

경영일반 주요개념 정리

경영환경

- 내부환경 : 기업의 내부에 존재하는 요소와 상황
(예 : 조직목표, 기업문화, 최고경영자의 관리스타일, 회사방침 및 종업원, 노조 등)
- 외부환경 : 일반환경과 과업환경으로 나뉨
 - 1) 일반환경 : 범위가 넓고 조직에 간접적 영향 (예 : 조직의 경제적, 정치적, 사회문화적, 기술적 자원환경)
 - 2) 과업환경 : 대상을 파악할 수 있어 영향력 행사 가능하며, 관리가능한 환경

회사의 종류

- 합명회사 : 무한책임사원으로만 구성된 회사. 가족적, 인적 결합의 색채가 짙은 전형적인 인적회사. 출자도 경영도 2인 이상이 공동으로 하고 회사 부채에 대해 끝까지 무한책임을 지는 형태
- 합자회사 : 무한책임사원과 유한책임사원이 공동 설립한 회사이며, 무한책임자가 경영을 맡음
- 유한회사 : 유한책임사원과 소액의 자본으로 운영되는 중소기업에 적당한 기업형태. 출자금액을 한도로 하는 간접의 유한책임을 지는 사원만으로 조직하는 회사. 이사회와 대표이사의 분파가 없으며, 사원총회 및 의결방법이 간단함. 설립절차 간단하며 대표 단독으로 의결사항 결정 가능. 기업공개 의무 없고 감사도 받지 않음
- 주식회사 : 유한책임사원으로만 구성. 소유와 경영의 분리. 전문경영자의 도입이 가능하며, 주식의 소유자는 자신이 출자한 지분에 대해서 유한책임을 짐
- 지주회사: 직접 생산은 하지 않고 다른 회사 주식을 가지고 그 회사 경영에 참여하는 회사. 재화와 용역을 생산하는 것보다는 다른 회사에 대한 경영과 투자가 주된 목적임. 지분 소유를 주로 하는 회사와 자체 사업도 함께 하는 회사가 있음
- 조합회사(협동조합): 소비자나 생산자 등이 출자해 출자액수와 관계 없이 1인 1개의 의결권 및 선거권을 가진다는 특징이 있음. (농업협동조합)

주식회사의 3대 기관

- 감사 : 이사의 업무집행을 감시하는 필요상설기관. 회사의 회계감사 권한을 지님
- 이사회 : 법령 또는 정관에서 주주총회의 권한으로 정한 사항을 제외하고 모든 회사업무 집행에 관한 경영(의사결정) 권한을 위임받은 수탁기관
- 주주총회 : 주주들로 모인 주식회사의 최고 의사결정기관. 이사와 감사의 선임과 해임, 정관의 변경 결정

대기업 vs 중소기업

- 중소기업: 대기업에 비해 기업의 신용도가 낮아 자본조달과 판매활동이 불리하여 대기업의 지배에 들어가기 쉬움. 자금과 인력의 조달이 대기업에 비해 어려운 편이나, 경영진의 영향력이 커서 실행이 보다 용이함. 규모가 작아 환경의 변화에 보다 신속하게 대응할 수 있음. 대기업에 비해 신제품 출시와 개발속도가 빠르고 자금과 인력이 적게 든다. 대규모 시설투자는 필요하지 않고, 개인별 맞춤서비스를 원하는 특수분야 시장에서는 중소기업이 유리. 대기업이 쉽게 진출하지 않는 수요량이 적은 틈새시장 공략에 유리

기업의 인수합병(M&A ; Merger And Acquisition)

- 다른 기업의 경영권을 얻거나, 둘 이상의 기업들이 하나의 기업으로 합쳐지는 것
- 자산가치가 높은 기업을 인수한 후 매각을 통한 차익획득을 위한 목적으로 진행되기도 함
- M&A 시장의 활성화를 통해 전문 경영인의 대리인 문제를 완화시키는 역할을 할 수 있음
- M&A를 통해 전략적으로 중요하지 않은 사업부문을 처분하여 내적 건실화 전략을 추구할 수 있음
- 수직적 M&A의 경우 영업효율성이 증대될 수 있으며, 수평적 M&A의 경우 시장점유율 확대로 지배적 위치를 확보할 수도 있다.

기업결합의 형태

- 카르텔: 다수의 동종 산업 또는 유사 산업에 속하는 기업들이 독점적 지배를 목적으로 협정을 맺는 기업연합. 법률적/경제적 독립성을 유지하면서 협약에 의거, 시장통제에 관한 일정사항에

관해서 협정 체결. 자본적인 결합없이 동종업종, 유사업종 기업들이 경쟁을 제한하면서 수평적으로 협정을 맺음. 판매 카르텔, 구매 카르텔, 생산 카르텔 등이 있음.

- 트러스트: 기업합동/기업합병 이라고 하며 카르텔보다 강력한 기업집중의 형태. 시장독점을 위하여 각 기업체가 개개의 독립성을 상실하고 합동하는 것. 자본적으로나 법률적으로 종래의 독립성을 상실하고 상호결합하는 기업집중 형태를 말함
- 콘체른: 수 개의 기업이 독립성을 유지하면서 주식의 소유나 자금의 대부와 같은 금융적 방법에 의해 이루어지는 결합 형태. 법률적 독립성을 유지하면서 금융적, 자본적으로 결합된 기업결합형태.
- 콤비나트: 상호보완적인 여러 생산부문이 생산기술적 관점에서 결합하여 하나의 생산 집합체를 구성하는 결합 형태. 동일지역, 인접지역에 있고 서로 관련성이 있는 여러 업종의 기업이 유기적으로 결합된 2개 이상의 기업결합체.
- 컨글로메리트: '집괴기업'이라고도 불리는 복합합병의 일종

마이클 포터의 산업구조 분석모형: 5-forces 모델요인

- 기존 산업내 경쟁정도,/ 신규시장 진입자의 위협,/ 대체제의 위협,/ 공급자의 교섭력,/ 구매자의 교섭력

동기부여 이론

- 매슬로우 욕구단계이론
 - 생리적 욕구 / 안전 욕구 / (애정)사회적 욕구 / 존경(존중) 욕구 / 자아실현 욕구
- 앨더퍼의 ERG 이론
 - 사람은 존재, 관계, 성장에 관한 세 단계의 욕구를 가짐
- 허즈버그의 2요인 이론
 - 위생요인(불만족): 감독, 근무조건, 상호인간관계, 임금 및 안정적 고용, 회사정책과 경영방식
 - 동기요인(만족): 성취감, 인정, 책임감, 직무 자체, 승진 및 성장
- 민츠버그는 경영자는 대인적, 정보적, 의사결정적 역할을 수행한다고 주장하였으며, 그 중에서 종업원들 동기부여하는 역할로써 대인적 역할을 제시함

- 맥그리거의 XY이론

- X 이론 : 인간은 원천적으로 일하기를 싫어함, 인간은 책임지기를 싫어하며 타인의 지휘와 통제받기를 좋아함, 인간은 엄격히 통제되어야 하고 조직목표를 달성하기 위해서는 강제적으로 다루어야함
- Y 이론 : 인간은 작업조건만 정비된다면 일하는 것은 자연스러운 것, 인간은 조직문제를 해결하기 위한 창의력을 누구나 갖고 있음, 인간은 적절한 동기부여를 하며 직무에 자율적이고 창의적임

- 아담스의 공정성 이론

- 다른 사람과 비교하여 내가 받는 보상이 노력에 비해 적다고 생각하면 불만이 생기고, 노력을 줄이게 된다는 동기부여이론

- 브룸의 기대이론

- 조직원들은 성과달성을 위한 노력을 하기 전에 기대감, 수단성, 보상가치를 고려함

리더십이론

- 하우스의 경로-목표이론: 리더는 개인이나 집단 구성원이 추구하는 목표에 도달하는 경로의 길잡이가 되는 존재
- 피들러의 상황모형: 리더는 업무지향적 혹은 관계지향적 두 종류로 나뉘며, 리더의 성과는 리더와 부하직원간 관계, 업무구조, 리더의 권한에 의해 결정됨
- 허시와 블랜차드의 상황이론: 부하직원의 업무성숙도와 심리성숙도에 따라 다른 리더십스타일이 효과적임(예: 성숙도가 높으면 위임형 리더십, 낮으면 지시형 리더십)
- 블레이크와 모튼의 관리격자모형은 생산에 대한 관심과 인간에 대한 관심으로 리더의 행동을 유형화함
- 번즈의 변혁적 리더십: 공동목표 추구, 비전을 제시, 카리스마, 지적자극과 영감 고취, 개별적 배려와 관심을 제공

조직구조

- 사업부제 조직: 특정제품에 관련되는 사업부별로 나뉘어져 있으며 경영활동은 해당 사업부문의

책임자가 맡음.

- 프로젝트 조직: 특정한 목표를 달성하기 위해 팀을 구성하며, 목표달성 후 해체되는 형태로서, 전체 조직의 구조와 업무에 영향을 미치지 않음.
- 매트릭스 조직: 전통적인 기능부분 조직과 프로젝트 조직의 결합의 2중구조를 가짐. 이원적인 권한과 권력의 균형이라는 특성으로 인해 동태적이고 복잡한 환경에서 성장전략을 추구하는 조직체에 적합한 조직.

목표시장 선정전략

- 시장세분화 : 다양한 욕구를 가진 소비자들을 특정제품 및 믹스를 필요로 하는 유사한 집단으로 묶는 과정
- 시장표적화 : 자사의 경쟁우위가 어느 세분시장에서 확보될 수 있는가를 평가하여 상대적으로 경쟁우위가 있는 세분시장을 선정하는 것
- 제품 포지셔닝 : 자사제품이 경쟁제품과는 다른 차별적 경쟁우위 요인을 보유하여 목표시장 내 소비자들의 욕구를 보다 효율적으로 잘 충족시켜 줄 수 있다는 것을 소비자에게 인식시켜 주는 과정

4P 마케팅 믹스

- Product(제품): 소비자들의 욕구를 만족시키는 제품을 설계(품질, 디자인, 브랜드명 등)
- Price(가격): 제품의 적정가격을 책정하는 것(정가, 할인, 보조금 등)
- Place(유통): 소비자들의 제품을 최적으로 접하고 이용하도록 하는 것
- Promotion(촉진): 소비자들에게 제품 및 서비스에 대한 정보제공하고 구매하도록 동기부여하는 모든 기법(광고, 홍보, 판매촉진)

전사적 자원관리(ERP)

- 기업 내의 전 부문에 걸쳐 있는 경영자원을 하나의 체계로 통합, 공유함으로써 효율적인 시스템을 재구축하는 것
- 전사적 차원에서 통합된 데이터베이스를 구축하여 정보의 일관성 유지 및 효율적인 정보의

관리가 가능해짐

- 최근 ERP솔루션은 클라우드 컴퓨팅 기반으로 빠르게 전환하고 있는 추세임

대차대조표

- 회사의 자산은 자기자본과 타인자본으로 이루어지며, 자산 = 자기자본 + 타인자본(부채)의 등식에 따라 이를 자세하게 명시해 주는 표
- 자산: 유동자산은 재고자산과 당좌자산으로 구성되며/ 비유동자산은 유형자산, 무형자산, 투자자산으로 구성되며, 차변에 기재
- 부채: 유동부채와 비유동부채로 구성되며, 대변에 기재
- 대차대조표의 오른쪽(대변)의 부채 및 자본란은 자금이 어떻게 조달되었는지 보여줌
- 대차대조표의 왼쪽(차변)의 자산란은 들어온 자금이 어디에 저장되어 있는지 보여줌

포괄손익계산서

- 일정기간 동안의 기업의 경영 성과를 한눈에 나타내기 위해 작성하는 재무제표. 기업의 수익발생부분과 지출내역 등을 파악하고 그에 관해 미래를 예측할 수 있는 지표로도 사용되는 것

기타용어정리

- 밴드왜건 효과: 어떤 재화에 대한 수요가 많아지면 다른 사람들도 그 경향에 따라 수요를 증가시키는 경향
- 베블런 효과: 허영심에 의해 수요가 증가하는 것. 가격이 상승하면 수요는 오히려 증대함
- 구성의 오류: 어느 한 제품의 가격을 올리면 그 제품을 만드는 기업이 유리해지나 모든 제품의 가격이 따라오르면 모든 기업이 이익을 얻으므로 아무도 유리해지지 않고 물가만 올라가 나쁜 영향만 미치는 상황이 만들어지는 상황
- 분수효과: 저소득층의 소득증가가 결과적으로 국가 전체의 경기부양으로 이어진다는 경제용어
- 블랙컨슈머: 악성민원을 고의적, 상습적으로 제기하는 소비자를 뜻하는 말
- PB(Private Brand)제품: 제조설비를 가지지 않은 유통 전문업체가 개발한 상표로, 유통

전문업체가 스스로 독자적인 상품을 기획한 후, 생산만 제조업체에게 의뢰하여 제조된 제품

- 임금피크제: 근로자가 일정 연령에 도달한 시점부터 임금을 삭감하는 대신 근로자의 고용을 보장해 주는 제도
- 리니언시 제도: 증거확보가 어려운 기업 간 담합조사의 효율성을 높이기 위해 불공정한 담합행위를 자진 신고한 기업들에게 과징금 면제 또는 감면을 제시하는 제도
- 코픽스(cofix) 금리: 예금은행의 자금조달비용을 반영하여 산출되며 주택담보대출을 받을 때 기준이 되는 금리
- 근로소득 간이세액표: 고용주가 매월 근로소득을 지급할 때 적용하는 것. 월 급여 및 부양가족에 따른 소득세 원천징수 금액을 지정해 놓은 것
- 지급준비율: 은행이 고객으로부터 받은 예금중에서 중앙은행에 의무적으로 적립해야 하는 비율
- 개인퇴직연금(IRP): 개인 이름으로 개설하는 퇴직연금. 이직 시에 받은 퇴직금 등을 불입하여 은퇴 후에 연금으로 활용할 수 있음. 연말정산에 세액공제 혜택이 부여됨
- 추세비율분석: 기준연도의 재무제표 각 항목 수치를 100%로 하고 비교연도의 각 항목 수치를 이에 대한 백분율로 표시. 매출액 증가율, 순이익 증가율 등 성장성을 파악하는 데 활용하는 경영분석 방법
- PER: 어떤 회사의 주식가치가 고평가되었는지 가늠할 수 있는 잣대로서 현재시장에서 매매되는 특정회사의 주시가격을 주당순이익으로 나눈 값을 말함. 이것이 낮을수록 앞으로 주시가격의 상승 가능성이 큼

<제2과목> 경영일반

21. 김OO 비서는 입사후 비서로서 경영현황 지식을 갖추기 위해 다음과 같은 활동을 하였다. 가장 거리가 먼 행동은?

- ① 조직의 재무제표를 수집하여 분석하였다.
- ② 기업의 경영관련 모든 루머를 수집해서 바로 상사에게 보고하였다.
- ③ 기업에서 생산되는 제품과 서비스에 대한 정보를 수집하여 공부하였다.
- ④ 기업의 경영이념을 숙지하여 업무에 적용하였다.

22. 다음 중 특정 산업 내의 경쟁 강도에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 진입장벽이 낮은 산업일수록 경쟁이 치열하다
- ② 산업성장률이 높은 경우는 성장률이 낮은 경우보다 경쟁이 치열하다.
- ③ 시장점유율이 비슷한 경우 경쟁이 치열하다.
- ④ 대체재의 수가 많은 경우 경쟁이 치열하다.

23. 다음 중 정관에 특별한 계약이 없는 한 전원이 공동출자하여 무한책임을 지므로 신뢰관계가 두터운 가족이나 친지 간에 이용되는 기업형태는 무엇인가?

- ① 합자회사
- ② 합명회사
- ③ 익명조합
- ④ 주식회사

24. 기업들은 글로벌시장에서 경쟁하기 위해 다양한 전략을 구사한다. 다음의 내용을 읽고 어떤 전략을 설명한 것인지 가장 가까운 것을 고르시오.

외국의 기업이 생산한 개별제품에 자신의 브랜드와 상표를 부착하는 개념으로, 예를 들어 델은 대만의 노트북제조회사인 켄타 컴퓨터와 계약을 맺고 제조되는 노트북에 델의 브랜드를 부착하도록 하는 방법이다. 이러한 방법은 공장설립과 같은 과중한 진입비용에 따른 부담을 주지 않고 새로운 시장을 경험할 기회를 제공한다.

- ① 라이선싱(licensing)
- ② 프랜차이징(franchising)
- ③ 위탁제조(contract manufacturing)
- ④ 해외자회사(foreign subsidiaries)

25. 다음 중 기업의 인수 합병(M&A)에 관한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 투자자본과 운전자본 소요액이 증가하여 기업의 재무구조가 악화될 우려가 있다.
- ② 원가가 절감되는 규모의 경제성을 기대할 수 있으며 특히, 수직적 M&A의 경우 영업효율성이 증대될 수 있다.
- ③ 상이한 성격의 기업끼리 M&A를 하면 분산투자에 의한 위험 분산의 이점이 있다.
- ④ 수평적 M&A의 경우 시장점유율 확대로 지배적 위치를 확보할 수도 있다.

26. 다음 중 대기업의 특성에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 대기업은 수평적 조직으로 조직이동 등의 유연한 관리가 가능한 유기적 조직이다.
- ② 대기업은 경기 침체기에 가장 먼저 위상이 흔들리고 경기성장에 쉽게 살아난다.
- ③ 아웃소싱을 다양화함으로써 기업전체의 비용절감과 사업다각화가 가능하다.
- ④ 대기업은 수요량이 적은 틈새시장 공략에 유리하다.

27. 다음은 주식회사에 대한 설명이다. 옳지 않은 것은?

- ① 주식회사는 투자자와 별개의 법적 지위를 갖는 법인이다.
- ② 주식회사의 투자자는 회사가 파산하거나 손해를 보아도 자신이 출자한 지분에 대해서만 책임을 진다.
- ③ 주식회사의 설립과 청산은 상대적으로 복잡하나 법적 규제는 약한 편이다.
- ④ 주식회사는 많은 사람들로부터 출자를 유도할 수 있어 거대 자본으로 회사운영이 가능하다.

28. 다음 중 경영의 기본 관리기능에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 계획화는 조직의 목표를 세우고 이를 달성하기 위한 방법을 찾는 일종의 분석과 선택의 과정을 말한다.
- ② 조직화는 조직목표를 달성하기 위해 요구되는 업무를 수행하도록 종업원들을 독려하고 감독하는 행위를 말한다.
- ③ 통제화는 경영활동이 계획과 부합되도록 구성원의 활동을 측정하고 수정하는 기능이다.
- ④ 조정화는 이해와 견해가 대립된 제 활동과 노력을 결합하고 동일화해서 조화를 기하는 기능이다.

29. 다음의 괄호에 들어가는 말을 순서대로 열거한 것을 고르시오.

< >은 특정제품에 관련되는 경영활동은 해당 사업부문의 책임자가 맡는다.
 < >은 특정한 목표를 달성하기 위해 팀을 구성하며, 목표달성 후 해체되는 형태로서, 전체 조직의 구조와 업무에 영향을 미치지 않는다.
 < >은 전통적인 기능부분조직과 프로젝트 조직의 결합형태로 구성원은 2중으로 소속되어있다.

- ① 사업부제조직-프로젝트조직-매트릭스조직
- ② 사업부제조직-매트릭스조직-결합조직
- ③ 라인스텝조직-프로젝트조직-매트릭스조직
- ④ 라인스텝조직-매트릭스조직-결합조직

30. 의사결정 유형은 수준과 범위에 따라 전략적-관리적-업무적 의사결정으로 분류한다. 다음 중 의사결정 유형에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 전략적 의사결정은 주로 기업내부에 관한 의사결정으로, 의사결정에 필요한 능력으로는 기업 내부의 부문 간 조율을 위해 대인관계능력이 강조된다.
- ② 관리적 의사결정은 주로 중간경영층에서 이루어지고 최적의 업적능력을 내도록 기업의 자원을 조직화하는 것과 관련이 있다.
- ③ 업무적 의사결정은 주로 하위경영층에 의해 이루어지고 생산, 마케팅, 인사 등과 관련한 일상적으로 이루어지는 의사결정을 포함한다.
- ④ 업무적 의사결정을 하는 데 필요한 능력으로 업무의 문제를 발견하고 해결하는 기술적 능력이 있다.

31. 다음 중 동기부여이론에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 알더퍼(Alderfer)의 ERG이론은 인간의 욕구는 존재욕구-관계욕구-성장욕구로 분류한다.
- ② 허즈버그(Herzberg)의 이요인이론(two factor theory)에 의하면, 임금 인상이나 작업환경 개선으로는 종업원의 만족도를 높일 수 없다.
- ③ 아담스(Adams)의 공정성 이론(equity theory)은 욕구를 5단계로 분류하여 하위에서 상위욕구까지를 설명한 과정이론이다.
- ④ 브룸(Vroom)의 기대이론은 직무수행을 위한 구성원의 노력에서 보상까지의 과정에 있어 동기유발을 이해하기 위한 접근방법이다.

32. 다음 중 리더십이론의 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 특성이론은 가장 오래된 이론으로 성공적인 리더들은 타인과 다른 개인적 특성을 가지고 있으며, 이는 선천적으로 태어난다는 이론이다.
- ② 행동이론은 리더의 행동양식에 초점을 맞춘 것으로 리더의 행동이 구성원에게 만족도와 생산성에 영향을 준다는 이론이다.
- ③ 상황이론은 상황에 따라 바람직한 유형의 리더가 달라진다는 이론이다.
- ④ 변혁적 리더십은 오직 상사의 막강한 권력만이 부하를 변혁시킨다는 이론이다.

33. 다음 중 가격관리에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 초기고가가격전략은 신제품의 도입 초기에 높은 소득층의 구매력을 흡수하기 위해 높은 가격을 설정하는 전략을 말한다.
- ② 가격결정에서 제품의 원가는 가격 결정의 하한선이 된다.
- ③ 수요중심 가격결정은 제품단위당 원가와 경쟁사의 제품가격을 기준으로 가격을 결정하는 방법이다.
- ④ 고객의 제품에 대한 가치 지각은 가격 결정의 상한선이 된다.

34. 기업회계 기준에 의한 손익계산서를 작성할 때 배열 순서로 가장 올바른 것은?

- ① 매출총수익-당기순이익-영업손익-특별손익
- ② 매출총수익-특별손익-당기순이익-법인세차감후순이익
- ③ 매출총수익-영업손익-법인세차감전순이익-당기순이익
- ④ 매출총수익-특별손익-영업손익-당기순이익

35. 다음 중 기업이 보상수준을 결정할 때 중요하게 고려해야 할 요인에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 보상수준은 기본적으로 종업원의 생계를 보장할 수 있는 수준이 되어야 한다
- ② 보상수준은 기업의 지불능력 한도 내에서 결정되어야 하며 지불능력에 따라 임금수준의 하한선이 결정된다.
- ③ 정부의 최저임금제나 노동력의 수급상황 등과 같은 환경적 요인도 보상수준을 결정하는 데 영향을 미친다.
- ④ 임금관리의 공정성을 확보하기 위하여 동종업계의 임금수준을 조사할 필요가 있다.

36. 기업의 신용등급 및 평가와 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 신용평가는 기업의 사업전망, 재무분석 등을 실시하여 평가한다.
- ② 신용등급은 돈을 빌려쓰고 약속한대로 갚을 수 있는 능력을 평가하여 상환 능력의 정도를 기호로 표시한 것이다.
- ③ 기업이 금융기관에서 돈을 빌리고자 할 때 신용등급이 크게 영향을 주지는 않는다.
- ④ 신용도를 조사·분석하여 평가하는 것을 전문으로 하는 신용평가회사가 있다.

37. 브릭스(BRICS)는 2000년대를 전후해 경제성장 가능성이 높은 신흥경제국 5개국을 하나의 경제권으로 묶어 지칭하는 용어이다. 매년 정상회담을 개최하여 브릭스 회원국간의 상호 경제협력을 강화하는 움직임을 이어가고 있다. 다음의 국가 중 브릭스(BRICS)의 회원국이 아닌 국가는?

- ① 러시아
- ② 중국
- ③ 남아프리카공화국
- ④ 멕시코

38. 다음 중 인적자원관리 기능프로세스 중 가장 거리가 먼 것은?

- ① 확보관리
- ② 스카웃관리
- ③ 평가관리
- ④ 개발관리

39. <A>는 저소득층의 소득증가가 결과적으로 국가전체의 경기부양으로 이어진다는 경제용어이다. 이는 저소득층의 소득수준이 올라가면 총 소비가 늘어나고, 기업측면에서는 생산 투자할 여력이 많아지기 때문에 경기가 활성화돼 부유층의 소득도 높아진다는 것이다. 이는 부유층으로부터 세금을 더 걷어 저소득층의 복지정책을 늘리자는 정책과 상통한다. 여기서 <A>를 뜻하는 용어는 무엇인가?

- ① 낙수효과
- ② 낙타효과
- ③ 분수효과
- ④ 풍선효과

40. 다음 중 전사적자원관리(Enterprise Resource Planning: ERP)에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 기업의 경쟁력강화를 위해 부서별로 분산되어 있고 유기적으로 연결되어 있지 못한 자원을 서로 연결하는 시스템이다.
- ② ERP의 목적은 기업의 모든 자원을 공유함으로써 자원의 효율화를 추구한다.
- ③ 최근 ERP솔루션은 클라우드 컴퓨팅 기반으로 빠르게 전환하고 있는 추세이다.
- ④ ERP는 반드시 기업 스스로가 독자적으로 개발해야만 하기 때문에 비용과 기술로 인하여 대기업에서만 개발하여 사용할 수 있는 시스템이다.

<제2과목> 경영일반

21. 다음 중 기업의 사회적 책임 범위에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 기업은 이해관계자 집단 간의 이해충돌로 발생하는 문제 해결을 위한 이해조정 책임이 있다.
 - ② 정부에 대해 조세납부, 탈세 금지 등 기업의 영리활동에 따른 의무를 갖는다.
 - ③ 기업은 자원보존의 문제나 공해문제에 대한 사회적 책임을 갖는다.
 - ④ 기업은 이윤 창출을 통해 주주의 자산을 보호하고 증식시켜줄 의무는 갖지 않는다.
22. 다음은 기업 형태에 대한 설명이다. ()안에 알맞은 말을 올바르게 짝지은 것은?
- (A)(은)는 자본적인 결합없이 동종업종 또는 유사업종 기업들이 경쟁을 제한하면서 수평적으로 협정을 맺는 기업결합 형태이며, (B)(은)는 자본적으로나 법률적으로 종래의 독립성을 상실하고 상호결합하는 기업집중 형태를 말한다.
- ① A - 콘체른, B - 지주회사
 - ② A - 카르텔, B - 트러스트
 - ③ A - 지주회사, B - 콤비나트
 - ④ A - 트러스트, B - 콘체른
23. 이사회는 주식회사의 제도적 기관으로 필요상설기관이다. 다음 중 이사회 결의만으로 효력을 가질 수 없는 내용으로, 이사회가 집행할 수 있는 업무 권한으로 보기에 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 대표이사의 선임
 - ② 감사의 선임
 - ③ 주주총회의 소집
 - ④ 사채발행의 결정

24. 다음은 기업을 둘러싸고 있는 경영환경의 예이다. 그 속성이 다른 것은?
- ① 시장의 이자율, 물가, 환율에의 변동
 - ② 새로운 기술 개발 및 기술 혁신
 - ③ 노동조합 설립
 - ④ 공정거래법, 노동법, 독과점 규제법 강화
25. 다음은 대기업과 비교하여 중소기업의 필요성 및 특징을 설명한 것이다. 이 중에서 가장 거리가 먼 것은?
- ① 시장의 수요변동이나 환경변화에 탄력적으로 대응하기 어렵지만 효율적인 경영이 가능하다.
 - ② 기업의 신용도가 낮아 자본조달과 판매활동에 불리하여 대기업의 지배에 들어가기 쉽다.
 - ③ 약기나 도자기, 보석세공 같이 소비자가 요구하는 업종으로 대량생산에 부적당한 업종도 있기 때문이다.
 - ④ 개발제조업과 같이 대규모 시설투자는 필요하지 않고 독특한 기술이나 숙련된 수공을 요하는 업종이 존재하기 때문이다.
26. 다음 중 공동기업의 기업형태에 대한 설명으로 옳은 것은?
- ① 합자회사는 2인 이상의 무한책임사원이 공동출자하여 정관을 법원에 등기함으로써 설립되는 기업형태이다.
 - ② 합명회사는 출자만 하는 유한책임사원과 출자와 경영을 모두 참여하는 무한책임사원으로 구성된 기업형태이다.
 - ③ 익명조합은 조합에 출자를 하고 경영에 참여하는 무한책임영업자와 출자만 하고 경영에는 참여하지 않는 유한책임사원의 익명조합원으로 구성되는 기업형태이다.
 - ④ 주식회사는 2인 이상 50인 이하의 사원이 출자액을 한도로 하여 기업채무에 유한책임을 지는 전원 유한책임사원으로 조직되는 기업형태이다.
27. 다음의 기업 사례들은 무엇으로부터 비롯된 것인지, 보기 중 가장 적합한 것은?
- A기업: 최고경영진 3명과 중간관리자들의 분식회계를 통한 이익 허위공시, 2001년도 파산

B기업: 분식회계를 통한 수익조작, 2002년도에 410억 달러의 부채와 함께 파산 신고
- ① 조직의 창업주 및 경영이념
 - ② 조직 규범 및 문화
 - ③ 경영자의 도덕적 해이
 - ④ 조직의 사업 및 회계범위의 확장
28. 다음 중 최고경영자 계층의 유형과 역할에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?
- ① 최고경영자 계층은 수탁관리층, 전반관리층, 부문관리층 등으로 나눌 수 있으며 이중 부문관리층은 대개 이사로 선임되어있는 각 사업부문의 장을 의미한다.
 - ② 최고경영자 계층은 조직 전체와 관련된 총괄적이고 종합적인 의사결정을 행한다.
 - ③ 공장건설, 신제품개발, 기술도입, 기업의 인수과 같은 전략적인 의사결정 문제를 주로 한다.
 - ④ 불확실하고 대개 반복적인 경영전략 수립 등 장래의 정형적인 업무의 의사결정을 주로 한다.

29. SWOT분석은 기업의 전략적 계획수립에 빈번히 사용하는 방법이다. 다음 A반도체의 SWOT분석 내용 중 O에 해당하지 않는 것은?
- ① 브랜드 신뢰도 확보 및 반도체 시장점유율 확대
 - ② 미국과 중국의 반도체 수요 증가
 - ③ 4차 산업혁명에 따른 메모리 반도체 수요 증가
 - ④ 반도체 산업의 활황세
30. 다음 중 조직문화의 구성요소인 7S에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?
- ① 기업의 구조(Structure)는 기업의 컴퓨터 및 기계장치 등 물리적 하드웨어를 의미한다.
 - ② 공유가치(Shared Value)는 구성원을 이끌어 가는 전반적인 조직관리 형태로 경영 관리제도와 절차를 포함한다.
 - ③ 구성원(Staff)은 기업의 인력구성, 능력, 전문성, 구성원의 행동패턴 등을 포함한다.
 - ④ 전략(Strategic)은 기업의 단기적 방향에 따라 실행하는 비공식적인 방법이나 절차를 의미한다.
31. 다음 중 리더가 갖는 권력에 대한 설명으로 옳은 것은?
- ① 준거적 권력과 강제적 권력은 공식적 권력의 예이다.
 - ② 합법적 권력은 부하직원들의 봉급인상, 보너스, 승진 등에 영향력을 미치는 리더의 권력이다.
 - ③ 전문가 권력은 부하직원의 상사에 대한 만족도에 긍정적 영향을 미친다.
 - ④ 보상적 권력은 부하직원의 직무수행에 부정적 영향을 미친다.
32. 다음 중 허즈버그의 2요인 이론에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?
- ① 만족과 불만족을 동일한 개념의 양극으로 보지 않고 두 개의 독립된 개념으로 본다.
 - ② 작업환경, 관리자의 자질, 회사정책은 동기요인에 속한다.
 - ③ 위생요인을 충족시켜주면 직무만족도가 증가하고 결핍되면 직무불만족에 빠지게 된다.
 - ④ 경영자는 종업원의 직무동기를 유발하기 위해서는 종업원의 급여나 대인관계와 같은 동기요인에 관심을 기울여야 한다.
33. 아래의 사례를 설명하기에 가장 적합한 경제용어는?
- (사례1) 비서 C씨의 사무실 근처 거리에 같은 메뉴를 파는 두 음식점이 있다. A음식점은 줄을 서서 기다리는 반면 B음식점은 한 두 테이블에만 사람이 앉아 있다. 비서 C씨는 ‘사람이 없는 곳은 다 이유가 있겠지’라는 생각에 A음식점을 선택한다.

(사례2) 비서 C씨는 유행에 따라 물건을 구입하는 경향이 있다.
- ① 백로효과
 - ② 밴드왜건효과
 - ③ 베블런효과
 - ④ 분수효과

34. 다음 중 기업의 복리후생제도에 대한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 법정복리후생은 법률에 의해 실시가 의무화되며 종류에 따라 기업이 전액을 부담하거나 기업과 종업원이 공동으로 부담하기도 한다.
- ② 법정복리후생에는 건강보험, 연금보험, 산업재해보상보험, 고용보험이 있다.
- ③ 법정외복리후생은 기업이 자율적으로 또는 노동조합과의 교섭에 의해 실행한다.
- ④ 복리후생은 기본급, 수당 등의 노동에 대한 금전적 보상뿐만 아니라 비금전적 보상도 포함한다.

35. IT기술과 자동화시스템이 기업 전반에 영향을 미치면서 과거에는 없었던 컴퓨터 및 정보 관련 문제가 대두되었다. 이에 기업은 전산침해나 정보유출로부터 안전을 유지하기 위한 다양한 대책을 마련하고 있는데, 이 중 적절한 대책으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 방화벽 설치
- ② 인증시스템 도입
- ③ 개인 USB 사용 금지
- ④ 패스워드 격년별 정기교체

36. 다음 보기의 내용은 마케팅 전략 중 무엇을 설명하는 것인가?

<보기>
A 커피회사는 미국 서부에는 진한 커피를, 동부에는 약한 커피를 공급한다.
B 백화점은 각 층별로 영캐주얼층, 남성층, 여성층 등으로 나누어 전시한다.

- ① 포지셔닝(positioning)
- ② 시장세분화(segmenting)
- ③ 표적시장(targeting)
- ④ 통합화(integrating)

37. 단체교섭에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 노동조합이 없는 회사에서는 노사교섭의 수단이 전혀 없다.
- ② 근로자 단체교섭권은 헌법에 명시된 노동3권 중 하나이다.
- ③ 근로자가 노동조합을 통하여 사용자와 교섭을 벌여야만 단체교섭이다.
- ④ 단체교섭에서 결정된 사항이 작성된 규정문서를 단체협약서라고 한다.

38. A기업의 자본총계는 1억 6천만 원이고 부채총계는 4천만 원이다. 이때 A기업의 자산총계와 부채비율은 각각 얼마인가?

- ① 자산총계 - 1억 2천만 원이며, 부채비율 - 20%
- ② 자산총계 - 1억 6천만 원이며, 부채비율 - 400%
- ③ 자산총계 - 2억 원이며, 부채비율 - 25%
- ④ 자산총계 - 2억 4천만 원이며, 부채비율 - 17%

39. 제조 설비를 가지지 않은 유통 전문업체가 개발한 상표로, 유통 전문업체가 스스로 독자적인 상품을 기획한 후, 생산만 제조업체에게 의뢰하여 제조된 제품을 무엇이라 하는가?

- ① NB 제품(National Brand)
- ② PB 제품(Private Brand)
- ③ OB 제품(Objective Brand)
- ④ IB 제품(International Brand)

40. 다음 중 기업의 자금조달 방식에 대한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 주식은 주식회사의 자본을 이루는 단위로 주주의 권리와 의무를 나타내는 증권이다.
- ② 회사채는 기업이 일정기간 후 정해진 액면금액과 일정한 이자를 지급할 것을 약속하는 증서를 말한다.
- ③ 직접금융은 기업의 장기설비 투자를 위한 자금 조달에 용이하다.
- ④ 간접금융은 자금의 공급자와 수요자 사이에 정부가 신용을 보증하는 방식으로 주식, 채권 등을 통해 이루어진다.

<제2과목> 경영일반

21. 다음은 기업윤리를 설명한 내용이다. 이 중 가장 적합한 내용은?

- ① 기업은 소비자와의 관계에서 고객을 통해 얻은 이익을 소비자 중심주의를 채택하여 소비자의 만족도를 높여야 한다.
- ② 기업이 종업원과의 관계에서 종업원의 승진, 이동, 보상, 해고 등에 대한 내용들은 기업윤리와 상관이 없다.
- ③ 기업은 투자자와의 관계에서 그들의 권리보장은 관계없이 수익을 최우선적으로 증대시키기 위해 노력해야 한다.
- ④ 기업은 매일 수 없는 윤리논쟁에 직면하고 있는데, 일반적으로 크게 소비자와의 관계, 기업구성원과의 관계, 기업투자자와의 관계, 국제기업과의 관계로 나눌 수 있다.

22. 다음의 경영환경요인들이 알맞게 연결된 것은 무엇인가?

- A. 소비자, 경쟁자, 지역사회, 금융기관, 정부
- B. 경제적, 기술적, 정치, 법률적, 사회/문화적 환경

- ① A: 외부환경, 간접환경 ② B: 외부환경, 과업환경
- ③ A: 외부환경, 직접환경 ④ B: 내부환경, 일반환경

23. 다음은 카르텔에 대한 설명이다. 옳지 않은 것은?

- ① 카르텔은 동종 내지 유사 산업에 속하는 기업이 연합하는 것이다.
- ② 독립적인 기업들이 연합하는 것으로 서로 기업활동을 제한하며 법률적, 경제적으로도 상호 의존한다.
- ③ 카르텔의 종류로 판매 카르텔, 구매 카르텔, 생산 카르텔이 있다.
- ④ 일부 기업들의 가격담합 등의 폐해가 심각하여 국가에 의한 강제 카르텔 외에는 원칙적으로 금지 또는 규제하고 있다.

24. 다음 (㉠)은/는 무엇에 대해 기술한 것인지 보기 중 가장 가까운 답을 고르시오.

기업은 하나의 개방시스템으로 자신을 둘러싼 (㉠)과/와 상호작용을 한다. (㉠)은/는 계속해서 변화하는 특징을 가지고 있으며, 경우에 따라서 기업의 활동에 의해 변화하기도 한다. 따라서 경영자는 (㉠)의 중요성을 충분히 인식하고 변화를 사전에 예측하여 이에 적극적으로 대처할 수 있는 통찰력과 판단력을 갖추어야 성공적인 기업 경영을 이룰 수 있다.

- ① 경영통제 ② 경영환경
③ 조직문화 ④ 정부정책
25. 다음 중 벤처캐피탈의 특징에 대한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?
- ① 투자수익의 원천을 주식 매각으로부터 얻는 자본수익보다는 배당금을 목적으로 투자하는 자금이다.
② 벤처캐피탈은 위험이 크지만 고수익을 지향하는 투기성 자금이라고 할 수 있다.
③ 투자심사에 있어서 기업의 경영능력, 기술성, 성장성, 수익성 등을 중시한다.
④ 투자기업의 경영권 획득을 목적으로 하지 않고 사업에 참여 방식으로 투자하는 형식을 취한다.
26. 다음은 인수합병의 장점과 단점을 요약한 것이다. 이 중 가장 거리가 먼 것은?
- ① 시장에서의 조기 진입 가능
② 취득자산 가치 저하 우려
③ 투자비용의 절약
④ 자금유출로 인한 재무 강화
27. 다음 중 주식회사의 특징으로 가장 거리가 먼 것은?
- ① 자본의 증권화, 즉 출자 단위를 균일한 주식으로 세분하여 출자를 용이하게 하고, 이를 증권시장에서 매매가 가능하도록 한다.
② 주식회사가 다액의 자본을 조달하기 쉬운 이유는 출자자의 유한책임제도를 이용하기 때문이다.
③ 주주는 자신의 이익을 위하여 활동하고, 주주들의 부의 극대화가 저해될 때 대리인문제가 발생할 수 있다.
④ 출자와 경영의 분리제도로 주주는 출자를 하여 자본위험을 부담하고, 중역은 경영의 직능을 담당하게 한다.
28. 기업조직의 통제기능의 필요성을 설명한 내용으로 가장 거리가 먼 것은?
- ① 끊임없이 변화하는 경영환경으로 이미 수립된 계획의 타당성 확인을 위해
② 조직의 규모와 활동이 복잡하고 다양화됨에 따라 조직 내에서 발생하는 다양한 활동의 조정 및 통합을 위해
③ 경영자의 의사결정의 오판이나 예측오류의 발생을 예방하고 정정하기 위해
④ 경영자가 조직의 중앙집권화를 위해 권한위임을 최소화하고 부하 구성원 활동에 대한 감독을 강화하기 위해

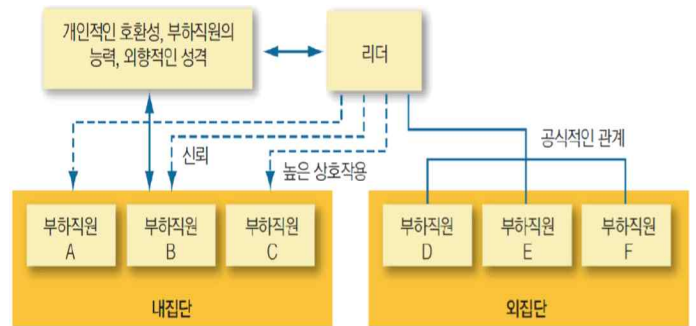
29. 다음은 경영자의 의사결정역할에 대한 설명이다. 경영자의 의사결정역할에 대한 설명으로 거리가 먼 것은?

- ① 경영자는 새로운 아이디어를 내고 자원 활용과 기술 개발에 대한 결정을 한다.
② 경영자는 기업 외부로부터 투자를 유치하고 기업 홍보와 대변인의 역할을 수행한다.
③ 경영자는 주어진 자원의 효율적 활용을 위해 기업 각 기능의 역할 및 자원 배분에 신중을 기한다.
④ 경영자는 협상에서 많은 시간과 노력을 들여 유리한 결과를 이끌어내도록 최선을 다한다.

30. 다음 중 공식조직을 구조화할 때, 고려해야 할 사항에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 그래프바인 시스템 활성화
② 권한의 위양 정도
③ 조정 절차 매뉴얼
④ 구체적인 정책 수립

31. 아래 도표와 같이 부하직원을 내집단과 외집단을 구분하여 설명하고 있는 리더십 이론은 무엇인가?



- ① 리더참여이론 ② 상황적합이론
③ 경로-목표이론 ④ 리더-부하 교환이론

32. 다음은 매슬로우의 욕구이론과 앨더퍼의 ERG이론을 비교 설명한 것이다. 가장 거리가 먼 내용은 무엇인가?

- ① 매슬로우의 생리적욕구와 앨더퍼의 존재욕구는 기본적으로 의식주에 대한 욕구로 조직에서의 기본임금이나 작업환경이 해당된다.
② 앨더퍼의 관계욕구는 매슬로우의 안전의 욕구 및 사회적 욕구, 존경의 욕구 각각의 일부가 이에 해당된다.
③ 앨더퍼의 성장욕구는 매슬로우의 자아실현욕구에 해당하는 것으로 조직 내에서의 능력개발이라기 보다는 개인이 일생을 통한 자기능력 극대화와 새로운 능력개발을 말한다.
④ 매슬로우 이론과는 달리 앨더퍼는 욕구가 좌절되면 다시 퇴행할 수 있고, 동시에 여러 욕구가 존재할 수 있다고 주장한다.

33. 다음은 4P 마케팅 믹스의 구체적 내용이다. 옳지 않은 것은?

- ① Place: 재고, 서비스, 품질보증
② Price: 할인, 보조금, 지불기간
③ Promotion: 광고, 인적판매, 판매촉진
④ Product: 품질, 디자인, 브랜드명

34. 다음 (A)제약의 사례는 보기 중 어느 것에 해당되는 것인가?

(A)제약은 일반 무좀약 시장으로부터 손발톱 무좀약 시장을 독립시켰다. 손발톱 무좀이라는 피부병이 따로 있다는 사실을 잘 모르고 있던 소비자들에게 이를 알리고 새로운 시장을 개척하였다.

- ① 제품차별화 ② 시장세분화
- ③ 표적시장결정 ④ 제품포지셔닝

35. 경영활동에 활용되는 정보기술의 보고기능에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 데이터마트는 기업경영자료를 2차원 또는 3차원으로 나타내어 사용자가 시각적으로 쉽게 자료를 이해할 수 있도록 지원한다.
- ② 온라인분석처리(OLAP)는 사용자가 다차원 분석도구를 이용하여 의사결정에 활용하는 정보를 분석하는 과정을 말한다.
- ③ 데이터마닝은 데이터 사이의 관련성을 규명하여 의사결정에 도움을 주는 고차원의 통계적 알고리즘을 사용한 기법을 의미한다.
- ④ 의사결정시스템은 경영자들에게 요약, 조직화된 데이터와 정보를 제공함으로써 의사결정을 지원하는 정보시스템을 말한다.

36. 다음 중 인사고과에서 발생할 수 있는 오류에 관한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 종업원을 실제보다 높거나 후하게 평가하는 관대화경향이 발생할 수 있다.
- ② 출신지역, 직무, 인종 등의 특징이나 고정관념으로 평가자의 편견에 비추어 종업원을 평가하는 상동적 태도가 나타날 수 있다.
- ③ 비교 대상이 무엇인지에 따라 평가결과가 달라지는 대비 오류가 나타날 수 있다.
- ④ 종업원의 한 면만을 기준으로 다른 것까지 평가해 버리는 중심화경향이 나타날 수 있다.

37. 다음은 재무상태표(대차대조표)를 작성할 때 각각의 계정과목에 대한 설명이다. 이 중 가장 거리가 먼 것은?

- ① 유동자산은 재고자산과 당좌자산으로 구성되며, 차변에 기재한다.
- ② 부채는 유동부채와 비유동부채로 구성되며, 대변에 기재한다.
- ③ 비유동자산은 유형자산, 무형자산, 투자자산으로 구성되며, 차변에 기재한다.
- ④ 자본은 자본금, 자본잉여금, 이익잉여금으로 구성되며, 차변에 기재한다.

38. 아래의 글이 설명하는 용어로 가장 적합한 것은?

무리한 인수·합병으로 회사 전체가 위협에 빠지고 결국 경영에 독이 되는 현상이 나타나는 경우를 말한다. 예를 들면, 인수자금을 마련하기 위해 빌린 돈의 이자를 부담할 수 없는 상황에 빠져 모기업의 현금흐름마저 이를 감당할 수 없게 되어 기업전체가 휘청거리는 상황에 이르는 현상이다.

- ① 꿈의 포용 ② 흑기사
- ③ 독약 처방 ④ 승자의 저주

39. 최근 승차공유서비스인 카풀의 경우 택시업계와 갈등을 빚어 왔으며, 승합차 호출서비스와 개인택시 간에 서비스 불법논란이 불거지고 있다. 이처럼 한번 생산된 제품을 여럿이 함께 협력 소비를 기본으로 한 방식을 일컫는 용어를 무엇이라 하는가?

- ① 공유소비 ② 공유경영
- ③ 공유경제 ④ 공유사회

40. 빅데이터 분석에 대한 설명으로 가장 적절치 않은 것은?

- ① 스마트폰 및 소셜미디어 등장으로 생산, 유통, 저장되는 정보량이 기하급수적으로 늘면서 대규모의 디지털 데이터에서 일정한 패턴을 읽고 해석하는 것이다.
- ② 일반 데이터와의 차이를 3V로 설명할 수 있는데, 용량(Volume), 유효성(Validity), 다양성(Variety)이 있는 자료를 말한다.
- ③ 빅데이터 분석은 정보량이 방대해 지금까지 분석하기 어렵거나 이해할 수 없던 데이터를 분석하는 기술을 의미한다.
- ④ 소셜미디어 서비스에서 유통되는 내용을 통해 대중의 심리 변화와 소비자의 요구사항도 파악할 수 있어 마케팅 전략에도 이용이 가능하다.

비서 1급 경영일반 답안

2019			2020	
문항번호	1회	2회	문항번호	1회
21	2	4	21	1
22	2	2	22	3
23	2	2	23	2
24	3	3	24	2
25	1	1	25	1
26	3	3	26	4
27	3	3	27	3
28	2	4	28	4
29	1	1	29	2
30	1	3	30	1
31	3	3	31	4
32	4	1	32	3
33	3	2	33	1
34	3	4	34	2
35	2	4	35	1
36	3	2	36	4
37	4	1	37	4
38	2	3	38	4
39	3	2	39	3
40	4	4	40	2

2과목 : 경영일반

21. 기업의 다양한 이해관계자에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?
- ① 지역사회: 비즈니스 환경에서 동행하며 이들의 요구를 충족시키는 것은 기업 성공의 최고 핵심 조건이다.
 - ② 파트너: 기업과 파트너십을 맺고 있는 협력업체와의 신뢰 확보는 기업 경쟁력의 버팀목이다.
 - ③ 고객: 기업이 사업장을 마련하여 이해관계자를 같이 하는 곳이다.
 - ④ 투자자: 기업을 믿고 지지한 주주로서 기업의 고객과 가장 가까운 곳에 위치한다.
22. 다음 중 기업의 공유가치창출(CSV) 활동의 사례로 보기에 가장 적절한 것은?
- ① 종업원들에게 경영참가제도와 복지후생제도를 도입 활용한다.
 - ② 제3세계 커피농가에 합리적 가격을 지불하고 사들인 공정무역커피를 판매한다.
 - ③ 저소득층 가정의 학생들에게 아침밥을 제공한다.
 - ④ 제3세계 농부들에게 코코아 재배에 관한 교육을 제공하여 숙련도를 높이고 양질의 코코아를 제공받아 초콜릿을 생산한다.
23. 다음 중 협동조합에 관한 설명으로 가장 적절한 것은?
- ① 협동조합은 출자액의 규모와 관계없이 1인 1표의 원칙을 갖고 있다.
 - ② 협동조합은 영리를 목적으로 설립한 공동기업의 형태이며 조합원들에게 주식을 배당한다.
 - ③ 소비자협동조합은 비영리 조합원 소유의 금융협동체로서 조합원들에게 대출 서비스를 주요 사업으로 한다.
 - ④ 협동조합은 소수 공동기업으로 운영되며 이익이나 손실에 대해 조합장이 유한책임을 진다.
24. 협상을 통해 두 기업이 하나로 합치는 인수 합병(M&A)은 '실사 - 협상 - 계약 - 합병후 통합' 과정을 거치는 데, 각 단계에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?
- ① 실사: 기업의 인수합병계약 전 대상기업의 재무, 영업, 법적현황 등을 파악하는 절차
 - ② 협상: M&A 과정에서 가장 중요한 단계로 계약서를 작성하는 단계
 - ③ 계약: 계약 체결을 위해 대상기업과의 교섭 단계
 - ④ 합병후 통합: 대상기업과의 인수가격, 인수형태 등 법적 절차를 협상하는 단계
25. 다음 중 기업의 외부환경분석 중 포터(M. Porter)의 산업구조 분석모형에서 다섯 가지 세력(5-Forces)에 해당하지 않는 것은?
- ① 기존 산업 내 경쟁 정도 ② 공급자의 협상력
 - ③ 신규 시장 진입자의 위협 ④ 정부의 금융·재정정책
26. 대기업과 비교할 때 중소기업의 특징에 대한 다음 설명 중 가장 옳지 않은 것은?
- ① 자금과 인력의 조달이 어렵다.
 - ② 경영진의 영향력이 커서 실행이 보다 용이하다.
 - ③ 규모가 작아 고용 증대에 큰 기여를 하지 못한다.
 - ④ 환경의 변화에 보다 신속하게 대응할 수 있다.

27. 경영 조직화의 설명 중 가장 거리가 먼 것은?
- ① 조직화의 의미는 부서수준에서 부장, 과장, 대리 등으로 직무를 설계하여 업무가 배분되고 조정되도록 하는 것을 의미한다.
 - ② 조직화 과정에는 일반적으로 계획된 목표달성을 위해 필요한 구체적인 활동을 확정하는 단계가 있다.
 - ③ 구체적인 활동이 확정되면 개개인이 수행할 수 있도록 일정한 패턴이나 구조로 집산화시키는 단계가 있다.
 - ④ 조직화란 과업을 수행하기 위해 구성원과 필요한 자원을 어떻게 배열할 것인가를 구상하는 과정이다.
28. 다음 중 조직구조의 유형에 관한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?
- ① 유기적 조직은 환경이 급변하고 복잡한 경우 기계적 조직보다 적합하다 할 수 있다.
 - ② 기계적 조직은 유기적 조직에 비해 집산화 정도와 공식화 정도가 높다.
 - ③ 유기적 조직은 직무내용이 유사하고 관련성이 높은 업무를 우선적으로 결합하여 업무의 전문성을 우선시하는 조직이라 할 수 있다.
 - ④ 라인(line)구조는 조직의 목표 달성에 직접적인 책임을 지고 있는 기능을 가지고 있다.
29. 민쓰버그가 제시한 경영자의 역할 중에서 종업원을 동기부여하는 역할로서 가장 적절한 것은?
- ① 정보적 역할 ② 대인적 역할
 - ③ 의사결정적 역할 ④ 협상자 역할
30. 다음 중 리더십이론에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 블레이크와 모튼의 관리격자이론에서 (1.9)형은 과업형 리더유형이다.
 - ② 피들러는 리더십의 결정요인이 리더가 처해있는 조직 상황에 있다고 주장한다.
 - ③ 허쉬와 블랜차드는 부하의 성숙도가 가장 높을 때는 지시형 리더보다는 위임형 리더가 더 효과적이라고 제안한다.
 - ④ 번즈의 변혁적 리더십은 카리스마, 지적자극, 개별적 배려로 구성되어 있다.
31. 다음 중 유한회사의 설명으로 가장 거리가 먼 것은?
- ① 유한회사의 사원은 의결권 등에서는 주식회사와 유사하다.
 - ② 50인 이하의 유한책임사원과 무한책임사원으로 구성된다.
 - ③ 주식회사보다는 자본규모가 작고 출자지분의 양도도 사원총회의 승인을 받아야 한다.
 - ④ 소수의 사원과 소액의 자본으로 운영되는 중소기업에 적합한 기업형태이다.
32. 경영의사결정이 어려운 이유를 설명한 것 중 가장 거리가 먼 것은?
- ① 의사결정과 관련된 문제의 복잡성, 모호성, 가변성 등으로 문제를 정확하게 파악하기 어렵다.
 - ② 의사결정과 관련된 기초자료의 불확실성, 주변환경과의 불확실성, 의사결정 후의 불확실성 등으로 의사결정이 어렵다.
 - ③ 의사결정과정은 문제인식, 결정기준의 명시, 대안 도출,

대안평가, 대안 선정의 과정을 포함한다.

- ④ 다양한 선택기준으로 대안을 비교할 때 하나의 기준이 아닌, 기업의 이익, 비용, 규모, 이미지 등 여러 요소를 고려해야 하기에 의사결정이 어렵다.

33. 다음의 내용은 무엇에 대한 설명인가?

(A)은/는 제조과정, 제품개발 등에서 혁신을 가져왔고, 앞으로 (B)로/으로 발전할 것이다. (B)은/는 (A)을/를 부품 등의 설계도를 출력하면 스스로 조립하여 물체가 완성되는 개념으로 무생물인 물질에 생명을 불어넣는 것으로 알려진 (B)의 사례는 여러 가지가 존재 한다.

- ① A- ERP, B- CRM
- ② A- ERP, B- ES
- ③ A- 3D프린팅, B- 자율자동차
- ④ A- 3D프린팅, B- 4D 프린팅

34. 인사관리 중 선발의 경우, 면접 시 생길 수 있는 오류의 설명 중 바르게 설명된 것은?

- ① 현혹효과는 후광효과라고도 하는데, 이는 한 측면의 평가결과가 전체 평가를 좌우하는 오류를 말한다.
- ② 관대화경향은 평가할 때 무조건 적당히 중간 점수로 평가하여 평가치가 중간에 치중하는 현상을 나타나게 하는 오류이다.
- ③ 스테레오타입오류는 피그말리온효과라고도 하는데, 자기 충족적 예언을 의미한다.
- ④ 다양화오류는 사람들이 경험을 통한 수많은 원판을 마음에 가지고 있다가 그 원판 중에 하나라도 비슷하게 맞아 떨어지면 동일한 것으로 간주해버리는 오류를 의미한다.

35. BSC(Balanced Score Card) 인사평가에서 균형이란 성과평가에서 재무적·비재무적 성과를 모두 균형있게 고려한다는 것이다. 재무적 성과와 비재무적 성과를 고려하는 BSC 평가관점이 아닌 것은?

- ① 재무적 성과: 고객 관점
- ② 재무적 성과: 재무 관점
- ③ 비재무적 성과: 외부 프로세스 관점
- ④ 비재무적 성과: 학습과 성장 관점

36. 다음 중 기업에서 활용되는 다양한 마케팅 활동에 대한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 디마케팅(demarketing)은 자사 제품이나 서비스에 대한 수요를 일시적 또는 영구적으로 감소시키려는 마케팅이다.
- ② 퍼미션(permission)마케팅은 같은 고객에게 관련된 기존 상품 또는 신상품을 판매하는 마케팅이다.
- ③ 자극(stimulation)마케팅은 제품에 대한 지식이나 관심이 없는 소비자에게 자극을 주어 욕구를 가지게 하는 마케팅이다.
- ④ 바이럴(viral)마케팅은 네티즌들이 이메일이나 다른 전파매체를 통해 자발적으로 제품을 홍보하는 메시지를 퍼트리는 것을 촉진하는 마케팅이다.

37. 포괄손익계산서 보고서 양식은 다음과 같다. 각 과목에 대한 산정방식으로 옳지 않은 것은?

보기	1	과목	계산 방식
①	(1)	순매출액	(1)-(2)
	(2)	매출원가	
	(3)	매출총이익	
	(4)	영업비용 (판매비와 일반관리비)	
		영업이익	
		영업외손익 (금융손익 등)	
②	(7)	법인세비용 차감전 순이익	(5)-(6)
	(8)	법인세 비용	
③	(9)	당기순이익	(7)-(8)
	(10)	기타포괄손익	
④	(11)	총포괄손익	(5)+(9)

- ① (3) 매출총이익 = (1)-(2)
- ② (7) 법인세비용 차감전 순이익 = (5)-(6)
- ③ (9) 당기순이익 = (7)-(8)
- ④ (11) 총포괄손익 = (5)+(9)

38. 다음 중 아래의 설명이 나타내는 용어로 가장 적합한 것은?

고객 중에는 간혹 물건을 오랜 기간 사용하고 물건에 하자가 있다고 환불이나 교환을 요구하거나 멸절한 음식물에 고의적으로 미물질을 넣어 보상금을 챙기는 사람들이 있다. 이와 같이 악성민원을 고의적, 상습적으로 제기하는 소비자를 뜻하는 말이다.

- ① 블루슈머 ② 레드슈머
- ③ 트윈슈머 ④ 블랙컨슈머

39. 다음 중 아래와 같은 상황을 뜻하는 용어로 가장 적절한 것은?

어느 한 제품의 가격을 올리면 그 제품을 만드는 기업이 유리해진다. 그러나 모든 제품의 가격이 오르면 모든 기업이 이익을 얻으므로 아무도 유리해지지 않으며 오히려 물가만 올라가 나쁜 영향만 미치는 상황이 만들어진다.

- ① 구성의 오류 ② 매몰비용의 오류
- ③ 인과의 오류 ④ 도박사의 오류

40. 은행이 고객으로부터 받은 예금 중에서 중앙은행에 의무적으로 적립해야 하는 비율을 일컫는 용어는?

- ① 현금통화비율 ② 현금비율
- ③ 지급준비율 ④ 본원통화

21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
㉔	㉕	㉖	㉗	㉘	㉙	㉚	㉛	㉜	㉝
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
㉞	㉟	㊱	㊲	㊳	㊴	㊵	㊶	㊷	㊸