

## 경 영 학

### 2014년 시행 5급(행정) 공채 제2차시험

응시번호 :

성명 :

제 1 문. 다음 사례와 관련하여 아래 물음에 답하시오.

(총 15점)

매년 여러 경제잡지, 신문, 방송 등의 미디어에서는 일하기 좋은 기업을 선정하여 발표하고 있다. 그 중에서도 기업인들로부터 가장 많이 인용되고 관심을 받는 자료는 미국 포춘(Fortune)지의 ‘일하고 싶은 100대 기업(100 Best Companies to Work for)’이다. 2010년에는 비즈니스 소프트웨어를 생산하는 SAS가 다양하고도 독특한 종업원 복지혜택을 근거로 ‘일하고 싶은 100대 기업’ 중 1위에 선정되었다. 예를 들어, SAS는 매달 \$ 1,500 이상의 원비를 지급해야만 갈 수 있는 최고급 사립 보육 시설을 사내에 설치하여, 직원들에게 단 \$ 410의 비용으로 보육시설을 이용할 수 있도록 하였으며, 사내 보육시설을 통해 업무시간 동안 언제든지 아이들을 찾아볼 수 있도록 하고 있다. 그리고 SAS는 종업원 건강 보험료 90% 지원, 무제한 병가 및 탄력적 업무시간 조정 등 다양한 복지혜택을 통해서 종업원들의 직장과 가정의 양립을 위해 애쓰고 있다. 이와 관련하여 ‘일하고 싶은 기업’의 핵심은 종업원의 만족도에 있다고 미국 CNN은 보도한 바 있다.

- 1) 위의 사례에서 강조하는 ‘다양한 복지혜택’이 종업원의 만족도를 높여준다는 논지를 Frederick Herzberg의 2요인 이론(혹은 동기위생이론)을 이용하여 반론하시오. (10점)
- 2) Frederick Herzberg의 2요인 이론(혹은 동기위생이론)에 따르면, 경영자의 관점에서 종업원들이 선호하는 복지혜택 이외에 어떠한 요소들에 중점을 두어 종업원의 만족도를 증진시킬 것인지 예를 들어 논하시오. (5점)

제 2 문. 신경제시대가 도래하면서 마케팅 패러다임은 기업 중심적 사고에서 고객 중심적 사고로 크게 전환되었다. 이와 관련하여 다음 물음에 답하시오. (총 15점)

- 1) 마케팅 패러다임이 고객 중심적 사고로 전환하게 된 배경과 원인에 대해서 설명하시오. (5점)
- 2) 고객 중심의 마케팅 패러다임 전환에 기반하고 있는 고객관계마케팅(Customer Relationship Marketing)의 개념과 실행전략에 대해서 설명하고 데이터베이스 마케팅(Database Marketing)과의 관련성에 대해서 서술하시오. (10점)

제 3 문. 오늘날 경영관리에 대한 현대적 연구방법론으로 시스템이론이 있다. 이는 기업조직 뿐만 아니라 비영리 조직을 바라보는 기본적인 관점에 있어서 조직을 ‘단순히 부분의 합이 아닌 또 하나의 전체로서의 단일체’라는 전일주의(全一主義)의 관점을 채택함으로써 소위 시너지효과(Synergy Effect)를 달성할 수 있다고 한다. 시스템에 대한 정의와 시스템의 주요 속성을 설명하시오. (20점)

## 안전행정부 시험출제과장



안전행정부

경 영 학

1 1