

영 학

문 1. 어떤 상품을 싸게 판매한 후, 그 상품에 필요한 소모품이나 부품 등을 비싼 가격에 판매하여 큰 이익을 거둘 수 있는 가격 정책에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 이러한 가격 정책을 캡티브 프로덕트 가격 정책(captive-product pricing)이라고 한다.
- ② 싸게 판매하는 상품의 가격은 원가 이하로 내려가기도 하며, 심지어 그 상품을 무료로 줄 수도 있다.
- ③ 해당 상품 시장에서 고객들이 지각하는 상품의 가치가 이질적이어서 상품별로 가격을 결정하기 어려운 경우에 사용된다.
- ④ 고객이 아니라 상품을 축으로 하는 가격구조에 해당되고, 상품들이 서로 보완재인 경우의 대표적인 가격구조이다.

정답: ③

해설: 어떤 상품을 싸게 판매한 후, 그 상품에 필요한 소모품이나 부품 등을 비싼 가격에 판매하여 큰 이익을 거둘 수 있는 가격 정책을 캡티브 프로덕트 가격 정책(captive-product pricing) 또는 종속제품 내지는 포획가격 정책이라고 하며, 주로 상품간 보완재적 관계가 형성될 때 효과적인 전략이라고 할 수 있다.

아울러 해당 상품 시장에서 고객들이 지각하는 상품의 가치가 이질적이어서 상품별로 가격을 결정하기 어려운 경우에 사용되는 가격 정책은 묶음가격(bundling) 정책에 해당한다고 볼 수 있는데, 이는 여러 가지 상품들을 묶어서 판매하는 가격정책이다. 여기서 묶음으로 판매되는 상품들은 컴퓨터와 프린터처럼 서로 보완재인 경우가 대부분이지만, 묶음 가격의 용도는 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있다.

첫째, A 상품시장에서 독점적인 지위를 가진 기업이 B 상품 시장에서의 경쟁자를 몰아내기 위하여 상품 A와 B를 묶음으로 만들고, 사실상 B는 무료로 판매하는 경우이다.

둘째, 우리가 판매하는 상품의 종류가 많고, 상품 하나 하나에 대하여 고객들이 지각하는 가치가 너무 이질적이어서, 기업이 상품별로 가격을 매기는 것이 어려운 경우이다.

또한 이러한 묶음가격 정책에는 상품을 개별적으로 팔지 않고 묶음으로만 판매하는 것은 순수 묶음 가격(pure bundling)과 상품을 개별적으로도 팔고 묶음으로도 파는 것을 혼합 묶음가격(mixed bundling)이 있다

문 2. 홈페이지를 통해 피자 한 판을 주문한 고객은 피자가 배달되었을 때 변심하여 주문하지 않았다고 주장하였다. 전자상거래에서 발생할 수 있는 이러한 상황을 방지하고자 하는 정보보호 요소는?

- ① 무결성(integrity)      ② 자기부정방지(non-repudiation)
- ③ 인증(authentication)      ④ 기밀성(confidentiality)

정답: ②

해설: 정보통신보안 요건은 다음과 같다.

- ① 인증(authentication) : 정상적 사용유무 확인 및 송수신자의 위치 파악
- ② 자기 부인방지(non repudiation) : 정보의 사용 및 거래내역 사후 부인 불가 규정

- ③ 무결성(integrity) : 데이터의 변조 없는 사용 및 전달
- ④ 기밀성(confidentiality) : 사용자 보호 및 정보의 보호적 측면에서 당사자 외의 열람 불가 규정

문 3. 재고와 재고관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① ABC 재고관리 시스템은 재고품목을 연간 사용횟수에 따라 A등급, B등급, C등급으로 구분한다.
- ② 경제적 주문량(EOQ) 모형은 확정적 재고관리모형에 속한다.
- ③ 조달기간의 수요변동에 대비하여 보유하는 부가적 재고를 안전재고라고 한다.
- ④ 경제적 생산량(EPQ) 모형은 주문량이 한 번에 모두 도착하는 것을 전제로 하지 않는다.

정답: ①

해설: ABC 재고관리 시스템은 재고품목을 연간 사용횟수가 아니라 재고의 가치를 기준으로 A등급, B등급, C등급으로 구분한다.

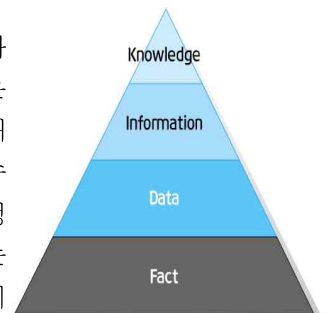
품목	내 용	관리 정도	롯트 크기	주문 주기	안전 재고	재고통제
A	가치는 크지만 사용량이 적은 품목	정밀 관리	소 롯트	짧음	소량	Q System
B	가치와 사용량이 중간에 속하는 품목	정상 관리	중 롯트	중간	중량	
C	가치는 적지만 사용량은 많은 품목	대강 관리	대 롯트	김	대량	P System

문 4. 지식경영에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 언어로 표현하기 힘든 주관적 지식을 형식지라고 한다.
- ② 암묵지에서 형식지로 지식이 전환되는 과정을 내면화라고 한다.
- ③ 수집된 데이터를 문제해결과 의사결정에 도움이 될 수 있도록 일정한 패턴으로 정리한 것을 정보라고 한다.
- ④ 지식경영은 형식지를 기업 구성원들에게 체화시킬 수 있는 암묵지로 전환하여 공유하는 경영방식이다.

정답: ③

해설: 우리 주변의 수없이 많은 사건, 사실(Fact) 등을 수집 정리하여 모아 놓은 것을 데이터(Data)라고 하고 이를 토대로 문제해결과 의사결정에 도움이 될 수 있도록 일정한 패턴으로 정리한 것을 정보(Information)라고 하여 이를 활용하는 과정 속에서 체계화되고 축적된 것을 지식(Knowledge)라고 한다.



- ① 언어로 표현하기 힘든 주관적 지식은 형식지가 아니라 암묵지 임.
- ② 암묵지에서 형식지로 지식이 전환되는 과정은 외부화 내지는 표출화 단계라고 한다. 내면화는 형식지가 다시 암묵지로 전환되는 과정이다.

구 분	내 용
사회화/공동화	타인의 암묵지식을 암묵지식으로 습득하는 단계
외부화/표출화	암묵지식을 형식지식으로 전환시키는 단계
종합화/연결화	형식지식을 새로운 형식지식으로 전환시키는 단계
내면화/내재화	형식지식을 통하여 암묵지식으로 내부화시키는 단계

- ④ 지식경영은 형식지를 기업 구성원들에게 체화시킬 수 있는 암묵지로

전환하여 공유하는 경영방식이라기 보다는 지식을 순환을 관리하고 전파하는 형태라고 할 수 있다. 이를 구체적으로 설명하면 지식경영(knowledge management)은 지식을 창출, 저장, 전이, 적용하려고 조직에서 개발한 일련의 비즈니스 프로세스를 말한다. 즉, 조직구성원 개개인의 지식이나 정보, 노하우를 체계적으로 발굴하여 조직 내 보편적인 지식으로 공유함으로써, 조직 전체의 문제해결 능력을 비약적으로 향상시키는 경영방식으로서 지식경영은 조직 내 지식의 활발한 창출과 공유를 제도화시키는 것을 목표로 한다.

이러한 지식경영은 환경에서 학습하고 지식을 비즈니스 프로세스에 통합하는 조직의 능력을 향상 시킨다. 지식경영은 다른 정보시스템 투자와 마찬가지로 지식경영 프로젝트의 투자수익률을 극대화하기 위해 협력적 가치와 구조, 행동 패턴들을 개발해야 한다는 취지의 경영방식이라고 할 수 있다.

문 5. 참가기업의 독립성과 결합 정도에 따른 기업집중 형태에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 카르텔(cartel or kartell)은 과당경쟁을 제한하면서 시장을 지배하기 위한 목적으로 각 기업이 경제적 독립성을 유지하면서 법률적으로 통합한 형태이다.
- ② 트러스트(trust)는 시장독점을 위해 각 기업이 법률적·경제적 독립성을 포기하고 새로운 기업으로 결합한 형태이다.
- ③ 컨글로머릿(conglomerate)은 기업규모 확대를 위해 다른 업종이나 기업 간 주식매입을 통해 결합한 형태이다.
- ④ 콘체른(concern or konzern)은 각 기업이 법률적 독립성을 유지하면서 주식소유 및 자금대여와 같은 금융적 방법에 의해 결합한 형태이다.

정답: ①

해설: 카르텔(cartel or kartell)은 과당경쟁을 제한하면서 시장을 지배하기 위한 목적으로 각 기업이 경제적 독립성과 법률적 독립성을 모두 유지한 상태에서의 기업들의 연합이라고 할 수 있다.

문 6. 투자수익률(return on investment, ROI) 분석 기법의 하나인 자기자본수익률(return on equity, ROE)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 매출액에서 차지하는 순이익의 비중이 높아지면 자기자본수익률이 높아진다.
- ② 매출액을 기준으로 총자산이 1년 동안 반복 운용되는 횟수가 증가하면 자기자본수익률이 높아진다.
- ③ 부채비율이 높아지면 자기자본수익률이 낮아진다.
- ④ 자기자본수익률은 순이익을 자기자본으로 나누어 자기자본의 효율적 이용도를 측정하는 투자 지표이다.

정답: ③

해설: 자기자본수익률(return on equity, ROE)은 재무비율 분석 중 수익성비율(profitability ratios)에 해당하는데 수익성비율은 기업의 이익창출능력을 나타내는 지표로 기업의 경영성과 측정하여 기업의 경영성과를 나타내는 지표로 기간이익과 투자자본 간의 관계이다. 그러나 부채비율은 자본구조 또는 안정성 비율로서 기업의 장기 채무지급능력을 측정하여 부채의존도

를 보여주는 비율이다. 부채비율과 자기자본수익률은 관련이 없다고 할 수 있다. 참고로 자기자본 수익률 또는 자기자본 순이익률은 아래와 같이 계산이 가능하다.

$$ROE = (\text{순이익} - \text{우선주배당금}) / \text{평균자기자본} \\ = \text{당기순이익} / \text{자기자본}$$

문 7. 변혁적 리더십(transformational leadership)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 변혁적 리더십과 거래적 리더십은 상호 보완적이지만 변혁적 리더십이 리더와 부하직원들의 더 높은 수준의 노력과 성과를 이끌어내기에 적합할 수 있다.
- ② 변혁적 리더십은 리더가 부하직원의 성과와 욕구충족을 명확히 인식하고 노력에 대한 보상을 약속하여 기대되는 역할을 수행하게 만든다는 것이다.
- ③ 변혁적 리더십은 리더와 부하직원 간의 교환관계에 기초한 거래적 리더십에 대한 비판으로부터 발전하였다.
- ④ 베스(Bass)는 카리스마, 지적 자극, 개별적 배려를 변혁적 리더십의 구성요소로 제시하였다.

정답: ②

해설: 리더가 부하직원의 성과와 욕구충족을 명확히 인식하고 노력에 대한 보상을 약속하여 기대되는 역할을 수행하게 만든다는 것은 보상에 근거한 거래적 리더십의 특징이라고 할 수 있다.

변혁적 리더십의 발현요건은 다음과 같다.

- ① 카리스마에 근거한 이상적 영향력
- ② 영감
- ③ 지적자극
- ④ 개별적 배려

문 8. 우리나라 「제조물 책임법」상 제조업자의 손해배상책임 대상에 해당하지 않는 것은?

- ① 원래 의도한 설계와 다르게 제조되어 안전하지 못하게 된 제조물로 인해 손해가 발생한 경우
- ② 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있는 합리적 대체설계를 채용하지 않아 안전하지 못하게 된 제조물로 인해 손해가 발생한 경우
- ③ 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있는 합리적 설명이나 경고를 하지 않은 제조물로 인해 손해가 발생한 경우
- ④ 제조물을 공급한 당시의 과학·기술 수준으로 발견할 수 없었던 결함으로 인해 손해가 발생한 경우

정답: ④

해설: 제조물을 공급한 당시의 과학·기술 수준으로 발견할 수 없었던 결함으로 인해 손해가 발생한 경우는 해당하지 않으며, 제조물의 결함에는 설계결함, 제조결함, 경고결함을 모두 포함하고 있으며 소비자의 피해에는 육체적, 금전적 피해는 물론 정신적 피해까지 배상해야 하는 엄격한 제도이다.

구체적으로 제조물책임(PL : product liability)이란 기존 민법상 제조업자의 고의나 과실에 의하여 책임을 묻는 것에서 발전하여 제조업자의 과실 및 무과실로 인하여 제조물에 결합

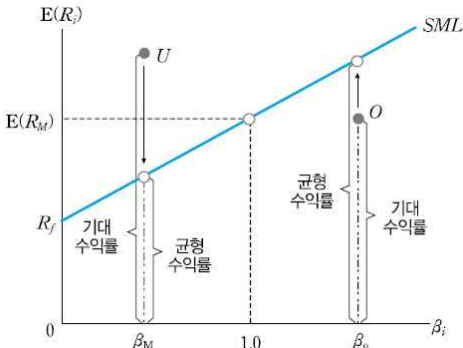
이 발생하여 소비자가 입은 피해를 배상하는 법규로 기존 제조업자의 과실을 입증해야 하는 책임에서 벗어나 소비자가 제조물의 결함만으로 피해를 보상 받을 수 있게 한 제도이다.

문 9. 주식 또는 포트폴리오의 기대수익률과 체계적 위험인 베타( ) 사이의 관계를 보여 주는 증권시장선(security market line, SML)에 대한 설명으로 옳은 것은?

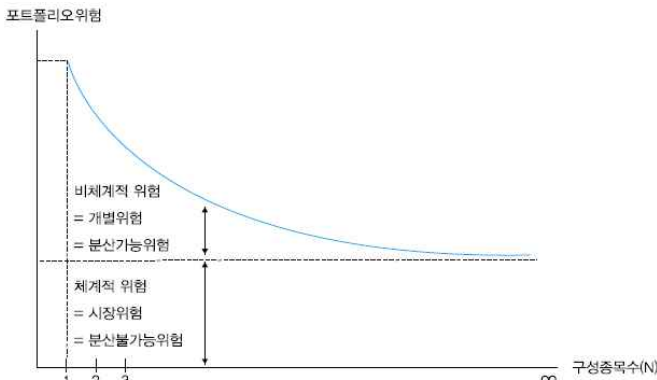
- ① 증권시장선의 기울기를 나타내는 베타( $\beta$ )는 체계적 위험의 크기를 의미한다.
- ② 베타( $\beta$ )는 체계적 위험을 나타내는 척도이므로 0 이상의 값을 가져야 한다.
- ③ 증권시장선의 기울기는 음(-)이 될 수 없다.
- ④ 시장포트폴리오의 베타( $\beta$ )는 증권시장의 호황 또는 불황 여부에 따라 그 값이 달라진다.

정답: ③

해설: 증권시장선에 의하여 결정되는 어떤 자산의 균형수익률은 그 자산의 위험을 적절히 반영한 수익률을 나타낸다. 따라서 균형수익률을 할인율로 해서 그 자산의 미래현금 흐름의 현재가치를 구하면 균형가격을 구할 수 있다. 증권시장선을 그려 보면 다음과 같으며 증권시장선의 기울기는 음(-)이 될 수 없다.



- ① 증권시장선의 기울기를 나타내는 베타( $\beta$ )는 체계적 위험이 아니라 비체계적 위험의 크기를 의미한다.
- ② 증권시장선에서의 베타( $\beta$ )는 비체계적 위험을 나타내는 척도이다.



- ④ 시장포트폴리오의 베타( $\beta$ )는 증권시장의 호황 또는 불황 여부와는 상관이 없다.

문 10. 협동조합(cooperatives)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 자신들의 경제적 권익을 보호하기 위해 두 명 이상이 공동출자로 조직한 공동기업이다.

- ② 조합원에게는 출자액에 비례하여 의결권이 부여된다.
- ③ 영리보다 조합원의 이용과 편익제공을 목적으로 운영된다.
- ④ 운영주체 또는 기능에 따라 소비자협동조합, 생산자협동조합 등으로 나눌 수 있다.

정답: ②

해설: 협동조합의 경우 조합원에게는 출자액에 비례하여 의결권이 부여되지 않고 조합원은 출자액(出資額)의 다소에 관계없이 일인일표(一人一票)의 평등한 의결권(議決權)을 가진다.

(보충 설명)

협동조합이란 공통의 전체 이익을 갖고 있는 사람들이 설립하여 운영하고 있는 경제체에서의 자발적 조직을 말한다. 협동조합의 취지는 협업을 통한 원가의 절감, 조합원의 수입 증가, 중간이익의 배제 등에 있다. 협동조합의 다른 중요한 형태는 신용조합, 소비조합, 주거자조합 등이다. 소비조합은 소매제도이며, 때로는 도매행위도 한다. 이것은 판매경비를 절약하기 위하여 고객의 몇 사람 또는 전원에 의해서 운영된다. 그와 같은 협동조합에 있어서는 순이익은 전기의 배당지불 이후에 그 점포에서 각 조합원이 구입한 액수에 의거해서 조합원에게 이익배당의 형식으로 배당된다. 거주자 조합에서는 각 임차인은 거주하고 있는 부동산(보통은 아파트)을 구입해서 주주가 된다. 그리고 유지비와 금리비용을 협동으로 취급함으로써 이익을 얻는다.

아울러 조직·운영에는 다음과 같은 네 가지 원칙이 있다. 첫째, 사업의 목적이 영리에 있지 않고 조합원 간의 상호부조에 있다. 둘째, 임의(任意)로 설립되며 조합원의 가입·탈퇴가 자유로워야 한다. 셋째, 조합원은 출자액(出資額)의 다소에 관계없이 일인일표(一人一票)의 평등한 의결권(議決權)을 가진다. 넷째, 잉여금을 조합원에게 분배함에 있어서는 출자액의 다소에 의하지 않고 조합사업의 이용분량에 따라서 실시한다는 것 등이다.

문 11. 이번 달의 수요 예측치가 1,000개이고 실제 수요는 900개일 때, 지수평활법을 이용하여 다음 달의 수요 예측치를 계산하면? (단, 평활상수(a)는 0.1이다)

- ① 990    ② 1,090    ③ 1,100    ④ 1,190

정답: ①

해설: 단순지수평활법을 묻는 문제로 계산식은 다음과 같다.  
 당기예측치 = 전기예측치 + 평활상수(전기실제치 - 전기예측치)  
 = 1000 + 0.1(900 - 1000) = 1000 - 10 = 990

문 12. 제조업자가 유통업자(중간상)를 자신이 기대하는 대로 행동하도록 유도하기 위해 동원할 수 있는 영향력의 원천에 해당하지 않는 것은?

- ① 강압적 힘(coercive power)    ② 대항적 힘(countervailing power)
- ③ 보상적 힘(reward power)    ④ 합법적 힘(legitimate power)

정답: ②

해설: 대항적 힘(countervailing power)이란 대항력의 의미로 제조업자가 유통업자(중간상)를 자신이 기대하는 대로 행동하도록 유도하기 위해 동원할 수 있는 영향력의 원천과는 상·반되는 개념으로서 산업계가 과점화(寡占化)되면, 이것에 상대하여 소비자쪽에 대항력이 생겨나서 대기업을 견제하는 역할한다는 의미로 주로 사용되는 개념임. 본래의 의미는 사회내에서 권력의 다원적인 중심이 존재하는 것을 말한다(갈브레이스(Galbraith), 1952). 예를 들면, 노동과 자본간의 권력의 균형, 사기업과 국가기업간의 권력의 균형 같은 것이다. 상당한 정도의 대항적 권력의 존재가 보통 현대 자본주의 사회의 혼합경제와 다원적 정치의 특징으로 간주되기는 하지만, 자본과 노동간의 권력의 균형이 동등한지에 대해서는 어떠한 암시도 존재하지 않는다.

유통 경로 구성원에게 영향력을 행사하는 방법은 다음과 같이 정리하여 볼 수 있다.

구 분	힘의원천	사 례
비강압적 힘의 원천	보상적 권력	특정 지역 유통 독점권 제공
	준거적 권력	유명 브랜드 취급 금지
	전문적 권력	경영관리에 대한 노하우
강압적 힘의 원천	강압적 권력	갑과 을의 관계 시 갑의 횡포
	합법적 권력	계약, 법률적 권리 등에 의존

문 13. 해외직접투자에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 기업이 현지에서 경영에 직접 참가할 목적으로 추구하는 국제화 전략의 하나이다.
- ② 각종 자원 확보는 해외직접투자의 주요 동기 중 하나이다.
- ③ 수출 대신 해외직접투자를 하는 이유를 내부화 이론으로 설명할 수 있다.
- ④ 신설투자, 합작투자, 라이선싱, 인수합병 등이 해외직접투자 유형에 속한다.

정답: ④

해설: 라이선싱은 해외직접투자 유형에 속하지 않는다..

문 14. 노사협의회에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 노사협의회는 근로자 대표와 사용자 대표로 구성되는데, 근로자 대표는 조합원이든 비조합원이든 구분 없이 전 종업원이 선출한다.
- ② 노사협의회는 경영참가제도의 일종으로 근로자의 지위향상 및 근로조건의 개선유지를 주요 목적으로 한다.
- ③ 노사협회가 결렬될 경우, 쟁의권에 의하여 쟁의행위가 수반된다.
- ④ 노사협의회 주요 협의 대상이 되는 임금, 근로시간, 기타 근로조건 관련 사항에 대해서는 노사 간의 이해가 대립된다.

정답: ①

해설: 노사협의회 제도란 노사 간에 공통적으로 관련된 문제가 발생했을 때 단체교섭으로 해결하기 힘든 경우 노사가 협의하여 협력을 모색하는 제도적 장치라고 할 수 있으며, 근로자 대표와 사용자 대표로 구성되는데, 근로자 대표는 조합원이든 비조합원이든 구분 없이 전 종업원이 선출한다.

②, ③, ④는 단체교섭에 해당하는 내용이라고 할 수 있다.

문 15. 조직구조와 조직설계에 관한 연구를 설명한 것으로 옳지 않은 것은?

- ① 민츠버그(Mintzberg)의 연구에 의하면 조직 구성원의 기능을 5가지의 기본적 부문으로 구분하고, 조직의 상황별로 다르게 나타나는 기본적 부문의 우세함에 따라 조직구조를 5가지 유형으로 분류한다.
- ② 톰슨(Thompson)의 연구에 의하면 과업 수행을 위하여 다른 부서와의 의존적 관계에 따라 상호의존성을 3가지로 분류하였는데, 이 중에서 가장 낮은 상호의존성을 중개형이라고 한다.
- ③ 번즈와 스타커(Burns and Stalker)의 연구에 의하면 조직의 환경이 안정적일수록 기계적 구조가 형성되고 가변적일수록 유기적 구조가 형성되는데, 기계적 구조가 유기적 구조보다 낮은 분화와 높은 분권화의 특성을 보인다.
- ④ 페로우(Perrow)의 연구에 의하면 비밀상적 기술은 과업의 다양성이 높고 분석가능성이 낮은 업무에 적합하고, 분권화와 자율화가 요구된다.

정답: ③

해설: 번즈와 스타커(Burns and Stalker)의 연구에 의하면 조직의 환경이 안정적일수록 기계적 구조가 형성되고 가변적일수록 유기적 구조가 형성되는데, 기계적 구조가 유기적 구조보다 낮은 분화와 높은 분권화의 특성을 보이지 않고 오히려 기계적 구조가 유기적 구조보다 높은 분화와 낮은 분권화 경향을 보인다.

목표	기계적 조직	유기적 조직
	효율의 극대화, 생산성 향상	유연성, 적응력 향상
조직 구조	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공식화</li> <li>• 권한배분</li> <li>• 분화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 낮다</li> <li>• 분권화</li> <li>• 낮은 전문화, 교차적 기능별 팀</li> <li>• 통제 범위 확대</li> </ul>
조직 활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의사소통</li> <li>• 회사결정</li> <li>• 조정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공식적 커뮤니케이션</li> <li>• 하향적 커뮤니케이션</li> <li>• 명령계통 명확</li> <li>• 상급자의 조정</li> </ul>
조직 설계의 관점	관료제론(bureaucracy)	에드호크라시(adhocracy) 이론

문 16. 기업의 자본구조와 자본조달에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 5:1로 주식을 분할(stock split)할 경우, 장부상 자본잉여금이 보통주 자본금으로 전입될 뿐 자기자본 총액에는 변동이 없다. (단, 주식분할과 관련된 모든 비용은 무시한다)
- ② 기업의 입장에서 볼 때 사체에 비해 우선주는 세후 자본비용이 높다는 단점을 가지고 있다.
- ③ 수정된 MM 이론에 의하면 불완전시장요인으로 법인세만을 고려하는 경우, 부채를 사용하는 기업의 가치는 부채를 사용하지 않는 기업의 가치보다 법인세의 현재가치만큼 크다.
- ④ 현금배당으로 유보이익이 작을 경우, 투자 자금을 외부에서 조달하기 위해 보통주를 발행하여도 기업경영의 지배권과 지분율에는 영향이 없다.

정답: ②

해설: 마이어스(C. Myers)는 자본조달결정 순서는 자본조달 비용이 저렴한 순서로서 다음과 같은 순서로 결정된다고 설

명함.

타인자본(차입금, 사채) > 우선주 > 사내유보 > 보통주

• 타인자본은 그 이자비용이 비용으로 인정되어 법인세 납부 세액을 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 낮다.

• 사내유보와 보통주 사이에서는 보통주를 발행하려면 주식발행비(신주발행비)가 발생하나, 사내유보금은 이런 주식발행비가 발생하지 않으므로, 사내유보 > 보통주의 순서가 되는 것임.

문 17. 서비스 품질에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 서비스에 대한 고객의 기대는 구전, 개인적 요구, 과거 경험 등의 영향을 받는다.
- ② PZB는 서비스 품질을 기대-성과(인지) 간 격차함수라는 개념으로 인식하였다.
- ③ 서비스 실패는 인적 과실에서 비롯되는 경우가 많으며, 이 과실은 종업원뿐만 아니라 고객에 의해 발생하기도 한다.
- ④ 서비스 분야의 포카요케(poka-yoke)는 부득이한 서비스 실수에 대한 검증을 목적으로 활용된다.

정답: ④

해설: 서비스 분야의 포카요케(poka-yoke)는 부득이한 서비스 실수에 대한 검증을 목적이 아니라 실수 등의 예방 및 원천적 방지로 활용된다.

문 18. 관리자 계층의 선발이나 승진에 사용되는 평가센터법(assessment center method)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 피평가자의 언어능력이 뛰어나면 다른 능력을 평가하는데 현혹효과(halo effect)가 나타날 가능성이 있다.
- ② 다른 평가기법에 비해 평가 시간과 비용이 많이 소요된다.
- ③ 기존 관리자들의 공정한 평가와 인력개발을 위해서도 활용될 수 있다.
- ④ 전문성을 갖춘 한 명의 평가자가 다수의 피평가자를 동시에 평가한다.

정답: ④

해설: 전문성을 갖춘 한 명의 평가자가 다수의 피평가자를 동시에 평가하는 것은 집단면접의 형태라고 할 수 있다.

문 19. 가격책정 전략 또는 전술에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 마크업 가격책정(markup pricing)은 가격책정의 궁극적 목표인 이윤극대화에 효과적이다.
- ② 가격의 끝자리에 0이 아닌 단수를 붙여 가격에 대한 고객의 심리적 수용도를 높이고자 하는 가격 전략을 단수 가격책정(odd pricing)이라고 한다.
- ③ 혼합 묶음가격(mixed price bundling)은 개별상품 가격의 합보다

낮거나 높을 수도 있고, 순수 묶음가격(pure price bundling)보다 더 높은 이익을 가져오는 경향이 있다.

④ 원가가산 가격책정(cost-plus pricing)은 고객의 관점을 무시하고 경쟁자의 가격을 고려하지 않는다는 결함을 가지고 있다.

정답: ①

해설: 마크업 가격책정(markup pricing)은 원가기준법(Markup pricing 또는 Cost-plus pricing)이라고도 하며 상품의 원가에 일정 비율의 이익(Markup)을 더하여 가격을 결정하는 방식이다. 이 방법은 변동비와 고정비에 과거 실적 또는 업계의 관례가 되는 일정한 마진을 혹은 마크업율을 곱해서 가격을 결정하는 방법이다. 마크업 가격책정의 궁극적 목표인 이윤극대화보다는 조기에 비용 회수에 있다고 볼 수 있다. 마크업이란 수입에서 비용을 제외한 일반적인 이익을 뜻하기도 한다. 이익이란 곧 원가와 소매가의 차이로, 원가에 일정한 폭 또는 일정한 비율의 마진을 붙이는 것을 마크업가격결정(markup pricing)이라고 한다.

문 20. 설비배치에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 같은 기능을 갖는 기계를 작업장(workstation)에 모아 놓은 방식으로, 모든 작업자가 유사한 작업을 수행하는 방식을 제품별 배치(product layout)라고 한다.
- ② 반복적이고 연속적으로 제품을 생산하는 공정형태이며, 가공 혹은 조립에 필요한 기계를 일렬로 배치하여 모든 기계를 순차적으로 거치면서 제품이 완성되는 방식을 공정별 배치(process layout)라고 한다.
- ③ 제품별 배치와 공정별 배치 등을 혼합한 형태로 준비시간과 대기시간 단축의 장점이 있는 방식을 셀 배치(cellular layout)라고 한다.
- ④ TV를 제작하는 데 있어 새시 조립, 회로기판 장착, 브라운관 장착, 스피커 장착, 외장박스 장착, 최종검사 등을 거치는 방식을 고정형 배치(fixed position layout)라고 한다.

정답: ③

해설:

① 같은 기능을 갖는 기계를 작업장(workstation)에 모아 놓은 방식으로, 모든 작업자가 유사한 작업을 수행하는 방식은 제품별 배치(product layout)가 아니라 같은 공정 및 기능들로 묶인 공정별 배치(process layout)라고 할 수 있다.

② 반복적이고 연속적으로 제품을 생산하는 공정형태이며, 가공 혹은 조립에 필요한 기계를 일렬로 배치하여 모든 기계를 순차적으로 거치면서 제품이 완성되는 방식을 공정별 배치(process layout)가 아니라 제품별 배치(product layout)라고 한다.

④ TV를 제작하는 데 있어 새시 조립, 회로기판 장착, 브라운관 장착, 스피커 장착, 외장박스 장착, 최종검사 등을 거치는 방식은 모든 기계를 순차적으로 거치면서 제품이 완성되는 방식으로서 제품별 배치(product layout)라고 한다. 고정형 배치(fixed position layout)는 프로젝트 생산방식에 활용되는 배치이다.