

도서관경영론(7급)

(과목코드 : 030)

2024년 군무원 채용시험

응시번호 :

성명 :

1. 다음 중 도서관 경영 관리 흐름도에서 경영기능과 해당 내용의 연결이 가장 적절한 것은?

- ① 통제 - 조정, 평가
- ② 조직화 - 경영환경, 인력배치
- ③ 계획 - 목표달성, 예산편성
- ④ 지휘 - 마케팅/홍보, 서비스 창출

2. 다음 중 그로버와 카라벨(Grover & Carabell)의 집단의 진단과정을 순서대로 나열한 것으로 가장 적절한 것은?

- ① 진단 - 처치 - 처방 - 평가
- ② 분석 - 추천 - 실행 - 평가
- ③ 진단 - 처방 - 처치 - 평가
- ④ 분석 - 진단 - 추천 - 평가

3. 다음 중 전략적 계획을 위한 대표적인 분석법인 SMART 분석에서 평가하는 5가지 측면으로 가장 적절한 것은?

- ① strength, measurable, accountable, relevant, thoughtful
- ② special, major, appropriate, reliable, threat
- ③ specific, measurable, achievable, relevant, timed
- ④ superb, meaningful, accountable, related, trouble

4. 다음 중 직접 비용(direct cost)에 해당하는 것만 나열한 것은?

- ① 학술DB 구입비, 보험료, 프린터 구입비
- ② 냉난방비, 장서관리비, 인건비
- ③ 건물관리비, 출장비, 보조직원 급여
- ④ 검색용 컴퓨터 구입비, 장서구입비

5. 다음 중 조직 형성에서 권한과 책임 원리의 주요 원칙에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 직무의 권한에는 반드시 책임이 수반되어 많은 권한이 부여되면 책임도 그만큼 커져야 한다.
- ② 감독범위는 너무 넓어지면 업무능률이 저하되며 지나치게 좁아지면 관리자의 능력을 충분히 발휘하지 못한다.
- ③ 위임은 하급자에게 책임과 의무를 모두 위임한 것으로 상급자는 위임 시 신중하게 결정해야 한다.
- ④ 조직의 계층은 가능하면 줄이는 것이 효율적이며 조직 내의 각 구성원은 반드시 한 사람의 상사로부터 명령과 지시를 받아야 한다.

6. 다음 중 비영리기관 서비스 마케팅의 7P's나 4C's에 해당하지 않는 것은?

- ① customer satisfaction
- ② convenience
- ③ physical evidence
- ④ people

7. 다음 중 SWOT 분석과 도서관 경영전략에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① WO전략은 외부의 강점을 살리고 내부의 약점을 극복하기 위한 개발 전략이다.
- ② WT전략은 우회전략으로 조직 개편과 서비스 통합을 하는 전략이다.
- ③ ST전략은 위협을 피하고 대처하기 위한 재무적인 강점을 사용하는 전략이다.
- ④ SO전략은 조직 내의 강점과 외부의 기회를 이용하는 가장 성공할 수 있는 전략이다.

8. 다음 중 맥클리랜드가 주장한 욕구이론에서 3가지 욕구에 해당하지 않는 것은?

- ① 생존욕구 ② 성취욕구
- ③ 권력욕구 ④ 친화욕구

9. 다음 중 도서관 경영의 직무계획에 관한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 협의의 직무분석은 직무평가를 포함하는 모든 절차와 방법을 말한다.
- ② 직무기술서는 직무를 합리적으로 수행할 수 있도록 각 직무별로 책임과 권한을 명확히 할 목적으로 작성된다.
- ③ 직무의 유사성에 따라 분류된 직무군은 승진, 이동, 교육훈련, 인사고과, 선발 등을 수행하는 기초가 된다.
- ④ 직무평가방법 중 계량적 평가방법은 분류법과 등급법(서열법)이 있다.

10. 도서관 조직의 마케팅에서 상대해야 하는 다양한 관계자 집단은 4가지 유형으로 구분되며 이들 4개 집단의 욕구와 만족을 위해 업무를 수행해야 한다. 다음 중 4개 집단에 해당하지 않는 것은?

- ① 자원을 공급하는 후원자 집단(donor)
- ② 자원을 유용한 상품이나 서비스로 변환시키는 내부집단(staff)
- ③ 상품이나 서비스를 전달하는 집단(agent)
- ④ 공급받는 상품이나 서비스를 통제하는 집단(controller)

11. 다음 중 도서관 건물의 온도와 조명에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 일반적인 도서관의 적합한 실내 온도는 섭씨 18도에서 24도 사이이며 상대습도는 50%이다.
- ② 조명은 균일하게 배분되어야 하며 반사면 처리에 있어서 광도의 차이가 심하지 않도록 해야 한다.
- ③ 일광도 광원이 될 수 있으므로 인공적인 조명장치 설계에 고려해야만 한다.
- ④ 조명장치는 빛을 최대한 분산시켜야 한다.

12. 다음 중 경영관리 대상으로서 도서관에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 인류의 지적 산물에 대한 모든 사상과 행위를 기록하고 보존하며 전수하는 기관이다.
- ② 비영리 공익 기관이다.
- ③ 서비스의 극대화를 지향한다.
- ④ 독립적인 기관으로 일반적으로 모체기관을 가지지 않는다.

13. 다음 중 2006년에 전부 개정된 「도서관법」에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 국민의 정보접근권과 알 권리를 보장하는 도서관의 사회적 책임과 그 역할 수행에 필요한 사항을 규정하고 있다.
- ② 도서관 발전을 체계적, 지속적으로 지원하기 위해 도서관정보정책위원회를 설치하였다.
- ③ 학교도서관의 업무에 교육 자료의 통합관리와 이용, 정보공유체계의 구축 및 이용 등을 추가하여 학교도서관의 기능 활성화를 유도하였다.
- ④ 도서관이 지역문화의 중심기관으로서 역할을 할 수 있도록 뒷받침한 국내 최초의 법률이다.

14. 다음 중 경영계획 수립을 위한 경영정보에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 경영정보가 가치를 지니기 위해서는 정확성, 시한성, 완전성, 적합성의 속성을 지니고 있어야 한다.
- ② 경영정보의 시한성은 특정한 시점이 지나면 정보로서의 가치가 소멸되는 특성을 의미한다.
- ③ 내부정보는 도서관의 일상 업무에서 발생하는 이용자에 대한 정보, 각종 통계자료, 예산, 정보자원, 시설, 인력자원 평가자료 등 거의 모든 자료가 활용될 수 있다.
- ④ 외부정보는 각종 정보자원에 대한 정보가 필수적이다.

15. 다음 중 총체적 품질관리(TQM)에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 조직구성원의 참여와 팀워크를 요구하므로 조직의 응집력이 높아지지만 조직 문화가 폐쇄적으로 변하기 쉽다.
- ② 최고경영자의 지도력과 열의가 필요하며 이를 통해 품질 개선을 위한 지속적인 노력을 유지할 수 있다.
- ③ 이용자나 고객의 소리를 청취하여 이용자의 기대를 충족시켜야 한다.
- ④ 지속적인 품질향상을 추구하여 이용자의 요구를 파악하고 그에 따른 여러 가지 방안을 제공하여야 한다.

16. 다음 중 의사결정의 형태에 관한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 지시적 형태는 비교적 적은 불확실성과 낮은 복잡성을 띠고 있는 업무에 효율적이다.
- ② 분석적 형태는 제한된 정보 속에서 불확실한 업무에 대해 신중한 분석에 기반하여 내리는 의사결정 형태를 의미한다.
- ③ 개념적 형태는 업무수행보다는 문제 해결에 중점을 두어 포괄적인 시야를 가지고 많은 대안을 포함하는 의사결정 형태를 의미한다.
- ④ 행동적 형태는 조직과 구성원의 발달에 관심을 두지 않는 의사결정 형태로서, 다소 제한된 자료가 이용된다.

17. 다음 중 조직 구성요소의 공식화에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 조직의 분화정도를 의미한다.
- ② 관료주의적이고 인간성을 무시한다는 비판을 받는다.
- ③ 공식화의 정도가 낮으면 구성원이 재량권을 발휘할 수 있다.
- ④ 조정활동을 촉진시킨다.

18. 다음 중 인력관리의 원칙에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 적재적소에 적임자를 배치한다.
- ② 이동·배치·승진에 있어서 조직구성원의 조직에서의 희망 및 선호를 우선적으로 고려한다.
- ③ 도서관 직원의 인격을 존중해주고 근무에 대한 대가를 공정하게 보상하여 불만이 없도록 해야 한다.
- ④ 조직구성원에게 독창성을 개발할 기회를 부여하거나 동료 간 정신적인 유대감이나 인간 관계를 형성할 수 있는 여건을 조성한다.

19. 다음 중 공식적 지도력의 권력 원천에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 합법적 권력은 공식적인 지위가 부여된 권력, 조직의 위계질서의 원칙에 따라 상급관리자의 지시나 명령을 직원이 따라야 하는 힘이다.
- ② 보상권력은 관리자가 구성원을 통제하기 위하여 가치 있고 긍정적인 대가를 제공하는 능력에 따라 발생하는 권력이다.
- ③ 강제적 권력은 구성원을 통제하기 위해 긍정적 행동 유발을 강제하고 부정적 행동 억제를 강제하는 권력으로 정의된다.
- ④ 준거권력은 관리자의 총체적 인격이 구성원들에게 존경심을 갖게 하고 인간적 매력과 자질을 갖도록 하는 개인적인 능력이다.

20. 다음 중 동기부여에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 어떤 일이나 행동이 일어나는 계기를 만드는 것
- ② 조직목표 달성을 위한 조직구성원의 노력을 지속적·효과적으로 발동시키는 것
- ③ 개별구성원이 다른 구성원과의 관계에서 상대적으로 행하는 상호작용적 기능
- ④ 조직구성원의 행동을 활성화시키고, 행동의 방향을 설정하거나 어떤 목표를 지향하도록 조정하며, 구성원의 행동을 유지시키거나 지속시키는 역할을 수행하도록 하는 것

21. 다음 중 관리격자(The Managerial Grid)에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은? (좌표값은 업무에 대한 관심(1~9점), 인간에 대한 관심(1~9점)을 나타냄)

- ① 좌표 (1,1)은 무관심형 혹은 열악형 지도력으로 인간이나 업무 모두에 관심이 없으며 관리상의 책임을 포기한 상태의 지도력이다.
- ② 좌표 (1,9)는 인기형 혹은 선심형 지도력으로 업무에 대해서는 무관심하며 우호적이고 편안한 인간관계를 통한 인간에 대한 높은 배려에 관심을 두는 지도력이다.
- ③ 좌표 (9,1)은 업무형 혹은 권위복종형 지도력으로 조직의 업무만을 중시한 전제적 지도자 형태이다.
- ④ 좌표 (5,5)는 이상형 혹은 단합형으로 인간과 업무에 대한 관심과 배려로 조직목표를 효율적으로 달성하는 지도자 유형이다.

22. 다음 중 인사고과의 일반적인 오류에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 현혹효과는 어느 한 특성에 부여된 평정이 모든 요인에 대한 평정에 부당하게 영향을 미치는 것을 의미한다.
- ② 편견과 편파성은 서로 다른 감독자가 서로 다른 평가표준을 사용하여 유사한 직원이 상당히 다른 판정을 받는 경우를 의미한다.
- ③ 대비는 감독자가 직원이 실제로 해낸 업무가 아니라 직원이 해낼 수 있다고 감독자가 생각하는 업무를 평가할 때 나타날 수 있다.
- ④ 최신성은 감독자가 전체 고과기간의 업무를 평가하는 것이 아니라 오히려 직원의 최근 업무만 고과하는 것을 의미한다.

23. 다음 중 PERT-CPM 기법의 원칙에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 일람표의 작성으로 모든 핵심 활동을 파악하여야 한다.
- ② 독립된 업무들의 상관도를 작성하여 활동 순서와 업무의 흐름을 도표로 배열하여야 한다.
- ③ 독립된 업무에 소요되는 자원의 종류와 이 자원들을 비교하기 위해 자원의 크기를 화폐 단위로 표시하여야 한다.
- ④ 독립된 업무에 소요되는 소요 시간에 대한 평가가 이루어져야 한다.

24. 다음 중 LibQUAL+에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① LibQUAL+의 차원과 질문 문항은 4개의 차원(Affect of Service, Information Control, E-Resources, Library as Place)에 22개 문항으로 구성되어 있다.
- ② Parasuraman, Zeithaml과 Berry의 1985년 논문에 의해 제안된 SERVQUAL을 적용하였다.
- ③ 대학도서관과 전문도서관의 서비스 품질 평가에 적합하다.
- ④ 1999년부터 2003년까지 Texas A&M 대학교와 ARL(Association of Research Libraries)가 공동으로 개발하였다.

25. 다음 중 Fiedler의 리더십 상황모델에서 상황변인으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 직위 권한
- ② 리더와 구성원과의 관계
- ③ 과업 구조
- ④ 리더의 조직 내에서의 경력