**계층적 리더십(사원대리 편) C**

|  |
| --- |
| **◆ 과제물 작성 시 주의사항*** 문제에서 요구하는 사항에 대해 충실하게 작성하시오.
* 과제물 제출 시 다른 분이 작성하신 내용을 첨부하여 제출하는 경우 불이익(반려, 감점, 0 점 처리)을 초래할 수 있으니 주의하시기 바랍니다.
* 답안문서 파일명은 본인의 이름으로 저장하신 후 아래와 같은 형식으로 첨부해주시기 바랍니다.

(예 : 파일명 - 홍길동.doc, 홍길동.docx, 홍길동.hwp) |

|  |
| --- |
| **1. 가능한 많은 사람이 편리하게 이용할 수 있는 디자인을 구현하는 것이 유니버설 디자인이다. 이러한 유니버설 디자인의 7가지 원칙에 대해 작성하시오. (총 35점)** |
| **◆ 유니버설 디자인의 7가지 원칙**1) 누구나 공평하게 사용할 수 있어야 한다.**차별없이 누구나 불안감, 열등감을 느끼지 않고 공평**하게 사용할 수 있도록 **모두에게 같은 사용 방법을 제공**해야 합니다. 다리가 불편한 사람도, 키가 작은 사람도 **수치심을 느끼지 않고 사용할 수 있는 디자인**이어야 합니다. 2) 사용이 쉽고 간편해야 한다.어떤 환경, 어떤 생활 조건에서도 **자유롭고 편리하게 사용할 수 있도록 디자인**을 해야합니다. 예를 들면 왼손-오른손잡이가 함께 사용할 수 있도록 해야 하는 것입니다.3) 간단하고 직관적이어야 한다.두꺼운 매뉴얼을 들춰 보지 않아도, 누군가의 도움을 구하지 않아도 **쉽게 사용할 수 있도록 간단한 조작법과 쉬운 설계**를 해야 합니다.4) 제공되는 정보가 이해하기 쉬워야 한다. 어떤 제품이나 시설을 보고도 어떻게 사용하는 건지 난감하지 않도록 **쉬운 사용설명이** 되어 있어야 합니다. 예를 들면 찬물은 파란색, 더운물은 빨간색을 표시한다든가, 화살표로 방향을 표시하는 것과 같은 **심플한 표시들이 있어야 합니다.** 5) 오류가 생겼을 때 복구가 쉬워야 한다.잘못된 명령에도 쉽게 복구되고, **위험과 실수에 대한 안전책이 적용된 디자인이어야 사고를 예방**할 수 있습니다. 모서리가 둥근 테이블이나 정수기의 온수 부분 이중 안전장치가 대표적입니다.6) 신체 부담을 최소화해야 한다.무의미한 반복동작이나 **무리한 힘을 들이지 않고 자연스러운 자세로 이용할 수 있도록 디자인**된 스위치형 콘센트, 지문 방식 도어락, 스마트홈 등을 떠올리면 쉽게 이해가 되실 것입니다.7) 이동과 수납이 편리해야 한다.다양한 신체조건의 사용자 누구든지 함께 사용할 수 있도록 **이동과 수납이 편하고 공간 확보도 충분히 되어 있어야 합니다.**  |
| **세부 채점** |
| **\* 참고 사항 : 2차시****\* 세부 채점 사항(부분점수 있음, 기본점수 없음)****- 세부 채점에 맞추어 모두 작성 시 총 35점**◆ 유니버설 디자인의 원칙 7가지 (35점 각 5점)- 굵은 글씨 포함하여 7가지 항목과 설명을 모두 작성 시 각 5점씩- 굵은 글씨 제외하고 설명 작성 시 각 3점- 굵은 글씨 설명없이 항목만 작성 시 각 항목당 2점씩 |

|  |
| --- |
| **2. 설득력을 높이는 상호성의 법칙에 대해 설명하고 이를 증명한 랜디가너의 포스트잇 실험에 대해 서술하시오. (총 35점)****- 상호성의 법칙 설명(25점)****- 랜디가너의 포스트잇 실험 설명(10점)** |
| **◆ 상호성의 법칙****상호성의 법칙은 상대방이 나에게 호의를 베풀면, 나 역시도 상대방에게 호의를 베풀게 된다는 법칙입니다.** 쉽게 말해 ‘가는 정이 있어야 오는 정도 있다’ 속담과 같은 의미입니다. 우리들은 **누군가에게 선물이나 호의, 어떠한 정보 등 도움을 받게 되면,** 이를 기억하고 다시금 이를 그대로 갚아야 하는 **의무감이 생깁니다. 상호성의 법칙 원리는 남에게 받은 호의가 결코 공짜가 아니라 언젠가 내가 갚아야 할 빚이라는 것으로 기억하게 됩니다. 받았던 호의를 갚아야 한다는 이 부채의식은** 상당이 부담스럽고 꺼림칙한 감정으로 남게됩니다. **그리고 사람들은 이 불편한 부채의식에서 빨리 벗어나려는 경향이 있습니다.** 그래서 효과적으로 설득을 잘하는 사람은 스스로에게 ‘누가 내게 도움이 될까?’를 묻지 않습니다. 그보다는 ‘내가 먼저 도움을 줄 수 있는 이는 누구지?’라고 생각합니다**. 누군가에게 무엇인가를 베푸는 행위가 ‘먼저’ 있어야 상대에게 같은 행동을 하도록 하는 부채의식을 강하게 형성할 수 있습니다.** 결과적으로 이렇게 의무감이 형성된 분위기에서는 신세를 진 사람의 부탁에 상대방이 설득될 확률이 높아지는 것입니다. **◆ 랜디가너의 포스트잇 실험****랜디가너는 사람들이 설문조사를 작성한 후 이를 회신하는 비율이 어느정도 되는지 실험을 했습니다**. 역시나 회수율을 높이기 위해서 “설문지를 작성하고, 꼭 회신을 부탁합니다” 라는 메세지를 추가했습니다. **다만, 메세지를 작성하는 방법을 3가지 형태로 다르게 구분**했습니다. 첫번째 그룹은 포스트잇에 회신해 달라는 메세지를 손으로 작성해 설문지 표지에 붙였습니다. 두번째 그룹은 요청 메세지를 표지에 직접 적어서 주었으며, 마지막 세번째 그룹은 설문지 표지에 아무것도 쓰거나 붙이지 않고 설문지만 제공했습니다.**회수율 결과는 손으로 메세지를 적었던 첫번째 그룹은 75%가 회수되었습니다. 메세지를 적은 포스트잇 하나로, 회수율이 2배 이상 높아진 것입니다.** 포스트잇에 메세지를 적고 붙이는 것이 크나큰 수고를 하는 것은 아닙니다. 그러나 이를 받은 사람들은, **상대방의 노력과 정성이 포함된 그 포스트잇을 자신에 대한 호의로 인정한 것입니다. 그래서 그 정성과 수고로움을 받았기에 이를 기억하고 갚아야겠다는 부담과 부채의식으로 남게됩니다.** 이로 인해 설문지 회신 요청에 두배 넘게 적극적인 반응을 보인 것입니다.  |
| **세부 채점** |
| **\* 참고 사항 : 3차시****\* 세부 채점 사항(부분점수 있음, 기본점수 없음)****- 세부 채점에 맞추어 모두 작성 시 총 35점**◆ 상호성의 법칙 설명 (25점)- 굵은 글씨 포함하여 설명 작성 시 25점- 굵은 글씨 제외하고 작성 시 15점◆ 랜디가너의 포스트잇 실험 (10점)- 굵은 글씨 포함하여 설명 작성 시 10점- 굵은 글씨 제외하고 작성 시 5점 |

|  |
| --- |
| **3. 멘토링 프로그램은 멘티뿐만이 아니라 멘토에게도 많은 장점을 제공합니다. 멘티와 멘토에대한 멘토링의 효과에 대해 작성하십시오. (총 30점)** **- 멘티에 대한 효과(15점)** **- 멘토에 대한 효과(15점)** |
| **1) 멘티에 대한 효과****첫째, 무엇보다 맡은 업무에 대한 지식 습득과 스킬, 노하우 학습이 용이합니다.** 멘토링은 회사 직급의 상하관계라기보다, 끈끈하고 인간적인 선후배관계 속에서 이루어지게 됩니다. 그래서 멘티는 다른 상사에게 질문할 때보다 **멘토에 대해 부담감을 크게 느끼지 않으면서도 멘티 자신의 업무 피드백을 손쉽게 얻을 수 있기 때문입니다.** **둘째, 멘티가 신속하게 회사 적응이 가능하도록 합니다.** 새로운 조직에 들어갔을 때, 직원들에게 무엇을 기대하는지 또는 직원들이 무엇을 하면 안 되는지에 대한 정보는 쉽게 알 수가 없습니다. 그래서 **신입사원은 새로운 조직분위기에 적응하기 위해서 많은 시행착오를 겪어야만 합니다. 그러나 회사에 대해 먼저 경험한 선배사원인 멘토가 조직의 룰(Rule)에 대해 조언해 준다면 조직에 적응하는 것이 훨씬 수월할 것입니다.** 그리고 전반적인 회사 생활이나 담당 업무에 대해 상시적으로 조언을 얻으면서 자신감을 가지고 회사 생활을 할 수 있게 합니다. **셋째, 멘토링은 검증된 우수한 능력의 멘토로부터 학습하고 조언을 듣게 됩니다.** 그래서 멘티 자신의 능력 개발을 조속히 향상시키고 경력 개발 및 멘티의 가치를 높여줄 수 있습니다. **업무 수행 과정에서 멘토와 직접적으로 상호작용하면서 관련 지식과 스킬을 보다 빨리 학습하여 단기간에 업무 능력을 향상시킬 수 있습니다. 이를 통해, 회사에서 높은 성과를 발휘할 수 있으며, 승진이나 높은 보상을 받는 이점을 누릴 수 있습니다.** **2) 멘토에 대한 효과****첫째, 멘토는 멘토링 활동을 수행하면서 자신의 리더십을 향상시킬 수 있습니다**. 비록 한두명의 멘티를 대상으로 하는 것이지만, 업무지시, 업무성과 점검, 업무의 권한위임, 멘티와 함께 목표를 설정하는 등 다양한 경영상의 활동을 진행하면서 **멘토는 자신에게 맞는 리더십 스타일을 스스로 파악할 수 있습니다. 이러한 멘토로서의 리더십 경험은 관리자나 리더의 지위에 올랐을 때 큰 자산이 될 수 있습니다.** **둘째, 멘토는 다양한 성별, 세대, 이력, 가치, 스타일, 전문성을 가진 멘티들과 함께함으로써 대인관계의 폭을 넓히고, 동시에 다양한 사람들에 대한 이해를 높일 수 있습니다.** 멘토링을 통해 신세대 직원들, 밀레니엄 세대들의 특성을 직접 체험하고, 이들의 가치관이나 관점을 이해하는 경험은 멘토의 대인 관계 기술을 높일 수 있습니다.**셋째, 새로운 지식을 확보할 수 있습니다.** **멘토는 새로운 지식을 갖고 있는 멘티와 함께함으로써 자신의 노후화된 지식을 보완할 수 있습니다.** 또한 ‘남을 가르치면서 자신도 배운다’는 말처럼 멘티가 멘토에게 업무에 대해 이런저런 질문을 하게 되면 멘토는 이에 대한 답을 해주기 위해 질문에 대한 자신의 생각과 지식을 다시 한번 정리하게 되는데, 이러한 과정 속에서 멘토의 지식은 넓어지고 사고의 힘도 커질 수 있습니다.  |
| **세부 채점** |
| **\* 참고 사항 : 6차시****\* 세부 채점 사항(부분점수 있음, 기본점수 없음)****- 세부 채점에 맞추어 모두 작성 시 총 30점**◆ 멘티에 대한 멘토링의 효과 (15점)- 굵은 글씨 포함하여 3가지 항목과 설명 작성 시 15점- 굵은 글씨 제외하고 항목과 설명 작성 시 12- 굵은 글씨 제외하고 항목만 작성 시 각 9점◆ 멘토에 대한 멘토링의 효과 (15점)- 굵은 글씨 포함하여 3가지 항목과 설명 작성 시 15점- 굵은 글씨 제외하고 항목과 설명 작성 시 12- 굵은 글씨 제외하고 항목만 작성 시 각 9점 |