

## 경 영 학

### 2017년도 국가공무원 5급(행정) 공개경쟁채용 제2차시험

응시번호 :

성명 :

제 1 문. 비교문화연구의 대가인 홉스테드(Geert Hofstede)는 문화를 ‘한 인간 집단의 일원을 다른 집단으로부터 구별시켜 주는 정신적 집단 프로그래밍(the collective programming of the mind)’으로 정의하였다. 그는 IBM의 심리학자로 일하면서 1967년부터 1973년까지 10만 명 이상의 IBM직원들을 대상으로 각 국가의 문화를 비교·분석하는 연구를 수행하였다. 이 연구 결과로 홉스테드는 권력 거리(power distance), 불확실성 회피(uncertainty avoidance), 개인주의 대 집단주의(individualism vs. collectivism), 남성성 대 여성성(masculinity vs. femininity)의 네 가지 문화적 차원을 발견하였다. 다음 물음에 답하시오.

(총 15점)

- 1) 홉스테드가 제시한 네 가지 문화적 차원 중 두 가지를 선택하여 설명하시오. (10점)
- 2) 불확실성 회피(uncertainty avoidance) 성향과 창의적 기업가정신(creative entrepreneurship) 간의 관계를 설명하시오. (5점)

제 2 문. 다음 내용과 관련하여 물음에 답하시오.

(총 15점)

오늘날 기업은 불우이웃돕기성금 기부, 장학재단 설립 등의 활동을 당연히 수행해야 한다는 사회적 공감대가 형성되고 있다. 그러나 이와 같은 기업활동이 사회적 책임의 이행이 아니라 기업의 전략적 선택으로서 기업에 대한 이미지를 개선시키고 여론의 지지를 얻기 위한 일종의 PR이라는 시각이 존재한다. 그러므로 기업은 사회적 책임 수행의 동기를 대중에게 잘 전달해야 하고, 기업의 이익과 소비자의 이익이 상충되지 않게 잘 조화될 수 있도록 마케팅 윤리를 준수해야 한다.

- 1) 마케팅 윤리와 기업의 사회적 책임 간의 관계에 대하여 설명하시오. (5점)
- 2) 마케팅 믹스(Marketing Mix)의 구성요소를 중심으로 각 요소별 주요 윤리적 문제에 대하여 설명하시오. (10점)

제 3 문. 제조업뿐만 아니라 서비스업의 비중이 증가함에 따라 서비스품질을 측정하기 위한 다양한 모델이 제시되고 있다. 대표적인 서비스품질 측정모델인 SERVQUAL과 관련하여 다음 물음에 답하시오.

(총 20점)

- 1) 서비스품질 측정을 위한 5가지 차원을 제시하고, 설명하시오. (10점)
- 2) 기대품질과 인지품질의 차이를 설명하는 5가지 Gap을 제시하고, 예를 들어 설명하시오. (10점)

## 인사혁신처 시험출제과장