1. <보기>에서 민츠버그(H. Mintzberg)가 제시한 경영자의 역할 중 의사결정 역할(decisional roles)에 해당하는 것의 총 개수는?

<보기>

ㄱ. 기업가(entrepreneur)
ㄴ. 자원 분배자(resource allocator)
ㄷ. 연락자(liaison)
ㄹ. 분쟁 조정자(disturbance handler)

① 1개 ② 2개
③ 3개 ④ 4개

2. <보기>에서 제시된 A기업의 (가) 첫 번째 시장세분화 기준과 (나) 두 번째 시장세분화 기준을 옳게 짝지은 것은?

<보기>

(가) A기업은 스포츠 음료 시장을 야외활동을 즐기는 소비자와 일상에서 건강한 생활양식을 중시하는 소비자로 구분하였다. (나) 이후 각 소비자 집단을 제품 사용량에 따라 다량 사용자, 보통 사용자 및 소량 사용자로 다시 구분하였다.

	(가)	(나)
①	인구통계적 세분화 (demographic segmentation)	심리특성 세분화 (psychographic segmentation)
②	심리특성 세분화 (psychographic segmentation)	행동적 세분화 (behavioral segmentation)
③	인구통계적 세분화 (demographic segmentation)	행동적 세분화 (behavioral segmentation)
④	심리특성 세분화 (psychographic segmentation)	인구통계적 세분화 (demographic segmentation)

3. 동기부여이론에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 브룸(Vroom)의 기대이론에서 성과를 달성하면 보상으로 연결된다고 믿는 가능성은 유의성(valence)이다.
② 허즈버그(Herzberg)의 2요인이론에서 작업 상황과 관련된 위생 요인을 개선하면 직무만족을 유발하여 적극적인 동기부여를 일으킨다.
③ 맥클리랜드(McClelland)의 욕구이론은 인간의 욕구를 성취(achievement)욕구, 친애(affiliation)욕구, 권력(power)욕구로 구분한다.
④ ERG이론에서는 욕구를 5단계 범주로 구별하였고, 하위욕구가 충족된 후에만 상위욕구로 진행되는 만족-진행의 과정을 주장한다.

4. A기업은 원가가산법(cost-plus pricing)에 따라 신제품의 가격을 결정하려고 한다. 이 제품의 연간 고정비는 120,000,000원, 단위당 변동비는 20,000원이며, 예상 판매량은 10,000개이다. 기업이 판매수익률을 20%로 예상할 때, 단위당 판매가격[원]은?

① 32,000 ② 38,400
③ 40,000 ④ 44,000

5. 마케팅 유통 관리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 수직적 통합 수준은 기업형 수직적 마케팅시스템(VMS), 계약형 수직적 마케팅시스템(VMS), 관리형 수직적 마케팅시스템(VMS) 순으로 낮아진다.
② 소매상 협동조합과 프랜차이즈 조직은 모두 계약형 수직적 마케팅시스템(VMS)이다.
③ 집약적 유통(intensive distribution)에 비해 제조업자의 통제력이 높은 전속적 유통(exclusive distribution)은 전문품에 적합한 경로이다.
④ 대리점(agent)은 제품에 대한 소유권을 보유하는 반면, 브로커(broker)는 제품에 대한 소유권을 보유하지 않고 수수료만 받는다.

6. 우리나라 주식회사의 주요 기관에 대한 설명으로 옳은 것을 <보기>에서 모두 고른 것은?

<보기>

ㄱ. 감사는 이사회에서 선임하며, 이사의 업무 집행을 감사하는 필요상설기관으로서 회사의 회계를 감사할 권한을 가지고 있다.
ㄴ. 주주총회는 회사의 기본 조직과 경영에 관한 주요 사항에 대하여 주식회사의 소유자인 주주들이 의사를 표시하여 처리하는 최고의 의사결정 기관이다.
ㄷ. 이사회는 최고경영자로부터 기업의 업무 의사결정 감독에 관한 권한을 위임받은 수탁기관으로, 회사의 업무 집행에 관한 의사결정을 수행하고, 이사의 직무 집행을 감독하며, 이사 전원으로 구성되는 필요상설기관이다.

① ㄴ ② ㄱ, ㄴ
③ ㄱ, ㄷ ④ ㄱ, ㄴ, ㄷ

7. 공장의 설비배치(layout)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 제품별 배치(product layout)는 설비의 고장이나 작업자의 결근 등이 발생할 경우 생산시스템 전체가 중단될 가능성이 높다.

② 공정별 배치(process layout)는 재고비용과 운반비용이 제품별 배치보다 상대적으로 높다.

③ 제품별 배치는 생산 제품의 다양성과 제품 설계 변경에 대한 유연성이 공정별 배치보다 상대적으로 낮다.

④ 공정별 배치는 경로 설정(routing)과 작업 일정 계획(scheduling)이 제품별 배치에 비해 상대적으로 단순하다.

8. A건설사의 주력상품인 아파트용 파이프의 규격은 상한(USL)이 12cm, 하한(LSL)은 11.4cm이고 실제 제조공정에서 생산되는 제품의 표준편차(σ)는 0.05cm인 것으로 판명되었다. A건설사의 공정능력지수 중 C_P의 값에 가장 가까운 것은?

① 1.0 ② 2.0

③ 3.0 ④ 4.0

9. <보기>에서 설명하는 조직 의사소통으로 가장 옳은 것은?

<보기>

집단이나 조직에 존재하는 비공식적인 의사소통 네트워크이며, 이는 종종 불확실성을 유발하는 요구와 기대가 충족되고 불안이 줄어들 때까지 소문을 만들고 퍼지게 한다. 또한 조직의 사기를 느끼게 해주고, 구성원들이 중요하다고 생각하는 이슈와 갈등을 유발하는 이슈를 경영자들에게 알려주며 구성원들의 욕구를 충족시켜준다.

① 그레이프바인(grapevine)

② 필터링(filtering)

③ 바퀴형 네트워크(wheel network)

④ 완전연결형 네트워크(all-channel network)

10. 리더십에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 블레이크(Blake)와 머튼(Mouton)의 관리격자이론은 리더 행동을 생산에 대한 관심과 사람에 대한 관심의 두 차원으로 구분하여 격자를 구성하였다. 격자 유형 중 팀형은 생산과 인간관계 유지 모두에 적당한 관심을 보이며, 조직 성과는 사기와 과업 수행의 필요성 간의 상호 균형이라 보았다.

② 피들러(Fiedler)의 리더십 상황이론은 리더를 과업지향적 리더와 관계지향적 리더로 분류하였고, 리더십의 유효성을 결정하는 상황적 특성으로 리더-구성원 관계, 과업구조, 직위권력을 제시하였다. 관계지향적 리더는 상황의 호의성이 매우 높거나 매우 낮은 극단적인 상황에서 효과적이며, 과업지향적 리더는 상황의 호의성이 중간 정도일 때 효과적이라고 주장하였다.

③ 리더-구성원 교환이론(leader-member exchange theory, LMX)은 리더와 부하직원 간의 개별적 일대일 관계에서 벗어나 리더의 행동이 집단별로 동일하다고 보고 리더와 부하직원들의 연결 상태를 기준으로 내집단과 외집단을 구분하였다. 내집단은 리더와 부하직원 간의 상호 신뢰, 헌신, 관심을 특징으로 하고, 외집단은 리더와 부하직원 간의 공식적 권한과 규칙에 대한 복종을 특징으로 한다.

④ 리더십 대체이론은 많은 요인들에 의하여 리더 행동이 부하직원들에게 별 영향을 미치지 못한다는 이론이다. 이 요인들에는 리더십 대체요인(leadership substitute)과 리더십 중화요인(leadership neutralizer)이 있으며, 리더십 대체요인은 공식적인 리더에 대한 필요를 대체하고 부하직원들에게 리더십을 필요 없게 만드는 요인이며 리더십 중화요인은 리더가 부하직원들에게 영향을 미치는 것을 가로막는 요인이다.

11. 서비스의 기본 특성과 그에 따른 마케팅 전략을 옳게 짝지은 것은?

① 무형성(intangibility) – 예약 시스템 도입, 비수기 가격 차별화

② 비분리성(inseparability) – 물리적 단서의 제공, 구전 활동

③ 이질성(heterogeneity) – 고객 맞춤형 서비스, 서비스 표준화 매뉴얼 도입

④ 소멸성(perishability) – 고객과 서비스 제공자 간의 상호작용 강화, 고객관리 시스템 구축

12. 웨이첼과 존슨(W. Weitzel & E. Jonsson)의 조직쇠퇴단계 모형에서 <보기>가 설명하는 조직쇠퇴단계로 가장 옳은 것은?

<보기>

조직은 여전히 쇠퇴에 효과적으로 대처하지 못하고 공황 상태에 놓여 있다. 조직은 혼란을 겪고 있고, 기본으로 돌아가려는 노력, 급격한 변화, 그리고 분노를 경험하게 된다. 이 단계에서의 유일한 해결책은 전면적인 재조직일 수 있다. 최고경영자의 교체, 조직구조, 전략, 문화의 혁명적인 변화와 같은 중대한 변화가 필요한 단계이다.

① 무대응 단계(inaction stage)
② 해체 단계(dissolution stage)
③ 오류행동 단계(faulty action stage)
④ 위기 단계(crisis stage)

13. ㈜서울은 제품 A와 제품 B를 생산하며, 각 제품 1단위 생산에 소요되는 직접재료수량과 노무시간에 대한 정보는 <보기>와 같다. 제품 A의 단위당 공헌이익은 8만 원, 제품 B의 단위당 공헌이익은 5만 원이며 두 제품 생산에 공통적으로 소요되는 총 고정원가는 50만 원일 때 ㈜서울이 창출할 수 있는 최대 영업이익[만 원]은?

<보기>

제품	A	B	총가용량
직접재료수량(kg/단위)	4	2	80
노무시간(시간/단위)	2	3	60

① 100 ② 120
③ 150 ④ 170

14. <보기>에서 설명하는 승진 유형으로 가장 옳은 것은?

<보기>

- 종업원이 수행하는 직무와 관계없이 종업원의 속성을 기준으로 한다.
- 승진 결정의 기준은 학력, 근속연수, 근무상황 등과 같이 개인에게 속하는 형식적 요소이다.
- 형식적 요소에 의해 서열이 정해지므로 능력주의 인사와 합치되지 않는다.

① 역직승진 ② 직위승진
③ 신분자격승진 ④ 직능자격승진

15. 노동조합의 조직 형태에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 직업별 노동조합(craft union)은 동일한 산업에 종사하는 노동자들이 직종이나 숙련도에 관계없이 포괄적으로 조직한 형태이다.
② 산업별 노동조합(industrial union)은 기업과 직종을 초월하여 동일산업 종사자들로 구성되며, 단체교섭력이 강하지만, 기업 간 또는 직종 간 조합원 사이의 이해관계 상충으로 갈등이 발생할 수 있다.
③ 기업별 노동조합(enterprise union)은 직종이나 산업을 불문하고 모든 미숙련 노동자까지 포함하는 가장 넓은 범위의 조직 형태이다.
④ 일반 노동조합(general union)은 소속 기업이 동일한 노동자들을 대상으로 제한적으로 조직되며, 노사 간의 공존공영을 도모하기 쉽다는 장점이 있다.

16. <보기>에서 ㈎~㈐의 집단의사결정 기법을 옳게 짝지은 것은?

<보기>

한 지방행정기관은 집단사고(groupthink)를 극복하기 위해 여러 부서에서 다양한 집단의사결정 기법을 시범 도입하고 있다.

㈎ A부서는 자유롭고 열린 마음으로 문제 해결과 기회 포착을 위한 대안을 제시하며, 서로의 의견을 비판 없이 공유하게 한다.
㈏ B부서는 개별적으로 아이디어를 종이에 적은 뒤 함께 모여 토론하며, 이후 구성원들이 독립적으로 순위를 매겨 최종안을 결정한다.
㈐ C부서는 특정 문제에 대해 전문가들의 독립적인 의견을 수집 및 요약한 뒤, 이를 다시 배부하여 일정 수준의 합의에 도달할 때까지 반복 진행한다.

	㈎	㈏	㈐
①	델파이기법	명목집단법	브레인스토밍
②	명목집단법	브레인스토밍	델파이기법
③	브레인스토밍	델파이기법	명목집단법
④	브레인스토밍	명목집단법	델파이기법

17. 노동자의 쟁의행위에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 태업(soldiering)은 피고용인들이 단결하여 의식적으로 작업 능률을 저하시키는 행위이며 생산 또는 사무를 방해하는 행위에 그치지 않고 의식적으로 생산 설비를 파괴하는 행위를 포함한다.

② 피케팅(picketing)은 파업을 효과적으로 수행하기 위하여 근로 희망자들의 사업장 또는 공장의 출입을 저지하고 파업 참여에 협력할 것을 요구하는 행위이다.

③ 준법투쟁(work-to-rule)은 업무수행과정에서 법 규정을 엄격히 준수하거나 법률에서 정한 피고용인의 권리를 동시에 집단적으로 행사함으로써 사용자의 업무를 저해하는 행위이다.

④ 파업(strike)은 노사 간의 주장의 불일치가 원인이 되어 노동조합이나 노동자 집단의 주도하에 노동력을 생산수단과의 결합 상태에서 분리시키고 사용자의 노동력에 대한 지휘, 명령으로부터 노동자를 벗어나게 하는 상태를 의미한다.

18. 어느 제품의 9월 실제 수요는 200개였고, 9월의 수요 예측치는 180개였다. 지수평활법을 사용하여 10월의 수요 예측치를 계산한 값[개]과, 만약 10월의 실제 수요가 210개일 경우 11월의 수요 예측치를 계산한 값[개]을 옳게 짝지은 것은? (단, 평활상수 $\alpha=0.4$이다.)

	10월	11월
①	188	196.8
②	188	198.2
③	192	196.8
④	192	199.2

19. 효율적 시장가설(efficient market hypothesis, EMH)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 효율적 시장은 증권의 현재 가격이 해당 증권의 가치에 대한 이용 가능한 정보를 완전히 반영하는 시장을 의미한다.

② 시장의 효율성은 가격이 반영하는 이용 가능한 정보의 범위에 따라 약형(weak form)과 강형(strong form) 두 가지 유형으로 구분된다.

③ 강형 효율적 시장에서는 내부 정보를 이용해도 지속적 초과수익을 얻을 수 없다.

④ 약형 효율적 시장에서는 현재의 증권 가격이 해당 증권과 관련된 과거의 역사적 정보를 완전히 반영한다.

20. 매출액 500억 원, 이자비용 20억 원, 고정비 100억 원, 변동비 300억 원일 때 결합레버리지도(DCL)는?

① 1.25 ② 2

③ 2.5 ④ 3.25