

하위능력	정의	세부요소	문항수
문서이해	업무를 수행함에 있어 다른 사람이 작성한 글을 읽고 그 내용을 이해하는 능력	•문서 정보 확인 및 획득 •문서 정보 이해 및 수집 •문서 정보 평가	1

아래 자료를 보고 H가 이해한 내용으로 틀린 것은?

자동차 회사 홍보팀에 근무하는 H는 상사로부터 다음주에 시작하는 프로모션 관련 자료를 전달받았다.

제 목: △△자동차 12월 프로모션 안내

당 부서에서는 아래와 같이 12월 프로모션을 기획하였으니 업무에 참고하시기 바랍니다.

- 아 래 -

1. 기간: 20XX년 12월 1일 ~ 12월 31일

2. 대상: 전 구매 고객(구매예약 포함)

3. 내용: 구매 차종별 혜택 상이

차 종	혜 택	비 고
S-53	최대 40만원 가격 인하	내년 시행되는 차량 개별소비세 인하 선(先)적용해 가격혜택제공
Q-12	최대 70만원 가격 인하	
A-8 (신차)	100만원 상당 주유 상품권 또는 5년·10km 소모품 무상 교체	20XX년 12월 1일 출시
B-01	친환경 프리미엄 타이어 제공	◇◇타이어와 업무협업
P-0	36개월 무이자 할부 혜택	선수금 30% 납부시

4. 기타

- 전국 매장 방문 상담 시 구매여부와 관계 없이 내년도 탁상 캘린더 증정 (5,000부 선착순 증정)

별첨1. 차종별 판매 가격표 1부.

별첨2. 금년도 월별 프로모션 진행사항 1부.

별첨3. 신차(A-8) 공식 이미지 파일 1부 -끝-

- ① 이번 행사는 프로모션 기간 내 구매 예약자를 포함한 전 구매 고객을 대상으로 마련되었구나
- ② A-8 구매 고객에게는 100만원 상당의 주유 상품권 내지는 5년·10km 소모품 무상 교체 이용권을 증정하네
- ③ 전국 매장에서는 방문 고객을 대상으로 선착순 5,000부에 한해 탁상 캘린더를 증정하는 이벤트도 진행하는구나
- ④ P-0의 구매 고객이 혜택을 명확하게 인지할 수 있게 잔금에 대한 36개월 무이자 할부를 제공해 준다는 것을 강조해야 할 것 같아

하위능력	정의	세부요소	문항수
문서작성	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 글로 나타내는 능력	•작성 문서의 정보 확인 및 조직 목적과 상황에 맞는 문서 작성 •작성한 문서 교정 및 평가	1

전력회사 기획본부에 근무하고 있는 L은 상사로부터 보고서를 검토해달라는 요청을 받았다. 다음 중 보고서의 교정 방향으로 적절하지 않은 것은?

제 203호

앞으로 20여년 뒤인 2035년 세계 에너지의 흐름은 어떻게 변할까? 국제에너지기구 IEA에 따르면 세계 전력수요는 총에너지소비보다 거의 두 배 이상 빠른 속도로 증가하고 있으며 2035년 세계 전력수요는 31,700TWh 규모로 연평균 2.4% 성장할 전망이며, 전력수요 증가는 개발도상국이 ①유도할 것이다.

보고서에 따르면 에너지의 모든 형태의 수요가 성장할 것이다. 에너지원별로는 신재생에너지가 77%, 원자력이 66%, 천연가스가 48%, 석탄 17%, 석유 13%순으로 수요가 증가할 것이고 지역별로는 중국, 인도 등 아시아가 에너지수요증가를 이끌 것이며 특히 2020년 이후에는 인도가 중국의 증가세를 따라잡을 것으로 내다봤다. ②석탄 발전용량은 2009년 1,581GW에서 2020년 2,133GW로 35%(552GW)증가하며, 가장 큰 발전원으로 총발전용량대비 30% 수준을 유지할 것이다. 또한 중동의 경우 2030년이 되면 글로벌 에너지 시장에서의 역할이 재정립되는데 두 번째로 큰 가스 소비자와 세 번째로 큰 석유 소비자가 될 것이라는 전망이다.

이와 더불어 에너지 형태별 발전과 관련하여 보고서에 따르면 가장 중요한 발전원은 2035년에도 역시 석탄과 가스가 될 것이다. 다만 전력 생산의 순 증가분 중 절반가량은 재생가능 에너지가 제 역할을 해줄 것으로 기대했다. ③원자력 사용 감소 의사를 표명한 국가들의 대열에 일본과 프랑스가 새로 합류했으며 미국과 캐나다 내에서 원자력은 그 위상을 위협받고 있다. ④그러나 2035년까지 세계에서 건설되는 발전설비의 40%가 중국과 인도에서 건설될 것이며, OECD국가의 경우 60%가 낡은 발전설비를 교체하게 될 것으로 내다봤다.

- ① ‘유도’ 대신 문맥상 적합한 ‘주도’라는 어휘로 대체해야겠어
- ② 문맥에 맞지 않는 내용이 첨가되었으니 삭제하는 편이 낫겠어
- ③ 원자력의 입지가 줄어든 배경을 첨가하면 보다 구체적인 보고서가 될 수 있겠어
- ④ 앞뒤문장이 인과 구조이므로 ‘왜냐하면’, ‘따라서’ 등의 인과 접속사로 대체해야겠어

하위능력	정의	세부요소	문항수
경청능력	업무를 수행함에 있어 다른 사람의 말을 듣고 그 내용을 이해하는 능력	•음성 정보와 매체 정보 듣기 •음성 정보와 매체 정보 내용 이해 •음성 정보와 매체 정보에 대한 반응과 평가	1

아래는 사원들이 아래 글을 읽고 나눈 대화이다. 아래 기사로 알 수 있는 정보와 동료들 간의 대화의 내용을 이해한 것으로 가장 적절한 것은?

○○일보

○○일보 제 12333호 | 20○○년 00월 00일 화요일

안내전화 : 02-000-0000 | <http://www.rxxx.com>

우주의 신비, 조류의 변화

바다의 독특하고도 강력한 흐름인 조류는 과연 어떤 것일까? 달의 모양에 따라 밀물과 썰물현상이 나타나는데 이것을 조석(Tide) 현상이라 부른다. 조석으로 바닷물이 해안 방향으로 밀려들면 밀물, 바다 방향으로 밀려나 가면 썰물이라고 부른다. 밀물 시기에 바닷물이 가장 높아질 때를 만조(滿潮)라 한다. 가장 낮아졌을 때를 간조(干潮)라 부르며 만조와 간조의 차이를 조차(潮差)라 한다. 만조와 간조는 달에 의해 가장 크게 변한다. 태양과 지구, 달이 일직선을 이루는 합삭(음력 29일 전후), 만월(음력 15일 전후) 때에 조차가 크게 일어난다. 직각을 이루는 상현, 하현 때에 조차가 작게 일어난다.

조차가 크게 일어나는 때를 대조(大潮, 사리)라 부르며 작게 일어나는 때를 소조(小潮, 조금)라고 한다. 밀물과 썰물이 바뀌면 바닷물에 흐름이 생기게 되는데, 이것을 조류(潮流)라고 부른다. 조차가 클수록 조류도 강해진다. 조류는 밀물과 썰물에 의해 생기므로, 밀물이 최고(만조)가 되었을 때, 반대로 썰물(간조)이 최저가 되었을 때는 멈추기 마련이다. 이 시간을 정조시간이라 하며, 밀물과 썰물이 하루에 두 차례 반복되니, 정조시간은 하루에 네 차례 있다.

이하 중략

이 ▲기자 2andown@news.com

<동료들간의 대화>

T씨: 밀물과 썰물의 조차에 의해 바닷물에 흐름이 생기는 현상을 '조류'라고 하는구나.

Y씨: 맞아. 밀물 때를 물이 가득 찬다 해서 만조, 반대로 물이 빠지는 썰물 때를 간조라고 한대.

C씨: 아마 월식이나 일식이 일어날 때는 조류가 엄청 강할거야.

- ① 조류가 강한 것은 달의 인력이 지구에 미치는 영향력이 커지기 때문이구나
- ② 조류가 강한 것은 밀물과 썰물의 변동이 잦아져서 조차가 커지기 때문이구나
- ③ 조류가 강한 것은 태양, 지구, 달이 일직선이 되어 조차가 커지기 때문이구나
- ④ 조류가 강한 것은 달과 지구 사이의 거리가 가장 멀어져 조석현상이 심해지기 때문이구나

하위능력	정의	세부요소	문항수
언어구사능력	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 말로 나타내는 능력	•목적과 상황에 맞는 정보 조직 •목적과 상황에 맞게 전달 •대화에 대한 피드백과 평가	1

아래의 수칙을 토대로 기계 설비를 담당하고 있는 작업자에게 K가 경고할 내용으로 옳지 않은 것은?

OO사 기계기술팀에서 근무하고 있는 K는 새로 도입된 기계 설비 점검에 대한 감독 업무를 담당하게 되었다.

개인안전수칙

1 공통사항

- 드릴기 등 회전하는 기계에 접근하여 작업하는 자는 장갑을 착용하지 말 것
- 옥외 및 유해·위험작업을 수행하는 옥내에서는 안전화 및 안전모를 착용할 것
- 출입이 금지된 작업장에는 해당 장소를 관리하는 자의 허가를 득한 후 출입할 것
- 물건을 적재할 때는 큰 것부터 작은 것, 무거운 것부터 가벼운 것 순으로 할 것

2 작업감독자의 의무

- 기구 및 공구를 점검하고 불량품을 제거할 것
- 작업순서 및 그 순서마다 작업방법을 정하고 작업을 지휘할 것
- 작업자로 하여금 안전모 등 필요한 안전보호구를 사용하도록 할 것
- 작업자의 의무 위반 사항 적발시 경고조치하며, 경고조치 3회시 벌점 1점 부과



3 작업자의 의무

- 작업지휘자의 지시에 따라 작업할 것
- 중량물을 적재할 때에는 편하중이 생기지 않도록 적재할 것
- 공정구역내에서는 긴급할 때를 제외하고는 뛰어다니지 말 것
- 중량물 운반용으로 사용하는 로프는 밧줄가닥이 절단되거나 손상된 것을 사용하지 말 것
- 로프를 풀거나 덮개를 벗기는 작업을 행하는 때에는 적재함의 화물이 낙하할 위험이 없음을 확인한 후 해당 작업을 하도록 할 것



- ① 중량물을 적재할 때 한쪽으로 치우치지 않도록 해주세요
- ② 화물이 낙하할 위험이 없음을 확인한 후 로프를 풀어주세요
- ③ 공정구역내에서는 절대 뛰지 말고 주위를 살피면서 보행하세요
- ④ 중량물을 운반시 사용하는 로프의 밧줄가닥에 이상이 있는지 확인해주세요

하위능력	정의	세부요소	문항수
기초연산	업무를 수행함에 있어 기초적인 사칙연산과 계산을 하는 능력	•과제 해결을 위한 연산 방법 선택 •연산 방법에 따라 연산 수행 •연산 결과와 방법에 대한 평가	1

사내 냉방 효율을 위하여 층별 에어컨 수와 종류를 조정하려고 한다. 버리는 구형 에어컨과 구입하는 신형 에어컨을 최소화할 때, A상사는 신형 에어컨을 몇 대 구입해야 하는가?

사내 냉방 효율 조정 방안		
적용순서	조건	미충족시 조정 방안
1	층별 월 전기료 60만원 이하	구형 에어컨을 버려 조건 충족
2	구형에어컨 대비 신형에어컨 비율 1/2 이상 유지	신형 에어컨을 구입해 조건 충족

*구형에어컨 1대의 월 전기료는 4만원이고, 신형에어컨 1대의 월 전기료는 3만원이다

사내 냉방시설 현황						
	1층	2층	3층	4층	5층	6층
구형	9	15	12	8	13	10
신형	5	7	6	3	4	5

- ① 1대
- ② 2대
- ③ 3대
- ④ 4대

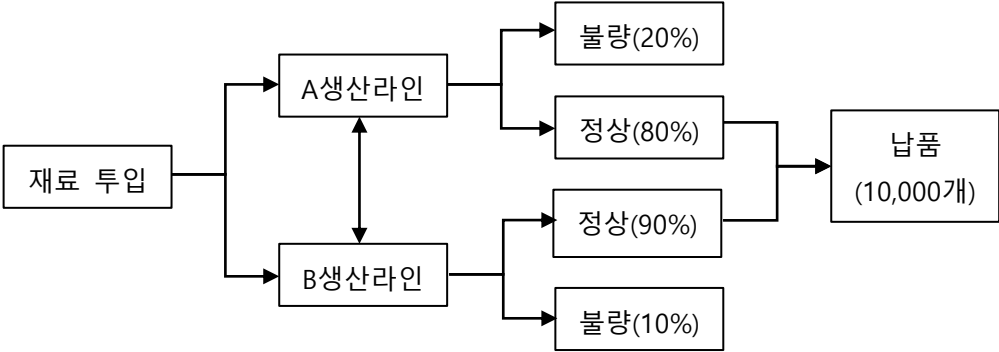
하위능력	정의	세부요소	문항수
기초통계	업무를 수행함에 있어 필요한 기초 수준의 백분율, 평균, 확률과 같은 통계 능력	·과제 해결을 위한 통계 기법 선택 ·통계 기법에 따라 연산 수행 ·통계 결과와 기법에 대한 평가	1

A생산라인을 먼저 32시간 가동한 후, 두 생산라인을 모두 가동하여 최종 10,000개의 정상제품을 납품하였다면 두 생산라인을 모두 가동한 시간은 얼마인가?

<생산성 조건>

- 불량률 체크 전 단계의 시제품 100개를 만드는데 A생산라인만을 이용할 때는 4시간, B생산라인만을 이용할 때는 2시간이 걸린다.

·두 라인을 동시에 가동하면 시간 당 정상제품 생산량이 각각 20%씩 상승한다



- ① 105시간
- ② 110시간
- ③ 115시간
- ④ 120시간

하위능력	정의	세부요소	문항수
도표분석	업무를 수행함에 있어 도표(그림, 표, 그래프 등)가 갖는 의미를 해석하는 능력	•도표에서 제시된 정보 인식 •정보의 적절한 해석 •해석한 정보의 업무 적용	1

B가 아래 자료들을 해석한 내용으로 옳은 것만을 <보기>에서 고르면?

기획팀에서 근무하는 B는 원가에 반영되고 있는 전기료를 조사하는 업무를 맡게 되었다.

■ 연간 전력수급 추이

(단위: 만kW)

연도	최대전력수요	설비용량	공급능력
2005	5,400	6,200	6,100
2006	5,900	6,500	6,600
2007	6,300	6,800	6,700
2008	6,400	7,100	6,900
2009	6,700	7,400	7,200
2010	7,100	7,600	7,500
2011	7,300	7,700	7,700
2012	7,600	8,200	8,000
2013	7,700	8,300	8,100

■ 최대전력수요 ■ 설비용량 ■ 공급능력

예비율: 최대 전력수요에 대비 발전설비 용량이 얼마나 여유가 있는지를 의미

■ 2014년 계절별 수요 자료

2014년 산업용 여름철 전기 판매단가는 1kW당 87.76원이었고, 겨울철은 80원, 봄·가을은 70원이었다. 일반용도 여름철, 겨울철, 봄·가을철에 따라 각각 111원, 98원, 95원을 적용했다. 이는 지난 10년간의 계절 최대전력수요를 반영한 것이다. 하지만 문제는 최근 겨울철 전력 사용량이 여름철을 앞지르기 시작했다는 것이다.

그동안 전력피크는 냉방용 전력수요가 늘어나면서 여름철에 발생했다. 하지만 2013년과 2014년에는 겨울철의 전력수요가 더 높아졌다. 2013년 7월 최대전력수요는 3,500만, 2014년 7월 최대전력수요는 3,900만kW에 그쳤다. 반면 2013년 12월 최대전력수요는 6,800만kW, 2014년 12월 7,800만kW를 기록했다. 봄·가을철의 최대전력수요는 2013년 3월 3,250만kW, 2014년 3월 3,300만kW으로 큰 변화가 없었다. 이에 대해 관계자는 “2014년 8월 계절별 요금을 조정하면서 전년 대비 겨울철 전기요금을 7.5% 인상해 여름철 2.5% 인상에 비해 많이 올랐다”고 설명했다.

<보 기>

ㄱ. 예비율이 가장 낮았던 해는 2011년이다

ㄴ. 공급능력이 설비용량 이상이었던 해는 두 번 있었다

ㄷ. 2011년 대비 2013년에 공급능력 증가 폭이 설비용량 증가 폭보다 크다

ㄹ. 최대전력수요가 가장 낮았던 연도는 가장 높았던 연도의 0.5배 수준이다

- ① ㄱ, ㄴ
- ② ㄱ, ㄷ
- ③ ㄴ, ㄷ
- ④ ㄷ, ㄹ

하위능력	정의	세부요소	문항수
도표작성	업무를 수행함에 있어 필요한 도표(그림, 표, 그래프 등)을 작성하는 능력	•도표 제시방법 선택 •도표를 이용한 정보 제시 •제시 결과 평가	1

아래 보고서를 검토한 상사의 지시에 따라 작성한 그래프로 적절한 것은?

에너지 개발회사에서 근무하는 L은 태양광 사업부문의 전망에 대하여 조사하여 보고서를 작성하고 있다. 다음은 L이 보고서 작성을 위해 조사한 자료의 일부이다.

태양광 시장의 전망 – 위기와 기회

1. 태양광 산업의 위기

태양광 산업이 빙하기에 진입하면서 퇴출 업체도 속출하고 있다. 시황의 시금석인 제품가격은 연일 하락세다. 태양광 밸류체인(Value Chain) 전 제품에 걸쳐 가격 하락세가 뚜렷하다. 2007년 300달러를 밑돌았던 킬로그램(Kg)당 폴리실리콘 가격이 2008년 1분기 485달러까지 치솟았지만 2011년 51.2달러, 2012년 9월말 기준 19.65달러까지 추락한 게 대표적이다.

시황이 나락으로 떨어진 원인은 공급과잉 탓이 크다. 태양광 시장조사업체에 따르면 2011년 말 기준 태양광업계의 생산능력은 53GW로 태양광발전 설치수요(23.2GW)의 두 배를 웃돌았다. 2012년에는 생산능력이 62GW로 증가할 전망이다.

2. 태양광 산업의 전망

회복세 접어든 폴리실리콘 가격
단위: 1kg 당 달러

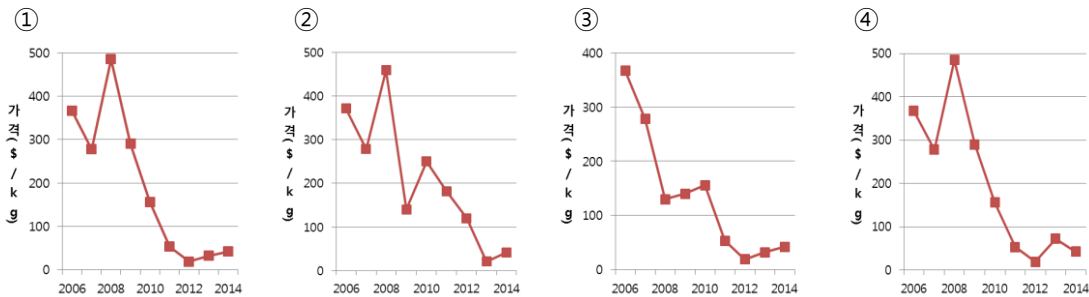
연도	가격 (1kg 당 달러)
2007년1분기	30.2
2008년 3	25
2009년 3	15
2010년 3	13.1
2011년 3	13.1
2012년 3	13.1
2013년 3	13.1
2014년 3	21.5

늘어나는 글로벌 태양광 발전 수요
단위: GW

연도	수요 (GW)
2008년	6.6
2009년	6.6
2010년	10
2011년	20
2012년	25
2013년	38.1
2014년	40
2015년	45
2016년	49.7



폴리실리콘 가격에 대한 정보들이 흩어져있어 파악하기 어렵습니다. 통합하여 하나의 그래프로 작성해주세요.



Part 3. 문제해결능력

하위능력	정의	세부요소	문항수
사고력	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각하는 능력	•창의적 사고 •논리적 사고 •비판적 사고	1

아래의 자료를 보고 서브 배너에 만화와 관련된 광고 시안을 이미지로 제작하려고 한다.
J는 아래 이미지 크기 변경 도구에서 픽셀 치수를 얼마만큼 가감해야 하는가?

<포털사이트 배너위치 및 사이즈>

*단위:픽셀(가로X세로)

좌측배너
(100X350)

메인배너
(475X100)

오늘의 뉴스

하단배너
(300X200)

우측배너
(250X200)

<포털사이트 M 배너광고 단가표>

지면	구분	구좌 (시간대/카테고리)	월단가 (만원)	예상노출량 (만뷰)
메인면	전체	전구간	협의	1,100이상
서브면	좌측배너	요리	150	150
	하단배너	만화	150	150
	우측배너	증권	120	120



- 폭

높이

① - 225픽셀 + 100픽셀

③ - 375픽셀 + 250픽셀
- 폭

높이

② -175픽셀 + 100픽셀

④ +100픽셀 - 175픽셀

Part 3. 문제해결능력

하위능력	정의	세부요소	문항수
문제처리능력	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백하는 능력	•문제 인식 •대안 선택 •대안 적용 •대안 평가	1

아래와 같이 항공편을 알아보던 도중 다음과 같은 뉴스를 들었을 때, J가 해야 할 행동으로 가장 적절한 것은?

무역상사 영업팀에 근무 중인 J사원은 상사인 K과장의 파리 출장 스케줄을 조율하는 업무를 맡아 처리하려고 한다.

▪ 다음은 J사원이 확인한 예약 가능한 비행기 스케줄이다.

The map shows three flight paths from Seoul to Paris. The top route is a solid line through Helsinki (핀란드). The middle route is a dotted line through Kazakhstan (카자흐스탄). The bottom route is a dashed line through Hong Kong (홍콩). Labels for Russia (러시아), France (프랑스), China (중국), and South Korea (대한민국) are also present.

항공편	ICN, 서울 (현지 시간 기준)	CDG, 파리 (현지 시간기준)	경유 여부
240	출발 7/1 09:30	도착 7/1 16:30	1회 (핀란드 헬싱키)
	도착 7/5 08:00	출발 7/4 11:00	
241	출발 7/1 10:30	도착 7/1 16:00	직항
	도착 7/5 07:30	출발 7/4 12:00	
501	출발 7/1 12:00	도착 7/1 21:00	1회 (중국 홍콩)
	도착 7/5 09:30	출발 7/4 10:30	

▪ 항공료: 240편- 1,120,000원, 241편- 1,400,000원, 501편- 1,008,000원.
▪ 서울과 파리 간 시차는 서울이 7시간 빠르다.
▪ 같은 항공편 안에서 소요되는 비행 시간은 동일하다.

<아나운서>

속보입니다. 중국과 러시아 간의 천연 가스 갈등이 카자흐스탄 내전으로 확대되는 형국입니다. 현재 카자흐스탄 전역이 내전에 휘말렸으며, 이에 따라 카자흐스탄 영공을 지나가는 항공편의 안전이 위협받고 있습니다.

- ① 240 항공편을 예약한다 ② 241 항공편을 예약한다
- ③ 501 항공편을 예약한다 ④ 현재 상황을 K과장에게 보고하고 출장스케줄을 조정한다

Part 4. 자원관리능력

하위능력	정의	세부요소	문항수
시간관리	업무수행에 필요한 시간자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 시간자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당하는 능력	•시간자원 확인 •시간자원 확보 •시간자원 활용계획 수립 •시간자원 할당	1

아래의 제시 상황을 보고 J가 선택할 교통편으로 가장 적절한 것을 고르시오.

영화 제작사 홍보부 직원 J는 부산에서 열리는 영화제 개막식에 참가하고자 교통편을 알아보고 있다. J는 당일 부서회의에 참가해야 하며, 회의 종료 시각은 오후 2시이다.

◆ 부산영화제 개막식 안내

- 일시 및 장소: 20XX. 10. 02.(목) PM 14:00~20:00, 부산 센텀시티

※ 개막식 입장 가능 시간은 종료 2시간 전 까지

◆ 회사에서 공항 및 기차역까지 소요시간

출발지	도착지	소요시간
회사	김포공항	130분
	서울역	60분

◆ 비행기 및 기차 이동시간

구분	운행요일	출발지	출발시간	소요시간
비행기	화/목	김포공항	16:30	55분
KTX	매일	서울역	매 시 정각	150분

◆ 센텀시티 오시는 길

교통편	출발지	소요시간
공항 리무진 버스	김해공항	55분
버스	김해공항	70분
	부산역	40분
택시	김해공항	50분
	부산역	30분
도시철도	공항역	53분
	부산역	38분

- ① KTX - 버스
- ② KTX - 택시
- ③ 비행기 - 택시
- ④ 비행기 - 공항 리무진 버스

Part 4. 자원관리능력

하위능력	정의	세부요소	문항수
예산관리	업무 수행에 필요한 자본자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자본자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당하는 능력	•예산 확인 •예산 할당	1

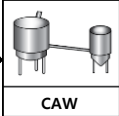
아래 상황을 보고 P가 공정 개선 후 총 비용의 감소율을 40%로 설정하였을 때
㉠에 가장 알맞은 금액을 고르시오.

휴대폰 부품 제조업체 생산 관리팀에서 근무하는 P는 부품 생산 비용을 감축하기 위한 공정 개선 작업을 담당하고 있다.

< 부품 생산공정 >



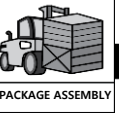
주문 접수



CAW



EQO TEST



PACKAGE ASSEMBLY



FINAL TEST



포장

< 단계별 투입비용 >

단계	부품 1단위 생산시 투입비용(원)	
	개선 전	개선 후
CAW	2,500	1,500
EQO TEST	3,500	3,500
PACKAGE ASSEMBLY	4,000	3,000
FINAL TEST	5,500	㉠
포장	4,500	1,000

- ① 2,000원
- ② 2,500원
- ③ 3,000원
- ④ 3,500원

하위능력	정의	세부요소	문항수
물적자원관리	업무수행에 필요한 재료 및 시설자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 재료 및 시설 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당하는 능력	•물적자원 확인 •물적자원 할당	1

호텔 연회부에서 근무하는 E는 연회장 예약일정 관리를 담당하고 있다. 아래 제시 상황에서 고객의 전화를 받았을 때, E의 판단으로 옳지 않은 것은?

12월 예약 일정						
*예약 : 연회장 이름(시작시간)						
MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1 실버(13) 블루(14)	2 레드(16)	3 블루(13) 골드(14)	4 골드(13) 블루(17)	5 골드(14) 실버(17)	6 실버(13) 골드(15)	7 레드(10) 블루(16)
8	9 실버(13) 블루(16)	10 레드(16)	11 골드(14) 블루(17)	12 레드(13) 골드(17)	13 골드(12)	14 실버(10) 레드(15)

◆ 호텔 연회장 현황

연회장 구분	수용 가능 인원	최소 투입인력	연회장 이용시간
레드	200명	25명	3시간
블루	300명	30명	2시간
실버	200명	30명	3시간
골드	300명	40명	3시간

* 오후 9시에 모든 업무를 종료함
* 연회부의 동 시간대 투입 인력은 총 70명을 넘을 수 없음
* 연회시작 전, 후 1시간씩 연회장 세팅 및 정리



12월 첫째 주 또는 둘째 주에 회사 송년의 밤 행사를 위해서 연회장을 예약하려 합니다. 총 인원은 250명이고 월, 화, 수요일은 피하고 싶습니다. 예약이 가능할까요?

- ① 인원을 고려했을 때 블루 연회장과 골드 연회장이 적합하겠군
- ② 송년의 밤 행사이니 저녁 시간대 중 가능한 일자를 확인해야 해
- ③ 목요일부터 일요일까지 일정을 확인했을 때 평일은 예약이 불가능 해
- ④ 모든 조건을 고려했을 때 가능한 연회장은 13일 블루 연회장 뿐이구나

Part 4. 자원관리능력

하위능력	정의	세부요소	문항수
인적자원관리	업무수행에 필요한 인적자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 인적자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 할당하는 능력	•인적자원 확인 •인적자원 할당	1

물류회사 보안팀에서 근무하는 J는 1월 근무 일정 초안을 바탕으로 대체 근무자를 미리 배정하려 한다. 다음 중 J가 배정한 인원으로 적절하지 않은 것은?

<근무 일정 관련 사내 규정>

- 근무는 야간 4일과 주간 4일을 반복하며, 4일 근무 후에는 휴일 2일이 주어진다.
- 각 조의 휴일 스케줄은 겹치지 않도록 한 달의 첫 2일은 조정 기간을 갖는다.
- 한 조의 일원이 개인 사유로 근무가 어려울 경우, 당일 휴일인 조의 인원 중 1인이 대체 근무를 한다. 이 역시 어려운 경우 그 직전일이 휴일이었던 조의 인원 중 1인이 대체 근무를 한다.
- 대체 근무의 경우 주간 직후 야간근무는 가능하며 야간 직후 주간 대체 근무는 불가하다.

<보안팀 조별 명단>

구분 (조)	조원
1	윤가람(조장), 이민지, 정다운, 하민성, 나성동, 반유경
2	김지현(조장), 김우재, 최제민, 박정현, 성현영, 윤나라
3	최동민(조장), 강지훈, 유재하, 김슬아, 이시경, 정휘수

<보안팀 1월 근무 일정표 (초안)>

월	화	수	목	금	토	일
			1 주:1 / 야:2	2 주:1 / 야:2	3 주:3 / 야:2	4 주:3 / 야:2
5 주:3 / 야:1	6 주:3 / 야:1	7 주:2 / 야:1	8 주:2 / 야:1	9 주:2 / 야:3	10 주:2 / 야:3	11 주:1 / 야:3
12 주:1 / 야:3	13 주:1 / 야:2	14 주:1 / 야:2	15 주:3 / 야:2	16 주:3 / 야:2	17 주:3 / 야:1	18 주:3 / 야:1
19 주:2 / 야:1	20 주:2 / 야:1	21 주:2 / 야:3	22 주:2 / 야:3	23 주:1 / 야:3	24 주:1 / 야:3	25 주:1 / 야:2
26 주:1 / 야:2	27 주:3 / 야:2	28 주:3 / 야:2	29 주:3 / 야:1	30 주:3 / 야:1	31 주:2 / 야:1	

*숫자(1~3): 각 조 / 주: 주간 / 야: 야간 (기재되어 있지 않은 조는 휴일)

대체 예상일자	휴무 예정자	사유	대체 근무자
1/3 (토)	김우재	동생 결혼식	① 이민지
1/9 (금)	유재하	월차	② 반유경
1/12 (월)	나성동	정기 검진	③ 박정현
1/29 (목)	정휘수	월차	④ 최제민

아래의 제시 상황을 보고 이어지는 질문에 답하시오.

- T회사는 회사 전체에 비데를 설치하기 위해 비데를 구매하였다. T회사는 화장실과 가까운 팀들에게 비데를 설치하도록 지시하였다. 이에 따라 영업팀의 K사원은 새 비데를 설치하기 위해 제품 설명서를 참고하였다.
- 제품 설명서에는 다음의 내용이 포함되어 있다.

설치방법

- 1) 비데본체의 변좌와 변기의 앞면이 일치되도록 전후로 고정시키십시오.
- 2) 비데용 급수호스를 정수필터와 비데 본체에 연결한 후 급수밸브를 열어주십시오.
- 3) 전원을 연결하십시오 (반드시 전용 콘센트를 사용하십시오.)
- 4) 비데가 작동하는 소리가 들릴 것입니다.

주의사항

- 전원은 반드시 AC220V에 연결하십시오. (반드시 전용 콘센트를 사용하십시오.)
- 변좌에 걸터 앉지 말고 항상 중앙에 앉고, 변좌 위에 어떠한 것도 놓지 마십시오.(착좌센서가 동작하지 않을 수도 있습니다.)
- 정기적으로 수도필터와 정수필터를 청소 또는 교환해주십시오.
- 급수 밸브를 열어 주십시오.

A/S 신청 전 확인 사항

현상	원인	조치방법
물이 나오지 않을 경우	급수밸브가 잠김	매뉴얼을 참고하여 급수밸브를 열어주세요.
	정수필터가 막힘	매뉴얼을 참고하여 정수필터를 교체하여 주세요.(A/S콜 하세요.)
	본체 급수호스 등이 동결	더운 물에 적신 천으로 급수호스 등의 동결 부위를 녹여 주세요.
기능 동작이 되지 않을 경우	수도필터가 막힘	흐르는 물에 수도필터를 닦아 주세요.
	착좌센서 오류	착좌센서에서 이류, 물방울, 이물질 등을 치워주세요.
수압이 약할 경우	수도필터에 이물질이 낀	흐르는 물에 수도필터를 닦아 주세요.
	본체의 호스가 꺾임	호스의 꺾인 부분을 펴 주세요.
노즐이 나오지 않을 경우	착좌센서 오류	착좌센서에서 이류, 물방울, 이물질을 치워주세요.
본체가 흔들릴 경우	고정 볼트가 느슨해짐	설치 볼트를 다시 조여 주세요.
비데가 작동하지 않을 경우	급수밸브가 잠김	매뉴얼을 참고하여 급수밸브를 열어주세요.
	급수호스의 연결문제	급수호스의 연결상태를 확인해주세요. 계속 작동하지 않는다면 A/S상담실로 문의하세요.
변기의 물이 썰 경우	급수호스가 느슨해짐	급수호스 연결부분을 조여주세요. 계속 썰 경우 급수 밸브를 잠근후 A/S상담실로 문의하세요.

비데를 설치하고 일주일 이 지난 뒤, A주임이 비데의 수압이 약하다고 K사원에게 알려주었다.

하위능력	정의	세부요소	문항수
기술이해	업무 수행에 필요한 기술적 원리를 올바르게 이해하는 능력	•기술의 원리와 절차 이해 •기술 활용 결과 예측 •활용 가능한 자원 및 여건 이해	1

K 사원은 비데의 수압이 약하게되는 원인을 파악하려 한다. 다음 중 이 문제의 원인을 파악하기 위해 확인해야 할 사항으로 맞는 것은 무엇인가?

- ① 급수밸브의 잠김 여부
- ② 수도필터의 청결 상태
- ③ 정수필터의 청결 상태
- ④ 급수 밸브의 연결 상태

하위능력	정의	세부요소	문항수
기술선택	도구, 장치를 포함하여 업무 수행에 필요한 기술을 선택하는 능력	•기술 비교, 검토 •최적의 기술 선택	1

앞 문제에서 확인한 사항이 추가적으로 일으킬 수 있는 문제를 점검하고자 할 때 적절한 행동은?

- ① 본체가 흔들리는지 여부를 확인한다
- ② 물이 나오지 않는지 여부를 확인한다
- ③ 노즐이 나오지 않는지 여부를 확인한다
- ④ 기능 동작이 되지 않는지 여부를 확인한다

하위능력	정의	세부요소	문항수
기술적용	업무 수행에 필요한 기술을 업무 수행에 실제로 적용하는 능력	•기술의 효과적 활용 •기술 적용 결과 평가 •기술 유지와 조정	1

위와 동일한 문제가 재발하지 않도록 하기 위한 근본적인 해결방안으로 적절한 것은 무엇인가?

- ① 수도필터의 청결을 위해 수시로 닦아준다.
- ② 정수필터가 막히지 않도록 수시로 점검한다.
- ③ 위생상의 문제로 부착하였던 시트를 제거한다.
- ④ 변좌에 이물질이나 물방울이 남지 않도록 수시로 닦아준다.

Part 7. 조직이해능력

하위능력	정의	세부요소	문항수
조직 체제이해	업무 수행과 관련하여 조직의 체제를 올바르게 이해하는 능력	•조직의 구조 이해 •조직의 규칙과 절차 파악 •조직간의 관계 이해	1

아래의 제시 상황을 보고 S가 새로운 조직 개편 기준에 따라 조직도를 만들 때 빈칸에 들어갈 것으로 옳지 않은 것을 고르시오.

제조회사 인사팀에서 일하고 있는 S는 조직 개편과 인사 이동 업무를 담당하고 있다.

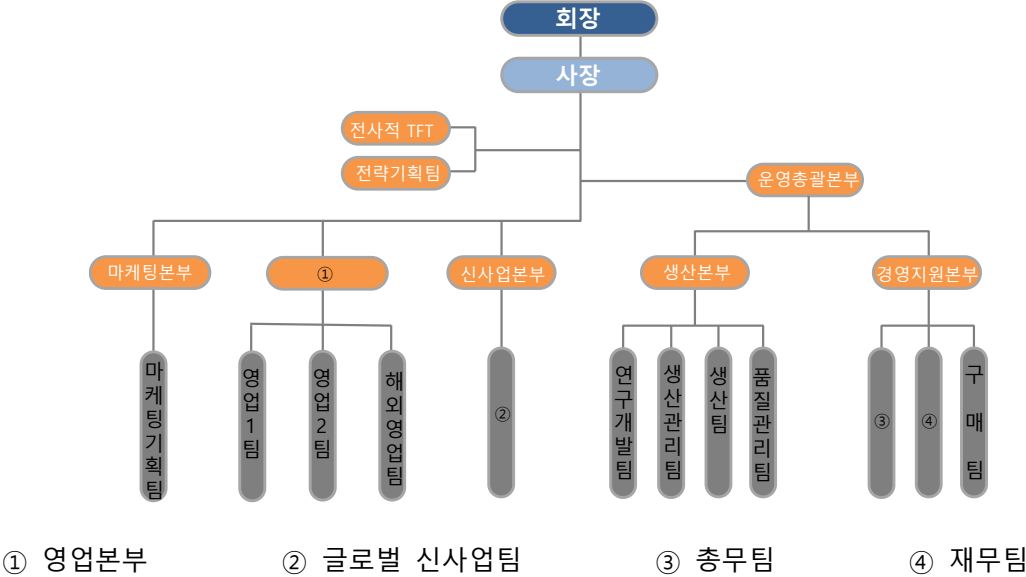
```
graph TD; H[회장] --> S[사장]; S --> T1[전사적 TFT]; S --> T2[전략기획팀]; S --> O[운영총괄본부]; O --> M[마케팅본부]; O --> NB[신사업본부]; O --> P[생산본부]; O --> MS[경영지원본부]; M --> MK[마케팅기획팀]; M --> Y1[영업1팀]; M --> Y2[영업2팀]; M --> Y3[영업3팀]; M --> HO[해외영업팀]; NB --> NI[신사업팀]; P --> YG[연구개발팀]; P --> SK[생산관리팀]; P --> SP[생산팀]; P --> PQ[품질관리팀]; MS --> CH[기획·총무팀]; MS --> ZJ[재경팀]; MS --> GM[구매팀];
```

조직 개편 방향 및 기준

☐ 명칭 변경: 신사업팀 → 글로벌 신사업팀

☐ 기능중심의 조직 개편:

- 영업3팀과 해외영업팀을 통합하여 해외영업팀으로 개편
- 마케팅본부에서 영업 1,2팀 및 해외영업팀 분리 후 영업본부 신설
- 기획·총무팀에서 기획팀과 총무팀 분리
- 분리된 총무팀과 재경팀 통합 후 재무팀 신설



하위능력	정의	세부요소	문항수
경영이해	사업이나 조직의 경영에 대해 이해하는 능력	•조직의 방향성 예측 •경영조정(조직의 방향성을 바로잡기에 필요한 행위 하기) •생산성 향상 방법	1

다음 설명을 읽고 제시된 환경 분석결과에 가장 적절한 전략을 고르시오.

SWOT이란, 강점(Strength), 약점(Weakness), 기회(Opportunity), 위협(Threat)의 머리글자를 모아 만든 단어로 경영 전략을 수립하기 위한 분석 도구이다. SWOT분석을 통해 도출된 조직의 외부/내부 환경을 분석 결과를 통해 각각에 대응하는 전략을 도출하게 된다.

SO 전략이란 기회를 활용하면서 강점을 더욱 강화하는 공격적인 전략이고, WO 전략이란 외부환경의 기회를 활용하면서 자신의 약점을 보완하는 전략으로 이를 통해 기업이 처한 국면의 전환을 가능하게 할 수 있다. ST 전략은 외부환경의 위험요소를 회피하면서 강점을 활용하는 전략이며, WT 전략이란 외부환경의 위험요인을 회피하고 자사의 약점을 보완하는 전략으로 방어적 성격을 갖는다.

외부환경 \ 내부환경	강점(Strength)	약점(Weakness)
기회(Opportunity)	①SO 전략(강점-기회 전략)	②WO 전략(약점-기회 전략)
위협(Threat)	③ST 전략(강점-위협 전략)	④WT 전략(약점-위협 전략)

'Q 커피 전문점' 환경 분석결과	
강점(Strength)	● 강력한 브랜드 파워 ● 커스터마이징이 가능한 고객 주문 방식 구축
약점(Weakness)	● 비싼 제품 가격에 대한 부정적 인식 ● 타사와 쉽게 차별화되지 않는 제품의 맛
기회(Opportunity)	● 가치중심적 구매 행태 확산 ● 1인당 커피 소비량 증가
위협(Threat)	● 원두 생산공정의 기계화, 화학화로 인한 품질 저하 ● 불합리한 원두생산공정에 관한 사회적 인식 증대 ● 커피 전문점 브랜드의 난립

외부환경 \ 내부환경	강점(Strength)	약점(Weakness)
기회(Opportunity)	① 가격할인 프로모션을 통한 브랜드 홍보 전략	② 타사 벤치마킹을 통한 신제품 개발 착수
위협(Threat)	③ 제품 라인 축소를 통한 비용 감축 시도	④ '공정무역원두만을 사용한 커피 판매' CSR 캠페인 전개

Part 7. 조직이해능력

하위능력	정의	세부요소	문항수
업무이해	조직의 업무를 이해하는 능력	•업무의 우선순위 파악 •업무활동 조직 및 계획 •업무수행의 결과 평가	1

다음 결재규정을 보고 주어진 상황에 알맞게 작성된 양식을 고르시오.

< 결 재 규 정 >

√ 결재를 받으려는 업무에 대하여 최고결재권자(대표이사) 포함 이하 직책자의 결재를 받아야 한다.

√ '전결'이라 함은 회사의 경영활동이나 관리활동을 수행함에 있어 의사결정이나 판단을 요하는 일에 대하여 최고결재권자의 결재를 생략하고, 자신의 책임 하에 최종적으로 의사 결정이나 판단을 하는 행위를 말한다.

√ 전결사항에 대해서도 위임 받은 자를 포함한 이하 직책자의 결재를 받아야 한다.

√ 표시내용 : 결재를 올리는 자는 최고결재권자로부터 전결 사항을 위임 받은 자가 있는 경우 결재란에 전결이라고 표시하고 최종 결재권자란에 위임 받은 자를 표시한다.

√ 최고결재권자의 결재사항 및 최고결재권자로부터 위임된 전결사항은 아래의 표에 따른다.

구분	내용	금액기준	결재서류	팀장	본부장	대표이사
영업비	영업처 식대비, 판촉물 구입비 등	30만원 이하	접대비지출품의서 지출결의서	●	▲	
		40만원 이하			●	▲
		40만원 초과				● ▲
출장비	출장 유류비 출장 식대비	10만원 이하	출장계획서 청구서	● ▲		
		40만원 이하			● ▲	
		40만원 초과		●		▲
서류결재비	법인카드 사용		대행 서비스 신청서 법인카드 청구서	▲		
교육비	내부교육비	50만원 이하	기안서 법인카드신청서	● ▲		
	외부교육비	100만원 이하			● ▲	
		100만원 초과				● ▲

※ ●: 기안서, 출장계획서, 접대비지출품의서 ※ ▲: 지출결의서, 발행요청서, 각종신청서 및 청구서

영업팀 사원 S는 거래업체 Z사의 구매팀과 점심 식사를 위해 25만원을 지불하였다. S가 작성한 결재 양식으로 옳은 것은?

①

접대비지출품의서				
결재	담당	팀장	본부장	최종 결재
	S		전결	본부장

②

접대비지출품의서				
결재	담당	팀장	본부장	최종 결재
	S	전결		대표이사

③

지출결의서				
결재	담당	팀장	본부장	최종 결재
	S	전결		팀장

④

지출결의서				
결재	담당	팀장	본부장	최종 결재
	S		전결	본부장