직업윤리와 자기개발 중간고사 총정리

정의로운 결과가 중요한 것이 아니라 절차적인 정의가 중요하다 ( 무지의 장막 )  
최대다수의 최대행복( 공리주의 )  
사람은 어떠한 이유를 막론하고 옳다는 것을 행하고 추구해야만 한다( 의무론적 윤리 )

내가 누군지 아는가( 자아 인식 능력 )  
직업인으로써 필요한 역량을 확인하고 개발함( 경력 개발 능력 )  
자신 스스로의 역할과 목표를 설정하고, 그 성취를 위해 자신과 외부 상황을 관리/통제함   
(자기 관리 능력)

다음 중 윤리와 도덕의 차이에 대한 설명 중 틀린 것을 고르세요. ( 4 )

1. 윤리는 옳고 그름보다는 실리적인 목적에서 약속된 특정한 규칙과 행위를 의미한다  
2. 윤리는 조직의 구성원을 보호하며, 그 조직 구성원들이 조직에 도움이 되는 방식으로 움직이게 한다.   
3. 윤리는 조직이 마련한 일련의 규칙으로 꼭 도덕적일 필요는 없는 경우도 있다.   
4. 도덕은 실리적인 점에서 윤리와 구별되는 특징이 있다.

두 개의 판단 사이에서 어느 쪽도 결정할 수 없는 진퇴양난에 빠진 상태를 말하는 용어 ( 딜레마 )

스탠리 밀그램의 복종 실험 결과에 대한 설명 중 복종이 많이 일어나는 상황이 아닌 것을 모두 고르세요. (1 , 2)

1. 명령이 내리는 사람이 눈에 잘 보이지 않고 익명성에 가려져 있을 때   
2. 댓가 없이 자발적으로 그 일을 시행했을 때   
3. 저명한 기관이 그 일을 시키는 권위자를 지지할 때   
4. 저항하거나 복종하지 않는 사람이 없을 때   
5. 희생자가 몰개성화되어 있을 때나 멀리 떨어져 있을 때

스탠리 밀그램 실험에 대한 설명으로 옳은 설명을 고르시오. ( 3 )

1. 사실 고문을 당하는 학생 역할은 연기자가 아니었으며 실제로 전기 충격이 주어졌다.
2. 실험 참가자들에게 전기충격을 하도록 강요할 수록 사람들은 더 고분고분히 전기충격을 가했다.
3. 이 실험에서 높은 단계의 전기충격을 준 사람들의 44%는 이 실험이 가짜라고 생각했기 때문에 지시에 따랐다.
4. 스탠리 밀그램은 이 실험의 결과가 인간의 악한 본성을 보여주는 결과라고 해석했다.
5. 마지막 15단계 450볼트까지 학생에게 전기 충격을 준 참가자는 0.1%에 불과했다.

이타적 인간의 출현" 에 대한 내용입니다. 다음 내용 중에 잘 못 설명된 것을 하나 고르세요. ( 5 )

1. 이타적인 사람은 이들은 자신을 희생하므로 각 개체가 죽을 가능성이 높아진다.   
2. 사람들은 이타적인 사람들의 사랑에 보답하려는 본성에 의해 이타성을 유지/확장 시킨다.   
3. 사람은 이기성에 분노하는 정의감을 통해 종의 이기성을 억제한다.   
4. 이기적인 사람은 아무도 자신을 희생하지 않으므로 결국 그 종 전체의 생존이 어려워질 수 있다.  
5. 마을에 이타적인 사람만 있는 것이 종의 생존에 이롭다.

두 늑대 이야기에서 손자가 할아버지에게 "흰 늑대와 검은 늑대 중에 누가 이겨요?"라고 물었을 때, 할아버지는 어떤 대답을 했을까요? ( 5 )

1. 흰 늑대가 결국은 이긴단다  
2. 색깔은 중요하지 않단다. 중요한 것은 끈기지.  
3. 세상은 검은 늑대가 이기는 정글이지  
4. 네가 먹이를 주는 쪽이 이기지  
5. 싸워 봐야 아는거란다

우리는 평소에 일상적으로 의사결정에 수반하는 윤리적 요소를 인지하지 못하거나, 관행이나 관습에 굴복하게 될 때, 자신이 하는 행동이 비윤리적이라는 것을 인식하지 못하게 됩니다. 즉 자신에게 관대한 잣대를 적용하면서 정작 자신이 비윤리적인 행위를 하고 있을 때 깨닫지 못하게 되는 것을 일컫는 용어는 무엇인가요? ( 맹점 )

사람들이 남을 돕는 행동에 대해 진화적인 관점에서 설명하여 큰 반향을 일으키고, 인간도 하나의 동물로써 이타적인 행동을 하는 것 또한 종의 생존에 이롭기 때문이라는 설명을 제시한 리처드 도킨스가 쓴 책의 이름 ( 이기적 유전자 )

천사파 vs. 막가파 ( 천사파 완패 )  
천사파 vs. 정의파 ( 가장 이상적으로 똑같이 조금만 옥살이 )  
막가파 vs. 정의파 ( 사이좋게 함께 망하며 옥살이 )  
정의파 vs. 막가파 ( 첫 라운드를 빼고 사이좋게 함께 망하며 옥살이)

신뢰의 중요한 특징 2가지 ( 성장 , 상호성 )

다음 보기 중 신뢰 역량의 4가지 방향에 해당하지 않는 한 가지는 무엇인가요? ( 2 )

1. 나는 믿을 만하다.
2. 나는 상대가 누구인지 관계 없이 잘 믿는다.
3. 나는 다른 사람을 믿는다(신뢰한다)
4. 나는 다른 사람에게 의지할 수 있다.
5. 나는 자신을 신뢰한다

신뢰의 기원 5가지 ( 제도, 반복적 상호작용, 문화적 가치의 공유, 신뢰 역량, 인간생물학)

위 5가지 중 도움을 받은 사람한테 도움을 주고 싶어하는 것은 어느 단계인가요( )

게임이론에 대한 설명 중 틀린 것을 하나 고르세요. ( 1 )

1. 인간의 의사결정은 최대한 객관적으로 ‘옳은’것이 무엇인지를 기준으로 정해진다
2. 죄수의 딜레마에서도 게임이론이 적용된다
3. 한 사람의 행위가 다른 사람의 행위에 영향을 미친다는 것을 가정함
4. 의사결정자는 자신에게 최대한 ‘합리적’인 선택이 무엇인지를 고려해 선택을 한다
5. 인간의 협력과 배신은 나와 상대가 서로를 대하는 방식이 상호작용한 결과이다

존 내쉬가 내쉬균형 이론을 제시하며 보이지 않는 손이 틀렸다고 한 결정적 이유   
( 인간은 개인의 이익 뿐 아니라 집단의 이익을 위해서도 기여해야 균형이 이루어지기 때문에 )  
신뢰가 진화하는데 필요한 조건과 신뢰 게임에서 이기는 전략으로 옳은 것을 모두 고르세요.  
(4, 5, 6)

1. 나와 상대가 얻을 수 있는 이익의 총량은 정해져 있는 제로섬 게임인 경우 유리하다
2. 나를 배신한 상대에 대해서는 끝나지 않는 복수와 응징을 보여주여야 한다.
3. 자신의 전략은 최대한 상대에게 노출되지 않도록 한다.
4. 상호작용이 한번으로 끝나는 것이 아니라 반복적인 상호작용을 하게 될 것임을 알게 해준다
5. 상대에게 의도가 바르게 전해질 수 있도록 정확한 의사전달이 이루어져야 한다.
6. 서로 윈-윈(win-win)이 가능한 상황이어야 한다.

비윤리적 행위의 유형에 대한 설명과 용어를 바르게 짝지어보세요.

사람이 원해 행동에서 하던 대로의 패턴을 반복하려는 경향으로 윤리적 문제에 대해 무감각하거나 행동하지 않으려는 무기력한 모습을 보임 (도덕적 타성 )  
비윤리적 결과를 피하기 위해 일반적으로 주의나 관심을 기울이지 않고, 자신의 행위가 나쁜 결과를 가져올 수 있음을 연결지어 생각하지 못함 ( 도덕적 태만 )  
상대를 속이려는 의도로 표현되는 메시지로 자기기만을 포함함 ( 거짓말 )

비윤리적 행위의 원인에 대한 설명과 용어를 바르게 짝지어보세요

무엇이 옳고 무엇이 그른지 알지 못함 ( 무지 )  
자신의 행위가 비윤리적이라는 것을 알고 있지만 윤리적 기본에 따라 행동해야 한다는 것을 중요하게 여기지 않음 ( 무관심 )  
자신의 행위가 잘못이라는 것을 알고, 그것을 하지 않으려고도 하나 자신의 통제를 벗어난 어떤 요인으로 인해 비윤리적 행위를 저지르는 것 ( 무절제 )

신뢰의 진화의 순서 ( 1. 2. 3 )

조직에서 신뢰의 장점과 역할에 해당하지 않는 것을 하나 고르세요. ( 1 )

1. 번아웃(직무소진)의 방지
2. 직무 만족 증가
3. 팀과 조직의 성과 증가
4. 조직몰입 증가
5. 협력이 높아지며 다시 신뢰를 높이는 선순환

어린이집 실험을 통해 실험한 신뢰의 법칙에 대한 설명입니다. 실험의 결과와 의미에 대한 설명 중 틀린 것을 고르세요. ( )

1. 일의 영역에서 나에 대한 신뢰를 높이기 위해서는 성과나 능력적 측면을 보여주는 것이 중요하다   
2. 일의 영역에서 친밀감보다는 성과나 능력으로 증명하는 것이 훨씬 중요하다.   
3. 4세 이전의 어린이들은 똑똑한 선생님보다는 친밀한 선생님에게 더 질문하는 경향이 있었다.  
4. 일의 영역에 대한 신뢰를 높이기 위해서는 타인과의 친밀감을 쌓는 것이 도움이 된다.

신뢰 – ( 협력 ) 선순횐 모형

남 뿐만 아니라 자기 자신에게도 거짓말을 하는 능력 ( 자기기만 )

우리가 누군가 부정행위를 저지르는 모습을 보게 된다면, 그 행동에 대한 어떤 작은 인상이 남게 되고, 그로 인해 우리는 예전보다 아주 조금 더 부패한 상태로 변한다 (전염성)

군주론 저자 ( 마키아벨리 )

우리가 부도덕한 행동을 할 때, 우리는 우리 자신이 그렇게 나쁜 사람은 아닐 것이라는 합리화를 하지만 그 합리화로 인해 우리가 넘어야 할 선이 흐려지지는 않는다. (O, X)

한국사람 단점 ( 여유가 없다 )

다음 중 외적동기에 해당하는 것을 모두 고르세요. (2, 4, 5)

1. 보람
2. 포상휴가
3. 재미
4. 칭찬
5. 보너스

현대 시대의 여유와 게으름이 중요해진 이유에 대한 설명입니다. 관련이 없는 것을 모두 고르세요.

( 2, 3, 5 )

1. 인간의 수명의 연장되면서 더 많은 여가시간이 생겼다.   
2. 4차산업혁명으로 인해 로봇이 사람의 일자리를 대신하게 되므로 사람은 로봇에게 지지 않으려면 더 부지런히 일해야 한다.   
3. 무언가를 근면하고 열심히 하고 있을 때 우리의 창의력은 최대가 된다.   
4. 더 많은 창의력을 요하는 시대가 되었고, 창의력은 여유로운 상황에서 더 잘 발현된다.   
5. 삶의 즐거움을 누리기 위해서는 근면한 생활태도를 갖는 것이 가장 중요하다.

강요당한 근면은 외부로부터의 압력이 사라져버리면 결국 아무것도 남지 않게 된다 ( O, X )

스스로 자진해서 하는 근면은 자신의 것을 창조하며 시간의 흐름에 따라 자아를 확립하는데 도움을 준다 ( O, X )

보상이 있을 때 그 보상을 얻기 위해 근면하게 일하는 것도 업무의 질을 높이는데 도움을 준다 ( O, X )

SERVICE 의미 7가지

S : Smile & Speed 미소와 신속하게  
E : Emotion 고객에게 감동  
R : Respect 고객 존중  
V : Value 고객에게 가치 제공  
I : Image 좋은 이미지 심어주기  
C : Courtesy 예의 갖추고 정중하게  
E : Excellence

고객과 서비스 요원 사이에 15초동안 짧은 순간에 이루어지는 서비스 ( 고객 접점 서비스 )

결정적 순간에 고객에게 0점의 서비스를 받는다면 모든 서비스도 다 0점이 되어버린다고 본다 ( O, X )

O/X 문제 (10문항), 객관식(5문항, 답이 여러개인 문제 포함), 주관식(5문항), 서술형(4문항), 총 24문제

노동자를 감정적으로 괴롭히는 손님에 대해 바르게 이해한 보기를 모두 고르세요. (2, 3, 4)

1. 다른 사람에게 왕으로 대접받기를 원하는 만큼 대개는 다른 사람을 존중해준다.
2. 열등감이 많은 경우 이를 보상받기 위하여 소위 '갑질'을 하는 것이라 볼 수 있다
3. 자신이 속한 사회에서 자신의 서열이 높다고 느끼고 있을 가능성이 높다
4. 스스로에 대한 자존감과 가치감이 낮은 사람이다
5. 고객으로서 당연한 권리를 요구하는 것 뿐이다.

실제 자신이 느끼는 감정과는 무관하게 직무를 행해야 하는 노동을 의미하며 실제 자신의 감정이 어떻든 직업적으로 필요를 하는 감정을 내보내야 하기에, 감정적 부조화를 초래하고 스트레스 및 다양한 부정적 감정을 유발한다. ( 감정노동 )