

1과목 : 비서실무

- 상사는 우리 회사의 새로운 고객이 된 ITC사의 강무원 대표 이사와 다음 주에 점심식사를 하시겠다고 좋은 장소로 예약을 하라고 하신다. ITC사는 우리 회사가 많은 공을 들여 얻게 된 주요 고객사이다. 비서의 업무 자세로 가장 적절하지 않은 것은?
 - 비서는 강무원 대표이사가 선호하는 음식점과 음식이 무엇인지 상대방의 비서에게 확인한 후 예약한다.
 - 강무원 대표이사의 약력이나 ITC사와 관련된 최근 소식 등을 검색한 후 정리하여 상사에게 보고한다.
 - 강무원 대표이사 비서와 좋은 인간관계를 형성하기 위해 필요한 정보를 서로 교환할 것을 제안한다.
 - 식당 이동 경로와 이동 예상 시간을 확인하여 운전기사에게 미리 알려준다.

아래는 공통 지문입니다. 공통지문은 별도 표기 합니다.

※ 다음의 사례를 읽고 질문에 답하십시오.

우리회사는 싱가포르에 본사를 두고 있는 다국적 기업이다. 한국 지사 대표인 상사가 중국 출장 중일 때 김비서는 싱가포르 본사 직원이라는 외국인의 전화를 받았다. 미국내 샌프란시스코 지사의 전화번호를 알려달라고 하며 대표번호를 알려주자 다시 샌프란시스코 지사 소속 직원들의 전화번호를 이메일로 전송해 달라는 요청을 받았다.

- 위의 상황에서 김 비서의 대처 방법으로 가장 바람직하지 못한 것은?
 - 전화번호 등 개인적인 정보와 관련해서는 제3자가 제공하기 어렵다는 사실을 안내한다.
 - 정보를 요청하는 사람의 이름과 신분이 확인되면 요청한 정보는 신속히 제공하는 것이 좋다.
 - 정보를 제공하기 전에 어떤 용도로 사용되며 누가 사용할 것인지에 대한 정보를 확인한 후 정보를 제공한다.
 - 필요 이상의 정보 제공을 요청받을 경우에는 상대방의 연락처를 받고 상부의 허락을 얻은 후에 처리하도록 한다.
- 상사의 출장 기간 중 중국 현지 시간으로 매일 오후 5시에 상사가 묵고 있는 중국 상하이 Four Seasons Hotel (Tel: 86-21-2020-1000)로 전화를 통한 업무 보고를 하기로 되어 있다. 서울에 있는 김 비서가 전화를 걸어야 하는 시각과 국제전화 통화 번호가 바르게 연결된 것은?(2번 공통지문 문제)
 - 오후 5시, 00700-86-21-2020-1000
 - 오후 6시, 00700-86-21-2020-1000
 - 오후 5시, 002-1-86-21-2020-1000
 - 오후 6시, 001-1-86-21-2020-1000
- 상사의 인적 네트워크를 관리하기 위해 비서가 할 수 있는 업무들에 대한 설명이다. 가장 적절하지 않은 것은?
 - 효과적인 인적 네트워크 관리를 위해서 가장 먼저 상사의 인적 관계를 파악해야 한다.
 - 상사의 인적 네트워크 정보를 수집하였다면, 이를 비공개로 유지하면서 데이터베이스화 한다.

- 출처가 불분명한 정보일지라도 필요할 경우 참고자료로 활용한다.
- 인적 네트워크 정보는 외부 인사로 구성된 정보만을 그 내용으로 한다.
- 상사는 우리회사 주요 거래처의 이민영 대표이사를 김영숙 비서에게 1층 로비로 내려가서 접견실까지 모시고 오라고 지시하였다. 우리 회사는 대형빌딩의 32층에 위치하고 있다. 다음 중 김비서의 내방객 응대 자세로 적절하지 않은 것은?
 - 김비서는 32층에서 내리는 사람이 너무 많아 손님보다 먼저 엘리베이터에서 내려서 다음 길을 안내하였다.
 - 접견실 문은 왼편으로 미는 문이라 왼손을 이용하여 문을 열고 손님보다 먼저 들어갔다.
 - 상사가 통화 중이라 손님을 접견실로 안내한 후 상사가 통화가 끝날 때까지 기다렸다.
 - 복도에서는 손님의 대각선 방향으로 비켜선 자세로 2~3걸음 앞서 가며 안내하였다.
- 로펌(Law Firm)에 근무하는 강비서가 내방한 외국인으로부터 받은 명함이다. 강비서가 위 손님을 응대하기 위한 요령으로 가장 바람직한 것은?
 - Michael Cheng의 명함이름으로 보아 화교출신일 가능성이 높으므로 중국어로 반갑게 인사한다.
 - Michael Cheng이 돌아가고 난 다음에 명함에 명함을 받은 날짜와 인적 특징을 기재하였다.
 - 홍차가 유명한 싱가포르 출신 Michael Cheng이 방문한 시간이 오전 11시 이므로 차를 내올 때 High Tea를 준비하여 드린다.
 - 점심식사 장소를 Singapore 사람들이 선호하는 Sea Food 음식점으로 예약하였다.

Ellen & Ivery LLP Singapore
 www.ellenivery.com
 Michael Cheng Esq.
 Attorney-in-Law / NY Bar

70 Collyer Quay #08-01 OUE Bayfront
 Singapore 049321
 e-mail : mich_cheng@ellenivery.com
 T.+65 6671 6666 / F. +65 6671 7777

- 비서가 업무를 수행하면서 이루어지는 상사, 동료, 고객과의 인간관계에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
 - 상사와 회사의 이익을 증진시킴으로써 자신의 이익을 도모할 수 있다는 믿음을 갖는다.
 - 내게 부과된 책임이나 활동에 대해서 책임을 지고 수행한다. 특히, 자신의 책임사항에 관한 한 상사의 직접적인 감독 없이도 이행한다.
 - 동료 비서들이 나를 신뢰할 수 있도록 모든 약속을 충실히 이행하며, 임원 관련 업무 내용을 공유하여 협동 관계를 유지한다.
 - 방문객을 맞을 때나 전화응대를 할 때 회사의 이미지를 높이도록 노력한다.
- 다음 주에 개최되는 신제품 발표회를 준비하느라 박서연 비서는 매우 바쁜 상황이다. 4시에 약속된 현대건설의 민태성 상무님이 약속시간보다 조금 일찍 방문하였다. 상사가 지금 중요한 전화 통화중이라고 말씀드리니 당신이 일찍 왔으니 기다리시겠다고 하셔서 접견실로 안내하고 자리로 돌아왔으

나 상사는 진지한 표정으로 계속 통화 중이었다. 박비서는 신제품 발표회 초청장 마무리 작업에 다시 몰두하였다. 그러다 시계를 보니 4시 10분이 지났고 상사도 전화를 끊고 업무 중이었다. 이 경우 박 비서의 업무 자세로 가장 바람직한 것은?

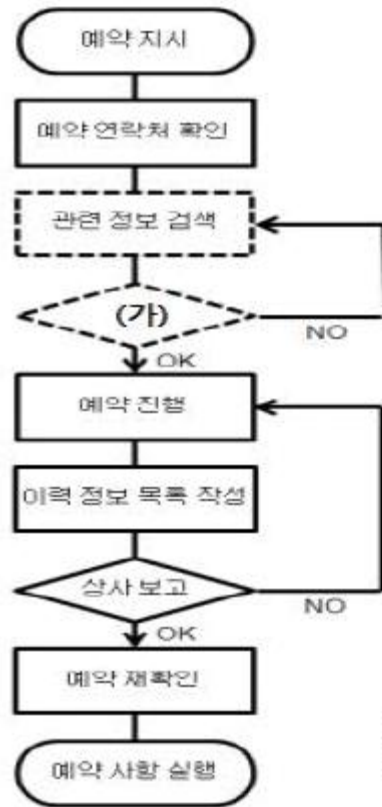
- ① 상사에게 본인의 잘못을 말씀드리고 얼른 접견실로 상사를 안내한다.
- ② 접견실로 얼른 가서 오랫동안 기다리게 해서 죄송하다고 말씀드리고 상사 통화가 끝났으므로 곧 오신다고 말씀드린다.
- ③ 손님에게 자신의 실수로 오랫동안 기다리게 된 상황을 설명드리면서 전적으로 자신의 잘못임을 밝힌다.
- ④ 손님에게 자신의 잘못을 사과하고 상사에게도 자신의 실수를 알려 상사 또한 손님에게 사과할 수 있도록 한다.

9. Z company의 장전무는 개인비서인 양비서에게 경리팀장과 회계 팀장과의 회의일정을 잡으라고 지시하였다. 양비서가 상사의 일정을 관리하기 위해서 수행한 업무 일부를 아래에 나열하였다. 상사의 일정을 효율적으로 관리하기 위해 수행한 업무를 가장 합리적인 순서로 나열한 것은 어느 것인가?

- (a) 경리팀장과 회계팀장에게서 두 사람이 가능한 날짜와 시간대를 받았다.
- (b) 일정을 정리하여 상사에게 보고하고 확정하였다.
- (c) Z company의 연간 계획을 체크하여 일정표에 기록하였다.
- (d) 경리팀장과 회계팀장에게 장전무가 가능한 날짜와 시간대를 알려 주었다.
- (e) 장전무가 매월 정기적으로 참석하는 회의와 행사를 일정표에 기록하였다.
- (f) 경리팀장과 회계팀장과의 회의일정을 장전무의 일정표에 기록하였다.

- ① c - e - d - a - b - f
- ② a - d - b - f - e - c
- ③ c - e - a - d - b - f
- ④ c - e - f - d - a - b

10. 그림은 예약 업무의 순서도이다. (가)에 들어갈 업무 수행 방식에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?



점선표시 ----- 상황에 따라 생략할 수 있는 수행 과정

- ① 예약을 진행하면서 예약 이력 정보 목록을 수시로 업데이트한다.
- ② 예약 정리 목록을 근거로 구체적이고 상세하게 하여 문서로 보고한다.
- ③ 예약과 관련된 주요 내용을 간단명료하게 상사에게 보고한 후 상사의 승인을 받는다.
- ④ 구두로 보고할 때는 원칙에 근거하지 않고 예약 종류별로 필요한 핵심 내용을 간단명료하게 보고한다.

11. 다음 메일의 내용을 읽고 아래의 설명 중 적절하지 않은 것은?

An e-mail from a Personal Assistant(PA) working in New York.

I keep a 'hard copy' Bring Forward (or BF) system at work. I work as a PA and I keep meeting papers, agendas and invitations in a filing system ie. files marked 1 to 31 representing each day of the month. So if my boss is attending a meeting on the 25th of the month, I would mark any papers relevant to that meeting (that I had received previously) in the "24th" file - so on the 24th I dig them out and put in his papers along with his diary sheet for the next day.

- ① 초청장의 리셉션 날짜가 7월 3일이므로 초청장을 숫자 '2'의 폴더에 넣어 둔다. 2일 아침 초청장을 꺼내어 상사에게 보고 한 뒤 다음날 상사가 지참하고 행사에 참석할 수 있도록 보좌한다.
- ② Bring Forward Filing System을 활용하고 있는 비서의 사례이다.
- ③ 총 31개의 폴더를 마련하여 각 폴더의 귀에 1~31의 숫자를 마크해 둔다.
- ④ 7월 3일에는 7월 3일 폴더를, 8월 3일에는 8월 3일 폴더에 들어있는 내용물을 확인한다.

12. 다음은 비서가 상사의 해외출장을 준비할 때, 해야 할 업무들을 나열한 것이다. 다음 4가지 업무 중에서 세 번째에 할 업무는 어느 것인가?
- ① 호텔 예약 시 선결제를 요구하여 비서가 미리 결제한다.
 - ② 출장 계획을 수립하여 상사의 결재를 받는다.
 - ③ 출장 경비 규정을 확인한다.
 - ④ 출장 신청서를 작성해 회사의 승인을 얻는다.
13. 다음과 같은 상황에 적합한 회의장 좌석 배치 형태는 무엇인가?

김 비서 이번 주주총회에 참석하는 주주들의 명단을 내일까지 보고해주세요.

- ① 네모형 ② 원탁형
 - ③ V자형 ④ 교실형
14. 의전행사 준비를 위해 알아야 할 드레스 코드(dress code)에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 초청장에 드레스 코드가 명시된 경우 참석자는 드레스 코드에 맞는 복장을 착용한다.
 - ② 야회복(white tie)은 상의의 옷자락이 제비 꼬리 모양을 하고 있어 연미복(tailcoat)이라고도 하는데 무도회나 정식 만찬 또는 저녁 파티 등에 사용된다.
 - ③ 초청장에 Dress Blue or Equivalent라고 명시된 경우 군인의 경우 제복을 착용하면 된다.
 - ④ 평상복(informal)은 lounge suit, business suit라고도 하는데, 색깔은 제한이 없으며 재킷과 바지의 색깔이 다른 것을 입어도 된다.
15. 다음 중 국제매너에 있어서 기본적인 관례상의 서열 기준에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 부부 동반의 경우 부인의 서열은 남편과 동급이다.
 - ② 여성 간 서열은 기혼, 미망인, 이혼, 미혼 순이다.
 - ③ 내국인과 외국인이 있을 때는 내국인을 관례상 상위로 간주한다.
 - ④ 높은 직위 쪽의 서열이 상위이다.
16. 다음은 비서들이 상사가 지시한 업무를 수행하거나 업무상 보고를 하면서 취한 행동을 설명한 것이다. 각 비서들이 취한 행동 중 효율 적인 보고를 위해 가장 바람직한 예시는 어느 것인가?
- ① 고비서의 상사는 어제 미국으로 출장을 가셨다. 상사가 출국하시기 전에 시간을 가지고 천천히 생각해 보라고 주신 업무를 빠르게 해결한 고비서는 기쁜 마음에 시차를 체크하고는 바로 상사에게 전화로 보고 드렸다.
 - ② 이비서는 상사가 급한 성격인 것을 잘 알고 있으므로, 구두 보고를 드릴 때는 결론부터 먼저 말하고 난 후에 관련된 경과나 이유, 소견 등을 말하려고 노력해 왔다.
 - ③ 장비서에게 모레까지 상사에게 보고해야 할 내용이 생겼다. 이를 잊지 않기 위해서, 장비서는 상사가 오찬을 마치고 들어오시자마자 신속히 보고 드렸다.
 - ④ 안비서는 보고용으로 기안한 문서가 한 장이면 상사에게 드릴문서 한 장만을 들고 상사의 집무실로 가서 보고 드렸다. 혹시라도 관련 참고 자료들이나 보고문서 여러 장을 함께 들고 갔다가, 정리가 안 되어 보이거나 잘못된 문서를 드리는 실수를 미연에 방지하고자 하였다.

17. 다음은 다양한 보고 형태에 대한 설명이다. 가장 바르게 설명된 것을 고르시오.
- ① 지금은 오후 2시, 30분 뒤에 시작될 회의의 변경 소식을 들었다. 평소 상사는 문서 보고를 선호하셔서 집무실에 계시는 상사에게 이메일로 회의시간 변경을 보고 드린다.
 - ② 상사가 성격이 급하신 편이라 보고서를 작성하며 문장을 개조식으로 간략하게 작성하려 노력 중이다.
 - ③ 우연히 상사의 좌천에 대한 소식을 듣게 되었다. 아직 인사발표 전이나 이 사실을 직접 밝고 전달하기가 부담스러워 상사에게 이메일로 알려 드렸다.
 - ④ 보고서 내용에 충실하기 위하여 그림이나 도표 삽입보다는 텍스트 위주로 성실히 작성하였다.
18. 사장비서직을 담당하고 있는 이가현은 언론사에 노출되는 자사관련 자료 수집 및 관리를 담당하고 있다. 자사관련 기사를 점검 할 때 비서로서 갖추어야 할 태도 중 가장 부적절한 것을 고르시오.
- ① 회사 관련 기사를 읽을 때 자사관련 상품 이름 또는 그 가격이 정확한지 확인한다.
 - ② 우리 회사와 관련하여 기사화된 내용을 신속히 검색하여 관련부서에 보고한다.
 - ③ 언론에서 사용된 대표자의 사진이 잘 나왔는지 확인한다.
 - ④ 언론에서 보도된 기사의 전체 흐름이 자사의 이미지에 잘 어울리지 않을 경우 즉시 정정 보도를 요청한다.
19. 비서가 상사의 친지나 친구, 자사나 거래처 사람, 그리고 기타관계자의 사망 소식을 들으면 할 수 있는 업무와 조문 예절에 대한 내용으로 옳지 않은 것은 어느 것인가?
- ① 사망 소식을 들으면, 즉시 사망 일시, 조문 장소, 발인 시각과 장지, 장례 형식, 상주 성명, 주소, 전화번호 등을 확인하여 상사에게 보고한다.
 - ② 부의(賻儀), 근조(謹弔), 위령(慰靈), 하의(賀儀) 등의 문구가 쓰여진 걸봉투를 준비한다.
 - ③ 조문을 위해 빈소에 도착하면 조객록에 서명을 한 다음 분향 또는 헌화한다.
 - ④ 조문하는 중에, 영정을 향해서 두 번 절을 한 후 반절을하는데, 이 때 남성은 오른손이 위로 가도록 하고, 여성은 왼손이 위로 가게 한다.
20. 김영숙 비서는 상사의 정보관리자로서 상사에게 필요한 정보를 확인하여 보고하고 있다. 다음 중 정보관리자로서 비서의 업무로 보기 어려운 것은 무엇인가?
- ① 언론사 중 공신력 있는 사이트를 선정하여 인사, 부음, 동정 및 인물정보를 검색할 수 있는 사이트를 확인한 후 즐겨찾기에 등록하고 매일 확인한다.
 - ② 매일 아침 상사와 관련된 신문기사를 검색하여 관련 기사를 상사에게 보고한다.
 - ③ 인터넷 사이트에 올라와 있는 상사의 인물정보 및 프로필 등에 잘못된 부분이나 수정할 부분이 있을 경우 상사에게 보고하고 해당 사이트에 요청한다.
 - ④ 상사의 개인적인 대외 활동 내용이나 사진 등을 회사 블로그에 탑재함으로써 상사의 대외활동을 홍보한다.

2과목 : 경영일반

21. 다음 중 기업의 사회적 책임에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① A detour is a special route for traffic to follow when the normal route is blocked.
- ② The venue for an event or activity is the place where it will happen.
- ③ Your autograph is your name, written in your own characteristic way, often at the end of a document to indicate that you wrote the document or that you agree with what it says.
- ④ The cabinet is a group of the most senior ministers in a government, who meet regularly to discuss policies.

42. Choose one that does not match each other.

- ① DST : Daylight Saving Time
- ② ROI : Return on Investment
- ③ TBA : To Be Announced
- ④ GDP : Gross Domain Product

43. Belows are sets of English sentence translated into Korean. Choose one which does not match correctly each other.

- ① My boss used to think he was superior to others. → 우리 사장님은 그가 다른 사람들보다 우월하다고 생각하곤 했었다.
- ② I am thinking about singing up for an online business class. → 나는 온라인 비즈니스 수업을 등록할까 생각 중이다.
- ③ He stayed up all night preparing for his presentation. → 그는 프레젠테이션을 준비하느라 밤을 샜다.
- ④ The secretary stopped to take minutes. → 비서는 회의록 작성하는 것을 멈추었다.

44. Which of the followings is correct in order?

① The meeting with you and your staffs was a great opportunity to share long term partnership between two companies and also to figure out how to collaborate effectively together.

② I sincerely thank you for sharing your time and hospitality when I visited your office.

③ In closing, I thank you once again for your sincere hospitality and look forward to seeing you soon.

④ I truly hope that this first meeting could be a good starting for our success in global Cosmetics market.

- ① ②①③④
- ② ②①④③
- ③ ①②④③
- ④ ④①②③

45. Read the following memorandum and choose one which is not true?

From: John Taylor, Training Manager
 To: All Department Heads
 Date: February 10, 2016
 Subject: In-house Human Relations Class

1. From March 1, Monday, Human Relations class will be held in the library. There will be two sessions: intermediate level (11a.m.) and advanced level (2p.m).
 Please encourage your staff to attend one of the sessions.

2. Please send me the names of all interested staffs by February 20. They will be given a test so that we can decide which of the classes is best for them.

- ① Human Relations class is divided into two levels.
- ② The writer sent this memo to all department heads.
- ③ All interested staffs should attend two sessions of Human Relations class.
- ④ John Taylor is responsible for organizing the in-house training.

46. Choose the set which arranges the correct order in a business letter.

Apple Business Software
 554 Fourth Avenue, Suite 1619, New York, NY 10036
 Tel. 212-877-1234 Fax. 212-877-5342

ⓐ Ms. Susan Jenkins
 Marketing Manager
 ABC Co., Ltd.

.

.

ⓑ With warm regards,
 ⓒ October 17th, 2017
 ⓓ Dear Ms. Jenkins:
 ⓔ Robert Tan

- ① a → c → d → e → b
- ② c → a → d → b → e
- ③ c → e → a → d → b
- ④ e → c → d → a → b

47. Which of the followings is the most appropriate for the blank boxes?

G&C Merriam Company
 Publishers of Merriam Webster Reference Books
 833 Star House, Tsim Sha Tsui, Kowloon, HongKong

①

②

MR. JOSEPH BROWN
 Vice President
 WQR Corporation
 10101 Claude Freeman Dr.
 Charlotte, NC 28262

- ① ① HOLD FOR ARRIVAL, ② VIA AIR MAIL
- ② ① CONFIDENTIAL, ② PLEASE FORWARD

- ③ ① SPECIAL DELIVERY, ② REGISTERED
- ④ ① CONFIDENTIAL, ② PRIVATE

48. Choose the most appropriate expression that has the same meaning of the underlined word.

The financial manager gave down-to-earth advice to his long term client.

- ① practical ② profitable
- ③ critical ④ determined

49. What is the following passage referring to?

This is a speech that reveals the main theme of the event as a whole in public speaking. At political or industrial conventions and conferences and at academic conferences, this is delivered to set the underlying tone and summarize the core message or most important theme of the event. It even establishes the framework for the following events or agenda.

- ① Congratulatory remarks ② Keynote address
- ③ Closing remarks ④ Welcoming speech

50. Read the following conversation and choose one which is not true?

Agent : Hello, ABC Conference Supplies.
May I help you?
Organizer : Hi, I'd like to order some equipment for a conference.
Agent : Sure. Where and when is the conference?
Organizer : It's at the Grand Hotel from the 23rd to the 26th of January.
Agent : And what supplies do you need?
Organizer : Well, we need a microphone and speakers in our auditorium, and we need a projector and a screen in there too.
Agent : Right, that's fine.
Organizer : We also have eight small meeting rooms.
We'll need a flip chart in each one.
Agent : Okay. Anything else? Do you need any laptops?
Organizer : No, our speakers will bring their own.
Agent : Fine, we'll deliver those to the hotel on January 23rd.
Organizer : Thank you very much.

- ① The conference will be held at the Grand Hotel for four days.
- ② The customer doesn't need to order a laptop.
- ③ The organizer of the conference needs several conference equipment.
- ④ There are six small meeting rooms for a conference.

51. Which of the followings is true to the itinerary prepared by a secretary for her boss as given below?

Trip Itinerary: September 6~8, 2015

<u>Sun., Sept. 6</u>	9:30 a.m. 5:40 p.m.	Depart from Incheon Airport pick-up and transfer to Four Star Hotel, Kuala Lumpur, Malaysia
<u>Mon., Sept. 7</u>	9:00 a.m. 12:00 p.m. 3:00 p.m.	Convention at Four Star Hotel Lunch meeting with Plant Managers Visit to the Ministry of Commerce
<u>Tues., Sept. 8</u>	10:00 a.m. 12:00 a.m. 3:00 p.m. 10:20 p.m.	Visit to Excor Manufacturing Company Luncheon with executives of Excor Depart from Kuala Lumpur Arrive in Incheon

- ① The boss will go on a business trip for three business days.
- ② He will transfer to hotel by airport limousine.
- ③ The main purpose of this trip is to visit the Ministry of Commerce.
- ④ The place for lunch with Excor members is not specified in the itinerary.

52. Read the following sets of Q&A conversation and choose one that does not match each other.

- ① A : Why don't you go to a Korean tourist attraction near here?<chal>B : Great. Do you know anywhere you'd like to recommend?
- ② A : We had a three-hour layover in JFK airport.<chal>B : I'm glad to hear that. I've heard a lot about you from Ms. Jones.
- ③ A : Would you like to join us for dinner if you are not busy?<chal>B : Thank you. I'd like that very much.
- ④ A : Let me take one of your bags.<chal>B : That's very thoughtful of you.

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

A : I'm sorry, I'm late. The traffic was backed up.
B : No, not at all. I just got here myself. Please, come in.
Let me take your coat.
A : Thanks.
B : Would you like something to drink?
A : Yes, please. _____ ㉠ _____
B : Two glasses of wine coming right up.
Have a seat and make yourself at home.

- ① It smells delicious.
- ② I don't know anything about Korean food. What can you suggest?
- ③ I appreciate your invitation to dinner.
- ④ Whatever you're having will be fine.

54. Read the following schedule. What activity is not on

the schedule?

TIME	EVENT	Place	PERSON
8:30 A.M.	Completion of employment forms	Lounge	S.J Ted
9 A.M.	Human Resources - Introduction - Explanation of personal leave policy	Room C	Anna Davis
11 A.M.	Immunization records check	Room A	Dr. Romero
12 P.M.	Lunch and Director's welcome: "History and Mission of the Eastern Medical Center"	Auditorium	Jim Jenson
1 P.M.	Proper documentation of medical procedures	Room C	Dr. Yang
2 P.M.	Equipment and Computer training information "Back safety in the workplace"	Ward A	Alice Evans

- ① Safety training
- ② Record keeping
- ③ Checking immunizations
- ④ Getting parking permits

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

A : Hello. This is Lesley Morris from Green Cross Holdings. May I speak to Mr. Parker?
 B : I'm sorry, but Mr. Parker is with a client and asked not to be disturbed.
 A : I hate to ask you, but _____.
 I have an urgent matter to discuss with him.
 B : Well, let me check, but I doubt I'll be able to put you through. (To Mr. Parker) Ms. Lesley Morris is on the line. She said she had an urgent matter to discuss with you.
 C : All right. Put her through.

- ① Please stop him for me.
- ② Could you please interrupt him for me?
- ③ Please tell him I'll call again.
- ④ I will get back to him.

56. Choose one which is the most appropriate expression for the blank?

A : _____?
 B : Yes. Do you know the country code and area code of the person you want to call?
 A : I'm afraid I don't know.
 B : You need to look up those numbers, first.
 A : Hmm, I see.
 B : It is not that difficult. Dial 001 when you are using regular phone and 011 for mobile phone. And then, press the country code and area code and enter the local number of the person you want to talk to.

- ① Do you know how to operate the fax machine?
- ② Do you know how to place an order in a restaurant?
- ③ Do you know how to make an overseas call?
- ④ Do you know how to use the new security system?

57. According to the given passage, which of the followings is true?

A : Hello, Hilton Hotel Reservation Desk. Kang speaking. How may I help you?
 B : Hello. I'd like to book a room on October 13.
 A : How long will you be staying, sir?
 B : I'd like to stay for three nights.
 A : What type of room would you like, sir?
 B : A double room with a bath, please.
 A : We have double rooms available on the 11th floor.
 B : What's the room rate for that period?
 A : It's \$175 per night.
 B : That's fine. I'll take it.

- ① The room rate is \$175 for three nights.
- ② He is going to stay for three nights and four days.
- ③ The room where he will be stay is on the 13th floor.
- ④ He made a reservation a double room without a bath.

58. What should secretary do first, after the conversation with her boss?

Boss : Could you arrange for a leadership training program for the employees?
 Secretary : How many people will be there? When and how long would it be?
 Boss : There will be 17 trainees. The program is for 2 weeks starting from September 7. I want the KTB's facility to be its venue.
 Secretary : Are you supposed to give lectures for the program?
 Boss : I'll give the first lecture for the first session as an opening. I'll leave the rest of the program to Jacob.
 Secretary : It's only a couple of weeks away. I need to expedite the process as quickly as I can.
 Boss : By the way, can I postpone the committee meeting up to tomorrow, say at 5:00? I have to finish my report and I'm behind my schedule.
 Secretary : I'll contact the members and delay the meeting.

- ① To call the committee members and reschedule the meeting
 - ② To contact the lecturers for the training sessions
 - ③ To contact KTB for the availability of the training facility
 - ④ To make a checklist of equipment necessary for lectures
59. According to the conversation, which of the followings is not true?

A : Korea Airlines. May I help you?
 B : I'd like to book a business-class seat for the August 23rd flight from Seoul to Hong Kong.
 A : Two flights are available: one at 11:00 in the morning and the other at 1:30 in the afternoon.
 A : I'll take the 11 o'clock flight. Can you tell me what time I arrive in Hong Kong?
 B : You will arrive in Hong Kong at 3:00 p.m. Hong Kong time. Do you want to reserve a return flight?
 A : Yes, I want an open-ended return ticket. Can I have an aisle seat?
 B : Let me see... Yes, A-32 aisle seat is booked for you. Can I have your name and phone number, please?
 A : My name is Freddy Jones and my cell phone number is 000-0000-0000.
 B : Thank you, Mr. Jones. Your reservation number is Ar224876z.
 A : Could you tell me what the baggage allowance is?
 B : You can check in one baggage up to 30kg at no cost. US\$10 will be added by 1kg if you carry more than 30kgs.

- ① Mr. Jones will travel business class.
 - ② Mr. Jones did not reserve a return flight.
 - ③ Mr. Jones did not decide the return date from Hong Kong to Seoul.
 - ④ Mr. Jones can check in one baggage up to 30kg free of charge.
60. Which of the followings is the most appropriate for the

blank?

Jefferson : Hello, Mr. Kim. I need that data of your sales promotion. Can you fax it to us now.
 Kim : I'm still working on it. _____
 Jefferson : Good. I'll be waiting. But be sure to get in touch with me, will you?
 Kim : Sure. But it may take a while.
 Jefferson : I'll check back with you if you don't get me first.

- ① So as soon as it's finished, I'll call you back, OK?
- ② The order will be faxed through to the manufacturer.
- ③ If you have any other questions, just feel free to call me.
- ④ You'll have to come in person in order to discuss that matter.

4과목 : 사무정보관리

61. 다음 중 밑줄 친 부분의 한글 맞춤법이 잘못 표기된 것을 고르시오.
- ① 웬지 가슴이 두근거린다. ② 착한 사람이 돼라.
 - ③ 비서로서 나의 위치 ④ 출석율을 살펴보면
62. 다음 보기 중 비서가 우편제도를 제대로 활용하지 못한 경우를 모두 고르시오.

가. 황비서는 외국에 샘플을 발송하기 위하여 EMS를 이용하였다.
 나. 박비서는 내일까지 부산에 도착해야 하는 계약서를 발송하기 위하여 익일특급을 이용하였다.
 다. 미비서는 인터넷에서 직접 작성한 문서를 우편물로 제작하여 배달해주는 에코우편 서비스를 이용하였다.
 라. 김비서는 내용증명으로 독촉장을 발송하기 위해서 같은 내용을 2통 작성하였다.

- ① 다 ② 라
 - ③ 다, 라 ④ 가, 다
63. 상사는 우비서에게 주주총회 개최통지서를 주주들에게 발송하라고 지시하였다. 우편물 발송을 위해 레이블을 작성할 시 수신인 부분에 들어갈 말로 가장 적절한 것끼리 짝지어진 것은?

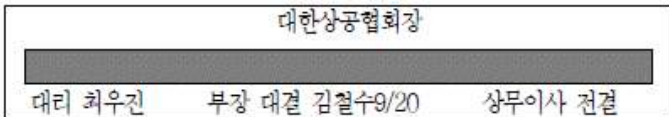
주주 (㉠)
 상공상사 김철수 부장 (㉡)
 NCA국제연구회 (㉢)

- ① ㉠ 각위, ㉡ 귀하, ㉢ 좌하
 - ② ㉠ 제위, ㉡ 귀하, ㉢ 귀중
 - ③ ㉠ 귀중, ㉡ 님, ㉢ 귀하
 - ④ ㉠ 님, ㉡ 각위, ㉢ 귀하
64. 상사의 서류 및 우편물 개봉, 상사의 일정, 개인정보, 회사

의 기밀내용 등과 관련된 업무처리 시 기본원칙으로 가장 잘못된 것은?

- ① 컴퓨터에 있는 정보는 수시로 백업해두고 암호를 설정한다.
- ② 정보의 접근권한과 범위에 대해 사내규정을 숙지한다.
- ③ 정보에 대한 외부요청이 있을 경우 상사가 선호하는 방식으로 처리한다.
- ④ 상사와 합의하여 비서의 정보접근권한과 범위를 정한다.

65. 다음과 같이 결재된 문서에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?



- ① 문서 담당자는 부장 김철수이며 상공협회장이 정결재 하였다.
- ② 문서 담당자는 대리 최우진이며 부장 김철수가 전결하였다.
- ③ 문서 담당자는 대리 최우진이며 상무이사가 부장 김철수 대신에 대결하였다.
- ④ 상무이사가 전결하여야 하는 문서이나 부재로 부장 김철수가 대결하였다.

66. 다음은 상공자동차의 문서관리규정 중 문서보존기간에 관한 사항이다. 아래 규정에 의거하여 2016년 2월에 폐기 여부를 검토할 수 없는 문서는?

10년 보존	주주명의 변경서 상업 장부 영업에 관한 서류 (재무상태표)
5년 보존	세금 납부 관련 서류 수출입 관련 서류
3년 보존	임금 대장 시장 조사 및 홍보 관련 일반 서류
처리종결 후 수사처리	참고용 보고서 원본이 있는 문서의 사본 수정본 발행으로 보존 가치가 없는 자료

- ① 2010년의 세금 납부 관련 서류
- ② 2016년 1월에 작성한 보고서의 사본
- ③ 2006년 연차 회계 보고서
- ④ 2012년 2사분기 시장조사 보고서 원본

67. 문서정리의 절차를 올바르게 연결한 것을 고르시오.

가. 문서의 처리가 끝나 정리를 해도 되는지 확인한다.

나. 문서의 제목으로 정한 주제에 붉은색 밑줄을 긋는다.

다. 문서 내용을 읽은 후 문서의 주제를 결정한다.

라. 문서를 분류하여 문서 분류법에 따라 정리한다.

마. 문서에 문서 정리인을 날인하고 담당 취급자의 날인과 처리 날짜를 기입한다.

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

68. 다음 중 전자 문서 결재시스템의 올바르게 효율적인 활용으로 가장 적절하지 않은 경우는?

- ① 장비서는 사전에 전자문서결재시스템에 탑재된 문서양식을 이용하여 문서기간을 함으로써 효율성을 높였다.
- ② 정비서는 문서 유출에 대한 안전성을 확보하기 위하여 보안 설정을 이중으로 관리한다.
- ③ 최비서는 종이문서를 선호하는 상사를 위하여 전자결재가 완료된 문서를 종이로 보관하였다.
- ④ 오비서는 결재선에 포함되지 않아서 상사가 결재하는 타부서의 서류에 대한 열람권한이 없었으나, 추가 열람권한을 할당받아서 내용을 파악하였다.

69. 다음 중 전자문서 시스템에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 전자문서 시스템과 전사적 콘텐츠 관리(ECM)는 최근 들어 더욱 분리되어 인식되고 있다.
- ② 전자결재는 미리 설정된 결재 라인에 따라 자동으로 결재파일을 다음 결재선으로 넘겨준다.
- ③ 저장된 결재 문서를 불러내 재가공하여 사용할 수 있다.
- ④ 전자 결재를 할 때는 전자문자 서명이나 전자이미지 서명을 한다.

70. 다음 중 전자문서에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?





- ① 전자 문서 국제 표준은 doc 이다.
- ② 전자 문서 시스템은 전자 결재 시스템과 전자 문서 관리시스템(EDMS)으로 크게 나눌 수 있다.
- ③ 전자 결재는 기본적으로 EDI 시스템 하에서 이루어지는 것이다.
- ④ 전자 결재 시스템은 피결재자와 결재권자가 동시에 동일 위치에 존재하지 않아도 문서의 결재가 가능하여 시간적, 공간적 제약을 극복할 수 있다.

71. 다음 이메일의 머리글(Header)을 보고 이와 관련된 설명이 가장 적절하지 않은 것은?

From	Rodney Kim <bapo2001@uahoo.com>
To	Guna Goh <guna0406@ddm.com>
CC	yeaa@ddm.com hert@ddm.com
Bcc	rems@gsa.or.kr
Date	2017년 4월 18일 화요일, 04시 42분 31초
Subject	A business trip

- ① 이메일을 보낸 사람은 Rodney Kim이며 출장과 관련된 내용으로 구성되어 있다.
- ② 이메일은 총 4명의 사람에게 발송되지만 Guna Goh는 자기에게만 이메일이 발송되었는지 알고 있다.
- ③ yeaa@ddm.com은 hert@ddm.com이 이메일을 받은걸 알고 있다.
- ④ hert@ddm.com은 rems@gsa.or.kr이 이메일을 받은걸 모르고 있다.

72. 벤처회사에 다니는 나비서는 상사를 위하여 프레젠테이션 자료를 준비하고 있다. 상사는 문장보다는 도해화한 프레젠테이션 자료를 선호하시는 편이어서 스마트아트를 활용하였다. 아래의 스마트 아트를 사용하는 상황에 관한 설명이 가장 적절하게 이루어진 것은?

- ①  : 상호 인접한 사항에 대한 연관성을 살펴볼 때 사용
- ②  : 중앙의 내용에 대한 관계를 표시할 때 사용
- ③  : 비례관계 및 상호 연결 관계, 계층 관계를 표시할 때 사용
- ④  : 계획 또는 결과를 필터링하는 관계 표시 할 때 사용

73. 김비서는 상사의 인맥관리를 위해 MS-Access프로그램을 이용해 명함정리와 내방객 관리를 하고 있다. 다음 중 김비서의 프로그램 사용법이 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 테이블에 명함의 인적사항과 방문용건을 입력한다.
- ② 쿼리의 요약기능을 이용해 내방객의 연도별 평균 방문 횟수를 알 수 있다.
- ③ 입력한 명함을 내방객별로 보고 싶으면 폼 개체를 이용한다.
- ④ 매크로 기능을 이용해 연말 우편물의 레이블을 출력한다.

74. 다음의 신문기사의 분석내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

한국은행 금융통화위원들이 올 하반기 우리 경제의 하방 리스크가 커졌다며 우려감을 드러냈다. 한은이 전망한 올해 성장률 2.7%를 또 다시 수정할 지 주목된다. 한은이 29일 오후 공개한 8월 금통위 의사록에 따르면 A금통위원은 "하반기에는 소비나 투자심리 위축 등과 같은 하방리스크가 더 크게 나타날 가능성이 있다"는 의견을 냈다. 이 위원은 "하반기 달러화 강세 가능성 등이 국제유가 하방압력으로 작용할수 있고 OPEC의 감산논의에 대해 회의적으로 보는 시각이 많다"며 "국제유가가 소비자물가, 수출입, 주요산업 구조조정 등에 미칠 영향을 감안해 국제유가의 향방을 면밀하게 살펴볼 필요가 있다"고 당부했다. B금통위원은 "국제유가 등 공급측면에서 하방리스크가 증대됐기 때문에 하반기 소비자물가 상승률이 기존 전망경로를 하회할 가능성이 있다"며 "각종 근원물가지표 등에 근거할 때 수요측면에서도 물가상승압력이 둔화되고 있는 것으로 보인다."고 판단했다. 일부 위원은 경제성장 흐름이 아직까지 한은의 전망대로 움직이고 있다고 평가했다. C위원은 "소비자물가는 예상 경로에서 크게 벗어나지 않았고 유가는 재차 하락할 경우 물가목표 수준에 도달하는 데 시간이 걸릴 것으로 예상된다"며 "경제성장은 기존 전망경로에 부합된 것으로 보이나 불확실성이 여전히 상존한다."고 밝혔다. 앞서 한은은 지난 7월 올해 경제성장률 전망치를 2.8%에서 2.7%로 0.1%포인트 낮췄으며 오는 10월 한 차례 더 수정 전망을 발표할 예정이다. 당시 한은은 경제성장률을 낮추면서 대내적으로는 정부의 추가경정예산(추경), '김영란법' 시행, 대외적으로는 영국의 유럽연합(EU) 탈퇴 영향, 국제유가 오름세 등을 반영했다고 밝혔다. 하지만 예상치 못한 변수가 잇따라 발생하면서 성장률 전망치 변동 가능성도 제기되고 있다. 정부가 7~9월 전기요금에 대해 누진제를 한시적으로 완화하기로 결정하면서 공공요금 물가 변화가 불가피한 데다 석유 생산량이 늘어날 것으로 전망되면서 국제유가도 오름세가 더딘 상황이다. 환율도 대외적인 변수에 따라 급등락을 거듭하며 수출에서의 불확실성을 키우고 있다.

<인터넷 A신문, 2016년 8월 30일 기사 중에서 발췌>

- ① 경제성장 흐름은 한국은행의 전망대로 움직이는 편이라 평가할 수 있다.
- ② 소비투자심리 위축으로 하반기에는 소비자물가 상승률이 기존보다 올라갈 가능성이 있다.
- ③ 김영란법이나 영국의 EU탈퇴 영향, 국제유가 오름세는 경제 성장률을 낮출 가능성이 있다.
- ④ 국제유가는 소비자물가, 수출입, 주요산업 구조조정 등에 영향을 미치는 요소이다.

75. 다음 IP 주소가 올바르지 않은 것은?

- ① 192.245.0.253 ② 192.245.0.254
- ③ 192.245.1.255 ④ 192.245.1.256

76. 아래 그림은 리우올림픽 메달 성적에 관한 것이다. 이에 대한 설명으로 가장 올바른 것은?

