

경 영 학

문 1. 종업원의 동기부여와 성과관리 수단으로 기업에서 활용하는 목표관리기법(Management By Objective; MBO)의 특징으로 적절하지 않은 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① 목표달성 기간의 명시
- ② 개인 목표의 구체화를 위한 과정
- ③ 상사와 조직에 의한 하향식 목표 설정
- ④ 목표달성 여부에 대한 실적 및 정보의 피드백 제공

→정답: ③

해설: MBO는 Top-down 방식의 관리이지만 Locke의 목표설정이론을 기반으로 하고 있어 목표설정과정은 하향식이라고 보기 보다는 구성원을 참여 시킨 목표설정과정을 가져감.

문 2. 조직 내에서 권한(authority)과 권력(power)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① 권한은 조직 내 직위에서 비롯된 합법적인 권리를 말한다.
- ② 권력을 휘두르기 위해서 반드시 많은 권한을 가질 필요는 없다.
- ③ 관리자는 종업원에게 권한을 이양할 때, 그에 상응하는 책임을 부여하여 권한이 남용되지 않도록 해야 한다.
- ④ 사장이 누구를 만날지, 언제 만날지를 결정할 수 있는 비서는 권력은 작으나 권한은 크다.

정답 ④

해설: 권한은 조직규범에 의하여 그 합법성이 인정된 권력(legitimate power)으로서 비서는 권한이 크다고 볼 수는 없다. 한이란 일정한 직무를 수행하거나 타인으로 하여금 수행하게 하는데 필요한 조직상 부여된 공식적 권한(formal authority)을 말한다.

문 3. 혁신적인 신제품의 수용에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① 소비자의 기존 사용습관에 부합할수록 신제품의 수용 속도는 느려진다.
- ② 기존 제품대비 상대적 이점이 크고, 시험사용이 가능한 경우 신제품의 수용 속도는 빨라진다.
- ③ 제프리 무어(Geoffrey Moore)는 혁신수용이론의 초기수용층(early adopters)과 초기다수층(early majority) 사이에 캐즘(chasm)이라는 간극이 존재한다고 주장하였다.
- ④ 로저스(E. Rogers)가 주장한 혁신수용이론(innovation-diffusion theory)은 혁신수용 속도에 따라 소비자를 혁신층(innovators), 초기수용층(early adopters), 초기다수층(early majority), 후기다수층(late majority), 지연층(laggards)으로 구분한다.

정답 ①

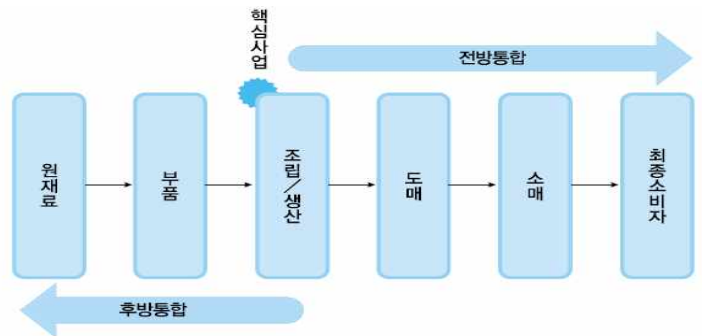
→ 해설: 소비자의 기존 사용습관에 부합할수록 신제품을 좀더 이질감 없이 쉽게 받아들일수 있으므로 수용 속도는 빨라진다고 할 수 있다.

문 4. 수직적 통합전략(vertical integration)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① 부품생산에서 유통까지 수직적 활동분야의 참여정도를 결정하는 것으로 다각화의 한 종류로 볼 수도 있다.
- ② '부품업체→조립업체→유통업체'의 과정에서 조립업체가 부품업체를 통합하는 것은 전방통합이다.
- ③ 여러 단계의 시장거래를 내부화함으로써 세금을 줄일 수 있다.
- ④ 수요독점, 공급독점 시장에서 발생하는 가격의 불안정은 수직적 통합을 통해 피할 수 있다.

정답 ②

해설: 조립업체가 부품업체를 통합하는 것은 전방통합이 아니라 후방통합임. 전방통합은 소비자 방향으로의 통합임.



문 5. 어떤 기업이 매출목표 달성을 위해 신기술을 도입하였다. 그 결과 전년 대비 생산량이 증가하고 생산원가는 감소하였으나 제품이 소비자의 관심을 끌지 못하여 매출목표를 달성하지 못하였다. 신기술 도입의 효과성과 효율성에 대한 설명으로 적절한 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① 효과적이고 효율적이다.
- ② 효과적이지 않지만 효율적이다.
- ③ 효과적이지만 효율적이지 않다.
- ④ 효과적이지 않고 효율적이지도 않다.

정답 ②

해설: 경영학의 기본 지도원리인 효과성과 효율성에 대한 문제로서 비용 및 생산적 측면에서 효율성은 달성하고 있으나, 목표의 달성적 측면에서 효과성은 달성하고 있지 않은 상황임.

문 6. 서비스 단계별 '고객의 행동, 종업원의 행동, 종업원 지원 프로세스'를 가시선을 기준으로 나누어서 제시하는 플로우 차트(flow chart)는?(2016. 7급 감사직)

- ① 피쉬본 다이어그램(Fishbone Diagram)
- ② LOB(Line of Balance)
- ③ 간트 차트(Gant Chart)
- ④ 서비스 청사진(Service Blueprint)

정답 ④

해설: 비스 청사진(service blueprint)은 서비스를 생산하고 제공하는 데 필요한 모든 활동과 절차를 망라하여 묘사하고 설명해 놓은 것으로서 서비스 단계별 '고객의 행동, 종업원의 행동, 종업원 지원 프로세스'를 가시선을 기준으로 나누어서 제시하는 플로우 차트(flow chart)를 말한다. 즉, 서비스를 제공하는 절차와 각 단계별 종업원과 고객의 역할 및 서비스 요소 등 서비스 시스템 전반을 시각적으로 볼 수 있게 묘사해 놓은 것을 의미한다.

문 7. 주식배당과 주식분할에 대한 설명으로 옳지 않은 것은? (단, 주식배당과 주식분할 전후 순이익은 변화가 없다)(2016. 7급 감사직)

- ① 주식분할 후 주당 순이익이 감소한다.
 ② 주식배당 후 주식의 액면가는 변화가 없지만, 주식분할 후 주식의 액면가는 감소한다.
 ③ 주식배당 후 주당 순이익은 변화가 없다.
 ④ 주식배당 후 이익잉여금은 감소하지만, 주식분할 후 이익잉여금은 변화가 없다.

정답 ③

해설: 주식배당 후 주당 순이익은 변화가 없는게 아니라 일반적으로는 하락한다고 볼 수 있다.

문 8. 생산시설 배치(facility layout)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① 제품형 시설배치(product layout)는 특정 제품을 생산하는데 필요한 작업순서에 따라 시설을 배치하는 방식을 말한다.
 ② 공정형 시설배치(process layout)는 다품종 소량생산에 적합하고 범용기계 설비의 배치에 많이 이용된다.
 ③ 항공기, 선박의 생산에 효과적인 생산시설 배치의 유형은 고정형 시설배치(fixed-position layout)이다.
 ④ 제품형 시설배치는 재공품 재고의 수준이 상대적으로 높으며 작업기술이 복잡하다.

정답 ④

해설: 제품별 배치는 미숙련공도 가능한 단순작업으로 작업기술이 복잡하지 않다.

제품별 배치: 자동차 조립생산	공정별(기능별) 배치: 종합병원
• 특수목적형 전용설비 • 고가의 초기투자비 • 고정경로형(신축성 낮음) • 목표-라인 밸런싱 • 단순작업(미숙련공) • 소품종 대량생산에 적합	• 일반목적형 범용설비 • 저가의 초기투자비 • 자유경로형(신축성 높음) • 목표-총운송비용 최소화 • 다양한 작업(숙련공) • 다품종 소량생산에 적합

문 9. 표본추출방법에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① 단순무작위표본추출법, 군집표본추출법, 층화표본추출법은 확률표본추출방법에 해당한다.
 ② 모집단의 특성을 반영하도록 미리 할당된 비율에 따라 표본을 추출하는 할당표본추출은 비확률표본추출에 해당한다.
 ③ 조사자가 표본선정의 편리성에 중점을 두고 조사자 임의대로 표본을 선정하는 방법은 편의표본추출법이다.
 ④ 모집단을 서로 배타적이고 포괄적인 소그룹으로 구분한 다음 각 소그룹별로 단순 무작위 표본추출하는 방법은 판단표본추출방법이다.

→ 정답 ④

→ 해설: 모집단을 서로 배타적이고 포괄적인 소그룹으로 구분한 다음 각 소그룹별로 단순 무작위 표본추출하는 방법은 층화표본추출방법임.

문 10. A기업은 8월에는 제품 2천 4백개를 생산했으며, 9월에는 2천개를 생산했다. 8월 한 달 동안 풀타임(160시간/월) 직원 6명과 파트타임(100시간/월) 직원 4명이 근무했다. 9월 한 달 동안 풀타임(160시간/월) 직원 6명과 파트타임(40시간/월) 직원 2명이 근무했다. A기업의 8월 대비 9월 '직원 근무 시간당 생산성'의 변화율(%)은? (단, 소수점 셋째 자리에서 반올림한다)(2016. 7급 감사직)

- ① -17.65 ② -1.76 ③ 8.97 ④ 15.84

정답 ③

해설: 다음과 같은 과정으로 풀면 됨.

	Input			Output	생산성 (노동생산성 = $\frac{\text{총생산량}}{\text{총노동시간}}$)
8월	풀타임	160시간 × 6명 = 960	1360	2400	$\frac{2400}{1360} = 1.754706$
	파트타임	100시간 × 4명 = 400			
9월	풀타임	160시간 × 6명 = 960	1040	2000	$\frac{2000}{1040} = 1.923077$
	파트타임	40시간 × 2명 = 80			

$$\text{노동 생산성 변화율} = \frac{\text{생산성 변동분}}{\text{기준생산성}} \times 100$$

$$= \frac{1.923077 - 1.754706}{1.754706} \times 100$$

$$= 0.8974356 \times 100 = 8.974356$$

$$\therefore 8.97\%$$

문 11. 직무만족 및 불만족에 대한 설명으로 옳은 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① 직무불만족을 증가시키는 개인적 성향은 긍정적 정서와 긍정적 자기평가이다.
 ② 역할 모호성, 역할 갈등, 역할 과다를 경험한 사람들의 직무만족이 높다.
 ③ 직무만족이란 직무를 통해 그 가치를 느끼고 업무 성취감을 느끼는 긍정적 감정 상태를 말한다.
 ④ 종업원과 상사 사이의 공유된 가치관은 직무만족을 감소시킨다.

정답 ③

해설:

- ① 직무불만족을 증가시키는 개인적 성향은 부정적 정서와 부정적 자기평가이다.
 ② 역할 모호성, 역할 갈등, 역할 과다를 경험한 사람들의 직무만족도가 매우 낮게 나타난다.
 ④ 종업원과 상사 사이의 공유된 가치관은 직무만족과 조직몰입을 높여준다.

문 12. 지식기반사회의 인적자원에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① 타인과 협력하는 태도도 중요하다.
 ② 암묵적 지식보다 명시적 지식이 중요하다.
 ③ 경험이나 지혜도 인적자원의 구성요소에 포함된다.
 ④ 논리적 지식(Know-Why)과 정보적 지식(Know-Who)이 중요하다.

정답 ②

해설: 일반적으로 몸에 체화되어 있는 암묵지 즉 암묵적 지식이 단순 글이나 언어로 표현된 형식지 즉 명시적 지식보다 우위의 지식으로 분류한다. 노나카의 지식순환프로세스 참조.(박도준, p. 26)

문 13. 소비자뿐만 아니라 회사의 직원, 일반대중까지 폭넓은 사람들의 커뮤니티를 신제품 혁신과정에 초대하여 혁신의 가능성을 높이는 정책은?(2016. 7급 감사직)

- ① 클라우드(cloud) 컴퓨팅
 ② 크라우드(crowd) 소싱
 ③ MOT(Moment of Truth)
 ④ 오프-쇼어(off-shore) 파이낸싱

정답 ②

해설: 크라우드 소싱이란 '대중'(crowd)과 '외부자원활용'(outsourcing)의 합성어로, 기업이 제품이나 서비스 개발과정에서 외부 전문가나 일반 대중이 참여할 수 있도록 하고 참여자 기여로 혁신을 달성하면 수익을 참여자와 공유하는 방법을 말한다.

문 14. 마이어스(C. Myers)의 자본조달순서이론(pecking order theory)에 따를 경우, 기업이 가장 선호하는 투자자금 조달방식은?(2016. 7급 감사직)

- ① 회사채 ② 내부유보자금(유보이익)
 ③ 우선주 ④ 보통주

정답 ②

해설: 자본조달순서이론(Pecking-order Theory)에 의거한 자본조달결정 순서는 자본조달비용이 저렴한 순서로 생각하면되며, 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같은 순서로 이해하면 됨. 타인자본(예: 차입금, 사채) > 우선주 > 사내유보 > 보통주

타인자본은 그 이자비용이 비용으로 인정되어 법인세 납부세액을 줄이는 효과(감세효과)도 있고, 일반적으로 자본비용이 가장 낮고, 우선주는 의결권이 없는 대신에 우선적으로 배당을 받거나 잔여재산을 보통주보다 우선적으로 배분받게 되기 때문에 사내유보나 보통주의 자본비용보다 일반적으로 낮습니다. 그리고 사내유보와 보통주 사이에서는 보통주를 발행하려면 주식발행비(신주발행비)가 발생하나, 사내유보금은 이런 주식발행비가 발생하지 않으므로, 사내유보 > 보통주의 순서가 되는 것입니다.

문 15. 경영이론에 대한 설명으로 옳은 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① 테일러(F. Taylor)의 과학적 관리론에서는 고정적 성과급제를 통한 조직관리를 강조하였다.
 ② 페이올(H. Fayol)은 중요한 관리활동으로 계획수립, 조직화, 지휘, 조정, 통제 등을 제시하였다.
 ③ 바나드(C. Barnard)의 학습조직이론에서는 인간을 제한된 합리성을 갖는 의사결정자로 보았다.
 ④ 호손실험을 계기로 활발하게 전개된 인간관계론은 공식적 작업 집단만이 작업자의 생산성에 큰 영향을 미친다고 주장하였다.

정답 ②

해설: 페이올(H. Fayol)은 관리활동의 PODC의 과정 즉, 계획, 조직, 지휘, 조정, 통제의 5단계로 설명하고 있음. (박도준. p. 33)

- ① 테일러(F. Taylor)의 과학적 관리론에서는 차별 성과급제를 통한 조직관리를 주장.
 ③ 인간을 제한된 합리성을 갖는 의사결정자로 보고 이론을 전개한 학자는 사이몬(H.A. Simon)의 조직이론임.
 ④ 호손실험을 계기로 활발하게 전개된 인간관계론은 종업원의 심리상태와 비공식적 조직이 생산성에 큰 영향을 미친다고 주장.

문 16. 해외직접투자의 유형인 그린필드투자(green-field investment)와 브라운필드투자(brown-field investment)에 대한 설명으로 적절한 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① 그린필드투자 - 새로운 기업의 설립
브라운필드투자 - 기존에 존재하는 현지 기업의 합병/인수
 ② 그린필드투자 - 서비스업에 대한 투자
 브라운필드투자 - 제조업에 대한 투자
 ③ 그린필드투자 - IT/정보/콘텐츠/문화 등 지식 산업에 대한 투자
 브라운필드투자 - 기존 굴뚝 산업에 대한 투자
 ④ 그린필드투자 - 정부/공공기관 주도의 직접 투자
 브라운필드투자 - 순수 민간 주도의 직접 투자

정답: ①

해설: Green Field Investment는 국외자본이 투자대상국의 용지를 직접 매입해 공장이나 사업장을 새로 짓는 방식의 투자로서 비용이 많이 들고, 생산하기까지 시간이 오래 걸리지만, 투자를 받는 국가 입장에서는 고용창출 효과가 더 크다는 장점이 있으며, Brown field Investment는 이미 설립된 회사를 사들이는 것이다. 초기 설립 비용이 들지 않고 인력, 생산라인 등의 확장을 피할 수 있을 뿐 아니라 투자 후 조기에 정상조업이 가능하다는 장점 있다.

문 17. 신제품 가격 전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① 신제품 출시 초기 높은 가격에도 잠재 수요가 충분히 형성되어 있는 경우 스키밍 가격전략(market-skimming pricing)이 효과적이다.
 ② 목표 소비자들의 가격 민감도가 높은 경우 시장침투 가격전략(market-penetration pricing)이 효과적이다.
 ③ 시장 진입장벽이 높아 경쟁자의 진입이 어려운 경우 시장침투 가격전략(market-penetration pricing)이 많이 활용된다.
 ④ 특허기술 등의 이유로 제품이 보호되는 경우 스키밍 가격전략(market-skimming pricing)이 많이 활용된다.

정답 ③

→ 해설: 시장 진입장벽이 높아 경쟁자의 진입이 어려운 경우 고가격 정책인 스키밍 가격전략(market-skimming pricing)이 많이 활용된다.

문 18. 재고관리의 P시스템(P-모형)과 Q시스템(Q-모형)에 대한 설명으로 옳은 것은?(2016. 7급 감사직)

- ① Q시스템은 P시스템보다 일반적으로 더 많은 안전재고가 필요하다.
 ② P시스템에서는 주문시점마다 주문량이 달라지지만 Q시스템에서는 주문주기가 고정된다.
 ③ 투-빈(two-bin)법은 재고량을 절반으로 나누어 안전재고를 확보하는 방법으로 P시스템의 내용을 시각화한 것이다.
 ④ Q시스템은 현재의 재고량을 수시로 조사하여 재주문점 도달 여부를 판단해야 하므로 관리부담이 많다.

정답 ④

해설:

- ① P시스템이 Q시스템보다 일반적으로 더 많은 안전재고가 필요하다.
 ② P시스템은 고정 주문기간 모형으로 주문주기가 지정된 형태의 재고관리 모형이며, Q시스템에서는 고정주문량 모형으로 주문주기가 아니라 주문량이 고정된다.
 ③ 투-빈(two-bin)법은 재고량을 절반으로 나누어 안전재고를 확보하는 방법으로 P시스템이 아니라 Q시스템의 내용을 시각화한 것이다.

문 19. 100 % 자기자본만으로 구성되어 있는 X회사와 Y회사의 현재 기업가치는 각각 70억 원, 30억 원이다. X회사가 Y회사를 합병하여 XY회사가 탄생하면 합병 후 기업가치는 120억 원이 될 것으로 추정된다. X회사의 Y회사 인수가격이 40억 원일 경우 X회사의 입장에서 합병의 순현가는? (단, 다른 조건은 고려하지 않는다) (2016. 7급 감사직)

- ① 10억 원 ② 20억 원 ③ 50억 원 ④ 80억 원

정답 ①

해설: $120억 - 40억 = 80억$, $80억 - 70억 = 10억$

문 20. 홍길동은 다속성태도모형에 기반해 자동차에 대한 태도를 형성한다. 중요도가 높을수록 해당 속성을 중요하게 여기는 것이고 속성별 브랜드의 평가 점수가 높을수록 해당 브랜드의 속성에 대해 우수하게 평가하는 것이다. 다음은 홍길동의 자동차 선택과 관련된 속성의 중요도 및 각 속성별 브랜드 평가에 대한 내용이다. 홍길동이 가장 선호하는 자동차 브랜드는?(2016. 7급 감사직)

		제품 속성		
		가격	성능	스타일
중요도		0.5	0.3	0.2
속성별 평가	A 브랜드	4	6	8
	B 브랜드	5	5	6
	C 브랜드	3	7	6
	D 브랜드	4	7	5

- ① A 브랜드 ② B 브랜드 ③ C 브랜드 ④ D 브랜드

정답 ①

해설: 5.4로 가장 높은 점수를 받은 A 브랜드 선택

		제품 속성			
		가격	성능	스타일	
중요도		0.5	0.3	0.2	
속성별 평가	A 브랜드	$4 \times 0.5 = 2$	$6 \times 0.3 = 1.8$	$8 \times 0.2 = 1.6$	5.4
	B 브랜드	$5 \times 0.5 = 2.5$	$5 \times 0.3 = 1.5$	$6 \times 0.2 = 1.2$	5.2
	C 브랜드	$3 \times 0.5 = 1.5$	$7 \times 0.3 = 2.1$	$6 \times 0.2 = 1.2$	4.8
	D 브랜드	$4 \times 0.5 = 2$	$7 \times 0.3 = 2.1$	$5 \times 0.2 = 1$	5.1