

경 영 학

2016년도 국가공무원 5급(행정) 공개경쟁채용 제2차시험

응시번호 :

성명 :

제 1 문. 다음 인사평가에 대한 사례와 관련하여 물음에 답하시오. (총 20점)

가. A회사의 2016년 비전 및 전략은 시장점유율 확대를 위한 신규고객 확보이다. 하지만 실제 영업직원들에게 적용되는 인센티브 평가지표는 고객유지율이었다.

나. 인재육성의 중요성을 인식한 B회사의 CEO는 2015년부터 직원역량 개발에 전력을 다할 것을 HR(Human Resource)팀에 주문하였다. HR팀에서는 이를 실행하기 위해 1인당 교육시간과 직무교육 건수를 KPI(Key Performance Indicators)로 선정하였다.

다. C회사는 직원들에게 좀 더 높은 영업마인드를 요청하기 위해서 수주율을 영업부서의 KPI로 설정하였다.

- 1) 효과적인 성과평가를 위해서는 조직전략의 방향과 성과평가의 원칙이 일치되어야 한다. 이를 전제로 성과평가의 4가지 원칙들에 대해 설명하고 이 원칙을 기준으로 각 사의 인사평가 사례의 문제점을 설명하시오. (10점)
- 2) 성과평가방법 중 행동평가의 두 가지 방법인 행동기준고과법(BARS: Behaviorally Anchored Rating Scales)과 행동관찰법(BOS: Behavior Observation Scales)을 설명하고 각각의 장단점과 두 방법의 공통점을 설명하시오. (10점)

제 2 문. 우리나라 경제에서 서비스가 차지하는 비중과 중요성이 증가하고 있다. 다음 물음에 답하시오. (총 15점)

- 1) 유형적 재화(제품)에 비하여 서비스에서는 고객과의 관계가 중요하다. 서비스의 개발, 촉진, 전달 과정에 참여하는 기업, 직원, 고객의 관계를 이용하여 서비스 마케팅의 유형에 대해서 설명하시오. (6점)
- 2) 제품을 대상으로 하는 전통적인 마케팅 믹스(marketing mix)는 4P(Product, Price, Promotion, Place)로 구성된다. 전통적인 마케팅 믹스에서 확장하여 추가된 서비스 마케팅 믹스의 구성 요소에 대하여 설명하시오. (6점)
- 3) 서비스 마케팅 믹스를 이용하여 공공서비스의 발전방안에 대하여 설명하시오. (3점)

제 3 문. 기업에서 발생하는 대리인문제(agency problem)는 크게 주주와 채권자와의 갈등과 주주와 경영자와의 갈등으로 구분할 수 있다. 주주와 채권자 사이의 갈등으로 인해 발생하는 경제적 손실은 부채의 대리인비용(agency cost of debt)이라 한다. 그리고 주주와 경영자 사이의 갈등으로 인해 발생하는 경제적 손실은 자기자본의 대리인비용(agency cost of equity)이라 한다. (총 15점)

- 1) 주주와 채권자 사이의 갈등으로 인해 발생할 수 있는 문제점을 열거하고 이에 대해 설명하시오. 또한, 궁극적으로 누가 해당 대리인비용을 부담하게 되는지 설명하시오. (7점)
- 2) 주주와 경영자 사이의 갈등으로 인해 발생할 수 있는 문제점을 열거하고 이에 대해 설명하시오. 또한, 해당 대리인비용을 최소화하기 위한 방안들을 설명하시오. (8점)

인사혁신처 시험출제과장