

1과목 : 비서실무

1. 아래는 M주식회사 회장 주최로 개최될 국제포럼의 첫날 일정초안이다. 다음 중 이 내용을 토대로 회장 비서 오은하씨가 취한 행동으로 가장 적절한 것은?

<제 2회 ○○국제포럼>	
일시 : 2014. 6. 30(월) 16:00~20:00	
장소 : P호텔, 모란홀 (19층)	
15:30	등록 (등록비 30,000원)
session 1	주제 : 글로벌 경제협력 시대 과제와 비전 사회자(Forum host) : 고영진부회장, 한국○○협회 통역 : 채강원(동시통역협회)
16:00~16:10	인사말 - 김진명(M주식회사 회장)
16:10~16:40	기조연설 - 마우리(필리핀 대사관 국제통상고문)
16:40~17:00	발표1 : 캐나다 비즈니스 투자 환경 - 제프리코터(캐나다 상공회의소 팀장)
17:00~17:30	발표2 : 남미의 경제 현안 문제와 시사 - 미글레시안(콜롬비아 경제연합 수석연구원)
17:30~17:50	토론 - 이민지(한진대학교 교수)
17:50~18:00	휴식 예정
18:00~18:30	특별강연 - 몽고메리진(한미 한국사무소대표)
session 2	
18:30~	만찬

- ① 포럼의 홍보를 위해 주요내용 등을 담은 보도자료는 포럼 일정이 끝난 후 작성해서 배부한다.
- ② 현재 일정으로는 중간에 휴식시간이 더 필요한 것 같아 영문 초청장 초안을 발표자와 토론자에게 이메일로 발송 한 후 의견을 조율하여 초청장에 최종 삽입하기로 하였다.
- ③ 만찬에서의 좌석 위치를 정하기 위해서 참석자의 직급, 기관 순위, 전직과 연령 등을 미리 조사하여 이를 토대로 서열을 구분해 두었다.
- ④ 한국, 캐나다, 콜롬비아, 미국 4개국이 참여하므로 단상에서의 국기게양은 태극기를 중앙으로 해서 좌우로 국가 영문명의 알파벳 순서로 위치하도록 준비시켰다.
2. 최근 K회사의 주가가 급락하고 있는 상황에서 비서실로 주주들의 전화가 빗발치고 있다. 이때 비서의 전화응대로 가장 적절한 것은?
- ① 주주의 알 권리를 충족시켜드리기 위해 주가가 급락하고 있는 이유에 대해 자신이 알고 있는 정보를 최대한 설명해드린다.
- ② 주주는 회사를 둘러싼 이해관계자들 중에 가장 중요한 존재이므로 전화가 올 때마다 상사와 바로 연결해드린다.
- ③ 불만 주주들의 의견을 들은 후 주식담당자에게 전화를 돌려드린다.
- ④ 관련 전화가 너무 많이 올 경우, 업무손실을 막기 위해 본인 담당업무가 아니라는 것을 공손하게 말한 후 전화를 끊는다.
3. 회의 중인 사장님께 GT사의 최사장님께서 부산 공장 매입 건으로 급히 통화를 원하셔서 회의실에 메모를 넣기로 하였다. 다음 작성된 메모 중 가장 적절한 것은?
- ① 최사장님께서 급히 통화를 원하십니다. 통화 가능하십니까?

- ② 사장님, '부산공장 부지 매각'건으로 GT사 사장님께서 전화하셨습니다. 꼭 받으셔야 할 것 같습니다.
- ③ 최사장님이 '부산공장 부지 매입 건'으로 전화하셨는데 회의실로 지금 연결하겠습니다.
- ④ 사장님, GT사의 최사장님께서 '부산공장 부지 매입 건'으로 급히 통화 원하십니다. 지금 받으시겠습니까?
4. 사장비서 이승호는 사내 비서 교육 담당자로서 비서업무 매뉴얼을 교재로 활용할 계획이다. 다음 중 업무매뉴얼의 내용으로 가장 적절하지 못한 것은?
- ① 임원들의 여권 사본, 운전면허증 사본
- ② 임원실 및 비서실 비품 목록
- ③ 조직도 및 회사 빌딩 층별 배치도
- ④ 회사 주요 연락처, 회사 인근 식당 리스트
5. 비서업무 처리에 관한 다음 사항 중 가장 적절한 것은?
- ① 상사가 지시하지 않은 업무라도 비서에게 주어진 권한 내에서라면 일을 판단하고 수행한다.
- ② 상사에게 자주 전화하는 사람들이 전화를 하더라도 실수가 없도록 성함은 언제나 묻고 확인하도록 한다.
- ③ 상사의 지시사항은 그동안의 비서의 경험을 토대로 판단한다.
- ④ 결재는 별다른 이유가 없다면 직책에 우선하여 처리한다.
6. 대한건설 노승재 사장은 다음 주 미국 뉴욕으로 해외출장을 떠날 예정이다. 노 사장은 김미정 비서에게 요즘 휴대전화 해외로밍 피해가 심각하다는 뉴스를 봤는데 미리 피해를 입지 않도록 조치를 취해달라고 지시하셨다. 김 비서가 할 수 있는 업무로 가장 거리가 먼 것은?
- ① 스마트폰의 환경설정 메뉴에서 데이터로밍을 차단(비활성화)하여 해외 데이터로밍을 미리 차단한다.
- ② 상사의 이동통신 사업자에 무료 데이터로밍 차단서비스를 신청하여 데이터 요금 발생을 원천적으로 차단한다.
- ③ 상사가 휴대전화로 데이터검색을 많이 사용하기 때문에 데이터로밍 무제한 요금제에 가입한다.
- ④ 데이터로밍 차단 시 WiFi는 사용이 안 되기 때문에 비용이 들더라도 데이터로밍을 활성화(비차단)하여 업무에 지장을 주지 않도록 한다.
7. 상공실업 강우성 사장이 해외출장 중 휴대전화로 거래처에 문서를 작성하여 보내라는 업무지시를 내렸다. 한소정 비서가 강 사장의 업무지시를 받고 이를 수행하는 태도로서 가장 적절한 것은?
- ① 통화상대가 좋지 않아 잘 들리지 않는 부분이 많아 메모에 표시해 두었다가 통화가 끝난 후 문자 메시지로 문의 드렸다.
- ② 상사가 다음 스케줄로 바빠서 지시내용의 일부는 상사의 기존 업무 방식대로 처리하였다.
- ③ 지시한 내용에 대한 처리 상황을 그때그때 전화 드려 상세히 보고 드렸다.
- ④ 지시 받은 업무가 현재 업무의 진행 상태로 보아 바로 시작하기 어렵다고 판단되어 솔직하게 설명 드렸다.
8. 현대 사회에서 비서에게 요구되는 자질과 능력은 다양하다. 전문비서에게 필요한 자질과 능력에 대한 설명으로 가장 적절치 않은 것은?
- ① 민첩성과 침착성 : 필요와 우선순위에 따라 즉시 정보를 제공하거나 사무 처리를 한다.

- ② 판단력 : 손님과 면담 중에 예정에 없던 긴급회의가 소집되었다면 손님에게는 정중히 사정을 설명하고 다음 만남을 중재하도록 하며, 상사는 신속히 회의에 참석할 수 있도록 한다.
  - ③ 적응력 : 새로운 컴퓨터 시스템이 도입되었을 때 개방적인 마음자세를 가지고 훈련 프로그램에 적극적으로 참여한다.
  - ④ 책임감 : 상사의 직접적인 감독 하에, 항상 완벽하게 일을 처리할 수 있도록 한다.
9. 최비서는 올해 회사 송년회 개최를 위한 장소 선정을 담당하라는 상사의 지시를 받았다. 장소선정 고려요소로서 그 영향력이 가장 낮은 것끼리 묶은 것은?
- ① 예산규모 - 예상참석인원수
  - ② 송년회 프로그램 내용 - 장소의 과거이용경험
  - ③ 회사와의 근접성 - 행사 협찬사의 지원여부
  - ④ 제공되는 만찬메뉴의 질 - 장소의 이용가능시간 정도
10. 조직체 내에는 공식조직과 비공식조직이 함께 존재하며, 특히 비서에게는 조직의 비공식적인 측면을 잘 이해하고 파악함으로써 얻을 수 있는 이점이 있다. 이러한 비공식 조직에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?
- ① 가능한 다양한 비공식 조직에 속해 조직 내 의사소통의 흐름에 대처하도록 한다.
  - ② 상사의 비공식 조직은 업무에 활용될 수 있는 정보를 얻을 수 있으므로 상사와 정보를 공유한다.
  - ③ 자신이 인식하지 못하는 사이 직무상 기밀이 누설되지 않도록 각별히 유의한다.
  - ④ 상사와 비공식 조직에서 친분이 있는 사람들과 정기적인 모임을 주선하거나 안부를 전한다.
11. 상진식품유통회사 사장의 출장 일정이 캘리포니아의 샌프란시스코에 6월 셋째 주 기간에 4박5일로 결정되었다. 사장 비서인 문지혜양이 사장의 출장 준비를 위해 한 행동으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 출장지에서 스마트폰 사용 시 과도한 데이터요금을 줄이기 위해 출국하기 전 무제한 데이터로밍 서비스를 신청하도록 하였다.
  - ② 사장님의 취향을 고려하여 평상 시 선호하는 특급호텔 디럭스룸으로 예약을 해 두었다.
  - ③ 비자가 필요 없으므로 6월 둘째 주 경에 ESTA에 승인 받은 내역을 출력해 두었다.
  - ④ 상사의 경비 지출을 안전하게 관리하기 위해 상사 법인 카드 번호를 적어두고 보관 하였다.
12. 다음 중 행사 초청장 작성 및 발송 업무에 대한 설명으로 가장 적절치 않은 것은?
- ① 날짜가 촉박하여 전화로 초청사실을 미리 알리고 나중에 초청장을 보낼 경우 R.S.V.P. 대신 To remind라고 표기한다.
  - ② 초청장을 직장이나 인편으로 직접 전달할 경우에는 초청 대상자가 알고 있는 공식적 직위와 성명을 모두 표기 하도록 한다.
  - ③ 초청장의 약어 사용은 Mr., Mrs., R.S.V.P. 외에도 필요한 경우 사용 가능하다.
  - ④ 복장 표시는 초청장의 우측 하단에 표기하도록 한다.
13. 해외 금융사 한국지사장의 비서로 근무하는 김민정 비서는 미국인 상사를 보좌하고 있다. 김 비서가 상사를 보좌할 때 올바른 업무 수행 방법으로 가장 적절치 않은 것은?

- ① 외국인 상사는 간결한 보고를 좋아하므로 최소한의 커뮤니케이션으로 의사전달을 하도록 한다.
  - ② 대화 시 거의 대등한 분위기에서 의견교환이 이루어지며, Yes 또는 No의 분명한 답변을 원하므로 의견을 분명하게 나타낸다.
  - ③ 한국적 상황에 대해 비서가 사소한 업무도 일일이 배려하여 설명해 주어야 한다.
  - ④ 상사가 비서를 동반자로 인식하여 의견을 많이 묻고 참고하는 경향이 있으므로, 정확한 정보를 제공할 수 있도록 한다.
14. 상사가 해외 출장 시 이용할 차량을 온라인으로 직접 예약하려고 한다. 비서가 예약하는 과정에서 확인하여야 할 정보의 내용으로 짝지어진 것 중 중요도가 가장 낮은 것은?
- ① 지불조건 - 임차도시
  - ② 주행거리 제한여부 - 차량모델
  - ③ 연소 운전자 보상 범위 - 운전기사 포함 임차여부
  - ④ 차량 인수 및 반환 시각 - 비용에 포함되어 있는 보험의 내용

아래는 공통 지문입니다. 공통지문은 별도 표기 합니다.

아래의 상황을 읽고 다음 물음에 답하십시오.

10시에 면담이 예정되어 있었던 글로벌 금융기업인 AT Partners사의 대표인 Mr. John Smith가 방문하였다. 상사의 오늘 일정에는 Mr. Smith와 한 시간 정도의 면담이 예정되어 있었고, 점심식사는 거래처 대표와 약속이 되어 있다. 30분 정도 시간이 지난 후, 상사는 신비서를 불러 면담이 길어질 듯하니 Mr. Smith와 식사를 함께 하며 더 이야기할 수 있도록 일정을 조율하라고 지시했다.

15. 상사의 갑작스런 일정조율 지시에 따른 신비서의 업무처리에 대한 설명으로 가장 적절치 않은 것은?
- ① 거래처에 전화를 걸어 사정 설명을 하고, 상사와 재조정된 약속 일자를 알려주었다.
  - ② 점심식사 시간과 장소에 대해 상사에게 여쭙고 지시대로 예약하였다.
  - ③ 운전기사에게 전화를 걸어 변경사항에 대해 알렸다.
  - ④ 상사와 비서의 일정표에 모두 변경된 내용으로 정정하여 정확히 기록한다.
16. Mr. Smith가 사장실로 들어온 후 신비서가 손님을 맞이하는 응대방법으로 가장 적절한 것은?(15번 공통지문 문제)
- ① 손님의 문화적 배경을 파악하여 알맞게 대응한다.
  - ② 인사는 공손하게 허리를 숙여 절하는 형태를 취한다.
  - ③ 지난번에 방문한 적이 있던 손님이어서 친근하게 John이라고 부른다.
  - ④ 먼저 반갑게 악수를 청해 인사를 한다.
17. 서정민 비서는 10년차 비서로서 회의 및 이벤트를 기획하고 진행하는 국제회의 관련 기업인 인터엑스사의 대표이사 비서로 일하고 있다. 국제회의 관련업계 종사자로서 알아야 할 다음의 테이블 매너 중 옳은 것은?
- ① 테이블에 음식을 흘리면 얼른 냅킨으로 닦아 상대방에게 피해를 주지 않도록 한다.
  - ② Corkage fee는 예약할 때 얼마인지를 확인한 후 결정

한다.

- ③ 직급이나 연령이 높은 사람이 와인을 따라 줄 때는 공손히 잔을 들어서 받는다.
- ④ 애플타이저로 나온 구운 빵은 포크를 사용하여 먹는다.

18. 아래의 부고장 관련 용어로 밑줄 친 부분이 바르게 표기된 한자로 짝지어진 것은?

**부 고**

상공주식회사의 최시환 사장님의 부친미신 최○○께서 그동안 병환으로 요양 중이시던 중 2014년 5월 5일 오전 7시 30분에 별세하였기에 미를 고합니다. 생전의 후의에 깊이 감사드리며, 다음과 같이 **영결식**을 거행하게 되었음을 알려 드립니다. 대단히 **송구하**오나 **조화와 부의**는 간곡히 사양하오니 협조 있으시기 바랍니다.

**다 음**

1. 발인일시 : 2014년 5월 7일 (수) 오전 8시  
 2. 장 소 : 고려대학교 부속 구로병원 영안실 8호  
 3. 장 지 : 경기도 미천시 ○○군 ○○면  
 4. 연 락 처 : 빈소 (02) 2677-5455  
               회사 (02) 6541-2300

첨부 영결식 장소 (고대구로병원) 약도 1부,  
 미망인 조 경 희  
 장 남 최 희 준  
 차 남 최 시 환  
 장례위원장 홍 승 민

\* 조화 및 부의 사절

- ① 發鞠-訃告                    ② 永訣式-壯紙
- ③ 造花-未亡人                ④ 附議-訃告

19. 비서 황미희는 새로운 회사 홍보자료를 제작하기 위한 업체를 물색·보고하라는 지시를 받았다. 관련 업무를 추진하기 위해 황비서가 수행할 수 있는 준비업무로 우선순위가 가장 낮은 것은?

- ① 자사 경쟁업체의 홍보자료를 수집하고 그 자료제작의 대행업체들을 파악하여 보고한다.
- ② 국내 유명 홍보업체들의 명단을 작성하여 그들의 대표 수행과제들을 정리·보고한다.
- ③ 사내 임원의 지인 추천과 소개를 기반으로 한 홍보업체 목록을 작성한다.
- ④ 현재까지 이용했던 홍보자료에 대한 피드백을 수집해본 후 후보업체들을 선별해 본다.

20. 비서 강미혜는 고문 보좌를 계속 하면서 새로운 대표이사의 비서를 맡게 되었다. 이에 대한 강미혜의 처신으로 가장 옳바른 것은?

- ① 두 분의 업무요청이 동시에 발생할 경우 현재 고문의 지시를 우선적으로 처리하도록 한다.
- ② 업무내용의 중요도와 시급성에 따라 이행의 순서를 판단하되 대표이사 업무에 비중을 두도록 한다.
- ③ 새로운 대표이사의 보좌업무가 증대됨에 따라 고문 보좌비서의 증원을 요청한다.
- ④ 현 고문이 개인적인 사업계획 중이며 강미혜에게 참여를 요청한다면 당연히 고문의 제안에 따라야 한다.

**2과목 : 경영일반**

21. 다음 중 큐레이션 서비스의 일종으로 매달 구독료를 지불하고 전문가들이 선정한 좋은 제품을 받아보는 서비스를 나타내는 용어로 가장 적절한 것은?

- ① 서브스크립션 커머스                    ② 버티컬 커머스
- ③ N스크린 서비스                         ④ 바이럴 마케팅

22. 다음 중 재무제표에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 재무상태표로 기업의 영업활동에 사용되는 자산, 부채, 자본 등이 어떻게 구성되었는지를 검토할 수 있다.
- ② 손익계산서는 일정 시점의 기업의 경영상태를 나타내는 표로서 비용 측면에서 나타낸다.
- ③ 현금흐름표는 일정기간동안 기업의 현금 유입과 유출을 영업활동, 투자활동, 재무활동으로 나타낸다.
- ④ 재무제표는 조직내외에서 발생한 조직의 각종 거래행위를 화폐가치로 나타낸 여러 가지 표를 말한다.

23. 다음 중 e-비즈니스 환경에서 기업이 기대할 수 있는 공급망관리(SCM)의 효과로 가장 관계가 적은 것은?

- ① 시장의 수요변화에 대한 신속하고 경제적인 대응 가능
- ② 고품질 제품의 제조 및 판매 가능
- ③ 물류비용의 최소화
- ④ 신규 사업의 기회 발견

24. 다음 중 기업에서 시행하는 임금관리에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 임금수준을 결정할 때 종업원의 생계비는 임금의 하한선 기준이 되고 기업의 지급능력은 임금의 상한선 기준이 된다.
- ② 직무급은 직무의 절대적 가치평가에 따라 임금을 결정하는 형태이다.
- ③ 스캔론 플랜(Scanlon plan)은 부가가치와 생산성 향상분을 성과배분의 기준으로 삼는 제도로 집단 능력을 자극하는 방법이다.
- ④ 직능급은 연공급을 기초로 개인의 능력차를 고려하여 임금을 지급하는 방법이다.

25. 경영자가 어떻게 의사결정을 하느냐에 따라 조직의 효율성과 성과가 결정된다. 다음 중 의사결정의 여러 유형에 관한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 사이몬(H.A.Simon)의 관리적 모델에 따르면 경영자는 현상이 목표와 이어질 수 있도록 최적의 대안을 선택하는 합리적인 의사결정을 한다.
- ② 앤소프(H.I.Ansoff)의 전략적 의사결정은 기업 내부 문제에 관한 결정으로 기업의 여러 자원을 조직화하는 것과 관련된다.
- ③ 앤소프(H.I.Ansoff)의 업무적 의사결정은 조직의 여러 자원의 변환과정에서 효율성을 극대화하는 것과 관련된 의사결정으로 주로 하위 경영층에 의해 이루어진다.
- ④ 불확실성의 조건하에서 경영자는 대안과 결과에 대한 부족한 정보에서 합리적인 의사결정이 어렵기 때문에 자신의 추측, 직관 등에 의존하여 의사결정을 할 수 밖에 없다.

26. 시장 환경의 변화에 대응하기 위해 사내벤처를 적극적으로 지원하는 기업이 늘고 있다. 다음 중 사내벤처에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 사내벤처는 내부자원을 활용하는 방법으로 관리가 용이





45. Read the following monolog and choose one what is true.

Since we have a training workshop early next month, I'd like to divide our roles so that we can prepare efficiently. Jeff, I'd like you to check how many people will attend it by the end of the week. Andy, since you are the host of the workshop, please inform me about its procedure in writing by next week. Maria, please make sure that we have all the equipment necessary for the workshop. It would be great if you could make a list of the items needed so that you won't miss anything.

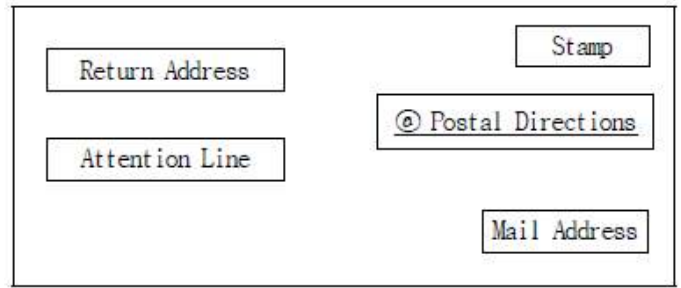
- 1 They have a workshop early next week.
2 Andy has to modify some steps in the workshop procedure.
3 Maria is responsible for making a list.
4 Jeff is responsible for checking the number of attendees.

46. Which of the following sets is the most appropriate for the above blanks a, b, c and d.

A : These new phones are too fancy. I don't know how to use them.
B : It's easy. Watch. First, pick up the receiver.
A : I don't hear a a.
B : You have to press the number of the person you want to speak with first. Or if you want to dial out of the office, press the number 9.
A : Is there a b somewhere so I can look up people's extension numbers?
B : They're on the list. These numbers c you to other desks in the office.
A : And when the phone rings, I can answer it by pressing the flashing light?
B : Right. And you can d a call by pressing hold and the extension number.

- 1 a beep - b directory - c transfer - d connect
2 a dial tone - b dictionary - c transfer - d connect
3 a dial tone - b directory - c connect - d transfer
4 a beep - b dictionary - c transfer - d connect

47. Which of the followings is not appropriate for the underlined word a Postal Directions?



- 1 CONFIDENTIAL 2 REGISTERED MAIL
3 PRINTED MATTER 4 VIA AIR MAIL

48. According to the following letter, which of the followings is the most true?

To whom it may concern :
I am writing to apply for the position of secretary as advertised in the June edition of Business Monthly. I am a fully-trained secretary with a diploma in Secretarial Administration and I have 6 month's internship experience. I currently study at Hankook University in Seoul, Korea.
I would like to apply for the position advertised as I believe I am qualified for the job. I have experience working at a law firm as a secretary. I have excellent computer skills and good command of English. I am sociable and well organized, and I enjoy working with people.
I enclose a copy of my CV and a completed application form. I look forward to hearing from you soon.

- 1 The writer got the information of job opening from a magazine.
2 The writer has job experience working at Business Monthly.
3 The writer graduated from Hankook University six month ago.
4 The writer is sending a copy of her cover letter and a completed application form.

49. Which of the followings is not the right correction for the underlined a, b, c and d?

ABC Company
June 1st, 2014
Dear Ms. Susan:
Sincerely yours.
Mr. Robert Burns

- 1 a June 1st, 2014 -> a June 1, 2014
2 b Dear Ms. Susan: -> b Dear Ms. Susan Cunningham:

- ③ ㉓ Sincerely yours, → ㉓ Sincerely Yours,
- ④ ㉔ Mr. Robert Burns → ㉔ Robert Burns

50. Read below Q&A conversation and choose one that does not match each other.

- ① A : How will you be paying for that?  
B : With Visa.
- ② A : Do you need your mini-bar restocked?  
B : Yes, I need a wake-up call for 6:00 a.m.
- ③ A : What is your destination?  
B : Toronto, Canada.
- ④ A : Have you flown with us before?  
B : Yes, here is my frequent flyer number.

51. Referring to the following situation between A and B, choose one which is not appropriate expression in conversation below.

A : You work for IT systems. Answer the phone. Ask the caller to wait. Put them through to Gloria.  
B : Ring IT Systems. Ask to speak to Gloria in Accounts. (If they ask you to hold on because her line is busy, say you can't wait but will call back later.)

A : IT Systems. Good morning.  
B : Oh, good morning. ㉓ Could I speak to Gloria in Accounts?  
A : ㉔ Yes, hold on, please...  
          ㉓ Sorry, the line's busy at the moment, would you like to hold?  
B : ㉓ Yes, I'll hold on.  
A : Thank you,...

- ① ㉓ Could I speak to Gloria in Accounts?
- ② ㉔ Yes, hold on, please...
- ③ ㉓ Sorry, the line's busy at the moment, would you like to hold?
- ④ ㉓ Yes, I'll hold on.

52. Which of the followings is the most appropriate expression for the blank?

\_\_\_\_\_ is a record of meeting including meeting date, place, participants list, and ideas and issues discussed in a meeting.

- ① Minutes                      ② Contract
- ③ Agenda                        ④ Report

53. Read the conversation below and choose one which is true.

Boss : Mr. Jung, can you remind me of today's schedule?  
Secretary : You have two meetings in a row in the morning, a luncheon appointment with the president of TPO at the Grand Hotel at noon. In the afternoon, you're supposed to visit ACM Bank in downtown at 3 o'clock. Finally, you will have today's last meeting with Mr. Clark at your office at 5 o'clock.  
Boss : Well, that sounds pretty busy today. Could you call Mr. Clark and ask him to be here tomorrow, instead of today, for the same time?  
Secretary : Okay, I will.

- ① Boss will have lunch at the office since he has busy schedule.
- ② The president of ACM bank will visit the Boss's office.
- ③ Secretary will call Mr. Clark to reschedule the meeting time.
- ④ Boss will have two meetings in the afternoon.

54. Read the following conversation and choose the most appropriate expressions for ㉓ and ㉔ considering the whole context of the conversation.

Secretary : How may I help you, sir?  
Visitor : My name is James Taylor. I'm here for the 2 o'clock ㉓ \_\_\_\_\_ with Mr. Peterson.  
Secretary : Ah, Mr. Taylor. Mr. Peterson is waiting for you. Please have a seat.  
Visitor : Thank you.  
Secretary : Mr. Taylor, did you bring your resume and ㉔ \_\_\_\_\_ we asked for?  
Visitor : Sure. I have everything ready with me.

- ① business conference - cover letter
- ② job interview - cover letter
- ③ board meeting - report
- ④ sales presentation -report

55. Choose the wrong pair of abbreviation and its explanation.

- ① R.S.V.P. : Reply if you please
- ② etc. : and so on
- ③ e.g. : in other words
- ④ vs. : against

56. Read the following conversation and choose one which is not appropriate for the blank.

Visitor : Hi, is Mr. Dennis in? I have a 3 o'clock appointment with him.  
 Secretary : Ah, \_\_\_\_\_  
 He is on the phone right now but I'm sure he will be available in a minute. Would you care for some drink?  
 Visitor : No, thanks. I'll just wait here.

- ① You must be Ms. Spencer.
- ② I've been waiting for you, Ms. Spencer.
- ③ I was expecting you, Mr. Spencer.
- ④ You are supposed to make an appointment, Mr. Spencer.

57. Choose one which is the most appropriate for the blank.

A : Where is the demonstration show for the new software?  
 B : I'm sorry but I'm a stranger here. There's an information center at the lobby so go there and ask for \_\_\_\_\_ division or person in charge of the event.

- ① Planning                      ② Public Relations
- ③ Personnel                      ④ Purchasing

58. Read the conversation and answer at least when the boss is supposed to leave the office for dinner.

Boss : Could you remind me of the afternoon schedule today?  
 Secretary : Ok. You have a meeting with Mr. Johnson at 2 p.m.  
 Boss : Alright. What about the evening schedule?  
 Secretary : You should attend the dinner with board members at Holiday Inn at 7 p.m. You need to leave the office at least an hour and a half earlier to be on time.  
 Boss : Thanks.

- ① 1:30 p.m.                      ② 5:30 p.m.
- ③ 6:00 p.m.                      ④ 6:30 p.m.

59. Read the following excerpts from e-mails and answer the question. Which of the followings is not appropriate subject line?

Subject : ㉠ Annual schedule  
 Just a quick note to see if you've heard from Production about the new schedule. We need the information for tomorrow's meeting.  
 Subject : ㉡ Meeting : time change  
 I have to change our meeting to 3 p.m. instead of 12:00. Sorry!  
 Subject : ㉢ Holiday from 3-5 Oct.  
 I will be away from the office 3-5 October. Please direct all questions to Maggie in my absence.  
 Subject : ㉣ Staff guidelines  
 Could you send me those staff guidelines asap? Our dept hasn't seen them yet. Thx.

- ① ㉠ Annual schedule
- ② ㉡ Meeting : time change
- ③ ㉢ Holiday from 3-5 Oct.
- ④ ㉣ Staff guidelines

60. Choose one sentence which has a punctuation error.

- ① My assistant, Ms. Kelly Jung, will send the information.
- ② My father has been to three countries: Korea, Japan and Singapore.
- ③ Ms. Park : our manager, is single.
- ④ I use a computer often in the office; I like it.

**4과목 : 사무정보관리**

61. 다음 비서의 업무 처리 중 소프트웨어 사용이 가장 부적절한 것은?

- ① 김비서는 상사의 출장보고서를 파워포인트로 작성하였다.
- ② 박비서는 계산이 필요한 거래명세서를 엑셀로 작성하였다.
- ③ 장비서는 사내직원명부를 정리하기 위해 데이터베이스를 작성하였다.
- ④ 서비서는 월별 매출달성현황 파악을 위해 엑셀을 사용하였다.

62. 요즘은 스팸문자, 메일이나 전화를 통한 보이스 피싱, 피해자를 사칭한 금융사기 등이 대표적으로 많이 발생한다. 이렇게 개인정보가 유출되어 각종 사기의 피해를 보는 일이 없도록 하려면 평소에 개인정보를 꼼꼼히 관리해야 한다. 다음 중 개인정보 유출을 막기 위해 실천하는 것으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 비밀번호를 주기적으로 자주 변경한다.
- ② 비밀번호는 영문과 숫자, 기호 등을 조합하여 설정한다.
- ③ PC방 등 공용 컴퓨터를 이용하여 금융거래를 하지 않는다.
- ④ 문자메시지에 포함되어온 URL은 어떤 경우에도 클릭하지 않는다.

63. 다음 중 전자문서의 발송에 대한 설명으로 옳은 것으로만 짝지어진 것은?

- (가) 전자문서는 전자문서시스템 상에서 발송하거나 행정기관의 홈페이지 또는 공식 전자우편을 이용할 수 있다.
- (나) 전자문서는 처리과의 문서 수발 업무 담당자 또는 기안자가 전자이미지관인을 찍은 후 처리과에서 발송한다.
- (다) 내용이 비밀사항인 전자문서는 암호화하여 발송한다.
- (라) 비밀로 분류된 문서를 암호로 송신하는 경우에는 반드시 송·수신기관 사이에 서로 응답이 있는 경우에 한하여 송신해야 한다.

- ① (나), (다), (라)      ② (가), (다), (라)
- ③ (가), (나), (다)    ④ (가), (나), (다), (라)

64. 다음 중 문서의 성립 및 효력 발생에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 문서는 당해 문서에 대한 서명에 의한 결재가 있음으로써 성립한다.
- ② 문서는 발신자가 문서를 발송함으로써 그 효력이 발생한다.
- ③ 공고문서의 경우 특별한 규정이 없을 때, 공고가 있은 후 5일이 경과한 날부터 효력이 발생한다.
- ④ 법규문서 중 법률·명령·조례·규칙은 공포일로부터 20일 경과 후 효력이 발생한다.

65. 김비서는 내방객 관리를 위해 MS-Access를 이용하여 데이터베이스를 만들고 있다. 다음 중 용어에 관한 설명으로 가장 적절하지 못한 것은?

- ① 보고서 : 데이터를 인쇄된 형식으로 나타내기 위해 사용하는 개체로서 정보를 사용자가 원하는 형식으로 출력할 수 있다.
- ② 매크로 : 레코드 수가 많거나 조건이 복잡할 경우 데이터를 효율적으로 관리할 수 있도록 하는 개체
- ③ 테이블 : 데이터 관리를 기본으로 하는 Access에서 데이터를 저장하고 관리하는 규칙과 형식을 제공하는 개체
- ④ 폼 : GUI 개념을 도입하여 결과물을 사용자가 사용하기 편하도록 비주얼하게 구성할 수 있도록 하는 개체

66. 경기도 안산에 있는 상록수물산에서 일하는 박비서의 문서 처리방법 중 가장 적절하지 못한 것은?

- ① 내일까지 부산지사예 문서가 도착하도록 오전 중에 특급 우편으로 발송하였다.
- ② 대표이사 앞으로 수신된 우편물을 문서 접수 대장에 기록한 후 전달하였다.
- ③ 접수된 우편물은 모두 개봉한 후 배부하여 문서 처리를 신속하게 하였다.
- ④ 2014년 1월 4일자 소인이 찍힌 우편물을 2월 1일에 받아서 봉투를 보관해두었다.

67. 다음 중 정보 수집 및 신문 스크랩을 위한 김비서의 행동으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 일간지 외에도 여러 종류의 경제 신문을 구독하여 회사 업무와 관련된 필요 내용을 스크랩한다.
- ② 상사는 김비서가 먼저 신문을 읽고 주요 기사가 눈에 띄는 수 있도록 밑줄을 그어 두기를 위하여, 김비서는

큰 제목을 먼저 훑어보고 회사 관련 기사에 밑줄을 그어 놓는다.

- ③ 상사가 스크랩을 원하는 기사는 몇 가지 주제로 분류하여, 출처별로 정리한다.
- ④ 김비서는 매일 경조사, 인사 동정란을 살펴보고 화환을 보내거나 축전을 보낼 곳이 있으면 즉시 상사에게 보고 한다.

68. 다음 중 문서 정리의 대상이 되는 것으로만 짝지어진 것은?

- (가) 수·발신 문서
- (나) 회의록
- (다) 전표
- (라) 설계도면
- (마) 제품 카탈로그
- (바) 자료가 저장된 마이크로필름

- ① (가), (나)
- ② (가), (나), (다)
- ③ (가), (나), (마)
- ④ (가), (나), (다), (라), (마), (바)

69. 부산에 위치한 상공산업 사장 비서는 광주에 있는 거래회사에 날인을 받기 위해 계약서 원본 2부를 발송하려고 한다. 이때 가장 올바르게 우편제도를 사용한 경우는?

- ① 계약서의 내용을 법적으로 증명할 수 있도록 배달증명우편으로 발송하였다.
- ② 통화우편을 이용한 발송으로 계약서 내용상의 금액을 분명하게 하였다.
- ③ 일반우편물보다 빠른 전달과 등기우편취급을 위하여 특급우편으로 발송하였다.
- ④ 요금별납제도를 이용하여, 해당 우편요금을 한 달 후에 납부하였다.

70. 다음 중 용어에 관한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① ERP : 기업의 경쟁력 강화를 위해서 분산되어 있던 각종자원을 서로 연결하고 공유하여 자원의 효율화를 꾀하기 위한 시스템이다.
- ② CALS : 제품의 발주·수주 및 구매 절차로부터 생산과 유통, 폐기까지 전 과정을 관리할 수 있는 정보체제이다.
- ③ EC : 인터넷이라는 가상공간을 통해 소비자와 기업이 상품과 서비스를 사고파는 행위로, 일반적 상거래뿐만 아니라 고객 마케팅, 광고, 서비스를 포함하는 광범위한 개념이다.
- ④ EDI : 네트워크상의 여러 서버에 분산되어 있는 텍스트, 그래픽, 이미지, 영상 등 모든 문서 자원을 발생부터 소멸까지 통합 관리해주는 문서관리 소프트웨어이다.

71. 다음 중 효과적인 프레젠테이션에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 회의장의 크기를 고려하여 적당한 시각 기자재를 선정한다.
- ② 주제발표를 할 때에 주어진 예정 시간보다 약간 짧게 준비해 끝난 후 청중의 질문이나 피드백을 유도한다.
- ③ 시각적 자료는 자세하게 가급적 많은 양을 준비하여 청중이 충분히 이해할 수 있게 도와준다.

④ 프레젠테이션 장소에서 미리 리허설을 해보며 조명, 전원, 좌석 배치에 따른 문제점을 파악한다.

72. 컴퓨터 부품 수출회사에 다니고 있는 황비서는 아래의 해외 거래처와 주고받은 문서를 정리하고 있다. 이때 각 거래처 폴더의 순서가 가장 올바른 것은?

- (가) Hewlett-Packett
- (나) FP Supplies, Inc.
- (다) Macrohard Japan
- (라) Macro-Hard Systems
- (마) Few Let Pak Communication

- ① (마) - (가) - (나) - (라) - (다)
- ② (나) - (마) - (가) - (라) - (다)
- ③ (마) - (가) - (나) - (다) - (라)
- ④ (가) - (나) - (마) - (다) - (라)

73. 아래에 보이는 오늘의 환율표에 의거하여 외환업무 처리에 대한 설명이 가장 적절하지 않은 것은?

통화명	매매 기준율	전일 대비	동락률	현금		송금	
				살때	팔때	보낼 때	받을 때
미국 \$	1,040.40	▼1.00	-0.1%	1,058.60	1,022.20	1,050.50	1,030.30
일본 ¥	1,013.54	▲2.30	+0.2%	1,031.27	995.81	1,023.47	1,003.61
유럽 연합 €	1,435.02	▼1.33	-0.12	1,463.57	1,406.47	1,449.37	1,420.67

- ① 상사가 뉴욕출장 시 남은 달러를 오늘 원화로 환전하였는데, 어제 했던 것이 더 유리했다.
- ② 독일에서 유로화로 송금 받은 수출대금이 어제 원화로 환전되었는데, 오늘보다 유리하다.
- ③ 상사의 오사카 출장을 위해서 어제 엔화 환전했는데, 오늘 환전하는 것보다 유리했다.
- ④ 미국 회사에 어제 수입대금을 송금한 것이 오늘 송금하는 것보다 유리하다.

74. 다음은 인터넷 관련 용어에 대한 설명이다. 이 중 설명이 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 풀(Pull)은 인터넷 사용자가 서버로부터 요청하여 받은 웹 페이지를 컴퓨터 화면에 보여주는 방식이다.
- ② 푸시(Push)는 인터넷 사용자가 요청하지 않은 정보를 서버가 보내는 것이다.
- ③ 스미싱(Smishing)은 스마트폰 문자메시지를 통해 소액 결제를 유도하는 피싱사기수법이다.
- ④ 캐싱(Caching)은 인터넷 웹사이트의 방문기록을 남겨 사용자와 웹사이트 사이를 매개해주는 정보를 담은 파일이다.

75. 1GB에 달하는 신제품 홍보 동영상 데이터를 요청한 고객 업체에 전달하려고 한다. 이 중에서 가장 부적절한 전달 방법은?

- ① 대용량 메일보내기 서비스를 이용하여 첨부파일로 전송한다.
- ② USB에 담아 특급우편으로 전달한다.
- ③ 분할압축 방식으로 작은 크기로 파일을 나누어 일반첨부 파일로 전송한다.
- ④ 그룹웨어의 쪽지전송 서비스로 파일을 전송한다.

76. 다음 중 마비서의 공문서 처리 방법으로 가장 적절한 것은?

- ① 전결권자인 전무님이 출장으로 부재중이어서 직무대행자에게 대결을 받았다.
- ② 최종결재권자인 사장님이 부재중이어서 직무대행자에게 전결을 받았다.
- ③ 최고결재권자인 사장님께서 사전에 전무님께 위임하였으므로 전무님께 대결 받았다.
- ④ 정규결재절차에 따라 결재권자인 전무님까지 기안자인 노과장이 올린 기안을 결재 받았다.

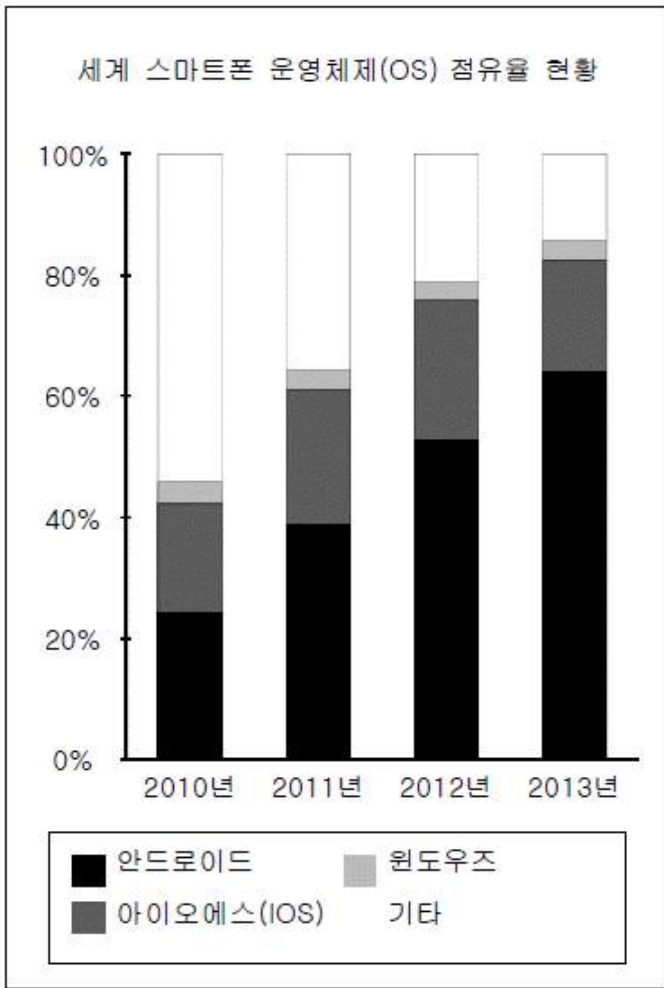
77. 다음 중 같은 속성을 가진 소프트웨어로 짝지어지지 않은 것은?

- ① 한글 -훈민정음 - MS워드
- ② 포토샵 -일러스트레이터 - 코렐드로우
- ③ 파워포인트 - 페인트샵 프로 - 한컴 슬라이드
- ④ dBaseIV - 액세스 - SQL

78. 안비서는 상사와 관련된 사람들에 대한 정보를 파일로 만들어 두고 메일이나 연하장 등을 발송할 때 이 자료를 사용한다. 다음 중 메일머지 시 사용가능한 데이터 파일끼리 바르게 묶어진 것은 무엇인가?

- ① Outlook 주소록, \*.pdf
- ② Outlook 주소록, \*.dbf
- ③ Outlook 주소록, \*.pcx
- ④ Outlook 주소록, \*.dmb

79. 다음 그래프에 관한 내용 중 가장 거리가 먼 것은?



(가트너·월스트리트저널 참조)

- ① 안드로이드는 2013년에 스마트폰 운영체제 점유율이 50%가 넘었다.
- ② 윈도우즈의 스마트폰 운영체제 점유율은 매년 거의 비슷한 비율을 보이고 있다.
- ③ 이 그래프는 100%누적세로 막대그래프이며, 구성 비율을 시간의 추이에 따라 비교할 때 주로 사용한다.
- ④ 2010년에는 기타 운영체제의 종류가 많았으나, 2013년에는 감소했다.

80. 다음 중 개방형 사무실 구조의 특징으로만 짝지어진 것은?

- (가) 정보 보안 강화
- (나) 업무 흐름의 효율화
- (다) 가구 배치의 용이성
- (라) 의사소통이 용이함
- (마) 소음 방지
- (바) 개인 작업 공간의 침해

- ① (가), (나), (다), (라)
- ② (가), (다), (라), (마)
- ③ (나), (다), (라), (바)
- ④ (나), (다), (라), (바)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
③	③	④	①	①	④	④	④	③	③
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
②	③	①	③	①	①	②	①	③	②
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
①	②	④	①	③	②	④	②	③	①
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
②	①	③	②	④	②	③	④	④	①
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
④	②	④	③	④	③	①	①	③	②
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
④	①	③	②	③	④	②	②	①	③
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
①	④	④	②	②	③	③	④	③	④
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
③	③	④	④	④	①	③	②	④	④