

2013 국회8급 행정학 기출문제

해설 : 방성은교수(월비스고시학원 행정학 전임)

1. 정치와 행정에 대한 다음 <보기>의 설명 중 옳은 것은 모두 몇 개인가?

- ㄱ. 전통적으로 민주주의 정치체제에서 정치는 가치개입적 행위이며 행정은 가치중립적 행위이다.
- ㄴ. 정치는 효율성을 확보하는 과정인데 반해 행정은 민주성을 확보하는 과정이다.
- ㄷ. 정치행정 일원론에서의 행정의 정치적 기능이란 정책형성 기능을 의미한다.
- ㄹ. 1960년대 발전행정론이 대두하면서 기존의 행정우위론과 대비되는 정치우위론의 입장에서 새 일원론이 제기되었다.
- ㅁ. 사이먼(Simon) 등 행태주의 학자들은 행정의 정책결정 기능을 인정한다는 점에서 기존의 이원론과 구분된다.

- ① 1개 ② 2개
- ③ 3개 ④ 4개
- ⑤ 5개

해설 : ㄱ. ㄷ. ㅁ.은 맞는 지문이다. ㄴ. 정치는 민주성, 행정은 효율성과 관련되므로 틀린 지문이다. ㄹ. 발전행정은 국가를 발전시키는 행정의 적극적 역할을 연구한 이론으로서 행정우위론, 정치행정일원론에 해당되므로 틀린 지문이다. ㅁ. Simon의 행정행태설은 행정의 과학적 연구를 위하여 사실을 강조했다는 점에서 <정치행정일원론>이지만 행정의 정책결정기능을 부인하지 않았고 행정의 과학성을 보다 더 정밀하게 요구했다는 점에서 기존 정치행정일원론과 대비하여 <정치행정새이원론>이라 한다.(2014 비타민행정학 7, 18, 120페이지) 답 : ③

2. 행정가치에 대한 다음 보기의 설명 중 옳은 것은 모두 몇 개인가?

- ㄱ. 실체설은 공익을 사익의 총합이라고 파악하며, 사익을 초월한 별도의 공익이란 존재하지 않는다고 본다.
- ㄴ. 롤스(Rawls)의 사회정의의 원리에 의하면 정의의 제1원리는 기본적 자유의 평등원리이며, 제2원리는 차등조정 원리이다. 제2원리 내에서 충돌이 생길 때에는 차등원리가 기회균등의 원리에 우선되어야 한다.
- ㄷ. 과정설은 공익을 사익을 초월한 실체적, 규범적, 도덕적 개념으로 파악하며, 공익과 사익과의 갈등이란 있을 수 없다고 본다.
- ㄹ. 베를린(Berlin)은 자유의 의미를 두 가지로 구분하면서, 간섭과 제약이 없는 상태를 적극적 자유라고 하고 무엇을 할 수 있는 자유를 소극적 자유라고 하였다.

- ① 0개 ② 1개 ③ 2개
- ④ 3개 ⑤ 4개

해설 : 모두 틀린 지문이다. ㄱ. 지문은 과정설의 내용이다. ㄴ. 제1원리(기본적 자유의 평등원리)가 제2원리(불평등조정의 원리)보다 우선하며 제2원리 중 기회균등 원리가 차등조정 원리보다 우선한다(전체적 자유 > 동등한 자유 > 기회균등 > 차등조정). ㄷ. 지문은 실체설의 내용이다. ㄹ. 간섭과 제약이 없는 상태는 소극적 자유로서 정부개입을 반대하는 반면 무엇을 할 수 있는 자유는 적극적 자유로서 자유를 행사할 수 있도록 정부가 여건을 보장해야 하므로 정부개입을 요구한다.(2014 비타민행정학 85, 88, 91페이지) 답 : ①

3. 다음 중 사회적 자본(social capital)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 사회적 자본은 사회 내 신뢰강화를 통해 거래비용을 감소시킨다.
- ② 사회적 자본은 경제적 자본에 비해 형성 과정이 불투명하고 불확실하다.
- ③ 사회적 자본은 사회적 규범 또는 효과적인 사회적 제재력을 제공한다.
- ④ 사회적 자본은 동조성(conformity)을 요구하면서 개인의 행동이나 사적 선택을 적극적으로 촉진시킨다.
- ⑤ 사회적 자본은 집단결속력으로 인해 다른 집단과의 관계에 있어서 부정적 효과를 나타낼 수도 있다.

해설 : 사회자본은 협동과 조정을 촉진하는 사회적 관계의 품질(경쟁력), 공통의 목적을 위해서 협력을 가능케 하는 사람들 사이의 사회적 구조, 적극적 참여를 통하여 공동의 문제를 해결하게 하는 사회의 조건이나 특성 등을 의미한다. 구체적으로 개인이나 집단 상호 간의 관계에서 발생하는 신뢰, 자발적 참여, 규범, 상호호혜, 협동, 진실성, 개방성, 공동체정신 등을 의미하며 넓게는 이러한 것들을 생산해내는 상호관계나 네트워크 그 자체를 의미하기도 한다. ④ 사회적 자본은 개인의 행동이나 사적 선택을 적극적으로 촉진시키는 것이 아니라, 동조성을 요구하므로 집단결속력을 높이며 신뢰와 협력을 강화시킴으로써 시민행태를 촉진시킨다. (2014 비타민행정학 96페이지) 답 : ④

4. 다음 중 신공공관리론에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 경제적 생산활동의 결과는 경제활동과 사회를 지배하는 정치적·사회적 제도인 일단의 규칙에 달려있다.
- ② 행정가가 책임져야 하는 것은 행정 업무 수행에서 효율성이 아니라 모든 사람에게 더 나은 생활을 보장하는 것이다.
- ③ 정부의 정체성을 무시하고 정부와 기업을 동일시함으로써 기업경영 원리와 기법을 그대로 정부에 이식하려 한다는 비판이 있다.
- ④ 정부 주도의 공공서비스 전달 또는 공공문제 해결을 넘어 협력적 네트워크 구축 및 관리라는 대안을 제시한다.
- ⑤ 과정보다는 결과에 초점을 맞추고 있으며 조직 내 관계보다 조직간 관계를 주로 다루고 있다.

해설 : ①은 신제도론의 내용이다. ②는 신공공서비스론의 내용이다. ③ 신공공관리론은 시장만능주의에 입각하여 정부와 기업을 동일시하고 경영기법을 그대로 이식하려 한다. 따라서 신국정관리론이나 신공공서비스론과 같은 규범적 이론들은 이러한 점을 비판하고 있으므로 맞는 지문이다. ④는 신국정관리론(New Governance)의 내용이다. ⑤ 신공공관리론은 조직내 관계를 중시한다. (2014 비타민행정학 163페이지). 답 : ③

5. 다음 중 피터스(Peters)가 제시한 뉴거버넌스 정부개혁모형별 문제의 진단 기준과 해결 방안으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 전통적 정부모형의 문제 진단 기준은 전근대적인 권위에 있으며, 구조 개혁 방안으로 계층제를 제안한다.
- ② 탈내부규제 정부모형의 문제 진단기준은 내부규제에 있으며, 관리 개혁 방안으로 관리 재량권 확대를 제안한다.
- ③ 시장적 정부모형의 문제 진단 기준은 공공서비스에 대한 정부의 독점적 공급에 있으며, 구조 개혁 방안으로 분권화를 제안한다.

④ 참여적 정부모형의 문제 진단 기준은 관료적 계층제에 있으며, 구조 개혁 방안으로 가상조직을 제안한다.

⑤ 신축적 정부모형의 문제 진단 기준은 영속성에 있으며, 관리 개혁 방안으로 가변적 인사관리를 제안한다.

해설 : ④ 참여적 정부모형은 계층제를 해악으로 여기므로 평면조직을 대안으로 제시한다. 가상조직은 신축적 정부모형에서 강조한다. (2014 비타민행정학 168페이지) 답 : ④

*** 거버넌스의 주요모형 - Peters모형(1996)**

구 분	전통적 거버넌스	새로운 거버넌스			
	전통적 정부	시장적 정부	참여적 정부	신축적 정부	탈(내부)규제적 정부
문제의 진단기준	전근대적 권위	정부 독점	계층제	영속성(경직성)	과다한 내부규제
조직구조	계층제	분권화	평면조직	가상조직	내용 없음
관리방식	직업공무원제, 절차적 통제	성과급, 민간기법	팀제, MBO, TQM	일시적 · 가변적 인사관리	관리적 재량 확대
공무원제도	계층제	시장기제로 대체	계층제 축소	임시고용제	내부규제 철폐
정책결정의 기저(바탕)	정치행정의 구분	시장적 동기	협업, 협상	실험적 추진	기업가적 정부
공익의 기준 (국민의 관심)	안정성, 평등	저비용	참여, 협의	저비용, 조정	창의성, 능동성, 행동(활동)주의
조 정	상의하달	보이지 않는 손	하의상달	조직 개편	관리자의 자기이익
오류 발견 · 수정	통제	시장적 신호	정치적 신호	오류의 제도화 방지	더 많은 오류 허용

6. 다음 중 정책의제설정에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 정책의제설정은 다양한 사회문제 중 특정한 문제가 정부의 정책에 의해 해결되기 위해 하나의 의제로 채택되는 과정이다.
- ② 정책의제는 어떤 사회문제가 사회적으로 이슈화되어 정부의 정책적 고려의 대상이 되어야 할 단계에 이른 문제를 의미한다.
- ③ 공중의제는 일반공중이 실제로 정책대응을 위한 구체적인 논의의 대상으로 표명하고 있는 사회문제를 말한다.
- ④ 정책의제설정은 외부주도형, 동원형, 내부접근형 등의 유형이 있다.
- ⑤ 정책의제설정 과정에는 주도집단, 정책체제, 환경 등의 변수들이 중요하게 작용한다.

해설 : ②는 정책의제가 아니라 공중의제이다. 공중의제는 일반공중에 의하여 정부가 문제해결을 하는 것이 정당하다고 인정되는 사회문제이며 정책의제는 정부가 채택한 사회문제로서 정책문제라고도 한다. 공중의제가 이슈화 산전력 등에 의하여 정부가 채택할 때 정책의제가 된다. ③은 주의를 하여야 한다. 공중의제는 구체적인 논의가 진행되는 정부의제에 비하여 포괄적이지만, 사회적 이슈에 비하여 구체적인 논의가 진행되므로 틀린 지문은 아니며 상대적 접근이 필요하다. (2014 비타민행정학 220페이지). 답 : ②

7. 다음 중 정책결정과 관련된 이론에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 쿠바 미사일 사태에 대한 사례 분석인 앨리슨(Allison)모형은 정부의 정책결정과정은 합리모형보다는 조직과정모형과 정치모형으로 설명하는 것이 더 바람직하다고 주장한다.
- ② 드로(Dror)가 주장한 최적모형은 기존의 합리적 결정 방식이 지나치게 수리적 완벽성을 추구해 현실성을 잃었다는 점을 지적하고 합리적 분석뿐만 아니라 결정자의 직관적 판단도 중요한 요소로 간주한다.
- ③ 쓰레기통모형은 문제, 해결책, 선택기회, 참여자의 네 요소가 독자적으로 흘러 다니다가 어떤 계기로 만나게 될 때 결정이 이루어진다고 설명한다.
- ④ 에치오니(Etzioni)의 혼합탐사모형에 의하면 결정은 근본적 결정과 세부적 결정으로 나누어질 수 있으며 합리적 의사결정모형과 점진적 의사결정모형을 보완적으로 사용할 수 있다.
- ⑤ 사이먼(Simon)의 만족모형에 의하면 정책담당자들은 경제인과 달리 최선의 합리성을 추구하기보다는 시간과 공간, 재정적 측면에서의 여러 요인을 고려해 만족할 만한 수준에서 정책을 결정하게 된다.

해설 : ① 앨리슨(Allison)은 쿠바핵미사일사태사례를 분석한 Allison모형에서 3가지 배타적인 모형을 제시하고 '사례분석은 어느 한 모형에 의하여 모두 설명될 수 없으며 3가지 모형을 보완적으로 적용하여야 한다' 고 주장하였다. (2014 비타민행정학 246페이지). 답 : ①

(2) 3가지 모형의 관계(2014 비타민행정학 246페이지) : 3가지 모형이 서로 배타적인 모형이지만, 적용에 있어서는 하나의 모형이 정부 의사결정의 모든 면을 총괄적으로 파악할 수 없으므로 보완적이다. 즉, 하나의 정책결정 사례에 적용할 때에는 3가지 모형을 모두 적용해야 해석할 수 있다고 보았다.

8. 어떤 지방자치단체가 일시적인 여유자금 10억 원을 금융자산에 투자하려고 하는데 투자대안으로는 예금, 채권, 주식이 있다. 각 금융상품은 미래 경기상황(경기호황, 경기보통, 경기침체)에 따라 다음 표와 같이 상이한 기대수익을 발생시킨다. 만약 경기상황을 예측하기 힘들다면 의사결정자의 성향에 따라 투자 방식이 달라질 수 있다. 의사결정자가 기대수익이 높은 자산에 투자한다고 할 때, 예상할 수 있는 경우가 아닌 것은?

(단위 : 억 원)

투자대안 \ 경기상황	호황	보통	침체
예금	2	2	2
채권	3	2.5	1
주식	6	3	-2

예) 경기호황 시 예금의 기회손실은 4억원($6-2=4$)이다.

- ① 의사결정자가 향후 경기가 침체될 것이라고 예상한다면, 각 대안 중에서 예금에 투자하려고 할 것이다.
- ② 의사결정자가 향후 경기가 호황일 것이라고 예상한다면, 각 대안 중에서 주식에 투자하려고 할 것이다.
- ③ 의사결정자가 각 대안들의 최대기회손실이 최소인 대안을 선택하고자 한다면 각 대안 중에서 채권에 투자하려고 할 것이다.
- ④ 각각의 경기 상황 발생확률이 1/3이라고 한다면 각 대안 중에서 주식에 투자하려고 할 것이다.

⑤ 의사결정자의 경기호황에 대한 기대성향이 0.3이고 경기보통에 대한 기대성향이 0.5, 경기침체에 대한 기대성향이 0.2라면, 각 대안 중에서 예금에 투자하려고 할 것이다.

해설 :

①은 비관적 입장이다(maximin). 따라서 침체된 상황에서 의사결정을 하려고 할 것이며 기대수익이 가장 큰 예금(기대수익 : 2)에 투자하려고 할 것이다. 맞는 지문이다.

②은 낙관적 입장이다(maximax). 따라서 호황인 상황에서 의사결정을 하려고 할 것이며 기대수익이 가장 큰 주식(기대수익 : 6)에 투자를 하려고 할 것이다.

③은 비관적인 입장인 minimax기회손실이다(Savage기준). 각 상황별로 각 대안의 기회손실을 구하고 대안별로 기회손실이 가장 큰 값을 구한 후 기회손실이 가장 작은 값을 선택하려고 할 것이다. 각 상황별 기회손실을 구하면 아래와 같다. 비관적 입장이므로 각 대안별 기회손실이 큰 값을 구해야 하며 각 대안별로 기회손실이 큰 값은 예금의 경우 4, 채권의 경우 3, 주식의 경우 4이다. 비용이므로 가장 작은 값은 선택해야 하므로 채권(3)을 선택하려고 할 것이다.

대안 \ 상황	호 황	보 통	침 체
예 금	$6-2 = 4$	$3-2 = 1$	$2-2 = 0$
채 권	$6-3 = 3$	$3-2.5 = 0.5$	$2-1 = 1$
주 식	$6-6 = 0$	$3-3 = 0$	$2-(-2) = 4$

④ 상황별 발생확률이 동일하므로 Laplace기준을 적용한다. 예금의 경우 $2+2+2 / 3 = 2$, 채권의 경우 $3+2.5+1 / 3 = 2.16$, 주식의 경우 $6+3-2 / 3 = 2.3$ 이다. 따라서 가장 큰 주식(2.3)에 투자하려고 할 것이다.

⑤ 상황별로 기대성향(낙관계수)가 동일하다면 Hurwicz기준을 적용한다. 하지만 이 문제에서는 상황에 따른 결정자의 기대성향이 각각 다르므로 의사결정분석을 사용해야 한다. 따라서 각 대안의 기대치($\sum(\text{확률} \times \text{이익})$)를 계산하여 가장 큰 값을 가지는 대안을 선택하면 된다. 기대치가 2.9인 주식에 투자하려고 할 것이다. 따라서 틀린 지문이다.

- 예금의 기대치 : $0.3 \times 2 + 0.5 \times 2 + 0.2 \times 2 = 2$ - 채권의 기대치 : $0.3 \times 3 + 0.5 \times 2.5 + 0.2 \times 1 = 2.35$ - 주식의 기대치 : $0.3 \times 6 + 0.5 \times 3 + 0.2 \times (-2) = 2.9$
--

답 : ⑤

9. 다음 중 「정부업무평가 기본법」에서 규정하고 있는 내용으로 옳은 것은?

- ① 국무총리는 정부업무평가기본계획에 대해 최소한 2년마다 그 계획의 타당성을 검토하여 수정·보완 등의 조치를 하여야 한다.
- ② 중앙행정기관의 장은 자체평가조직 및 자체평가위원회를 구성·운영하여야 하며 이 경우 평가의 공정성과 객관성을 확보하기 위하여 자체평가위원의 2분의 1이상은 민간위원으로 하여야 한다.
- ③ 정부업무평가의 실시와 평가기반의 구축을 체계적·효율적으로 추진하기 위하여 국무총리 소속하에 정부업무평가위원회를 두며, 위원회는 위원장 2인을 포함한 15인 이내의 위원으로 구성한다.
- ④ 국무총리는 중앙행정기관의 자체평가결과를 확인·점검 후 평가의 객관성·신뢰성에 문제가 있어 다시 평가할 필요가 있다고 판단되는 때에는 정부업무평가위원회의 심의·의결을 거쳐 재평가를 실시하여야 한다.
- ⑤ 국무총리는 지방자치단체에 대한 합동평가를 효율적으로 추진하기 위하여 국무총리 소속하에 지방자치단체합동평가위원회를 설치·운영 할 수 있다.

해설 : ① 2년이 아니라 3년마다 수정·보완한다. ② 민간위원은 1/3이 아니라 2/3이다. ④ 재평가는

의무사항이 아니라 재량사항이다. 즉 재평가를 ‘실시하여야 한다’가 아니라 ‘실시할 수 있다’이다. ⑤ 국무총리가 아니라 안전행정부이다. 자치단체 관련사항은 안전행 정부가 관할한다.(2014 비타민행정학 324페이지) 답 : ③

10. 다음 중 강화일정(schedules of reinforcement)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 연속적 강화는 행동이 일어날 때마다 강화요인을 제공하는 것이다.
- ② 고정간격 강화는 부하의 행동이 발생하는 빈도에 따라 일정한 간격으로 강화요인을 제공하는 것이다.
- ③ 변동간격 강화는 일정한 간격을 두지 않고 변동적인 간격으로 강화요인을 제공하는 것이다.
- ④ 고정비율 강화는 성과급제와 같이 행동의 일정비율에 의해 강화요인을 제공하는 것이다.
- ⑤ 변동비율 강화는 불규칙한 횟수의 행동이 나타났을 때 강화요인을 제공하는 것이다.

해설 : 강화일정은 강화(학습)이론의 내용이다. ② 고정간격강화는 바람직한 행동에 관계없이 고정적으로 강화요인을 제공하는 것으로서 매월 봉급지급이 그 예이다.(2014 비타민행정학 360페이지) 답 : ②

*** 학습이론의 강화 - 2014 비타민행정학 360페이지**

연속적 강화			행동이 일어날 때마다 강화요인을 제공
단속적 강화	간격조정	고정간격 강화	바람직한 행동에 관계없이 일정한 간격으로 규칙적으로 강화요인을 제공 매월 25일에 봉급지급
		변동간격 강화	일정한 간격을 두지 않고 변동적인 간격으로 불규칙적으로 강화요인을 사용
	비율조정	고정비율 강화	일정한 비율 또는 횟수에 대하여 강화요인을 제공 매출액 증가율에 비례하여 성과급 지급
		변동비율 강화	불규칙적인 비율 또는 횟수에 대하여 강화요인을 제공 특별보너스

11. 다음 중 동기부여 이론에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 마슬로우(Maslow)의 욕구계층론에 의하면 인간의 욕구는 생리적 욕구, 안전 욕구, 사회적 욕구, 존중 욕구, 자기실현 욕구의 5개로 나누어져 있으며 하위계층의 욕구가 충족되어야 상위계층의 욕구가 나타난다.
- ② 허즈버그(Herzberg)의 동기 - 위생이론에 따르면 욕구가 충족되었다고 해서 모두 동기부여로 이어지는 것이 아니고 어떤 욕구는 충족되어도 단순히 불만을 예방하는 효과밖에 없다. 이러한 불만 예방효과만 가져오는 요인을 위생요인 이라고 설명한다.
- ③ 애덤스(Adams)의 형평성이론에 의하면 인간은 자신의 투입에 대한 산출의 비율이 비교대상의 투입에 대한 산출의 비율보다 크거나 작다고 지각하면 불형평성을 느끼게 되고, 이에 따른 심리적 불균형을 해소하기 위하여 형평성 추구의 행동을 작동시키는 동기가 유발된다고 본다.
- ④ 앨더퍼(Alderfer)는 마슬로우(Maslow)의 욕구계층론을 받아들여 한 계층의 욕구가 만족되어야 다음 계층의 욕구를 중요시한다고 본다. 그리고 이에 더하여 한 계층의 욕구가 충분히 채워지지 않는 상태에서는 바로 하위 욕구의 중요성이 훨씬 커진다고 주장한다.
- ⑤ 브룸(Vroom)의 기대이론에 의하면 동기의 정도는 노력을 통해 얻게 될 중요한 산출물인 목표달성, 보상, 만족에 대한 주관적 믿음에 의하여 결정되는데 특히 성과와 보상 간의 관계에 대한 인식인

기대치의 정도가 동기부여의 주요한 요인이다.

해설 : 브룸(V. Vroom)은 사람들이 성과에 따른 결과에 대하여 주관적인 가치를 부여한다는 데 착안하여 전통적인 욕구이론에 ‘기대(期待)’라는 개념을 추가하여 기대이론을 제시하였다. ⑤ 성과와 보상과의 관계는 수단성(instrumentality)이다. 기대치는 노력과 업무성과와의 관계이다.(2014 비타민행정학 357페이지). 답 : ⑤

- ㉞ 브룸(Vroom)의 기대이론 : 5대 기본변수 - 2014 비타민행정학 357페이지
- ㉞ 결과(outcome) : 1차 수준의 결과(업무성과)와 2차 수준의 결과(보상)가 있다. ☐ 업무를 잘한 것은 1차 결과, 승진은 2차 결과
 - ㉞ 기대감(expectancy) : 개인의 노력으로 특정한 1차 결과가 나올 가능성에 대한 주관적 확률에 대한 믿음을 말한다. 즉, 노력과 목표달성 간의 인과관계에 대한 주관적 인식이다. ☐ 이 업무를 잘 수행하면 좋은 업무성과가 나온다고 믿음
 - ㉞ 수단성(instrumentality) : 1차 결과(업무성과)가 2차 결과(보상)를 수반하게 되리라는 상관관계에 대한 인지도(주관적 확률치)이다. 즉, 1차 결과와 2차 결과의 상관관계로서 자신이 수행한 업적에 대한 보상수준을 의미한다. ☐ 성과를 높이면 승진될 가능성이 매우 높을 거라는 생각
 - ㉞ 유의성(유인가, valence) : 2차 수준의 특정 결과에 대하여 개인이 가지는 선호의 강도로서 개인이 느끼는 보상의 매력도이다. ☐ 승진을 얼마나 선호하느냐
 - ㉞ 행동선택(choice behavior) : 기대되는 결과 및 중요성을 비교·평가한 후 자신의 행동을 취하는 것을 말한다.

12. 매트릭스구조에 대한 다음 <보기>의 설명 중 옳지 않은 것은 모두 몇 개인가?

- ㄱ. 기능구조와 사업구조의 물리적 결합을 시도하는 조직 구조이다.
- ㄴ. 기능부서의 기술적 전문성이 요구되는 동시에 사업부서의 신속한 대응성의 필요가 증대되면서 등장하였다.
- ㄷ. 기능부서 통제권한의 계층은 수평적으로 흐르고, 사업부서간 조정권한의 계층은 수직적으로 흐르게 된다.
- ㄹ. 일원적 권한 체계를 갖는 데 그 기본적 특성이 있다.

- ① 0개
- ② 1개
- ③ 2개
- ④ 3개
- ⑤ 4개

해설 : 매트릭스구조(matrix structure)는 환경이 복잡해지면서 기술적 전문성(기능구조의 특성)과 신속한 대응성(사업구조의 특성)이 동시에 강조됨에 따라 등장한 조직구조로서 종적인 기능구조와 횡적인 사업구조를 화학적으로 결합시킨 이원적(二元的) 조직구조이다. ㄱ. 형태만 결합하는 물리적 결합이 아니라 성질까지 변하는 화학적 결합이므로 틀린 지문이다. ㄷ. 기능부서의 통제권은 수직적으로 흐르는 반면, 사업부서는 수평적으로 흐르므로 틀린 지문이다. ㄹ. 기능부서와 사업부서를 교차시켰으므로 일원적 권한구조가 아니라 이원적 권한구조이다. 따라서 틀린 지문이다.(2014 비타민행정학 387페이지) 답 : ④

13. 조직이론에 대한 다음 보기의 설명 중 옳은 것은 모두 몇 개인가?

- ㄱ. 과학적 관리론은 운동이라기보다 하나의 이론으로 출발하였다.
 ㄴ. 테일러(Taylor)는 과학적 조사, 연구, 실험 등을 통해 관리업무의 능률성을 극대화시킬 수 있다고 믿었다.
 ㄷ. 베버(Weber)는 조직을 사회관계의 특수한 형태로 간주하였으며 조직운영에 필요한 명령을 구성원들이 수행하도록 보장하기 위한 권위의 계층제를 주장했다.
 ㄹ. 메이요(Mayo)의 호손실험은 과학적관리론을 뒷받침하고 있다.
 ㅁ. 아지리스(Argyris)는 조직이 개인의 심리적 성공 경험을 중시하여 인간의 자아가 미성숙 상태에서 성숙 상태로 변화하는 데 도움을 준다고 주장하였다.

- ① 1개 ② 2개 ③ 3개
 ④ 4개 ⑤ 5개

해설 : ㄱ. 과학적 관리론은 민간경영합리화운동을 배경으로 대두된 이론으로서 운동에서 출발하여 이론체계를 정립하였으므로 틀린 지문이다. ㄴ. 실제 실험인 동작연구와 시간연구를 통하여 능률성 향상방안을 도출하였으므로 맞는 지문이다. ㄷ. Weber는 조직을 사회관계의 특수한 형태로 간주하고 조직운영에 필요한 명령을 구성원들이 수행하도록 보장하기 위하여 일종의 권위의 계층제가 필요하다고 하였다. Weber에게 권위는 일정한 근거에 호소해 정당화하거나 타당한 것으로 받아들여지는 것이며 그러한 권위의 유형을 전통적 권위, 카리스마적 권위, 합법적·합리적 권위로 각각 구분하였다. 합법적·합리적 권위에 의한 지배가 작용하는 조직특성을 계층제, 문서주의, 분업화, 비인격성 등으로 규정하면서 이러한 특성이 나타나는 가장 이상적인 조직이 관료제라고 하였다. 따라서 맞는 지문이다. ㄹ. 메이요(Mayo)의 호손실험은 과학적 관리론의 가정에 배치되는 결과를 도출한 실험으로서 인간관계론의 내용이므로 틀린 지문이다. ㅁ. 아지리스(Argyris)는 조직 구성원이 미성숙상태에서 성숙상태로 가고자 하는 것을 방해하므로 조직과 구성원은 갈등을 겪게 된다고 보았으므로 틀린 지문이다. (2013 비타민행정학 113, 115, 351, 394페이지) 답 : ②

14. 다음 중 「공공기관 운영에 관한 법률」에서 규정하고 있는 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 공기업·준정부기관은 매년 3월 20일까지 전년도 경영실적보고서와 기관장이 체결한 계약의 이행에 관한 보고서를 작성하여 기획재정부장관과 주무기관의 장에게 제출하여야 한다.
 ② 기획재정부장관과 주무기관의 장은 매년 5월 10일까지 위 법에 따라 확정된 공기업·준정부기관의 결산서 등을 감사원에 제출하여야 한다.
 ③ 자산 규모가 2조원 이상인 공기업·준정부기관 등의 장은 매년 해당연도를 포함한 5회계연도 이상의 중장기재무관리계획을 수립하고, 이사회의 의결을 거쳐 확정 후 6월 30일까지 기획재정부장관과 주무기관의 장에게 제출하여야 한다.
 ④ 기획재정부장관은 결산서 등에 감사원의 검사 결과를 첨부하여 이를 국무회의에 보고하고, 8월 20일까지 국회에 제출하여야 한다.
 ⑤ 공기업 및 준정부기관의 기관장은 다음 연도를 포함한 5회계연도 이상의 중장기 경영목표를 설정하고, 이사회의 의결을 거쳐 확정 후 매년 9월 30일까지 기획재정부장관과 주무기관의 장에게 제출하여야 한다.

해설 : ⑤ 「공공기관 운영에 관한 법률」 상 공기업의 경영목표 제출일은 매년 9월 30일까지가 아니라 10월 31일까지이다. (2014 비타민행정학 422페이지) 답 : ⑤

15. 다음 중 전자정부 2.0에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 서비스의 지능화를 통해서 개인별 맞춤형보서비스를 제공한다.
 ② 서비스를 모든 사람이 사용할 수 있다.

- ③ 사람 중심으로 모든 사람의 참여와 공유를 강조한다.
- ④ 정부와 국민의 관계를 대등하거나 심지어는 국민중심으로 이동시키려는 인식의 전환을 요구한다.
- ⑤ 누구나 가치 있는 정보나 새로운 서비스를 재생산할 수 있도록 정부가 소유한 정보를 개방한다.

해설 : ① 서비스의 지능화(똑똑한 서비스)와 개인화(개인별 맞춤식 서비스)는 전자정부 3.0인 유비쿼터스정부의 내용이다.(2014 비타민행정학 481페이지) 답 : ①

*** 인터넷 패러다임의 변화 - 2014 비타민행정학 481페이지**

구 분	방 향	내 용
웹 1.0 (1995~2000)	• 일방향 정보 접근 • 정부 중심	정보를 제공하는 웹포털 구축, 이용자는 정보소비자
웹 2.0 (2005~2010)	• 쌍방향 정보 교환 • 시민 중심	• 정보 생산·공유·협동·참여가 가능, 이용자는 정보소비자·생산자·유통자 • 서비스를 모든 사람이 사용 가능 • 사람 중심으로 모든 사람의 참여와 공유를 강조 • 정부와 국민의 관계를 대등하거나 심지어는 국민중심으로 이동시키려는 인식의 전환을 요구 • 누구나 가치 있는 정보나 새로운 서비스를 재생산할 수 있도록 정부가 소유한 정보를 개방
웹 3.0 (2015~2020)	• 지능적인 정보인식 (인터넷의 지능화) • 개인 중심 • u-Government	• 인터넷을 더욱 지능화시키며 개인화에 맞출 뿐만 아니라, 기기 및 서비스 통합으로 경계가 소멸되는 유비쿼터스환경 • 개인별 맞춤 정보제공이 가능, 이용자가 원하는 정보검색·제공 가능(개인이 서비스의 중심) • 이용자가 원하는 정보를 제공하는 시멘틱 웹 기반의 지능형 웹(intelligent web) 서비스

16. 다음 중 대표관료제에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 대표관료제는 정부관료제가 그 사회의 인적 구성을 반영하도록 구성함으로써 관료제 내에 민주적 가치를 반영시키려는 의도에서 발달하였다.
- ② 크랜츠(Kranz)는 대표관료제의 개념을 비례대표로까지 확대하여 관료제 내의 출신 집단별 구성 비율이 총인구 구성 비율과 일치해야 할 뿐만 아니라, 나아가 관료제 내의 모든 직무 분야와 계급의 구성 비율까지도 총인구 비율에 상응하게 분포되어 있어야 한다고 주장한다.
- ③ 대표관료제의 장점은 사회의 인구 구성적 특징을 반영하는 소극적 측면의 확보를 통해서 관료들이 출신 집단의 이익을 위해 적극적으로 행동하는 적극적인 측면을 자동적으로 확보하는 데 있다.
- ④ 대표관료제는 할당제를 강요하는 결과를 초래해 현대 인사행정의 기본 원칙인 실적주의를 훼손하고 행정 능률을 저해할 수 있다는 비판을 받는다.
- ⑤ 우리나라의 양성평등 채용목표제나 지역인재 추천채용제는 관료제의 대표성을 제고하기 위해 도입된 제도로 볼 수 있다.

해설 : 대표관료제란 그 사회를 구성하는 모든 집단으로부터 인구비례에 따라 관료를 충원하고 그들을 정부관료제 내의 모든 계급에 비례적으로 배치함으로써(소극적 대표) 정부관료제가 그 사회의 모든 계층과 집단에 공평하게 대응(적극적 대표)하도록 하는 제도이다. ③ 대표관료제는 소극적 대표를 통하여 적극적 대표가 확보된다는 가정 하에 도입된 제도이지만, 실제로 소극적 대표가 적극적 대표를 확보하지 못한다는 한계가 있다.(2014 비타민행정학 553페이지) 답 : ⑤

4. 대표관료제의 한계 - 2014 비타민행정학 553페이지

- (10) 적극적 대표의 곤란 : 소극적 대표가 적극적 대표를 보장해 주지 않을 뿐만 아니라, 관료가 출신집단의 이익을 대표할 수 있는 제도적 장치가 현실적으로 미흡하다.

17. 다음 중 연구조사방법론에서 사용하는 타당성(validity)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기준타당성(criterion-related validity)은 하나의 측정도구를 이용하여 측정한 결과와 다른 기준을 적용하여 측정한 결과를 비교했을 때 도출된 연관성의 정도이다.
- ② 구성타당성(construct validity)은 연구에서 이용된 이론적 구성개념과 이를 측정하는 측정 수단에 일치하는 정도를 의미한다.
- ③ 내용타당성(content validity)은 측정도구를 구성하는 측정지표 간의 일관성이다.
- ④ 수렴적 타당성(convergent validity)은 동일한 개념을 다른 측정방법으로 측정했을 때 측정된 값 간의 상관관계를 의미한다.
- ⑤ 차별적 타당성(discriminant validity)은 서로 다른 이론적 구성개념을 나타내는 측정지표 간의 관계를 의미하며, 서로 다른 구성개념을 측정하는 지표 간의 상관관계가 낮을수록 차별적 타당성이 높다.

해설 : ①은 시험성적과 업무성적의 상관관계인 기준타당성의 내용이다. 하나의 측정도구는 시험성적이며 다른 기준을 적용한 결과는 업무성적이기 때문이다. ③은 내용타당성이 아니라 신뢰성의 내용이다. 지문에서 측정도구는 시험이고 측정지표는 시험성적인데 시험성적(결과)의 일관성은 신뢰성이기 때문이다.(2014 비타민행정학 562페이지) 답 : ③

* 시험의 효용성

구 분	내 용
타당도	시험이 측정하고자 하는 내용을 얼마나 정확하게 측정하였는가를 나타내는 것
	기준타당도 - 직무수행능력을 제대로 예측한 정도 - 예측치(시험점수)와 기준에 대한 측정치(근무실적)의 상관관계 분석 - 검증 : 예측적 타당도와 동시적 타당도
	예측적 타당도 - 합격한 수험생(직접 검증)의 시험성적(t_0)과 업무실적(t_1)을 비교
	동시적 타당도 - 재직자(간접 검증)의 시험성적(t_0)과 업무실적(t_0)을 비교
	내용타당도 - 특정 직무수행에 필요한 능력요소(구체적인 지식, 기술 등)를 제대로 측정한 정도 * 어느 한가지로만 평가하면 안되고 여러 요소를 다각도로 평가해야(필기시험, 실기 시험, 면접 등) - 예측치와 기준치 자료를 확보하기 곤란한 경우 사용 - 전문가집단이 시험의 구체적 내용·항목을 주관적으로 판단하여 검증
	구성타당도 - 이론적으로 구성된 능력요소(추상적 개념)를 제대로 측정한 정도 - 비정형적 업무를 수행하는 고위관리직의 추상적 능력(창의력, 통찰력, 조정력 등)을 측정할 경우 적합 - 검증 : 수렴적 타당도와 차별적 타당도
	수렴적 타당도 - 하나의 개념을 상이한 척도로 측정시 측정치의 상관관계가 높은 정도
	차별적 타당도 - 상이한 개념을 하나의 척도로 측정시 측정치의 상관관계가 낮은 정도
신뢰도	시험결과의 일관성, 종적 일관성(동일한 사람이 동일한 시험을 다른 시간과 장소에서 치를 때 결과의 일관성), 횡적 일관성(다른 사람이 동일한 시험을 동일한 시간에 치를 때 결과의 일관성)
객관도	채점결과의 일관성, 채점자에 따라 큰 차이가 없으면 객관도는 높음
난이도	시험이 어려운 정도, 상대적 우열을 구분
실용도	시험실시의 용이성, 관리비용의 저렴성, 시험결과의 활용성 등

18. 다음 중 「공직자윤리법」에 근거하여 재산공개 의무가 있는 공직자에 해당하지 않는 것은?

- ① 소방감 이상의 소방공무원
- ② 중장 이상의 장관급 장교
- ③ 치안감 이상의 경찰공무원
- ④ 고등법원 부장판사급 이상의 법관
- ⑤ 국가정보원의 기획조정실장

해설 : ① 소방감 이상은 재산등록 대상자인 반면 소방정감 이상이 재산공개 대상자이다.(2014 비타민행정학 625페이지) 답 : ①

*** 재산등록과 공개 대상자 - 2014 비타민행정학 625페이지**

구 분	등록대상자	공개대상자
정무직	- 국가 : 대통령 · 국무총리 · 국무위원 · 국회 의원 등 - 지방 : 자치단체장, 지방의회의원 등	좌 동
일반직 별정직	4급 이상 일반직 국가 및 지방공무원(고위 공무원단의 일반직 포함)과 이에 상당하는 별정직 - 세무, 감사, 검찰사무, 건축, 토목, 환경, 식품위생분야의 7급 이상 5급 이하	1급 일반직 국가공무원(직무등급이 가장 높은 등급 고위공무원단의 일반직 포함) 및 지방 공무원과 이에 상당하는 별정직
특정직	외무공무원(6등급 이상), 국가정보원 직원(4급 이상) 및 대통령경호실 경호공무원	외무공무원(12등급 이상 14등급 이하, 가등급 직위의 고위공무원단)과 국가정보원의 기획조정실장
	법관 및 검사, 헌법재판소 헌법연구관	고등법원 부장판사급 이상의 법관과 대검찰청 검사급 이상의 검사
	대령 이상의 장교 및 이에 상당하는 군무원(2급 이상)	중장 이상의 장관급 장교
	교육공무원 중 총장 · 부총장 · 대학원장 · 학장 및 전문대학의 장, 특별시 · 광역시 · 도 · 특별자치도의 교육감 · 교육장 및 교육위원	교육공무원 중 총장 · 부총장 · 학장 및 전문대학의 장, 특별시 · 광역시 · 도 · 특별자치도의 교육감 및 교육위원
	총경 이상 경찰공무원과 <u>소방정 이상의 소방직</u>	치안감 이상 경찰공무원 및 <u>소방정감 이상의 소방공무원</u>
임기제 공무원	위 직위에 해당하는 임기제공무원	위 직위에 해당하는 임기제공무원
공공기관 등	공기업의 장 · 부기관장 · 상임이사 및 상임감사, 한국은행의 총재 · 부총재 · 감사 및 금융통화위원회의 추천직 위원, 금융감독원의 원장 · 부원장 · 부원장보 및 감사, 농업협동조합중앙회 · 수산업협동조합중앙회의 회장 및 상임감사	공기업의 장 · 부기관장 및 상임감사, 한국은행의 총재 · 부총재 · 감사 및 금융통화위원회의 추천직 위원, 금융감독원의 원장 · 부원장 · 부원장보 및 감사, 농업협동조합중앙회 · 수산업협동조합중앙회의 회장 및 상임감사
공직유관 단체	공직유관단체의 임직원	공직유관단체의 임원

19. 다음 중 자본예산제도의 장점으로 옳지 않은 것은?

- ① 자본예산제도는 자본적 지출에 대한 특별한 분석과 예산사정을 가능하게 한다.
- ② 자본예산제도에 수반되는 장기적인 공공사업계획은 조직적인 자원의 개발 및 보존을 위한 수단이 될 수 있다.
- ③ 계획과 예산 간의 불일치를 해소하고 이들 간에 서로 밀접한 관련성을 갖게 한다.
- ④ 경제적 불황기 내지 공황기에 적자예산을 편성하여 유효수요와 고용을 증대시킴으로써 불황을 극복하는 유용한 수단이 될 수 있다.
- ⑤ 국가 또는 지방자치단체의 순자산상황의 변동과 사회간접자본의 축적·유지의 추이를 나타내는 데 사용할 수 있다.

해설 : 자본예산제이란 정부예산을 경상예산과 자본예산으로 구분하는 복식 또는 복수예산(double budget)의 일종으로서 경상예산의 경우 경상적 지출을 조세수입 등 경상적 수입으로 충당하여 수지균형을 이루게 함으로써 균형예산으로 편성하는 반면, 사회간접자본(SOC)시설 구축사업과 관련된 자본예산의 경우 자본적 지출을 자본적 수입이나 공채(부채)발행으로 충당함으로써 적자예산으로 편성하는 예산제도이다. 1929년 경제대공황을 계기로 불황극복을 위한 정부투자 확대를 위하여 공채발행과 적자예산이 불가피하게 되면서 공채발행을 통하여 공공지출 확대와 일자리 창출로 유효수요를 진작시켜 경기를 회복시키겠다는 Keynes적 해법에 따라 채택되었으며 자본적 지출에 대한 체계적 관리(특별한 분석 및 심도있는 예산사정)에 초점을 두는 예산제도이다. ③은 자본예산이 아니라 계획예산의 내용이다. 계획예산제도는 정부활동의 목표와 그 성취에 초점을 맞추고 장기적 계획기능과 단기적 예산기능의 연계를 강조함으로써 자원배분의 합리적·일관적 의사결정을 도모하는 계획지향적 예산제도이다.(2014 비타민행정학 704페이지) 답 : ③

20. 다음 중 정부 조직의 미션, 비전, 핵심가치에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 미션은 ‘왜 우리 조직이 존재해야 하는지?’ 또는 ‘우리 조직이 없으면 무엇이 문제인지?’에 대한 답을 담고 있다.
- ② 비전은 조직의 미래의 모습에 대한 ‘머릿속의 그림’ 이자 ‘언어로 그린 그림’ 이다.
- ③ 핵심가치는 미션과 비전을 달성하는 과정에서 ‘어떻게 행동하여야 하는가’에 대한 기준을 말한다.
- ④ 비전의 설정은 리더가 갖추어야 할 중요한 역량의 하나이므로, 리더의 판단으로 비전을 세우는 것이 바람직하다.
- ⑤ 미션선언문은 무엇을 할 일이고 무엇을 할 일이 아닌지에 대한 지침 내지 기준을 제공해야 한다.

해설 : ④ 비전은 신성과주의예산의 성과계획서에 반영되는 내용으로서 장기적인 목표와 바람직한 미래상이다. 따라서 조직의 정책추진 방향설정과 구성원에 대한 동기부여 기능을 수행하므로 리더와 부하가 함께 설정하는 것이 바람직하다.(2014 비타민행정학 727페이지) 답 : ④

21. 다음 중 예산집행 과정에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 긴급배정은 계획의 변동이나 여건의 변화로 인하여 당초의 연간정기배정계획보다 지출원인행위를 앞당길 필요가 있을 때, 해당 사업에 대한 예산을 분기별 정기 배정계획과 관계없이 앞당겨 배정하는 제도이다.
- ② 예산의 이체는 법령의 제정, 개정, 폐지 등으로 그 직무와 권한에 변동이 있을 때, 관련되는 예산의 귀속을 변경시키는 것을 말한다.

- ③ 예산의 전용은 예산구조상 장·관·항 간에 상호 융통하는 것을 말한다.
- ④ 국고채무부담행위에 대한 국회의 의결은 국가로 하여금 다음 연도 이후에 지출할 수 있는 권한을 부여하는 것이다.
- ⑤ 예비비는 국고금관리법에 의하여 기획재정부 장관이 관리한다.

해설 : ① 긴급배정이 아니라 당겨배정의 내용이다. 긴급배정은 회계연도 개시 전에 예산을 배정하는 제도이다. ②는 이체로서 맞는 지문이다. ③ 전용이 아니라 이용이다. 전용은 행정과목인 세항—목 간 상호융통이다. ④ 국고채무부담행위는 국가가 예산확보 없이 미리 채무(금전급부 의무)를 지는 행위로서 채무이행의 책임은 다음연도 이후에 부담되는 것이 원칙이다. 채무부담 권한만 부여한 것이지 다음 연도 이후의 지출권한까지 부여한 것은 아니므로 다음 연도의 지출을 위해서는 별도 의결이 필요하다. ⑤ 예비비는 국고금관리법이 아니라 국가재정법 상 제도이다. (2013 비타민행정학 753페이지) 답 : ②

22. 다음 중 광역행정의 방식에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 공동처리방식은 둘 이상의 지방자치단체가 상호 협력관계를 형성하여 광역적 행정사무를 공동으로 처리하는 방식이다.
- ② 연합방식은 둘 이상의 지방자치단체가 독립적인 법인격을 그대로 유지하면서 연합단체를 새로 창설하여 광역행정에 관한 사무를 그 연합단체가 처리하게 하는 방식이다.
- ③ 연합방식은 새로 창설된 연합단체가 기존 자치단체의 독립성을 존중하면서 스스로 사업의 주체가 된다는 점에서 공동처리방식과 구별된다.
- ④ 통합방식은 일정한 광역권 안에 여러 자치단체를 포괄하는 단일의 정부를 설립하여 그 정부의 주도로 광역사무를 처리하는 방식이다.
- ⑤ 통합방식은 각 자치단체의 개별적 특수성을 반영함으로써 지방 분권화를 촉진하고 주민참여를 용이하게 하는 장점이 있어 발전도상국보다 선진 민주국가에서 많이 채택하고 있다.

해설 : 통합방식은 여러 자치단체를 포괄하는 단일의 지방정부를 설립하여 그 정부의 주도로 광역사무를 처리하게 하는 방식이다. 따라서 각 자치단체의 개별적 특수성이 무시되고 중앙집권화가 촉진됨으로써 자치권이 가장 많이 제약되고 주민참여가 어려워진다. (2013 비타민행정학 1115페이지) 답 : ⑤

23. 다음 중 우리나라의 지방자치제도에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 지방의회는 매년 1회 그 지방자치단체의 사무에 대하여 시·도에서는 14일의 범위에서, 시·군 및 자치구에서는 9일의 범위에서 감사를 실시한다.
- ② 지방의회 의장 또는 부의장에 대한 불신임의결은 재적의원 3분의 1이상 발의와 재적의원 과반수의 찬성으로 행한다.
- ③ 지방자치단체장은 주민투표의 전부 또는 일부 무효의 판결이 확정된 때에는 그 날부터 20일 이내에 무효로 된 투표구의 재투표를 실시하여야 한다.
- ④ 주민투표의 투표일은 주민투표 발의일로부터 20일 이상 30일 이하의 범위 안에서 지방자치단체장이 관할선거관리위원회와 협의하여 정한다.
- ⑤ 지방자치단체의 조례는 지방자치단체장이 공포해야 효력을 가진다.

해설 : ② 지방의회 의장과 부의장에 대한 불신임은 재적의원 1/4이상의 발의와 재적의원 과반수의 찬성으로 결정된다. (2014 비타민행정학 843페이지) 답 : ②

24. 행정통제체제에 대한 다음 보기의 설명 중 옳지 않은 것을 모두 고르면?

- ㄱ. 일반계서(ordinary hierarchies)는 행정체제 내의 일차적 통제구조에 해당하며 의사결정계층의 연쇄로 구성된다.
 ㄴ. 감사원은 전형적인 외부적 독립통제기관이다.
 ㄷ. 옴부즈만은 그가 요구하는 시정조치를 법적으로 강제하거나 이를 대행하는 권한을 함께 갖는 것이 원칙이다.
 ㄹ. 외부적 통제체제에는 국회, 헌법재판소, 교차기능조직, 국민 등이 포함된다.

- ① ㄱ, ㄴ ② ㄱ, ㄷ
 ③ ㄴ, ㄷ ④ ㄴ, ㄷ, ㄹ ⑤ ㄱ, ㄴ, ㄷ, ㄹ

해설 : ㄱ. 계층제는 수직적 계층을 설정하고 지휘명령체제를 확립한 구조로서 맞는 지문이다. ㄴ. 감사원은 대통령 소속으로서 내부적 독립통제기관이므로 틀린 지문이다. ㄷ. 옴부즈만은 시정조치를 법적으로 강제하거나 대행할 수 있는 권한이 없으므로 '이빨없는 감찰권'이라고도 한다. 따라서 틀린 지문이다. ㄹ. 교차기능조직은 행정체제 전반에 걸쳐 관리기능을 분담하여 수행하는 참모적 조직단위로서 내부적 통제기관이므로 틀린 지문이다. (2014 비타민행정학 933페이지) 답 : ④

25. 다음 중 균형성과표(balanced score card:BSC)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 균형성과표는 재무적 관점과 비재무적 관점의 균형을 강조한다.
 ② 균형성과표를 정부부문에 적용시키는 경우 가장 중요한 변화는 재무적 관점보다 학습과 성장의 관점이 강조되어야 한다는 점이다.
 ③ 균형성과표를 조직에 적용시키는 경우 4대 관점뿐만 아니라 조직의 특성에 따라서 5대 관점이나 6대 관점으로 구분하는 것도 가능하다.
 ④ 균형성과표는 단기적 목표와 장기적 목표 간의 균형을 강조한다.
 ⑤ 균형성과표는 과정과 결과 중 어느 하나를 강조하는 것이 아니라 이들 간의 인과성을 바탕으로 통합적 균형을 추구한다.

해설 : ② 정부는 국민이 원하는 정책을 개발하고 재화나 서비스를 국민에게 제공하는 조직이므로 균형성과표를 공공부문에 적용시킬 경우 4개 관점 중 고객관점이 가장 중시된다. (2014 비타민행정학 950페이지) 답 : ②

(2) 고객 관점(고객만족) - 2014 비타민행정학 950페이지

고객 관점은 기업의 비전과 전략으로 보았을 때 상품과 서비스의 구매자인 고객들에게 무엇을 어떻게 보여주어야 하는가를 검토할 것을 요구한다. 영업의 대상이 되는 고객층과 시장을 파악하고 이들의 요구를 반영한 성과지표가 중요하다. 일반적으로 고객만족도, 신규고객 증가 수, 고객충성도 등으로 성과를 측정할 수 있다.

🔴 **고객 관점의 정부적용** 정부는 사업을 하여 순익을 올리거나 매출액을 올리는 기업이 아니고 국민이 원하는 정책을 개발하고 재화와 서비스를 제공하는 조직이므로 4대 관점 중에서 고객 즉, 국민의 관점을 가장 중요한 위치에 놓는다.