

## 경 영 학

2022년도 국가공무원 5급(행정) 공개경쟁채용 제2차시험

응시번호 :

성명 :

제 1 문. 윤리경영은 기업의 흥망성쇠에 결정적인 영향을 주고 있다. 기업은 이윤 극대화를 추구해야 할 뿐만 아니라 이해관계자인 주주, 임직원, 고객, 협력업체, 정부 등의 기대와 요구에 부응해야 한다. 그렇지만 국내 기업들은 다양한 윤리경영 활동에 적극적이지 않다. 특히 윤리경영의 핵심인 기업의 사회적 책임(corporate social responsibility: CSR)은 실질적인 활동보다 선언적인 구호에 머물러 있다. 이에 기업들은 기업의 사회적 책임을 지속가능한 성장 전략으로 인식하고 실천적인 전략으로 활성화할 필요가 있다. 다음 물음에 답하시오. (총 15점)

- 1) 기업의 사회적 책임(CSR)에 대한 소극론과 적극론을 각각 정리하고, 기업의 사회적 책임이 적극론에서 지지받고 있는 이유를 설명하시오. (5점)
- 2) 기업들이 사회적 책임에 적극적으로 나서도록 유도하기 위한 관계 기관(2개 이상)의 정책방안을 제시하시오. (10점)

제 2 문. 컴퓨터와 인터넷의 보편화로 온라인상에서 기업과 소비자의 접촉이 늘어남에 따라 '온라인 마케팅'의 중요성이 커지고 있다. 다음 물음에 답하시오.

(총 20점)

- 1) 전통적인 마케팅과 비교하여 온라인 마케팅의 장점을 설명하시오. (5점)
- 2) 온라인 마케팅 계획 수립과정에서 이메일, 웹사이트, 모바일 앱, 블로그, 소셜 네트워크 서비스, 동영상 등 다양한 온라인 플랫폼 중 마케팅 대상 플랫폼을 선택하는 기준을 제시하시오. (5점)
- 3) 온라인 마케팅의 도입으로 대량고객화(mass customization)가 실질적으로 가능하게 되었다. 그 이유가 무엇인지 설명하시오. (5점)
- 4) 최근 일부 기업이 온라인 사용자 리뷰(review)나 평점을 조작하여 소비자를 현혹한다는 지적이 있다. 이를 해결하기 위한 관계 기관의 정책방안은 무엇인지 설명하시오. (5점)

제 3 문. 유통경로는 제품을 생산자로부터 고객(개인 소비자 혹은 기업)에게 전달하는 과정 또는 전달 과정에 참여하는 구성원의 집합체를 의미한다. 유통경로의 구성원들은 경로 전체의 목표 달성을 위해 협력하기도 하고, 각자의 이익을 우선시하여 경로갈등(channel conflict)이 발생하기도 한다. 다음 물음에 답하시오. (총 15점)

경로갈등의 형태는 크게 2가지로 구분된다. 하나는 동일 단계에 있는 구성원 간의 갈등으로 동일 고객을 유치하기 위해 마트 또는 백화점 사이에 펼쳐지는 과당경쟁이 이에 해당한다. 다른 하나는 서로 다른 단계에 있는 구성원 간의 갈등으로 제조업체가 자사 홈페이지를 통해 소비자에게 상품을 직접 판매하여 유통경로에 속해 있던 도매상이나 소매상과의 경로갈등이 이에 해당한다.

- 1) 경로갈등의 순기능과 역기능에 대해서 설명하시오. (5점)
- 2) 경로갈등의 해결방안에 대해서 설명하시오. (10점)

인사혁신처 시험출제과장