WOWPASS
핵심체크 NOTE

[NH농협은행 6급]
NCS 직업기초능력평가

WOWPASS 취업적성연구소가 선정한

NH농협은행 6급

2015년 하반기 채용 대비

NCS 출제예상문제

"필기시험 보러 갈 때
꼭 들고 가세요!"

금융교육 No.1 와우패스는 청년취업을 응원합니다.

www.wowpass.com

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

PART 01

의사소통능력

[01~03] 아래의 제시 상황을 보고 이어지는 질문에 답하시오.

유통업체 경영기획부에 근무하는 J는 부서 주간회의에 참석하여 회의록을 작성한 후, 금주 부서업무를 정리하려고 한다.

회의록	문서번호	경영-A-0420
	작성자	사원 J
일 시	20XX년 4월 21일(화) PM 13:00-15:00	
장 소	B동 제3회의실	
참 석	경영기획부 부장 P, 차장 K, 과장 E, 대리 W, 대리 S, 사원 J	

내 용	협력부서 및 기한
1. 경쟁업체 '△△아웃렛' 오픈 건 • 자사 동일상권 내 경쟁업체 매장 오픈(5/15)으로 인한 매출 영향력을 최소화하기 위한 경영전략 수립 필요 • 경쟁사 판매 전략 및 입점 브랜드 분석(자사와 비교)	
• 총 3주에 걸쳐 추가 매장 프로모션 기획 : △△사 오픈 1주 전, 오픈 주, 오픈 1주 후 : 주요 할인 브랜드 및 품목 할인율 체크	영업팀(다음 달 1일)
• 미디어 대응 전략 수립 : 대응 창구 및 메시지 통일	홍보팀(4/28)
• 광고 전략 수립 : 옥외광고 및 온라인광고 추가 진행	마케팅팀(4/24)
2. 가정의 달 프로모션 건 • 5월 한 달간 '가정의 달' 특별 프로모션 기간 지정 : 주요 할인 브랜드 및 할인율 체크	영업팀(4/23)
• 주요 기념일 고객 참여 현장 이벤트 기획 : 어린이날(5/5), 어버이날(5/8), 스승의날(5/15), 부부의 날(5/21)	경영지원팀(4/27)
3. 윤리경영 캠페인 • 협력사를 비롯해 전사적 참여 독려 • 윤리경영 조직 별도 구성 : 임직원, 협력업체 담당자 • 주요 활동 : 청렴거래 협약서 작성, 정도경영 실천교육, 정기적 윤리경영 평가 등	
비 고	• 차주부터 부서 주간회의 시간 변경 : 매주 월요일 AM 10:00 • 1/4분기 매출 보고 회의 : 5월 1일 (시간미정) • 지난달 실시한 포인트 제도 변경 관련 유관 매출 분석 보고(익월 1일) 지시

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

01 아래는 J가 작성한 회의록을 검토한 후, 상사가 지시한 내용이다. 다음 중 J가 회의 안건으로 정리할 내용으로 올바르지 않은 것은?

"J씨, 회의록을 작성할 때에는 해당 회의에서 어떠한 주제로 이야기를 나누고 회의를 진행했는지 이해하기 쉽도록 회의 안건을 정리하는 것이 좋습니다. 회의록 양식 중 '내용' 부분이 나오기 전 '회의 안건'을 추가하여 다시 정리해 주세요."

① 윤리경영 시스템 구축
② 다음 달 주요 프로모션 기획
③ 1/4분기 매출 분석 보고 지시
④ 경쟁업체 오픈에 따른 대응 전략

해설 상사의 말에 따르면 해당 회의에서 이야기를 심도 있게 나눈 주제를 안건으로 정리해야 한다. 1/4분기 매출 분석 보고 지시는 이후 진행해야 할 업무를 지시받은 것에 불과하므로 회의의 주요 주제로는 적절하지 못하다. 정답 ③

02 상사의 지시에 따라 회의록을 수정한 J는 회의에서 나온 안건을 협력부서와 함께 협의하고자 메일을 보내려 한다. 다음 중 J가 잘못 작성한 곳은?

Hmail	
일 시	20XX. 04. 21 PM 18:03
수 신	① 마케팅팀
참 조	경영기획부
발 신	경영기획부 사원 J
제 목	② △△아웃렛 오픈 관련 프로모션 건

안녕하세요, 경영기획부 사원 J입니다.
내달 15일 오픈하는 △△아웃렛 오픈에 대비해 당사의 매장 프로모션을 추가로 기획하고자 합니다. ③ 오픈 주를 기준으로 전후 일주일씩 총 3주에 걸쳐 진행 계획에 있습니다. ④ 참여 가능한 브랜드와 주요 품목 및 할인율을 체크하여 5월 1일까지 회신 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 첨부 파일을 확인 부탁 드립니다.
감사합니다.

해설 안건과 관련된 협력부서에만 메일을 보내야 하므로 수신은 영업팀에 해야 한다. 정답 ①

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

03 J는 메일 발송 후에 바로 이번 주에 해야 할 부서업무를 정리했다. 회의록을 참고할 때, 다음 중 J가 금주에 완수해야 하는 부서업무는?

① 홍보팀과 미디어 대응 전략 수립
② 포인트 제도 변경 관련 매출 분석 보고
③ 5월 기념일 고객 참여 현장 이벤트 기획
④ 경쟁사 매장 오픈 관련 대응 광고 전략 수립

해설 메일 발송일시가 4월 21일이고, 회의록에 따르면 21일은 화요일이다. 이에 따르면 금주는 4월 20일부터 26일까지임을 알 수 있다.
미디어 대응전략은 4월 28일, 포인트 제도 변경 관련 매출 분석 보고는 5월 1일에 진행한다. 5월 기념일 고객 참여 현장 이벤트 기획은 4월 27일, 광고 전략 수립은 4월 24일까지 해야 한다. 정답 ④

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

04 다음 글을 읽고 이해한 내용으로 가장 적절한 것은?

UR 협상 결과에 따라 우리나라는 2004년까지 관세와 보조금을 매년 감축하고 있습니다. 그동안 수입 증가와 보조금 감축 등으로 어려움을 겪은 일부 품목도 있었지만, 관세화한 품목을 비롯하여, 우리 농업에서 비중이 높은 주요 품목은 국내외 가격차만큼의 높은 관세를 부과하는 등의 보완 장치가 있어서 부정적인 영향을 최소화할 수 있었습니다.

이번 농업 협상이 국내 농업에 미칠 영향은 관세와 보조금의 감축 폭과 방식 등이 어떻게 결정되느냐에 따라 상당히 달라질 것입니다만, 협상이 한창 진행 중이고 회원국들의 입장이 팽팽하게 맞서 있는 상황이어서 현재로서는 정확하게 예측하는 것은 어렵습니다.

다만 이번 농업 협상은, 협상의 근거가 되는 도하각료 선언문에도 명시되어 있듯이, UR 협상에 이어 관세와 보조금을 실질적으로 감축하기 위해 진행되는 것입니다. 따라서 구체적인 협상 결과에 따라 정도의 차이는 있겠지만, 협상타결 이후 우리나라는 농산물에 대한 관세와 무역 왜곡적 보조금을 더 줄여야 할 것으로 예상되므로 그와 같은 상황에 미리 대비해 나가야 할 것입니다. 단, 무역 왜곡 효과가 없거나 미미한 경우 정부가 자유롭게 지급할 수 있는 보조금은 지급될 수 있습니다.

① 우리나라의 경우 쌀, 마늘 등은 관세가 상대적으로 높은 품목에 해당될 것이다.
② 국내 보조금이 추가로 감축되면 대신에 쌀, 보리 등의 정부 수매량이 추가로 늘어날 것이다.
③ UR 협상에서는 비관세 수입 제한조치를 관세화하고 관세를 축소하기로 하였을 것이다.
④ 감축 대상 국내 보조금은 농산물의 가격에 영향을 주어 무역을 보호하는 효과가 있기 때문에 매년 늘려야 하는 보조금이다.

해설 ① 제시문 내용만으로 확인하기 어렵다.
② 높은 관세를 부과하는 등의 보완 장치가 있다고 하였을 뿐 쌀, 보리 등의 정부 수매량을 추가로 늘린다는 구체적인 언급은 없다.
④ 국내 보조금은 무역을 왜곡하는 효과가 있기 때문에 줄여나가야 한다. 정답 ③

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

PART 02 수리능력

05 다음은 우리나라의 가구주 연령 및 가구원 규모별 소득에 관한 주요지표 현황에 대한 자료이다. 자료에 대해 적절하게 설명하지 못한 것은?

[표 1] 가구원 규모별 주요 소득지표

(단위 : 천 원, %)

구 분	평 균	2명	3명	4명	5명	6명 이상
가계소득	31,967	24,910	39,123	43,242	46,442	51,048
가계지출	28,048	22,193	32,869	35,758	43,073	48,414
자 산	395,981	335,399	410,320	546,861	550,416	607,257
부 채	29,946	19,785	39,454	54,793	44,310	50,509

[표 2] 가구주 연령별 주요 소득지표

(단위 : 천 원, %)

구 분	평 균	39세 이하	40~49세	50~59세	60~69세	70세 이상
가계소득	31,967	54,887	42,254	44,002	33,126	20,806
가계지출	28,048	73,779	37,452	35,566	29,010	19,635
자 산	395,981	619,694	437,745	451,184	411,974	334,727
부 채	29,946	46,947	64,264	54,025	25,950	10,321

① 가구원 수가 많을수록 가계소득과 가계지출 모두 크다는 것을 알 수 있다.
② 가구원 수가 증가할수록 자산의 규모는 증가하지만, 가구원 1인당 자산 규모는 가구원 수가 증가할수록 감소하고 있다.
③ 40대와 50대의 자산 대비 부채의 비율은 다른 연령대보다 상대적으로 높은 10% 이상이므로 이를 낮추기 위한 정책이 요구된다.
④ 가구원 수가 2명인 가구원 중 50대 가구주의 가계지출은 가구원 수가 3명이면서 60대 가구주의 가계지출보다 높은 경향을 보이고 있다.

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

해설 ① (○) 가구원 수에 따른 가계소득과 자산 규모를 파악해 보면, 가구원 수가 2명일 경우 가계소득은 24,910천 원, 3명인 경우에는 39,123천 원, 4명인 경우에는 43,242천 원, 5명인 경우 46,442천 원, 6명인 경우 51,048천 원으로 가구원 수가 증가할수록 가계소득 또한 증가함을 알 수 있다. 이러한 경향은 자산 규모 또한 동일하다.

② (○) 가구원 규모별 자산은 2명인 경우 335,399천 원, 3명인 경우 410,320천 원, 4명인 경우 546,861천 명, 5명인 경우 550,416천 원, 6명인 경우 607,257천 원으로 가구원 수가 증가할수록 자산 또한 증가함을 알 수 있다. 가구원 1인당 자산을 보면 가구원 수가 2명인 경우 $\frac{335,399\text{천 원}}{2\text{명}}$=약 168,000천 원, 3명인 경우 약 136,780천 원, 4명인 경우 136,720천 원, 5명인 경우 약 110,000천 원, 6명인 경우 약 101,000천 원으로 가구원 1인당 자산 규모는 가구원 수가 증가할수록 감소함을 알 수 있다.

③ (○) 40대의 자산 대비 부채의 비율은 $\frac{64,264\text{천 원}}{437,745\text{천 원}}\times 100$이고 50대의 자산 대비 부채의 비율은 $\frac{54,025\text{천 원}}{451,184\text{천 원}}\times 100$으로 두 연령대의 자산 대비 부채 비율은 10% 이상이다. 그리고 30대 이하, 60대, 70대 이상을 살펴보면 자산 대비 부채 비율이 10% 미만임을 알 수 있다. 따라서 40대와 50대의 자산 대비 부채비율을 낮추는 정책이 필요하다는 것은 적절한 분석이다.

④ (×) [표1]은 가구원 규모별 주요 소득지표를, [표2]는 가구주 연령별 주요 소득지표를 나타낸 것이다. 가구원 수에 따른 가구주의 가계지출 관계는 주어진 자료만 가지고는 판단할 수 없다. 정답 ④

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

06 다음은 제조업 부문별 재무구조 관련 자료이다. 이 자료를 바르게 해석하지 못한 것은?

[표 1] 제조업 재무구조 관련 주요비율 추이

(단위 : %)

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년
부채비율	210.6	182.2	135.4	123.4
자기자본비율	32.2	35.4	42.5	44.8
차입금의존도	41.2	39.8	31.7	28.3

[표 2] 제조업 부문별 주요 재무구조 지표

(단위 : %)

구 분	부채비율		차입금의존도		자기자본비율	
	2012년	2013년	2012년	2013년	2012년	2013년
대 기 업	128.9	113.5	31.2	25.9	43.7	46.8
중소기업	152.1	147.6	32.9	33.5	39.7	40.4
수출기업	125.3	115.3	29.3	24.5	44.4	46.4
내수기업	140.6	129.7	32.9	31.1	41.6	43.5

① 제조업 부문의 부채비율과 자기자본비율은 음의 상관관계를 보이고 있다.

② 2012년과 2013년 모두에 있어, 수출기업이 내수기업보다 자기자본비율은 높고, 부채비율과 차입금의존도는 낮은 것으로 나타났다.

③ 2013년 제조업의 차입금의존도가 2012년에 비해 감소한 것은 중소기업의 차입금의존도가 낮아졌기 때문이다.

④ 2013년 중소기업은 차입금의존도가 2012년에 비해 다소 높아진 가운데 부채비율의 하락폭이 대기업의 약 30% 수준에 그쳤다.

해설 ① (○) 2010년 이후 제조업 부문의 부채비율은 꾸준히 감소한 반면 자기자본 비율은 꾸준히 증가했다. 따라서 부채비율과 자기자본 비율은 음의 상관관계를 보인다고 할 수 있다.

② (○) 수출기업의 자기자본 비율은 2012년 44.4%, 2013년 46.4%로 내수기업보다 높은 것으로 나타났다. 부채비율은 수출기업이 2012년 125.3%, 2013년 115.3%로 내수기업보다 낮게 나타났으며 차입금 의존도도 수출기업이 2012년 29.3%, 2013년 24.5%로 내수기업보다 낮은 것으로 나타났다.

③ (×) 2013년 중소기업의 차입금 의존도는 33.5%로 2012년 32.9%에 비해 증가한 반면 대기업의 차입금 의존도는 25.9%로 2013년 31.2%에 비해 낮아졌다. 따라서 2013년 제조업의 차입금 의존도가 2012년에 비해 낮아진 것은 대기업의 영향이 크다고 할 수 있다.

④ (○) 2012년 대비 2013년 중소기업의 부채비율 하락폭은 4.5%p로 대기업의 하락폭 15.4%p의 약 $30\%\left(=\frac{4.5\%p}{15.4\%p}\times 100\right)$ 수준이다.

정답 ③

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

07 G사원은 ○○리서치 회사의 조사분석팀에 근무하고 있다. 어느 날 ○○랜드 마케팅 부서 팀장으로부터 ○○랜드 회원 중 지난 1년간 ○○랜드에 방문한 적이 있는 20~35세 여성을 대상으로 방문 횟수를 조사한 후 조사 결과를 분석해 보내 달라는 요청을 받았다. G사원은 조사한 내용을 바탕으로 이를 상사에게 조사결과를 설명하는데, 상사는 잘못된 것이 있다고 분석 결과를 수정하라는 지시를 내렸다. 다음 중 G사원이 설명한 내용 중 상사가 잘못된 것이라고 지적한 것은 어느 것인가?

[자료] 방문 횟수

(단위 : 명, %)

방문횟수	응답자	비 율
1회	57	( )
2회	( )	30
3회	( )	( )
4회	15	10
5회	6	4
6회	5	( )
전체	( )	100%

※ 비율 값은 소수점 첫째자리에서 반올림함.

① "지난 1년간 ○○랜드에 방문한 20~35세 여성 고객 150명을 대상으로 방문횟수를 조사했습니다."
② "지난 1년간 1~2회 방문한 고객은 약 70%로 회원들의 방문수를 늘리기 위한 계획이 수립되어야 될 것 같습니다."
③ "지난 1년간 5~6회 방문한 고객은 10%로 미만이지만, 이들이 향후에도 지속적으로 방문할 수 있도록 노력을 기울여야 할 것 같습니다."
④ "지난 1년간 3회 방문한 고객 수는 2회 이하로 방문한 고객 수의 1/4 수준인 것으로 나타났습니다."

해설 ① (○) 방문횟수가 4회인 응답자와 비율을 가지고 확인할 수 있다. 4회 방문한 고객 수가 전체에서 차지하는 비율이 10%이므로 결국 조사 대상자 수는

$\frac{15명}{0.15}$=150명이 된다.

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

② (○) 2회 방문한 고객의 수는 150명×0.3=45명이 되어 1~2회 방문한 고객의 수가 102명이 된다. 따라서 전체 150명 중 102명이 차지하는 비율은 68%로 약 70%가 된다.
③ (○) 전체 150명 중 5~6회 방문한 고객의 수는 11명으로 10% 미만이다.
④ (×) 3회 방문한 고객의 수는 22명(=150명−57명−45명−15명−6명−5명)이고 2회 이하로 방문한 고객의 수는 102명이다. 따라서 2회 이하로 방문한 고객 수 대비 3회 방문한 고객 수의 비율은 약 21.5%로 $\frac{1}{5}$ 수준이다.

정답 ④

08 건설회사 기획본부에 근무하고 있는 J씨는 오후에 주택건설 인허가 현황 회의에 참석했던 상사로부터 보고서를 받았다. J씨는 상사로부터 보고서의 내용을 핵심 위주로 볼 수 있도록 요약해 달라는 부탁과 함께, 〈보고서〉의 내용을 중심으로 추가할 사항들은 자체적으로 조사하여 추가하여 제출할 것을 지시받았다. J씨가 제출한 다음의 내용 중 〈보고서〉의 내용과 무관한 것은 무엇인가?

2015년 상반기 주택건설 인허가 실적에 관한 현황보고 세미나

- 2014년 주택건설 인허가 실적은 전국 51.5만 호(수도권 24.2만 호, 지방 27.3만 호)로 2013년(44.1만 호) 대비 16.8% 증가하였다. 이는 당초 계획(37.4만 호)에 비하여 증가한 것이지만, 2014년의 인허가 실적은 2011 55.0만 호, 2012년 58.6만 호, 2013년 44.1만 호 등 3년 평균(2011~2013년, 52.6만 호)에 미치지 못하였다.
- 그중에서 2014년 아파트의 인허가 실적(34.8만 호)은 2013년 대비 24.7% 증가하였다. 아파트 외 주택의 인허가 실적(16.7만 호)은 2013년 대비 3.1% 증가하였으나, 2013년부터 도시형생활주택 인허가 실적이 감소하면서 3년 평균(2011~2013년, 18.9만 호) 대비 11.6% 감소하였다.
- 또한 2014년 공공부문의 인허가 실적(6.3만 호)은 일부 분량물량의 수급 조절에 따라 2013년 대비 21.3% 감소하였으며, 3년 평균(2011~2013년, 10.2만 호) 대비로는 38.2% 감소하였다. 민간부분(45.2만 호)은 2013년 대비 25.2% 증가하였으며, 3년 평균(2011~2013년, 42.4만 호) 대비 6.6% 증가하였다.
- 마지막으로 2014년의 소형($60m^2$ 이하), 중형($60m^2$ 초과 $85m^2$ 이하), 대형($85m^2$ 초과) 주택건설 인허가 실적은 2013년 대비 각각 1.2%, 36.4%, 4.9% 증가하였고, 2014년 $85m^2$이하 주택건설 인허가 실적의 비중은 2014년 전체 주택건설 인허가 실적의 약 83.5%이었다.

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

① 지역별 주택건설 인허가 실적 및 증감률 (단위 : 만 호, %)

구 분		2013년	3년 평균 (2011~2013)	2014년		
					전년 대비 증감률	3년 평균 대비 증감률
전 국		44.1	52.6	51.5	16.8	−2.1
	수도권	19.3	24.5	24.2	25.4	−1.2
	지 방	24.8	28.1	27.3	10.1	−2.8

② 공공임대주택 공급 실적 및 증감률 (단위 : 만 호, %)

구 분	2013년	3년 평균 (2011~2013)	2014년		
				전년 대비 증감률	3년 평균 대비 증감률
영구 · 국민	2.7	2.3	2.6	−3.7	13.0
공 공	3.1	2.9	3.6	16.1	24.1
매입 · 전세	3.8	3.4	3.4	−10.5	0.0

③ 유형별 주택건설 인허가 실적 및 증감률 (단위 : 만 호, %)

구 분	2013년	3년 평균 (2011~2013)	2014년		
				전년 대비 증감률	3년 평균 대비 증감률
아파트	27.9	33.7	34.8	24.7	3.3
아파트 외	16.2	18.9	16.7	3.1	−11.6

④ 건설 주체별 · 규모별 주택건설 인허가 실적 및 증감률 (단위 : 만 호, %)

구 분		2013년	3년 평균 (2011~2013)	2014년		
					전년 대비 증감률	3년 평균 대비 증감률
건설 주체	공공부문	8.0	10.2	6.3	−21.3	−38.2
	민간부문	36.1	42.4	45.2	25.2	6.6
규모	$60m^2$ 이하	17.3	21.3	17.5	1.2	−17.8
	$60m^2$ 초과 $85m^2$ 이하	18.7	21.7	25.5	36.4	17.5
	$85m^2$ 초과	8.1	9.6	8.5	4.9	−11.5

해설 ① 〈보고서〉의 첫 번째 단락을 통해 확인할 수 있다.
② 공공임대주택 공급 실적 및 증감률에 대한 내용은 〈보고서〉에 언급되어 있지 않다.
③ 〈보고서〉의 두 번째 단락을 통해 확인할 수 있다.
④ 〈보고서〉의 세 번째, 네 번째 단락을 통해 확인할 수 있다.

정답 ②

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

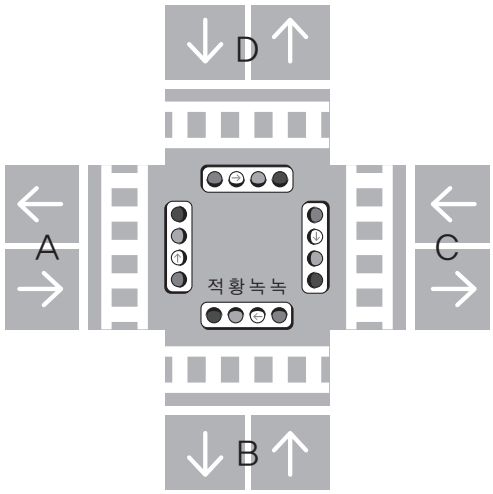
PART 03

문제해결능력

[09~11] 아래의 제시 상황을 보고 이어지는 질문에 답하시오.

상황

공공기관의 신도시 계획팀에서 근무하는 S는 신도시의 한복판에 위치한 사거리의 신호등 체계를 정립하는 일을 맡아 진행 중이다.



- 신호등은 전부 '횡형 4색 신호등'을 설치한다.
- 차량용 신호등은 '직진 후 좌회전', '좌회전 후 직진', '동시신호(직진 및 좌회전)'의 세 가지 체계를 따른다.
  1) '직진 후 좌회전'의 점등 순서 : 녹색 → 황색 → 적색 및 녹색 화살표 → 적색 및 황색 → 적색
  2) '좌회전 후 직진'의 점등 순서 : 적색 및 녹색 화살표 → 녹색 → 황색 → 적색
  3) '동시신호(직진 및 좌회전)'의 점등 순서 : 녹색 화살표 및 녹색 → 황색 → 적색

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

09 S는 A를 포함한 2곳에 동시신호 신호등을 설치하려고 한다. A에서 '녹색 화살표 및 녹색'이 점등되었을 때 다른 곳에서도 동일한 신호가 점등되게 하려면 동시신호 신호등을 설치할 수 있는 곳은?

① 없다. ② B
③ C ④ D

해설 각 위치에서 직진하거나 좌회전하였을 때 진행방향은 다음과 같다.

	직 진	좌회전
A	C	D
B	D	A
C	A	B
D	B	C

동시신호 신호등에서 동일한 신호가 점등되어도 차선을 중복하여 사용하는 경우가 없어야 교통사고(충돌) 없이 동일한 신호를 점등되게 할 수 있다. A를 기준으로 B는 D방향이, D는 C방향이 중복되므로 동시신호를 점등할 경우 교통사고(충돌)이 발생한다. C의 경우 직진할 때 A방향으로 진행하고, A의 경우 좌회전할 때 D방향으로 진행하는데 교차로 중앙에서 서로 차선을 중복하여 진행하므로 교통사고가 발생한다. 따라서 A에 동시신호 신호등을 설치했을 때 동시에 직진 및 좌회전을 할 수 있는 장소는 없다. 정답 ①

10 S는 계획을 변경하여 B와 D에 '좌회전 후 직진' 신호등을 설치하기로 하였다. B와 D에서 1분간 적색 및 녹색 화살표를 점등하고 뒤이어 1분간 녹색을 점등한다고 할 때, A와 C의 횡단보도를 이용하는 보행자들은 최대 몇 초간 보도를 건널 수 있는가?

① 건널 수 없다. ② 30초
③ 60초 ④ 120초

해설 각 위치에서 직진하거나 좌회전하였을 때 진행방향은 다음과 같다.

	직 진	좌회전
A	C	D
B	D	A
C	A	B
D	B	C

A와 C의 횡단보도를 이용하려면 신호등의 신호에 따라 A와 C에 차량이 통행하지 않아야 한다. 신호에 따라 진행방향을 살펴보면 먼저 좌회전 신호 시 B의 경우 A방향으로, D의 경우 C방향으로 진행한다. 따라서 A와 C에 차량이 통행하므로 보행자는 보도를 건널 수 없다. 직진 신호 시 B의 경우 D방향으로, D의 경우 B방향으로 진행하므로 A와 C에 차량이 통행하지 않으므로 보행자는 보도를 건널 수 있다.
따라서 녹색을 점등하는 1분간 A와 C에서 보행자가 보도를 건널 수 있다. 정답 ③

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

11 S는 아래와 같은 신호 체계안을 상사에게 검토 요청했을 때 "차량이 언제 U턴을 할 수 있는지 검토해서 보고하라."는 답변을 받았다. S가 보고할 내용으로 가장 적절한 것은?

〈신호체계안〉 작성자 : S

B와 D에서 동시에 좌회전 후 직진 신호
(녹색 신호 시 A와 C에서 횡단보도 이용 가능)
↓
A와 C에서 동시에 좌회전 후 직진 신호
(녹색 신호 시 B와 D에서 횡단보도 이용 가능)

① A와 C에서 직진 신호 시 A와 C에서 U턴 가능합니다.
② A와 C에서 좌회전 신호 시 B와 D에서 U턴 가능합니다.
③ B와 D에서 직진 신호 시 A와 C에서 U턴 가능합니다.
④ B와 D에서 좌회전 신호 시 A와 C에서 U턴 가능합니다.

해설 각 위치에서 직진하거나 좌회전하였을 때 진행방향은 아래와 같다.

	직 진	좌회전
A	C	D
B	D	A
C	A	B
D	B	C

U턴을 하려면 해당 위치에 통행하는(반대편에서 오는) 차량이 없어야 한다. 보행자의 경우 그림에서 횡단보도가 정지선보다 앞에 위치하므로 보행자가 보도를 건너더라도 U턴하는 데 지장이 없다. U턴이 가능하려면 해당 위치에 차량만 통행하지 않으면 가능하다.
따라서 A와 C의 경우 좌회전 시 B와 D에 차량이 통행하므로 U턴이 가능하지 않고, 녹색 신호 시 B와 D에서 U턴이 가능하다. B와 D의 경우 좌회전 시 A와 C에 차량이 통행하므로 U턴이 가능하지 않고, 녹색 신호 시 A와 C에서 U턴이 가능하다. 정답 ③

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

12 다음 조건이 성립한다고 가정할 때, 반드시 참인 것은?

조건

- 몸에 좋지 않은 것은 자극적인 것이다.
- 담백한 것은 몸에 좋다.
- 몸에 좋지 않은 것만 짜다.

① 자극적이지 않은 것은 짜지 않다.
② 담백한 것은 짜다.
③ 짜지 않은 것은 몸에 좋다.
④ 몸에 좋은 것은 자극적이지 않다.

해설 주어진 조건을 파악하면 다음과 같다.

ⓐ ~몸 → 자극(≒ ~자극 → 몸), ⓑ 담백 → 몸, ⓒ 짬 → ~몸(≒ 몸 → ~짬)

① (○) ⓐ와 ⓒ를 조합하면 ~자극 → 몸 → ~짬의 관계가 성립되므로 ~자극 → ~짬은 참이다.
② (×) ⓑ와 ⓒ를 조합하면 담백 → 몸 → ~짬의 관계가 성립하므로 담백 → 짬이 아니라 담백 → ~짬이다. 따라서 거짓이다.
③ (×) ⓒ에서 짬 → ~몸에서 전건부정의 오류로 ~짬 → 몸은 반드시 참은 아니다.
④ (×) ⓐ에서 ~자극 → 몸은 참이지만 몸 → 자극은 전건부정의 오류로 반드시 참인 것은 아니다.

정답 ①

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

PART 04

자기개발능력

13 다음 그림은 경력개발 계획을 수립하고 실행하는 단계를 나타낸 것이다. 2단계와 4단계에 적절한 단계는 각각 무엇인지 적어보시오.

1단계		2단계		3단계		4단계		5단계
직무정보 탐색	➡	(1)	➡	경력목표 설정	➡	(2)	➡	실행 및 평가

(1) 2단계 ( )

(2) 4단계 ( )

해설

정답 (1) 자신과 환경 이해 (2) 경력개발 전략 수립

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

14 다음은 직업인의 자기 관리와 관련하여 한 연구자가 직장인을 대상으로 인터뷰한 사례이다. 아래 사례 가운데 업무수행 성과를 높이기 위한 행동전략을 바르게 세웠다고 볼 수 없는 사람은?

① 마케팅 홍보팀에서 근무하는 김 과장은 출근하면 제일 먼저 오늘 할 일을 책상에 적어둔다. 그런 다음 일의 경중에 따라 순서를 정하여 순차적으로 처리한다. 그가 퇴근할 때는 메모해 둔 모든 일이 지워져 있다.

② 의류업체 물류팀의 박 사원은 일을 처리하는 방법에 대해 독창적인 방식을 추구한다. 가령 일의 순서를 반대로 하거나 생각하는 방식을 달리 바꾸어 보기도 한다. 박 사원은 독창적인 생각을 중시하기 때문에 회사의 업무지침보다는 자신의 주관에 의해 일을 처리해 나간다.

③ 홈쇼핑 회사의 고객 서비스팀에 근무하는 이 사원은 부서 내 평가가 가장 좋은 성 대리를 롤 모델로 삼고 성 대리의 업무 스타일을 분석하였다. 이 사원은 성 대리가 전화를 받는 방법이나 고객을 대하는 태도가 자신과 무엇이 다른지, 일을 처리할 때 어떤 순서로 하는지 등을 꼼꼼하게 적어두고 따라하려고 노력한다.

④ K전자의 기획실에 근무하는 차 대리는 타 부서와 협력업무가 많아 이동이 잦은 편이다. 하루에 같은 부서를 수차례 오가는 것이 번거롭기도 하고 업무 효율이 떨어진다고 판단하여 자신의 주 업무와 동선을 파악해보기로 했다. 차 대리는 할 일을 처리할 순서대로 목록으로 만들어 그 옆에 협력 부서명을 적어두고 한 부서에서 처리할 일들을 한꺼번에 처리하는 방식으로 동선을 줄였다.

해설 업무수행 성과를 높이기 위한 행동 전략의 예는 아래와 같다.

1. 일을 미루지 않는다.
2. 업무를 묶어서 처리한다.
3. 다른 사람과 다른 방식으로 일한다.
4. 회사와 팀의 업무 지침을 따른다.
5. 역할 모델을 설정한다.

박 사원의 경우 다른 방식의 독창적 아이디어를 제공하는 것은 좋지만 회사의 업무 지침은 기본적으로 지켜야 하는 것이므로 적절한 행동전략이라고 볼 수 없다. **정답 ②**

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

15 다음은 물건을 구매하는 사람들의 소비습관을 인터뷰한 사례들이다. 제시된 〈사례〉와 〈의사결정의 오류〉에 대한 연결이 옳지 않은 것은?

사례

가. 2년째 취업을 준비하는 K군은 지원하는 회사의 입사시험을 준비하기 위해 항상 수험서를 구입하는데 늘 고민이 많다. K군은 주변 사람들의 평가에는 주관적인 부분이 많다고 여겨서 인터넷 서점에서 제공하는 판매지수에 근거하여 가장 많이 팔린 책을 구매한다.

나. 쇼핑을 좋아하는 S양은 홈쇼핑 프로그램을 즐겨 본다. S양이 주로 구매하는 품목은 화장품으로 방송 중 구매하면 정품과 함께 제공하는 사은품의 양이 많기 때문에 시청예약을 해놓고 즐겨 본다.

다. 건강에 관심이 많은 B씨는 평소 운동을 좋아하고 건강식품에도 관심이 많다. B씨는 효과가 좋은 건강보조 식품을 구매하고 싶었는데 많은 종류의 제품가운데 무엇이 좋은지 본인 스스로 결정하기가 어려웠다. 그는 평소 즐겨보는 건강 프로그램에 고정 출연하는 의사가 선전하는 제품이 가장 좋을 것이라고 생각하고 구매하기로 결정하였다.

라. C는 늦은 저녁에 장보는 것을 좋아한다. 다음 날 판매가 어려운 신선식품을 세일가로 판매하기 때문이다. C는 특히 한정특가로 행사를 진행하는 상품은 반드시 놓치지 않고 구매한다.

〈의사결정의 오류〉

- **숭배에 의한 논증(동굴의 우상)** : 권위 있는 전문가의 말을 따르는 것이 옳다는 것
- **상호성의 법칙** : 상대의 호의에 대한 부담으로 인해 부당한 요구를 거절하지 못하는 것
- **사회적 증거의 법칙** : 베스트셀러를 사는 것처럼 많은 사람들이 하는 것을 무의식적으로 따라가는 것
- **호감의 법칙** : 자신에게 호감을 주는 상대의 권유에 무의식적으로 따라가는 것
- **권위의 법칙** : 권위에 맹종하여 따라가는 것
- **희귀성의 법칙** : '얼마 없습니다', '이번이 마지막 기회입니다'라는 유혹에 꼭 필요하지 않은 것임에도 따라가는 것

① 가 — 사회적 증거의 법칙
② 나 — 상호성의 법칙
③ 다 — 숭배에 의한 논증
④ 라 — 희귀성의 법칙

해설 상호성의 법칙은 상대가 호의를 베풀어 차마 거절하지 못하고 결정하는 것을 말한다. 사은품을 선호하여 물건을 구매하는 행위와는 거리가 있다. 정답 ②

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

16 L기업의 총무과에 근무하고 있는 직장생활 2년차에 접어든 M사원은 자신이 총무과 일에 흥미가 없다고 생각했다. M사원은 자신이 하고 싶은 업무가 무엇일까를 곰곰이 생각하여 영업파트에서 일을 하는 것이 적성에 맞을 것이라고 결론지었다. M사원은 1차 목표를 3주 후에 있을 해외지사 영업사원 파견 선발시험 통과로 설정하고 열심히 영어 공부를 해왔다. 그런데 최근 들어 총무과의 업무가 많아져 상사인 김 과장이 앞으로 1주 정도는 야근을 해야 한다고 했다. 고민하던 M사원은 자기관리 단계표를 만들어 업무과정을 설계하고 실행에 옮기려고 한다. 아래의 계획 가운데 조정이 필요한 단계는?

①	1단계 비전 및 목적	▶	나의 흥미와 적성을 고려하여 볼 때, 영업에 적합하다고 생각하였다. 이와 관련해서 곧 있을 본사의 해외지사 파견 선발시험에 지원할 예정이다.
②	2단계 과제발견	▶	내가 할 일 • 개인 : 영어, 영업 관련 업무 배우기 • 현재 업무 : 회사 비용처리 관리, 월말 마감으로 야근 필요함
③	3단계 일정 수립	▶	업무가 급하기 때문에 다른 일정을 미루어두고 주어진 일부터 처리하고, 시간이 남으면 시험을 준비한다.
④	4단계 수행	▶	일과표를 작성하여 그날 공부량을 모두 소화하기로 한다. 시험 일주일 전에는 다른 업무보다 시험에 힘을 쓸 계획이다.

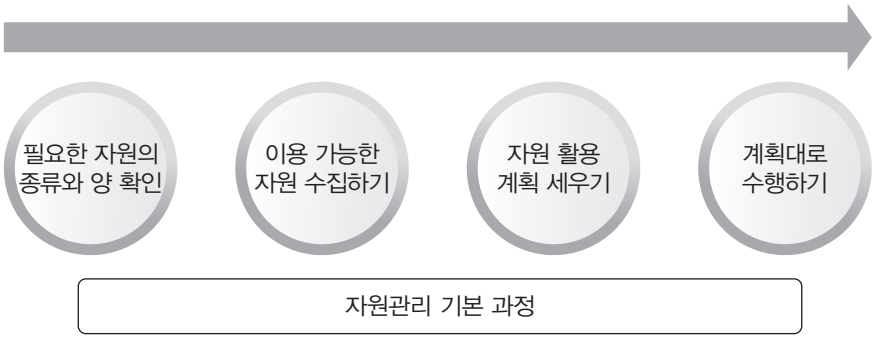
해설 3단계의 일정 수립과정에서 일의 우선순위에 대한 조정이 필요하다. 빨리 해결해야 할 긴급한 문제의 우선순위가 높긴 하지만 이를 중심으로 계획을 세우면 정작 자신이 하고 싶은 일을 못하게 되는 상황이 생기게 된다. 불가피한 상황이라도 틈을 내어 자신의 목표를 위한 준비가 필요하다. 정답 ③

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

PART 05

자원관리능력

17 다음은 자원관리의 4단계 과정과 이에 대한 설명이다. 다음을 읽고 적절하지 않은 설명을 고르시오.



① 필요한 자원의 종류와 양 확인 — 업무를 추진하면서 어떤 자원이 얼마나 필요한지를 파악하는 단계이다.

② 이용 가능한 자원 수집하기 — 필요한 자원의 종류와 양을 확인했다면 자원의 낭비가 발생하지 않도록 정확히 필요한 양만큼만 확보해야 한다.

③ 자원 활용 계획 세우기 — 이 단계의 핵심은 자원 활용의 우선순위를 설정하는 것이다.

④ 계획대로 수행하기 — 최대한 계획에 맞춰 자원을 활용하되 불가피하게 수정해야 할 경우 전체 계획에 미칠 수 있는 영향을 고려해야 한다.

해설 필요한 자원의 종류와 양을 파악하였다면, 실제 상황에서 그 자원을 확보해야 한다. 그리고 자원의 확보 시에는 가능하다면 필요한 양보다 조금 더 여유 있게 확보할 필요가 있다. 실제 준비나 활동을 하는 데 계획과 차이를 보이는 경우가 빈번하기 때문에 여유 있게 확보하는 것이 안전하기 때문이다. 정답 ②

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

18 C 공기업은 일정 기간의 해외파견이 반드시 필요한 회사이다. 다음은 올해 해외파견을 나가야 하는 대상자들의 프로필이다. 다음 중 종합적으로 고려했을 때 파견지역이 가장 적절하지 않은 사람은 누구인가?

[표] 파견대상자

구 분	근무부서	전 공	외국어	비 고
김원태	기획팀	경영학	영어, 중국어	
김민정	유럽경제 연구팀	행정학	영어, 일본어	• 일본 파견(2005~2010년) • 유럽지역 파견희망
복덕희	아시아팀	경제학	영어, 인도네시아어	• 인도네시아 파견(2007~2012년) • 인도네시아 지역전문가
고두민	구미팀	경제학	영 어	• 파견경험 無

① 김민정 — 일본
② 김원태 — 중국
③ 복덕희 — 인도네시아
④ 고두민 — 중국

해설 효율적인 인력배치를 위해서는 회사의 인적자원들이 자신이 가진 능력을 최대한으로 발휘할 수 있도록 적재적소에 배치해야 한다. 이때는 작업이나 직무가 요구하는 요건, 개인이 보유하고 있는 조건이 균형 있고 적합하게 대응되도록 직무에 대한 배치가 있어야 한다. 문제에서 김민정 사원은 일본어 능력과 한 차례 일본에 파견을 다녀온 경험이 있지만 유럽지역 파견을 희망하고 있다. 국내에서 근무하는 부서도 유럽경제연구팀인 것을 보면 유럽지역에 대한 이해를 높이고 싶은 마음이 있다는 것을 알 수 있다. 만약 이러한 상황을 무시한 채 일본어 능력과 경험이 존재한다는 이유만으로 개인의 의견을 고려하지 않고 다시 일본으로 파견을 보낸다면 개인의 근로 의욕이 떨어져 업무 성과가 저해될 것이다. 이런 의미에서 적절한 파견지역이라 할 수 없다. **정답 ①**

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

19 국책은행인 S 은행은 요즘 직원들의 입력실수로 몇 차례 곤란한 상황을 겪었다. 직원들에 대한 업무교육을 실시함과 동시에 실수가 발생한 경우 벌점을 부과해 인사고과에 반영하고자 한다. 다음의 경우 징계를 받게 되는 직원은 누구인가? (단, 직원 1인당 은행 단말기 입력 건수는 200건으로 동일하다.)

제37조 벌점의 부여
단말기 정보 입력과 관련하여 직원의 실수 혹은 중대한 오류와 관련하여 다음의 방식으로 벌점을 부여한다. 〈2014.9.28.〉
1. 일반적인 실수는 입력 오류 건당 15점, 중대한 오류는 30점의 벌점을 부과한다.
2. 최종 징계는 월별 총 벌점이 800점 이상이며 업무처리 건수 대비 오류건수가 20%인 직원에게 행해진다.
3. 단, 벌점부과년도 3개년 이전(2012~2014년)에 우수직원 수상 경력이 있는 직원은 벌점 100점을 총 벌점에서 차감한다.

구 분	오류건수		우수직원 수상 연도
	일반적인 실수	중대한 오류	
김강우	30	6	수상내역 없음
한준이	23	17	2011년 우수직원
김민수	18	21	2014년 우수직원
차상훈	34	8	수상내역 없음
김승주	39	8	2012년 우수직원

① 김강우 ② 한준이
③ 김민수 ④ 차상훈

해설 일반적인 오류는 15점, 중대한 오류는 30점이므로 주어진 오류건수와 연관하여 벌점을 산정해보면 다음과 같다.

[표] 인원별 벌점의 산정

구분	일반적인 실수(건)	중대한 오류(건)	벌점 (일반적인 실수)	벌점 (중대한 오류)	총 벌점
김강우	30	6	450	180	630
한준이	23	17	345	510	855
김민수	18	21	270	630	900
차성훈	34	8	510	240	750
김승주	39	8	585	240	825

한편, 김민수와 김승주는 각각 2014년과 2012년 우수직원이므로 벌점 100점이 차감된다. 따라서 벌점기준으로만 봤을 때는 한준이(855점)와 김민수(800점)가 징계대상이다. 다음으로 살펴봐야 하는 것은 업무처리 건수 대비 오류건수이다. 정답 ②

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

20 다음은 「성공하는 사람들의 8가지 습관」의 저자로 유명한 스티븐 코비(Stephen R.Covey)의 시간 관리 매트릭스다. 일을 처리해야 하는 우선순위를 올바르게 나타낸 것을 고르시오.

[그림] 일의 우선순위 판단을 위한 매트릭스

	긴급함	긴급하지 않음
중요함	**Ⅰ 긴급하면서 중요한 일** • 위기 상황 • 급박한 문제 • 기간이 정해진 프로젝트	**Ⅱ 긴급하지 않지만 중요한 일** • 예방 생산 능력 활동 • 인간관계 구축 • 새로운 기회 발굴 • 중장기 계획, 오락
중요하지 않음	**Ⅲ 긴급하지만 중요하지 않은 일** • 잠깐의 급한 질문 • 일부 보고서 및 회의 • 눈앞의 급박한 상황 • 인기 있는 활동 등	**Ⅳ 긴급하지 않고 중요하지 않은 일** • 바쁜 일, 하찮은 일 • 우편물, 전화 • 시간낭비거리 • 즐거운 활동 등

(Adapted from Stephen Covey's "First Things First" – Covey Leadership Center, Inc ⓒ2003)

① Ⅲ → Ⅳ → Ⅰ → Ⅱ
② Ⅲ → Ⅰ → Ⅱ → Ⅳ
③ Ⅱ → Ⅳ → Ⅰ → Ⅲ
④ Ⅰ → Ⅱ → Ⅲ → Ⅳ

해설 스티븐 코비의 시간관리 매트릭스의 핵심은 '중요도'이다. 시관관리 매트릭스는 긴급함과 중요함을 기준으로 4단계로 구분되어 있다. 하지만 우선순위 설정에 있어 중요함은 언제나 긴급함에 앞선다. 중요함과 긴급함의 대립은 앞으로 경험하게 될 직장생활에서 계속해서 경험하게 될 일이다. 긴급하면서 중요한 일, 긴급하지도 않고 중요하지 않은 일들의 우선순위를 설정하는 것은 어렵지 않다. 하지만 긴급하지 않지만 중요한 일과 긴급하지만 중요하지 않은 일은 우선순위 설정이 매우 어렵다. 때로는 조직에서의 긴급함이란 중요함을 앞서기 때문이다. 하지만 계속해서 긴급함이 중요함보다 우선하는 의사결정으로 시간을 활용한다면 조직에서 인정받는 직원으로 성장하지 못할 것이다. 반드시 기억해야 할 시간관리의 매트릭스이다.

정답 ④

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

PART 06

대인관계능력

21 아래에서 설명하고 있는 설득전략으로 적절한 것을 고르시오.

> 상대방을 설득시키기 위해 문제점을 시각화하고 이해시켜 상대방 스스로 문제점을 느끼게 한다. 결국 상대방은 입장을 변경하거나 변화하여 화자의 의도대로 이해하거나 행동하게 한다.

① 상대방 이해 전략
② 호혜관계 형성 전략
③ See-Feel-Change 전략
④ 연결 전략

해설 See-Feel-Change 전략은 주어진 설명에 해당하는 것이다.
See 전략은 시각화하고 직접 보게 하여 이해시키는 전략이며, Feel 전략은 스스로가 느끼게 하여 감동시키는 전략이며, Change 전략은 변화시켜 설득에 성공한다는 전략이다. 정답 ③

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

22 다음은 ○○회사에서 CS응대 시스템을 변경하자 이에 대해 베테랑인 K주임이 CS팀 팀장과 면담한 내용이다. CS팀 팀장의 대화로 가장 적절한 것을 고르시오.

K주임 : CS응대 시스템이 변경된 지 1주일인데 아직은 고객응대에 혼란이 오고 있고, 저 또한 변경된 시스템이 더 좋은 것인지 확신이 서지 않습니다.

CS팀장 : 변경된 CS응대 시스템은 고객들의 대기시간을 줄이기 위해 전문지식을 요하지 않는 상담이라면 담당자를 정하지 않고 대기 중인 상담원을 연결하도록 한 것입니다. 전에 비하여 업무가 바빠지긴 했지만 이제는 1시간이 지나면 무조건 15분은 off상태로 전환되도록 조치를 취했으니 문제가 있을 것이라고 생각되지 않습니다. 안 그런가요?

K주임 : 업무강도는 괜찮지만 제가 걱정하는 부분은 고객들의 불만사항에 대한 개별 담당자가 없어 불만처리 진행상황과 문제해결 여부에 대한 피드백이 안 된다는 점입니다. 잘못하면 고객입장에서는 문의할 때마다 같은 얘기를 몇 번이고 되풀이할 수도 있습니다.

CS팀장 : _____

① 업무강도를 줄일 수 있는 방안이 필요하다고 인사관리부 이사에게 보고하겠습니다.

② 빠른 응대 역시 고객들에게 드릴 수 있는 최고의 서비스 중 하나라고 생각합니다. 피드백 부분은 저도 계속 고민해 볼게요.

③ 아직 시스템을 이해하지 못한 것 같아요. 변경된 시스템에 대한 교육을 다시 받는 것이 어떨까요?

④ 변경된 시스템에 대하여 설문조사를 실시하여 문제점이 무엇인지 파악해보도록 하지요.

해설 변화가 일어나면 직원들은 두려움과 스트레스에 시달리면 때로는 변화에 저항하기도 한다. 이때 리더는 직원들이 변화를 잘 받아들일 수 있도록 인도하여야 한다. 특히 변화에서 어떤 부분이 문제가 되는지 이해하고 문제가 발생한 직원들의 감정을 세심하게 살펴 변화상황에 대한 장단점을 얘기하여 문제점을 해결할 수 있도록 이끌어야 한다. K주임이 걱정하는 부분은 변경된 시스템에서 불만처리에 대한 피드백이 제대로 이루어지지 않을 수 있다는 부분이다. 팀장으로서 이 부분에 대한 문제점을 인지하고 있지만 변경된 시스템의 장점을 강조하여 시스템의 변화를 받아들일 수 있도록 설득해야 한다. **정답 ②**

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

23 고객들이 불만을 표현하는 유형은 다양하다. 아래는 ㅁㅁ회사 고객서비스팀의 주간회의에서 나온 다양한 고객들의 불만에 대처하는 방법에 대한 내용이다. 고객에 대한 응대가 가장 적절하지 않은 팀원은?

나호준 대리 : 최근 워터파크에 사람이 몰리자 입장권을 구매하는데도 시간이 지체되죠. 이럴 때 불만을 터뜨리는 고객이 생각보다 많았습니다. 이런 고객들에게는 임시판매창구를 증설하거나 무인결제기를 설치하는 등 눈에 드러나는 조치를 취하고 입장권 판매 시 빠르지만 정확한 의사표시를 하도록 판매직원을 교육했습니다.

도지원 과장 : 워터파크 스낵매장에서 한 고객이 음료가 시원하지 않다고 클레임을 걸어 매니저가 다른 음료로 교환해 주었는데, 이번에는 '탄산이 다 빠진 것 같다, 스낵매장 직원이 음흉하게 쳐다봤다' 등등 이것저것 계속해서 불만을 터뜨렸습니다. 이에 담당직원에게 음료를 판매하는 과정을 고객에게 직접 보여주고 불만사항에 대하여 고객 앞에서 직접 설명하라고 지시하였습니다.

한지호 사원 : 워터슬라이드에 아이(만 3세)를 동반한 부모에게 안전상 문제로 이용하지 않으시면 좋겠다는 설명을 했더니 그 말을 믿지 않고 계속적으로 의심을 하며 다른 손님들의 워터슬라이드 이용을 방해하였습니다. 저는 이용연령(만 4세, 130cm 이상)에 대한 안전매뉴얼을 보여드리고 실제 사고사례를 기록한 사고일지와 부상 정도(정강이뼈 골절 및 화상, 4주 입원)를 정확하게 알려드렸습니다.

황원진 사원 : 워터파크 부설 레스토랑에서 구비하지 않은 수입탄산수를 찾고, 가격에 비하여 식대가 비싸고 음식이 싸구려라며 불평하는 고객이 계셨습니다. 저는 정중하게 사과를 드리고 수입탄산수 구비 및 신 메뉴를 지속적으로 개발할 예정이라고 말씀드렸습니다. 그랬더니 그럴 수도 있다면서 그래도 다른 곳보다 서비스가 우위라고 칭찬을 하셨습니다.

① 나호준 대리 ② 도지원 과장 ③ 한지호 사원 ④ 황원진 사원

해설 ① 나호준 대리 (○) 발언에 나타난 고객의 유형은 빨리빨리형이다. 만사를 시원스럽게 처리하고 애매한 표현보다 정확한 표현으로 응대하는 것이 적절하다.
② 도지원 과장 (×) 발언에 나타난 고객의 유형은 트집형이다. 트집형의 경우 고객의 이야기를 경청하고 맞장구치는 등 설득하는 방법을 사용하는 것이 좋다. 도과장이 취한 조치는 오히려 고객의 불만에 의심한다는 느낌을 줄 수 있으므로 적절한 대응은 아니다.
③ 한지호 사원 (○) 발언에 나타나는 고객의 유형은 의심형이다. 한 사원이 업무매뉴얼이나 사고일지 등에 나타난 정확한 근거와 증거를 제시한 것은 적절한 대응이다.
④ 황원진 사원 (○) 발언에 나타난 고객의 유형은 거만형이다. 황원진 사원은 고객의 불만에 정중하게 대처하였고 고객은 이에 만족한 것으로 적절한 대응을 한 것이다. 정답 ②

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

24 다음은 ○○회사에서 있었던 사례이다. 이를 읽고 오 과장과 박 팀장에게 부족한 점으로 가장 적절한 것을 〈보기〉에서 찾아서 바르게 연결한 것을 고르시오.

사례

사례 I : 회사에서 개최한 등산대회에 참가한 오 과장은 같은 구매팀의 여직원인 박 대리에게 추위를 대비하라며 자신의 점퍼를 벗어 주었다. 등산대회를 마친 후 회식자리에서 같은 구매팀 부하직원인 이영우 사원의 컨디션이 안 좋은 것을 발견했다. 그제서야 이영우 사원을 살펴보자 반팔에 반바지 차림의 얇은 옷에 어제부터 감기몸살로 몸이 아팠다는 사실을 알게 되었다.

사례 II : 박 팀장은 회의 때마다 적극적으로 의견을 제시하고 임무를 맡는 등 솔선수범을 강조한다. 하지만 박 팀장은 본인이 제시한 의견도 지키지 않을 뿐만 아니라 업무도 다른 직원들에게 미루는 등 업무태도가 좋지 못했다. 박 팀장은 이번 다면평가에서 특히 팀원들의 평가점수가 가장 나빴다.

보기

- 상대방에 대한 이해와 양보
- 사소한 일에 대한 관심
- 칭찬하고 감사하는 마음
- 언행일치

① 사례 I : 칭찬하고 감사하는 마음
② 사례 I : 사소한 일에 대한 관심
③ 사례 II : 상대방에 대한 이해와 양보
④ 사례 II : 진지한 사과

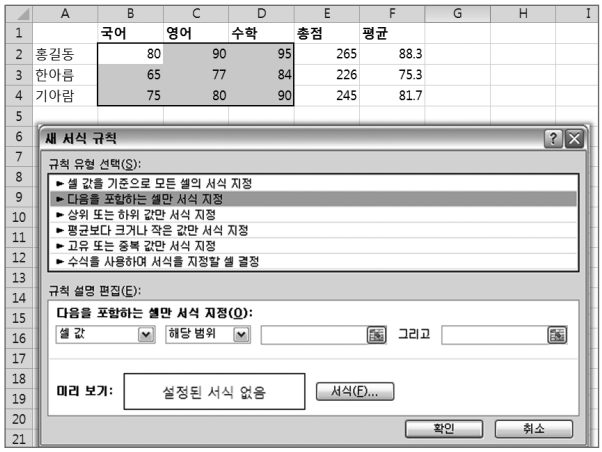
해설 대인관계능력을 향상하는 방법으로 여러 가지가 있지만 대표적으로 상대방에 대한 이해와 양보, 사소한 일에 대한 관심, 칭찬하고 감사하는 마음, 언행일치 등이 있다. 사례 I 에서 오 과장은 이영우 사원이 컨디션이 좋지 않음을 조금만 살폈어도 알 수 있었을 것으로 '사소한 일에 대한 관심'이 부족한 상황이다. 사례 II 에서 박 팀장은 자신의 말을 사실로 실현하지 않고 있으므로 '언행일치'가 부족한 상황이다.

정답 ②

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

PART 07 정보능력

25 조건부 서식에 대한 다음 설명 중 옳은 것은?



	A	B	C	D	E	F
1		국어	영어	수학	총점	평균
2	홍길동	80	90	95	265	88.3
3	한아름	65	77	84	226	75.3
4	기아람	75	80	90	245	81.7

〈그림 1〉

	A	B	C
1	이름	엑셀	ACCESS
2	김경희	95	73
3	원은형	89	88
4	나도향	65	68
5	최은심	98	96

〈그림 2〉

① 그림 1처럼 조건부 서식을 설정하였을 때 지정한 서식이 적용되는 셀은 [C2], [D2], [D4]이다.
② 그림 2는 조건부 서식 때문에 셀의 배경색이 변경된 결과이다. [A2:C5] 영역에 설정된 조건부 서식의 규칙은 '=$B$2+$C$2<=170'이다.
③ 하나의 영역에 규칙은 5개까지 지정할 수 있다.
④ 조건부 서식이 적용된 후 셀 값이 바뀌어 규칙과 일치하지 않아도 셀 서식 결정은 해제되지 않는다.

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

해설 특정한 규칙을 만족하는 셀에 대해서만 각종 서식, 테두리, 셀 배경색 등의 서식을 설정하는 조건부 서식은 기존의 셀 서식에 우선하여 적용할 수 있다. 여러 개의 규칙을 모두 만족할 때 지정한 서식이 충돌하지 않으면 규칙이 모두 적용되고, 서식이 충돌하면 우선순위가 높은 규칙의 서식이 적용된다. 규칙의 개수에는 제한이 없고, 서식이 적용된 규칙으로 셀 값 또는 수식을 설정할 수 있다.

① (○) 범위로 선택한 [B2 : D4]에서 0~85 범위 밖에 있는 숫자를 찾아서 지정한 서식을 설정한다.

② (×) B열과 C열의 합이 170 이하일 때 셀에 배경색을 지정하는 것이므로 열은 절대 참조($)로 고정되어야 한다. 그러므로 열 앞에만 '$'를 붙여서 수식을 작성해야 한다. 즉, '=$B2+$C2<=170'. [A2 : C5] 영역을 범위로 설정한 후 [새 서식 규칙] 대화 상자에서 [수식을 사용하여 서식을 지정할 셀 결정]을 선택하고 수식(=$B2+$C2<=170)을 입력한 후 [서식] 단추를 클릭하여 [셀 서식]의 [채우기] 탭에서 셀 배경색을 설정한다.

③ (×) 규칙의 개수에는 제한이 없다.

④ (×) 조건부 서식이 적용된 후 규칙으로 설정된 해당 셀 값이 바뀌어 규칙과 일치하지 않으면 적용된 셀 서식 지정은 해제된다.

정답 ①

[26~27] 다음은 R컴퓨터 회사의 PC 코드이다. 표를 보고 이어지는 질문에 답하시오.

예시〉 PC 완성품목

2013년 2월에 완성된 코어 2 듀어 울프데일 DDR 1기가 17895대의 코드 1302－1A－01002－17895

1302	－	1A	－	01002	－	17895
완성 연월		본체		램(RAM)		완성품 수량

완성 연월	본 체				램(RAM)				완성품 수량
	제품코드		코드명		제품코드		코드명		
• 2011년 2월 – 1102 • 2012년 8월 – 1208 • 2013년 2월 – 1302 • 2013년 8월 – 1308	1	코어2 듀오	A	울프데일	01	DDR1	A	울프데일	00001부터 시작하여 완성품 수량 만큼 5자리의 번호가 매겨짐
			B	콘로			B	콘로	
	2	코어2 익스트림	C	요크필드	02	DDR2	C	요크필드	
			D	켄츠필드			D	켄츠필드	
			E	콘로			E	콘로	
	3	펜티엄 듀얼코어	F	노스울드	03	씽크 RAM	F	노스울드	
			G	울프데일			G	울프데일	
	4	코어i3	H	스미스필드	04	DDR3	H	스미스필드	
			I	프레스캇			I	프레스캇	
	5	코어i5	J	프레슬러	05	씽크 RAM2	J	프레슬러	
			K	시더밀			K	시더밀	
	6	코어i7	L	블룸필드	06	씽크 RAM3	L	블룸필드	
			M	린필드			M	린필드	
			N	프레스캇			N	프레스캇	
	7	애슬론 X-2	O	레고르					
			P	쿠마					

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

26 2013년 2월에 완성된 코어 i3 스미스필드 씽크 RAM2 1기가 14,578대의 완성된 PC 코드로 알맞은 것은 무엇인가?

① 13084H0300614578
② 13024H0501214578
③ 13024H0300714578
④ 13024I0300714578

해설 앞의 4자리는 완성연월, 다음 2자리는 본체, 그다음 5자리는 램, 마지막 5자리는 완성품 수량을 의미하므로 2013년 2월에 코어 i3 스미스필드 씽크RAM 1기가 14,578대를 pc 코드로 나타내면 1302 4H 05012 145780이다.
정답 ②

27 2012년 8월에 완성된 펜티엄 듀얼코어 울프데일 DDR 2기가 25,600대의 완성된 PC 코드로 알맞은 것은 무엇인가?

① 12083G0200425600
② 12083G0100225600
③ 12083G0200525600
④ 12041A0200525600

해설 앞의 4자리는 완성연월, 다음 2자리는 본체, 그다음 5자리는 램, 마지막 5자리는 완성품 수량을 의미하므로 2012년 8월에 펜티엄 듀얼코어 울프데일 DDR2 2기가 25,600대를 pc 코드로 나타내면 1208 3G 02005 256000이다.
정답 ③

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

28 다음에 제시한 사례는 인터넷의 문제점을 보여 준 사례이다.

사례

직장인 A씨는 바쁜 업무 관계로 인터넷을 자주 활용하지는 못하는 편이다. 오랜만에 맞은 휴일날 A씨는 온라인 인터넷 게임을 즐기고 있었다. 그런데 상대방이 계속 말을 걸어오는 것이 아닌가? 그런데 A씨가 계속 게임에서 이기자 상대방이 온갖 입에 담지 못할 욕을 하였다. A씨는 이런 경우가 적은 편이 아니었다면서 '아무리 얼굴도 안 보이고 이름도 모르는 사이지만 요즈음 네티켓이 없는 사람이 너무 많은 것은 큰 문제'라고 말했다.

다음 중 위 사례에 해당하는 것은?

① 언어 훼손
② 사이버 언어폭력
③ 개인 정보 유출
④ 스팸 메일 유포

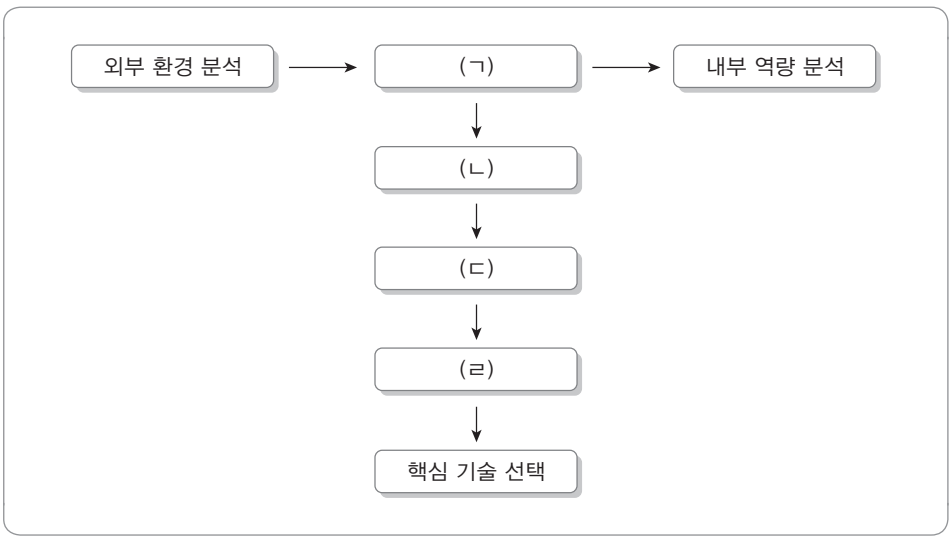
해설 제시된 사례는 인터넷을 활용하면서 발생할 수 있는 여러 가지 부정적인 측면 중 하나를 보여 준다. 인터넷 활용자는 익명으로 활동하며 서로 얼굴을 보지 못하기 때문에 사례에서처럼 예의에 어긋난 말을 하거나 비어, 속어 등을 활용하는 경우가 많다. 정답 ②

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

PART 08

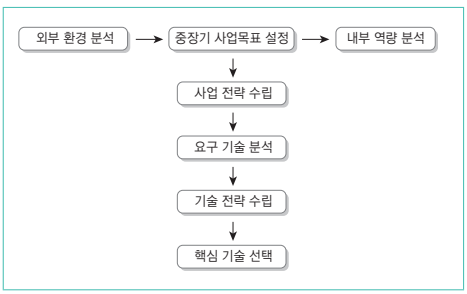
기술능력

29 어떤 기술을 획득하고 활용할 것인가는 업무를 수행하고 있는 본인뿐만 아니라 더 나아가 기업의 경쟁력을 결정짓는 것이라고 할 수 있다. 기술을 선택하는 데 따른 의사결정은 크게 상향식 기술선택과 하향식 기술선택으로 나눌 수 있다. 그림은 하향식 기술선택을 위한 절차를 나타낸 것이다. (ㄱ) ~ (ㄹ) 안에 넣을 내용을 짝지은 것 중에서 바르지 못한 것은?



① (ㄱ) 중장기 사업목표 설정
② (ㄴ) 사업 전략 수립
③ (ㄷ) 기술 수준 분석
④ (ㄹ) 기술 전략 수립

해설 기술선택의 절차는 다음과 같다.



※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

1. 외부 환경 분석 : 수요변화 및 경쟁자 변화, 기술 변화 등 분석
2. 중장기 사업목표 설정 : 기업의 장기비전, 중장기 매출목표 및 이익목표 설정
3. 내부 역량 분석 : 기술능력, 생산능력, 마케팅/영업능력, 재무능력 등 분석
4. 사업 전략 수립 : 사업 영역 결정, 경쟁 우위 확보 방안 수립
5. 요구 기술 분석 : 제품 설계/디자인 기술, 제품 생산 공정, 원재료/부품 제조기술 분석
6. 기술전략 수립 : 핵심기술의 선택, 기술 획득 방법 결정

정답 ③

[30~31] 다음 제시 상황을 보고 이어지는 질문에 답하시오.

상황

새로운 신입사원이 입사함에 따라서 정보기획팀에서는 새로운 신입사원들의 컴퓨터에 스캔 복합기를 설정하려고 한다. C주임은 다음 제시된 내용을 참고하여 윈도우 7, 8에서 스캔 복합기를 설정하는 업무를 부여받았다. 설치 방법 및 설명서는 다음의 내용이 포함되어 있다.

〈폴더 공유 보안 설정 변경/확인〉

▶ 시작 → 설정 → 제어판 → 네트워크 및 공유 센터를 클릭한다.
▶ 네트워크가 홈 또는 회사 네트워크인지 확인한다.
주의) 공용으로 되어 있을 경우 설정이 정상으로 되어 있어도, 스캔 문서가 저장이 되지 않는 문제가 발생함.
▶ 홈 또는 회사 네트워크 확인 후, 고급 공유 설정 변경을 클릭한다.
▶ 고급 공유 설정 변경에서 다음의 항목들의 설정을 변경한다. (필수사항)
- 네트워크 검색 : 네트워크 검색 켜기
- 파일 및 프린터 공유 : 파일 및 프린터 공유 켜기
- 파일 공유 연결 : 40비트 또는 54비트 암호화를 사용하는 장치에 대해 파일 공유
- 암호로 보호된 공유 : 암호 보호 공유 끄기

▶ 시작 → 설정 → 제어판 → 네트워크 및 공유 센터에서 로컬 영역 연결을 더블 클릭한다.
▶ 로컬 영역 연결 '속성'에서 Internet Protocol Version(TCP/IPv4) '속성'을 클릭한다.

〈폴더 공유 보안 설정 변경/확인, IP 주소 확인〉

▶ Internet Protocol Version(TCP/IPv4) '고급'에서 NetBIOS over TCP/IP 사용 선택을 한다. 단, IP 취득 방법이 '다음 IP 주소 사용'으로 되어 있는 경우, 'IP 주소'를 메모한다.
▶ 제어판 – Windows 방화벽을 선택한다.
▶ 'Windows 방화벽을 통해 프로그램 또는 기능 허용'을 선택한다.
▶ 파일 및 프린터 공유를 체크한다.

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

〈폴더 공유 권한 부여〉

▶ 스캔 문서가 저장이 될 폴더를 만들고 마우스 오른쪽 버튼 클릭 후 '속성'에서 '공유'를 선택한다.

▶ Everyone 계정을 추가하고, 읽기/쓰기 권한 부여 후, '공유'를 클릭하여 공유 설정을 완료한다.

〈PC 이름 확인〉

▶ 바탕화면 '내 컴퓨터' 속성 또는 시작 – 컴퓨터의 속성 또는 제어판 – 시스템 항목을 클릭한다.

▶ 컴퓨터 이름을 메모한다(IP 취득 방법이 자동으로 되어 있을 경우임). IP가 고정으로 설정되어 있을 경우는 PC의 IP 주소를 메모한다.

〈PC 계정 확인〉

▶ 제어판 → 사용자 계정 및 가족보호 → 사용자 계정 항목에서 로그인 계정을 확인한다. 또는 내 컴퓨터 → 관리 → 로컬 사용자 및 그룹 → 사용자 항목에서 로그인 계정을 확인한다. 단, 2개의 계정이 틀린 경우 컴퓨터 관리에서 확인한 계정을 메모한다.

30 **새로운 신입사원들의 컴퓨터에 스캔 복합기 설정을 공유하는 업무를 끝낸 후 C주임은 스캔을 끝낸 문서가 저장되지 않는 것을 발견하였다. 저장되지 않는 원인을 파악하기 위해서 반드시 확인해야 할 사항은 무엇인가?**

① 네트워크가 공유로 되어 있는지의 여부
② PC 계정에서 사용자 계정 항목에서의 로그인 계정과 사용자 항목에서의 로그인 계정이 다른지 여부
③ 폴더의 이름이 정확한지 여부
④ 로컬 영역 연결 '속성'에서 Internet Protocol Version 6(TCP/IPv6) '속성'이 클릭되어 있는지 여부

해설 스캔 복합기의 설명서에 따르면 주의할 점으로 네트워크 설정이 스캔 후에 문서 저장에 영향을 미칠 수 있음을 제시하고 있다.

정답 ①

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

31 C주임은 신입사원 A에게 B팀장의 컴퓨터 공유 폴더에 저장된 파일을 프린트하라고 지시했으나, 신입사원 A는 B팀장의 공유 폴더를 자신의 컴퓨터에서 찾을 수가 없었다. 신입사원 A가 B팀장의 공유 폴더를 볼 수 없는 이유는 무엇인가?

① 제어판 – Windows 방화벽에서 원격 데스크톱이 설정되어 있는지 여부
② 고급 공유 설정 변경에서 파일 및 프린터 공유 켜기 여부
③ 내 컴퓨터 → 관리 → 로컬 사용자 및 그룹 → 사용자 항목에서 로그인 계정이 설정되어 있는지 여부
④ 고급 TCP/IP 설정에서 LMHOSTS 조회 가능이 선택되었는지 여부

해설 스캔 복합기에서 본인의 문서 외에 상대방의 문서에 접근하여 업무를 보아야 할 상황에서 폴더 공유에 문서 공유가 선택되어 있지 않는 경우, 다른 사람은 문서를 볼 수 없는 상황을 이해하고, 문서 공유를 하는 기술 선택 능력이 요구되므로 ②가 가장 적절하다. 정답 ②

※ 다음 제시 상황을 보고 이어지는 질문에 답하시오.

종합상사의 인사팀에서 사원 교육을 담당하는 K는 신입사원 교육을 위한 사무실 내 전화 관련 매뉴얼을 항목별로 만들어 상사에게 피드백을 받기로 하였다.

1. **일반 전화 걸기** : 회사 외부에 전화를 걸어야 하는 경우
   - 수화기를 들고 0번을 누른 후 (지역 번호)+전화번호를 누른다.
2. **전화 당겨 받기** : 다른 직원에게 전화가 걸려왔으나 사정상 받을 수 없어 내가 받아야 하는 경우
   - 수화기를 들고 *(별표)를 누른다.

   ※ 전화 당겨 받기는 같은 팀 내에서만 가능하다. 만약 다른 팀 전화도 당겨 받으려면 인사팀 내 시스템 관리 담당자를 통해 받을 수 있는 부서 범위를 지정해야 한다.
3. **회사 전화를 내 핸드폰으로 받기** : 외근 나가 있는 상황이나 퇴근 후에 급한 전화가 올 예정인 경우
   - 외근 나가기 전 또는 퇴근 전에 미리 사무실 내 전화기로 1번과 3번을 연달아 누르고 난 후 신호음이 울리면 내 핸드폰 번호를 누르고 #(우물정자)를 누른다.
   - 내 핸드폰의 회사 전화 수신을 해지하려면 사무실 내 전화기로 2번과 3번을 연달아 누르고 난 후 신호음이 울리면 수화기를 내려놓는다.

   ※ 불가피하게 전화를 받지 못하는 경우, 수화기를 들고 전화기의 자동응답 버튼을 누른 후 1을 누르고 자동응답 멘트를 녹음한 뒤, #(우물정자)를 눌러 녹음을 완료한다.

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

4. 회사 내 직원과 전화하기
   ➲ 수화기를 들고 내선 번호를 누르면 자동으로 연결된다.
5. 전화 넘겨주기 : 다른 직원에게 걸려온 전화를 사정상 내가 먼저 받은 후 해당 직원에게 넘겨줄 때
   ➲ 통화 중 상대에게 양해를 구한 뒤 *(별표)를 누르고 해당 직원의 내선 번호를 누른다.
   ※ 전화를 넘겨준 뒤에 신호음이 들리니, 반드시 신호음을 듣고 수화기를 내려놓아야 한다.

32 **K가 매뉴얼 작성을 마무리하던 중 회사 메신저로 단체 공지가 왔다. 공지의 내용이 아래와 같을 때, 아래의 내용을 새롭게 추가하기에 가장 적절한 항목은?**

보낸이 : IT팀 ○○○
제 목 : 사내 메신저를 통한 통화 연결 방법에 대한 안내
내 용 : 사내 메신저를 통한 통화 연결 방법에 대해 다음과 같이 안내 드립니다.
1. 회사 메신저 창에서 전화를 걸 상대의 성명 위에 커서를 올리고 마우스 오른쪽 버튼을 누르면 '전화 걸기' 메뉴가 있습니다.
2. 전화 걸기 메뉴를 클릭하면 자신의 사무실 전화로 신호음이 울립니다.
3. 신호음이 울린 후 수화기를 들고 전화를 받으면 바로 상대방과 통화를 할 수 있습니다.
4. 이와 같은 방법으로 착신이 안 될 시엔 IT팀 ○○○(내선번호 : 2333)에게 문의 바랍니다.

① 일반 전화 걸기
② 전화 넘겨주기
③ 회사 내 직원과 전화하기
④ 회사 전화를 내 핸드폰으로 받기

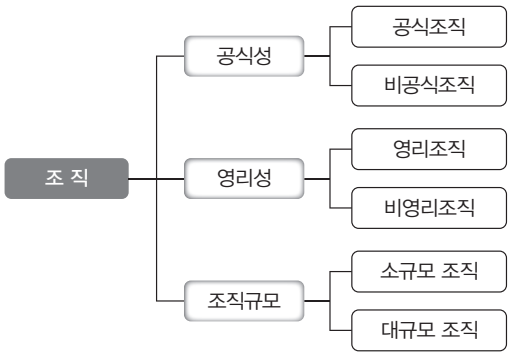
해설 새롭게 신설된 '인터넷으로 전화 걸기'는 회사 메신저 상에 등록된 사람들에 한해서 전화를 걸 수 있으므로, 회사 내 직원과 전화하기 위해 내선 번호를 눌러 전화 연결을 하는 것과 같은 원리이다. 그러므로 이 방법은 '회사 내 직원과 전화하기' 항목에 추가되는 것이 가장 적절하다. 정답 ③

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

PART 09

조직이해능력

33 다음은 조직의 유형이다. 올바르지 않게 연결된 것을 고르시오.



① 공식조직 – 일반 사기업 및 공기업, 정부조직
② 비공식조직 – 회사 내 주식투자 동아리
③ 영리조직 – 공기업
④ 비영리조직 – 정부, 대학

해설 조직은 공식성과 영리성, 그리고 조직규모에 따른 구분이 가능하다. 이중 영리성 기준에 따르면 영리조직과 비영리조직으로 구분할 수 있다. 영리조직은 기업과 같이 이윤을 목적으로 하는 조직이며, 비영리조직은 정부조직을 비롯하여 공익을 추구하는 병원, 대학, 시민단체, 종교단체 등이 해당한다. 영리조직과 비영리조직의 차이점을 비교하면 다음과 같다.

[표] 영리조직과 비영리조직

구 분	영리조직	비영리조직
조직의 목적	이익추구	사회 후생복지 증진 및 공익서비스의 제공
자원조달 방법	자기자본 또는 타인자본의 조달	조세, 수수료, 현금, 기부금, 보조금, 회비
자원의 활용	자유시장의 경쟁원칙에 따라 자유롭게 활용	법규, 규칙, 정관 등에 따라 자원 활용에 제약
주요 정보이용자와 주요 재무정보	• 주주, 채권자 • 미래 현금흐름의 시기 및 금액 불확실성	• 자원의 제공자 • 서비스를 지속적으로 제공할 수 있는 능력

정답 ③

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

34 다음 설명을 읽고 환경 분석 결과에 가장 적절한 전략을 고르시오.

SWOT이란, 강점(Strength), 약점(Weakness), 기획(Opportunity), 위협(Threat)의 머리글자를 모아 만든 단어로 경영 전략을 수립하기 위한 도구이다. SWOT분석을 통해 도출된 조직의 외부/내부 환경을 분석 결과를 통해 각각에 대응하는 전략을 도출하게 된다.
SO전략이란 기회를 활용하면서 강점을 더욱 강화하는 공격적인 전략이고, WO전략이란 외부환경의 기회를 활용하면서 자신의 약점을 보완하는 전략으로 이를 통해 기업이 처한 국면의 전환을 가능하게 할 수 있다. ST전략은 외부환경의 위협요소를 회피하면서 강점을 활용하는 전략이며, WT전략이란 외부환경의 위협요인을 회피하고 자사의 약점을 보완하는 전략으로 방어적 성격을 갖는다.

내부환경 / 외부환경	강점(Strength)	약점(Weakness)
기회(Opportunity)	① SO전략(강점–기회 전략)	② WO전략(약점–기회 전략)
위협(Threat)	③ ST전략(강점–위협 전략)	④ WT전략(약점–위협 전략)

'Q 유기농 베이커리' 환경 분석 결과	
강점(Strenth)	• 강력한 브랜드 파워 • 방부제가 포함되지 않은 유기농 브레드
약점(Weakness)	• 상대적으로 높은 가격 • 타사와 쉽게 차별화되지 않는 제품의 종류
기회(Opportunity)	• 건강을 중시하는 구매 행태 확산 • 1인 가구 수의 증가
위협(Threat)	• cafe형 베이커리의 인기 증가 • 저렴한 프랜차이즈 베이커리의 난립

내부환경 / 외부환경	강점(Strength)	약점(Weakness)
기회(Opportunity)	① 가격할인 프로모션을 통한 홍보 전략	② 타사 벤치마킹을 통한 신제품 개발
위협(Threat)	③ 인건비 축소를 통한 수익 향상	④ '우리 아이 건강 챙기기' 캠페인 전개

해설 주어진 환경을 파악하고 이를 분석하여 사업이나 조직을 경영하는 데 있어 올바르게 적용하는 능력을 측정하는 문항이다.

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

① 이미 강력한 브랜드 파워를 보유한 상태로 가격할인을 감행하면서까지 브랜드 홍보 전략을 실행할 필요는 없다.
② 타사와 자사의 제품 차별화가 부재한 상황이므로 신제품 개발은 옳지 않다.
③ 수익성 향상 과제는 해당 기업이 당면한 과제가 아니다.
④ '우리 아이 건강 챙기기' 캠페인을 통해 비싼 제품 가격에 정당성을 부여함으로써 약점을 보완하고, 저렴한 프랜차이즈 베이커리가 경쟁자로 난립하는 위협요인을 극복할 수 있다. 정답 ④

[35~36] 아래의 제시 상황을 보고 이어지는 질문에 답하시오.

유통업체 경영기획부에 근무하는 J는 부서 주간회의에 참석하여 회의록을 작성한 후 금주 부서업무를 정리하려고 한다.

회의록	문서번호	경영-A-0420
	작성자	사원 J
일 시	20XX년 4월 21일(화) PM 13:00~15:00	
장 소	B동 제3회의실	
참 석	경영기획부 부장 P, 차장 K, 과장 E, 대리 W, 대리 S, 사원 J	

내 용	협력부서 및 기한
1. 경쟁업체 '△△아울렛' 오픈 건 • 자사 동일상권 내 경쟁업체 매장 오픈(5/15)으로 인한 매출 영향력을 최소화하기 위한 경영전략 수립 필요 • 경쟁사 판매 전략 및 입점 브랜드 분석(자사와 비교)	
• 총 3주에 걸쳐 추가 매장 프로모션 기획 : △△사가 오픈 1주 전, 오픈 주, 오픈 1주 후 : 주요 할인 브랜드 및 품목 할인율 체크	영업팀 (다음 달 1일)
• 미디어 대응 전략 수립 : 대응 창구 및 메시지 통일	홍보팀(4/28)
• 광고 전략 수립 : 옥외광고 및 온라인광고 추가 진행	마케팅팀(4/24)
2. 가정의 달 프로모션 건 • 5월 한 달간 '가정의 달' 특별 프로모션 기간 지정 : 주요 할인 브랜드 및 할인율 체크	영업팀(4/23)
• 주요 기념일 고객 참여 현장 이벤트 기획 : 어린이날(5/5), 어버이날(5/8), 스승의 날(5/15), 부부의 날(5/21)	경영지원팀(4/27)
3. 윤리경영 캠페인 • 협력사를 비롯해 전사적 참여 독려 • 윤리경영 조직 별도 구성 : 임직원, 협력업체 담당자 • 주요 활동 : 청렴거래 협약서 작성, 정도경영 실천교육, 정기적 윤리경영 평가 등	
비 고	• 차주부터 부서 주간회의 시간 변경 : 매주 월요일 AM 10:00 • 1/4분기 매출 보고 회의 : 5월 1일(시간 미정) • 지난 달 실시한 포인트 제도 변경 관련 유관 매출 분석 보고(익월 1일) 지시

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

35 아래는 J가 작성한 회의록을 검토한 후, 상사가 지시한 내용이다. 다음 중 J가 회의 안건으로 정리할 내용으로 올바르지 않은 것은?

> 상사 : "J씨, 회의록을 작성할 때에는 해당 회의에서 어떠한 주제로 이야기를 나누고 회의를 진행했는지 이해하기 쉽도록 회의 안건을 정리하는 것이 좋습니다. 회의록 양식 중 '내용' 부분이 나오기 전 '회의 안건'을 추가하여 다시 정리해 주세요."

① 윤리경영 시스템 구축
② 다음 달 주요 프로모션 기획
③ 1/4분기 매출 분석 보고 지시
④ 경쟁업체 오픈에 따른 대응 전략

해설 상사의 말에 따르면 해당 회의에서 이야기를 심도 있게 나눈 주제를 안건으로 정리해야 한다. 1/4분기 매출 분석 보고 지시는 이후 진행해야 할 업무를 지시받은 것에 불과하므로 회의의 주요 주제로는 적절하지 못하다. 정답 ③

36 상사의 지시에 따라 회의록을 수정한 J는 회의에서 나온 안건을 협력부서와 함께 협의하고자 메일을 보내려 한다. 다음 중 J가 잘못 작성한 곳은?

Hmail	
일 시	20XX. 04. 21 PM 18:03
수 신	① 마케팅팀
참 조	경영기획부
발 신	경영기획부 사원 J
제 목	② △△ 아웃렛 오픈 관련 프로모션 건

> 안녕하세요, 경영기획부 사원 J입니다.
> 내달 15일 오픈하는 △△ 아웃렛 오픈에 대비해 당사의 매장 프로모션을 추가로 기획하고자 합니다. ③ 오픈 주를 기준으로 전후 일주일씩 총 3주에 걸쳐 진행 계획에 있습니다. ④ 참여 가능한 브랜드와 주요 품목 및 할인율을 체크하여 5월 1일까지 회신 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 첨부 파일을 확인 부탁드립니다.
> 감사합니다.

해설 안건과 관련된 협력부서에만 메일을 보내야 하므로 수신은 영업팀에 해야 한다. 정답 ①

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

PART 10

직업윤리

37 **○○회사가 사원 복지 예산으로 장애인용 엘리베이터를 설치하려고 하자 직원들 간에 갈등이 발생하였다. 이 회사는 총 250명의 직원이 있는데 그중 장애인은 5명이었다. 5명을 위해 엘리베이터를 설치해야 할 것인지, 245명을 위해 운동 시설을 설치해야 할 것인지에 대해 사원들 간에 갈등이 증폭되고 있다. 귀하는 누구의 발언을 지지해야 하는가?**

① 직원들 간의 합의보다 다수의 결정에 따라야 한다.
② 다수의 이익보다 각자의 신념에 따라 결정해야 한다.
③ 장애인의 입장에서 우선적으로 배려해 결정해야 한다.
④ 장애인의 일반인보다 약자라는 의무의식에 따라야 한다.

해설 우리나라는 1990년에 제정된 장애인 고용 촉진법이 있으며, 2008년부터는 장애인의 권익을 구제할 목적으로 장애인 차별 금지법을 도입, 시행하고 있다. 원천적으로 장애인 차별을 폐지하고 평등을 구현하며 권리 보장과 존엄성을 갖게 하기 위한 것이다. 그러나 장애인에게 불리한 대우, 불이익을 주는 직간접적 차별이 있는 것이 현실이다. 장애인에 대한 부정적이고 차별적 사고방식에서 벗어나 긍정적이고 통합적인 사고로 환기시켜야 한다. 장애로 인한 차별과 외면, 사회적 약자라는 편견을 없애고 동등한 인격체로써 배려해야 한다.

정답 ③

38 **○○반도체 회사에 근무하는 ○○씨는 일을 벌이기는 잘 하지만 마무리가 없어서 늘 함께 일하는 팀원들이 불평을 한다. 자신이 맡은 일임에도 불구하고, 어려운 상황에 부딪혔을 때는 이런 저런 핑계를 들어 회피하려고만 한다는 것이다. ○○씨는 어떠한 태도가 부족한 것인가?**

① 예의바른 태도로 다른 팀원들을 대하는 자세가 부족하다.
② 자신보다는 고객의 가치를 최우선으로 하는 서비스 정신이 부족하다.
③ 법규를 준수하고 공정하고 투명하게 업무를 처리하는 자세가 부족하다.
④ 책임을 충실히 수행하고 다른 사람에게 피해를 주지 않아야 한다는 자세가 부족하다.

해설 주어진 상황을 보면 일은 잘 벌이지만 마무리가 없어 함께 일하는 팀원들이 힘들다는 것이고, 마무리가 없는 이유는 자신의 일임에도 불구하고 어려운 상황에 부딪혔을 때 회피하려는 경향 때문이다. 따라서 협력체제에서 각자의 책임을 충실히 수행할 때 전체 시스템의 원만한 가동이 가능하며, 다른 사람에게 피해를 주시 않는다는 책임의식이 필요하다.

정답 ④

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved

39 ○○회사 인재개발팀에 근무하는 G과장은 승진대상자 교육을 마치고 돌아오는 길에 다른 부서의 팀장에게 연락을 받았다. 팀장은 이번 승진대상자 가운데 내가 평상시에 잘 봐둔 사원이 있으니 잘 봐 달라고 이야기했다. G과장은 퇴근하는 길에 다른 회사에 다니는 선배를 만나 오늘 팀장에게 들었던 이야기를 하면서 조언을 구했다. 이 말을 들은 선배가 해준 조언으로 가장 적절한 것은 무엇인가?

① "다른 부서의 상사이니 신경 쓸 필요 없어!"
② "네가 해야 할 직분에 충실하면 될 것 같은데!"
③ "너희 부서 팀장에게 이야기해서 안 된다고 말해 달라고 해!"
④ "팀장이 시키는 대로 하는 것이 회사에 오래 있을 수 있어!"

해설 회사업무를 수행하는 입장에서는 '공인'이다. 공인은 사적인 생각과 감정, 입장을 우선시해서는 안 되며 회사의 입장에서 행동해야 한다. 공적인 입장을 우선하는 것은 인정이 없거나 의리 없는 행위가 아니다. 업무수행과 관련해서 공적인 것과 사적인 것이 충돌할 때는 당연히 공적인 생각과 절차를 우선해야 한다.

정답 ②

40 ○○회사의 대표는 며칠 전에 친한 선배가 운영하는 회사에서 신규 사업을 진행하는 과정에서 적지 않은 비용과 손실이 발생하여 신규 사업을 계속 진행할 것인지의 여부를 다시 판단하고 있다는 이야기를 들었다. 이 이야기를 들은 대표는 시장파악과 경쟁사분석 및 자사분석, 재무분석 등 보고(서)의 중요성을 절실하게 느끼게 되었고, 이를 위한 교육을 실시할 것을 담당 부서에 지시하였다. 담당 부서 팀원들은 이를 위해 보고(서)의 중요성에 대해 서로 자신의 생각을 말했다. 다음 중 생각에 동의할 수 없는 내용은 무엇인가?

① 잘못된 일은 특별한 문제가 없더라도 바로 보고하는 것이 좋다.
② 사실의 은폐와 왜곡은 무서운 결과를 가져올 수 있다는 것을 명심한다.
③ 수시로 상황을 파악하고 변동이 있을 경우에는 바로 보고하는 것이 좋다.
④ 업무 수행 시에는 좋지 않은 일을 좋은 일보다 나중에 보고하는 것이 좋다.

해설 회사경영 또는 직장업무를 수행하다 보면 좋은 일도 있겠지만 나쁜 일도 있고 최선을 다했지만 잘못된 일도 발생한다. 이러한 사항들이 있는 그대로 전달되고 보고될 때 회사의 경영활동 또한 계속되는 것이다. 좋은 일은 그 자체만으로도 좋은 경우가 많다. 하지만 좋지 않은 일이나 잘못된 일은 시기를 놓치면 필요한 조치를 취할 수가 없다. 따라서 업무 수행 시에는 좋지 않은 일이나 잘못된 일을 우선 알리고 보고해야 한다.

정답 ④

※ 저작권법에 의해 허락 없이 내용을 발췌하거나 복제, 재배포할 수 없습니다.
Copyright © 2015 WOWPASS All Right Reserved