는 모르겠어.  
→ 남은 2분기와 3분기중 1명 중 세진이가 입사일이 빠르면 그렇다고 해야 하는데 모르겠다고 하였으므로 세진이는 3분기에 입사한 것을 알 수 있다. 따라서 희진이는 2분기에 입사한 것을 알 수 있다.

난이도 : 중(사고력-상황)

9.

정답 : ③

해설 :

희진 : 민주야, 네가 윤정이보다 입사일이 빠르지?

민주 : 그럴 수도 있지만 확실히는 모르겠어.  
→ 민주는 윤정이의 입사일이 1분기라는 것을 알고 있어 민주는 입사일이 2분기 혹은 3분기이면 아니라고 대답했어야 했으나, 확실히는 모르겠다고 하였으므로 민주도 1분기에 입사한 것을

알 수 있다.

난이도 : 중(사고력-상황)

10.

정답 : ②

해설 :

금번 회의에는 개발팀과 영업팀 두 개 부서가 참석하였고, 다음 회의 때 마케팅팀과 콘텐츠제작팀이 참석한다고 하였으므로 총 4개 부서가 참석할 것이다.

난이도 : 중(사고력-기술)

11.

정답 : ③

해설 :

①, ②, ④는 약점으로 함당해 보이나 ③은 기회에 더 가까운 것으로 보임.

난이도 : 중(문제처리능력-기술)

12.

정답 : ④

해설 :

도로의 복잡성과 불편함을 느끼고 있었다는 것은 문제인식, 사망사고 관련 대책마련은 문제도출, 노면 색깔 유도선은 해결방안 개발에 해당한다. 지문에서 원인분석과 관련된 내용을 등장하지 않는다.

난이도 : 중(문제처리능력-기술)

13.

정답 : ②

해설 :

지문은 문제해결 시 장애요인으로 고정관념에 대한 이야기를 하고 있다. 고정관념에 얽매이는 경우 정해진 규정과 틀에 얽매여 새로운 아이디어와 가능성을 무시할 수 있다는 내용은 ②이다.

난이도 : 중(문제처리능력-지식)

14.

정답 : ①

해설 :

데이터 기반의 예방 주기를 설정해서 예방정비를 실시하는 것은 해결방안 실행에 해당한다.

난이도 : 하(사고력-기술)



## 문제해결능력

15.

정답 : ④

해설 :

㉠은 브레인스토밍에 대한 설명이다.

브레인스토밍을 진행할 때에는 주제에 대한 전문가를 절반 이하로 구성하고, 그 밖에 다양한 분야의 사람들을 참석시켜야 다양한 의견을 도출할 수 있게 된다.

브레인스토밍을 진행할 때 주제는 구체적이고 명확하게 주어져야 하며(지문의 ㉠), 구성원들의 다양한 의견을 제시할 수 있는 편안한 분위기를 만드는 사람을 리더로 선출해야 한다(지문의 ㉢). 발언은 누구나 자유롭게 할 수 있어야 하며 모든 발언 내용을 기록해야 한다(지문의 ㉤).

난이도 : 중(사고력-지식)

16.

정답 : ②

해설 :

브레인스토밍에서는 누구나 자유롭게 발언할 수 있으며, 아이디어에 대한 평가는 비판해서는 안된다. 박차장은 신기술만 강조하는 것에 부정적인 의견을 보이고 있다.

난이도 : 중(사고력-기술)

17.

정답 : ④

해설 :

퍼실리테이션에 의한 문제해결방법은 깊이 있는 커뮤니케이션을 통해 서로의 문제점을 이해하고 주제에 공감함으로써 창조적인 문제해결을 도모한다. 퍼실리테이션에 의한 방법은 초기에 생각하지 못했던 창조적인 해결 방법이 도출된다. 동시에 구성원의 동기가 강화되고 팀워크도 한층 강화된다는 특징을 보인다. 이 방법을 이용한 문제해결은 구성원이 자율적으로 실행하는 것이며, 제3자가 합의점이나 줄거리를 준비해놓고 예정대로 결론이 도출되어 가는 것이어서는 안된다.

난이도 : 중(문제처리능력-기술)

18

정답 : ②

해설 :

보기에서 당신은 팀장의 말에서 논리의 약점을 찾고 생각을 재구축해야 한다고 나와있다. 이는

지문에서 ‘상대 주장을 논리적으로 구조화시켜 평가해야 한다.’와 일치한다.

난이도 : 중(사고력-태도)

19.

정답 : ①

해설 :

박건후 대리의 경력은 우리회사에서 기술영업 2년, 전 근무지에서 기술영업 2년 총 4년의 업무 경력으로 16점을 받게 된다. 영업판매는 기술영업이 아니므로 경력으로 인정받지 못한다.

② 장지은 주임이 이번 달 실무 회화를 80점을 받을 경우, 비즈니스 영어 100점에 실무 회화 80점이 되며 외국어 능력 등급으로는 2등급에 속한다. 따라서 외국어 구사력 5점을 받게 된다.

③ 이연수 과장은 캐나다에서 5년 체류했기 때문에 현지적응력은 30점을 받게 되지만, 외국어 구사력에서 필요한 비즈니스 영어와 실무 회화 점수가 있는지는 대화만으로는 알 수 없다.

④ 해외 근무 또는 체류 경험에서 6개월 미만의 경력은 2점을 받는다.

난이도 : 중(사고력-지식)

20.

정답 : ③

해설 :

각 지원자의 종합평점은 다음과 같다.

지원자	전문성	업무 경력	현지 적응력	외국어 구사력	활동 계획서	종합 평점
김00	20	16	10	5	27	78
이00	16	20	5	10	29	80
유00	18	16	20	3	25	82
천00	14	18	10	10	27	79

난이도 : 중(문제처리능력-태도)

21.

정답 : ③

해설 :

지원자의 시급은 다음과 같다.

파트 타이머	시급(원)
가	10,000
나	9,500
다	10,500
라	9,000
마	9,000

## 문제해결능력

시간별로 가장 낮은 시급을 받게 되는  
파트타이머는 다음과 같다.

업무시간	파트타이머
08:00 - 09:00	마
09:00 - 10:00	
10:00 - 11:00	
11:00 - 12:00	
12:00 - 13:00	
13:00 - 14:00	
14:00 - 15:00	
15:00 - 16:00	라
16:00 - 17:00	
17:00 - 18:00	

난이도 : 중(문제처리능력-태도)

22.

정답 : ②

해설 :

최소비용으로 채용된 파트타이머의 급여는  
다음과 같다.

파트 타이머	시급(원)	업무 시간	1일 급여(원)
라	9,000	3	27,000
마	9,000	7	63,000
1일 총급여			90,000

난이도 : 중(문제처리능력-태도)

23.

정답 : ④

해설 :

파트 타이머	기존 시급(원)	조정 시급(원)
가	10,000	10,500
나	9,500	9,500
다	10,500	10,500
라	9,000	9,500
마	9,000	9,000

같은 자격증을 지닌 가와 나, 다와 라의 시급은  
각각 다르다.

난이도 : 중(문제처리능력-태도)

24.

정답 : ②

해설 :

참가 의향이 두 번째로 높게 나타난 프로그램은  
‘독서 토론회’는 종합점수 3위로 5월에 다시

운영되지 않는다.

① 직원 만족도와 운영 지속성의 연관성이  
있는지 지문에서는 파악할 수 없다.

③ 참가 의향이 가장 낮은 프로그램은 ‘함께  
대화하는 영화’이며 전직원이 참가 가능하다.  
한편 ‘독서 토론회’의 모집 대상은  
기획/마케팅/총무 팀 직원이다. 직원이 어느  
소속인지는 지문만으로는 파악할 수 없다.

④ 운영 지속성이 가장 낮은 프로그램은  
‘오케스트라 연주회’로 5월에도 운영될  
예정이다.

난이도 : 중(사고력-기술)

25.

정답 : ①

해설 :

‘프로그램 서비스 개선 필요성’ 점수를  
합산한 종합 점수와 순위는 다음과 같다.

프로그램명	종합 점수	순위
함께 대화하는 영화	7.3	4
오케스트라 연주회	8.15	3
독서 토론회	8.25	2
볼링 동호회	8.35	1

따라서 순위에 변동이 있는 프로그램은

‘오케스트라 연주회’, ‘독서 토론회’이다.

난이도 : 중(문제처리능력-태도)

26.

정답 : ②

해설 :

조건에 따른 경비팀 팀원의 자리 배치는 다음과  
같다.

문		E	복도	B	G	D
	A			C		F
	창문					

따라서 작업구역팀원은 B, C, D, F, G 이다.

난이도 : 중(문제처리능력-기술)

27.

정답 : ③

해설 :

H는 안전구역팀으로 입사하게 되며, H의 자리는  
책상1, 또는 책상 7에 앉게 된다. 안전구역팀의  
오른쪽에 항상 앉게 된다.

## 문제해결능력

- ① H의 자리는 책상1, 또는 책상 7이 된다.  
 ② H가 복도에 앉을 수 없다면, 책상 1에 앉게 된다.  
 ④ H가 책상1에 앉게 되면 최팁장과 같은 다른 줄에 앉게 된다.  
 난이도 : 중(문제처리능력-기술)

28.

정답 : ①

해설 :

강대리는 문제를 해결할 때 필요한 ‘분석적 사고’를 통해 D회사의 문제점을 해결하려고 하였다.

①은 고정관념에 사로잡힌 사고방식에 대한 설명으로 C회사의 사례에 활용할 수 있다.

난이도 : 중(사고력-태도)

29.

정답 : ③

해설 :

[사례 3]은 ‘고정관념’으로 인하여 문제점을 해결하지 못한 경우이다.

①은 ‘쉽게 떠오르는 단순한 정보에 의지하는 경우’에 대한 충고이다.

②는 ‘분석적 사고’에 대한 설명이다.

④는 ‘너무 많은 자료를 수집하려고 노력하는 경우’에 대한 충고이다.

난이도 : 중(사고력-지식)

30.

정답 : ④

해설 :

창의적 사고는 통상적이면서 정형화된 것이 아닌, 신기하며 독창적인 것이다.

난이도 : 하(사고력-지식)

31.

정답 : ①

해설 :

지문은 비판적 사고에 대한 설명이다.

난이도 : 중(사고력-기술)

32.

정답 : ④

해설 :

비판적 사고를 발휘하기 위해 요구되는 태도는

지적 호기심, 객관성, 개방성, 융통성, 지적 회의성, 지적 정직성, 체계성, 지속성, 결단성, 다른 관점에 대한 존중 등이다. 다른 관점에 대한 무조건적인 반박은 어떤 현상을 부정적으로 바라보는 것이며, 비판적 사고라고 할 수 없다.

난이도 : 중(사고력-기술)

33.

정답 : ②

해설 :

S회사의 자격 요건은 100인의 중소기업으로 3년 평균 매출액이 3천억 원 미만인 뿌리기업이다.

따라서 2년형/3년형에 모두 해당된다.

서진식씨는 과거 13개월의 고용보험

피보험자였기 때문에 3년형에 지원할 수 없다.

그러나 7개월 동안의 실직기간이 있으므로

2년형의 조건에는 충족된다. 따라서 서진식씨는

2년형에 신청가능하며, 이때 만기공제금은

1,600만원 + @가 된다.

난이도 : 중(문제처리능력-기술)

34.

정답 : ③

해설 :

정진근 주임은 스루홀 도금(4)과 Imprt

Netlist(1)를 들어야 하므로 나머지 프로그램에서

총 15학점을 수강해야 한다. 양면 PCB 제작

프로그램을 듣지 않으면 20학점을 들을 수 없게

된다. 따라서 배치 및 배선(2) + 양면 PCB

제작(5)을 수강해야 하며 나머지 프로그램 중

선택하여 8학점을 채워야 한다. 남은 과목 중

8학점을 신청하기 위해 회로도면 설계(3) +

CircuitPRO S/W(3), 솔더마스크(2)를 신청해야

한다. 결국 정진근 주임이 선택해야 할 과목은

총 7개이며 사외교육 기간은 3박 4일이 걸린다.

김두연 대리과 정진근 주임의 프로그램 수강

방법의 예시는 다음과 같다.

구분		오전	오후
김두연 대리 (19)	1일차	교육안내	Gerber Data 설정 및 출력
	2일차	회로도면 설계	스루홀 도금
	3일차	배치 및 배선	양면 PCB 제작
정진근	1일차	교육안내	스루홀 도금

## 문제해결능력

주임 (20)	2일차	배치 및 배선	양면 PCB 제작
	3일차	회로도면 설계	CircuitPRO S/W
	4일차	솔더마스크	Import Netlist

난이도 : 중(문제처리능력-기술)

35.

정답 : ④

해설 :

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

교육 시작일은 4, 9, 16, 22, 28일이며, 매주 금요일은 프로젝트 미팅으로 사외교육을 갈 수 없다. 김두연 대리는 1개 프로그램을 추가로 들을 예정으로 총 교육기간은 4일이 된다. 따라서 김두연 대리의 교육시작일은 6월 22일이다.

난이도 : 상(문제처리능력-태도)

36.

정답 : ③

해설 :

가장 저렴한 요금의 교통수단을 이용할 경우는 다음과 같다.

일정	시간	내용(소요시간)
1. D대리점	10:00 - 10:50	이동(지하철, 50분)
	10:50 - 11:20	미팅(30분)
	11:20 - 12:20	점심식사(60분)
2. Z대리점	12:30 - 14:30	이동(버스, 120분)
	14:30 - 15:30	미팅(60분)
3. Y대리점	15:30 - 15:50	이동(버스, 20분)
	15:50 - 16:50	미팅(60분)
4. 퇴근	16:50 - 17:35	이동(지하철, 45분)

따라서 안영후 사원의 교통수단 이용시간은 3시간 55분이며, 총 교통요금은 28,600원이다.

난이도 : 중(사고력-기술)

37.

정답 : ①

해설 :

조건에 따른 안영후 사원의 일정은 다음과 같다.

일정	시간	내용(소요시간)
1. D대리점	10:00 - 10:20	이동(택시, 20분)
	10:20 - 12:10	미팅(110분)
	12:10 - 13:10	점심식사(60분)
2. Z대리점	13:20 - 15:20	이동(버스, 120분)
	15:20 - 16:00	미팅(40분)
3. Y대리점	16:00 - 16:10	이동(택시, 10분)
	16:10 - 18:10	미팅(120분)
4. 퇴근	18:10 - 18:40	이동(택시, 30분)

따라서 안영후 사원이 집에 도착하는 시간은 18시 40분이다.

난이도 : 중(사고력-태도)

38.

정답 : ③

해설 :

A씨의 경우 작년 기준으로 집행유예 6개월을 선고 받았으나 아직 2년이 경과하지 않았기 때문에 ㉠에 해당한다.

난이도 : 중(문제처리능력-상황)

39.

정답 : ③

해설 :

M의 여비는

일비+식비: (20,000원+20,000) \*3일 = 120,000원

숙박비: 광역시 기준 60,000 \*2일= 120,000원

철도 운임비: 59800원 \* 2회 = 119,600원

총합은 120,000원+120,000원+ 119,600원= 359,600원이 여비로 지급된다.

난이도 : 중 (문제처리능력 - 상황)

40.

정답 : ②

해설 :

A선임행정원은 일비+식비: (20,000원+20,000) \*3일 = 120,000원

숙박비: 광역시 기준 60,000 \*2일= 120,000원

철도 운임비: 23,700원 \* 2회 = 47,400원

총합은 287,400원이며 D행정원도 같은 비용을

## 문제해결능력

받는다.

B책임행정원은 일비+식비:  $(20,000\text{원}+25,000) \times 2$   
일 = 90,000원

숙박비: 1박 89,000원, 교통비의 경우 자차를 이용하였기 때문에 지급되지 않는다. B책임행정원의 총합은 179,000원이 여비로 지급된다.

C실장은 일비+식비:  $(20,000\text{원}+25,000) \times 2\text{일} = 90,000\text{원}$

숙박비: 1박 93,000원 철도 운임비:  $33,200\text{원} \times 2$   
회 = 66,400원으로 총합은 249,400원이 여비로 지급된다. 이 중 가장 적은 출장비를 받는 사람은 B책임행정원이다.

난이도 : 중(사고력- 상황)

수리능력

## 수리능력

문항번호	정답
1	④
2	③
3	①
4	③
5	④
6	③
7	②
8	④
9	②
10	②
11	③
12	②
13	③
14	②
15	②
16	③
17	③
18	①
19	④
20	③
21	④
22	④
23	①
24	④
25	②
26	④
27	③
28	④
29	④
30	①

## 수리능력

문항번호	정답
31	④
32	③
33	②
34	③
35	④
36	①
37	②
38	③
39	③
40	②



## 수리능력

1.

정답 : ④

해설 :

해당 행사에 참여하는 총 인원은 대학생  
 $55+70+40+150+30+45+10+80+110=590$ 명에 XX기업  
 담당자 7인, 강연자 3인을 더하여 총 600명이다.  
 5%의 여유인원을 수용해야 하므로, 최소  
 630명의 인원을 수용할 수 있는 곳으로  
 선정해야 한다.

난이도 : 중(기초연산능력-기술)

2.

정답 : ③

해설 :

공통 책자는 설명회에 참여하는 대학생 인원  
 수의 10%의 여유분을 포함하여 제작한다고  
 하였으므로  $590\text{원}(\text{총 참여 대학생 수})+59\text{원}(10\%$   
 $\text{여유분}) = 649\text{원}$ 을 준비해야 한다.

계열별 홍보책자는 10권의 여유분을 포함하여  
 제작한다고 하였으므로,

인문계열 -  $55+150+10+10 = 225\text{권}$ ,

사회계열 -  $70+30+80+10 = 200\text{권}$ ,

공학계열 -  $40+45+110+10 = 205\text{권}$ 을 준비해야  
 한다.

난이도 : 중(기초연산능력-기술)

3.

정답 : ①

해설 :

김진주 점수 = A, 박한열 점수 = B,  
 최성우 점수 = C, 정민우 점수 = D 라고  
 가정한다.

첫 번째 조건에 의해  $A = 22$

두 번째 조건에 의해  $C + D = 22$ ,  $C = 22 - D$

세 번째 조건에 의해  $B + 5 = 22$ ,  $B = 17$

네 번째 조건과 다섯 번째 조건에 의해

$$6 = C - D$$

$$6 = (22-D) - D$$

$$6 = 22 - 2D$$

$$2D = 16$$

$$D = 8, C = 14$$

그러므로 김진주의 점수와 정민우 점수 합은  $22$   
 $+ 8 = 30$ 이다.

난이도 : 중(기초연산능력-상황)

4.

정답 : ③

해설 :

보기에서 설명하는 검산법은 구거법에 해당한다.

① 역연산 : 본래의 풀이와 반대로 연산을 하여  
 원래 답이 나오는지 확인하는 방법. 즉, 덧셈은  
 뺄셈으로, 뺄셈은 덧셈으로, 곱셈은 나눗셈으로,  
 나눗셈은 곱셈으로 확인한다.

② 단위환산 : 검산법과 관련 없는 내용이다.

④ 사칙연산 : 검산법과 관련 없는 내용이다.

난이도 : 중(기초연산능력-지식)

5.

정답 : ④

해설 :

각 평가영역별 가중치를 적용하여 최종점수를  
 산출하면  $A = 66$ ,  $B = 79\text{점}$ ,  $C = 66\text{점}$ ,  $D =$   
 $89\text{점}$ 이다. D가 최고점자가 된다.

난이도 : 하(기초통계능력-기술)

6.

정답 : ③

해설 :

최저점자는 최종점수가 66점인 A와 C이다.

인사팀의 답변대로 최저점자를 산출하였을 때,

1. A, C 모두 업무성과 점수가 60점으로 선별  
 불가능

2. A가 해외 프로젝트에 참여함으로써  
 상위득점자가 됨

따라서 마케팅 부서 내 최저점자는 C가 된다.

난이도 : 하(기초연산능력-상황)

7.

정답 : ②

해설 :

평균, 분산, 표준편차의 계산식은 다음과 같다.

1. 평균

$(\text{전체 관찰값의 합}) \div (\text{전체 관찰값의 수})$

2. 분산

$[(\text{각관찰값}) - (\text{평균})]^2$ 의 합  $\div$  전체관찰값의수

3. 표준편차

## 수리능력

(표준편차)<sup>2</sup> = 분산

따라서 마케팅부서의 업무수행능력 점수 평균은 75, 분산은 93.5, 표준편차는  $\sqrt{93.5}$ 가 된다.

난이도 : 중(기초통계능력-지식)

8.

정답 : ④

해설 :

백분율(백분비)이란 전체 수량을 100으로 하여, 생각하는 수량이 그 중 몇이 되는가를 가르키는 개념이다.

산출식은 일부값 ÷ 전체값 × 100이 되며, 이때 전체값은 설문조사의 대상인 신입사원 50명이다. 따라서 ㉠ = 60%, ㉡ = 50%, ㉢ = 96%, ㉣ = 82%, ㉤ = 60%가 된다.

난이도 : 중(기초통계능력-기술)

9.

정답 : ②

해설 :

강의 만족도 조사 결과를 기반으로 내년도에 해당 업체에 강의를 계속해서 맡겨야 하는지 말아야 하는지 의사결정을 내리려고 하고 있다.

난이도 : 상(기초통계능력-지식)

10.

정답 : ②

해설 :

② 본부 연구소와 영업소에 배치되는 신입사원의 현황은 아래와 같다.

구분	본부 - 연구소	영업소
2020년	55	71
2019년	65	61
2018년	45	70
2017년	61	62
2016년	50	69
2015년	48	60
2014년	47	62

2019년도에는 본부 연구소에 배치된 신입사원이 영업소에 배치된 신입사원의 수보다 많다.

난이도 : 하(도표분석능력-기술)

11.

정답 : ③

해설 :

전년대비 올해의 증감율

= (올해 값 - 전년도 값) / (전년도 값) × 100

전년대비 2020년 경영기획본부 배치 신입사원 증감율

= (33-19)/19 × 100

= 74%

전년대비 연구소 배치 신입사원 감소율

= (55-65)/65 × 100

= -15%

따라서 두 수치의 절대값의 합은 89이다.

난이도 : 중(기초통계능력-지식)

12.

정답 : ②

해설 :

② 상경계열의 신입사원 수는 2016년 66명으로 가장 높다. 제시된 그래프에서는 2014년이 가장 높게 나타났으므로 잘못 그려진 그래프이다.

난이도 : 중(도표작성능력-기술)

13.

정답 : ③

해설 :

③ 제품군 C의 올해 판매실적은 1분기 61, 2분기 52, 3분기 19, 4분기 8이다. 이는 계절과 상관없이 균등한 판매실적을 보였다고 말하기 어렵다.

난이도 : 중(도표분석능력-상황)

14.

정답 : ②

해설 :

그래프 (가)는 막대그래프, (나)는 원그래프, (다)는 레이더 차트(거미줄 그래프)에 해당한다.

② 원그래프는 내역이나 내용의 구성비를 원을 분할하여 작성한 그래프로, 내용의 시간적 변화를 알기엔 어렵다.

난이도 : 중(도표분석능력-지식)

15.

정답 : ②

해설 :

① 막대그래프 작성 시 막대 수가 부득이하게 많을 경우에는 눈금선을 기입하는 것이

알아보기 쉽다.

③ 층별 그래프 작성 시 유의점이다.

## 수리능력

④ 층별 그래프 작성 시 유의점이다.  
난이도 : 중(도표작성능력-지식)

16.

정답 : ③

해설 :

③ 2019년 가구당 월평균 소비지출 항목을 보면, 가장 지출액이 많은 항목은 E(교통)이고, 가장 지출이 적은 항목은 A(식료품·비주류음료)이다.

③의 그래프 상으로는 B가 가장 값이 큰 항목으로 표시되어 있으므로 잘못 그린 그래프이다.

난이도 : 중(도표작성능력-상황)

17.

정답 : ③

해설 :

김대리가 조언한 내용은 원 그래프 작성 시 유의할 사항에 해당한다.

① 선(절선) 그래프 작성 시에는 선의 높이에 따라 수치를 파악하는 경우가 많으므로 세로축의 눈금을 가로축의 눈금보다 크게 하는 것이 효과적이며, 선이 두 종류 이상인 경우에는 반드시 무슨 선인지 그 명칭을 기입해야 한다.

② 막대그래프 작성 시 막대의 수가 많을 경우에는 눈금선을 기입하여 알아보기 쉽게 해야 하며, 막대의 폭은 모두 같게 그려야 한다.

④ 층별 그래프 작성 시 눈금은 선 그래프나 막대그래프보다 적게 하고, 눈금선을 넣지 않아야 한다. 또한 층별로 색이나 모양이 모두 완전히 다르도록 작성해야 함을 유의해야 한다.  
난이도 : 중(도표작성능력-지식)

18.

정답 : ①

해설 :

② H(기타 상품·서비스)가 가장 높은 값을 보이고 있으므로 잘못된 그래프이다.

③ H(기타 상품·서비스)가 C(주거·수도·광열)보다 낮은 값을 보이고 있으므로 잘못된 그래프이다.

④ H(기타 상품·서비스)가 가장 낮은 값을 보이고 있으므로 잘못된 그래프이다.

난이도 : 중(도표작성능력-기술)

19.

정답 : ④

해설 :

마스코트 인형 : 5,000원 × 200개 = 1,000,000원

수건 : 10,000원 × 44 = 440,000원

우산 : 10,000원 × 220개 = 2,200,000원

홍보책자 : 3,000원 × 220권 = 660,000원

총 제작비용은 4,300,000원이다.

난이도 : 중(기초연산능력-기술)

20.

정답 : ③

해설 :

총 제작비용이 4,300,000원이므로 이 중 10%를 할인한 90% 금액은 3,870,000원이다.

난이도 : 중(기초연산능력-기술)

21.

정답 : ④

해설 :

④ 1lb는 1/16oz이다.

난이도 : 중(기초연산능력-지식)

22.

정답 : ④

해설 :

제품 하나를 만드는데 100g이 필요하고 총 56개의 제품을 생산해야하므로 필요한 원자재는 총 5,600g이다.

④ 5,600g을 파운드 단위로 환산하면 약 12.35lb이다.

난이도 : 중(기초연산능력-상황)

23.

정답 : ①

해설 :

① 생산량 대비 불량품 수는 갑공장 - 0.011364, 을공장 0.073171, 병공장 - 0.020833, 정공장 - 0.05556으로 생산량 대비 불량품 수가 가장 많은 공장은 ‘을’ 공장이다.

난이도 : 중(기초통계능력-기술)

24.

정답 : ④

해설 :

④ 주어진 그래프는 각 공장별 직원 1인당 출하량이다. 각 공장별 직원 1인당 생산량

## 수리능력

그래프에서는 갑이 44, 을이 37.27, 병이 40, 정이 60으로 값이 나타날 것이다.  
난이도 : 중(도표작성능력-기술)

25.

정답 : ②

해설 :

주어진 자료를 도식화 하면 아래와 같다.

구분	학사	석사 이상	계
자연계열	28	( 92 )	( 120 )
인문·상경계열	36	( 44 )	( 80 )
계	64	136	200

따라서 지원자가 학사일 때 동시에 자연계열일

경우의 확률은  $\frac{28}{64} = \frac{7}{16}$ 이다.

난이도 : 중(기초통계능력-상황)

26.

정답 : ④

해설 :

석사 이상이면서 인문·상경 계열인 지원자의 수를  $x$ 라고 하면, 임의로 선택한 지원자가 석사 이상일 때 동시에 인문·상경 계열일 확률은

$\frac{x}{136}$ 이다. 따라서  $x=44$ 가 성립하고, 석사

이상이면서 자연계열인 지원자 수는

$136-x$ 이므로, 석사 이상이면서 자연계열인 지원자는 총 92명이다.

난이도 : 중(기초통계능력-지식)

27.

정답 : ③

해설 :

지문의 주어진 자료와 10번의 내용을 토대로 지원자 정보를 종합하면 아래와 같다.

구분	학사	석사 이상	계
자연계열	28	92	120
인문·상경계열	36	44	80
계	64	136	200

학사이면서 인문·상경 계열의 지원자를 선택할

확률 =  $\frac{36}{200}$ 이고,

석사 이상이면서 자연계열의 지원자를 선택할

확률 =  $\frac{92}{200}$ 이므로,

$\frac{36}{200} \times \frac{92}{200} = \frac{3312}{40000}$ 이다.

난이도 : 중(기초통계능력-지식)

28.

정답 : ④

해설 :

④ 대구 지역의 비취업여성 대비 경력단절 여성

비중은 2018년도 56.5%, 2019년도 53.1%이며

광주 지역의 비취업여성 대비 경력단절 여성

비중은 2018년도 53.2%, 2019년도 54.0%로

변화하였다. 2018, 2019년도 값이 같은 것은

15~54세 기혼여성 대비 경력단절 여성 비중이다.

난이도 : 중(도표분석능력-기술)

29.

정답 : ④

해설 :

문제의 조건에 따라 특별(자치)시, 광역시를

제외하면 분석대상은 경기도, 강원도, 충청도,

전라도, 경상도, 제주도가 된다. 이들 지역의

비취업여성 대비 경력단절 여성 비중은 경기도

-3.7%p, 강원도 -2.8%p, 충청도 -4.5%p, 전라도

-0.5%p, 경상도 -5.5%p, 제주도 0.1%p이므로

증가율이 가장 큰 지역은 제주도, 감소율이 가장

큰 지역은 경상도가 된다.

난이도 : 중(도표분석능력-상황)

30.

정답 : ①

해설 :

① 해당 그래프는 광역시의 15~54세 기혼여성

대비 경력단절 여성 비중에 대한 그래프이다.

난이도 : 중(도표작성능력-상황)

31.

정답 : ④

해설 :

④ 빈도 분석을 통해 각 항목별 가중치를 곱한

값으로 5점 척도 점수와 100점 환산 점수를

도출할 수 있다.

## 수리능력

난이도 : 중(도표분석능력-지식)

32.

정답 : ③

해설 :

③ 업무내용 만족도, 임금수준 만족도, 근로조건 만족도의 5점 척도 값은 2.7742~2.9375로 그 값의 범위가 매우 좁다. 이럴 경우 그래프의 눈금을 10으로 할 경우 각 항목 값의 비교 분석이 어려워진다.

난이도 : 중(도표작성능력-지식)

33.

정답 : ②

해설 :

쿠키는 2개씩 총 70명, 도시락은 1개씩 총 100명, 커피는 2개씩 총 80명에게 나눠줄 수 있으므로 최대 70명 직원에게 나눠줄 수 있다.  
난이도 : 중(기초연산능력-기술)

34.

정답 : ③

해설 :

1호차는 8시 30분, 2호차는 8시 45분, 3호차는 9시에 출발하므로 기획팀은 9시에 출발하는 3호에 탑승해야 한다. ①로부터 워크샵 장소까지는 1시간 20분이 소요되므로 도착시각은 10시 20분이다.

난이도 : 하(기초연산능력-기술)

35.

정답 : ④

해설 :

임원-여성은 1명으로 필요한 방은 1개,  
임원-남성은 2명으로 필요한 방은 1개이다.  
일반 직원-여성은 44명으로 필요한 방은 15개,  
일반 직원-남성은 28명으로 필요한 방은 10개이다.

그러므로 필요한 방은  $1+1+15+10=27$ 개이다.

난이도 : 중(기초연산능력-기술)

36.

정답 : ①

해설 :

쿠키 :  $140\text{개} \times 500\text{원} = 70,000\text{원}$

도시락 :  $100\text{개} \times 5,000\text{원} = 500,000\text{원}$

커피 :  $160\text{개} \times 1,000\text{원} = 160,000\text{원}$

버스 :  $3\text{대} \times 500,000\text{원} = 1,500,000\text{원}$

숙소 :  $27\text{개} \times 100,000\text{원} = 2,700,000\text{원}$

그러므로 총 소요 비용은 4,930,000원이다.

난이도 : 중(기초연산능력-상황)

37.

정답 : ②

해설 :

평균근속연수는 2015년 이후 지속적으로 감소하고 있으며, 평균 재직기간은 남성이 여성보다 긴 편이다.

난이도 : 중(도표분석능력-기술)

38.

정답 : ③

해설 :

내역이나 내용의 구성비를 분할하여 나타내고자 할 때 활용하는 그래프는 원 그래프이다.

난이도 : 중(도표작성능력-상황)

39.

정답 : ③

해설 :

$1\text{m/s}$ 가 1일 때,  $\text{km/h}$  수는 3.6이다.

$1\text{m/s}=3.6\text{km/h}$  이기 때문에  $26.3452 \times 3.6=$

$94.84272$ 이다. 셋째자리에서 반올림하면 ③

$94.84$ 이 정답이다.

난이도 : 중(기초연산능력-기술)

40.

정답 : ②

해설 :

전체 도수가 40이므로 a의 값은  $40-(3+4+9+12)=40-28=12$ 이다.

따라서 교육 이수 시간이 40시간 이상인 직원  $12+12=24$ (명)이다. 그러므로 구하고자 하는

확률은  $\frac{3}{5}$  이다.

난이도 : 하(기초통계능력-지식)

# 의사소통능력

## 의사소통능력

문항번호	정답
1	③
2	③
3	①
4	②
5	③
6	③
7	④
8	①
9	①
10	③
11	③
12	②
13	①
14	②
15	④
16	②
17	③
18	③
19	③
20	④
21	①
22	④
23	②
24	①
25	④
26	③
27	②
28	③
29	①
30	④

## 의사소통능력

1.

정답 : ③

해설 :

(가)에서는 ‘데이터기반행정 활성화에 관한 법률’에 대한 자세한 내용을 설명하고 있고, (나)에서는 법률이 국회를 통과했다는 사실과 함께 법률의 개괄적인 내용을 설명하고 있으며, (다)에서는 관계자의 말을 빌려 법률의 기대효과와 향후 계획에 대해서 언급하고 있다. 문맥상 법률의 개괄적 내용 설명 → 법률에 대한 자세한 설명 → 기대효과 및 향후 계획 순으로 글이 제시되는 것이 자연스럽다.

난이도 : 중(경청능력-기술)

2.

정답 : ③

해설 :

제시된 지문은 보도자료에 해당한다.

① 설명서에 대한 설명이다.

② 보고서에 대한 설명이다.

④ 기획서에 대한 설명이다.

난이도 : 중(문서이해능력-지식)

3.

정답 : ①

해설 :

① 지문에서는 일자리 관련에 대해 언급한 것이 없다.

난이도 : 상(문서이해능력-상황)

4.

정답 : ②

해설 :

김부장이 계층 관련 부분은 우리 회사 관련이 없어 제외해도 된다고 얘기했었기 때문에 어떤 내용을 써야하는지 묻는 질문은 적절하지 않다.

난이도 : 중(언어구사력-상황)

5.

정답 : ③

해설 :

제시된 지문은 보도자료에 해당한다. 보도자료는 정부 기관이나 기업체, 각종 단체 등이 언론을 상대로 자신들의 정보가 기사로 보도되게

하려고 보내는 자료이다.

난이도 : 상(문서이해능력-지식)

6.

정답 : ③

해설 :

③은 문서에 제시된 정보를 밝혀내고 있어 3단계에 해당한다.

②은 1단계, ②은 2단계, ④은 5단계에 해당한다.

난이도 : 중(문서이해능력-기술)

7.

정답 : ④

해설 :

커뮤니케이션 네트워크 완전연결(All Channel)형

- 가장 이상적인 형태로 리더가 존재하지 않음

- 누구나 커뮤니케이션을 주도할 수 있음

- 조직 안에서 정보교환이 완전히 이루어짐

- 가장 효과적이며 구성원 간의 만족도/

참여도가 높음

난이도 : 상(언어구사력-지식)

8.

정답 : ①

해설 :

㉗는 2019년 3월 취업자 현황을 전반적으로 설명한 자료, ㉘는 2019년 3월 취업자 현황을 종사상 지위별로 나누어 자세히 설명한 자료이다.

따라서 ‘전년동월대비 2019년 3월 취업자 현황’이라는 하나의 내용을 구성하기 위해서는

㉗를 ㉘의 하위항목이 아닌 상위항목으로

배치해야 하므로 ①이 가장 적절하지 않다.

난이도 : 중(문서작성능력-기술)

9.

정답 : ①

해설 :

① 김대리의 상대방의 의견을 진전시키는 방향의 질문하기는 집중해서 경청한 결과라고 볼 수 있다.

② 유사원 : 엉뚱한 대답을 함으로써 미리 대답할 말을 준비한 경우이다.

③ 서사원 : 올바른 경청을 방해하는 요인 중



## 의사소통능력

하나인 비위 맞추기에 해당하는 경우이다.

④ 이대리 : 상대방을 비판하기 위해 상대방의 말을 듣지 않은 경우이다.

난이도 : 상(경청능력-지식)

10.

정답 : ③

해설 :

㉠은 짐작하기, ㉡은 대답할 말 준비하기로 올바른 경청을 방해하는 요인으로 볼 수 있다. 반면, ㉢은 나와 관련짓는다, ㉣은 질문한다는 효과적인 경청방법을 나타낸 것이다.

난이도 : 중(경청능력-지식)

11.

정답 : ③

해설 :

J에어는 초반 클레임이 발생했을 때, 고객의 불만을 단순히 받아들여 고객의 요구를 쉽게 거절했다. 고객의 클레임이 발생한 순간 고객의 불만을 적극적으로 경청하고 진심으로 사과를 해야 한다. 바퀴벌레 같은 해충이 기내에서 발견된 것은 기내 유입과 관련한 어떤 원인을 막론하고 무조건 사과해야 하는 일이다. 고객의 불만이 회사의 문제가 아님을 적극적으로 보여주는 것은 불만에 대한 책임 회피의 문제로 보인다.

난이도 : 중(의사표현능력-상황)

12.

정답 : ②

해설 :

㉠의 앞뒤 내용으로 유추해 볼 때, ㉡의 내용은 J에어의 대응에 문제가 있다는 것과 맥락을 같이 해야 한다. ㉠, ㉢, ㉣은 불만을 제기한 정준하씨와 의견을 같이 하는 내용이다. ㉡의 경우, J에어에 불만을 제기할 필요가 없다는 내용이다.

난이도 : 중(의사표현능력-기술)

13.

정답 : ①

해설 :

지문의 글은 신문기사이다. 기사는 사실을 객관적으로 전달하는 역할을 한다.

난이도 : 하(문서작성능력-지식)

14.

정답 : ②

해설 :

코로나19는 비말, 접촉에 의해 감염이 된다고 알려져있다. 따라서 사람들은 접촉을 피하기 위해 온라인 쇼핑으로 물리고 있는 상황이다. 이런 쇼핑 형식으로 가장 어울리지 않은 단어는 직접거래이다.

난이도 : 중(언어구사력-기술)

15.

정답 : ④

해설 :

마지막 문장에서 저작권법에는 저작물의 종류로 9가지를 예시하고 있으며, 여기에 해당하지 않더라도 저작물성만 갖추면 저작권법의 보호를 받을 수 있다고 언급되어 있다.

③ 저작물 판단 기준에 저작자의 나이, 예술성, 경제적 가치는 상관없다고 하였다.

난이도 : 상(문서이해능력-태도)

16.

정답 : ②

해설 :

지문은 안내문 또는 공지사항에 대한 내용으로 정보 전달을 주 목적으로 하고 있다.

난이도 : 중(문서작성능력-지식)

17.

정답 : ③

해설 :

사내 대상 직원 모두가 참여해야 하며 교육 미참여시 근무 평가에서 불이익이 있을 수 있다고 안내하고 있다.

난이도 : 중(문서이해능력-기술)

18.

정답 : ③

해설 :

각 프로그램에 따른 기대효과는 다음과 같다.

1. 나와 너, 관계형성 - ㉠

2. 자기경험 이해 - ㉡, ㉣

3. 성인지 감수성 이해 - ㉢

‘인생 성장과 인생 사건 탐색’을 통해 기대할 수 있는 효과는 ㉠이다. ㉣은 성인지 감수성 이

## 의사소통능력

해에 대한 기대효과에 해당한다.

난이도 : 중(문서이해능력-기술)

19.

정답 : ③

해설 :

박가연 사원은 입사 동기에게 위로를 받고 싶었으나 입사 동기는 지나치게 박가연 사원의 문제를 본인이 해결해 주고자 하고 있다.

난이도 : 상(경청능력-기술)

20.

정답 : ④

해설 :

신입사원은 팀장의 말을 있는 그대로 받아들이지 못하고 자신을 업무 처리가 늦은 사람이라고 보고 있다며 지레짐작 하고 있다. 이를 극복하기 위해서는 상대의 말에 집중하고 공감하는 것이 필요하다.

난이도 : 중(경청능력-태도)

21.

정답 : ①

해설 :

화자가 말할 때 중간중간 질문을 통해 집중력을 높일 수 있다고 하였다.

난이도 : 중(경청능력-기술)

22.

정답 : ④

해설 :

차사원은 오전 9시 고객사와의 전화미팅이 오래 걸릴 것을 우려하고 있으나 조팀장은 이에 대해 관심을 전혀 보이지 않고 다른 말을 하고 있다. 따라서 조팀장은 차사원의 우려에 대해 전혀 공감하지 못하고 있다.

난이도 : 하(경청능력-태도)

23.

정답 : ②

해설 :

보기는 미디어 콘텐츠의 역량 요소 중 미디어 윤리에 대한 설명이다. 따라서 미디어 리터러시 역량 요소를 설명한 뒤 ㉠의 위치에 와야 자연스럽다.

난이도 : 중(문서작성능력-기술)

24.

정답 : ①

해설 :

‘흥미를 불러일으키다’의 의미로 사용할 수 있는 단어로 ‘고취(鼓吹)가 가장 적절하다.

난이도 : 하(언어구사력-지식)

25.

정답 : ④

해설 :

미디어 리터러시 콘텐츠는 원격 수업 및 등교 수업에서 교수·학습 자료로 이용할 수 있다고 하였다. 따라서 원격(온라인) 뿐만 아니라 등교수업(오프라인)에서도 활용될 예정이다.

난이도 : 중(문서이해능력-기술)

26.

정답 : ③

해설 :

이용자 친화적인 새로운 전자문서 유통환경 조성을 위한 공인전자문서 중계자 진입요건을 인증제로 완화하였다.

난이도 : 중(문서작성능력-기술)

27.

정답 : ②

해설 :

있는 것을 대신한다는 의미로 ‘대처(어떤 정세나 사전에 대해 알맞은 조치를 취하다.)’ 보다는 ‘대체(다른 것으로 대신하다.)’로 바꾸는 것이 더 자연스럽다.

난이도 : 중(문서작성능력-기술)

28.

정답 : ③

해설 :

지문에서 그래핀 상용화 연구가 활발한 국가로 영국, 미국, 중국, 독일 등이 있다고 하였다. 연지곤 과장은 영국과 미국에서 그래핀 활용되고 있는 사례를 설명해주는 것으로 가장 적절한 반응은 ③이다.

①, ②, ④는 주어진 지문과 연지곤 과장의 말을 통해서 구체적 사실관계를 파악할 수 없으므로 적절한 반응이라고 할 수 없다.

## 의사소통능력

난이도 : 하(문서이해능력-태도)

29.

정답 : ①

해설 :

지문에서 경청하기를 통해 구성원의 의견을 모두 일치시킬 수 있다는 내용은 확인할 수 없다.

난이도 : 하(경청능력-기술)

30.

정답 : ④

해설 :

①은 상대방의 말에 집중을 못한 경우, ②는 내 입장에서 조언하는 경우, ③은 언쟁하기의 경우에 해당한다. 이 행동은 왕회장이 경청하기를 위해 필요한 행동과 반대되는 것이다.

난이도 : 하(경청능력-태도)

# 자기개발능력

## 자기개발능력

문항번호	정답
1	③
2	②
3	①
4	③
5	②
6	④
7	①
8	②
9	④
10	①
11	②
12	③
13	④
14	①
15	②
16	①
17	③
18	②
19	④
20	②
21	④
22	①
23	②
24	①
25	①
26	②
27	①
28	③
29	②
30	③

## 자기개발능력

1.

정답 : ③

해설 :

한 사람이 직업인으로서 자신이 원하는 직업을 갖고 그 일을 효과적으로 수행하기 위해서는 장기간에 걸친 치밀한 준비와 노력이 필요하며, 자신을 분명하게 아는 것이 선행되어야 이러한 노력이 적절히 이루어질 수 있다. 김대리는 의지와 욕구는 강했지만 업무 전환에 대한 한계인식과 자기이해 노력이 부족했다.

난이도 : 중(자아인식능력-지식)

2.

정답 : ②

해설 :

자아 구성요소에는 내면적 요소와 외면적 요소로 구분할 수 있다. 내면적 자아는 자신의 내면을 구성하는 요소로 측정하기 어려운 특징을 가지고 있으며 적성, 흥미, 성격, 가치관 등이 포함된다. 외면적 자아는 자신의 외면을 구성하는 요소로 외모나 나이 등이 포함된다. 김대리는 현재 내면적 자아의 요소만을 고려하고 있다.

난이도 : 중(자아인식능력-태도)

3.

정답 : ①

해설 :

A씨는 자신에게 대해 좀 더 객관적인 이해가 필요하며 내가 아는 나와 다른 사람이 보는 나에 대해 차이를 인식해야 한다.

난이도 : 중(자아인식능력-기술)

4.

정답 : ③

해설 :

상담과정을 통해서 A씨는 다른 사람이 바라보는 객관적인 나의 모습을 보완해야 한다. 스스로를 재확인하는 과정이 필요하다고보다는 타인이 아는 나를 확인하는 과정이 필요하다.

난이도 : 중(자아인식능력-기술)

5.

정답 : ②

해설 :

박사원은 사람들은 흥미나 적성을 절대적인

것으로 생각하는 경향이 있다. 그러나 꾸준한 연습으로 흥미나 적성은 개발할 수 있으므로 경험을 통해 자신의 흥미나 적성을 발견하고 이를 적극적으로 개발하려는 노력이 필요하다. 직장생활에서는 자신의 흥미나 적성과 맞지 않는다고 하여 현재까지 해왔던 일을 그만둘 수 없을 때가 많다. 따라서 자신이 처한 상황과 업무에 맞춰 흥미나 적성을 개발하는 노력을 강구해야 한다.

난이도 : 중(자아인식능력-태도)

6.

정답 : ④

해설 :

박사원이 현재 업무를 지속적으로 수행하면서 이직에 대한 생각을 버리고 흥미와 적성을 개발하기 위해서는 마인드컨트롤을 통한 자기관리와 자신감 확충, 작은 성공 경험들을 축적한 성취감 강화가 필요하다. 흥미나 적성검사를 통해 자신에게 알맞은 직업을 도출할 수 있지만, 이러한 결과가 그 직업에서의 성공을 보장해 주는 것은 아니므로 흥미와 적성을 개발하기 위해서는 기업의 문화와 풍토를 고려하여야 한다.

난이도 : 중(자아인식능력-태도)

7.

정답 : ①

해설 :

이사원은 현재 자신의 직장생활에 대한 방향을 잡지 못하고 있는 상태이다. 어떤 행동을 하거나 일을 수행하기 위해서는 비전과 목적을 정립하여 방향성을 가지는 것이 중요하다. 비전과 목적은 모든 행동 혹은 업무의 기초가 되며, 의사결정에 있어서 가장 중요한 지침으로 적용된다.

난이도 : 중(자기관리능력-지식)

8.

정답 : ②

해설 :

비전과 목적 정립 단계에서 이사원이 자신에게 던질 수 있는 질문은 자신에게 가장 중요한 것이 무엇인지, 가치관이 무엇인지, 자신이 생각하는 의미 있는 삶은 무엇인지, 자신이 살아가는 원칙은 무엇인지, 자신의 삶의 목적은 어디에 있는지 등이다.

## 자기개발능력

난이도 : 중(자기관리능력-태도)

9.

정답 : ④

해설 :

이직 후 경영관리팀장 역할을 수행하는 데 있어서 김팀장이 받고 있는 스트레스는 과도한 업무와 조직 내에서의 자신의 위치, 업무역량이 부족한 팀원들을 육성해야 한다는 업무 책임감 등이다. 팀원들과의 대인관계는 좋지만 일에 대한 부분으로 스트레스를 받고 있다.

난이도 : 중(자기관리능력-기술)

10.

정답 : ①

해설 :

김팀장이 화로 인한 스트레스를 줄이고 인내심을 키우기 위해서는 자신의 목표를 분명히 해야 한다. 자신의 목표가 분명하게 정립되면 이를 성취하기 위하여 현재의 어려움을 인내할 수 있게 된다. 또한 새로운 시각으로 상황을 분석한다. 어떤 사물이나 현상을 보는 시각은 매우 다양하며, 같은 것이라도 다른 시각으로 보게 되면 극복할 수 있다.

난이도 : 중(자기관리능력-기술)

11.

정답 : ②

해설 :

C씨가 자신에게 맞는 직무에 지원하기 위해서는 경력개발 과정을 통해 얻게 된 각 팀의 직무에 필요한 능력, 개인의 직무적성 검사 결과, 자신의 희망 직무 등을 고려하는 것이다. 현 단계에서는 승진이나 이직 현황을 고려할 필요는 없다.

난이도 : 중(경력개발능력-기술)

12.

정답 : ③

해설 :

최과장은 직업인으로서 다양한 방법을 활용하여 자신이 어떤 분야에 흥미가 있고, 어떤 능력의 소유자이며, 어떤 행동을 좋아하는지를 종합적으로 분석하여 올바른 자아인식을 하였고 자기개발을 위해 꾸준히 노력하였다. 또한 자신의 개인적 목표에만 치중하지 않고 조직의 성과와 목표를 고려하여 업무를 수행하였다.

난이도 : 하(자아인식능력-지식)

13.

정답 : ④

해설 :

최과장은 자신만을 생각하지 않고 팀의 성과를 함께 생각하고 노력을 기울였으며 긍정적이고 희망적인 태도로 업무를 대했다. 또한, 자신의 강점인 소통과 학습에 대한 열정을 가지고 꾸준한 자기개발을 수행하였다. 약점을 보완하기 위한 활동은 내용상에는 나오지 않는다.

난이도 : 하(자아인식능력-기술)

14.

정답 : ①

해설 :

김사원은 적성은 개발될 수 있다고 생각하지 않아 사직서를 작성한 경우이다. 김사원은 박대리와의 상담을 통해 자신의 적성과 직무에 대한 고민을 이야기했고 선배의 조언으로 다시금 마음을 잡고 일을 하게 되었다. 단순히 일에 대한 흥미만 가지고 사직서를 작성한 부분이라고 보기는 어렵다.

난이도 : 중(자아인식능력-태도)

15.

정답 : ②

해설 :

성찰은 다른 일을 하는 데 노하우를 축적할 수 있도록 하며 자신의 부족한 부분을 알게 되고 미래의 목표에 따라 지속적으로 성장할 수 있는 계기가 된다. 타인과의 신뢰감 형성과 지속적 사고를 통한 창의적인 사고능력을 향상 시킨다.

난이도 : 하(자아인식능력-태도)

16.

정답 : ①

해설 :

김사원은 비전과 목적을 정립하는 단계를 실행하였기 때문에 과제 발견 단계로 넘어가 현재 자신의 역할 및 능력을 다음 질문을 통해 검토하고, 할일을 조정하여 자신이 수행해야 될 역할들을 도출해야 한다.

난이도 : 상(자기관리능력-지식)

17.

## 자기개발능력

정답 : ③

해설 :

과제발견 단계에서는 현재 주어진 역할 및 능력에 대해 생각해 보고 역할에 따른 활동목표를 수립해야 한다. 또한 목표별로 수행해야 하는 업무의 우선순위를 정리해야 한다.

난이도 : 상(자기관리능력-기술)

18.

정답 : ②

해설 :

박팀장이 직무스트레스를 받는 원인은 두 팀의 업무를 맡고 있는 과도한 업무량과 대표이사와의 관계가 원활하지 않은 점, 업무를 제대로 수행하고 싶은 책임감 때문이다. 보상에 대한 내용은 언급되어 있지 않다.

난이도 : 중(자기관리능력-태도)

19.

정답 : ④

해설 :

박팀장은 스트레스 관리를 위해서 인내심을 키우고 긍정적인 마음을 가져야 한다. 그러기 위해서는 자신의 목표를 분명히 해야 한다. 자신의 목표가 분명하게 정립되면 이를 성취하기 위하여 현재의 어려움을 인내할 수 있게 된다. 새로운 시각으로 상황을 분석한다. 어떤 사물이나 현상을 보는 시각은 매우 다양하며, 같은 것이라도 다른 시각으로 보게 되면 극복할 수 있다. 또한 긍정적인 마음을 가지기 위해서는 먼저 자신을 긍정해야 한다.

난이도 : 하(자기관리능력-태도)

20.

정답 : ②

해설 :

A씨의 경력개발 과정에서 사회 환경은 4차 산업혁명 열풍으로 인한 지식정보의 빠른 변화, 빅데이터 분야 인력난의 심화가 있었고 중견사원의 인력수요 증가가 있었다. 삶의 질 추구는 내용상에서 기술되지 않았다.

난이도 : 중(경력개발능력-기술)

21.

정답 : ④

해설 :

A씨가 재직하던 조직은 그룹 내 경영전략과 직무환경이 변화하였고 담당 직무에 대한 승진/보상에 대한 한계가 있었다. 업무를 잘해도 보상이 따르지 않는다는 서술 내용이 있어 능력주의 문화가 나타났다고 보기는 어렵다.

난이도 : 중(경력개발능력-기술)

22.

정답 : ①

해설 :

A씨는 업무경험을 통해 전문성을 축적하고 경력개발을 하고자 하는 분야의 대학원 진학을 통해 개인적인 성장을 도모했다. 이러한 노력으로 고용시장 내에서 개인의 가치를 증대시켜 성공적인 이직을 할 수 있었다. 가치관에 대한 내용은 나타나지 않는다.

난이도 : 중(경력개발능력-태도)

23.

정답 : ②

해설 :

직업선택 단계에서는 자신에게 적합한 직업이 무엇인지를 탐색하고 이를 선택한 후, 여기에 필요한 능력을 키우는 과정이다. 이를 위해서 자신의 장단점, 흥미, 적성, 가치관 등 자신에 대한 탐색과 자신이 원하는 직업에서 요구하는 능력, 환경, 가능성, 보상 등 직업에 대한 탐색이 동시에 이루어져야 한다.

난이도 : 중(경력개발능력-태도)

24.

정답 : ①

해설 :

지식과 정보의 폭발적인 증가로 새로운 기술개발에 따라 직업에서 요구되는 능력도 변화하고 있으며, 지속적인 능력개발이 필요한 시대가 되었다. 평생직장이라는 말은 사라진지 오래이며, 평생동안 여러 개의 직업 경력을 가지는 사람도 증가하고 있다. 따라서 개인 각자가 자아실현, 생활향상 또는 직업적 지식, 기술의 획득 등을 목적으로 생애에 걸쳐서 자주적, 주체적으로 학습을 계속할 수 있는 평생학습사회가 도래하였으며, 평생학습사회에서는 개인이 현재 가지고 있는 능력보다 개인의 학습하는 능력과 이에 대한 자기개발 노력이 더욱 중요시되고 있다.

난이도 : 중(경력개발능력-태도)



## 자기개발능력

25.

정답 : ①

해설 :

㉠은 높은 자존감에 대한 설명을 하고 있다.

난이도 : 중(자아인식능력-지식)

26.

정답 : ②

해설 :

②번은 자신과 환경에 대한 이해를 파악하는 단계로써 자신의 능력, 흥미, 적성, 가치관, 직무 관련 환경의 기회와 장애요인을 파악하는 단계이므로 IT 회사 근무와는 연관성이 없다.

난이도 : 상(경력개발능력-상황)

27.

정답 : ①

해설 :

K씨의 경우, 자신의 역량 강화를 위해 박사과정을 진학하였으며, 이와 관련된 전략으로는 ①번이다.

난이도 : 중(경력개발능력- 지식)

28.

정답 : ③

해설 :

①, ②에서 나사원은 자신의 잘못을 인정하지 않고 팀장의 탓으로 돌리고 있다.

④에서 임사원은 다음에 같은 실수를 저지르지 않기 위해 선배들이 작성한 보고서를 통해 자신의 부족한 부분을 찾으려 하고 있다.

난이도 : 하(자아인식능력-기술)

29.

정답 : ②

해설 :

②는 지적을 받는 순간을 어떻게 피할 것인가에 대한 질문으로 실수를 극복하기 위한 질문으로는 부적절하다.

난이도 : 중(자아인식능력-태도)

30.

정답 : ③

해설 :

강대표는 카리스마가 강한 한 명의 리더보다 구

성원 개인이 가진 역량에 대한 자신감과 긍정적 사고를 높여주어 팀의 목표를 정확히 알려주는 것을 중요하게 생각하고 있다.

난이도 : 중(자기관리능력-기술)

# 자원관리능력

## 자원관리능력

문항번호	정답
1	①
2	③
3	③
4	①
5	④
6	②
7	①
8	②
9	②
10	③
11	②
12	④
13	③
14	③
15	④
16	④
17	③
18	②
19	③
20	③
21	②
22	③
23	②
24	①
25	②
26	③
27	④
28	③
29	②
30	①

## 자원관리능력

1.

정답 : ①

해설 :

국제 포럼에 참석한 사람은 다음과 같다.

시간	월	화	수	목	금
10:00-14:00	김인영	민도희	채연승	민도희	구지엽
14:00-17:00					
17:00-20:00	나지환	나지환	민도희	나지환	김인영

따라서 '5G와 재택근무'에 참석한 사람은  
나지환 - 월요일/목요일, 김인영 - 금요일이다.

난이도 : 중(인적자원관리능력-기술)

2.

정답 : ③

해설 :

보기 중 국제 포럼에 참석한 사람의 총 참석 시간은 김인영 - 10시간, 나지환 - 9시간, 구지엽 - 7시간, 채연승 7시간이다.

난이도 : 중(시간관리능력-기술)

3.

정답 : ③

해설 :

천인지 과장은 프로젝트 수행에서 필요한 타당성 검토를 생각하지 못했기 때문에 이런 문제가 발생하였다.

난이도 : 중(예산관리능력-태도)

4.

정답 : ①

해설 :

천인지 과장은 1단계 필요한 과업 및 활동 구명 단계에서 '전문가의 타당성 검사'를 고려하지 않고 누락했기 때문에 문제가 발생하였다.

난이도 : 중(예산관리능력-지식)

5.

정답 : ④

해설 :

직접비용은 원료, 기자재, 인건비로 총합은  
3,000,000 + 1,200,000 + 3,800,000 = 8,000,000원이다.

난이도 : 중(예산관리능력-기술)

6.

정답 : ②

해설 :

기업에 필요한 활동에 다른 예산을 편성하고 물적자원을 관리하지 못했기 때문에 물적자원 낭비의 상황에 놓이게 되었다.

③ D회사는 명확한 목표를 설정한 후 예산을 편성하여 집행하지 않았다. 때문에 사무실 물품을 구매할 때 충동적인 구매가 발생하게 되었다.

난이도 : 중(물적자원관리능력-태도)

7.

정답 : ①

해설 :

D회사는 '필요한 자원의 종류와 양 확인' 단계에서 명확한 계획이 없이 필요한 자원을 확인하지 않아 자원의 낭비가 발생했다.

난이도 : 중(물적자원관리능력-지식)

8.

정답 : ②

해설 :

입고 순서에 따른 원재료 보관 방법은 다음과 같다.

원재료	입고 일시	무게 (kg)	필요 상자
㉠	2020-05-01 09:00	5	1
㉡	2020-05-01 10:12	7	
㉢	2020-05-01 13:15	4	2
㉣	2020-05-01 14:19	6	
㉤	2020-05-01 15:20	8	3
㉠	2020-05-01 15:30	6	4
㉠	2020-05-01 16:14	2	
㉢	2020-05-01 16:49	3	
㉠	2020-05-01 17:02	5	5
㉡	2020-05-01 17:04	4	
㉢	2020-05-01 19:04	8	6
㉡	2020-05-01 21:49	5	7

난이도 : 중(물적자원관리능력-기술)

9.

정답 : ②

해설 :

무거운 순으로 원재료를 보관하는 방법은 다음과 같다.

원재료	입고 일시	무게 (kg)	필요 상자
㉢	2020-05-01 15:20	8	1

## 자원관리능력

㉔	2020-05-01 19:04	8	2
㉕	2020-05-01 10:12	7	3
㉖	2020-05-01 14:19	6	4
㉗	2020-05-01 15:30	6	
㉘	2020-05-01 09:00	5	5
㉙	2020-05-01 17:02	5	
㉚	2020-05-01 21:49	5	6
㉛	2020-05-01 13:15	4	
㉜	2020-05-01 17:04	4	7
㉝	2020-05-01 16:49	3	
㉞	2020-05-01 16:14	2	

난이도 : 중(물적자원관리능력-기술)

10.

정답 : ㉓

해설 :

각 항공편의 여행시간은 A12편이 17시간 10분, B263편이 17시간, C4867편이 14시간 45분, D83Z 편이 16시간 45분으로, C4867편의 비행 시간이 가장 짧다.

난이도 : 중(시간관리능력-태도)

11.

정답 : ㉒

해설 :

항공편에 따른 파리 도착시간과 그때의 서울 시간은 다음과 같다.

항공편	도착시간(파리)	도착시간(서울)
A12	20. 05. 12. 04:05	20. 05. 12. 11:05
B263	20. 05. 13. 05:45	20. 05. 13. 12:45
C4867	20. 05. 13. 03:45	20. 05. 13. 10:45
D83Z	20. 05. 14. 07:15	20. 05. 14. 14:15

각 항공편을 이용했을 때의 회의 시간은 1시간 뒤이므로

항공편	회의시간(파리)	회의시간(서울)
A12	20. 05. 12. 05:05	20. 05. 12. 12:05
B263	20. 05. 13. 06:45	20. 05. 13. 13:45
C4867	20. 05. 13. 04:45	20. 05. 13. 11:45
D83Z	20. 05. 14. 08:15	20. 05. 14. 15:15

하연석 부장의 스케줄이 비어있는 시간에

화상통화가 이루어져야 한다. 따라서 오찬석 과장은 B263 항공편을 타고 13일 12:45에 파리에 도착한 후 13:45분에 하연석 부장과 14:15분까지 화상 회의를 진행하게 된다. 다른 시간은 하연석 부장의 스케줄로 인하여 불가능하다.

난이도 : 상(시간관리능력-태도)

12.

정답 : ㉔

해설 :

완제품 1개당 부품의 비용을 계산하면,

부품 A : 8개 \* 1,500원 = 12,000원

부품 B : 4개 \* 2,000원 = 8,000원

부품 C : 2개 \* 5,000원 = 10,000원

부품 D : 6개 \* 11,000원 = 66,000원

따라서 완제품 1개당 비용은 96,000원이고,

완제품 100개의 비용은 9,600,000원이 된다.

난이도 : 중(예산관리능력-기술)

13.

정답 : ㉓

해설 :

완제품 1개 당 부품의 개수는 (부품 A : 부품 B : 부품 C : 부품 D = 8 : 4 : 2 : 6) 이다.

따라서 1개의 작업조는 이 비율에 부족한

개수의 부품을 생산해야 한다.

완제품	부품 A	부품 B	부품 C	부품 D
60개	480개	240개	120개	360개

따라서 완제품 60개를 생산하기 위해서는

필요한 부품 C의 개수는 120개이며, 작업조를 생산라인3에 투입하여 11개의 부품 C를 더 생산해야 한다.

난이도 : 중(인적자원관리-태도)

14.

정답 : ㉓

해설 :

지문에 따라 예산 집행 워크시트를 바르게 작성한 것은 ㉓이다.

난이도 : 중(예산관리능력-기술)

15.

정답 : ㉔

해설 :

예산관리에 차질이 없도록 집행하기 위해서는 무엇보다 예산 계획부터 시작해 집행 내역과 계획을 지속적으로 비교·검토하는 것이

중요하다고 언급되어 있다.

난이도 : 중(예산관리능력-지식)

16.

정답 : ㉔

해설 :

## 자원관리능력

유부장은 지원분야와 관련된 능력을 지닌 인재를 뽑아 쓰야한다고 말하고 있다. 이는 인력배치 3가지 원칙 중 적재적소 주의에 해당한다.

난이도 : 하(인적자원관리능력-기술)

17.

정답 : ③

해설 :

유부장은 적재적소 주의 원칙을 중요하게 생각한다. 심00의 전공과 자격증, I회사 회계팀 인턴 경력은 재무팀에 적합한 능력으로 유부장이 원하는 인재이다.

난이도 : 중(인적자원관리능력-기술)

18.

정답 : ②

해설 :

보기는 인적자원관리 원칙 중 공정 보상의 원칙, 공정 인사 원칙, 단결의 원칙에 대해 설명하고 있다.

난이도 : 중(인적자원관리능력-지식)

19.

정답 : ③

해설 :

기업 경영은 조직 구성원들의 역량과 직무 수행에 기초하여 이루어져야 하기 때문에 인적 자원의 선발, 배치 및 활용이 중요하다. 경영자는 내부구성원 개인의 역량을 명확히 파악하여 인적 자원을 활용해야 한다.

난이도 : 중(인적자원관리능력-기술)

20.

정답 : ③

해설 :

완제품을 만들기 위한 각 부품의 개수는 다음과 같다.

구분	aa	bb	cc	dd
1개	2	5	3	4
완제품				
500개	1,000	2,500	1,500	2,000
재고	250	700	300	800
필요개수	750	1,800	1,200	1,200

난이도 : 중(물적자원관리능력-태도)

21.

정답 : ②

해설 :

구분	aa	bb	cc	dd
완제품				
100개	200	500	300	400
단가	10,000	15,000	30,000	20,000
비용	2,000,000	7,500,000	9,000,000	8,000,000
총비용	26,500,000			

난이도 : 중(예산관리능력-태도)

22.

정답 : ③

해설 :

① 강현지 대리의 경우는 내적인 시간낭비 요인 중 사적인 활동에 해당한다.

② 내적인 시간낭비는 스스로 조절하여 낭비를 방지할 수 있기 때문에 시간계획이 필요하다.

④ 대부분의 사람들이 자신의 업무를 중심으로 꼼꼼하게 계획을 세우지만, 실제 그것이 잘 지켜지지 않는 일이 대부분이다. 또한, 외적인 시간 낭비 요인은 본인이 스스로 조절할 수 없기 때문에 낭비되는 시간이 없어진다고는 할 수 없다.

난이도 : 중(시간관리능력-태도)

23.

정답 : ②

해설 :

그림은 시간관리 매트릭스를 4단계로 ‘일의 우선순위 정하기’ 단계에서 활용된다.

난이도 : 하(시간관리능력-기술)

24.

정답 : ①

해설 :

필수 자원 사용하기는 예산의 낭비 요인으로 볼 수 없다. 나머지는 전력의 지나친 소비에 따른 예산의 낭비에 해당한다.

난이도 : 중(예산관리능력-기술)

25.

정답 : ②

해설 :

Q회사는 층별 전력 낭비 방지를 위해 1주일 간격으로 층별 전력 소비량을 체크한다고

## 자원관리능력

하였다. 전자제품 기기 개수의 확인은  
M(Measurable)에 해당한다고 볼 수 없다.  
난이도 : 중(예산관리능력-기술)

26.

정답 : ③

해설 :

팀장의 조언에 따르면 예산 수립 단계는  
“필요한 과업 및 활동 규명 → 우선순위 결정  
→ 예산 배정” 이 된다.

난이도 : 하(예산관리능력-지식)

27.

정답 : ④

해설 :

예산을 수립할 때에는 사업과 관련된 모든  
활동을 고려해야 작성해야 한다.

난이도 : 중(예산관리능력-기술)

28.

정답 : ③

해설 :

시준 교체 시기가 2주밖에 남지 않은 상황에서  
여름옷 재고를 팔기 위해서는 손익분석에 따른  
할인가를 적용해 행사를 기획하여 재고  
처리하여 물류 보관비용을 줄이는 것이 가장  
알맞은 전략이다.

난이도 : 상(물적자원관리-상황)

29.

정답 : ②

해설 :

보기에서 제시하고 있는 시트의 명칭은 간트차  
트이다.

난이도 : 상(시간관리능력-지식)

30.

정답 : ①

해설 :

위 간트차트에 제시된 상황에서 5시 이후부터  
퇴근전까지 진행할 업무 상황은 알 수 없다. 따  
라서 ①번은 A~F에 포함될 수 없다.

난이도 : 상(시간관리능력-상황)

# 정보능력



## 정보능력

문항번호	정답
1	④
2	④
3	③
4	①
5	③
6	③
7	④
8	④
9	①
10	②
11	③
12	①
13	①
14	②
15	①
16	④
17	①
18	④
19	④
20	②
21	④
22	②
23	②
24	②
25	④
26	①
27	④
28	④
29	①
30	③

## 정보능력

1.

정답 : ④

해설 :

④ 끝 세자리 코드는 구매부서가 아니라 관리 부서를 뜻한다.

난이도 : 상(정보처리능력-기술)

2.

정답 : ④

해설 :

이석환이 관리하고 있는 2016년 7월에 구입한 노트북과 윤경희가 관리하고 있는 2016년 11월에 구입한 노트북은 같은 년도에 구입한 것과 같은 종류의 비품이다.

난이도 : 중(정보처리능력-상황)

3.

정답 : ③

해설 :

2020년 현재 구입하였으므로 앞자리 코드는 202006이 되며, 노트북이므로 제품코드는 NO, 88번째 구입으로 88, ○○○사원은 연구실 소속이므로 마지막 부서 코드는 LAB이 된다. 종합하면 202006NO88LAB이다.

난이도 : 중(정보처리능력-기술)

4.

정답 : ①

해설 :

대화에서 말하고 있는 프로젝트는 2019년 1월에 구입한 10번째 프로젝트이며, 기존 관리부서는 총무팀(GAT), 수정 후 관리부서는 기획팀(PNT)이다. 따라서 기존코드는 201901PR0010GAT, 수정 후 코드는 201901PR0010PNT가 된다.

난이도 : 중(정보처리능력-기술)

5.

정답 : ③

해설 : REPLACE(기존데이터, 시작 위치, 개수, 새로운 내용)는 기존 데이터의 시작 위치부터 지정한 개수만큼의 데이터를 새로운 내용으로 변경할 때 사용하는 함수이다.

난이도 : 중(컴퓨터 활용능력-상황)

6.

정답 : ③

해설 :

B열로 오름차순 정렬하였을 때 A, B열은 아래와 같이 나타난다.

	A	B
1	2020년도 신입사원 명부	
2	순번	성명
3	5	강세윤
4	7	김강인
5	10	김민주
6	2	김정우
7	8	박세린
8	4	윤선일
9	1	윤시원
10	6	최대용
11	3	한정아
12	9	한희진

난이도 : 중(컴퓨터 활용능력-지식)

7.

정답 : ④

해설 :

④ 클라우드 컴퓨팅은 초기 구입과 비용 지출이 적으며 휴대성이 높다는 특징을 가지고 있다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-지식)

8.

정답 : ④

해설 :

클라우드 컴퓨팅은 정보가 인터넷 상의 서버에 영구적으로 저장되고 데스크탑, 노트북, 스마트폰 등 IT기기 등과 같은 클라이언트에는 일시적으로 보관되는 컴퓨터 환경이다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-지식)

9.

정답 : ①

해설 :

## 정보능력

IaaS 클라우드 컴퓨팅 유형의 특징으로는 IT리소스에 대한 최고 수준의 유연성과 관리 제어 기능을 제공하며, 많은 IT 부서 및 개발자에게 익숙한 기존 IT리소스와 유사하다는 특징을 가지고 있다. 따라서 김갑동씨는 본인에게 익숙한 IaaS 클라우드 컴퓨팅 유형을 선택할 가능성이 높다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-상황)

10.

정답 : ②

해설 :

삼푸의 총 판매금액을 구하기 위해서는 표1의 물품 중 삼푸의 금액을 모두 더해야 한다. 따라서 지정한 범위의 셀 값 중 조건에 만족하는 셀의 합을 구하는 SUMIF함수를 사용하는 것이 적절하며, SUMIF함수의 식인 ‘=SUMIF(지정한 범위, 조건식, 합을 구할 범위)’를 적용하면 ‘SUMIF(A4:A13,F5,D4:D13)’가 된다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-기술)

11.

정답 : ③

해설 :

SUM은 총합계를 구하는 함수식이고, SUMIF는 조건을 만족하는 경우의 합을 구하는 함수식이다. 10,000원 이상 구매 금액의 총합이라는 조건이 주어졌으므로 올바른 함수식은 ‘=SUMIF(D4:D13, “>=10,000”)’이다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-기술)

12.

정답 : ①

해설 :

① 임의의 폴더 내에서 모든 파일을 선택하는 방법은 Ctrl+A를 누르거나, 메뉴 모음의 [편집] → [모두 선택]을 선택하거나, 도구 모음의 [구성] → [모두 선택]을 선택하는 방법이 있다.

② 임의의 파일을 다른 드라이브의 폴더로 드래그할 때 Ctrl을 누른 상태라면 파일은 복사, Shift를 누른 상태라면 파일은 이동된다.

③ 탐색기에서 파일과 폴더를 삭제하는 방법은 메뉴 모음의 [파일] → [삭제]를 선택하거나, 키보드의 Delete를 누르거나 Shift+Delete를 누르는 방법이 있다. 또한, 마우스로 휴지통으로 끌어다 놓는

방법도 있지만, Ctrl+Delete를 누를 경우에는 아무런 변화가 없다.

④ 비연속적인 파일을 선택할 때는 Ctrl을 누른 상태에서 해당되는 파일을 하나씩 클릭하고, 연속적인 파일을 선택할 때는 Shift를 누른 상태에서 파일을 클릭한다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-지식)

13.

정답 : ①

해설 :

90점 이상은 ‘합격’으로 표시하고, 90점 미만은 ‘불합격’으로 표시하기 위해서는 IF 함수를 사용한다. IF 함수는 ‘IF(조건,A,B)’로 쓰고 조건이 참이면 A를 아니면 B를 실행한다. 따라서 올바른 함수식은 IF(E2>=90, “합격”, “불합격”)이다.

COUNTIF 함수는 범위 내의 셀 중에서 조건에 맞는 셀의 개수를 구하는 함수이다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-상황)

14.

정답 : ②

해설 :

사용자의 컴퓨터 시스템에 침투하여 중요 파일에 접근을 차단하고 금품을 요구하는 악성 프로그램은 ‘랜섬웨어’이다. 따라서 정답은 ②이다.

난이도 : 중(컴퓨터활용능력-지식)

15.

정답 : ①

해설 :

방화벽의 정의와 기능은 다음과 같다.

- 외부의 불법침입으로부터 내부의 정보 자산을 보호하는 시스템이다.
- 접근제어, 인증, 감시 추적, 암호화 기능을 갖는다.
- 내부로부터의 불법적인 해킹은 막지 못한다.
- 바이러스 혹은 정보지향적인 공격에 대해서는 방어하지 못한다.

난이도 : 상(컴퓨터활용능력-기술)

16.

정답 : ④

해설 :

중간값은 MEDIAN함수를 이용하여 구하며,

## 정보능력

‘MEDIAN(E3:E7)’ 과 같이 작성해야 한다.  
MID함수는 텍스트 함수로서 텍스트의 시작  
위치부터 지정한 개수만큼 표시하는 함수로  
‘MID(텍스트, 시작 위치, 개수)’ 로 구성된다.  
난이도 : 상(컴퓨터 활용능력-기술)

17.

정답 : ①

해설 :

MIN함수는 범위 내에 가장 작은 수를 찾는  
함수이다. ‘MIN(범위)’ 이므로, E3:E7에서 가장  
작은 수는 237이다.  
난이도 : 하(컴퓨터 활용능력-기술)

18.

정답 : ④

해설 :

제시된 글에서 설명하고 있는 컴퓨터  
악성코드는 트로이 목마이다. 트로이 목마는  
주로 다운로드 파일을 통해 전파되는  
악성코드로, 정상적인 기능을 하는 프로그램을  
가장하여 프로그램 내에 숨어 있다가 해당  
프로그램이 동작할 때 활성화되어 부작용을  
일으키지만 자기 복제하거나 다른 파일을  
감염시키지 않으므로 해당 파일만 삭제하면  
치료를 수 있다.

① CIH 바이러스는 C통신이나 인터넷을 통해  
다른 프로그램을 전송받거나 디스켓 또는 CD롬  
등으로 감염될 수 있다. 이 바이러스에 감염되면  
스스로 자신을 퍼뜨리는 기능을 가지고 있으며  
BIOS와 하드디스크의 모든 데이터를 삭제한다.

② 예루살렘 바이러스는 감염된 컴퓨터에  
잠복해 있다가 실행파일을 파괴하거나 삭제시켜  
버리는 바이러스로 13일의 금요일에 집중적으로  
나타난다.

③ 멜리사 바이러스는 이메일에 첨부된 파일을  
클릭하는 순간 바이러스로 이메일을 통해  
유포되어 파급력이 크다.

난이도 : 하(컴퓨터활용능력-지식)

19.

정답 : ④

해설 :

④ CIH에 대한 설명이다. CIH는 감염된  
컴퓨터에 잠복해있다가 실행파일을 파괴하거나  
삭제시키는 바이러스로 13일의 금요일에

집중적으로 나타난다.

난이도 : 중(컴퓨터 활용능력-지식)

20.

정답 : ②

해설 :

김갑동 책임자와 온누리 책임자가 관리하고  
있는 재고상품으로 총 2개이다.

난이도 : 하(컴퓨터 활용능력-기술)

21.

정답 : ④

해설 :

1907 (19년 7월) - 03DQ (중국 1공장) - B  
(DMwox) - 0050 (프린터) - 7861 (7861번째)  
이므로 3D프린터라는 ④는 옳지 않다.

난이도 : 하(컴퓨터 활용능력-지식)

22.

정답 : ②

해설 :

20년 2월 (2002), 필리핀 2공장 (06LY), Hybrid  
복합기 (E0130), 2541번째 이므로  
200206LYE01302541인 ②가 옳은 답이다.

난이도 : 하(컴퓨터 활용능력-기술)

23.

정답 : ②

해설 :

마지막 네 자리 숫자코드는 생산순서를  
나타내는 코드로, 0001부터 시작하여 각  
생산지역의 제품종류별 생산순서대로 4자리의  
번호가 매겨진다. 따라서 아무런 규칙없이  
무작위로 숫자가 부여된다는 유리의 발언은  
잘못되었다.

국가별로 생산라인코드는 다르다. 예를 들어,  
같은 1공장이더라도 한국에서는 AN, 미국에서는  
CP, 중국에서는 DQ 등의 다른 코드를 사용하고  
있다. 따라서 선우의 발언도 잘못되었다.

난이도 : 하(컴퓨터 활용능력-지식)

24.

정답 : ②

해설 :

알파벳 중 U, M 2개가 일치하기 때문에 시스템  
상태는 경계 수준이며, input code는 alert이다.

## 정보능력

난이도 : 중(컴퓨터 활용능력-상황)

25.

정답 : ④

해설 :

input code가 vigilant라면, 오류 문자와 오류 문자 코드의 일치하는 알파벳 개수가 4~6개일 것이다.

- ① MATUBISHI, NATOBYM - M, A, T, B 4개 알파벳이 일치한다. (input code vigilant)
- ② YUMIGAKE, GEKUHOM - U, M, G, K, E 5개의 알파벳이 일치한다. (input code vigilant)
- ③ CSKIMWAN, NSCHAHYM - C, S, M, A, N 5개의 알파벳이 일치한다. (input code vigilant)
- ④ HWONLEE, INWIMGA - W, N 2개의 알파벳이 일치한다. (input code alert)

난이도 : 중(컴퓨터 활용능력-상황)

26.

정답 : ①

해설 :

우리는 흔히 필요한 정보를 수집할 수 있는 원천을 정보원이라 부른다. 정보원은 정보를 수집하는 사람의 입장에서 볼 때 공개된 것은 물론이고 비공개된 것도 포함되며 수집자의 주위에 있는 유형의 객체 가운데서 발생시키는 모든 것이 정보원이라 할 수 있다.

난이도 : 상(정보처리능력-기술)

27.

정답 : ④

해설 :

전송해야 할 정보를 발생하는 근원을 정보원이라고 한다. 정보이론에서 이것은 확률변수 또는 확률과정에 의해 모델화된다. 정보원으로부터 정보를 갖고 나오는 신호 또는 기호를 문자라 하고, 그 집합을 알파벳이라 한다. 문자의 일련의 계열을 메시지 혹은 단어라 한다. 정보원은 인간 또는 각종 정보 검출기와 같이 정보를 발생하는 근원이다. 따라서, 정보를 갖고 나오는 신호 또는 기호를 알파벳이라고 하는 설명은 옳지 않다.

난이도 : 중(정보처리능력-지식)

28.

정답 : ④

해설 :

주문날짜는 X월 11일으로, 주문한 날짜가 몇 월인지는 주문번호를 통해 알 수 없다.

난이도 : 하(정보처리능력-상황)

29.

정답 : ①

해설 :

① 주어진 엑셀 자료의 4행 바나나 3개입, 사과 1박스는 당일배송되는 파일으로 물류센터 ③을 이용한다.

난이도 : 중(정보처리능력-상황)

30.

정답 : ③

해설 :

주어진 엑셀자료에서 주문액의 합계를 구하기 위해서는 SUM함수를 사용해야 한다. SUM에서는 합계를 구하려고 하는 셀의 범위를 :를 이용하여 입력하거나, 해당하는 셀을 직접 입력하면 된다.

㉠ SUM 함수에서 범위를 지정할 때는 : 기호를 사용한다.

㉡ #VALUE 값이 출력된다.

난이도 : 중(정보처리능력-지식)

# 조직이해능력

## 조직이해능력

문항번호	정답
1	②
2	④
3	①
4	①
5	②
6	③
7	①
8	③
9	④
10	③
11	②
12	①
13	④
14	②
15	①
16	④
17	①
18	②
19	①
20	④
21	④
22	③
23	②
24	④
25	②
26	②
27	①
28	①
29	③
30	③

## 조직이해능력

1.

정답 : ②

해설 :

경영의 구성요소 4가지는 경영목적, 인적자원, 자금, 경영전략이다. A그룹 회장은 구성원을 소중히 생각하는 경영을 말하고 있기 때문에 이 네 가지 요소 중 인적자원(조직의 구성원, 인적자원의 배치와 활용)에 높은 가치를 두고 있다.

난이도 : 중(경영이해능력-지식)

2.

정답 : ④

해설 :

B사의 투자담당 임원이 A그룹의 주식을 매입하지 않겠다고 말한 이유는 A그룹 회장의 경영방침이 고객과 구성원들에 비해 주주에 대한 이익을 큰 가치로 두지 않는다고 생각했기 때문이다. 경영자의 역할 측면에서 보면 A그룹 회장의 생각은 그룹 전체를 대표하고 있다. 또한 대외적인 협상과 내부자원배분을 결정하는 의사결정자로서 권한을 갖고 있기 때문에 B사 임원은 투자를 하지 않고 싶은 것이다.

난이도 : 중(경영이해능력-기술)

3.

정답 : ①

해설 :

C공사의 일부 이사진들은 내부경영활동(인사관리, 생산관리, 재무관리)에 대한 문제점을 이야기하고 있다. 외부경영활동(마케팅관리)에 대해서는 언급하지 않고 있다.

난이도 : 중(경영이해능력-기술)

4.

정답 : ①

해설 :

조직의 목표가 매출확대와 수익증대를 중심으로 한 양적 성장이 아니라 질적 성장으로 변화함에 따라 인력개발 목표에 대한 지표는 조직구성원에 대한 교육훈련, 승진, 성장 등과 관련되어야 한다. 조직구성원 1인당 생산량 및 투입비용 관련 목표는 생산성과 관련된 양적 성장에 대한 지표에 해당된다.

난이도 : 상(체제이해능력-기술)

5.

정답 : ②

해설 :

체크리스트는 업무의 각 단계를 효과적으로 수행했는지 자가 점검해볼 수 있는 도구이다. 체크리스트는 시간의 흐름을 표현하는 데에는 한계가 있지만, 업무를 세부적인 활동들로 나누고 각 활동별로 기대되는 수행수준을 달성했는지를 확인하는 데에는 효과적일 수 있다.

난이도 : 중(업무이해능력-기술)

6.

정답 : ③

해설 :

박팀장은 갈등상황을 수용하고 객관적으로 보려고 하고 있고 원인을 찾으려고 한다. 또한 조직에 이익이 될 수 있는 해결책을 찾는데 초점을 맞추고 있다. 모두가 잘되기 위해 노력한다는 생각을 가지고 있으므로 갈등은 부정적인 결과를 초래한다는 인식을 전제로 하고 있다고 보기는 어렵다.

난이도 : 중(업무이해능력-태도)

7.

정답 : ①

해설 :

Z사가 미국시장에서 성공을 거둘 수 있었던 요인은 제품의 품질을 기반으로 자사 브랜드를 가지고 튼튼한 유통망을 구축했기 때문이다.

난이도 : 중(국제감각-기술)

8.

정답 : ③

해설 :

Z사가 유럽시장에서 성공을 거둔 요인은 소비자에 대한 철저한 분석을 통한 고가 프리미엄 전략과 모토그랑프리 후원 등 전략적 마케팅, 실용적 제품 개발 등을 들 수 있다.

난이도 : 중(국제감각-기술)

9.

정답 : ④

해설 :

문화 충격(culture shock)은 한 문화권에 속한



## 조직이해능력

사람이 다른 문화를 접하게 되었을 때 체험하는 충격을 의미한다. 개인이 자란 문화에서 체화된 방식이 아닌 다른 방식을 접하게 되면 의식적, 무의식적 차원에서 이질적으로 상대 문화를 대하게 되고 불일치, 위화감, 심리적 부적응 상태를 경험하게 된다. 문화 충격에 대비하기 위해서 가장 중요한 것은 다른 문화에 대해 개방적인 태도를 견지하는 것이다. 자신이 속한 문화의 기준으로 다른 문화를 평가하지 말고, 자신의 정체성은 유지하되, 새롭고 다른 것을 경험하는데 즐거움을 느끼도록 적극적 자세를 취하는 것이 문화 충격을 극복하는 방법이다  
난이도 : 하(국제감각-태도)

10.

정답 : ③

해설 :

염팀장은 집단의사결정방법 중 브레인스토밍을 활용하고 있다. 브레인스토밍은 여러 명이 한 가지의 문제를 놓고 아이디어를 비판 없이 제시하여 그 중에서 최선책을 찾아내는 방법이다.

난이도 : 하(경영이해능력-지식)

11.

정답 : ②

해설 :

브레인스토밍은 다양하고 자유롭게 아이디어를 제시하는 것에 중점을 두고 있기 때문에 다음과 같은 규칙을 준수할 필요가 있다.

- 다른 사람이 아이디어를 제시할 때에는 비판하지 않는다.
- 문제에 대한 제안은 자유롭게 이루어질 수 있다.
- 아이디어는 많이 나올수록 좋다.
- 모든 아이디어들이 제안되고 나면 이를 결합하고 해결책을 마련한다.

최과장의 경우 다른 사람의 의견을 비판하여 진행을 순조롭지 못하도록 했다.

난이도 : 하(경영이해능력-기술)

12.

정답 : ①

해설 :

대표이사가 조직을 위해 올바른 의사결정을

하기 위해서는 다양한 관점과 의견을 가진 다양한 유형의 사람을 곁에 두어야 하고 현실을 직시하고 자신에게 솔직해야 한다. 가치 있는 실수는 과감히 포용할 필요도 있지만 이 부분은 대표이사 자신보다는 구성원에게 기회를 주었을 때 해야 하는 행동이며, 자신의 실수를 포장해서는 안 된다.

난이도 : 중(경영이해능력-태도)

13.

정답 : ④

해설 :

개편하고자 하는 조직은 유기적 조직의 형태이다. 유기적 조직은 의사결정권한이 조직의 하부구성원들에게 많이 위임되어 있으며 업무 또한 고정되지 않고 공유 가능한 조직이다.

유기적 조직에서는 비공식적인 상호의사소통이 원활히 이루어지며, 규제나 통제의 정도가 낮아 변화에 따라 쉽게 변할 수 있는 특징을 가진다.

난이도 : 중(조직체제이해-태도)

14.

정답 : ②

해설 :

D사가 변화시키고자 하는 조직의 형태는 매트릭스조직으로 특정 사업 수행을 위한 것으로 해당 분야의 전문성을 지닌 직원들이 본연의 업무와 특정 사업을 동시에 수행하는 형태로 운영될 수 있다. 매트릭스 조직구조가 경영학계에 대두된 시점은 1969년 아폴로 11호의 달 착륙 때의 일로 당시 미국이 구소련보다 앞서 달 정복에 성공할 수 있었던 것과 관련, 매트릭스 구조의 힘이 컸다는 언론보도 이후 경영계에서 앞다퉈 이 시스템을 도입하기 시작했다.

난이도 : 중(조직체제이해-지식)

15.

정답 : ①

해설 :

매트릭스 조직 운영은 난이도가 높으며 걸맞은 기업문화와 인사제도, 성과측정, 전략수립 수단이 필요하다. 매트릭스 최하단에 놓인 직원의 적절한 업무로드 배분과 매트릭스 상단 기능별 리더들의 사고 혁신이 전제되어야 한다. 그렇지 않으면 어설픈 관료제의 중첩이라는

## 조직이해능력

리스크에 빠지게 될 가능성이 높다.

난이도 : 중(조직체제이해-기술)

16.

정답 : ④

해설 :

업무를 체계적으로 수행하기 위하여 감사원이 작성하여 활용하고 있는 업무추진 계획서는 회사의 업무지침(조직), 나의 업무지침(개인), 활용자원(시간, 예산, 협력부서 등)이 포함된다.

난이도 : 중(업무이해능력-지식)

17.

정답 : ①

해설 :

업무추진 시트는 대표적으로 간트 차트, 워크플로우 시트, 체크리스트 등이 있으며 주어진 시간 내에 끝마칠 수 있으며, 세부적인 단계로 구분하여 단계별로 협조를 구해야 할 사항과 처리해야 할 일을 체계적으로 알 수 있고, 문제가 발생할 경우 발생지점을 정확히 파악하여 시간과 비용을 절약할 수 있는 장점이 있다. 표에 보이는 형태는 간트차트이다.

난이도 : 중(업무이해능력-기술)

18.

정답 : ②

해설 :

간트 차트는 미국의 간트가 1919년에 창안한 작업진도 도표로, 단계별로 업무를 시작해서 끝나는데 걸리는 시간을 바 형식으로 표시할 때 사용한다. 이는 전체 일정을 한눈에 볼 수 있고, 단계별로 소요되는 시간과 각 업무활동 사이의 관계를 보여줄 수 있다.

난이도 : 중(업무이해능력-기술)

19.

정답 : ①

해설 :

C사는 베트남 현지의 여건을 감안하여 기술을 이전하고 현지화 전략 추진을 통해 미래의 성장 동력을 만들고 시장 지배력을 강화하려고 하고 있다.

난이도 : 중(국제감각-지식)

20.

정답 : ④

해설 :

자동차 회사인 C사의 전략적 제휴 및 M&A를 제외하고는 다른 사례들은 현지화 전략에

대해서 설명하고 있다.

난이도 : 중(국제감각-태도)

21.

정답 : ④

해설 :

H9는 국내 시장에서는 성공을 거뒀지만 해외 진출에 대한 대처를 제대로 하지 않은 사례이다.

주요 실패 요인으로서는 현지 도로 여건 등 인프라와 법규를 고려하지 않은 점, 문화적 특성을 고려하지 않고 해외 소비자와 광고 및 마케팅 트렌드에 대한 면밀히 사전조사를 하지 않았다는 점이다. 또한 국내 소비 패턴이 해외에서도 적용될 것이라는 단일한 생각을 가진 것이 실패의 원인이라고 볼 수 있다.

난이도 : 하(국제감각-기술)

22.

정답 : ③

해설 :

마이클포터의 본원적 경쟁전략은 해당 사업에서 원가우위를 확보하기 위한 전략으로

원가우위전략, 차별화 전략, 집중화 전략으로 구분된다. 이 중 A사의 내용에 해당하는 내용은 조직이 생산품이나 서비스를 차별화하여 고객에게 가치가 있고 독특하게 인식되도록 하는 차별화전략이다.

난이도 : 중(경영이해능력-지식)

23.

정답 : ②

해설 :

A사의 전략실행을 통한 성공요인은 타겟고객층의 확대, 연구개발 조직의 점진적인 개선, 고객 지향적 기술 및 제품 개발, 실패를 용인하며 고객의 관점에서 자사의 제품을 바라볼 수 있도록 관점과 시각을 전환시키기 위한 CEO의 리더십 등을 들 수 있다.

난이도 : 중(경영이해능력-기술)

24.

정답 : ④

## 조직이해능력

해설 :

A사의 경영전략을 본원적 경쟁전략과 연결하여 설명하면 차별화 전략을 활용하기 위해서는 연구개발이나 광고를 통하여 기술, 품질, 서비스, 브랜드이미지의 개선을 들 수 있다. 경쟁사와는 달리 고객 지향적 기술 개발은 하였으나 첨단 기술의 개발을 통해 기술과 품질의 우위를 차지하기 위해 노력하지는 않았다.

난이도 : 중(경영이해능력-태도)

25.

정답 : ②

해설 :

팀제의 성과를 높이기 위해서는 구성원의 숫자를 작게(10명 전후)하는 것이 좋고 기술적 전문성, 대인관계, 문제해결 능력을 고려하여 각각에서 우수한 멤버를 적절히 섞어서 구성하는 것이 좋다. 이외에도 의미 있는 비전을 갖게 하는 것이나 구체적인 목표를 설정하는 것, 별도의 보상체계를 마련하는 것 등도 팀제의 성과를 높이는 데 있어 중요하다. 혼자 훨씬 더 큰 성과를 내는 주도적이고 큰 능력을 갖고 있는 멤버에게는 의사결정이 오래 걸리고 다른 사람과의 인간관계까지 신경을 써야만 하는 팀제가 제약이 될 수도 있다.

난이도 : 중(조직체제이해-기술)

26.

정답 : ②

해설 :

업무 수행을 방해요인들은 사소해 보이지만 생산성을 방해하는 가장 큰 주범이다. 여기에는 다른 사람들의 갑작스런 방문, 전화, 사내 메신저, 이메일 등과 업무 스트레스를 들 수 있다. 시간이 정해진 정기적인 미팅은 거리가 멀다.

난이도 : 중(업무이해능력-기술)

27.

정답 : ①

해설 :

업무를 효과적으로 통제하기 위해서는 시간을 정해 놓고 일을 처리해야 한다. 중요도에 따라 원칙을 세우고 업무 시간을 활용하는 것이 효과적이다. 무조건 사람들과 대화를 단절하는 것은 바람직하지 않다.

난이도 : 중(업무이해능력-기술)

28.

정답 : ①

해설 :

C사의 해외진출 방식은 직접투자로 통제의 강도가 큰 형태이다. 많은 자금과 인력이 투입되어 위험도가 높다.

난이도 : 상(국제감각-지식)

29.

정답 : ③

해설 :

C사의 만두 제품이 해외시장에서 자리를 잡을 수 있었던 이유는 한류 열풍을 활용했지만 현지 소비자의 요구에 맞춰 제품을 현지화 했기 때문이다. 한식을 접목시키기는 했지만 전통 한국식을 강요하지는 않았다.

난이도 : 하(국제감각-기술)

30.

정답 : ③

해설 :

타사와는 다르게 마케팅 차별화 전략을 통해 시장에서 살아남았다. 이 부분은 경영전략에 속한다.

난이도 : 하(경영이해능력-기술)

# 직업윤리

## 직업윤리

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

## 직업윤리

1.

정답 : ④

해설 :

㉠은 직업윤리에 관한 설명이며, ㉡은 공동체 윤리에 대한 설명이다.

난이도 : 중(근로윤리-지식)

2.

정답 : ③

해설 :

직업윤리의 기본원칙 5가지 요소는 전문성의 원칙, 객관성의 원칙, 고객 중심의 원칙, 공정경쟁의 원칙, 정직과 신용의 원칙이 있다.

난이도 : 상(공동체 윤리-지식)

3.

정답 : ②

해설 :

해당 사례는 한 패스트푸드점 직원의 비상식적 행동으로 패스트푸드업체는 물론 일본 식당의 이미지가 나빠졌다는 내용이다.

따라서 직업적 행동이 개인적 차원에만 머무르지 않고 사회 전체의 질서와 안녕, 발전에 영향을 미치므로 직업윤리가 중요하며, 직업윤리의 수준이 낮을 경우 경제 행위의 근간이 되는 신뢰성이 결여되어 신인도를 떨어뜨리고, 나아가 국가경쟁력을 약화시켜 경제발전 또한 이룰 수 없게 될 것이라는 내용이 이어지는 것이 가장 적절하다.

난이도 : 상(근로 윤리-상황)

4.

정답 : ④

해설 :

김본부장과 이팀장의 대화를 살펴보면 이팀장은 정직을 가치에 두고 개인과 조직의 일과 관계에 대해 윤리적 갈등을 겪고 있다는 것을 알 수 있다.

난이도 : 중(근로윤리-태도)

5.

정답 : ②

해설 :

부패의 원인은 사회적 윤리의식의 부재, 건전한

가치관의 미정립, 과도한 법규의 규제, 효율적 사회 시스템의 미비, 공사구분을 모호하게 하는 문화적 특성 등 여러 가지가 있을 수 있다. 이 내용에서는 이 중 사회 시스템에 대한 내용은 언급되지 않아 가장 관련이 적다.

난이도 : 중(근로윤리-태도)

6.

정답 : ②

해설 :

고객접점 서비스란 고객과 서비스 요원 사이의 15초 동안의 짧은 순간에서 이루어지는 서비스이다, 따라서 고객접점에 있는 최일선 서비스 요원이 책임과 권한을 가지고 우리 회사를 선택한 것이 가장 좋은 선택이었다는 사실을 고객에게 입증시켜야 한다는 것이다. 보기에서는 고객이 가져온 제품을 살펴보는 것을 제외하고는 모든 내용이 문제를 일으킬 수 있는 사항이다.

난이도 : 중(공동체윤리-기술)

7.

정답 : ①

해설 :

고객접점 서비스가 중요한 것은 소위 곱셈법칙이 작용하여 고객이 여러 번의 결정적 순간에서 단 한명에게 0점의 서비스를 받는다면 모든 서비스가 0이 되어버린다는 사실을 주지해야 한다는 것이다. 따라서 한 명, 한 명의 고객에게 정성을 다해야 한다. 매장 매니저의 입장에서는 제시된 보기 중에는 적당히 이야기해서 돌려보내고 C사에 제품에 대해 문의해 달라는 내용에 모두 언급해야 하는 내용에 해당된다.

난이도 : 중(공동체윤리-기술)

8.

정답 : ④

해설 :

올바른 전화예절은 ‘전화벨이 3~4번 울리기 전에 받는다. 자신이 누구인지를 즉시 말한다. 말을 할 때 상대방의 이름을 함께 사용한다. 긍정적인 말로서 전화 통화를 마치고도록 하고 전화를 건 상대방에게 감사의 표시를 한다.’ 등입니다. 홍사원은 이 중 자신이 누구인지 말하는 것을 제외하고 모든 부분에서 실수를

## 직업윤리

범하였습니다.

난이도 : 중(공동체윤리-태도)

9.

정답 : ②

해설 :

김대리가 홍사원의 전화예절에 대해 난색을 표시한 이유는 고객의 신원에 대해 파악하지 않고 용건에 대한 메모도 남기지 않았다는 점과 전체적으로 전화를 준 고객에 대한 감사 인사 등 전화 예의에 어긋나게 전화를 받은 점이다.

난이도 : 중(공동체윤리-태도)

10.

정답 : ①

해설 :

딜러 B씨는 회사의 규정을 어기고 편법을 사용해 판매실적과 경제적 이익을 취할 수도 있지만 법규를 준수하고, 경쟁원리에 따라 공정하게 행동하는 공정경쟁의 원칙을 지키고 있다.

난이도 : 중(근로윤리-기술)

11.

정답 : ④

해설 :

고객의 입장에서 더 가격을 많이 할인해 주는 딜러를 선택하지 않고 B씨를 선택한 이유는 정직과 신뢰, 공정경쟁을 지켰기 때문이다.

난이도 : 중(근로윤리-태도)

12.

정답 : ①

해설 :

정직함이 몸에 배인 사람은 조금하거나 가식적이지 않다. 정직한 사람은 숨길 것도 두려울 것도 없다. 정직함을 지닌 사람은 또한 자신의 삶을 올바른 방향으로 이끌 수 있는 생각과 시각을 지니고 있다. 김대리의 경우 고객에게 계속 거짓말을 하고 편법을 사용하려고 하고 있으므로 정직이 필요하다.

난이도 : 중(근로윤리-지식)

13.

정답 : ③

해설 :

김대리는 향후에 정직과 신뢰를 쌓기 위해 업무

를 투명하게 처리하고 고객에게 솔직하게 이야기하며 자신에 대한 실수를 인정하고 대안을 마련해 나갈 필요가 있다.

난이도 : 중(근로윤리-태도)

14.

정답 : ④

해설 :

성실은 일관하는 마음과 정성의 덕이다. 자식에 대한 어머니의 정성이 대표적인 한국인의 ‘정성스러움’이다. 우리는 정성스러움을 “진실하여 전연 흠이 없는 완전한 상태에 도달하고자 하는 사람이 선을 택하여 굳게 잡고 높지 않는 태도”라고 말할 수 있다. 이대리는 후배를 배려하는 태도 일부를 제외하고는 직장생활에 있어 성실성이 부족하다고 볼 수 있다.

난이도 : 하(근로윤리-태도)

15.

정답 : ①

해설 :

이대리는 성실하게 업무를 수행하지 않았으나 후배에게 책임을 전가하지는 않았다. 자신의 업무 수행을 불성실하게 하였을 뿐이다.

난이도 : 하(근로윤리-태도)

16.

정답 : ②

해설 :

A사는 결과적으로 사과문을 발표하고 보상안을 강구하기는 하였으나 처음부터 고객을 생각하는 태도를 보이지 않았고 책임을 회피하려고 했다.

난이도 : 중(공동체윤리-태도)

17.

정답 : ①

해설 :

박사원은 올바른 전화예절에서 자신이 누구인지를 즉시 말한다는 것을 제외하고는 상대방에 대해 제대로 묻지 않았고 인사와 메모도 제대로 전하지 않았다.

난이도 : 중(공동체윤리-기술)

18.

정답 : ④

해설 :

## 직업윤리

고객에게 양해도 구하지 않고 계속 기다려 달라고 요청하는 것은 실례에 해당한다.

난이도 : 중(공동체윤리-기술)

19.

정답 : ①

해설 :

김사원이 명함예절에서 실수한 부분은 첫째, 명함은 반드시 명함 지갑에서 꺼내고 상대방에게 받은 명함도 명함 지갑에 넣는다는 점이다. 상대방에게서 명함을 받으면 받은 즉시 호주머니에 넣지 않았어야 하는데 이 점을 지키지 못했다. 둘째, 명함은 하위에 있는 사람이 먼저 꺼내는데 상위자에 대해서는 왼손으로 가볍게 받쳐 내는 것이 예의인데 이 점도 지키지 못했다. 마지막으로 상대방 앞에서 명함을 뒤집어 보는 것은 예의가 어긋나는데 이 점도 지키지 못했다.

난이도 : 하(공동체윤리-기술)

20.

정답 : ②

해설 :

김사원은 인사와 함께 자신의 소속과 이름을 이야기하는 것을 제외하고는 미팅 준비도 부족했고 초면에 호칭을 실수하고 고객에게 먼저 악수를 청하는 등 결례를 범했다.

난이도 : 중(공동체윤리-기술)