정답과 해설

고등학교

직무 의사소통

박영민 외

1. 원활한 의사소통과 자기 계발

01. 직무 의사소통과 적절한 표현

원리 체크 011쪽

1 ○ 2 × 3 ×

확인 문제 012~026쪽

01 ④ 02 ④ 03 ② 04 ③ 05 ⑤
06 ① 07 ① 08 ⑤ 09 ④
10 근태, 기안, 상신 11 ② 12 교육하여(교육해)
13 ⑤ 14 토론에 15 ③ 16 ② 17 ①
18 ② 19 ⑤ 20 ②

01 (라)에서 직원은 상사의 지시에 따라 본사 물류 팀에 연락해 업무 협조를 요청하고 있다. 따라서 협조 요청의 대상은 상사가 아니라 본사 물류 팀이다.

02 보고는 보고하는 대상에 따라 내용과 전달 방식이 달라진다. 협업하는 동료에게는 업무의 진행 상황이나 과정을, 직장 상사에게는 결과를 먼저 말하는 것이 효과적이다.
오답 풀이 ①, ② 다른 구성원은 내가 맡은 업무를 자세히 알지 못하므로, 보고할 때에는 사실과 의견을 구분하여 간결하고 명확하게 전달해야 한다.
③ 업무 중 문제가 발생할 경우 신속한 대응이 가능하도록 즉시 상황을 보고해야 한다.
⑤ 업무가 지연될 경우에는 일정 조정이나 추가 인력 투입 등의 대안을 마련할 수 있도록 중간중간 진행 상황을 공유해야 한다.

03 (가)의 '노 과장'은 실제 업무를 수행할 사람인 '박나혜'에게(ㄱ) '대리점별 판매 현황 비교 보고서 작성'이라는 구체적인 업무 내용(ㄹ)을 지시하고 있다.
오답 풀이 ㄴ. 업무 보고 대상이 '부장'이라는 점은 업무를 지시할 때가 아니라 보고 당일에 드러나고 있다.
ㄷ. 업무를 지시할 때 업무 완료 시기를 명확히 지정하지 않아 '박나혜'가 제때 업무를 완료하지 못하였다.

04 (가)에서는 '노 과장'이 부하 직원인 '박나혜'에게 보고서 작성을 지시하고 있다. (나)에서는 재무 팀 '김민곤'이 홍보 팀 '이서율'에게 전년도 월별 예산 사용 내역을 요청하고 있다.

05 고객은 처음에는 물건의 교환을 요구하였으나 문제를 해결하기 위해 노력하지 않고 오히려 책임을 회피하는 직원의 응대에 결국 물건을 환불해 줄 것을 요구하고 있다.
오답 풀이 ① 직원은 물건이 손상되어 속상한 고객의 마음을 헤아리지 않고, 택배 업체에 직접 연락해 문제를 해결하라고 하며 무책임한 태도를 보이고 있다.
②, ③ 고객은 손상된 채로 배송된 물건의 사진을 첨부하고, 이를 근거로 교환을 요구하고 있다.
④ 직원은 택배 배송 과정에서 제품이 손상된 것으로 보인다고 말하고 있다.

06 고객은 택배 업체에 직접 연락해 문제를 해결하라는 직원의 태도에 대해, 왜 자신이 직접 문의해야 하는지 의문을 제기하고 있다. 따라서 고객에게 택배 업체의 전화번호를 알려 주어야 한다는 것은 적절하지 않다.

07 의사소통할 때에는 발화의 앞뒤 관계를 통해 파악되는 언어적 맥락뿐 아니라, 담화를 둘러싼 상황 맥락과 사회·문화적 맥락과 같은 비언어적 맥락도 함께 고려해야 한다.

08 '정민수'는 가까운 사이인 고객 지원 팀의 '정지원 대리'를 부를 때 사적인 자리에서 사용하는 '누나'라는 표현을 사용하고 있다. 상대방의 허락과 상관없이 직무 의사소통 상황에서는 공적인 자리에 맞는 적절한 지칭어와 호칭어를 사용해야 한다.

09 '그래'는 '상식'이 사용한 'COO', 'LED', 'MOU'와 같은 무역 업계의 직무 어휘를 이해하지 못해 의사소통에 어려움을 겪고 있다. 이처럼 직무 어휘에 대한 이해가 부족하면 직무 의사소통에 능동적으로 참여하기 어렵고, 직무를 원활하게 수행하는 데에도 어려움이 생길 수 있다.

10 ㄱ에 해당하는 직무 어휘는 '근태(勤怠)'이다. '근태 관리', '근태 기록' 등으로 자주 사용된다. ㄴ에 해당하는 직무 어휘는 '기안(起案)'이다. '기안서를 작성하다', '문서를 기안하다' 등으로 사용된다. ㄷ에 해당하는 직무 어휘는 '상신(上申)'이다. '결재를 상신하다', '상신서를 올리다' 등으로 사용된다.

11 접속 조사 '과'로 인해 '우진'이 '민지'와 함께 '윤서'를 만난 것인지, '우진'이 '민지'를 만난 뒤 '윤서'도 만난 것인지 문장의 의미가 중의적으로 해석되어 '현진'이 ㉠과 같이 반응한 것이다. 따라서 "나는 어제 민지와 함께 윤서를 만났어." 또는 "나는 어제 민지를 만나고 윤서도 만났어."로 고쳐 표현하는 것이 적절하다.

12 '교육하다'는 "지식과 기술 따위를 가르치며 인격을 길러 주다."라는 뜻이다. '교육시키다'는 '교육하다'에 접미사 '-시키다'가 불필요하게 결합된 어색한 사동 표현이다. 따라서 〈보기〉의 '교육시켜'는 '교육하여(교육해)'로 고치는 것이 적절하다.

13 ㉤의 주어는 〈보기〉의 맨 앞에 제시된 '□□시 문화 재단은'으로, ㉤은 주어와 서술어의 호응이 자연스럽고 어법에 맞는 적절한 표현이다.
오답 풀이 ① 불필요한 피동 표현이므로 '역량이 있는'으로 고쳐 쓰는 것이 적절하다.
② 관람 기회를 갖는 대상이 누구인지 드러나지 않으므로 '관람객에게 더욱 다양하고 수준 높은 공연을 관람할 수 있는 기회를 제공함으로써'로 고쳐 쓰는 것이 적절하다.
③ '발전하다'라는 서술어에 호응하는 주어가 생략되어 있어 무엇이 발전하는지 불분명하므로 '□□시가 문화 도시로 발전하는 데'처럼 주어

를 밝혀 쓰는 것이 적절하다.
④ '기여하다'는 "도움이 되도록 이바지하다.", '이바지하다'는 "도움이 되게 하다."라는 의미이다. 따라서 ㉣은 의미가 중복된 표현이므로 '기여하고자' 또는 '이바지하고자'로 고쳐 쓰는 것이 적절하다.

14 '토론에 있어서'는 일본어 번역 투 표현으로 우리말 어법에 맞지 않아 어색하다. 따라서 '토론에'로 고쳐 쓰는 것이 적절하다.

15 우리말 어법에 맞는 문장이 가장 자연스러운 문장이며, 외국어 번역 투는 어순이나 문체 등이 자연스럽게 느껴지지 않을 수 있으므로 삼가야 한다.

참고 자료 외국어 번역 투 삼가기

영어 번역 투 삼가기	스스로 움직이지 않는 사물이나 추상적 대상이 능동적 행위의 주어로 나오는 문장 예 이 설문 조사 결과는 청소년 언어 개선책을 시급히 마련해야 한다는 점을 말해 주고 있다. (×) → 청소년 언어 개선책을 시급히 마련해야 한다는 점을 이 설문 조사 결과에서 알 수 있다. (○)
일본어 번역 투 삼가기	'~에 있다' 예 우리의 목표는 1등에 있다. (×) → 우리의 목표는 1등이다. (○)

16 직무 상황에서는 상대방의 직급이나 직책, 상대방과의 관계 등에 따라 적절한 지칭어나 호칭어를 사용해야 한다. 공적인 직무 상황에서 친밀감을 드러내는 호칭어를 사용하는 것은 부적절하다.

17 이 대화에서 '김형우'는 '이지훈'의 의견에 반대하는 과정에서, 회사 생활을 오래 했는데도 왜 대안이 그 정도밖에 안 되느냐는 식으로 '이지훈'의 체면을 손상하고 있다. 직장에서 상사의 지시나 동료의 의견에 반론을 제기할 때에는, 먼저 상대방의 말에 공감하거나 수용할 수 있는 부분을 밝힌 뒤, 타당한 근거를 들어 반대의 이유를 완곡하게 제시하는 것이 바람직하다.

18 부하 직원이라 하더라도 자신의 입장을 상사에게 명확히 밝혀야 업무 진행에 대한 오해를 줄이고 최상의 업무 결과를 도출할 수 있다. 실제 업무 상황을 고려하지 않은 채 상사가 원하는 방향대로만 답변할 경우 비효율적인 의사 결정으로 이어질 수 있다.

19 '김철규'는 혼자서 일을 진행하고 있어 모레까지 보고서 작성을 마무리하기 어려운 상황이다. 따라서 상대방도 거기에 맞게 상황을 파악하고 이후 업무 처리에 반영할 수 있도록 마감 기한의 조정을 요청하는 등 자신의 입장을 명확하게 밝혀야 한다.

20 '이 대리'는 먼저 '김 부장'의 제안을 거부한 다음, 다른 업무를 처리해야 해서 시간이 부족하다는 이유를 밝히고 있다.

소단원 평가

028~029쪽

01 ③ 02 ④ 03 ④ 04 ① 05 ④
06 결제 → 결재 07 ⑤

01 협업하는 동료는 업무의 진행 상황이나 과정에 더 관심을 가질 수 있는 반면, 직장 상사는 과정보다 결과를 더 중요하게 여길 수 있다. 따라서 동료에게는 업무의 진행 상황이나 과정을, 상사에게는 결과를 우선적으로 전달하는 것이 바람직하다.

02 직장 내에서는 상대방의 직급과 직책을 고려한 호칭어를 사용하는 것이 적절하다. 〈보기〉에서 '정지원 대리'는 '정민수'의 상사이므로, 높임의 뜻을 더하는 접미사 '-님'을 붙여 '정지원 대리님!'과 같이 부르는 것이 바람직하다.

03 (가)를 통해 업무가 지체되는 경우에는 중간중간 진행 상황을 보고하여 상사가 업무 현황을 파악하고 적절히 대응할 수 있도록 해야 함을 알 수 있다.

04 상황 맥락은 의사소통하는 시간과 장소, 분위기, 목적, 참여자 간의 관계 등을 가리키며, 직무 의사소통의 내용과 의도에 직접적으로 영향을 미치는 요소이다. 한편 사회·문화적 맥락은 공동체의 가치, 지역, 역사적·사회적 배경 등 의사소통 참여자들이 속한 사회·문화적 환경과 관련된 요소이다. 조직 문화는 집단의 가치와 규범, 신념, 행동 양식 등을 포함하므로 상황 맥락이 아닌 사회·문화적 맥락에 해당한다.

05 '기여하다'는 "도움이 되도록 이바지하다."를 의미하고, '이바지하다'는 "도움이 되게 하다."를 의미하므로, '기여하여 이바지하고자(㉣)'는 의미가 중복된 표현이다. 따라서 '기여하고자' 또는 '이바지하고자'로 수정하는 것이 적절하다.
오답풀이 ① 불필요한 피동 표현이 사용되었으므로 '역량이 있는'으로 수정하는 것이 적절하다.
② 문맥상 관람 기회를 가지는 대상은 '관람객'이므로, 앞에 '관람객에게'를 추가하는 것이 적절하다.
③ '-시키다'는 사동의 뜻을 더하는 접미사이다. 불필요한 사동 표현이 사용되었으므로 '발전하는'으로 수정하는 것이 적절하다.
⑤ '~에 있어서'가 번역 투 표현이므로 '심사 결과에'로 수정하는 것이 적절하다.

06 서술형 〈보기〉의 질문자는 상사가 승인하지 않고 반려한 문서를 재상신할 수 있는지 질문하고 있다. 따라서 문맥상 "증권 또는 대금을 주고받아 매매 당사자 사이의 거래 관계를 끝맺다." 등을 의미하는 '결제'가 아닌, "결정할 권한이 있는 상관이 부하가 제출한 안건을 검토하여 허가하거나 승인함."을 의미하는 '결재'로 쓰는 것이 적절하다.

07 '김형우'는 외부에서 업무 관리 시스템에 접속하려면 두 번의 본인 인증이 필요해 번거롭고, 근무지가 아닌 곳에서도 시스템에 접속이 가능해 근무 시간을 신뢰하기 어렵다는 것을 근거로 '이지훈'의 의견에 반론을 제기하고 있다.

02. 협력적 의사소통과 언어 예절

원리 체크 031쪽

1 × 2 ○ 3 ×

확인 문제 032~042쪽

01 ① 02 ⑤ 03 ⓐ: 순서 교대의 원리, ⓑ: 협력의 원리, ⓒ: 공손성의 원리 04 ④ 05 ①
06 ③ 07 ③ 08 ③ 09 ④ 10 ⑤
11 '안녕히 계세요.', '감사합니다.' 등 12 ⑤ 13 ⑤

01 '김성철'은 휴대 전화를 보느라 상사인 '박 과장'의 지시에 집중하지 않았을 뿐 아니라 메모 없이 듣기만 해서 지시 내용을 제대로 기억하지 못하고 있다. 즉 '김성철'은 직무 상황에서 상대방의 말을 경청하지 않는 태도를 보이고 있다.

02 공감적 듣기는 상대방이 충분히 이해받고 있다고 느낄 수 있도록 적극적으로 반응하는 태도를 포함한다. 고개 끄덕임, 눈 맞춤, 짧은 추임새 등의 언어적·비언어적 반응은 공감적 듣기의 중요한 요소이다. 따라서 상대방이 말할 때 아무런 반응을 보이지 않으면 화자는 청자가 자신의 말을 공감하며 집중해서 듣고 있는지 알기 어렵다.

오답 풀이 ① 공감적 듣기의 방법 중 '격려하기'에 해당한다. "계속 말해 봐."와 같이 상대방이 말을 이어 갈 수 있도록 격려하며 대화를 이끌어 나가는 방법이다.
② '공감'이란 상대방의 감정이나 생각에 대해 자신도 그렇다고 느끼는 것이다. 따라서 공감적 듣기는 상대방의 감정과 처지를 이해하며 듣는 것이다.
③ 공감적 듣기의 방법 중 '요약하기'에 해당한다. 상대방의 말을 요약하여 말하면 상대방의 생각과 처지를 잘 이해하고 있음을 보여 줄 수 있다.
④ 공감적 듣기의 방법 중 '반영하기'에 해당한다. 상대방의 말에 담긴 의미와 감정을 자신이 이해한 말로 재구성하여 말하면 상대방이 생각이나 감정을 정리하도록 도와줄 수 있다.

03 대화를 원활하게 하기 위해서는 순서 교대의 원리(ⓐ), 협력의 원리(ⓑ), 공손성의 원리(ⓒ)와 같은 대화의 원리를 이해하고 이를 적절하게 적용할 수 있어야 한다.

04 원격 화상 회의 상황에서 '한민규'는 상대방의 말이 잘 들리지 않는 문제의 원인이 상대방에게 있는 것처럼 말하여 부담을 주고 있다. 이는 공손성의 원리에 어긋나는 말하기 태도로, 상대방에게 부담을 줄 수 있는 표현은 최소화할 필요가 있다.

05 상대방의 말을 자르지 않는 것은 '순서 교대의 원리'에 따른 말하기 방법에 해당한다. 반면 나머지는 '협력의 원리'에 따른 말하기 방법이다.

06 '이재민'의 "그림, 도표는 프레젠테이션의 기본 아냐?"라는 말은 '강민아'가 기본도 모른다는 의미로 전달될 수 있으며, 실제로 '강민아'는 불쾌해하는 모습을 보이고 있다. 또한 '이재민'은 내일 부장님께 보고해야 하는 긴박한 상황에 있는 '강민아'가 느낄 수 있는 당혹감이나 부담감을 배려하지 않고 있다.

오답 풀이 ① 이 대화에서 '이재민'이 강민아의 말을 중간에 끊는 장면은 나타나지 않는다. 두 사람은 순서를 지키며 대화를 하고 있다.
② '이재민'의 말 중에서 자신을 낮추거나 겸손함을 드러내는 표현은 나타나지 않으며, 오히려 '강민아'의 프레젠테이션 자료를 지적하고 있다.
④ '강민아'는 '이재민'의 말에 감정이 상해 감정적으로 반응하고 있다.
⑤ '강민아'는 '이재민'이 어떤 의도로 이야기하고 있는지 이해하고 있으며 그에 맞게 답변하고 있다.

07 '홍민수'는 상대편을 보통으로 높이는 뜻을 나타내는 종결형인 '해요체'를 사용하여 상대를 존대하고 있다.

오답 풀이 ①, ④ '홍민수'는 처음 만난 인사 팀 '최 대리'에게 인사도 하지 않고 이름도 밝히지 않은 채 바로 자신의 용건을 이야기하고 있다.
②, ⑤ '홍민수'는 자신의 질문에 답해 준 상대에게 감사 인사를 하지 않는 등 전체적으로 직무 의사소통 상황에 적절한 언어 예절을 지키지 않고 있다.

08 직장에서 전화를 받을 때에는 용건이 마무리되면 끝인사를 건네고, 상대방이 먼저 전화를 끊은 뒤에 수화기를 살짝 내려놓는 것이 바람직하다.

09 '박민서'는 '이미연 대리'에게 업무 협조를 요청하는 전자 우편에서, 며칠 전 입고 온 옷의 구매처를 묻는 사적인 질문을 함께 하고 있다. 이는 업무와 직접 관련 없는 내용으로 전자 우편의 목적에 맞지 않는다.

오답 풀이 ① '안녕하세요?'라는 첫인사와 '감사합니다.'라는 끝인사를 포함하고 있다.
② 전자 우편의 용건인 '비품 소요 예산 검토 요청'을 제목에 간략하게 제시하고 있다.
③ '바쁘시겠지만'이라고 표현하며 상대방의 처지를 배려하고 있다.
⑤ '영업부 박민서입니다.'라고 하며 보내는 이의 소속과 이름을 밝히고 있다.

10 업무 관련 전자 우편에는 제목, 인사말, 작성 목적에 맞는 핵심 내용 등이 포함되어야 한다. 반면 나이와 거주지는 답신의 목적과 관련 없는 개인적인 정보이므로 이에 대한 질문은 답신 내용에 포함하기에 적절하지 않다.

오답 풀이 ①, ② 업무 관련 전자 우편을 작성할 때에는 업무 용건을 제목에 간결하게 제시하고, 예의를 갖추어 첫인사와 끝인사를 해야 한다.
③, ④ '박민서'의 전자 우편에서 비품 소요 예산 검토와 예산안 확정 여부에 대한 안내를 요청하고 있으므로, 답신에 예산안 확정에 대한 안내와 비품 소요 예산 검토 결과 등 관련 내용을 포함하는 것은 적절하다.

11 윗사람에게 "수고하세요."라고 인사하는 것은 상대에게 더 수고하라는 의미로 받아들여질 수 있으므로 적절하지 않다. 따라서 '안녕히 계세요.'나 '감사합니다.'와 같은 표현으로 마무리하는 것이 바람직하다.

12 사회자는 교실 자리 선정 방식에 대한 협의가 원활하게 이루어지도록 참여자의 발언 기회를 공정하게 보장하고, 다양한 의견이 제시될 수 있도록 돕는 역할을 해야 한다. 따라서 특정 의견이 마음에 들지 않는다는 이유로 발언을 중단하게 하는 것은 사회자의 역할에 비추어 볼 때 언어 예절에 어긋난다.

오답 풀이 ① 협의 상황에서 참여자는 자신의 의견만 주장하는 것이 아니라 다른 참여자의 말에도 귀를 기울여야 한다.

② 협의의 목적은 여러 의견을 모아 합리적인 결론을 도출하는 것이다. 참여자가 자신의 의견을 명확하게 표현해야 협의가 원활하게 진행될 수 있다.

③ 사회자는 협의가 원활하게 진행되도록 돕는 역할을 한다. 참여자들의 의견을 정리하고 요약하는 것은 사회자의 핵심 역할이다.

④ 사회자는 참여자들이 적극적으로 발언할 수 있도록 분위기를 이끌어야 한다. 의견을 제시한 참여자에게 감사를 표현하는 것은 참여를 독려하고 예의를 갖추는 행동이다.

13 상대방이 요구하지 않은 내용까지 전달하는 것은 불필요한 정보를 과도하게 제공하는 것으로, 바람직한 언어생활의 태도라고 보기 어렵다. 언어 예절은 말을 많이 하는 것이 아니라 상황과 상대에 맞게 적절하게 말하는 것에 있다.

소단원 평가

044~045쪽

01 ② **02** ④ **03** ⑤ **04** ⑤ **05** (가)의 '윤승태'는 대화 목적이나 주제와 관련이 없는 내용을 말하고 있으므로 협력의 원리에 어긋나고, (나)의 '한민규'는 상대방의 잘못을 지적하며 상대방에게 부담을 주고 있으므로 공손성의 원리에 어긋난다. **06** ④ **07** ①

01 (가)의 '박 과장'은 회의실 예약을 해 본 적 없다는 '김성철'에게 회사 내부망에 접속하여 회의실을 예약하는 방법과 입력해야 하는 회의 시간까지 자세하게 알려 주고 있다.

오답 풀이 ① (가)의 '김성철'은 회의실 예약 방법과 회의 준비에 관한 '박 과장'의 업무 지시를 들으면서 휴대 전화를 확인하는 등 대화에 집중하지 않는 태도를 보이고 있다. 또한 메모 없이 듣기만 하여 지시 내용을 정확하게 기억하지 못하고 있다.

③ (나)의 '최 대리'는 '박 대리'와의 대화에서 협력 업체에서 물품 대금을 줄 수 없다고 하는 이유가 자신의 실수임을 밝히고 있다.

④ (나)의 '박 대리'는 "왜?", "그래?"와 같은 질문을 던지고 있지만, 상대방이 아닌 자신의 컴퓨터 모니터만 바라보거나 건성으로 질문하는 태도를 보이고 있다. 따라서 '박 대리'가 '최 대리'가 말을 계속 할 수 있도록 적절한 질문을 던진다는 설명은 적절하지 않다.

⑤ (가)는 상사인 '박 과장'이 부하 직원인 '김성철'에게 회의실 예약 업무를 지시하는 상황이다. 반면 (나)는 '최 대리'가 자신과 직급이 같은 '박 대리'에게 업무 고충을 털어놓는 상황이다.

02 '박 과장'은 '김성철'이 아무런 메모 없이 자신의 지시 사항을 들은 뒤 자신 없는 표정으로 대답하는 모습을 보고, 지시 내용을 제대로 기억하지 못했을 것이라고 판단하여 ㉠과 같이 질문한 것이다.

03 〈보기〉에서 화자는 '최 대리'와 눈을 맞추고 "아이고, 그랬어?"라고 반응하며 적극적인 태도로 상대방의 말을 경청하고 있음을 보여 주고 있다. 이는 공감적 듣기의 방법 중 '집중하기'에 해당한다.

오답 풀이 ① "좀 더 자세히 말해 줘.", "계속 말해 봐."처럼 상대방이 계속 말할 수 있도록 격려하며 대화를 이끌어 나가는 공감적 듣기 방법이다.

② 상대방의 말에 담긴 의미와 감정을 자신이 이해한 말로 재구성하여 말하면서 상대방이 스스로 혼란스러운 생각이나 감정을 정리하도록 도와주는 공감적 듣기 방법이다.

③ 공감적 듣기에서는 선입견을 바탕으로 상대방의 말을 분석하기보다, 상대방의 생각과 감정을 깊이 이해하려는 태도가 중요하다.

④ 상대방의 말을 요약하여 말하면서 상대방의 생각과 처지를 잘 이해하고 있음을 보여 주는 공감적 듣기 방법이다.

04 대화 참여자들은 대화의 목적을 원활하게 달성하기 위해 서로 협력한다는 전제를 바탕으로 의사소통하는데, 이를 대화의 원리 중 협력의 원리라고 한다. 협력의 원리에 따라 대화할 때에는 모호한 표현을 피하고 내용을 조리 있게 전달해야 하며, 상황에 맞는 언어 예절을 지켜 말하는 태도가 필요하다.

오답 풀이 ① '공손성의 원리'에 따른 말하기 방법이다.

② '협력의 원리'에 따른 말하기 방법이다.

③, ④ '순서 교대의 원리'에 따른 말하기 방법이다.

05 서술형 대화의 원리 중 '협력의 원리'는 대화의 목적을 달성하기 위해 참여자가 서로 협력하는 자세를 말한다. 이를 위해서는 대화의 목적과 주제에 적합한 내용만 말하는 것이 중요하다. 한편 '공손성의 원리'는 상대방을 배려하고 존중하며 예의 바르게 말하는 태도를 말한다. 이를 위해서는 상대방에게 부담이 되는 표현을 최소화하는 것이 필요하다.

평가 기준	확인 ☑
(가)의 '윤승태'의 발화에 나타난 문제점과 '윤승태'가 어긴 대화의 원리를 밝혀 썼다.	☐
(나)의 '한민규'의 발화에 나타난 문제점과 '한민규'가 어긴 대화의 원리를 밝혀 썼다.	☐

06 〈보기〉는 영업부 '박민서' 사원이 총무부 '이미연 대리'에게 업무 협조 요청을 하려고 작성한 전자 우편이다. 그런데 "그리고 며칠 전에 입고 오셨던 옷은 어디에서 구매하신 건가요? 저도 그곳에서 옷을 사고 싶습니다."라는 내용은 업무와 관련 없는 사적인 질문이므로 전자 우편을 쓴 목적에 적절하지 않다.

07 직장에서는 상황에 맞는 언어 예절을 지켜야 한다. 특히 전화를 받을 때에는 전화벨이 울리면 바로 받는 것이 기본적인 전화 예절이며, 부득이하게 늦게 받았을 경우에는 "늦게 받아 죄송합니다."와 같은 양해의 말을 덧붙이는 것이 바람직하다.

03. 직무 환경의 변화와 자기 계발

원리 체크 047쪽

1 ○ 2 × 3 ○

확인 문제 048~060쪽

01 ④	02 ⑤	03 ②	04 사전 준비	
05 ⑤	06 ③	07 ②	08 ①	09 ⑤
10 ②	11 ②	12 ③	13 ⑤	14 ⑤
15 ④	16 ④	17 ④		

01 원활한 의사소통을 위해서는 상대방의 의견을 존중하고 서로의 생각 차이를 조율해 가는 태도가 필요하다. 반면 자신의 의견을 상대방이 받아들일 때까지 반복적으로 전달하는 태도는 자신의 입장만을 관철하려는 방식으로, 상호 이해와 절충을 바탕으로 하는 원활한 의사소통 자세로 보기 어렵다.

02 원활한 직무 의사소통을 위해서는 문제 상황에 대해 막연한 불만을 표현하는 데 그치지 않고, 구체적이고 현실적인 대안을 제시하는 자세가 필요하다. 따라서 자신이 불만을 느끼는 일회성 행사인 워크숍을 대신하여 '정기 간담회'라는 구체적인 대안을 제시한 ⑤가 ㉠을 고친 대답으로 가장 적절하다.

03 (가)와 (나)는 야근에 대한 직원들의 의견을 상사에게 보고하는 상황이다. (가)의 '박 팀장'은 이에 대한 사전 조사를 하지 않아 야근에 대한 직원들의 의견을 파악하지 못한 채 자신의 짐작으로 문제가 없다고 보고하고 있다.

오답 풀이 ① (가)의 '박 팀장'은 "아직 조사하지 못했습니다."라고 답했으므로, 지시받은 업무에 대한 사전 준비가 되어 있지 않다고 볼 수 있다.

③ (나)의 '박 팀장'은 "조사 결과를 정리한 파일입니다."라고 말하며 자료를 파일 형태로 정리하여 상사에게 전달하고 있다.

④ (나)의 '박 팀장'은 조사를 마치고 결과 파일까지 갖추어 보고하고 있으므로 업무에 대한 사전 준비가 되어 있다고 볼 수 있다.

⑤ (나)의 '박 팀장'은 "야근 때문에 오히려 업무 효율이 떨어진다는 의견이 많았습니다."라며 조사 내용을 분석하여 보고하고 있다.

04 직무 의사소통에 능동적으로 참여하기 위해서는 의사소통의 목적에 맞는 자료를 미리 조사하고, 업무 진행 과정이나 결과를 체계적으로 정리하는 사전 준비가 필요하다.

05 직무 의사소통에서는 언어적 표현뿐만 아니라 준언어적 표현과 비언어적 표현도 의미 전달의 효과와 신뢰도를 높이는 데 중요한 역할을 한다. 몸동작은 비언어적 표현에 해당하며, 청자에게 의미를 효과적으로 전달하는 데에 도움이 될 수 있다.

오답 풀이 ①, ③ 시선과 고덕임과 같은 몸짓은 언어적 표현과는 독립적으로 의미 전달에 영향을 미치는 비언어적 표현에 해당한다.

②, ④ 어조와 말의 속도는 언어적 표현에 덧붙어 의미 전달에 영향을 미치는 준언어적 표현에 해당한다.

06 인쇄 매체나 전파 매체와 같은 기존의 매체는 시공간의 제약을 많이 받았다. 그러나 이와 달리 인터넷을 기반으로 하는 디지털 매체는 시공간의 제약에서 벗어나 정보의 생산자와 수용자가 실시간으로 상호 작용하며 누구나 쉽게 자신이 원하는 지식과 정보를 다른 사람과 나눌 수 있다.

07 메신저는 짧은 문장과 이모티콘, 줄임말 등을 활용하여 빠르고 간편하게 의사를 주고받는 매체로, 전자 우편보다 격식을 덜 갖춘 비교적 자유로운 표현을 사용하는 것이 일반적이다. 반면 전자 우편은 인사말, 본문, 맺음말 등의 형식을 갖추어 보다 정중하고 격식 있는 언어로 작성하는 매체이다.

오답 풀이 ① 전화는 송수신자가 동시에 연결된 상태에서 음성을 통해 정보를 주고받는 실시간 음성 기반의 의사소통 매체이다.

③ 웹 하드는 인터넷상에 마련된 저장 공간에 있는 자료를 여러 사용자가 함께 열람하고 공유할 수 있게 해 주는 자료 공유 매체이다. 큰 용량의 파일과 다양한 형태의 자료를 간편하게 공유할 수 있다.

④ 누리 소통망은 게시 글이나 댓글, 메시지 등의 기능을 통해 실시간으로 의견을 주고받으며, 소통할 수 있는 매체이다.

⑤ 원격 화상 회의 플랫폼은 서로 떨어진 장소에 있는 사람들이 영상과 음성을 통해 회의를 하거나 협업을 진행할 수 있도록 하는 비대면 의사소통 매체이다.

08 원격 화상 회의는 음성 언어를 중심으로 이루어지지만, 대화창에 메시지를 보내는 등 문자 언어도 함께 활용할 수 있다.

오답 풀이 ② 화면 공유 기능을 통해 발표자가 보고 있는 화면을 참여자 모두에게 동시에 공유할 수 있다.

③ 대화창을 통해 자료를 실시간으로 참여자에게 전달할 수 있다.

④ 영상 기능을 켜면 서로 떨어진 공간에 있더라도 얼굴을 마주 보며 협의할 수 있어 재택근무 상황에서도 원활한 소통이 가능하다.

⑤ 음 소거 기능을 사용하여 발표자를 제외한 참여자의 음성을 일시적으로 차단함으로써 회의의 흐름을 유지하고 집중도를 높일 수 있다.

09 원격 화상 회의에서는 음 소거 기능을 통해 다른 참여자의 소리는 들리지 않게 하여 발표자의 음성만 전달할 수 있다. 또한 다른 사람의 음 소거를 직접 할 수 있는데, '김미선'은 원활한 회의 진행을 위해 발표에 앞서 직접 다른 이들의 음 소거를 하고 있다.

10 원격 화상 회의에서 자신의 화면(카메라)을 켜 두는 것은 상대방의 발언에 집중하고 있음을 드러내는 비언어적 표현이자 회의 참여의 기본 예절이다. 다른 사람의 발언 차례에 화면을 꺼 두면 경청하지 않거나 자리를 비웠다는 인상을 줄 수 있으므로 적절하지 않다. 발언하지 않을 때 꺼 두어야 할 것은 화면이 아니라 스피커(음 소거)이다.

11 원격 화상 회의 플랫폼은 서로 떨어진 공간에 있는 사람들이 영상과 음성을 통해 비대면으로 의사소통할 수 있도록 해 주는 매체이다. 팀원들이 이미 한자리에 모여 있는 상황에서는, 대면 회의만으로 충분히 협의가 가능하기 때문에 원격 화상 회의 플랫폼을 활용할 필요가 없다.

12 메타버스(Metaverse)는 '가상, 추상, 초월' 등을 의미하는 'Meta(메타)'와 '세계'를 의미하는 'Universe(유니버스)'가 합쳐진 말로, 디지털 기술을 기반으로 현실감 있게 구현되는 3차원 가상 세계를 가리킨다. 최근에는 이러한 메타버스 공간에서 아바타를 이용해 다른 사람과 소통하는 사례도 늘고 있다.

13 오늘날 직장 문화는 직급과 위계를 강조하던 수직적 분위기에서 역할과 협업을 중시하는 수평적 문화로 변모하는 흐름에 있다. ⑤는 오늘날의 변화 방향과 정반대이므로 적절하지 않다.

오답 풀이 ① 일과 삶의 균형을 중시하는 가치관의 확산과 기술의 발달로, 시차 출퇴근제, 재택근무제 등 유연 근무제가 점차 확대되고 있다.

② 인공 지능과 자동화 기술의 발달로 반복적이고 단순한 업무가 기계로 대체되고 있다.

③ 정보 통신 기술의 발달로 화상 회의와 재택근무 등 비대면 근무 방식이 보편화되면서 시공간의 제약을 덜 받는 업무 환경이 자리 잡고 있다.

④ 근속 연수에 따른 호봉제 외에 성과급제, 연봉제, 인센티브 제도 등 다양한 보상 체계가 도입되면서 직장 내 보상 방식이 점차 다양해지고 있다.

14 이 글에서는 인공 지능 서비스가 프로그래밍 분야에도 큰 변화를 가져올 것이라고 말하며, 단순하고 반복적으로 코딩 작업을 하던 사람들의 일자리는 사라질 것이라고 설명하고 있다.

오답 풀이 ① 인공 지능은 프로그래밍 언어로 코드를 작성할 수 있기 때문에 코딩 능력이 부족한 사람에게 큰 도움이 될 수 있다고 하였다.

② 생성형 인공 지능은 개략적인 흐름과 키워드를 바탕으로 문장을 작성하는 능력이 뛰어나다고 하였다.

③, ④ 인공 지능의 발달로 변호사, 검사, 판사는 정보 탐색이나 자료 요약정리처럼 단순하고 반복적인 업무를 인공 지능에 맡겨 업무 부담을 덜 수 있게 되었고, 의사는 방대한 의학 지식을 일일이 외우는 대신 환자의 상태를 진단하고 치료 방안을 선택하는 의사 결정 능력을 기르는 데 집중할 수 있게 되었다고 하였다.

15 자신의 적성이나 역량을 고려하지 않고 단순히 시대의 흐름에만 맞춰 직무를 선택할 경우, 개인의 강점을 충분히 발휘하기 어렵고 지속적인 직무 만족과 성장에도 한계가 있다. 따라서 직업 생활과 관련하여 자신의 가치·신념·흥미·적성을 균형 있게 고려해 직무를 선택해야 한다.

16 경력 로드 맵을 보면 대학에서 자동차 디자인을 전공하고, 자동차 회사에 취업한 뒤 해외 유학을 통해 전문성을 심화하며, 이후 자동차 디자인 관련 저서를 출간하고 있다. 이는 자동차의 외관과 내부 디자인을 연구·개발하는 자동차 디자이너의 경력 로드 맵에 가장 부합한다.

17 자기 계발은 구성원 개인의 역량을 높여 직무 공동체 전체의 전문성과 경쟁력을 강화하며 결과적으로 직무 공동체의 성장에 기여한다. 구성원 간 업무 분담과 책임 소재가 모호해지는 것은 직무 분장이 명확하지 않거나 조직 운영 체계가 미흡할 때 발생하는 문제로, 자기 계발의 영향이라고 보기 어렵다.

소단원 평가

062~063쪽

01 ⑤ **02** ② **03** ③ **04** ③ **05** ④ **06** ⑤

01 설문 조사 결과 직속 상사가 지닌 문제점 1위로 '원활하지 못한 의사소통'이 29.4%를 차지했음을 알 수 있다.

02 의사소통 상황에서 '새로운 길'을 열어야 한다는 것(㉠)은 다른 사람과 원활히 소통하기 위해서 상대방의 의견을 수용할 수 있어야 함을 의미한다. 따라서 자신의 의견만을 관철하는 것이 아니라 상대방의 의견을 받아들여 절충안을 마련한 최 부장이 ㉠을 실천한 사례에 해당한다.

오답 풀이 ① 상대방에 대한 편견이나 고정 관념을 버리는 것은 의사소통 상황에서 '마음을 여는 태도'에 해당한다.

③ 상대방의 장점을 칭찬하고 인정하는 것은 의사소통 상황에서 '분위기를 여는 태도'에 해당한다.

④ 대화 시간을 늘려 상대방의 생각과 감정을 이해하려고 노력하는 것은 의사소통 상황에서 '귀를 여는 태도'에 해당한다.

⑤ 자신의 생각과 의견을 육하원칙에 따라 구체적이고 상세하게 말하는 것은 의사소통 상황에서 '말을 여는 태도'에 해당한다.

03 '웹 하드'는 일정한 용량의 저장 공간을 확보해 인터넷상에서 문서나 파일을 저장·열람·관리하고, 여러 사람과 파일을 공유할 수 있도록 하는 인터넷 서비스이다. 3차원 가상 세계에서 자신의 역할을 대신하는 아바타를 이용하여 다른 이들과 소통하는 매체는 '메타버스'이다.

04 (가)에서는 의학 지식의 검색을 인공 지능에게 맡기고, 환자의 상태를 종합적으로 파악하여 적합한 치료를 결정하는 능력을 키우는 데 집중하라고 하였다. 따라서 (가)를 읽고 나서 의사가 인공 지능에게 환자에게 필요한 치료까지 결정하게 할 수도 있다고 반응하는 것은 적절하지 않다.

05 ㉠은 대화형 인공 지능 서비스의 발전에 따른 직무 환경 변화에 능동적으로 대응해야 함을 시사한다. 이러한 변화에 대응하기 위해서는 인공 지능을 무조건 배제하거나 전적으로 의존해서는 안 되며, 인간만의 창의적이고 비판적인 사고를 바탕으로 생성형 인공 지능을 활용하여 다양한 문제를 해결할 수 있는 능력을 갖추어야 한다.

06 (나)의 '박병학'은 새로 입사하는 후배 사원들을 보면서 자신이 변화하는 직무 환경에 제대로 적응하지 못하고 있다는 걱정을 하고 있다. 그런데 ⑤는 자기 계발을 통해 변화에 대응하라는 조언이 아니라 현재의 일을 그만두고 새로운 직업을 찾으라는 회피적·소극적 해결책을 제시하고 있다. 이는 '박병학'의 고민을 해결하는 데 도움이 되지 않을 뿐만 아니라 변화하는 직무 환경에 적응하기 위해 자신의 역량을 키우려는 본래의 의도에도 어긋난다. 따라서 ⑤는 '박병학'에게 할 수 있는 조언으로 적절하지 않다.

대단원 평가

072~077쪽

01 ① **02** 직원은 물건이 손상되어 속상한 고객의 마음을 헤아리지 않고 고객이 택배 업체에 직접 연락해 문제를 해결하라고 하며 무책임한 태도를 보이고 있다. **03** ② **04** ③ **05** ② **06** ③ **07** ① **08** '김철규'는 ⓐ에서 말끝을 흐리며 분명하게 말하지 않았고, ⓑ에서 업무를 모레까지 마무리할 자신이 없으면서도 이를 상사에게 명확히 밝히지 않았다. **09** ④ **10** ④ **11** ⑤ **12** ③ **13** ⑤ **14** ① **15** 순서 교대의 원리를 지키지 않고 상대방의 말을 중간에 끊은 채 자신의 의견을 제시하고 있다. **16** ⑤ **17** ② **18** 업무에 대한 사전 준비를 하지 않아 객관적 근거 없이 자신의 짐작으로 즉흥적으로 보고하고 있다. **19** ④ **20** ③ **21** ① **22** ② **23** ②

01 '노 과장'은 '박나혜'에게 보고서 작성을 지시하면서 언제까지 완료해야 하는지를 분명히 밝히지 않았다. 이로 인해 '박나혜'는 기존 관행대로 월말까지 제출하면 되는 일로 받아들였고, 며칠 후 노 과장이 진행 상황을 묻자 당황한 반응을 보였다.

오답 풀이 ② '노 과장'은 '박나혜'에게 '대리점별 판매 현황 비교 보고서' 작성이라는 업무를 구체적으로 지시하였다.

③ '박나혜'는 '노 과장'의 지시에 "네, 알겠습니다."라고만 대답하였다.

④ 두 사람의 대화에서는 단순한 지시와 짧은 응답만 오갔을 뿐, 보고서의 작성 목적이나 활용 방향에 대한 논의는 전혀 나타나지 않는다.

⑤ '박나혜'는 '노 과장'의 지시가 기존 관행에 어긋난다고 판단한 것이 아니라, 오히려 기존 관행에 따라 월말까지 제출하면 된다고 여겨 아직 작성하지 않은 것이다.

02 서술형 고객을 응대할 때에는 고객의 마음이 어떠한지 고객의 요구가 무엇인지 먼저 헤아린 다음 고객의 문제를 해결하기 위해 노력하는 태도를 보여 주어야 한다. 그러나 해당 직원은 고객의 불편과 속상한 마음을 헤아리지 않았고 문제 해결의 책임을 고객에게 전가하고 있다.

평가 기준	확인 ☑
고객의 감정에 대한 직원의 응대 태도를 언급했다.	☐
직원이 제시한 문제 해결 방안의 문제점을 언급했다.	☐

03 ㉠은 상사가 부하 직원에게 업무를 시키는 상황이고(지시), ㉡은 서점 직원이 손님의 요청 내용을 상사에게 알리는 상황(보고)이다. ㉢은 상사의 지시에 따라 부하 직원이 다른 팀에 연락해 업무를 요청하는 상황(업무 협조)이다.

04 직장 내에서는 상대방의 직급이나 직책, 상대방과의 관계 등에 따라 적절한 지칭어나 호칭어를 사용해야 한다. 따라서 사적인 자리에서 사용하는 지칭어나 호칭어를 공적인 업무 상황에서 사용하는 것은 적절하지 않다.

오답 풀이 ① 문제가 발생했을 때에는 즉시 그 상황을 보고해야 신속하게 조치하여 문제가 심각해지기 전에 해결할 수 있다.

② 직장에서의 공적 대화 상황에서는 직무 환경에 적합한 어휘 및 어법에 맞는 문장을 사용해야 한다.

④ 매체의 특성과 용도를 미리 숙지해야 회의 진행 중 발생할 수 있는 혼란을 줄이고 업무의 효율성을 높일 수 있다.

⑤ 직무 어휘의 의미를 이해하기 어려울 경우 사전을 활용하여 모르는 어휘의 의미를 파악하려는 노력이 필요하다.

05 ②는 부사어 '자연에'가 뒤따르는 두 서술어 '순응하기도 하고'와 '극복하기도 하며'를 동시에 수식하는 구조이다. 그러나 '순응하다'는 '~에'(부사어)와 호응하는 서술어인 반면, '극복하다'는 '~을/를'(목적어)과 호응하는 서술어이다. 따라서 '자연에 순응하다'는 자연스럽지만 '자연에 극복하다'는 호응이 맞지 않으므로, '인간은 자연에 순응하기도 하고 자연을 극복하기도 하며 살아간다.'와 같이 고쳐 써야 한다.

06 '소개하다'는 관계를 맺게 해 준다는 뜻으로, 누군가에게 다른 사람을 알려 준다는 의미가 담겨 있다. 〈보기〉에서는 다른 사람에게 소개의 행위를 시키는 것이 아니라 화자가 소개의 주체가 되므로, 사동 표현인 '시키다'를 붙일 필요가 없다.

07 '김형우'는 '이지훈'의 의견에 반대하는 이유로, 외부에서 업무 관리 시스템에 접속하려면 두 차례 본인 인증을 거쳐야 해 번거롭다는 점과 근무지가 아닌 곳에서도 시스템에 접속할 수 있어 근무 시간을 신뢰하기 어렵다는 점을 객관적으로 제시하고 있다.

오답 풀이 ② "지훈 씨도 회사 생활 오래 했으니 잘 아시면서, 그런 의견을 내시니 당황스럽네요."라고 말하며 상대방의 체면을 손상하는 언어적 표현을 사용하고 있다.

③ '답답하다는 표정'은 상대방에게 불쾌감을 줄 수 있는 비언어적 표현이므로 삼가야 한다.

④, ⑤ 직장에서 동료의 의견에 반론을 제기하는 경우에는, 상대방의 입장을 고려하여 먼저 의견에 공감하는 점이 무엇인지 밝힌 다음, 의견에 반대하는 이유를 완곡하게 말하는 것이 좋다. 이를 통해 불필요한 갈등을 최소화할 수 있다.

08 서술형 직무 의사소통 상황에서는 부하 직원이라 하더라도 자신의 상황과 입장을 상사에게 명확히 밝혀 업무 진행에 대한 오해를 없애야 최상의 업무 결과를 이끌어 낼 수 있다.

평가 기준	확인 ☑
ⓐ에서 '김철규'가 말끝을 흐렸다는 점을 밝혀 썼다.	☐
ⓑ에서 '김철규'가 자신의 입장을 상사에게 명확히 밝히지 않았다는 점을 밝혀 썼다.	☐

09 직장 언어 예절의 기본은 상대방을 존중하고 배려하며 예의를 갖추어 대화하는 것이다. 그런데 '이재민'의 두 번째 발화인 "그림, 도표는 프레젠테이션의 기본 아냐?"는 상대방의 입장이나 감정을 배려하지 않은 발화이므로 언어 예절에 어긋난다.

오답 풀이 ① "이 프레젠테이션 자료 어때? 내일 부장님께 보고해야 하거든."이라는 발화는 상대방에게 의견이나 조언을 요청하는 내용으로, 언어 예절에 어긋나지 않는다.

② "슬라이드에 그림이나 도표가 거의 안 보이네."라는 발화는 '강민아'가 검토를 요청한 자료의 구성에 대해 조언하는 내용으로, 언어 예절에 어긋난다고 보기 어렵다.
③ '강민아'는 '이재민'과 대화의 순서를 적절히 교대하며 의사소통하고 있다.
⑤ "지금 내가 기본도 모른다는 거야?"라는 발화는 대화의 흐름과 관련된 반응이지만, 상대방의 말에 감정적으로 대응하여 언어 예절에 어긋난다.

10 (나)의 '박 대리'는 상대방의 말에 자신의 컴퓨터 모니터를 바라보며 대답하고 있다. (다)의 '김성철'은 상사의 지시를 경청하지 않고 휴대 전화만 바라보는 등 불성실한 듣기 태도를 보이고 있다. 따라서 (나)의 '박 대리'와 (다)의 '김성철' 모두 상대방의 말에 집중하지 않는 모습을 보이고 있다고 볼 수 있다.

11 '격려하기'는 "좀 더 자세히 말해 줘.", "계속 말해 봐."처럼 상대방이 계속 말할 수 있도록 격려하며 대화를 이끌어 나가는 방법이다. ⑤는 궁금한 표정을 지으며 경청의 태도를 보인 뒤 "대체 그 직원이 뭐라고 하면서 우겼는데?"라고 추가 설명을 요구하여 상대방의 발화를 이어 가게 하고 있으므로 격려하기에 해당한다.

12 정보를 빠짐없이 메모하면서 들으려고 하면 오히려 상대방의 말에 집중하기 어렵다. 따라서 전달되는 정보 중 중요한 정보, 헷갈리기 쉬운 정보 위주로 선별하여 메모하는 것이 바람직하다.

13 직무 상황에서 주고받는 전자 우편이라 하더라도 인사말은 상대방에 대한 예의를 갖추는 가장 기본적인 표현이므로 반드시 갖추어야 한다. 용건을 간결하게 전달하는 것은 바람직하지만, 이를 이유로 인사말까지 생략하는 것은 언어 예절에 어긋난다.

14 전화벨이 울리면 되도록 바로 받고, 전화를 늦게 받았을 때는 '감사하다'가 아니라 '죄송하다'는 인사말을 해야 한다.

15 서술형 순서 교대의 원리란 의사소통 상황에 맞게 청자와 화자의 역할이 원활하게 바뀌는 것을 의미한다. 이러한 순서 교대의 원리를 고려할 때 화자의 말이 끝나면 청자가 새로운 화자가 되어 자신의 말을 시작해야 하는데, '김연호'는 '강민재'의 말에 맞장구를 치면서 말을 끊고 있다.

평가 기준	확인☑
'김연호'가 상대방의 말을 끊는 행동을 했음을 밝혀 썼다.	☐
'김연호'가 순서 교대의 원리를 어겼음을 밝혀 썼다.	☐

16 '한민규'는 상대방의 발표가 잘 들리지 않는 상황에서 "회의 전에 장치 점검을 안 하셨나요?"라고 말하며 문제의 원인을 상대방의 준비 부족으로 돌리고 있다. 또한 "이 상태로 회의를 더 진행하기 어렵겠어요."라고 말하여 상대방에게 심리적 부담을 주고 있다. 이는 상대방에게 부담을 주는 표현을 최소화해야 한다는 공손성의 원리를 지키지 않은 발화이다.

17 (가)에서 '상사'는 '김연호'의 말도 어느 정도 맞는 면이 있다고 인정한 뒤에 자신의 생각을 이야기하고 있으며, '김연호'에게 더 좋은 의견이 있는지 물어 보고 있다.

18 서술형 직무 의사소통 상황에 능동적으로 참여하기 위해서는 의사소통의 목적에 맞는 자료를 조사하거나 업무의 진행 과정과 결과를 미리 정리하는 등의 사전 준비가 필요하다. 그러나 '박 팀장'은 사전 준비 없이 객관적 근거에 기반하지 않고 자신의 경험만으로 상사에게 즉흥적으로 보고하고 있다.

평가 기준	확인☑
업무 보고를 위한 사전 준비 부족을 지적하였다.	☐
객관적 근거 없이 자신의 추측에 의존해 보고한 점을 지적하였다.	☐

19 '최민아'는 청중이나 소비자의 마음을 움직이기 위해 음질의 차이를 직접 느끼게 해 주어야 한다는 '박 부장'의 의견에 동의한 뒤, 청중이나 소비자가 직접 이어폰의 음질을 경험할 수 있도록 체험 공간을 마련하자는 구체적인 추가 의견을 제시하고 있다.
오답풀이 ① 이 회의의 발표자인 '김미선'은 설명 중 질문이 있을 경우 직접 말하거나 대화창에 질문해도 된다고 안내하고 있다.
② '이재민'은 블루투스 스피커 신제품 출시 당시 매장에 체험 공간을 기획한 경험을 제시하며 회의 내용과 관련된 자료를 공유하려 하고 있다.
③ '한민수'는 실증 자료를 제시하면 소비자가 홍보 내용을 신뢰할 수 있다며 '김미선'의 발표 내용에 대해 긍정적으로 반응하고 있다.
⑤ '박 부장'은 회의를 시작할 때 회의의 목적이 '블루투스 이어폰 신제품 설명회 준비'임을 분명히 밝히고 있다.

20 이 대화에서 '김미선'은 회의 진행자가 아니지만 화면 공유 기능을 활용하여 자신이 작성한 신제품 홍보 영상 기획안을 다른 참석자들에게 보여 주고 있다. 이를 통해 원격 화상 회의에서는 진행자뿐만 아니라 다른 참석자들도 필요에 따라 화면을 공유할 수 있음을 알 수 있다.

21 인쇄 매체는 책, 신문, 잡지, 전단지, 광고지 등 다양한 형태로 현대에도 여전히 폭넓게 사용되고 있다. 디지털 매체가 발달했다고 해서 인쇄 매체가 거의 사용되지 않는 것은 아니며, 인쇄 매체는 정보 전달과 공유의 중요한 수단으로 디지털 매체와 함께 활용되고 있다.

22 〈보기〉의 핵심 내용은 인공 지능을 적극 활용하여 업무 효율을 높이고, 사람은 더 중요한 판단과 의사 결정에 집중하자는 것이다. 특히 인공 지능의 발달로 의사들은 의학 지식을 꼼꼼하게 외우지 않아도 된다고 하였다. 따라서 인공 지능을 활용할 수 있는 환경에서 모든 지식을 암기하는 데 노력을 쏟는 것은 변화된 직무 환경에 대응하는 적절한 태도가 아니다.

23 오늘날 직무 환경은 사회적·경제적·기술적 요인의 영향으로 다양화, 유연화, 디지털화, 수평화의 방향으로 변화하고 있다. 특히 디지털 매체의 발달로 원격 화상 회의 등 비대면 의사소통이 확산되고 있다.

2. 의사소통과 문제 해결

01. 의사 결정 과정과 문제 해결

원리 체크 083쪽

1 ○ 2 × 3 ○

확인 문제 084~092쪽

01 ②	02 ③	03 ③	04 기한, 예산
05 ①	06 나 업체	07 ④	08 전자 우편 초청장
09 ①	10 ①	11 ④	12 ①

01 협의 사항으로 어떤 매체를 활용해 제품을 홍보할지가 제시되었으나, 특정 홍보 모델을 결정하자는 안건은 다루지 않았다.

오답 풀이 ① 오프라인 매장과 온라인 매장을 병행할 것인지, 오프라인 매장은 어떤 위치에 입점해야 하는지 등을 재검토해야 한다고 하였다.
③ 텔레비전 광고, 누리 소통망 홍보, 드라마나 영화 간접 광고 등의 방법 중 어느 것이 효과적일지 논의해 보면 좋겠다고 하였다.
④ 경쟁사 제품과 가격을 비교하여 추가 할인 혜택을 제공하거나 기념일 할인권을 발행하는 등 행사 계획이 필요하다고 하였다.
⑤ 주요 소비층인 20대의 성향을 조사하고, 그 결과를 바탕으로 강조할 제품의 특장점과 이미지를 결정해야 한다고 하였다.

02 신문 기사를 통해 지역 축제에서 다량의 일회용품 용기가 사용되고, 분리배출함에 정확한 안내가 없어 분리배출이 제대로 이루어지지 않는 문제가 발생했음을 알 수 있다.

03 '나 업체'는 시간이 많지는 않지만 초청장 제작 기한인 4월 15일에 맞춰 제작해 보겠다고 하였다.

오답 풀이 ① '오재희 사원'은 두 달 후에 열리는 회사 발표회의 초청장을 제작하기 위해 여러 업체와 통화하며 제작 조건을 비교하고 있다.
② '가 업체' 사장은 오재희가 제시한 마감 기한인 4월 15일보다 더 빠르게 초청장을 제작할 수 있다고 하였다.
④ '다 업체'의 초청장 제작 비용은 약 121만 원이고, '라 업체'의 제작 비용도 200만 원 이내이므로 두 업체 모두 제작 예산 200만 원 안에서 제작이 가능하다.
⑤ '마 업체' 사장이 제시한 초청장 제작 비용은 약 220만 원으로, 다른 업체들과 비교했을 때 제작 비용이 가장 높다.

04 '오재희 사원'은 회사 발표회 초청장 제작 업체를 선정하기 위해 다섯 업체와 전화 통화를 진행했으나, 세 업체의 견적서만 받고 '라 업체'와 '마 업체'의 견적서는 받지 않았다. 통화 과정에서 '라 업체'는 제작 기한을 맞추기 어렵다고 답했고, '마 업체'는 예산 200만 원을 초과하는 비용을 제시했기 때문이다.

05 '가 업체'는 세 업체 중 가격이 가장 저렴하고 전자 우편 초청장도 무료로 제작해 준다는 장점이 있다.

오답 풀이 ② "가 업체는 회사 이름만 인쇄할 수 있는 거죠?"라는 '이현민 부장'의 말을 통해, '가 업체'의 디자인 맞춤 제작 범위가 제한적임을 알 수 있다.
③ "그런데 세 업체 중에서 가격이 가장 비쌉니다."라는 '김지민 사원'의 말을 통해, '나 업체'의 제작 비용이 가장 높음을 알 수 있다.
④, ⑤ "다 업체는 접이식 종이형 제작은 할 수 있는데, 디자인 맞춤 제작과 개별 주소 입력 작업에 추가 비용이 들어가네요."라는 '이현민 부장'의 말을 통해, 추가 비용이 발생하는 것이 '다 업체'의 단점임을 알 수 있다.

06 "격식을 갖춘 형태로 제작하면 좋겠어요. 엽서형보다는 접이식 종이형 초청장이 좋겠네요."라는 '이현민 부장'의 말을 통해 격식을 갖춘 형태의 초청장은 접이식 종이형 초청장을 의미함을 알 수 있다. 제시된 조건 중 접이식 종이형 초청장 제작이 가능하고, 디자인 맞춤 제작과 개별 주소 입력을 무료로 진행하는 업체는 '나 업체'이다.

07 '김지민 사원'이 개별 주소 입력 작업을 다른 업체에 위탁하는 경우 두 업체와 일을 진행해야 하므로 다소 불편할 수 있다고 하였으므로 위탁 업체와 협력하는 내용은 초청장 제작 업체 선정 기준으로 적절하지 않다. 초청장 제작 업체를 선정하는 판단 기준은 제작과 발송의 편리성, 접이식 종이형 초청장 제작 가능 여부, 회사의 특색을 반영한 디자인 맞춤 제작 가능 여부, 가격의 적절성이다.

08 '이현민 부장'은 전자 우편 초청장도 좋지만 중요한 행사이니 종이로 된 초대장을 꼭 보내야 한다고 하였다. 따라서 전자 우편 초청장 제작 가능 여부는 업체 선정의 기준으로 보기 어렵다.

09 '다 업체'가 최종적으로 선택된 이유는 접이식 종이형 초청장을 맞춤형 디자인으로 제작할 수 있고 개별 주소 입력 작업도 가능하며, 이를 적절한 가격에 진행할 수 있기 때문이다. 그러나 무료로 초청장을 대신 발송해 주는 것은 '다 업체'의 선정 이유로 언급되지 않았다.

10 초청장 제작과 관련된 문제의 이해관계자인 '이현민 부장', '오재희 사원', '김지민 사원'은 각 업체의 장단점을 서로 이야기하며 의견을 조율하고, 그 과정에서 합의를 통해 최선의 대안을 선택하고 있다. 이는 최선의 대안을 선택하는 방법 가운데 대화를 통한 합의에 해당한다.

11 공동체의 문제를 해결하기 위한 대안을 마련할 때에는 여러 대안의 장단점을 검토하고, 실행했을 때의 예상 효과와 실행 가능성까지 함께 판단해야 한다. 따라서 대안이 필요하다고 해서 아무 대안이나 선택할 것이 아니라, 실제로 실현 가능한지까지 종합적으로 고려해야 한다.

오답 풀이 ① 대안의 분석 결과를 표로 정리하면 여러 대안의 차이를 한눈에 비교할 수 있어 대안을 비교·분석할 때 효과적이다.
② 여러 대안의 장단점을 판단해 보는 것은 대안을 비교·분석하기 위한 필수적인 활동이다.
③ 대안의 판단 기준은 직무 공동체의 특성, 직무 수행 상황, 문제의 특

성 등에 따라 달라질 수 있으므로, 상황에 맞게 판단 기준의 우선순위를 정해야 한다.
⑤ 대안을 탐색할 때 다른 사람과의 대화, 문헌 조사, 인터넷 검색 등을 통해 문제 해결에 필요한 자료와 정보를 수집할 수 있다.

12 직무 공동체의 문제를 합리적으로 해결하기 위해서는 구성원 모두가 의사 결정 과정에 능동적이고 적극적으로 참여해야 한다. 협의 과정에서 타인의 의견을 경청하는 것은 중요하지만, 자신의 의견이나 대안을 제시하지 않고 듣기만 하는 것은 수동적이고 소극적인 태도로 공동체의 문제 해결에 기여하기 어렵다.

소단원 평가

094~095쪽

01 '유 과장'은 제품의 측면에서, '김 주임'은 가격과 홍보의 측면에서, '이 대리'는 판매 경로의 측면에서 협의 사항을 제시하고 있다. **02** ② **03** ④ **04** ⑤ **05** ④ **06** ②

01 서술형 마케팅 믹스의 4P는 제품(Product), 판매 경로(Place), 가격(Price), 홍보(Promotion)를 의미한다. 회의 참여자들은 이러한 마케팅 믹스의 요소와 관련된 협의 사항을 제시하며 마케팅 전략 수립에 참여하였다. 먼저 '유 과장'은 제품의 특장점과 이미지 결정의 필요성을 제시하였고, '김 주임'은 가격과 관련된 행사 계획, 그리고 제품의 효과적인 홍보 방안의 필요성을 제시하였다. '이 대리'는 오프라인과 온라인 매장 운영의 병행 여부, 오프라인 매장의 입점 위치 등 제품 판매 경로와 관련된 협의 사항을 제시하였다.

평가 기준	확인 ☑
각 협의 사항과 관련된 마케팅 믹스의 4P 요소를 바르게 연결하였다.	☐
〈조건〉에 제시된 형식에 맞게 서술하였다.	☐

02 이 회의는 △△ 커피의 판매량 하락에 대응하기 위한 마케팅 전략 수립을 주제로 진행되고 있다. '20대 소비자가 선호하는 커피의 맛과 패키지 디자인'은 '유 과장'이 제안한 소비자 성향 조사와 제품 특장점과 이미지 결정을 구체화하는 사항이므로, ㉠에 대해 추가로 논의할 사항으로 가장 적절하다.
오답 풀이 ① 이 회의의 주제는 이미 출시된 △△ 커피의 마케팅 전략 수립이지 신제품 개발이 아니므로, 신제품 커피 개발에 필요한 연구 개발 예산 편성은 논의 흐름과 어긋난다.
③ '김 주임'이 경쟁사 제품과의 가격 비교를 언급하기는 하였으나, 경쟁사의 매출 실적과 영업 이익 추이는 마케팅 전략 수립보다는 경영·재무 분석에 가까운 사항이므로 추가로 논의할 사항으로 적절하지 않다.
④, ⑤ 공장의 위생 관리와 품질 점검 절차는 생산·품질 관리 영역에 해당하고, 커피 원두를 안정적으로 공급받기 위한 거래처 관리 방안은 원자재 수급, 즉 구매·공급망 관리 영역에 해당하므로 마케팅 전략 수립을 위한 회의에서 다룰 사항으로 적절하지 않다.

03 (가)에서 '오재희 사원'은 회사 발표회의 초청장을 제작할 업체를 선정하기 위해 가, 나, 다 업체의 사장과 전화 통화를 하며 제작 기한, 비용, 추가 작업 가능 여부 등 견적과 관련된 정보를 수집하고 있다. (나)에서는 '이현민 부장', '오재희 사원', '김지민 사원'이 (가)에서 수집한 정보를 바탕으로 세 업체의 장단점을 여러 가지 측면에서 함께 살펴보며 비교·분석하고 있다.

04 (가)에서 "주소 입력 작업은 다른 업체에 위탁해야 해서 총 121만 원 정도 나올 것 같습니다."라는 '다 업체' 사장의 말을 통해, '다 업체'에서 개별 주소 입력 작업이 위탁을 통해 진행됨을 알 수 있다. 그러나 (나)에서 "다 업체는 … 디자인 맞춤 제작과 개별 주소 입력 작업에 추가 비용이 들어가네요."라는 '이현민 부장'의 말을 통해 '다 업체'의 개별 주소 입력 작업은 '무료'가 아니라 추가 비용이 발생한다는 것을 알 수 있다.
오답 풀이 ① (나)에서 '이현민 부장'이 "가 업체는 개별 주소 입력도 할 수 없는 것 같은데"라고 말한 것에서 알 수 있다.
② (나)에서 '이현민 부장'이 "나 업체는 접이식 종이형 제작도 할 수 있고"라고 말한 것에서 알 수 있다.
③ (가)에서 나 업체 사장이 "추가 비용 없이 약 175만 원 정도로 제작과 추가 작업 모두 할 수 있고요."라고 말한 것에서 알 수 있다.
④ (가)에서 다 업체 사장이 "디자인 맞춤 제작은 추가 비용이 들고"라고 하여 디자인 맞춤 제작이 가능함을 안내하였다.

05 (나)에서 "전자 우편 초청장도 좋지만, 중요한 행사이니만큼 방문해 주시는 분들께 종이로 된 초대장도 꼭 보내야 합니다."라는 '이현민 부장'의 말을 통해 전자 우편 초청장 발송 가능 여부를 업체 평가의 기준으로 삼지 않고 오히려 종이 초대장 제작의 필요성을 강조하고 있음을 알 수 있다. 전자 우편 초청장이 무료로 가능하다는 점은 '오재희 사원'이 '가 업체'의 장점으로 언급한 것일 뿐 '이현민 부장'이 업체를 평가하는 데 적용한 기준은 아니다.
오답 풀이 ① "합리적인 가격에 질 좋은 초청장을 만드는 것도 중요하지요."라고 하며 가격이 적절한지를 업체 평가의 기준으로 삼고 있다.
② '가 업체'에 대해 "개별 주소 입력도 할 수 없는 것 같은데, 그러면 발송 작업이 힘들 것 같네요."라고 하였고, '다 업체'에 대해서도 "개별 주소 입력 작업을 다른 업체에 위탁해서 진행해야 하는데, 문제가 없을까요?"라고 하며 제작과 발송의 편리성을 평가 기준으로 삼고 있다.
③ "초청장에 회사의 특색을 반영하려고 디자인 맞춤 제작을 하기로 했었는데"라고 하며 회사의 특색을 반영할 수 있는지를 평가 기준으로 삼고 있다.
⑤ "회사의 공식 행사이니, 격식을 갖춘 형태로 제작하면 좋겠어요. 엽서형보다는 접이식 종이형 초청장이 좋겠네요."라고 하며 격식을 갖춘 형태(접이식 종이형)로 제작할 수 있는지를 평가 기준으로 삼고 있다.

06 직무 공동체의 문제를 합리적으로 해결할 수 있는 최선의 대안을 선택할 때에는 대안의 내용이나 실행 가능성, 예상 효과 등 객관적인 요소를 기준으로 삼아야 한다. 직급이 높은 사람의 의견은 대안 자체의 가치를 판단하는 객관적인 기준이 될 수 없으며, 직급을 기준으로 대안을 선택하는 것은 평가의 공정성을 해치고 합리적인 의사 결정을 어렵게 만들 수 있다.

02. 의사소통 문제와 갈등 조정

원리 체크 097쪽

1 ○ 2 × 3 ○

확인 문제 098~108쪽

01 ① 02 ② 03 ③ 04 (가): ㄴ, (나): ㄱ
05 ⑤ 06 ① 07 ③ 08 ④ 09 ③
10 ③ 11 ③ 12 ④ 13 ⑤

01 (가)에서 '구 과장'의 말을 들은 '최 사원'과 '김 사원'은 그 발언의 의미를 서로 다르게 해석하고 있다. 이는 '구 과장'과 사원들 사이에 충분한 상호 작용이 이루어지지 않았기 때문이다. 의사소통 과정에서 반응을 주고받으며 의미를 확인하는 상호 작용이 부족하면, 청자는 화자의 발화 의도를 정확히 파악하지 못해 그 의미를 잘못 이해할 수 있다.

02 (나)의 '송 부장'은 제품을 개발할 때 가장 먼저 고려해야 할 요소를 생각해 보자고 하면서, 가격, 기능, 디자인, 잦은 고장 여부 등 여러 요소를 나열하고 있다. 이에 '오 대리'는 여러 요소 가운데 가장 먼저 고려해야 할 요소가 무엇인지 되묻고 있다. 따라서 앞에서 제시한 요소들 중 우선순위를 분명하게 밝혀 주는 답변이 가장 적절하다.

03 '이 미용사'는 오늘부터 미용실 인턴으로 출근한 '윤승현'에게 업무를 구체적으로 설명해 주지 않고 눈치껏 하라고 말하고 있다. 이는 업무를 익히는 방법에 대한 잘못된 선입견에서 비롯된 태도이다. 업무는 명확하게 안내하고 체계적으로 전달해야 한다.

04 (가)에서는 미리 결재를 받지 않은 경비의 처리 가능 여부를 두고 '이 대리'와 '김 대리'가 규정 적용 범위를 서로 다르게 해석하면서 관점의 차이로 인해 갈등이 발생하였다(ㄴ). 한편 (나)에서는 한정된 소고기 물량을 두고 중식 부서와 한식 부서가 서로 더 많은 재료를 사용하려고 하면서 이익이 충돌하여 갈등이 발생하였다(ㄱ).

05 이 대화의 참여자들은 1분기 영업 실적 발표자를 정하고 있다. '김 대리'는 2분기 실적 개선 계획안을 작성하느라 바쁘다며 발표할 수 없다고 말하고 있다. 그러나 다음에 이어지는 '정 대리'의 말을 통해 2분기 실적의 구체적인 개선 방안은 이미 지난달 회의를 통해 마련되었음을 알 수 있다.

오답 풀이 ① '정 대리'는 신제품 개발을 준비하고 있어 발표를 맡을 여력이 없음을 알 수 있다.
② '서 대리'는 바이어를 만나는 일정이 많아서 발표를 맡기 어렵다고 하면서 양해를 구하고 있다.
③ '서 대리'는 자신의 입장을 말하기에 앞서 두 분 모두 바쁘신 것을 잘 알고 있다고 말하며 '김 대리'와 '정 대리'의 상황과 처지를 이해하려는 태도를 보이고 있다.
④ '김 대리'와 '정 대리'는 다른 사람의 상황과 처지에 공감하는 표현 없이 자신의 상황과 처지만 이야기하고 있다.

06 만화는 사장이 아르바이트생에게 다음 날 연장 근무를 요청하는 상황이다. 이처럼 부탁이나 요청을 할 때에는 상대방의 부담을 줄이기 위해 우회적인 표현을 사용할 수 있다. 그러나 사장은 아르바이트생이 일정상 근무가 어렵다고 밝혔음에도 이를 충분히 고려하지 않고 자신의 요구를 직접적으로 전달하고 있다.

07 사장에게 부족한 것은 상대방을 존중하고 배려하는 태도이다. 사장은 아르바이트생이 조별 과제 회의 참석을 위해 미리 준비할 시간이 필요하다는 점을 충분히 헤아리지 않은 채 자신의 요구만을 관철하고 있다. 그러나 사장은 아르바이트생에게 연장 근무를 요청할 때 2시부터 6시까지 일하던 아르바이트생이 갑자기 일을 그만두었다며 연장 근무가 필요한 이유, 즉 문제 상황을 설명했다.

08 "사장님 일보다 제 일이 더 중요한 것 같아요."(㉠)라는 말은 상대방의 사정을 충분히 고려하지 않은 채 자신의 일을 더 중요하게 여기고 있음을 드러내는 표현이다. 상대방의 부탁을 거절할 때에는 먼저 "어머님 생신이시라니 꼭 참석하셔야겠네요."와 같이 상대방의 처지에 공감하는 말을 한 뒤, "저도 중요한 회의가 있어 어려울 것 같습니다."와 같이 요청을 받아들이기 어려운 이유를 구체적으로 설명하며 정중하게 말하는 것이 바람직하다.

09 고객은 대화 첫머리에서 자신의 불만 사항을 구체적으로 밝히고 있다. 새로 구입한 지 얼마 되지 않은 안마 의자에서 삐걱거리는 소음과 일부 기능의 작동 불량 등 고장 증상이 나타난 것이 불만의 핵심이다.

10 '나 등반대'는 '가 기업'으로부터 앞으로도 계속 물품을 지원받기를 원하고 있다. 다만 등반 과정에서 익숙하지 않은 신제품을 5종이나 사용하는 것은 대원들의 안전을 위협할 수 있다고 판단하여 '가 기업'의 요구를 받아들이지 않고 있다.

11 '가 기업'과 '나 등반대' 모두 각자의 입장만을 강조하며 서로 양보하지 않고 있는 상황이다. '가 기업'의 부장은 지원 중단을 언급하며 엄포를 놓았고, '나 등반대'의 대장은 회의장을 일방적으로 나가 버렸다. 즉 갈등이 심화된 데에는 두 집단 모두의 비타협적인 태도와 감정적인 대응이 함께 작용하였다.

오답 풀이 ① '나 등반대'의 대장이 협의 중에 회의장을 일방적으로 나가 버린 것은 협상을 포기한 태도로 볼 수 있다.
②, ④ '가 기업'의 부장이 '나 등반대'가 자신들의 요구를 수용하지 않으면 지원을 중단하겠다고 한 점으로 보아, 갈등이 해결되지 않으면 상호 협조 계약을 맺은 두 집단의 협력 관계가 깨질 수 있다.
⑤ '나 등반대'가 '가 기업'의 요청을 일부 수락하면서 언론 인터뷰에서 다른 신제품을 홍보하는 것은, 양측이 서로 양보하며 공동의 이익을 찾는 절충안에 해당한다.

12 (가)는 대회의실이라는 한정된 공간을 두 부서가 모두 사용하고자 하는 상황이고, (나)는 8월 7일부터의 휴가 기간을 두 동료가 모두 사용하고자 하는 상황이다. 두 경우 모두 동일한 대상에 대해 각자의 이익(이해관계)이 충돌하면서 갈등이 발생하고 있다.

13 '김해정'은 8월 7일과 8월 8일 중 하루는 의료 봉사 활동에 참여하지 않을 수 있고, '정준기'는 간호사 연수에 참여하기 위해 8월 8일 아침에 출발해도 되므로 8월 7일에는 근무할 수 있다. 따라서 두 사람이 각각 하루씩 휴가를 사용하여 일정을 조정하는 것이 갈등을 해결하는 합리적인 대안이 된다. 즉, '김해정'이 8월 8일에 근무하고 '정준기'가 8월 7일에 근무하면 두 사람 모두가 만족하는 결과를 얻을 수 있다.

소단원 평가

110~111쪽

01 ④ **02** ⑤ **03** ③ **04** ① **05** ④

06 ㉠은 상대방에게 자신의 요구만을 일방적으로 전달하고 있다는 점에서 문제가 있다. 따라서 "바쁜 건 알지만 혹시 내일 2시부터 6시까지 근무해 줄 수 있을까요?"와 같이 고쳐 쓰는 것이 적절하다. **07** ④

01 (가)에서 '구 과장'은 이번 사업을 여유 있게 진행하자고 말했지만, 그 의미를 구체적으로 설명하거나 사원들의 이해 여부를 확인하지 않았다. 즉 대화 참여자 간 상호 작용이 충분히 이루어지지 않아 의사소통이 원활하지 않았을 뿐, '구 과장'이 한 번에 많은 정보를 전달하여 사원들이 내용을 이해하지 못한 것은 아니다.

02 한식 조리 부장의 "저번 주에도 돼지고기를 중식 부서에 양보해 줬잖아요."라는 말을 통해, 지난주에는 중식 부서가 아닌 한식 부서가 식재료를 양보했다는 사실을 알 수 있다.

오답풀이 ① 호텔 구매 부서에서 추가로 구입한 소고기의 사용을 둘러싸고 두 부서의 이해관계가 충돌하고 있는 상황이다.

②, ③ 중식 부서는 다음 날 단체 손님 예약을 확정하기 위해, 한식 부서는 최근 좋은 반응을 얻고 있는 떡갈비를 더 만들기 위해 여분의 소고기가 필요한 상황이다.

④ 단체 손님 예약 상황을 고려하면 중식 부서가 우선 소고기를 사용하되, 한식 부서에서 소고기가 더 필요하게 되면 나누어 사용하는 방식으로 갈등을 조정할 수 있다.

03 직무 의사소통 상황에서 잘못된 선입견(ⓐ)으로는 말하지 않아도 상대방이 자신의 의도를 알아채야 한다거나, 업무를 눈치로 배워야 한다고 여기는 것 등이 있다. 업무에 대한 구체적인 안내 없이 "이 정도는 알아서 해야지."라고 말하며 부하 직원에게 업무를 지시하는 것은 업무에 대한 잘못된 선입견 때문에 의사소통이 방해되는 사례에 해당한다.

오답풀이 ①, ④ 전달한 내용이 지나치게 많거나 복잡하여 의미가 분명하게 전달되지 않은 경우이다.

② 상사와 직원 간의 상호 작용이 부족하여 의사소통이 원활하게 이루어지지 않은 경우이다.

⑤ 상사가 업무의 우선순위를 명확히 알려 주지 않아서, 즉 불분명한 메시지 전달로 의사소통이 원활하지 않은 경우이다.

04 상대방의 입장과 처지를 이해하는 말하기에서는 상대방이 충분히 생각하고 자신의 의견을 정리할 수 있도록 시간을 주는 태도가 필요하다. 특히 상대방이 받아들이기 어려운 요청이나 제안을 할 때에는 상대방이 느낄 불편한 감정을 이해하고 있음을 드러내며, 즉각적인 답변을 요구하지 않는 것이 바람직하다.

05 (가)의 사장은 아르바이트생에게 연장 근무를 요청하지만 아르바이트생은 이를 거절하고 있다. 사장은 어머님의 생신 식사 참석을 이유로 자리를 비워야 하는 상황이고, 아르바이트생은 조별 과제 회의 참석을 이유로 연장 근무를 받아들이기 어렵다는 입장이어서 두 사람 사이에 갈등이 발생하고 있다. 이때 아르바이트생은 "사장님 일보다 제 일이 더 중요한 것 같아요. 사장님께서 조정해 주세요."라고 말하며, 자신의 입장을 분명하게 밝히면서 사장이 식사 일정을 조정해야 한다는 요구를 직접적으로 전달하고 있다.

참고 자료 **우리말의 대표적인 담화 관습 – 완곡 표현**

개념	상대방의 감정을 고려한 말을 사용하거나 자신의 생각을 우회적으로 드러내는 말하기 방식
효과	직설적으로 말하면 상대방의 감정을 상하게 할 수 있거나 직접적으로 표현하기 어려울 때 주로 사용함.

06 서술형 요청이나 부탁을 할 때에는 '바쁜 건 알지만'과 같이 상대방의 상황을 먼저 고려하는 표현을 사용하여 그 내용이 상대방에게 무리한 요구가 되지 않도록 해야 한다. 또한 상대방에게 선택권을 주는 의문문을 사용하는 등 상대방이 부담을 느끼지 않도록 정중한 표현을 사용하는 것이 좋다.

평가 기준	확인☑
㉠의 발언에 나타난 문제점을 서술하였다.	☐
'바쁜 건 알지만'과 같이 상대방의 상황을 고려하는 표현을 포함하여 의문문의 형식으로 작성하였다.	☐

07 구입한 지 얼마 되지 않은 안마 의자에서 삐걱거리는 소리가 나고 일부 안마 기능이 작동하지 않자, 고객은 상담원에게 안마 의자의 환불을 요청하고 있다. 이에 상담원은 규정상 환불이 어렵다는 점을 안내하고 무상 수리를 제안하고 있다. 또한 고객이 이를 수락하자 수리가 불가능할 정도로 심각한 문제가 있거나 수리 후 같은 문제가 다시 발생할 경우 새 상품으로 교환해 달라는 고객의 요구를 수용하고 있다.

대단원 평가

120~123쪽

01 축제 운영진은 일회용품을 사용하지 않게 하는 방안과 분리배출이 잘 이루어지게 할 수 있는 방안을 협의해야 한다.
02 ③ **03** ② **04** 가 업체 **05** ④ **06** ④
07 ⑤ **08** ④ **09** ② **10** 가 기업은 홍보를 위해 나 등반대에게 신제품을 5종 이상 사용해 달라는 입장이다. 나 등반대는 대원들의 안전을 위협할 수 있기 때문에 신제품을 5종이나 사용할 수 없다는 입장이다. **11** ⑤
12 ⑤ **13** ③ **14** ②

01 서술형 이 축제에서는 일부 장소에서 여전히 일회용품이 사용되고, 분리배출함에 정확한 안내가 없어 쓰레기 분리수거가 제대로 이루어지지 않는 문제가 발생하였다. 따라서 다음 축제 운영 시에는 일회용품 사용을 줄이기 위한 구체적인 대책과 함께 분리배출이 정확히 이루어질 수 있도록 안내 및 관리 방안을 마련하는 협의가 필요하다.

평가 기준	확인☑
축제에서 발생한 문제에 대응하는 협의 사항을 서술하였다.	☐
협의 사항을 두 가지 서술하였다.	☐

02 직무 공동체의 문제를 합리적으로 해결하기 위해서는 먼저 직무 공동체의 문제와 그 원인이 무엇인지 정확하게 파악해야 한다. 이를 바탕으로 여러 가지 대안을 탐색하여 마련하고, 대안들을 비교·분석하여 그중 가장 적절한 대안을 선택해야 한다. 즉 해결 방안을 결정하기에 앞서 반드시 문제의 원인을 충분히 분석하는 과정이 선행되어야 한다.

03 '오재희 사원'은 "500장을 기준으로 견적 내역을 비교·정리한 자료를 보내 드리겠습니다."라고 하였다. 따라서 '오재희 사원'이 세 개의 업체에서 받은 견적서를 그대로 전달한 것이 아니라 견적서를 취합하여 정리한 자료를 '이현민 부장'과 '김지민 사원'에게 공유하고 있음을 알 수 있다.
오답 풀이 ① '이현민 부장'은 '오재희 사원'과 '김지민 사원'에게 발표회 초청장 제작이 어떻게 되어 가고 있는지 확인하고 있다.
③ '오재희 사원'은 '가 업체'가 개별 주소 입력을 할 수 없다는 점을 지적하는 '이현민 부장'에게 "하지만 가격이 매우 저렴합니다."라며 '가 업체'의 장점을 말하고 있다.
④ '오재희 사원'이 "초청장 제작은 저와 김지민 사원 둘이서 해야 하므로"라고 한 것을 통해 '오재희 사원'과 '김지민 사원'이 발표회 초청장 제작 관련 업무를 맡고 있음을 알 수 있다.
⑤ '김지민 사원'은 '가 업체'에 대해 "초청장에 회사의 특색을 반영하기는 어려울 것 같습니다."라고 하였다.

04 서술형 '가 업체'는 개별 주소 입력 작업을 할 수 없어 발송 작업이 어렵다(ㄱ). 또한 격식을 갖춘 접이식 종이형 초청장이 아니라 엽서형 초청장만 제작할 수 있다(ㄴ).

05 '이현민 부장'은 '가 업체'의 장점 중 하나로 전자 우편 초청장을 무료로 제작할 수 있다는 점을 언급하는 '오재희 사원'에게 "전자 우편 초청장도 좋지만, 중요한 행사이니만큼 방문해 주시는 분들께 종이로 된 초대장도 꼭 보내야 합니다."라고 말하며 전자 우편 초청장의 제작 가능 여부를 판단 기준에서 제외하고 있다.

06 '라 업체'는 부서에서 요구한 추가 작업과 예산 조건은 충족하지만 업체 사정으로 기한 내 제작이 어렵다고 하였다. 한편 '마 업체'는 기한 내 제작은 가능하지만 초청장 제작 비용이 220만 원으로 예산 200만 원을 초과한다. 이를 통해 '라 업체'는 기한 내 초청장을 제작할 수 없기 때문에, '마 업체'는 초청장 제작 비용이 예산을 초과하기 때문에 '오재희 사원'이 이 두 업체의 견적서를 받지 않았음을 알 수 있다.

07 직무 공동체가 최선의 대안을 선택하기 위해서는 직무 공동체의 구성원들과 협의가 끝난 후 대안을 평가한 결과를 바탕으로 최선의 대안을 선택해야 한다. 이를 위한 방법으로는 수학적·과학적 기법을 활용하여 자료 분석을 통해 판단하는 방법(ㄱ, ㄴ)과 문제와 관련된 이해관계자들이 대화를 통해 합의하는 방법(ㄹ)이 있다.
오답 풀이 ㄷ. 다른 공동체의 성공 사례라 하더라도 자기 공동체와는 상황이나 특성이 다를 수 있으므로 이를 그대로 대안으로 선택하는 것은 적절하지 않다.

08 (가)에서 '송 부장'은 제품 개발 시 고려해야 할 요소를 한 가지로 명확히 제시하지 않고 여러 요소를 나열하고 있다. 이로 인해 '오 대리'는 '송 부장'이 전달하고하는 메시지가 무엇인지 명확히 이해하지 못하고 있다. 따라서 불분명한 메시지의 전달로 인해 의사소통이 원활하게 이루어지지 않고 있다고 볼 수 있다. (나)에서 '김 대리'는 업무의 중요성과 사후 결재 규정을 근거로 갑작스럽게 지출한 식사비의 경비 처리를 요구하고 있으며, '이 대리'는 회사 규정상 사전 결재 없이 발생한 경비는 처리할 수 없다고 말하며 이를 거절하고 있다. 따라서 (나)의 두 사람은 규정 적용에 대한 관점의 차이로 갈등을 겪고 있다고 볼 수 있다.

09 〈보기〉에서는 거절할 때 상대방의 입장이나 처지에 공감을 표현한 뒤, 요청을 받아들일 수 없는 구체적인 이유를 정중하게 말하는 것이 좋다고 설명하고 있다. ②는 규정상 경비 처리가 어렵다는 이유는 제시하고 있지만, 상대방의 상황에 대한 공감 표현이 없고 단정적 어조이기 때문에 〈보기〉에서 제시한 거절의 말하기 방식에 해당하지 않는다. 나머지는 상대방의 상황이나 처지에 대해 이해한다는 공감을 표현한 뒤, 요청을 받아들이기 어려운 구체적인 이유를 정중하게 제시하고 있다.

10 서술형 신제품이 출시된 상황에서 '가 기업'은 자사 제품의 홍보 효과를 높이기 위해 상호 협조 계약을 맺은 '나 등반대'가 신제품 5종 이상을 사용해 주기를 바라고 있다. 반면 '나 등반대'는 등반 과정에서 익숙하지 않은 신제품을 다수 사용하게 되면 대원들의 안전을 위협할 수 있다는 이유로 해당 요구를 수용하

지 않고 있다.

평가 기준	확인☑
신제품 사용에 대한 '가 기업'과 '나 등반대'의 주장을 구체적으로 서술하였다.	☐
〈조건〉에 제시된 형식에 맞게 서술하였다.	☐

11 갈등 상황에서는 서로의 입장을 이해하고 조정하며 합의점을 찾아가는 태도가 필요하다. 상대측의 요구를 전혀 수용하지 않는 강경한 태도를 유지할 경우 갈등이 더욱 심화될 수 있다. 협상 참여자들의 의견이 서로 다를 경우에는 우리 측의 입장을 전략적으로 조정하여 상대 측에 새로운 제안을 하거나 맞교환을 요구할 수 있다. 또한 우리 측의 입장만을 고수하기보다는 상대 측의 요구를 일부 수용하는 것이 효과적인 해결 전략이 될 수 있다.

오답풀이 ①, ② '가 기업'과 '나 등반대'는 각자의 입장만을 강조한 채 서로 양보하지 않고 있어 갈등이 심화된 상황이다. 이러한 갈등을 합리적으로 해결하려면 어느 한쪽이 일방적으로 양보하기보다 양측이 함께 양보하는 자세가 필요하다.

③ 문제 해결을 위해 구체적인 대안들을 제시한 후에는 상대방과 함께 이를 검토해야 한다. 이 과정에서 자신의 이익, 상대방의 이익, 공동의 이익을 균형 있게 고려하며 입장 차이를 좁혀 나가야 한다.

④ 갈등 상황에서 상대방의 말을 들을 때에는 상대방의 상황과 처지를 이해하려는 공감적 태도를 지녀야 한다.

12 〈보기〉에 제시된 협상 전략은 우리 측의 의견을 전략적으로 조정하며 상대측에 새로운 제안을 하는 전략이다. 그러나 등반 시 안전 문제로 인해 신제품을 착용하지 않겠다는 '나 등반대'의 제안은 의견을 조정하기보다 기존 입장을 그대로 유지한 채 일방적으로 거부 의사를 밝힌 것으로, 협상을 위한 대안 제시라고 보기 어렵다.

13 '김해정'은 단체 의료 봉사 활동에 참여하기 위해 8월 7일부터 휴가를 사용하려 하고, '정준기'는 간호사 연수에 참여하기 위해 같은 날짜에 휴가를 사용하려는 상황이다. '김해정'은 1박 2일 동안 진행되는 단체 봉사 활동에 참여하기로 하였으며, 혼자 빠지기 어렵다고 말하였다. 따라서 '김해정'이 봉사 활동에 꼭 가지 않아도 되는 상황이라고 이해하는 것은 적절하지 않다.

14 '김해정'이 의료 봉사 활동 1박 2일 일정 중 8월 7일에만 참여한다면 '정준기'와 휴가 일정을 조정할 수 있다. 따라서 '김해정'이 양보할 수 있는 것(㉡)은 '1박 2일 일정 중 하루는 빠질 수 있다'가 된다.

오답풀이 ① '김해정'이 양보할 수 없는 것(㉠)은 간호사 연수가 아니라 의료 봉사 활동에 참여하는 것이다.

③, ④ '정준기'가 양보할 수 없는 것(㉢)은 8월 8일에 열리는 간호사 연수에 참여하는 것이다.

⑤ '정준기'가 양보할 수 있는 것(㉣)은 8월 7일에 근무하고, 8월 8일 아침에 간호사 연수에 가는 것이다.

3. 정보의 해석과 표현

01. 정보의 이해와 평가

원리 체크 129쪽

1 ○ 2 ○ 3 ×

확인 문제 130~143쪽

01 ⑤	02 근로 계약서		03 ②	04 ③
05 ④	06 ①	07 ㉡, ㉢, ㉣, ㉤		08 ③
09 ④	10 ㄱ, ㄴ	11 ④	12 ④	13 ④
14 ②	15 ③	16 ①	17 ⑤	18 ⑤

01 만화에서 두 학생은 바리스타에 대한 진로 탐색 보고서를 쓰기 위해 필요한 정보와 정보 수집 방법을 논의하고 있다. 그러나 바리스타가 청소년에게 인기 있는 직업인 이유에 대해서는 언급하고 있지 않다.

오답풀이 ① 바리스타가 어떤 직업인지 알기 위해 사전에서 바리스타를 찾아보려고 한다.

②, ④ 바리스타가 되려면 어떤 자격증을 따야 하는지, 자격증 시험은 어떻게 치르는지를 인터넷으로 검색해 보려고 한다.

③ 바리스타의 직업 세계를 탐구하기 위해 책과 면담으로 정보를 수집하려고 한다.

02 근로 계약서는 근로자와 사용자 사이에 계약이 성립되었음을 증명하기 위하여 작성하는 서류이다. 근로 계약서에는 임금, 근로 시간, 휴일, 연차, 유급 휴가 등의 내용을 명확하게 기재해야 한다. 근로 계약서를 작성함으로써 근로자와 사업주 모두의 권리를 보호할 수 있다.

03 '두혁'은 커피 전문점에서 아르바이트를 하기 위해 커피 전문점 사장님과 근로 계약서를 써야 하는 상황에서, 근로 계약서에 대한 정보를 수집하기 위해 인터넷 검색창에 '아르바이트 근로 계약서'를 입력하여 정보를 찾고 있다.

04 '두혁'은 커피 전문점에서 일하려는 사람, 즉 근로자로서 18세 미만이기 때문에 '연소 근로자 표준 계약서'를 기초로 해서 사용자와 근로 계약서를 작성해야 한다. '연소'는 '나이가 적고 어림.'의 의미로, 근로 기준법에 18세 미만으로 규정되어 있다. 연소자는 가족 관계 증명서와 친권자 또는 후견인의 동의서 등의 동의서를 갖추어야 하며, ㉠에서 이 내용을 확인할 수 있다.

05 '두혁'은 '연소 근로자 표준 근로 계약서'의 내용을 살펴본 뒤 계약서상의 '휴게 시간'과 '주휴일'을 어떤 상황에서 받을 수 있는 것인지 궁금해하고 있다(ㄴ). 또한 계약서에 명시돼 있지 않지만 사장님이 언급한 지각이나 결근 시 벌금이 부과되는 것에 대

해 인터넷에 질문을 올려 확인해 보고자 한다(ㄹ).

오답 풀이 ㄱ. 연소 근로자 표준 근로 계약서의 양식은 이미 찾아본 정보이다.

ㄷ. 근로 계약과 관련한 업무를 담당하는 정부 기관에 대해서는 언급하고 있지 않다.

06 ㉠은 세계 문화유산의 가치를 인정받은 '해녀 문화'를 볼 수 있도록 만든 박물관이다. 따라서 ㉠이 세계 자연유산으로 등재되어 있다는 설명은 적절하지 않다.

오답 풀이 ② '만장굴'과 '성산일출봉'은 인류 보편적인 가치를 지닌 자연 환경으로 인정받아 세계 자연유산으로 등재되어 있다.

③ '제주4·3평화공원'은 '제주4·3사건'을, '제주항일기념관'은 제주 지역에서 전개된 항일 독립운동을 기념하기 위해 조성된 곳이다. 따라서 두 관광지 모두 제주도에서 발생한 역사적 사건을 살펴볼 수 있는 곳이다.

④ '정방폭포'는 바다로 물이 바로 떨어지는 우리나라에서 유일한 폭포로, 우리나라에서 흔히 볼 수 없는 형태의 폭포이다.

⑤ '제주 전통 시장'에서는 제주 특산물, 향토 음식 등을 만나볼 수 있다.

07 ㉠~㉦ 중 제주도의 자연 환경과 관련된 관광지는 용암 동굴인 '만장굴(㉡)', 오름인 '성산일출봉(㉢)', 폭포인 '정방폭포(㉤)', 해안 절벽인 '대포해안 주상절리대(㉥)'가 있다.

08 ㉠~㉦ 중 제주도의 문화를 알아볼 수 있는 곳은 해녀 문화를 볼 수 있도록 조성된 '해녀박물관(㉠)'과 제주도의 특산물, 향토 음식 등을 볼 수 있는 '제주 전통 시장(㉦)'이 있다. 제주도의 역사를 알아볼 수 있는 곳은 제주도의 역사적인 사건을 기념하기 위해 조성된 '제주4·3평화공원(㉣)'과 '제주항일기념관(㉧)'이 있다.

09 모둠원들은 '한류 관광'을 소개하기 위한 목적으로 논문과 신문 기사, 동영상 등의 자료를 수집했다. '상훈'이 동영상 공유 사이트에서 조사한 동영상은 '한류 관광 경향'이 아니라 '국내 관광 경향'에 대한 정보를 담고 있다.

오답 풀이 ①, ② '승연'이 조사한 논문은 한류 관광객과 일반적인 외국 관광객의 차이를 비교한 논문으로, 나이, 숙박 형태, 체류 기간, 비용 등 다양한 요소들을 비교하고 있으므로 한류 관광의 특성이 잘 드러난다.

③ '유진'이 조사한 신문 기사는 한국관광공사에서 '한류 관광 대표 여행지 51선'을 선정했다는 정보를 담고 있다.

⑤ '상훈'이 조사한 동영상은 문화체육관광부와 한국관광공사에서 발표한 정보를 담고 있으므로 공신력 있는 기관에서 발표한 자료라고 할 수 있다.

10 정보를 수집할 때는 정보 수집의 주제와 목적에 맞는지, 신뢰성과 전문성이 있는 자료인지, 정보가 지나치게 오래되지는 않았는지 확인해야 한다. '한류와 관련하여 최근 출시된 관광 상품을 다룬 책(ㄱ)'과 '한류 관광객의 특성을 보여 주는 통계청 자료(ㄴ)'는 정보 수집 한류 관광을 소개하는 글을 쓸 때 활용할 수 있는 자료에 해당한다.

오답 풀이 ㄷ. 젊은 층이 선호하는 국내 여행지를 소개한 영상은 정보 수집의 주제와 목적에 맞지 않으므로 활용할 수 없다.

ㄹ. 한류 관광에 대한 익명의 게시 글은 정보의 전문성과 신뢰성을 확보하기 어려우므로 활용할 수 없다.

11 수집한 정보를 선별할 때에는 먼저 정보를 수집한 주제와 목적에 맞는지 확인해야 하고, 정보를 수록한 자료의 출처가 명확한지, 신뢰성과 전문성이 있는 객관적인 정보인지 확인해야 한다. 또한 정보가 너무 오래되지 않았는지 확인해야 하는데 이는 지나치게 오래된 정보일 경우 효용성이 떨어질 수 있기 때문이다. 따라서 최근 것보다 오래전에 나온 정보를 고른다는 설명은 적절하지 않다.

12 사회 변화에 따라 반려동물과 지내는 사람이 늘어나고 있고, 이들이 반려동물에게 아낌없이 투자하면서 반려동물 관련 시장이 꾸준히 확대되고 있다. 따라서 반려동물에 대한 사람들의 투자가 감소하고 있다는 설명은 적절하지 않다.

오답 풀이 ① 과거에는 반려동물과 관련된 직업이 수의사, 애견 미용사 등으로 한정되어 있던 반면 현재는 반려동물용 먹이 관리사, 동물 재활 공학사, 반려동물 장례 지도사 등으로 다양해졌음을 알 수 있다.

②, ⑤ 반려동물과 살아가는 가구가 늘어나면서 반려동물 관련 산업도 함께 성장했다. 또한 한국농촌경제연구원의 보고서에 따르면 우리나라 반려동물 관련 산업의 규모가 2027년에는 6조 원 이상으로 성장할 것으로 예상됨을 알 수 있다.

③ 1인 가구의 증가, 저출산·고령화 등의 사회 현상으로 가족 대신 반려동물과 지내는 사람들이 늘어나게 되었음을 알 수 있다.

13 자료 1~3은 한 완구 회사에서 소비자 불만 사항을 파악하기 위해 수집한 자료이다. 자료 1을 보면 2019년부터 2021년까지 매출이 꾸준히 증가하다가 2022년에 매출이 급격하게 감소한 사실을 알 수 있다. 자료 2를 보면 같은 해에 소비자 불만 건수가 높게 나타나고 있으므로 소비자 불만 건수가 2022년 매출 감소에 영향을 주었다고 볼 수 있다.

오답 풀이 ① 2019년부터 2021년까지는 매출이 증가했으나, 2022년에는 매출이 감소하였다.

② 자료 2를 보면 2023년의 소비자 불만 건수는 2023년 3월까지 접수된 소비자 불만 건수임에도 불구하고 2020년과 별 차이가 없음을 알 수 있다. 따라서 2023년 전체 소비자 불만 건수는 2020년을 넘어설 것으로 볼 수 있다.

③ 자료 3을 보면 소비자 불만의 주요 내용 중 품질이나 에이에스 관련 내용이 48.2%로 가장 많은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다.

⑤ 자료 2에서는 연도별 소비자 불만 건수의 변화를 알 수 있고, 자료 3에서는 주요 불만 내용을 알 수 있을 뿐 소비자 불만 내용의 연도별 변화는 확인할 수 없다.

14 이 광고는 ○○ 기업이 업무용 차량을 모두 전기차로 전환할 것이며, 이로써 연간 탄소 배출량 550톤이 절감되어 매년 소나무 20만 그루를 심는 효과를 기대할 수 있다는 정보를 담고 있다. 따라서 이 광고는 ○○ 기업이 환경을 생각하는 기업이라는 기업 이미지를 홍보하기 위해 제작한 것으로 볼 수 있다.

15 (가)와 (나)는 사실을 보고 들은 그대로 적은 기사문으로 두 기사문 모두 구제역 여파로 발생한 사태를 알리기 위해 작성되었다. 따라서 (나)가 설득의 의도를 담고 있다는 설명은 적절하지 않다.

오답 풀이 ① (가)는 구제역 여파로 인해 한우의 도매 가격이 상승한 상황을 알리고 있다.
② (나)는 구제역 여파로 매몰 처리된 한우에 대한 피해 보상액이 농가별로 큰 차이가 날 것으로 예상하고 있다.
④ (가)는 축산물품질평가원 축산 유통 정보에서 나온 정보를, (나)는 ○○도에서 나온 정보를 인용하고 있다. 두 기관 모두 관련 기관이면서 공신력이 있는 기관이므로 정보를 신뢰할 수 있다.
⑤ (가)와 (나)는 모두 구제역 여파로 인해 어떤 일이 발생하였는지에 대해 쓴 기사문이다.

16 글의 내용을 평가할 때는 타당성, 신뢰성, 공정성을 기준으로 평가할 수 있다. 이 중 신뢰성을 기준으로 평가하는 것은 내용의 출처가 분명하고 믿을 수 있는 정보인지를 살펴보는 것이다. 이 발표문에서는 고객들의 요구 사항을 정확하게 파악하기 위해 '한 조사 결과'를 인용하고 있는데, 조사 결과의 출처를 밝히지 않았기 때문에 신뢰할 만한 정보로 보기 어렵다.
오답 풀이 ② 이 발표문에 제시된 전단지 배포와 입간판 설치 등의 오프라인 홍보 방법과 누리 소통망을 이용한 온라인 홍보 방법은 실현 가능한 것이다.
③ 발표자는 구체적인 홍보 작업을 위해 한 회사를 추천하고 있는데, 자신과의 친분을 이유로 추천한 것이므로 공정하지 않다고 볼 수 있다. 이는 공정성을 기준으로 내용의 적절성을 평가한 것이다.
④ 이 발표문에는 고객 유치를 위한 방안이 세 가지로 나누어 제시되어 있는데 내용이 구체성과 합리성을 판단하는 것은 타당성을 기준으로 내용의 적절성을 평가한 것이다.
⑤ 이 발표문에서 헬스장 이용 목적을 확인할 수 있는 설문지를 제작하려고 하는데 설문 대상이 누구인지는 구체적으로 나와 있지 않다.

17 발표문에 따르면 헬스장의 운동 기구 중 오래된 운동 기구 일부를 최신 운동 기구로 교체하였다. 그러나 [A]는 모든 운동 기구가 최신형으로 교체되었다고 홍보하고 있으므로 헬스장의 시설에 대해 왜곡된 정보를 제공하고 있다.
오답 풀이 ① 발표문에서 설문 조사를 실시하여 헬스장 이용 목적을 확인하고자 한다고 하였으나 [A]에서 그 결과를 확인할 수 없다.
② 발표문에 따르면 [A]는 헬스장이 확장 이전하면서 새롭게 고객을 유치하기 위해 제작한 홍보물이므로 객관적인 정보를 전달하려는 것보다 헬스장을 이용하도록 고객들을 설득하려는 목적으로 제작된 것이다.
③ 발표문에 따르면 헬스장에 처음 방문하는 고객이나 장기 이용 고객에게 할인 혜택을 주고자 한다. [A]에서 처음 방문 고객과 3개월 이상 등록하는 고객에게 각각 30퍼센트, 20퍼센트의 할인 혜택을 준다고 홍보하고 있다. 이는 처음 방문하는 고객뿐 아니라 기존 고객 중 장기 이용 고객에게도 유용한 정보이다.
④ 발표문에 따르면 헬스장은 지하철역에서 15분 정도 떨어져 있다고 하였으나, [A]는 지하철역에서 5분이면 도착한다고 홍보하며 정보를 과장하고 있다.

18 정보 전달의 글은 객관적인 사실이나 정보를 다룬다. 이때 정보를 기록하고 구성하는 과정에는 해당 정보를 대하는 글쓴이의 가치관 등이 반영된다. 따라서 전달되는 내용에는 글쓴이의 의도가 드러날 수 있으며, 그 의도가 직접적으로 드러나지 않아 독자가 이를 추론해야 하는 경우도 있다.

소단원 평가

145~146쪽

01 ④ **02** ③ **03** ③ **04** ⑤ **05** ③
06 ② **07** 구제역 피해 보상이 농가별로 큰 차이가 있을 것으로 예상되어 이를 둘러싼 갈등이 일어날 수 있음을 알리기 위해서이다.

01 학생 1과 학생 2는 바리스타에 대한 진로 탐색 보고서를 작성할 때 필요한 정보와 정보 수집 방법을 논의하고 있다. 보고서 작성에 필요한 정보를 선별하는 것은 자료를 수집한 이후에 할 일이다.
오답 풀이 ① 두 학생은 모두 나중에 바리스타가 되기를 희망한다는 점에서 진로 관련 공통점이 있다고 볼 수 있다.
② 학생 2가 조사하면서 더 필요한 것이 있는지 생각해 보자고 말하였으므로 정보를 더 추가할 예정임을 알 수 있다.
③, ⑤ 진로 탐색 보고서를 작성하기 위해 바리스타의 정의와 바리스타 자격증의 종류, 바리스타 자격증 시험을 치르는 방법 등의 수집할 정보의 내용을 논의하고 있으며, 정보 수집 방법으로 사전 찾기, 인터넷 검색, 책 읽기, 그리고 현장 방문이나 면담 등을 논의하고 있다.

02 두 학생은 바리스타가 정확히 어떤 직업인지 이해하기 위해 바리스타를 사전에서 찾아보려고 하며(ㄴ), 바리스타가 되려면 어떤 자격증을 따야 하는지, 시험을 어떻게 치르는지 등 바리스타 자격증과 관련하여 인터넷에서 검색하려고 한다(ㄷ). 또 책에 소개된 유명 바리스타를 찾아가 면담을 하고자 한다(ㄱ).
오답 풀이 ㄹ. 두 학생의 대화에서 바리스타라는 직업과 관련한 기관에 대한 내용은 나오지 않는다.

03 바다로 물이 바로 떨어지는 형태의 폭포는 우리나라에서 '정방폭포'가 유일하므로, 우리나라 폭포의 보편적인 특징을 관찰할 수 있다고 이해하는 것은 적절하지 않다.

04 (마) '대포해안 주상절리대'는 현무암질 용암류에서 나타나는 수직 절리로 화산 폭발로 인해 생겨난 지형을 확인할 수 있는 관광지이다. 그러나 (라)에서는 화산 폭발과 관련된 정보를 확인할 수 없다.
오답 풀이 ① (가) '해녀박물관'은 세계 문화유산의 가치를 인정받는 장소이고, (나) '만장굴'은 세계 자연유산으로 등재된 곳이므로 유네스코 세계 유산 관련 여행지를 선정할 때 활용할 수 있다.
② (가) '해녀박물관'은 제주도의 해녀 문화를, (사) '제주 전통 시장'은 제주도만의 문화와 특색을 담고 있는 곳이므로 문화 체험 여행지를 선정할 때 활용할 수 있다.
③ (나) '만장굴'은 용암 동굴, (라) '정방폭포'는 폭포이므로 자연 탐사 여행지를 선정할 때 활용할 수 있다.
④ (다) '제주4·3평화공원'은 제주 4·3 사건의 역사적 의미를 되새길 수 있는 곳이고, (바) '제주항일기념관'은 제주 지역 독립운동의 역사 자료를 볼 수 있는 곳이므로 역사 탐방 여행지를 선정할 때 활용할 수 있다.

05 〈보기 1〉은 ○○ 기업에서 제작한 기업 광고이고, 〈보기 2〉는 ○○ 기업이 추구하는 '이에스지(ESG) 경영'에 대한 설명이다. 〈보기 2〉에 따르면 '이에스지 경영'은 기업의 친환경 경영, 사회

적 책임 경영, 투명 경영을 통해 지속 가능한 발전을 추구하는 것임을 알 수 있다. 〈보기 1〉은 ○○ 기업의 업무용 차량을 모두 전기차로 전환하여 탄소 배출량을 절감함으로써 환경을 보호할 수 있다는 정보를 담고 있다. 따라서 ○○ 기업은 〈보기 1〉의 광고를 통해 ○○ 기업이 친환경 경영을 통해 지속 가능한 발전을 추구하는 기업임을 알리려고 하고 있다.

오답 풀이 ① 모든 기업의 올바른 기업 경영 방침을 알리기 위한 광고가 아니라 ○○ 기업의 좋은 이미지를 홍보하기 위한 광고이다.

②, ⑤ 〈보기 1〉은 상품의 판매를 목적으로 하는 상품 광고가 아니라 기업의 이미지를 홍보하는 기업 광고이다. 한편 ○○ 기업에서 전기차를 판매한다는 내용은 확인할 수 없다.

④ 〈보기 1〉의 '우리의 선택은 소나무 20만 그루입니다!'라는 문구는 ○○ 기업이 업무용 차량을 전기차로 전환함으로써 절감되는 탄소 배출량이 매년 새로운 소나무 20만 그루를 심는 효과와 비슷하다는 것을 표현한 것이다. 따라서 ○○ 기업이 나무 심기 사업을 실시하고 있다는 내용은 적절하지 않으며, 그와 관련 내용을 확인할 수 없다.

참고 자료 광고의 종류

광고는 크게 '공익 광고'와 '상업 광고'로 나눌 수 있다.

'공익 광고'는 공공의 이익을 목적으로 하는 광고로, 에너지 절약이나 금연을 권장하는 내용의 광고가 공익 광고에 해당한다. 우리나라에서는 한국방송광고진흥공사에서 공익 광고를 제작하고 있는데, 휴머니즘, 공익성, 범국민성, 비영리성, 비정치성 같은 다섯 가지를 공익 광고의 기본 이념으로 제시하고 있다.

'상업 광고'는 주로 기업에서 여러 가지 매체를 통해 자사의 제품이나 서비스에 대한 정보를 소비자에게 제공하여 구입을 촉구하는 목적으로 하는 광고이다. 기업에서는 단순히 특정 제품이나 서비스를 팔기 위한 광고 외에도 자사의 브랜드 가치, 철학, 비전을 대중에게 각인시키기 위한 목적으로 기업 광고를 제작하기도 한다.

06 (가)에서 구제역의 여파로 한우 도매 가격이 열흘 만에 9퍼센트 넘게 올랐다는 정보를 확인할 수 있는데, 이는 모든 한우에 해당하는 것이 아니라 1등급 한우에만 해당한다.

07 서술형 기사문에서 글쓴이의 관점이나 의도는 표제에서 잘 드러난다. 따라서 구제역으로 인한 피해 보상액이 농가별로 큰 차이가 있어 이로 인한 갈등이 일어날 수 있음을 알리고자 이 기사문을 쓴 것임을 알 수 있다.

평가 기준	확인 ☑
글쓴이의 의도를 정확하게 썼다.	☐
한 문장으로 썼다.	☐

참고 자료 기사문의 구성

- 표제: 기사문의 제목
- 부제: 내용을 구체적으로 알리는 작은 제목
- 전문: 기사의 핵심 내용을 보여 주는 부분
- 본문: 기사의 내용을 자세히 서술한 부분

02. 직무에 따른 자기소개와 면접

원리 체크 148쪽

1 × 2 ○ 3 ×

확인 문제 149~162쪽

01 ⑤	02 ③	03 ⑤	04 ④	05 ①
06 ⑤	07 토론	08 ⑤	09 ②	10 ③
11 ⑤	12 ②	13 ④		

01 자기소개는 자신의 신원, 경험, 역량 등을 다른 사람에게 알리는 것을 말한다. 자기소개를 하기 위해서는 성장 과정에서 자신이 겪은 의미 있는 경험을 떠올리고 정리할 필요가 있다. 이때 ㉠을 정리할 때에는, 실패를 겪었더라도 이를 극복하기 위해 노력한 과정과 그 결과 성공적으로 문제를 해결한 경험이 드러나는 사례를 선정해야 한다.

02 기업의 인재상을 살펴보면 해당 기업이 원하는 인재의 성격이나 특성, 능력을 파악할 수 있다. 따라서 기업의 인재상을 미리 파악해 두면 자기소개서를 작성할 때 기업의 인재상에 부합하는 자신의 성격과 역량 등을 효과적으로 드러낼 수 있으며, 자신이 해당 기업에 적합한 인재임을 효과적으로 전달할 수 있다.

오답 풀이 ① 직업의 종류에 따라 필요한 능력이 다르므로 업종별로 원하는 인재상이 달라질 수 있다.

②, ④ 기업의 가진 가치관과 비전에 따라 이상적인 인재상이 달라질 수 있으므로 같은 업종의 기업이더라도 기업마다 인재상이 다를 수 있다.

⑤ 인재상은 사회의 분위기와 시대적 요구를 반영하므로 시대의 흐름에 따라 달라질 수 있다.

03 기업의 누리집이나 채용 플랫폼, 기업의 홍보물 등을 통해 취업을 희망하는 기업에 대한 정보를 탐색할 수 있다. 예를 들어 기업의 인재상이나 채용 기준, 지원하려는 직무에 필요한 능력이나 자격증과 관련된 정보를 얻을 수 있다. 그러나 기업 오너 일가의 개인 생활과 관련한 정보는 채용 과정이나 직무 수행에 필요한 정보와는 거리가 있으므로, 취업 희망 기업에 대한 정보라고 보기 어렵다.

04 지원자는 자기소개서의 질문에 맞춰 ○○ 의료원의 간호 조무사 직무에 지원한 동기를 설명한 뒤, 자신을 선발해야 하는 이유를 제시하고 있다. 먼저 보건 고등학교에 다니면서 이론적인 지식과 실무에 필요한 기술을 배웠다는 점(ㄴ)을 들고 있다. 또한 의료 동아리 회장으로 활동하면서 봉사 활동에 적극적으로 참여하며 리더십과 협업 능력, 문제 해결 능력을 길렀다는 점(ㄹ)을 들고 있다.

오답 풀이 ㄱ. ○○ 의료원의 높은 평가는 ○○ 의료원의 간호 조무사 직무에 지원한 동기와 관련하여 제시한 내용으로, 자신을 선발해야 하는 이유와 관련이 없다.

ㄷ. 글쓴이가 재학 중 매 학기 수상한 것은 봉사 우수상이 아니라 학업

우수상이다. 의료 동아리 회장으로서 봉사 활동에 적극적으로 참여한 사실은 확인되지만, 봉사 우수상을 수상했다는 내용은 제시되어 있지 않다.

05 자기소개서에 일반적으로 제시되는 '성장 과정' 항목은 지원자의 과거 경험을 통해 지원자가 어떤 인성과 가치관을 형성하였는지, 지원자가 기업의 직무에 얼마나 적합한지 파악하기 위한 항목이다. 즉 지원자의 가치관 등이 채용 담당자의 개인적 성향에 부합하는지를 확인하려는 목적과는 거리가 멀다.
오답 풀이 ②, ③ '성격의 장단점' 항목은 지원자의 성격의 장단점을 알아봄으로써 지원자의 장점이 기업의 분위기와 직무 수행에 적합한지, 혹은 단점이 직무 수행에 있어서 악영향을 미치지 않을지 파악하고, 지원자가 단점을 극복하기 위해 노력한 경험이 있는지 확인하기 위함이다.
④ '지원 동기' 항목은 여러 기업들 중 왜 해당 기업에 지원하였는지 알아봄으로써 기업에 대해 관심을 가진 이유와 관심의 정도를 파악하기 위함이다.
⑤ '입사 후 포부' 항목은 지원자가 기업에 들어와서 어떤 일을 하고 싶은지 알아봄으로써 입사 후에 업무에 잘 적응할 수 있는지 파악하기 위함이다.

06 자기소개서를 쓸 때는 각 항목의 성격에 맞는 내용을 서술해야 한다. 특히 지원 동기 항목에는 자신이 해당 기업이나 직무에 관심을 가진 이유를 중심으로 쓰는 것이 바람직하다. 개인적인 취미 생활이나 여가 활동과 같은 내용은 지원 동기와 직접적인 관련이 없으므로 적절하지 않다.
오답 풀이 ① 성격의 장점은 해당 직무를 수행하는 데 적합하고 도움이 될 수 있음을 보여 줄 수 있는 내용으로 작성해야 한다.
② 성장 과정은 과거의 경험이 자신의 인성과 가치관 형성에 어떤 영향을 미쳤는지가 드러나도록 인과 관계를 중심으로 작성해야 한다.
③ 자기소개서는 기업이 지원자의 핵심 정보를 쉽게 파악할 수 있도록 간결하고 명확하게 써야 한다. 또한 기업의 채용 의사를 높일 수 있도록 설득력 있는 표현을 사용해야 한다.
④ 성격의 단점을 작성할 때에는 단점을 단순히 제시하는 데 그치지 말고, 이를 극복하거나 보완하기 위해 기울인 노력까지 함께 서술해야 한다. 이를 통해 해당 단점이 직무 수행에 큰 장애가 되지 않음을 나타낼 수 있다.

07 면접은 면접의 진행 방식에 따라 집단 면접, 토론 면접, 프레젠테이션 면접 등 다양한 유형이 존재한다. 이 중 토론 면접은 여러 명의 지원자들이 제시된 주제에 대해 토론하는 형태로 진행되며 면접관은 지원자들의 토론 내용과 태도 등을 관찰하여 지원자들의 협력이나 리더십 등을 평가한다.

08 집단 면접은 면접관이 여러 명의 지원자에게 질의응답을 하는 형태의 면접이다. 면접관은 지원자별로 다른 질문을 할 수도 있고, 모든 지원자에게 공통된 질문을 할 수도 있다. 면접관이 다른 지원자에게 한 질문의 내용이 자신이 잘 아는 것이더라도, 다른 지원자의 답변을 경청하는 태도를 보여야 하며 자신의 차례에 답변해야 한다.

09 '정우진'은 면접관이 제시한 질문에 대한 답변만을 말하고 있으므로 ②는 적절하지 않다. 한편 면접 답변에서는 지원 직무와 관련된 경험과 역량을 구체적으로 제시하고, 통계 자료나 사례 등을 활용하여 자신의 의견에 신뢰성을 더하는 것이 중요하다. 또한 면접 상황에서는 준언어적·비언어적 표현을 적절히 활용하여 전달력을 높여야 한다.
오답 풀이 ① 통계 자료를 근거로 신발 사업의 전망과 자신의 견해를 설명하고 있다.
③ 고객과의 소통 및 가치 전달을 언급하며 영업 직무의 특성에 맞게 지원 동기를 설명하고 있다.
④ 또래 상담 동아리 활동과 마케팅 대회 경험을 제시하며 직무와 관련된 경험을 드러내고 있다.
⑤ 말의 강세와 같은 준언어적 표현을 활용하고 있다.

10 비언어적 표현은 언어적 표현과는 독립적으로 의미 전달에 영향을 미치는 시선, 표정, 몸동작 등을 말한다. 말의 강세와 속도, 목소리의 크기, 어조는 언어적 표현에 덧붙어 의미 전달에 영향을 미치는 준언어적 표현에 해당한다.

참고 자료 **비언어적 표현**
- 시선: 화자의 눈의 방향을 말함.
- 표정: 마음속의 감정이나 심리 상태를 표현하는 얼굴의 모습을 말함.
- 몸짓: 청중에게 의미를 전달하기 위해 의식적 혹은 무의식적으로 몸의 일부나 몸 전체를 움직이는 동작을 말함.

11 취업 면접은 채용 담당자가 지원자와의 질의응답을 통해 지원자의 능력, 경험, 인성, 태도, 성장 가능성 등을 평가하는 채용 방식이다. 면접관은 질의응답을 통해 이력서와 자기소개서를 통해 얻은 정보를 확인하고 보완하며 궁극적으로 지원자가 해당 기업과 직무에 적합한 역량과 가치관을 지니고 있는지를 판단한다.

12 면접관은 성격의 장점과 관련하여 '자신의 성격적인 장점이 해당 직무를 수행하는 데 어떤 도움이 될 수 있을까요?'와 같이 지원자의 장점이 해당 직무를 수행하고 직무에 적응하는 데 적합한지 확인하는 질문을 할 수 있다. '본인이 지원한 직무에 대해 어느 정도 알고 있나요?'는 직무 이해도를 파악하기 위한 질문이다.

13 효과적인 면접을 위해서는 면접 상황과 목적에 대한 이해를 바탕으로 질문의 내용과 의도를 올바르게 파악하고, 그에 맞게 답변해야 한다. 따라서 미리 준비한 답변이 질문의 의도와 맞지 않는다면 이를 그대로 말하는 것은 바람직하지 않다.
오답 풀이 ① 지원자는 언어 예절을 지키며 진지하고 성실한 태도로 답변해야 한다.
② 자신의 견해를 말할 때에는 객관적인 근거를 바탕으로 논리적으로 답변해야 한다.
③ 해당 기업과 직무와 관련하여 자신의 장점이 잘 드러나도록 답변해야 한다.
⑤ 예상하지 못한 질문을 받더라도 당황하지 않고 침착하게 답변해야 한다. 바로 답변하기 어려운 경우에는 질문의 의도를 생각하고 머릿속으로 답변 내용을 정리한 후 말하는 것이 좋다.

소단원 평가

164~165쪽

01 ④ 02 ① 03 ⑤ 04 ① 05 ⑤
06 ② 07 고등학교 생활에서 협력 경험을 묻는 면접관의 질문에 구체적인 사례를 제시하지 못하고 있다.
08 ④

01 자기소개서를 작성할 때에는 성격의 장점은 직무와 관련된 역량을 중심으로 제시하고, 단점은 이를 해결·보완하기 위해 노력한 과정을 함께 언급하는 것이 좋다. 한편 (가)와 (나)에는 성격의 단점과 관련한 내용이 나와 있지 않다.

오답 풀이 ① (나)에서 지원자는 ○○ 의료원의 의료 시스템이 국내외적으로 높은 평가를 받고 있고 최신 의료 기술과 첨단 장비를 보유하고 있어 ○○ 의료원에 지원했다고 밝히고 있다.

② (나)에서 지원자는 의료 동아리 회장으로서 봉사 활동에 참여한 경험과 그 과정에서 리더십, 협업 능력, 문제 해결 능력을 키울 수 있었다고 밝히고 있다.

③ (나)에서 지원자는 자기소개서 항목에 맞게 해당 기업과 직무에 지원한 동기와 자신을 선발해야 하는 이유를 모두 밝히고 있다.

⑤ (가)를 통해 자기소개서를 작성할 때에는 지원하려는 기업의 인재상에 맞추어 자신의 역량을 서술하는 것이 중요함을 알 수 있다.

02 최신 의료 기술과 첨단 장비를 보유하고 있는 것은 글쓴이가 지원한 ○○ 의료원이다. 한편 글쓴이는 보건 고등학교에 재학하며 간호 분야에 대한 깊은 관심과 열정을 바탕으로 전문성을 키웠고, 의료 동아리 회장으로 활동하며 리더십, 협업 능력, 문제 해결 능력을 길렀다.

03 (가)를 통해 기업마다 목표나 지향점이 다름을 알 수 있다. 따라서 지원하려는 기업의 인재상(㉠)은 모든 기업이 동일하게 적용하는 보편적인 기준이라고 보기 어렵다.

오답 풀이 ① 기업의 인재상을 검색한 후 업종별로 원하는 인재상이 다르다고 한 학생 1의 말에서 확인할 수 있다.

②, ④ 최근 기업의 인재상에 '사회 공헌'이라는 항목이 새롭게 등장한 것처럼 시대의 흐름에 따라 원하는 인재상이 달라질 수 있음을 알 수 있다.

③ 기업의 인재상에는 기업에서 원하는 이상적인 인재의 성격이나 특성, 능력이 무엇인지 담겨 있음을 학생 2의 말에서 확인할 수 있다.

04 자기소개서를 동영상으로 제작하면 지원자의 역량을 역동적으로 드러낼 수 있다. 본격적인 촬영에 앞서 대본을 쓰고 촬영 장소를 선정해야 한다. 사람이 북적이는 곳은 지원자가 촬영에 집중하는 것을 방해할 수 있고 동영상을 보는 면접관의 주의를 분산시킬 수 있으므로 촬영 장소는 최대한 조용한 장소로 선정하는 것이 좋다.

오답 풀이 ② 동영상 자기소개는 주어진 시간에 자신을 소개해야 하므로 지원한 직무와 관련이 있으면서도 자신의 강점을 드러낼 수 있는 사례를 골라 구체적인 경험과 수치를 포함하는 것이 좋다.

③ 촬영 시 강조해야 할 내용에서는 목소리의 크기와 말의 속도에 변화를 주어 면접관의 주의를 집중시키는 것이 좋다. 특히 큰 목소리로 천천히 말하면 내용이 더욱 정확하게 전달될 수 있다.

④ 시선, 표정, 몸동작과 같은 비언어적 표현을 적절하게 활용하면 언어적 표현의 의미를 보완하고 강화할 수 있으며, 감정과 내용을 더욱 효과적이고 분명하게 전달할 수 있다.

⑤ 동영상 편집 프로그램을 이용하여 필요한 장면을 편집하고 배경 음악이나 효과음, 자막, 사진 등을 적절히 삽입하면 영상의 완성도를 높일 수 있다.

05 준언어적 표현은 언어적 표현에 덧붙어 의미 전달에 영향을 미치는 말의 강세, 말의 속도, 어조 등을 말한다. (가)의 '정우진'은 질문에 답변할 때 목소리에 힘을 주어 말의 강세를 조절하고 있으므로, ⑤의 설명은 적절하지 않다.

오답 풀이 ① 직무와 관련한 경험이나 노력을 묻는 면접관 2의 첫 번째 질문에 마케팅 대회에서 수상한 경험을 구체적으로 제시하고 있다.

②, ③ 기업에서 최근 새로 시작한 신발 사업에 대한 생각을 묻는 면접관 1의 두 번째 질문에 최근 통계 자료를 제시하여 자신의 생각을 뒷받침하며 논리적으로 답변하고 있다. 또한 최근 뉴스에서 가장 관심이 있는 화제를 묻는 면접관 2의 두 번째 질문에 최근에 해당 기업에서 시작한 프로젝트에 대해 언급하고 있다.

④ 영업 직무에 지원한 이유를 묻는 면접관 1의 첫 번째 질문에 영업 직무에 관심을 갖게 된 이유 등을 제시하며 직무 지원 동기를 정확하게 답변하고 있다.

06 (나)의 지원자는 면접관의 질문에 시선을 아래로 두고 웅얼거리며 답변하고 있다. 지원자가 말하는 속도는 제시되어 있지 않고 말이 빠를 경우 면접관이 답변 내용을 제대로 듣지 못할 수 있어 ②는 적절하지 않다. 한편 예상치 못한 질문을 받더라도 침착한 태도를 보여야 하며, 또렷한 목소리로 정확하게 답변하는 것이 바람직하다.

07 서술형 (나)의 면접관은 고등학교 생활에서 어떤 협력 경험이 있었는지 물어보았으나 지원자는 구체적 사례를 제시하지 못하고 있다. 이런 경우 면접관은 지원자의 역량을 정확하게 판단할 수 없으므로 지원자는 채용에 불리할 수 있다.

08 ㉠~㉤은 면접관의 질문으로 지원자는 면접관의 질문의 의도를 명확하게 파악한 뒤 답변해야 한다. ㉤은 지원자의 최신 정보 습득 능력과 이를 통해 사회의 동향을 파악하는 능력이 있는지, 지원자의 관심사가 직무나 기업과 일치하는지를 확인하기 위한 질문이다. 따라서 의사소통 능력을 파악하는 질문과는 거리가 멀다.

오답 풀이 ① ㉠은 다양한 직무 중 영업 직무를 선택하여 지원한 이유를 묻는 질문으로, 지원자가 영업 직무에 얼마나 관심이 있는지 파악하기 위한 것이다.

② ㉡은 직무와 관련한 지원자의 경험을 묻는 질문으로, 영업 직무에 적합한 능력을 갖추었는지 파악하기 위한 것이다.

③ ㉢은 최근 해당 기업에서 추진하는 사업에 대한 지원자의 생각을 묻는 질문으로, 지원자가 기업의 영업 직무에 대해 얼마나 알고 있는지 파악하기 위한 질문이다.

⑤ 인재상은 기업이 추구하는 가치와 목표를 실현하기 위해 필요로 하는 이상적인 구성원의 모습이다. ㉣은 기업이 추구하는 가치인 협력과 팀워크와 관련한 지원자의 경험을 묻는 질문으로, 지원자가 기업의 인재상에 부합하는지 파악하기 위한 것이다.

03. 정보의 조직과 효과적인 표현

원리 체크 167쪽

1 ○ 2 × 3 ×

확인 문제 168~178쪽

01 ② 02 ③ 03 ② 04 ⑤ 05 ①
06 ④ 07 도입부 08 ③ 09 ① 10 ③
11 ②

01 이 안내문은 ○○ 미술관의 전시 안내문이다. 전시실별 안내문에서는 제1 전시실부터 제3 전시실까지 공간의 순서에 따라 각 전시실의 주제를 소개하고 있다.

02 '고흐의 생애'는 고흐가 화가의 길에 들어선 1880년부터 고흐가 프랑스의 아를로 이주한 이후까지의 고흐의 작품 세계를 시간의 흐름에 따라 설명하고 있다. '우리나라 화폐의 변천사'는 시대의 흐름에 따라 우리나라의 화폐가 어떻게 변화해 왔는지를 다루고 있으므로 시간적 순서에 따라 정보를 조직하는 것이 적절하다.

오답 풀이 ① '전기 자동차의 구조'는 대상의 구성 요소, 즉 자동차를 이루는 구성 요소들을 분석하는 방식으로 정보를 조직하는 것이 적절하다.
② '연극과 영화의 비교'는 두 대상의 공통점과 차이점을 중심으로 정보를 조직하는 것이 적절하다.
④ '임진왜란이 조선 사회에 미친 영향'은 임진왜란이라는 사건으로 인해 조선 사회에 어떤 변화가 일어났는지를 다루는 것이므로 원인 결과의 구조로 정보를 조직하는 것이 적절하다.
⑤ '환경 오염 문제를 해결하기 위한 방안'은 환경 오염이라는 문제에 대한 해결책을 제시하는 것이므로 문제 해결의 구조로 정보를 조직하는 것이 적절하다.

03 'Ⅲ-2'에서 오디오 해설기를 30대 추가 구입하였다는 정보는 제시되어 있으나 미술관이 보유하고 있는 오디오 해설기의 전체 대수는 알 수 없다.

오답 풀이 ① 'Ⅱ-2'에서는 오디오 해설기의 품질과 관련하여, 고객들이 음량 조절 기능의 불량에 대해 불만을 가지고 있음을 제시하고 있다.
③ 'Ⅲ-3'에서는 고객 응대와 관련한 불만이 증가한 원인으로, 고객 민원을 응대하는 고객 지원 센터의 인원이 부족하다는 점을 제시하고 있다.
④ 'Ⅲ. 고객 불만 발생의 주요 원인'에서는 오디오 해설기에 대한 고객 불만의 주요 원인을 수량, 품질, 고객 응대의 세 가지 측면으로 나누어 제시하고 있다.
⑤ 'Ⅰ. 목적'에서 고객 불만 실태를 정확하게 파악하려는 이유가 오디오 해설기에 대한 고객 불만을 해소하기 위한 것임을 제시하고 있다.

04 'Ⅰ-2'에서 ○○ 제품의 소비자 만족도는 증가하는 반면 전년 대비 매출 증가율은 매년 감소하고 있다는 정보를 제시하여 광고 효과가 지속적으로 감소하고 있다는 문제가 있음을 밝히고 있다.

오답 풀이 ① 제목을 통해 이 보고서가 ○○ 제품의 광고 효과를 높이기 위한 광고 개선 방안을 보고하는 내용임을 알 수 있다.
②, ③ 'Ⅰ-2'에서 선 그래프와 막대그래프를 제시하여 수치의 변화를 한눈에 파악할 수 있도록 하고 있다. 이를 통해 광고 효과가 지속적으로 감소하는 추세임을 뒷받침하고 있다.
④ 'Ⅰ-1. ○○ 제품의 광고 실태'와 'Ⅰ-2. 광고 효과의 지속적 감소 추세'를 종합하여, 광고 효과가 지속적으로 감소하고 있다는 문제 상황을 드러내고 있다.

05 '기대 효과'는 어떤 일의 결과로 인해 기대할 수 있는 효과를 말한다. 따라서 해결 방안의 실행 가능성을 분석하는 것은, 구체적인 해결 방안을 적용한 후의 기대 효과를 예측하기 전에 이루어지는 것이 적절하다.

06 보고서를 작성할 때 출처가 분명한 통계 자료나 연구 자료를 적절하게 활용하면 보고 내용의 전문성과 신뢰성을 높일 수 있다. 다만 지나치게 방대한 자료는 보고서를 읽는 독자의 집중력을 낮출 수 있으므로, 보고서에는 중요한 자료를 선별하여 제시하는 것이 바람직하다.

07 발표는 '도입부-전개부-정리부'의 단계로 구성된다. 발표를 시작하는 도입부에서 발표자는 먼저 자기소개와 인사를 한 뒤, 본격적으로 발표 내용에 들어가기 전에 발표 주제와 관련된 질문을 하거나 참신한 표현 등을 활용하여 청중의 주의를 집중시키고 흥미를 유발할 수 있다.

08 발표자는 청중에게 영상을 보여 준 뒤, '소방서 관할 구역의 지역적 특징과 이에 따른 출동 대처 요령'에 대해 설명하겠다고 말하며 발표의 주제를 안내하고 있다.

오답 풀이 ① 도입부에서 발표자는 자기소개를 한 뒤, '여덟 분의 신입 소방대원 여러분'에게 환영 인사를 건네고 있다.
② 발표의 도입부에서 발표자와 청중이 제1 회의실에 함께 있음을 알 수 있다.
④ 발표자는 본격적인 발표에 앞서 영화 장면을 제시하여 청중의 주의를 집중시키고 흥미를 유발하고 있다.
⑤ 전개부에서 발표자는 관할 구역의 지역적 특징을 설명할 때, 왼쪽 지역에서 오른쪽에 있는 지역으로 이어지는 공간적 순서에 따라 각 지역의 특징을 설명하고 있다.

09 보고서를 작성할 때는 가장 먼저 주제를 정하고, 보고서를 작성하는 목적과 보고 대상 등을 정리해야 하는데 이는 '계획하기' 단계에서 이루어진다.

오답 풀이 ② '정보 수집하기' 단계에서는 다양한 매체를 활용하여 보고서의 주제와 목적, 대상 등에 적합한 정보를 조사하고 수집한다.
③ '정보 선별하기' 단계에서는 수집한 여러 자료 가운데 보고서의 주제와 목적에 적합한 정보를 선정한다.
④ '정보 조직하기' 단계에서는 정보의 성격에 적합한 정보 조직 방법을 활용하여 정보를 배열하고 개요를 작성한다.
⑤ '표현하기' 단계에서는 작성한 개요를 바탕으로 간결하고 명확한 표현을 사용하여 구체적으로 보고서를 작성한다.

10 '직장 내 에너지 절약 방안'을 주제로 보고서를 쓸 때는 '현황–원인–해결 방안–기대 효과'의 항목으로 보고서를 구성할 수 있다. 〈보기〉에서는 직장 내 에너지 비용이 증가한 원인을 에너지 사용량의 증가라고 설명하고 있으므로, 〈보기〉는 보고서의 '문제의 원인' 항목에 들어가기에 적절하다.

11 발표를 할 때에는 준언어적 표현과 비언어적 표현을 활용하여 내용을 효과적으로 전달해야 한다. 예를 들어 중요한 내용을 전달할 때 말의 속도를 늦추고, 목소리를 크게 하며 강한 어조로 말할 수 있다. 한편 발표의 처음부터 끝까지 일정한 어조를 유지하면 청중이 지루하게 느낄 수 있다.

참고 자료 **어조**

말의 분위기로, 같은 말이라도 어조에 따라 다른 의미로 해석될 수 있다.

소단원 평가

180~181쪽

01 ③ 02 ② 03 ① 04 ⑤ 05 ②
06 ②

01 (다)에서 고흐가 말년에 프랑스의 아를에서 그림을 그렸으며, 그 시기가 고흐 예술의 참다운 개화기였다는 내용은 나와 있지만 그 시기 그린 작품의 제목은 확인할 수 없다.

오답 풀이 ① (나)에서 제1 전시실의 주제가 '고흐의 삶과 그림'임을 알 수 있다.

② (가)에서 전시회에서 해설하는 사람이 미술 작품 해설가임을 알 수 있다.

④ (라)에서 고흐 그림의 색채가 강렬하다는 것과, 고흐의 독특한 화법으로 그림의 표면이 거칠고 울퉁불퉁하게 표현되어 입체적 질감을 느낄 수 있음을 알 수 있다.

⑤ (나)에서 제3 전시실이 고흐의 모작을 직접 만져 보고 그림도 그려 보는 체험 공간임을 알 수 있다.

02 (나)는 제1 전시실부터 제3 전시실까지의 내용을 공간적 순서에 따라 제시하며, 각 전시실의 주제와 공간의 특징을 설명하고 있다. (다)는 화가로서의 고흐의 삶을 시간의 흐름에 따라 설명하고 있다. (라)는 고흐의 화법과 그로 인해 나타난 그림의 특징을 원인 결과의 구조로 설명하고 있다.

03 〈보기〉는 글쓴이의 주장과 그것을 뒷받침하는 근거를 중심으로 정보를 구성하는 방법을 제시하고 있다. 따라서 찬성과 반대 입장이 분명히 갈리는 쟁점을 다루어 주장을 펴고 근거로 뒷받침할 수 있는 '고등학생 아르바이트 허용에 대한 찬반 의견'이 〈보기〉의 방법으로 정보를 조직하기에 가장 적절하다.

04 'I–2'는 2021년부터 2023년까지의 ○○ 제품의 만족도와 전년 대비 매출 증가율의 변화를 제시하여 광고 효과가 지속적으로 감소하고 있다는 문제 상황을 도출하고 있다. 이때 3년간 소비자 만족도는 증가한 것으로 나타났다.

오답 풀이 ① 광고 지면의 한계에 따른 현행 광고(신문 광고 및 버스 부착 광고)의 문제점을 드러내고 있다.

② 이 보고서는 현재의 문제 상황에 대한 정보를 전달하고, 이를 해결할 수 있는 방안을 제시함으로써 광고 효과의 개선 방안에 대해 설득하기 위한 목적으로 작성되었다.

③ 'I–2'에서는 ○○ 제품의 만족도와 전년 대비 매출 증가율의 변화를 구체적인 수치를 제시하여, 광고 효과의 추세 변화를 뒷받침하고 있다.

④ 이 보고서는 '현황–원인–해결 방안'의 순서로 구성되어 있다. ○○ 제품의 광고 방식에 나타난 문제를 밝힌 후, 그 원인에 따른 해결 방안을 제시하고 있으므로 전체적으로 문제 해결의 구조로 정보를 조직하고 있다고 볼 수 있다.

05 이 보고서는 전체적으로 '현황–원인–해결 방안'의 순서로 구성되어 있다. 따라서 [A]와 [B]에는 ○○ 제품의 광고 효과 감소 원인과 관련된 해결 방안이 제시되어야 한다. 'Ⅱ. 원인 1. 광고 노출 빈도 하락으로 인한 광고 효과 감소'에서는 ○○ 제품의 주 소비층이 20~40대이며 신문 광고나 버스 부착 광고의 효과가 감소하고 있음을 밝히고 있다. 따라서 [A]에 "20~40대에게 인기 있는 드라마에 ○○ 제품이 노출되도록 간접 광고를 진행한다."라는 내용이 들어가는 것이 적절하다.

오답 풀이 ① 사회 관계망 서비스는 인터넷 매체이므로, 이를 활용하여 광고를 구성하는 것은 [A]에 들어갈 해결 방안으로 적절하다.

③ 회사 누리집을 활용하여 제품 정보를 제공하는 것은 인터넷 매체를 활용하면서도 지면의 제약을 극복할 수 있으므로 [B]에 들어갈 해결 방안으로 적절하다.

④ 회사 누리집에 소비자들이 질문이나 불만 사항을 남길 수 있는 게시판을 만들면 소비자들의 반응과 의견을 수렴할 수 있으므로 [B]에 들어갈 해결 방안으로 적절하다.

⑤ 기존 광고가 정보를 일방향으로 전달하여 소비자의 의견을 충분히 수렴하기 어렵다는 문제를 보완할 수 있는 방안이다. 따라서 [B]에 들어가기에 적절하다.

06 광고 효과 감소의 원인과 관련된 내용은 문제 상황을 진단하기 위해 반드시 필요한 내용이다. 핵심 내용과 관련된 정보를 발표 내용에서 제외하는 것은 적절하지 않다.

오답 풀이 ① 발표를 시작하기 전에 전체 발표 내용을 간략하게 개관하여 제시하면 청중이 발표 내용을 이해하는 데 도움을 줄 수 있다.

③ 'I–2'의 소비자 만족도와 전년 대비 매출 증가율을 구두로만 설명하는 것보다 그래프로 정리하여 보여 주면 청중의 이해를 도울 수 있다.

④ 청중의 이해를 돕기 위해 정리부에서 전개부에 제시된 정보를 요약하거나 핵심 정보를 강조하도록 구성할 수 있다.

⑤ 해결 방안을 적용했을 때 기대되는 개선 효과를 제시하는 것은 보고서의 흐름을 고려할 때 자연스러우며 발표의 정리부에서 다루기에 적절하다.

참고 자료 **내용 연결 표현**

내용 연결 표현은 앞으로의 내용을 안내하거나, 지금까지의 내용을 정리하는 등의 표현을 말한다. 적절한 내용 연결 표현은 청중이 발표의 흐름을 이해하는 데에 도움을 준다.

예 저는 미술 동아리 활동 결과를 발표하고자 합니다.
→ 전체 내용을 개관함.

대단원 평가

190~195쪽

01 ④ 02 ① 03 ⑤ 04 ① 05 ⑤
06 지하철역에서 5분이면 도착한다는 내용은 과장된 정보이고, 확장 이전하면서 모든 운동 기구를 최신형으로 교체했다는 내용은 왜곡된 정보이다.
07 ② 08 ③ 09 ① 10 ④ 11 ②
12 ④ 13 ② 14 ⑤ 15 ④ 16 ③
17 ② 18 ④ 19 ⑤ 20 ⑤ 21 ②
22 ① 23 ⑤

01 정보를 조사하고 수집할 때에는 정보 수집의 목적을 고려하여 필요한 정보를 탐색해야 한다. 특히 어떤 문제 상황에 대한 해결책을 찾는 경우에는 정보 수집의 목적에 적합하더라도 출처가 불분명하다면 정보의 객관성과 신뢰성이 떨어지므로, 이러한 정보를 수집하는 것은 적절하지 않다.

02 (가)에서 '예지'는 "한류 관광에 대해 소개하는 것이 의미가 있을 것 같아서 이에 대한 정보를 찾아보기로 했잖아."라고 말하고 있다. 이를 통해 학생들의 정보 수집 목적이 한류 관광을 소개하는 데 있음을 알 수 있다. 한편 '승연'이 찾은 한류 관광객과 일반 외국 관광객의 특성을 비교한 논문이나 '유진'이 찾은 한류 관광 코스에 관한 신문 기사는 한류 관광에 대한 소개 자료로 적합하다. 그러나 '상훈'이 찾은 국내 관광 경향은 한류 관광과는 관련이 없으므로 한류 관광 소개라는 목적에 적합하지 않다.

참고 자료 **한류와 한류 관광**
- 한류: 우리나라의 대중문화 요소가 외국에서 유행하는 현상
- 한류 관광: 우리나라의 대중문화를 접하고 체험하기 원하는 외국인들의 관광

03 이 대화에서 학생들은 한류 관광에 대해 소개하기 위한 자료들을 조사하고 수집하였다. (나)에서 '승연'은 '그때 출시된 상품들'을 소개해 보자고 하였는데, 여기서 '그때'는 2012년을 가리킨다. 해당 자료는 한류 관광 상품과 관련된 내용이기는 하지만, 지나치게 오래된 정보이므로 현재 상황을 반영하지 못해 효용성이 떨어진다고 볼 수 있다.

오답 풀이 ① ㉠은 전문성이 확보된 자료이며 한류 관광의 특성을 잘 보여 주고 있으므로, 정보 조사와 수집 목적에 적합하다.
② ㉡은 공신력 있는 기관에서 발표한 자료이며 한류 관광 대표 여행지에 대한 정보를 담고 있으므로, 정보 조사와 수집 목적에 적합하다.
③ ㉢은 한류 관광에 대한 정보를 담고 있지 않으므로 정보 조사와 수집 목적에 적합하지 않다.
④ ㉣은 한류 관광에 대한 외국인들의 선호도를 파악할 수 있는 자료이지만, 개인 누리 소통망에 달린 댓글 내용이기 때문에 정보의 신뢰성을 확보하기 어렵다.

04 정보의 양이 많다고 해서 그 정보가 글의 목적에 맞거나 정확한 것은 아니며 표현의 화려함은 정보 자체의 가치와는 무관하다. 또한 흥미를 끄는 정보라 하더라도 사실에 근거하지 않거나 신뢰성이 떨어지는 경우 가치 있는 정보라고 보기 어렵다.

05 발표 내용의 적절성은 타당성과 신뢰성, 공정성을 기준으로 판단할 수 있다. (가)에서는 조사 결과를 인용하여 여름이 가까워질수록 건강보다는 미용을 목적으로 헬스장을 이용하는 사람들이 늘어난다고 하였다. 그러나 조사 결과의 출처를 명확하게 제시하지 않았으므로 해당 정보가 믿을 만한 것인지 판단하기 어렵다. 따라서 신뢰성이 높다고 평가하는 것은 적절하지 않다.

오답 풀이 ① 헬스장 이전으로 고객 유치가 필요한 상황에서 신규 고객이나 장기 이용 고객에게 할인 혜택을 제공하는 것은 고객 유치에 도움이 될 수 있으므로 타당성이 있다고 평가할 수 있다.
② 발표자는 개인적인 친분을 이유로 특정 홍보 업체를 추천하고 있다. 이는 정보가 특정 입장에 치우쳐져 있으므로 공정성이 낮다고 평가할 수 있다.
③ 최근에는 온라인을 통해 정보를 접하는 경향임을 고려하여 누리 소통망을 이용해 홍보하자고 제안하고 있으므로 타당성이 있다고 평가할 수 있다.
④ 설문 조사를 통해 고객들의 헬스장 이용 목적을 파악하면 고객들의 요구 사항을 확인할 수 있기 때문에 타당성이 있다고 평가할 수 있다.

06 서술형 (가)에서 헬스장은 지하철역에서 15분 정도 떨어져 있다고 하였는데 (나)에서는 지하철역에서 5분이면 도착한다고 하였다. 또 (가)에서 헬스장의 오래된 운동 기구 일부를 최신 운동 기구로 교체하였다고 하였는데 (나)에서는 모든 운동 기구를 최신형으로 교체하였다고 하였다.

평가 기준	확인 ☑
(나)에서 과장된 정보와 왜곡된 정보를 찾아 썼다.	☐
〈조건〉에 맞추어 썼다.	☐

07 표나 그래프와 같은 시각 자료는 다양한 정보를 압축적으로 담고 있다. 따라서 자료의 특징이나 용어, 수치 등을 종합적으로 파악해야 자료에 담긴 정보를 정확하게 이해할 수 있다.

08 최근 지원자에게 동영상 자기소개를 요구하는 기업이 늘고 있다. 규격에 제한이 많은 글보다 동영상으로 자신을 소개하는 것이 지원자의 역량을 역동적으로 드러낼 수 있기 때문이다.

오답 풀이 ① 자기소개서는 자기의 이름, 경력, 품성, 계획이나 희망 따위를 적어서 제출하는 글로, 대표적인 자기소개 방법이다.
② 자기소개는 자신의 신원, 경험, 역량, 관심 분야 등을 다른 사람에게 알리는 것을 말한다. 취업을 위한 자기소개는 직무 공동체에 속한 채용 담당자에게 자신에 대한 정보를 알리는 것을 목적으로 한다.
④ 직무 공동체는 저마다의 소통 문화를 지니고 있는데 위계질서를 기반으로 하는 수직적 소통 문화에서는 예의와 격식을 갖추어 자기소개를 하는 것이 좋다.
⑤ 자유로운 소통을 중시하는 수평적 소통 문화에서는 자신의 개성이 잘 드러나도록 자기소개를 해야 상대에게 깊은 인상을 줄 수 있다.

09 동영상 자기소개는 짧은 시간에 자신을 소개해야 하므로 지원한 직무에 적절하면서 자신의 강점을 드러낼 수 있는 사례를 하

나만 골라 대본을 쓰는 것이 좋다.

10 '우리 회사 입사 후에 어떤 일을 하고 싶은가요?'라는 질문은 '입사 후 포부' 항목과 관련된 질문이다. '입사 후 포부' 항목에서는 자신의 목표 달성과 기업의 성장을 위해 할 수 있는 일을 구체적으로 제시한다.

오답 풀이 ① '우리 회사에 관심을 갖게 된 계기는 무엇인가요?'는 지원 동기와 관련된 질문이다.

② '자신의 단점을 개선하기 위해 어떤 노력을 했나요?'는 성격의 장단점 항목과 관련된 질문이다.

③ '지원한 직무와 관련한 경험이나 노력에는 무엇이 있나요?'는 직무 역량 항목과 관련된 질문이다.

⑤ '자신의 인성과 가치관 형성에 영향을 준 경험은 무엇이 있나요?'는 성장 과정 항목과 관련된 질문이다.

11 〈보기〉의 지원자는 집중력이 높고 꼼꼼한 성격을 자신의 장점으로 제시하고 있다. 또한 이러한 성격 때문에 과제 해결에 다소 시간이 걸린다는 점을 단점으로 설명하고 있다. 그러나 이러한 성격이 형성된 과정이나 배경은 확인할 수 없다.

12 심층 면접은 면접관이 집중적으로 평가하는 면접 방식이다. 정해진 시간 동안 지원자에게 쉴 새 없이 질문을 던지기도 하고, 지원자의 말꼬리를 잡아 압박하는 면접을 하기도 한다. 이러한 과정에서 지원자의 답변에 과장이나 허위 사실이 없는지 평가하고, 긴장 상태에서 지원자의 자제력과 판단력 등을 관찰한다.

오답 풀이 ① 면접에는 직접 마주하는 대면 면접뿐 아니라, 블라인드 면접이나 원격 화상 회의를 활용한 비대면 면접도 있다.

② 집단 면접은 면접관이 여러 명의 지원자에게 질문하는 형태이다. 지원자별로 다른 질문을 하거나, 모든 지원자에게 공통된 질문을 하여 서로의 답변을 비교·평가하기도 한다.

③ 토론 면접은 여러 명의 지원자가 제시된 주제에 대해 토론하는 형태이다. 주로 지원자들의 협력과 리더십, 팀워크 등을 평가한다.

⑤ 프레젠테이션 면접은 면접 대기 시간에 지원자에게 주어진 주제에 대해 준비하여 발표하는 형태이다. 주로 지원자의 문제 해결 능력, 순발력, 분석력, 전문 지식, 창의성 등을 평가하는 데 사용된다.

13 인공 지능 면접은 온라인에서 미리 준비된 질문을 시스템에 응답하는 형태로 진행되며, 답변의 내용과 지원자의 표정, 시선, 목소리 등을 인공 지능 기술을 사용해서 분석한다. 인공 지능 면접에서 보상 선호 항목은 두 선택지 중 본인이 더 선호하는 보상을 선택하는 것으로 정답이 없다. 그러므로 솔직하게 답변하는 것이 좋다.

14 면접 상황에서 구체적인 사례나 경험을 이야기하면 면접관에게 자신의 생각이나 경험, 성격, 역량 등을 더욱 구체적이고 자세하게 알릴 수 있다. 이때 사례나 경험을 사실보다 지나치게 불려서 나타내는 것은 바람직하지 않다.

오답 풀이 ① 지원자는 면접관의 질문에 담긴 의도를 파악하여 그에 적절한 내용으로 답변해야 한다.

②, ④ 자신의 의견을 말할 때에는 자신감 있는 태도로 이야기해야 한다. 또한 객관적인 정보를 근거로 제시해야 논리적이고 설득력 있게 자신의 생각을 전달할 수 있다.

③ 준언어적·비언어적 표현을 적절하게 활용하면 답변의 내용을 더욱 효과적으로 전달할 수 있다.

15 준언어적 표현은 언어적 표현에 덧붙어 의미 전달에 영향을 미치는 말의 강세, 속도, 어조 등을 의미한다. 비언어적 표현은 언어적 표현과는 독립적으로 의미 전달에 영향을 미치는 시선, 표정, 몸동작 등을 의미한다. 준언어적 표현과 비언어적 표현은 언어적 표현을 보완하여 말하는 사람의 감정이나 전달하려는 내용을 더욱 효과적으로 전달할 수 있다.

16 〈보기〉의 ㉠과 ㉡은 한 기업의 면접 상황에서 면접관이 지원자에게 한 질문이다. 지원자는 면접관의 질문의 의도를 정확하게 파악하여 답변해야 한다. ㉡은 지원자가 최신 정보를 얼마나 잘 습득하고 있는지, 또 그러한 정보를 바탕으로 현재 사회의 동향을 파악하는 능력이 있는지, 또한 지원자의 관심사가 직무나 기업과 얼마나 일치하는지 확인하려는 질문이다. ③은 지원 동기 및 입사 후 포부를 묻는 질문에 대한 설명에 해당한다.

17 정보를 배열하는 방법에는 여러 가지가 있는데, 정보의 성격에 따라 정보를 조직하는 방법이 달라진다. 문제 상황과 그에 대한 원인을 밝히는 경우에는 원인 결과의 구조로 정보를 조직하는 것이 가장 효과적이다. 한편 문제 해결의 구조로 정보를 조직하는 경우는 문제 상황과 그에 대한 해결 방안을 제시할 때이다.

18 연역법은 일반적인 원리를 전제로 개별적인 특수한 사실을 결론으로 이끌어 내는 추론 방법이다. 'Ⅰ. 2. 광고 효과의 지속적 감소 추세'는 시간적 순서에 따라 통계 자료를 제시하고 있으므로 연역법에 따른 정보 조직으로 보기 어렵다.

오답 풀이 ①, ② 이 보고서는 '현황–원인–해결 방안–기대 효과'의 순서로 여러 정보를 항목화하여 제시하고 있다. 전체적으로 문제 상황의 원인을 진단한 뒤, 그에 맞는 해결 방안을 제시하는 문제 해결의 구조로 정보를 조직하였다.

③ 'Ⅰ–2'에서는 소비자 만족도 조사 결과와 전년 대비 매출 증가율을 구체적인 수치로 제시하여 ○○ 제품의 광고 효과가 지속적으로 감소하고 있다는 정보의 신뢰성과 객관성을 높이고 있다.

⑤ 이 보고서의 'Ⅱ. 원인'에서는 ○○ 제품의 광고 효과가 감소하는 원인을 '광고 노출 빈도 하락'과 '광고 지면의 한계와 제품에 대한 소비자 의견 수렴의 부재'로 나누어 다각적으로 분석하고 있다.

19 보고서의 제목은 보고서의 내용을 압축적으로 드러낼 수 있어야 한다. 이 보고서는 ○○ 제품의 기존 광고의 문제점을 제시하고, 이를 해결하기 위한 개선 방안을 제안하여 상대를 설득하기 위해 작성되었다. 따라서 이 보고서의 내용과 목적을 포괄하는 제목은 '○○ 제품 광고 효과 증대를 위한 광고 개선 방안'이다.

오답 풀이 ① ○○ 제품의 3년간의 광고 방식과 그 효과는 나와 있으나 보고서의 전체 내용을 포괄하기에는 적절하지 않다.

② ○○ 제품 주 소비층에 대한 내용은 나와 있으나 소비층의 변화에 대한 내용은 이 보고서의 내용과 거리가 멀다.

③ 이 보고서에 따르면 소비자 만족도는 3년간 꾸준히 증가하고 있다.

④ ○○ 제품 소비자의 의견을 수렴하기 위한 방안으로 회사 누리집에

게시판을 만드는 방안을 모색하고 있으나 이 보고서의 전체 내용을 포괄하기에는 적절하지 않다.

20 발표자는 도입부에서 '유비무환'이라는 사자성어를 사용하고 있다. 그러나 비교적 짧은 기간 동안 여러 사람의 입에 오르내리는 단어나 구절인 유행어를 쓰는 모습은 나타나지 않는다.

21 발표자는 [A]에서 ○○ 소방서 관할 구역의 지역적 특징을 설명할 때 지도를 보여 주며, 지도의 왼쪽에서 오른쪽 지역으로 이어지는 공간적 순서에 따라 정보를 전달하고 있다. 이처럼 공간적 순서에 따라 정보를 조직하기에 적절한 것은 '경복궁의 주요 전각 배치와 관람 경로'이다.

22 발표는 공식적인 담화 상황이므로 청중이 발표자보다 어린 고등학생이라고 하더라도 반말을 사용하는 것은 적절하지 않다.
오답 풀이 ②, ③ 고등학교 강당처럼 넓은 공간에서 발표할 때에는 내용이 잘 전달되도록 내용을 요약적으로 보여 주는 시각 자료를 활용하는 것이 좋다. 이때 시각 자료의 크기는 멀리서도 잘 보일 수 있도록 조절해야 한다.
④ 청중인 고등학생의 상황에 맞게 학교생활에서 발생할 수 있는 안전사고 사례들을 제시하면 청중의 관심과 흥미를 유발할 수 있다.
⑤ 발표의 주제에 맞게 교내 안전사고 발생 현황과 피해의 심각성을 강조하는 내용으로 내용을 재구성하면 학생들의 경각심을 높일 수 있다.

23 발표는 일반적으로 '도입부–전개부–정리부'의 단계에 따라 진행된다. 이때 전개부에서 발표 내용과 관련 있는 그림, 사진, 표, 그래프 등의 시각 자료를 활용하면 발표 내용을 더욱 효과적으로 전달하고 청중의 이해를 도울 수 있다.
오답 풀이 ①, ② 정리부는 정보를 요약정리하거나 핵심 정보를 강조하도록 구성한다.
③ 도입부는 발표 주제와 내용에 대한 청자의 흥미를 유발할 수 있도록 구성한다.
④ 전개부는 정보의 종류와 중요도를 고려하면서 체계적으로 구성한다.

참고 자료 발표 전략

- 도입부에서 청중의 관심을 유발하기: 주제를 청중과 관련짓기, 누구나 겪어 보았을 것 같은 사례 이용하기, 시사성 있는 내용 활용하기, 청중에게 질문을 하여 적극적인 생각 유도하기 등
- 전개부에서 요점을 효과적으로 전달하기: 증명, 통계, 예시, 인용과 같은 방법으로 자료를 제시하기, 매체 자료를 적극적으로 활용하기, 전문 용어는 풀어서 설명하고 추상적인 내용은 구체적인 사례로 설명하기 등
- 정리부에서 발표 효과를 극대화하기: 핵심 내용을 반복하여 진술하거나 요약 정리하기, 청중과 질의응답을 통해 내용을 보완하기, 여운을 줄 수 있는 이미지나 인용구 활용하기 등

4. 정보 관리와 보안

01. 정보의 체계적 관리와 활용

원리 체크 201쪽

1 ○ 2 × 3 ○

확인 문제 202~208쪽

01 ⑤ 02 ③ 03 ③ 04 ④ 05 이동식 저장 장치 06 ④ 07 ② 08 ①

01 '김현무'는 여러 해 동안 부품 목록 작성, 매장 이름의 가나다순 배열, 부품 기능에 따른 분류, 스프레드시트 활용 등 일관된 방법으로 정보를 정리하였다. 그 결과 새로운 업무가 주어져도 관련 정보를 찾는 데 시간을 허비하지 않았다. 이처럼 정보를 체계적으로 관리해 나가면 새로운 업무에도 빠르게 대응할 수 있다. 따라서 '김현무'가 새로운 업무가 주어질 때마다 정보 관리 방법을 바꿨다고 설명하는 것은 적절하지 않다.

02 ㉠과 ㉡은 모두 컴퓨터에 폴더를 만들어 정보를 관리하고 있다. ㉠은 2023년 매출 정보와 매입 정보를 단순하게 나열하고 있고, ㉡은 2023년 매출 정보를 상위 폴더와 하위 폴더로 구조화하여 분기별로 정리하고 있다. ㉡이 ㉠에 비해 더 체계적으로 정보를 관리하고 있기 때문에 ㉡이 정보 탐색에 있어 더 효율적이다.

03 〈보기〉에서는 매출 현황 자료를 월별로 정리하고자 한다. 이와 같이 정보를 시기별로 구분하여 정리해야 하는 상황에서는 시간을 기준으로 정보를 분류하여 관리하는 방법이 가장 적합하다.

04 (나)의 '김 대리'는 데이터베이스를 구축해 고객들의 성별, 나이, 체형이나 제품 구매 시기 등의 정보를 주제별로 분류하여 관리하고자 한다.
오답 풀이 ①, ② (가)의 '이 대리'는 과거에 장부에 직접 예산 집행 내역을 일일이 작성하고 계산이 맞는지 확인하였으나 현재는 스프레드시트 프로그램을 활용하여 정보를 관리하고 있다. 수기로 정보를 작성하면 시간과 노력이 많이 들 뿐만 아니라 계산에 오류가 발생할 가능성이 높기 때문에 여러 번의 검토가 필요하다.
③, ⑤ (나)의 '김 대리'는 구매 고객 정보의 관리를 위해 데이터베이스를 구축해야 한다고 주장하고 있으며, 제품 개발에 데이터베이스에 누적된 자료를 활용하면 매출 증대로 이어질 수 있다고 보고 있다.

05 (가)의 '김 대리'는 직원들의 개인 정보를 핵심 단어나 주제어로 구분한 색인 카드를 만들어 엑셀 파일에 정리하고 있다. 그리고 이 엑셀 파일을 이동식 저장 장치에 저장하여 업무에 활용하고 있다.

참고 자료 유에스비(USB: Universal Serial Bus)

전기를 공급하지 않아도 내용이 지워지지 않는 보조 기억 장치 중 하나로, 소형의 이동형 데이터 기억 장치이다. 컴퓨터나 휴대 전화 등의 포트에 꽂아 바로 사용할 수 있다. 휴대가 편리하고 사용하기가 쉽지만, 바이러스의 감염 경로가 될 수 있다. 보안이 중요한 기관에서는 일반 유에스비 사용이 금지되어 있고 사전 승인을 받은 보안 유에스비를 사용한다.

06 (나)의 '박지민 씨'는 업무용 클라우드 서비스를 사용하고 있다. 그런데 클라우드에 허가되지 않은 사람이 접속하여 정보를 수정하는 일이 발생하였다. 이런 경우 정보의 유실 등의 문제가 발생할 수 있으므로 클라우드의 비밀번호를 설정하여 정보 유출을 미연에 방지하고, 비밀번호를 주기적으로 변경하여 접속이 허가되지 않은 사람의 접근을 막는 것이 필요하다.

오답 풀이 ① '박지민 씨'는 태블릿 컴퓨터, 휴대 전화, 컴퓨터 등 여러 가지 기기로 클라우드에 접속해 업무를 처리하였다.

② '박지민 씨'는 업무 이후에 클라우드에 추가 정보를 입력하였다.

③ 클라우드에 허가되지 않은 다른 부서의 사람이 접속하여 폴더를 임의로 수정하였다.

⑤ '박지민 씨'는 회사 밖에서도 회사 컴퓨터의 자료를 활용하기 위해 클라우드 서비스를 사용할 것을 건의하였다. 인터넷에 접속하기만 하면 언제 어디서든 클라우드의 데이터를 이용할 수 있다.

07 (가)와 (나)에서 '최 사원'은 보험 약관에 대한 정보를 각각 다른 형태로 활용하고 있다(ㄷ). (가)에서는 보험 약관의 전문을 문서 파일로 전달하고 있고(ㄱ), (나)에서는 보험 약관을 이해하는 데 필요한 주요 용어들을 도식화하여 전달하고 있다. 이때 도식이란 사물의 구조, 관계, 변화 상태 따위를 일정한 양식으로 나타낸 그림 또는 그 양식을 의미한다.

오답 풀이 ㄴ. (나)에서 '최 사원'이 정보를 재구성한 형태는 영상이 아니라 도식이다.

ㄹ. '최 사원'은 온라인 채팅을 통해 고객과 비대면으로 소통하고 있으며, (가)에서는 문서 파일을, (나)에서는 이미지 파일을 전달하고 있다.

참고 자료 보험 약관

보험 계약에 관한 계약자와 보험사 쌍방의 권리·의무를 규정한 약속 조항을 말한다. 보험 약관에는 같은 종류의 보험에 공통으로 쓰는 보통 약관과, 특정 계약에 한하여 적용되는 특별 약관이 있다.

08 세탁기 사용 설명서에는 비누를 사용하면 세탁조에 비누 때가 낄 수 있다는 내용은 제시되어 있으나, 세탁조를 청소하는 구체적인 방법은 안내되어 있지 않다.

오답 풀이 ② 매주 1회 정도 세탁기를 청소해야 한다는 내용을 확인할 수 있다.

③ 배수 필터에 이물이 걸리면 사용 중 소음이 발생하거나 배수가 되지 않는 고장이 생길 수 있음을 알 수 있다.

④ 세탁기에 분말 세제와 액체 세제를 사용할 것을 권장하고 있다.

⑤ 흰 양말이나 옷의 소매, 깃처럼 부분적으로 오염이 심한 곳은 먼저 부분 세탁하라는 내용을 확인할 수 있다.

소단원 평가

210~211쪽

01 ⑤ **02** ⑤ **03** ① **04** (라)의 클라우드와 같은 컴퓨터 기반 정보 관리 매체를 활용하면 언제 어디서든 정보에 접근하여 업무 효율성을 높일 수 있다는 장점이 있다. 그러나 정보 유출과 같은 보안 문제가 발생할 수 있다는 단점이 있다. **05** ⑤ **06** ③ **07** ③

01 〈보기〉의 '김현무'는 자동차 부품 목록과 관련된 정보들을 관리하고 있다. 매장별 부품의 출납 현황을 파악하기 위해 매장에 대한 정보를 관리하는데, 이때 매장의 이름을 매출 순위가 아니라 가나다순으로 배열하여 정리하고 있다.

02 인문·과학·예술 분야별로 자료를 나누어 정리하는 것은 정보의 내용에 따라 자료를 분류한 것으로, 주제를 기준으로 한 정보 관리에 해당한다.

오답 풀이 ① '인사 팀 업무 매뉴얼', '재무 팀 업무 매뉴얼'과 같이 부서에 따라 업무 매뉴얼을 정리하는 것은 주제를 기준으로 정보를 분류하는 것이다.

② '3월 6일 회의 일정 자료', '3월 7일 회의 일정 자료'와 같이 날짜별로 회의 일정 자료를 정리하는 것은 시간을 기준으로 정보를 분류하는 것이다.

③ 문서·사진·영상 파일을 종류별로 정리하는 것은 정보의 유형을 기준으로 정보를 분류하는 것이다.

④ '서울', '부산'과 같은 지역명을 색인으로 활용하여 지역별 판매 현황 자료를 정리하는 것은 색인을 활용한 정보 관리 방법이다.

03 (가)와 같이 출납 장부를 손으로 기록하는 방식은 많은 시간과 노력이 소모될 뿐만 아니라 오류가 발생할 가능성도 크다.

오답 풀이 ② (가)에서 언급된 스프레드시트 프로그램을 활용하면 다양한 함수 기능을 통해 정확한 값을 계산할 수 있다. 또한 계산이 자동으로 이루어져 업무 효율성을 높일 수 있다.

③ (나)에서 언급된 데이터베이스는 여러 업무에 공통으로 필요한 데이터를 유기적으로 결합하여 저장한 집합체로, 많은 자료를 저장해 두고 이를 다양한 형태로 활용할 수 있도록 한다.

④ (다)의 '김 대리'는 업무 편의성을 위해 색인 카드를 디지털 파일인 엑셀 파일에 입력하여 관리하고 있다.

⑤ (라)의 '박지민'은 밖에서도 클라우드 서비스에 접속해 회사 컴퓨터의 자료를 활용하여 업무를 처리하고 있다.

04 서술형 (라)의 '박지민'은 업무용 클라우드 서비스를 사용하여 집에서도 회사에 있는 컴퓨터의 자료를 활용할 수 있게 되었다. 그러나 클라우드 사용 과정에서 허가되지 않은 다른 부서 직원이 접속하여 폴더를 임의로 수정하는 보안 문제가 발생하였다.

평가 기준	확인 ☑
(라)에서 컴퓨터 기반 정보 관리 매체인 클라우드가 사용되었음을 언급하였다.	☐
(라)를 통해 알 수 있는 컴퓨터 기반 정보 관리의 장점과 단점을 각각 서술하였다.	☐

05 〈보기〉에서 설명하는 정보 관리 매체는 '데이터베이스'이다. 데이터베이스는 데이터 중복 저장을 줄일 수 있으며, 업무가 확대되어도 자료를 효율적으로 관리할 수 있다는 장점이 있다.

오답풀이 ① 피투피(P2P)는 피어 투 피어(peer to peer)의 줄임말로, 인터넷에 연결된 사용자들이 중개 기관 없이 직접 데이터를 주고받는 방식이다.

② 웹 하드는 일정한 용량의 저장 공간을 확보해 인터넷상에서 문서나 파일을 저장·열람·관리하고, 여러 사람과 공유할 수 있도록 하는 인터넷 서비스이다.

③ 유에스비(USB)는 플래시 메모리를 이용한 이동형 데이터 기억 장치이다.

④ 클라우드는 인터넷상에 마련한 개인용 서버에 각종 문서, 사진, 음악 따위의 파일 및 정보를 저장하여 두는 시스템이다.

06 세탁기 사용 설명서에서는 세탁 시 비누를 사용하면 세탁조에 비누 때가 낄 수 있다고 안내하며, 분말 세제나 액체 세제를 사용할 것을 권장하고 있다.

오답풀이 ①, ⑤ 배수 필터에 머리핀이나 철심 등의 이물질이 걸러질 수 있으며, 이로 인해 제품 사용 중 소음이 발생하거나 배수가 되지 않는 고장이 생길 수 있다고 설명하고 있다.

②, ④ 〈보기〉는 정보를 글로 전달함으로써 내용을 자세하고 조리 있게 설명하고 있다. 다만 설명서의 내용을 이해하기 어려워하는 고객에게는 정보를 쉽게 이해할 수 있도록 그림이나 사진과 같은 시각 자료로 재구성하여 제공할 수 있다.

07 수집한 정보는 직무의 목적과 직무 의사소통의 맥락에 따라 다양한 형태로 활용된다. 수집한 정보를 그대로 활용할 수도 있지만, 필요에 따라 정보를 정리·분석하거나 일정한 형태로 재구성하여 활용할 수도 있다.

오답풀이 ① 정보의 체계적 관리 방법에는 유사한 정보끼리 기준을 설정해 체계적으로 정리하는 분류를 활용한 관리가 있다. 이때 시간적 기준, 주제적 기준, 용도별 기준, 유형적 기준 등을 설정할 수 있다.

② 정보를 단순히 나열하거나 적절하게 분류하지 못하면 탐색 시간과 저장 공간이 낭비될 수 있다.

④ 정보의 체계적 관리 방법 중 목록을 활용한 관리에 해당한다.

⑤ 정보 관리란 수집한 정보를 사용자의 실수 때문에 발생하는 손실로부터 보호하고, 중복 저장을 방지하면서 체계적으로 관리하는 일련의 방법과 절차이다.

참고 자료 정보의 종류

정보는 크게 동적 정보와 정적 정보로 구분한다. 동적 정보는 시시각각으로 변하는 정보를 의미한다. 반대로 보존되어 멈추어 있는 정보는 정적 정보라고 한다. 신문이나 텔레비전의 뉴스는 상황 변화에 따라 수시로 변하기 때문에 동적 정보이다. 반면에 잡지나 책에 있는 정보는 정적 정보이다. 우리에게 문제가 되는 것은 동적 정보이다. 동적 정보는 유통 기한이 있기 마련이므로 시의적절하게 이를 수집·관리하고 활용하는 것이 중요하다.

02. 개인의 권리와 정보 보안

원리 체크 213쪽

1 × 2 ○ 3 ×

확인 문제 214~226쪽

01 ③	02 ④	03 ⑤	04 ⑤	05 ③
06 표절	07 ⑤	08 ⑤	09 ③	10 ①
11 ⑤	12 공공누리 저작물		13 ③	14 ③

01 우리나라는 저작권을 보호하기 위해 저작권법에 저작물이 인정되는 저작물의 범위를 명시하고 있다. 음악 저작물, 사진 저작물, 어문 저작물, 영상 저작물, 미술 저작물 등은 저작권법의 보호를 받는 저작물이지만, 공공의 이익을 위해 함께 나눠야 할 필요가 있는 저작물은 저작권법에서 보호받지 못하는 저작물로 정해 놓고 있다.

02 저작권이 유지되는 기간은 저작자의 생존 기간과 저작자의 사후 70년까지로, 저작권이 영구 보존되는 것은 아니다.

오답풀이 ①, ⑤ 저작권을 보호함으로써 저작자가 더 높은 수준의 창작물을 만들 수 있는 환경을 조성하여 결과적으로 문화 발전에 기여할 수 있다.

②, ③ 저작권은 저작물에 대해 저작자가 가지는 권리로, 우리나라는 저작권법을 제정하여 저작자의 권리와 경제적 이익을 보호하고 있다.

03 초상권은 자기의 초상이 허가 없이 촬영되거나 공표되지 않을 권리이다. 따라서 특종 보도라는 상업적인 목적을 위해 무단으로 공인이 지인과 식사하는 모습을 촬영하는 것은 초상권 침해에 해당한다.

참고 자료 초상권의 헌법적 근거

헌법 제10조	모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.
헌법 제17조	모든 국민은 사생활의 비밀과 자유를 침해받지 아니한다.

04 구인·구직 사이트의 운영 기관인 한국고용정보원은 유출 피해 대상자에게 문자 메시지 등으로 유출 사실을 통보했고, 누리집에도 공지로 안내하고 있다. 그러나 피해 대상자들이 해당 사고 알림 문자를 홍보 메시지로 간주하는 경우가 발생하고 있어 피해 확인이 지연될 전망이다.

오답풀이 ① 고용노동부와 한국고용정보원이 운영하는 구인·구직 사이트에서 개인 정보 유출 사고가 발생하였다.

② 고용노동부에 따르면 중국 등 외국의 특정 아이피(IP)를 통한 해킹 공격이 개인 정보 유출 사고의 원인이다.

③, ④ 개인 정보가 유출되면 개인에게 정신적·경제적 피해를 줄 수 있고, 사회적으로도 정보 보안에 대한 불안으로 혼란이 발생할 수 있다.

05 회사 내부용 자료는 회사의 자산이자 기밀 정보이므로, 사전 승인 없이 이를 공유할 경우 정보 보안의 문제가 발생할 수 있다. 그러나 동생은 이러한 정보 보안의 중요성에 대한 인식 없이(ㄷ) 형의 가게 매출에 도움을 주기 위한 사적인 목적으로 회사 내부용 자료를 형에게 주려고 하고 있다(ㄴ).

오답 풀이 ㄱ. 동생은 업무를 수행하는 과정에서 회사 내부 정보인 우수 직영 매장의 영업 전략 분석 자료를 알게 되었다. 업무 수행 과정에서 회사 내부 정보를 알게 되는 것은 자연스러운 일이다. 다만, 업무 수행 중 취득하거나 알게 된 정보를 외부에 유출하거나 누설하는 행위가 문제가 된다.

ㄹ. 동생은 형의 고민을 해결하기 위해 회사 내부용 자료를 주려고 했던 것이지 금전적인 이익을 얻고자 한 것은 아니다.

참고 자료 영업 비밀 준수 의무

업무를 수행하면서 취득하거나 알게 되는 회사의 모든 정보를 사전에 승낙 없이 제3자에게 누설하거나 제공하는 행위를 하지 않아야 할 의무

06 '이지호'는 ○○ 부서의 디자인 시안을 보고 이를 참고하여 자신이 속한 □□ 부서 디자인 시안에 반영하였다. 이 과정에서 ○○ 부서의 허락을 받지 않았기 때문에 ○○ 부서의 구성원들은 □□ 부서의 시안과 자신들의 시안이 유사한 것에 대해 의문을 품고 있다. 이렇게 원작자의 동의 없이 무단으로 남의 작품의 일부를 몰래 따다 쓰는 행위를 '표절'이라고 한다.

07 '최시연'이 블로그에 공개적으로 게시한 네 컷 만화 형식의 일기는 저작권법에 따라 보호받는 저작물이다. 저작권 침해의 책임은 저작물을 무단으로 이용한 ○○ 업체에 있으므로, 저작권자인 '최시연'이 자신의 게시물을 비공개로 전환할 필요는 없다.

오답 풀이 ①, ④ ○○ 업체는 '최시연'의 저작물을 무단으로 사용함으로써 '최시연'의 저작권을 침해하였고, '최시연'은 저작물에 대한 자신의 권리를 침해받았다.

② '최시연'은 ○○ 업체에서 무단으로 사용한 저작물이 자신의 것임을 밝히고 게시물을 내려달라고 요청할 수 있다. 만약 ○○ 업체에서 게시물의 삭제 요청을 받아들이지 않을 경우 한국저작권보호원에 신고하여 게시자에 대한 시정을 요구할 수 있다. 또한 권익을 침해받았다면 그 증거를 수집해 고소를 진행할 수도 있다.

③ ○○ 업체는 '최시연'의 네 컷 만화를 자신의 업체 홍보를 위해, 즉 상업적인 목적을 이루고자 무단으로 사용하였다.

08 (가)의 문서 담당자는 자신의 생일을 컴퓨터 비밀번호로 설정하였다. 이처럼 생일이나 전화번호 등을 비밀번호로 설정할 경우 다른 사람들이 쉽게 알아낼 수 있기 때문에 컴퓨터의 내부 정보가 유출될 위험성이 높다. 정보 보안이 중요한 자료가 저장된 회사 컴퓨터 등의 비밀번호를 설정할 때에는 숫자, 알파벳, 대문자와 소문자, 특수 문자 등을 조합하여 8자리 이상으로 하는 등 다른 사람들이 쉽게 알아낼 수 없도록 해야 정보 유출의 문제를 해결할 수 있다.

참고 자료 비밀번호 보안 지침

- 초기 비밀번호가 시스템에 의해 할당되는 경우, 이용자는 빠른 시간 내에 해당 비밀번호를 새로운 비밀번호로 변경해야 한다.
- 비밀번호 변경 시, 이전에 사용하지 않은 새로운 비밀번호를 사용하고 변경된 비밀번호는 이전 비밀번호와 연관성이 없어야 한다.
- 자신의 비밀번호가 제3자에게 노출되지 않도록 해야 한다.
- 자신의 비밀번호가 제3자에게 노출되었을 경우, 즉시 새로운 비밀번호로 변경해야 한다.
- 여러 계정이나 시스템에서 동일한 비밀번호를 사용하지 않도록 해야 한다.

09 비밀 유지 서약서는 기업의 기밀이나 보안 사항을 외부에 누설하지 않겠다는 약속의 내용을 담은 문서이다. 서약자가 퇴사를 희망하는 이유는 퇴직 사유를 작성하는 문서인 사직서에 들어갈 내용이지 비밀 유지 서약서에 포함되는 내용은 아니다.

오답 풀이 ① 비밀 유지 서약서에는 기본적으로 서약자의 인적 사항과 서명 등이 포함된다.

②, ④ 비밀 유지 서약서에는 비밀 유지와 관련된 법령 및 서약을 위반했을 때 서약자가 부담해야 할 책임 범위 등을 명시해야 한다.

⑤ 어떤 정보를 공개하거나 누설해서는 안 되는지에 대한 구체적인 내용을 명시해야 서약자가 비밀 유지 대상을 명확히 인지할 수 있다.

10 직무를 수행할 때 회사 또는 부서의 구성원들과 자료를 공유하기 위해 사용하는 공유 폴더를 전체 공개할 경우 정보 보안이 중요한 정보가 유출되거나 손실 혹은 파괴될 가능성이 높기 때문에 공유 폴더에 접근할 수 있는 사용자를 따로 관리할 필요가 있다.

11 여러 사이트에서 동일한 아이디와 비밀번호를 사용할 경우, 하나의 사이트에서 계정 정보가 유출되면 다른 사이트까지 피해가 확산될 위험이 크다. 따라서 사이트마다 서로 다른 비밀번호를 설정하는 것이 정보 보안을 위해 바람직하다.

12 공공누리 저작물은 공공누리가 부착된 공공 저작물로, 공공누리 유형별 이용 조건에 따라 무료로 자유롭게 사용할 수 있다. 온라인상의 한글 글자체, 이미지 등을 사용하고자 할 때 저작권 침해가 우려될 경우 정부 부처나 지방 자치 단체, 공공 기관 등이 저작권을 가진 공공누리 저작물을 사용하면 저작권의 부담을 덜 수 있다.

13 〈보기〉는 공공누리 제1유형 부착 마크이다. 이 마크가 부착된 공공 저작물은 상업적·비상업적으로 이용이 가능하며 변형하여 2차적 저작물을 작성하는 것도 가능하다. 그러나 공공 저작물을 이용하려면 저작권법 제37조 및 공공누리 이용 조건에 따라 해당 공공 저작물의 출처를 명시하여야 한다.

14 이 만화에서 발생한 정보 보안 문제는 사이트 담당자의 컴퓨터에 감염된 악성 코드로 인한 고객 정보 유출이다. 따라서 사이트 담당자 측의 사전 대응 방안을 마련해야 한다. 예를 들어, 사

이트 담당자는 악성 코드로 인한 고객 정보의 손상·유출을 방지하기 위해 보안 프로그램을 설치하고 주기적으로 점검해야 한다. 개인 정보 보호를 위해 회원 가입이나 개인 정보 제공 시 개인 정보 처리 방침 및 약관을 꼼꼼히 살펴보는 것은 바람직하지만, 만화 속 정보 보안 문제의 원인과 관련된 대응으로 보기는 어렵다.

참고 자료 정보 보안 위협에 대응하는 구체적 방법

- 방화벽 설치: 외부의 불법적 침입(해킹, 악성 코드)을 막고 정상 접근만을 허용해 내부의 정보를 보호하는 시스템
- 암호화: 사용자가 데이터를 전송할 경우 불법적인 방법에 의해 데이터가 손실되거나 변경되는 것을 막도록 데이터를 변환하여 보내는 방법
- 전자 서명: 인터넷에서 신원 확인과 안전한 거래를 위해 공인 인증서 등과 같은 증명서 역할을 하는 시스템을 사용하는 방법

소단원 평가

228~229쪽

01 ① 02 ③ 03 ④ 04 ① 05 ①
06 ② 07 비밀 유지 서약서 08 ①

01 저작권은 저작자가 생존해 있을 동안만이 아니라 저작자의 사후 70년간 유지되며 그 이후에 저작권이 소멸된다.

오답풀이 ②, ⑤ 저작권은 저작물에 대해 저작자가 가지는 권리로, 저작자가 시간, 노력, 비용을 들여 만든 결과물에 대해 경제적 권리를 인정함으로써 지속적인 창작 활동을 할 수 있는 원동력을 제공한다.

③ 저작권이 인정되는 저작물의 범위는 저작권법에 명시되어 있다.

④ 공공누리 유형 마크가 부착된 공공 저작물은 개별적인 이용 허락을 받지 않더라도 무료로 사용할 수 있다. 단 유형별로 이용 조건이 상이하므로 이를 확인하여 활용해야 한다.

02 개인용 음악 재생 서비스에 유료 가입을 했더라도 이를 사적 목적으로만 사용할 수 있다. 따라서 공공장소에서 이를 사용해 음악을 재생하면 저작권 침해에 해당한다.

오답풀이 ① 공식적인 말하기 상황에서도 다른 사람의 저작물을 사용할 경우 저작자의 허락을 구해야 한다.

② 온라인상에 공개된 글자체라고 하더라도 다른 사람의 저작물인 경우에는 저작자의 허락을 구해야 한다.

④ 원저작물의 저작자는 자신의 저작물을 원저작물로 하는 2차적 저작물을 작성할 권리와 작성된 2차적 저작물을 이용할 권리를 가진다. 따라서 저작권을 침해하지 않고 적법하게 2차적 저작물을 제작하기 위해서는 원저작자의 허락을 구해야 한다.

⑤ 유명한 작품이라고 하더라도 원저작물을 변형하여 2차적 저작물을 만들 경우 저작자의 허락이 있어야 하며, 필요한 경우 계약서를 작성하여 변형의 조건 등을 명확하게 정해야 한다.

참고 자료 2차적 저작물 작성권

원저작물을 번역·편곡·변형·각색·영상 제작 그 밖의 방법으로 작성한 창작물을 2차적 저작물이라고 한다. 이때 원저작물의 저작자는 자신의 저작물을 원저작물로 하는 2차적 저작물을 작성할 권리와 작성된 2차적 저작물을 이용할 권리를 가진다. 원저작자의 이러한 권리를 2차적 저작물 작성권이라 한다.

03 공인이라 하더라도 사생활 영역에서는 초상권이 보호되기 때문에 본인의 허락 없이 촬영된 경우에는 초상권 침해가 인정되며, 이를 근거로 민사상 손해 배상도 청구할 수 있다. 따라서 〈보기〉의 공인 '○○ 씨'는 지인들과 식사하는 사적인 모습을 허락 없이 촬영당했으므로 자신을 무단 촬영한 김민우 기자에게 손해 배상을 청구할 수 있다.

참고 자료 손해 배상 청구 제기의 법률적 근거

- 민법 제750조(불법 행위의 내용): 고의 또는 과실로 인한 위법 행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.
- 민법 제751조(재산 이외의 손해의 배상) ①: 타인의 신체, 자유 또는 명예를 해하거나 기타 정신상 고통을 가한 자는 재산 이외의 손해에 대하여도 배상할 책임이 있다.

04 〈보기〉는 해커에 의해 컴퓨터에 저장되어 있던 회사 내부의 기밀 문서가 유출된 상황이다. 해커가 문서 담당자의 개인 정보를 유출한 것은 아니다.

오답풀이 ② 문서 담당자가 직무를 수행하는 과정에서 회사의 기밀 문서가 유출되는 정보 보안 문제가 발생하였다.

③ 해킹은 다른 사람의 컴퓨터 시스템에 무단으로 침입하여 데이터와 프로그램을 없애거나 망치는 일을 의미한다. 〈보기〉는 문서 담당자의 컴퓨터 비밀번호를 알아낸 해커가 해킹을 통해 내부 기밀 문서를 빼낸 상황이다.

④, ⑤ 생일이나 전화번호 등은 외부에 쉽게 노출되는 정보이기 때문에 컴퓨터 비밀번호로 적절하지 않다. 정보 보안이 중요한 컴퓨터인 경우 다른 사람들이 외부에 쉽게 노출되지 않도록 복잡한 비밀번호로 설정하는 것이 좋다.

05 여러 사이트에서 동일한 아이디와 비밀번호를 설정할 경우 아이디와 비밀번호가 한 사이트에서 노출되면 다른 여러 사이트에 모두 접속할 수 있기 때문에 사이트마다 아이디와 비밀번호를 다르게 설정할 필요가 있다.

오답풀이 ② 불특정 다수에게 폴더나 파일에 대한 열람이나 수정 등의 권한이 주어질 경우 중요한 정보의 유출이나 손실, 파괴 등의 문제가 발생할 수 있다. 따라서 사용자별로 폴더나 파일에 대한 권한을 지정하여 정보를 관리하는 것이 필요하다.

③ 정보가 손실되거나 파괴되었을 때 정보를 복구하거나 사용할 수 있도록 다른 저장 매체나 클라우드 등을 활용해 정보를 백업해 두어야 한다.

④ 제공자가 불분명한 공유기를 사용하여 휴대 전화 WIFI를 연결할 경우 개인 정보가 유출되는 사고가 발생할 수 있으므로 주의해야 한다.

⑤ 공동 인증서는 온라인에서 전자 상거래를 할 때 사용할 수 있도록 공인된 인증 기관이 발행하는 문서로, 공동 인증서가 유출될 경우 금전적으로 큰 피해를 입을 수 있다. 따라서 공동 인증서를 별도의 저장 장치에 보관하여 컴퓨터나 휴대 전화가 해킹되더라도 공동 인증서가 유출되지 않도록 해야 한다.

06 〈보기〉는 네 가지 유형의 공공누리 저작물 표시 마크이다. ⓑ는 공공누리 제2유형으로 활용 시 출처를 표시해야 하며 변형 등 2차적 저작물을 작성하는 것도 가능하지만, 비상업적으로만 이용해야 한다. 가게의 메뉴판에 사용하는 것은 상업적인 활용이기 때문에, ⓑ가 붙은 저작물은 변형하더라도 가게의 메뉴판에 사용해서는 안 된다.

오답 풀이 ① ⓐ는 공공누리 제1유형으로 출처를 표시할 경우 상업적·비상업적으로 활용이 가능하며 변형 등 2차적 저작물을 작성하는 것도 가능하다. 따라서 ⓐ가 붙은 이미지를 가게의 간판에 사용할 수 있다.

③ ⓒ는 공공누리 제3유형이다. 활용 시 출처를 표시해야 하며 상업적·비상업적으로 모두 이용 가능하지만 변형 등 2차적 저작물을 작성하는 것은 불가능하다. 따라서 ⓒ가 붙은 글자체는 상업적인 목적인 가게 홍보용 네 컷 만화에 사용 가능하다.

④ ⓓ는 공공누리 제4유형이다. 활용 시 출처를 표시해야 하며 비상업적으로만 이용 가능하고 변형 등 2차적 저작물의 작성이 금지되어 있다. 관광서 안내문에 사용하는 것은 비상업적 이용에 해당하나 변형하여 사용해서는 안 된다.

⑤ 공공누리 저작물은 유형에 상관없이 모두 출처를 명시해야 한다.

07 서술형 비밀 유지 서약서는 주로 근로자가 기업의 기밀이나 보안 사항을 외부에 누설하지 않겠다는 약속을 문서화한 것이다. 기업이 보유한 기술 및 경영상의 정보는 누출될 경우 막대한 경제적 손해를 초래할 수 있으므로 비밀 유지 서약서를 작성하여 해당 정보를 보호하고 서약자가 이를 위반할 경우 책임을 분명히 하는 근거로 활용한다.

08 〈보기〉는 확인되지 않은 이메일에 첨부된 파일을 클릭했다가 컴퓨터에 악성 코드 앱이 설치되어 컴퓨터에 저장된 고객의 개인 정보가 유출되는 문제가 발생한 상황이다. 이 때문에 첨부 파일을 클릭한 '박정연'은 일이 발생된 경위를 작성하는 경위서를 작성하였다. 경위서는 문제가 발생한 이후에 작성하는 문서이기 때문에 경위서를 작성하면 정보 보안 사고를 사전에 예방할 수 있다고 반응하는 것은 적절하지 않다.

오답 풀이 ② 컴퓨터 운영 체제와 백신 프로그램을 최신화하여 악성 코드 앱의 설치나 해킹 등 정보 보안 문제를 사전에 예방해야 한다.

③ 컴퓨터나 휴대 전화에서 확인되지 않은 첨부 파일이나 링크된 웹 주소 등을 클릭할 경우 악성 코드 앱이 설치되거나 개인 정보가 유출될 수 있으므로 확실하지 않은 경우에는 클릭하지 않도록 주의해야 한다.

④ 악성 코드는 컴퓨터 시스템을 정상적으로 작동되지 않게 하거나 저장된 정보를 탈취하기 위한 악의적인 목적으로 작성된 코드이다.

⑤ 정보 보안 문제가 발생했을 때 추가적인 보안 사고를 막고 피해 대책을 수립하기 위해 즉각적으로 부서장 또는 시스템 담당자에게 그 사실을 공유해야 한다.

대단원 평가

238~241쪽

01 ② **02** ④ **03** ③ **04** ④ **05** ③
06 ② **07** ③ **08** '최 사원'은 고객이 보험 약관 용어의 뜻을 쉽게 이해할 수 있도록 정보를 도식의 형태로 재구성하여 고객에게 전달하고 있다. **09** ② **10** ①
11 ① **12** ④ **13** ⑤ **14** ② **15** ③
16 '김서진'이 공개하거나 누설하면 안 되는 영업 비밀의 구체적인 내용이 포함되어야 한다. / '김서진'이 영업 비밀을 누설할 경우 이에 따르는 책임 범위가 포함되어야 한다.

01 정보 관리란 수집한 정보를 일정한 기준과 체계에 따라 분류·정리·저장·보호하여 필요할 때 효율적으로 활용할 수 있도록 하는 것이다. 수집한 정보를 체계 없이 단순 나열할 경우 정보 탐색이 어려워지고 중복 등의 오류가 발생하여 정보를 효율적으로 활용하기 어렵다.

오답 풀이 ①, ⑤ 정보 관리의 목적은 다양한 형태의 정보를 체계적으로 분류하고 저장하여 사용 목적에 적합한 정보를 쉽고 빠르게 찾을 수 있도록 함으로써 업무의 효율성을 높이는 데 있다.

③ 백업, 접근 권한 설정 등의 정보 관리를 통해 사용자의 실수로 인한 정보 손실을 예방하고 보호할 수 있다.

④ 정보를 일정한 체계에 따라 기록하고 분류하여 효율적으로 관리하는 것은 정보 관리의 핵심이다.

02 (나)는 2023년의 1~4분기 매입 자료와 매출 자료를 각각의 폴더에 넣어 두었으므로, 각 폴더에는 서로 다른 자료들이 저장되어 있다.

오답 풀이 ①, ② (가)의 '김현무'는 자동차 부품 판매 회사에 근무하면서 부품 출납에 관한 보고서를 작성할 일이 많기 때문에 시간을 허비하지 않도록 이와 관련한 정보들을 체계적으로 관리하고 있다.

③ (나)는 2023년의 1~4분기 매입 및 매출 데이터를 각각의 폴더에 넣어 단순하게 나열하고 있다.

⑤ (다)는 2023년 매출 자료를 분기별로 관리하고 있다. 이렇게 일정한 기준에 따라 폴더별로 정보를 관리할 경우 정보 탐색이 용이하기 때문에 업무의 효율성을 높일 수 있다.

03 '스프레드시트(㉠)'는 행과 열로 이루어진 표에 숫자나 문자 자료를 입력하고, 수식·함수·차트 등을 활용하여 자료를 계산하고 처리하는 프로그램이다. 자동으로 계산이 되기 때문에 편리하며 계산의 오류가 적다.

오답 풀이 ① 전자 계산기에 대한 설명이다.

② 태블릿 컴퓨터에 대한 설명이다.

④ 피투피(P2P)에 대한 설명이다.

⑤ 클라우드 서비스에 대한 설명이다.

04 유형을 기준으로 정보를 분류하는 관리 방법은 파일의 형식(pdf, hwp, xlsx 등)이나 미디어 종류(문서, 이미지, 동영상 등)에 따라 분류하는 방법이다. 정 사원이 '사내 교육용 자료'와 '외부 고객 배포용 자료'로 정보를 구분한 것은 용도를 기준으로 정보를 분류한 것이다.

05 클라우드 서비스는 여러 가지 소프트웨어나 자료를 서비스 사업자의 서버에 두고 어떤 장치로도 활용할 수 있게 한 서비스로, 인터넷에 접속하기만 하면 언제 어디서든 클라우드의 데이터를 이용할 수 있다. 따라서 업무용 클라우드에 접속할 수 있는 장소가 제한되어 있다고 반응하는 것은 적절하지 않다.

오답풀이 ①, ② (가)의 '김 대리'는 이동식 저장 장치[USB]에 정보를 저장하여 관리하고 있었는데, 이동식 저장 장치가 고장이 나 정보를 모두 사용할 수 없게 되었다. 이러한 문제에 대비하기 위해 별도의 안전한 공간에 정보를 백업해 둘 필요가 있다.

④, ⑤ (나)에서 클라우드에 허가되지 않은 다른 부서의 사람이 접속하여 임의로 폴더를 수정하였다. 이렇게 누구나 정보에 접근할 수 있게 되면 정보 유출이나 파괴 등의 정보 보안 문제가 발생할 수 있다. 따라서 클라우드와 같은 정보 관리 매체에 접근 권한을 설정하여 보안을 강화할 필요가 있다.

06 빈칸에는 디지털 시대 이전에 정보를 관리하기 위해 사용하던 방식과 관련된 말이 들어가야 한다. 과거에는 도서관에서 색인 카드를 활용하여 책 정보를 정리·관리하였으므로, 빈칸에는 '색인 카드'가 들어가는 것이 적절하다. 나머지는 모두 컴퓨터를 기반으로 한 정보 관리 매체와 관련된 말이다.

07 〈보기〉는 직속상관에게 고객 응대 서비스 만족도 조사 결과를 보고하는 내부 업무 상황이다. 따라서 정보는 보고를 받는 사람이 조사 결과를 정확하고 효율적으로 파악할 수 있는 형태로 재구성되어야 한다. 그러나 '홍보용 포스터'는 고객을 대상으로 한 외부 홍보 자료로, 내부 업무 보고의 목적이나 대상과 맞지 않는다. 따라서 ③은 정보 재구성의 내용으로 적절하지 않다.

08 서술형 '최 사원'은 보험 약관을 이해하기 어려워하는 고객의 입장을 배려하여 보험 약관 정보를 도식의 형태로 간단하게 정리한 자료를 제공하고 있다.

평가 기준	확인☑
'최 사원'이 고객이 보험 약관 용어의 뜻을 쉽게 이해할 수 있도록 정보를 재구성하였음을 밝혀 썼다.	☐
'최 사원'이 보험 약관 정보를 '도식'의 형태로 재구성하였음을 언급하였다.	☐

09 원저작물을 번역·편곡·변형·각색 등의 방법으로 작성한 창작물을 2차적 저작물이라 하며, 이 역시 독자적인 저작물로서 저작권법의 보호를 받는다. 다만 2차적 저작물을 작성할 때는 허락을 맡아 원저작자의 권리를 침해하지 않아야 한다.

오답풀이 ① 저작권은 저작자가 자신이 창작한 저작물에 대해 가지는 배타적 권리이다.

③ 저작권 보호는 창작자의 창작 의욕을 고취하고 창작 활동에 대한 정당한 보상을 보장함으로써 더 높은 수준의 창작물이 생산될 수 있는 환경을 조성한다.

④ 국가나 지방 자치 단체가 작성한 공공 저작물 중 일부는 별도의 허락 없이 자유롭게 이용할 수 있도록 개방되어 있는 경우가 있다.

⑤ 저작권법에 따르면 사진 저작물뿐만 아니라 이와 유사한 방법으로 제작된 저작물도 저작권의 보호 범위에 포함된다.

10 공익 광고 포스터는 국가나 공공 기관이 공익을 목적으로 제작한 공공 저작물에 해당한다. 공공 저작물은 저작권법에 따라 별도의 허락 없이 자유롭게 이용할 수 있으며, 특히 교육을 목적으로 활용하는 것은 저작권 침해에 해당하지 않는다.

오답풀이 ② 웹툰은 저작권법의 보호를 받는 저작물이다. 저작자의 허락 없이 웹툰의 일부를 변형하여 개인 블로그에 게시하는 것은 저작권을 침해한 사례에 해당한다.

③ 정품 인증을 받지 않은 프로그램을 무단으로 다운로드하여 사용하는 것은 소프트웨어 저작권자의 허락 없이 복제·사용한 것으로 저작권 침해에 해당한다.

④ 블로그에 게시된 사진도 저작권법의 보호를 받는 저작물이다. 저작자의 허락 없이 무단으로 복사하여 발표 자료에 사용하는 것은 저작권 침해에 해당한다.

⑤ 유료 스트리밍 사이트에서 개인 계정으로 구매한 음원의 사용권은 개인적 이용에 한정된다. 이를 영업 중인 카페에서 손님들에게 들려주려고 한다면 별도의 공연 사용료를 지불해야 하며 그렇지 않은 경우 저작권 침해에 해당한다.

11 초상권은 자기의 초상이 허가 없이 촬영되거나 공표되지 않을 권리로, 인격권(권리의 주체와 분리하여 생각할 수 없는 인격적 이익을 내용으로 하는 권리)의 일부로 보는 견해와 프라이버시권(자신의 사생활을 남에게 공개당하지 않을 권리)의 일부로 보는 견해가 있다.

오답풀이 ② 공공의 이익을 위한 목적이 인정되는 경우에는 초상권이 일정 범위 내에서 제약될 수 있다.

③ 신문 기사나 뉴스 보도의 목적이라도 공익성, 필요성, 상당성 등의 요건을 갖추지 못한 경우에는 초상권 침해가 성립할 수 있다.

④ 현대사에 속하는 인물의 초상은 역사적 기록과 공익적 가치가 인정되어 피촬영자의 동의 없이도 공표가 허용된다.

⑤ 권익의 침해가 발생한 초상권 침해에 대해서는 민사상 손해 배상 청구도 가능하다.

12 〈보기〉는 공공누리 제3유형에 해당하는 공공누리 저작물이다. 공공누리 제3유형은 출처를 표시하는 조건 하에 상업적·비상업적 목적을 불문하고 자유롭게 이용할 수 있으나, 원저작물을 변형하거나 이를 바탕으로 2차적 저작물을 작성하는 것은 금지된다. 따라서 공공누리 제3유형의 저작물에 해당하는 솔방울 이미지는 그대로 사용해야 하며, 변형하여 활용해서는 안 된다.

13 고객의 개인 정보 유출 등의 정보 보안 사고가 발생한 경우 2차 피해로 확산되지 않도록 사고의 경위와 내용을 정확하고 신속하게 정보 보안 담당자 등에게 알린 후 대책을 수립해야 한다. 내부적으로 문제를 해결하기 어려운 경우에는 한국인터넷진흥원(KISA)에 신고하는 등 외부 기관의 도움을 받을 수 있다.

오답풀이 ① 비인가된 변경이나 손상으로부터 정보를 보호하는 것은 정보 보안의 3대 요소 중 무결성을 유지하려는 노력이다.

② 인가되지 않은 사람에게 정보가 노출되지 않도록 하는 것은 정보 보안의 3대 요소 중 기밀성을 유지하려는 노력이다.

③ 정보의 반입 및 반출 기록을 관리하는 것은 물리적 보안 통제에 해당하며, 업무 환경의 보안을 유지하기 위한 적절한 방법이다.

④ 방화벽과 백신 프로그램 설치를 통해 악성 코드와 해킹으로부터 시

스템을 보호하는 것은 기술적 보안 통제에 해당하며 정보 보안을 위한 적절한 방법이다.

14 〈보기〉는 '김우진'이 공용 복사기를 사용한 후 디자인 시안 원본을 제대로 챙기지 않아 다른 부서의 사람이 ○○ 부서의 정보를 접한 상황이다. 공표는 여러 사람에게 널리 드러내어 알리는 것으로 〈보기〉의 상황과는 거리가 멀다.

오답 풀이 ① 디자인 시안은 시안 발표회를 위한 자료인데, 아직 발표회 전인 상황이므로 보안이 필요한 정보이다.

③ ○○ 부서의 시안이 '김우진'의 실수에 의해 타 부서로 유출된 상황이다.

④, ⑤ '이지호'는 ○○ 부서에 허락을 받지 않고 ○○ 부서의 디자인 시안을 참고하여 □□ 부서의 디자인 시안에 반영하였다. 이렇게 남의 작품의 일부를 몰래 따다 쓰는 것은 표절로, 디자인 시안의 저작자가 가지는 권리와 이익을 침해하는 행위이다.

15 개인 정보는 살아 있는 개인에 관한 정보로, 성명, 주민 등록 번호 등 특정 개인을 식별할 수 있는 모든 정보를 포함한다. 외국어 능력, 차량 소유 여부, 의료 정보 등은 모두 특정 개인과 연결되어 그 사람을 식별하거나 설명할 수 있는 정보이므로 개인 정보에 해당한다. 특히 의료 정보는 민감한 개인 정보로 더욱 엄격하게 보호된다.

오답 풀이 ① 개인 정보는 이름, 주민 등록 번호, 주소, 연락처 등 특정 개인을 식별할 수 있게 하는 정보를 말한다.

② 직무를 수행하는 과정에서 알게 된 타인의 개인 정보를 업무 목적 이외에 활용하거나 외부에 유출해서는 안 되며, 이를 보호할 책임과 의무를 다해야 한다.

④ 개인 정보 보호법에 따라 개인의 동의 없이 개인 정보를 수집·이용한 업체는 해당 피해자에 대한 손해 배상 책임을 진다.

⑤ 개인 정보가 유출되면 금융 사기, 스팸, 명의 도용 등의 2차 피해로 이어질 수 있으며, 이는 정보 보안에 대한 사회적 불안과 혼란을 초래할 수 있다.

16 서술형 〈보기 1〉의 면접 상황에서 면접관은 '김서진'에게 이전 회사의 정보를 요구하고 있다. '김서진'은 이전 회사를 퇴사할 때 〈보기 2〉와 같이 비밀 유지 서약서를 작성하였다. 그러나 서약서에는 영업 비밀을 제3자에게 공개하거나 누설하지 않겠다는 내용만 담겨 있을 뿐, 어떤 정보를 공개하거나 누설해서는 안 되는지에 대한 구체적인 내용은 포함되어 있지 않다. 따라서 회사는 비밀 유지 서약서를 작성할 때에는 보호 대상 정보의 범위를 구체적으로 명시해야 한다. 또한 비밀 유지 서약과 관련된 법령, 그리고 서약 위반 시 서약자가 져야 할 책임의 범위를 명시할 필요가 있다.

평가 기준	확인☑
〈보기 1〉의 대화 내용을 참고하여 〈보기 2〉에 포함되어야 할 내용을 서술하였다.	☐
〈보기 2〉에 영업 비밀과 관련하여 포함되어야 할 내용을 구체적으로 서술하였다.	☐