

## 경 영 학

### 2015년 시행 5급(행정) 공채 제2차시험

응시번호 :

성명 :

제 1 문. 다음 신문기사와 관련하여 물음에 답하시오.

(총 15점)

세계 자동차 시장 점유율 1위를 기록했던 도요타 자동차는 2009년 11월 가속페달의 매트 끼임 문제로 미국을 비롯해 전 세계적으로 1,000만 대가 넘는 사상 초유의 리콜을 실시했다. 도요타 자동차의 리콜사태에 대한 원인으로 기계적 원인과 더불어 무리한 원가절감, 과도한 해외생산 확대, 안일한 경영 등 경영상의 요인들이 지적되고 있다. 또 도요타 자동차는 급속히 성장하면서 제기된 문제들을 소비자의 관점이 아닌 생산자의 관점에서 해결하려고 했고, 늦은 리콜 대응 등 문제 해결에 미흡했다는 지적을 받고 있다. 이런 대규모 리콜 사태로 인해 도요타 자동차가 지난 수십 년간 세계적으로 쌓은 명성은 하루아침에 모래성이었다. 이와 다른 사례로 존슨앤존슨의 타이레놀 리콜사건이 있다. 1982년 9월말 미국 시카고 지역에서 존슨앤존슨의 엑스트라 스트렝스 타이레놀 캡슐을 먹고 4명이 사망하는 사건이 발생했다. 이 사건은 누군가가 고의로 타이레놀 캡슐에 독극물을 주입해서 발생한 것이었으나, 존슨앤존슨은 즉각적인 대규모 리콜을 단행했다. 그 결과 존슨앤존슨은 소비자들의 신뢰를 다시 회복했다.

- 1) 캐롤(Carroll)이 제시한 4가지 '기업의 사회적 책임(Corporate Social Responsibility, CSR)' 관점에서 도요타 자동차의 리콜 사태를 설명하시오. (12점)
- 2) CSR을 중심으로 도요타 자동차의 리콜 사태와 존슨앤존슨의 타이레놀 리콜 사건을 비교하여 설명하시오. (3점)

제 2 문. 다음 내용과 관련하여 물음에 답하시오.

(총 15점)

영국 브랜드파이낸스가 발표한 '2014 국가브랜드 연례보고서'에 따르면, 우리나라 브랜드가치 순위는 총 100개국 중 16위로, 전년 7,750억 달러에서 29% 증가한 9,970억 달러를 기록했다. 또한, 한국은 전년 대비 브랜드가치가 크게 오른 '우수 국가(Best Performers)' 순위에서 9위를 차지했다. 한국보다 성장률이 높은 국가는 카타르·방글라데시(39%), 스리랑카·카자흐스탄(37%), 아일랜드·필리핀(35%), 콜롬비아(32%), 베트남(30%) 등이다. 브랜드가치가 가장 높은 1위부터 5위 국가로는 전년과 동일하게 미국(19조 2,610억 달러), 중국(6조 3,520억 달러), 독일(4조 3,570억 달러), 영국(2조 8,330억 달러), 일본(2조 4,580억 달러) 순이었다.

- 1) 국가브랜드 관리에 대한 중요성이 커지고 있는 이유에 대하여 설명하시오. (5점)
- 2) 국가브랜드를 효과적으로 관리하는 데 필요한 사항에 대하여 서술하시오. (5점)
- 3) 성공적인 국가브랜드 관리를 위해 개인과 기업이 수행해야 할 역할에 대하여 서술하시오. (5점)

제 3 문. 급변하는 경영환경에 적응하고 새로운 경쟁우위를 창출하기 위해 조직의 끊임없는 변화가 요구된다. 그러나 조직구성원들은 변화를 적극적으로 받아들이는데 주저하고 심지어 저항하기도 한다. 이와 관련하여 다음 물음에 답하시오. (총 20점)

- 1) 조직변화를 위한 어떤 계획된 시도에 조직구성원들이 저항하는 이유를 개인적 차원과 조직(집단)적 차원으로 나누어 각각 3가지 이상 설명하시오. (6점)
- 2) 조직구성원들이 변화에 저항하기 위해 채택할 수 있는 전략을 2가지 이상 설명하시오. (4점)
- 3) 경영층이 조직구성원들의 저항을 극복하기 위해 채택할 수 있는 전략(기법) 6가지를 제시하고, 장단점을 비교하여 설명하시오. (10점)

## 인사혁신처 시험출제과장



인사혁신처

경 영 학

