은지영어 고3 모의고사 변형 26년09월36번

36-01

어휘 적절성 (밑줄형) · 객관식

다음 글의 밑줄 친 부분 중, 문맥상 낱말의 쓰임이 적절하지 않은 것은?

Our decisions and actions send messages to others about our principles. Consider a supervisor who communicates to her staff in a call center that "client service is the most (a) crucial thing for our organization." In many cases, performance is multifaceted, but remuneration is only given to one dimension of performance, typically the one that is easiest to (b) quantify. Simple "one-dimension" remuneration sends a clear message to the workers: focus on what we're paying you for and (c) prioritize everything else. Now, imagine that the supervisor sets the inducements such that staff are paid by the number of calls they handle. This inducement sends a very (d) different indicator about what the supervisor is looking for: it's about being rapid, which comes at the (e) cost of quality of service.

① (a)
② (b)
③ (c)
④ (d)
⑤ (e)

36-02

빈칸 추론 (단어/구) · 객관식

다음 글의 빈칸에 들어갈 말로 가장 적절한 것은?

Our decisions and actions send messages to others about our principles. Consider a supervisor who communicates to her staff in a call center that "client service is the most crucial thing for our organization." In many cases, performance is multifaceted, but remuneration is only given to one dimension of performance, typically the one that is easiest to quantify. _____ sends a clear message to the workers: focus on what we're paying you for and ignore everything else. That's an indicator to others regarding principles.

① Simple one-dimension remuneration
② Flexible working environment
③ Qualitative feedback from clients
④ Comprehensive performance evaluation
⑤ Shared organizational principles

36-03

주제/제목/요지 · 객관식

다음 글의 주제로 가장 적절한 것은?

Our decisions and actions send messages to others about our principles. Consider a supervisor who communicates to her staff in a call center that "client service is the most crucial thing for our organization." In many cases, performance is multifaceted, but remuneration is only given to one dimension of performance, typically the one that is easiest to quantify. Simple "one-dimension" remuneration sends a clear message to the workers: focus on what we're paying you for and ignore everything else. Now, imagine that the supervisor sets the inducements such that staff are paid by the number of calls they handle. This inducement sends a very different indicator about what the supervisor is looking for: it's about being rapid, which comes at the cost of quality of service. Such mixed indicators leave the staff perplexed about the supervisor's principles and anticipations.

① The importance of quantitative measurement in employee performance
② The conflict between stated values and actual incentive systems
③ The necessity of prioritizing speed over quality in customer service
④ Strategies for improving communication skills in a call center environment
⑤ How to create a multifaceted compensation plan for all employees

36-04

내용 일치/불일치 · 객관식

다음 글의 내용과 일치하지 않는 것은?

Our decisions and actions send messages to others about our principles. Consider a supervisor who communicates to her staff in a call center that "client service is the most crucial thing for our organization." In many cases, performance is multifaceted, but remuneration is only given to one dimension of performance, typically the one that is easiest to quantify. Simple "one-dimension" remuneration sends a clear message to the workers: focus on what we're paying you for and ignore everything else. Now, imagine that the supervisor sets the inducements such that staff are paid by the number of calls they handle. This inducement sends a very different indicator about what the supervisor is looking for: it's about being rapid, which comes at the cost of quality of service. Such mixed indicators leave the staff perplexed about the supervisor's principles and anticipations.

① Compensation is frequently awarded based on a single, easily measurable aspect of work.
② Managers always ensure that their verbal instructions and financial incentives are perfectly aligned.
③ Inconsistent messages from management can cause confusion among employees regarding expectations.
④ Paying employees based on call volume can lead to a decrease in the quality of customer care.
⑤ Our choices and behaviors function as a way to signal our values to those around us.

36-05

요약문 완성 · 객관식

다음 글의 내용을 한 문장으로 요약하고자 한다. 빈칸 (A)와 (B)에 들어갈 말로 가장 적절한 것은?

Our decisions and actions send messages to others about our principles. Consider a supervisor who communicates to her staff in a call center that "client service is the most crucial thing for our organization." In many cases, performance is multifaceted, but remuneration is only given to one dimension of performance, typically the one that is easiest to quantify. Simple "one-dimension" remuneration sends a clear message to the workers: focus on what we're paying you for and ignore everything else. Now, imagine that the supervisor sets the inducements such that staff are paid by the number of calls they handle. This inducement sends a very different indicator about what the supervisor is looking for: it's about being rapid, which comes at the cost of quality of service. Such mixed indicators leave the staff perplexed about the supervisor's principles and anticipations.

When a manager's financial _____(A)_____ prioritize only a single aspect of work, they can create _____(B)_____ that contradicts the company's stated values.

① rewards — consensus
② incentives — stability
③ penalties — clarity
④ incentives — confusion
⑤ evaluations — harmony

36-06

어법 판단 (밑줄형) · 객관식

다음 글의 밑줄 친 (a)~(e) 중, 어법상 틀린 것은?

The decisions we make and the behaviors we exhibit (a) convey information to others concerning our underlying principles. For instance, a call center supervisor might emphasize to her staff (b) that prioritizing the needs of clients is the organization's primary objective. Suppose, however, that this same supervisor establishes a reward system where compensation (c) is determined solely by the volume of calls handled. Such a financial motivation transmits a conflicting message regarding the manager's true priorities, suggesting speed is valued even if it compromises the standard of service (d) which the company claims to uphold. These contradictory cues result in staff members feeling (e) confusing about what their superior actually expects or values.

① (a)
② (b)
③ (c)
④ (d)
⑤ (e)

36-07

빈칸 추론 (절/표현) · 객관식

다음 글의 빈칸에 들어갈 말로 가장 적절한 것은?

A manager in a call center might tell her employees that customer care is the top priority. However, if she then implements a bonus structure based solely on the speed and quantity of calls handled, she creates a significant problem. This is because the employees will quickly realize that their actual income depends on speed, not the quality of service they provide. Such a situation illustrates how _____. When the criteria for rewards do not match the verbalized principles of the organization, employees are left in a state of confusion, eventually prioritizing the rewarded behavior over the stated value.

① incentives can transmit signals that contradict stated values
② speed and quality are always mutually exclusive in service
③ clear communication can solve all organizational conflicts
④ financial stability is more important than employee morale
⑤ customer satisfaction is the ultimate goal of any business

36-08

무관한 문장 · 객관식

다음 글에서 전체 흐름과 관계 없는 문장은?

The decisions we make and the behaviors we exhibit convey information to others concerning our underlying principles. For instance, a call center supervisor might emphasize to her staff that prioritizing the needs of clients is the organization's primary objective. ① Suppose, however, that this same supervisor establishes a reward system where compensation is determined solely by the volume of calls handled. ② Such a financial motivation transmits a conflicting message regarding the manager's true priorities, suggesting that speed is valued even if it compromises the standard of service. ③ Technological advancements in call center software have significantly increased the speed at which agents can process incoming requests. ④ Focusing rewards on a solitary metric instructs employees to dedicate themselves exclusively to that specific task while neglecting all other responsibilities. ⑤ These contradictory cues result in staff members feeling confused about what their superior actually expects or values.

36-09

순서 배열 · 객관식

주어진 글 다음에 이어질 글의 순서로 가장 적절한 것은?

The decisions we make and the behaviors we exhibit convey information to others concerning our underlying principles. For instance, a call center supervisor might emphasize to her staff that prioritizing the needs of clients is the organization's primary objective.

(A) Suppose, however, that this same supervisor establishes a reward system where compensation is determined solely by the volume of calls handled. Such a financial motivation transmits a conflicting message regarding the manager's true priorities, suggesting that speed is valued even if it compromises the standard of service.

(B) While professional output often involves various facets, remuneration is frequently linked to just a single dimension—usually the one most susceptible to quantification. Focusing rewards on a solitary metric instructs employees to dedicate themselves exclusively to that specific task while neglecting all other responsibilities.

(C) These contradictory cues result in staff members feeling confused about what their superior actually expects or values. The dilemma posed by these inconsistent messages ultimately boils down to a fundamental inquiry: which behaviors truly merit recognition?

① (B) - (C) - (A)
② (A) - (B) - (C)
③ (C) - (A) - (B)
④ (A) - (C) - (B)
⑤ (B) - (A) - (C)

36-10

문장 삽입 · 객관식

글의 흐름으로 보아, 주어진 문장이 들어가기에 가장 적절한 곳은?

This focus on a singular, easily measured outcome often overlooks the complex nature of actual job performance.

The decisions we make and the behaviors we exhibit convey information to others concerning our underlying principles. For instance, a call center supervisor might emphasize to her staff that prioritizing the needs of clients is the organization's primary objective. ① Suppose, however, that this same supervisor establishes a reward system where compensation is determined solely by the volume of calls handled. ② Such a financial motivation transmits a conflicting message regarding the manager's true priorities, suggesting that speed is valued even if it compromises the standard of service. ③ While professional output often involves various facets, remuneration is frequently linked to just a single dimension—usually the one most susceptible to quantification. ④ Focusing rewards on a solitary metric instructs employees to dedicate themselves exclusively to that specific task while neglecting all other responsibilities. ⑤ These contradictory cues result in staff members feeling confused about what their superior actually expects or values.

은지영어 고3 모의고사 변형 26년09월36번 · 정답 및 해설

빠른 정답 01 ③ 02 ① 03 ② 04 ② 05 ④ 06 ⑤ 07 ① 08 ③ 09 ② 10 ④

36-01 어휘 적절성 (밑줄형) (객관식)

정답: ③ (c) prioritize → ignore

[정답 해설]
문맥상 보상이 주어지는 한 가지 측면에만 집중하라는 메시지를 전달하는 것이므로, 보상받지 못하는 나머지 모든 것들은 '무시하라(ignore)'는 내용이 되어야 한다. '우선순위를 두다(prioritize)'는 정반대의 의미이므로 부적절하다. (a) '중요한', (b) '수치화하다', (d) '다른', (e) '대가/비용'은 모두 문맥상 적절하다.
해석: 단순한 '한 가지 측면'의 보상은 노동자들에게 명확한 메시지를 보낸다: 우리가 당신에게 보수를 지급하는 것에 집중하고 다른 모든 것은 무시하라.

36-02 빈칸 추론 (단어/구) (객관식)

정답: ① Simple one-dimension remuneration

[정답 해설]
글의 맥락상 성과의 여러 측면 중 측정하기 쉬운 한 가지 측면에만 보상을 제공하는 상황을 설명하고 있으므로, 빈칸에는 '단순한 한 가지 측면의 보상'이 들어가는 것이 가장 적절하다.
해석: 단순한 '한 가지 측면'의 보상은 노동자들에게 명확한 메시지를 보낸다: 우리가 당신에게 보수를 지급하는 것에 집중하고 다른 모든 것은 무시하라.

36-03 주제/제목/요지 (객관식)

정답: ② The conflict between stated values and actual incentive systems

[정답 해설]
이 글은 관리자가 표방하는 가치(고객 서비스)와 실제 적용되는 보상 체계(전화 응대 횟수) 사이의 불일치가 직원들에게 혼란을 준다는 내용을 담고 있다. 따라서 '명시된 가치와 실제 유인 체계 사이의 갈등'이 주제로 가장 적절하다.
해석: 명시된 가치와 실제 유인 체계 사이의 갈등

36-04 내용 일치/불일치 (객관식)

정답: ② Managers always ensure that their verbal instructions and financial incentives are perfectly aligned.

[정답 해설]
지문은 관리자의 말(고객 서비스 강조)과 실제 보상 체계(전화 횟수 기반)가 일치하지 않아 혼재된 신호를 보내는 상황을 비판적으로 다루고 있다. 따라서 관리자가 항상 구두 지시와 재정적 유인책을 완벽하게 일치시킨다는 ②번은 내용과 일치하지 않는다.
해석: 관리자들은 항상 그들의 구두 지시와 재정적 유인책이 완벽하게 일치하도록 보장한다.

36-05 요약문 완성 (객관식)

정답: ④ incentives — confusion

[정답 해설]
관리자의 재정적 '유인책(incentives)'이 업무의 한 가지 측면만을 우선시할 때, 그것은 회사가 표방하는 가치와 모순되는 '혼란(confusion)'을 야기할 수 있다는 내용이 되어야 한다.
해석: 관리자의 재정적 유인책이 업무의 단 한 가지 측면만을 우선시할 때, 그것은 회사가 명시한 가치와 상충하는 혼란을 야기할 수 있다.

36-06 어법 판단 (밑줄형) (객관식)

정답: ⑤ (e) confusing → confused

[정답 해설]
해석: 우리가 내리는 결정과 우리가 보여주는 행동은 우리의 근본적인 원칙에 관한 정보를 타인에게 전달한다. 예를 들어, 콜센터 관리자는 고객의 니즈를 우선시하는 것이 회사의 주요 목표라고 직원들에게 강조할 수 있다. 그러나 이 관리자가 보상이 오직 처리된 통화량에 의해서만 결정되는 보상 체계를 수립한다고 가정해 보자. 이러한 재정적 동기 부여는 관리자의 실제 우선순위에 대해 상충하는 메시지를 전달하며, 회사가 유지한다고 주장하는 서비스 표준을 훼손하더라도 속도가 가치 있다는 것을 암시한다. 이러한 모순된 신호는 직원들이 상사가 실제로 무엇을 기대하고 가치 있게 여기는지에 대해 혼란을 느끼게 하는 결과를 초래한다.

해설: (e)가 포함된 문장에서 분사 'confusing'은 의미상 주어인 'staff members'의 감정 상태를 설명하고 있다. 직원들이 혼란을 '주는' 것이 아니라 혼란을 '느끼는' 수동적 감정의 대상이므로 과거분사인 'confused'를 사용하는 것이 어법상 적절하다.
(a) 주어 'The decisions... and the behaviors...'가 복수이므로 복수 동사 convey는 적절하다.
(b) emphasize의 목적어 절을 이끄는 명사절 접속사 that으로 뒤에 완전한 문장이 왔으므로 적절하다.
(c) 보상(compensation)은 결정되는 것이므로 수동태 is determined는 적절하다.
(d) service를 선행사로 하고 uphold의 목적어가 빠진 불완전한 절을 이끄는 관계대명사 which는 적절하다.

36-07 빈칸 추론 (절/표현) (객관식)

정답: ① incentives can transmit signals that contradict stated values

[정답 해설]
해석: 콜센터 관리자가 고객 관리가 최우선이라고 말하면서도 통화 속도와 양에만 기반한 보너스 구조를 시행한다면 큰 문제를 일으킨다. 직원들은 실제 수입이 서비스 질이 아닌 속도에 달려 있음을 금방 깨닫기 때문이다. 이러한 상황은 인센티브가 명시된 가치와 모순되는 신호를 어떻게 전달할 수 있는지를 잘 보여준다. 보상 기준이 조직의 언어화된 원칙과 일치하지 않을 때, 직원들은 혼란에 빠지며 결국 명시된 가치보다 보상받는 행동을 우선시하게 된다.

해설: 지문의 핵심 내용은 관리자의 말(가치)과 실제 보상 체계(인센티브)가 다를 때 발생하는 문제이다. 따라서 빈칸에는 '인센티브가 명시된 가치와 상충하는 신호를 보낼 수 있다'는 내용이 들어가는 것이 가장 적절하다.

36-08 무관한 문장 (객관식)

정답: ③

[정답 해설]
해석: 우리가 내리는 결정과 행동은 우리의 원칙을 전달한다. ① 그러나 관리자가 고객 관리를 강조하면서 통화량에만 보상한다면 모순된 메시지를 주는 것이다. ② 이는 서비스 질을 희생하더라도 속도가 중요하다는 신호를 보낸다. ③ 콜센터 소프트웨어의 기술적 발전은 상담원이 요청을 처리하는 속도를 크게 향상시켰다. ④ 하나의 지표에만 보상을 집중하면 직원들은 다른 책임을 무시하게 된다. ⑤ 이러한 모순된 신호는 직원들을 혼란스럽게 만든다.

해설: 이 글은 관리자의 가치 전달과 보상 체계 사이의 불일치로 인한 문제를 다루고 있다. ③번 문장은 콜센터의 기술적 발전에 따른 속도 향상을 언급하고 있는데, 이는 글의 핵심 논지인 '가치와 보상의 불일치'와는 무관한 기술적 내용이다.

36-09 순서 배열 (객관식)

정답: ② (A) – (B) – (C)

[정답 해설]
해석: (주어진 글) 우리의 결정과 행동은 우리의 원칙을 타인에게 전달한다. 예를 들어, 콜센터 관리자는 고객 니즈 우선순위가 목표라고 강조할 수 있다. (A) 하지만 이 관리자가 통화량에만 기반한 보상 체계를 세운다면, 이는 속도가 서비스 질보다 중요하다는 상충하는 메시지를 보낸다. (B) 성과는 다면적이지만 보상은 흔히 수량화하기 쉬운 한 면에만 연결된다. 하나의 지표에만 보상을 집중하면 직원들은 다른 책임을 무시하고 그 일에만 매달리게 된다. (C) 이러한 모순된 신호는 직원들을 혼란스럽게 하며, 결국 어떤 행동이 진정으로 보상받아야 하는가라는 근본적인 질문으로 이어진다.

해설: 주어진 글에서 관리자의 '말(가치 강조)'이 나온 뒤, (A)에서 '그러나(however)'를 통해 실제 '보상 체계'가 그 말과 다를 수 있음을 제시한다. (B)에서는 이러한 현상이 발생하는 일반적인 이유(수량화의 용이성)와 그로 인한 부작용(다른 책임 방치)을 설명한다. 마지막으로 (C)에서 이러한 상황이 직원들에게 주는 최종적인 영향(혼란)과 결론적인 질문을 던지며 마무리하는 것이 논리적으로 가장 적절하다.

36-10 문장 삽입 (객관식)

정답: ④

[정답 해설]
해석: 주어진 문장: 이러한 단일하고 측정하기 쉬운 결과에 대한 집중은 실제 직무 성과의 복잡한 특성을 종종 간과한다.

해설: 주어진 문장의 'This focus on a singular, easily measured outcome'은 ③ 뒤 문장의 'remuneration is frequently linked to just a single dimension—usually the one most susceptible to quantification'(보수가 흔히 가장 수치화하기 쉬운 단 하나의 측면에만 연결된다)을 받는다. 그리고 ④ 뒤 문장 'Focusing rewards on a solitary metric instructs employees to dedicate themselves exclusively to that specific task'는 그렇게 한 가지만 보상할 때 직원들이 다른 업무를 소홀히 한다는 결과를 말한다. 따라서 «단 하나의 측면에 연결 → 그 집중은 복잡한 성과를 간과 → 직원은 그 일만 한다»로 이어지는 ④번 자리가 가장 적절하다. ③번 자리에 넣으면 'This focus'가 가리킬 «단 하나의 측정 결과»가 아직 나오지 않은 상태가 된다.