

1과목 : 비서실무

1. 비서직에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 비서직은 산업혁명 이후 기업이 급격히 증가함에 따라 보편적인 직업이 되었다.
- ② 비서직은 사회 변화와 함께 지속적으로 변화해 왔으며 최근기업 구조조정과 기술혁명, 전자사무시스템 등의 출현으로 팀을 보좌하는 역할에 대한 요구가 확대되고 있다.
- ③ 비서는 업무 수행 시 상사의 지시에 한정하여 정확하고 신속하게 업무를 처리해야 한다.
- ④ 비서는 지속적인 자기개발을 할 수 있도록 비서 재교육이 이루어질 필요가 있다.

2. IT 기업에 근무하는 박노을 비서는 어문학을 전공한 3년차 비서이다. 박비서는 최근 구조조정으로 회사의 분위기가 예전 같지 않은 상황이라 이직을 고민하고 있다. 다음 중 박비서의 경력개발계획으로 가장 적절한 것은?

- ① 박비서는 전문비서를 희망하므로 현재 재직 중인 회사에서 경력개발을 할 수 없다면 즉시 퇴사하고 구직활동을 다시 시작한다.
- ② 박비서는 먼저 자신의 경력에 관한 장기적인 목표를 확실히 한 후, 이에 따라 현재 실천할 수 있는 단기적이고 구체적인 계획을 수립한다.
- ③ 박비서는 IT회사에 재직할 경험을 바탕으로 유망한 4차 산업 기술 관련 대학원에 진학한다.
- ④ 박비서는 회사가 불안정한 상황이므로 이직 준비를 위해 회사 근무시간 중에 여유시간을 이용하여 이력서와 자기소개서를 업데이트한다.

3. 다음의 전화 대화 중 적절하지 않은 항목으로 묶인 것은?

비 서 : 안녕하십니까? 가나전자 사장실입니다.
 고 객 : 네, 삼신물산 김동훈 부장인데 사장님 통화 가능한가요?
 비 서 : 죄송합니다만 사장님은 지금 통화 중입니다. 잠시 기다려주십시오.
 고 객 : 예,
 비 서 : 예, 부장님.
 그럼, 통화 끝나시는 대로 연결해 드리겠습니다.
☞(비서는 통화 버튼을 눌러놓는다.)
 (통화가 길어진다.)
 비 서 : 부장님, 죄송합니다만 사장님께서 통화가 좀 길어지시는 것 같습니다. 계속 기다리시겠습니까? 아니면 통화끝나는 대로 연결해 드릴까요?
 고 객 : 그럼, 사장님 통화 끝나시는 대로 전화 부탁해요.
 비 서 : 네, 알겠습니다.
☞김 부장님, 제가 전화번호를 확인할 수 있을까요?
 고 객 : 515-7745입니다.
 비 서 : 네, 515-7745번이요, 사장님께서 통화 끝나는 대로 연락드리겠습니다. 안녕히 계십시오.

- ① a, b
- ② a, c

- ③ b, c
- ④ c, d

4. 다음 중 전화부가서비스 이용에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 상사가 이번 포럼에 참가했던 100명이 넘는 참가자에게 동일 메시지를 보내야 해서 크로켓 서비스를 이용해서 문자메시지를 발송하였다.
- ② 해외 출장 중인 상사 휴대폰 로밍 시에 무제한 요금제는 비용이 많이 발생하므로, 이동 중에 공유해야 할 자료와 정보는 별도로 이메일로 전송하였다.
- ③ 해외 지사와 연락을 할 때 시차로 업무시간 중 통화가 힘들어 전화 사서함을 이용해서 메시지를 주고받았다.
- ④ 비서가 상사와 함께 외부에서 개최하는 회의에 종일 참석하게 되어 착신 통화 전환을 해서 외부에서 사무실 전화 처리를 할 수 있도록 하였다.

5. 김비서가 근무하는 상공물산 사옥 준공식에 산업통상자원부 차관이 참석하게 되었다. 김비서의 업무처리 중 가장 적절한 것은?

- ① 차관의 일정은 기밀이므로 차관이 몇 시에 행사에 도착하는지 몇 시에 행사장을 떠나야 하는지 등에 대해서는 그 누구에게도 확인해서는 안 되고 차관실에 전적으로 맡겨야 한다.
- ② 상공물산 주차관리실에 연락하여 차관의 차량번호를 등록해 놓는다.
- ③ 의전 원칙에 따라 준공식이 시작한 후 차관이 도착하도록 일정을 수립한다.
- ④ 바쁜 차관의 일정을 고려하여 일정 중간에 자리를 비울 수 있도록 차관의 자리는 출입문 옆쪽으로 정한다.

6. 다음 중 비서의 자세로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 상사의 인간관계 관리자로서 상사의 인간관계에 차질이 생기지 않도록 최근에 만남이 소원했던 사람들이 누구인지 말씀드린다.
- ② 마감일이 임박해서야 일을 서두르는 상사에게 미리 미리 업무를 처리하는 것이 업무의 효율성을 높일 수 있음을 말씀드린다.
- ③ 비서는 상사의 장점은 대외적으로 높이고 약점은 비서가 보완할 수 있는 방안을 찾도록 노력한다.
- ④ 상사의 지시 사항 수행 중 발생한 문제는 업무 중간에 보고하고 상사의 의견을 듣는다.

7. 최근 벤처회사 대표 비서로 이직한 A비서는 급증한 업무량으로 매일 야근을 하면서 스트레스를 받고 있다. 다음 중 A비서의 업무 문제 해결 방법으로 가장 적절한 것은?

- ① 상사에게 솔직하게 어려움을 이야기한 후 비서 업무 분장을 조정해 줄 것을 상사에게 요청한다.
- ② 상사에게 업무의 우선순위를 검토해 줄 것을 요청한 후 우선순위가 높은 비서 업무에만 집중하는 것이 업무의 효율성을 높이는데 도움이 됨을 상사에게 말씀드린다.
- ③ 가급적이면 쉬운 일을 먼저 끝내 어려운 업무를 할 수 있는 시간을 확보한다.
- ④ A비서의 업무 중 사무관리 시스템으로 처리가 가능한 업무를 선별하여 사무관리 시스템으로 처리될 수 있는 방안을 담당 부서와 논의해 본다.

8. 다음 중 비서의 일정관리 업무 수행 방식으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사가 참석하는 행사에서 상사의 역할을 확인한 후 관련 자료를 준비하는 등의 보좌 업무를 수행한다.

- ① ㉠ 콤비나트(kombinat) - ㉡ 콘체른(concern)
 - ② ㉠ 컨글로메리트(congolmerate) - ㉡ 트러스트(trust)
 - ③ ㉠ 컨글로메리트(congolmerate) - ㉡ 콘체른(concern)
 - ④ ㉠ 콤비나트(kombinat) - ㉡ 트러스트(trust)
29. 다음 중 조직문화의 기능에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 조직 구성원간의 정서적 유대감을 높여준다.
 - ② 조직 구성원간의 커뮤니케이션 효율성을 높인다.
 - ③ 강한 조직문화를 가진 기업의 경우, 전념도가 높아져 조직의 결속이 높아진다.
 - ④ 조직문화는 항상 조직의 의사결정 효율성을 저해하는 요인으로 작용한다.
30. 다음 중 민츠버그(Minzberg)가 주장한 조직의 경영자에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?
- ① 경영자는 대인적, 정보적, 의사결정적 역할을 수행한다고 주장하였다.
 - ② 종업원을 채용, 훈련, 동기유발시키는 등의 리더로서의 역할은 경영자의 의사결정적 역할을 보여주는 것이다.
 - ③ 기업 내외의 여러 이해집단과 접촉하는 것은 경영자의 정보적 역할을 보여주는 것이다.
 - ④ 분쟁 해결자, 협상가로서의 역할을 수행하는 것은 경영자의 대인적 역할을 보여주는 것이다.
31. 다음 중 리더십 이론에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 피들러(Fiedler)의 상황이론에 따르면, 집단상황이 리더에게 매우 호의적인 상황에서 관계지향적 리더가 가장 효과적인 것으로 나타났다.
 - ② 허시(Hersey)와 블렌차드(Blanchard)의 상황이론에 의하면, 부하의 성숙도가 매우 높은 경우에는 위임형 리더십 스타일이 적합하다.
 - ③ 블레이크(Blake)와 머튼(Mouton)의 관리격자모형은 생산에 대한 관심과 인간에 대한 관심으로 리더의 행동을 유형화 하였다.
 - ④ 하우스(House)의 경로-목표이론에 의하면, 리더는 개인이나 집단 구성원이 추구하는 목표에 길잡이가 될 수 있을 때 효과적인 리더라고 할 수 있다.
32. 다음의 임금피크제에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?
- ① 근속연수에 따라 호봉과 임금이 한없이 증가하는 것이다.
 - ② 고령의 사원을 낮은 임금에 고용 보장을 해주기 위해 마련한 제도이다.
 - ③ 임금하한제로서 기업의 임금부담을 줄일 수 있는 방안이다.
 - ④ 저임금 노동자를 보호하기 위해 마련된 제도이다.
33. 다음은 각 동기부여 이론에서 주장하고 있는 특성을 설명한 것이다. 가장 옳지 않은 것은?
- ① 욕구단계이론 : 하위계층의 욕구로부터 단계적으로 나타난다.
 - ② ERG이론 : 사람은 존재, 관계, 성장에 관한 세 단계의 욕구를 갖는다.
 - ③ 동기-위생이론 : 동기요인은 만족요인, 위생요인은 불만족 요인으로 설명하고 있다.
 - ④ 강화이론 : 사람은 행동과정에서 동기력 값이 가장 큰

대안을 선택하여 강화한다.

34. 다음 중 경영정보시스템(MIS)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 경영정보시스템은 인사관리, 판매관리, 재고관리, 회계관리 등의 분야에 걸쳐 다양하게 적용된다.
 - ② 기업의 외부자원과 내부자원을 통합하여 고객의 요구에 맞게 서비스함으로써 업무생산성을 향상시키고, 고객 외부사업 파트너, 내부 종업원을 통일된 인터페이스를 통해 하나로 묶을 수 있는 e-Business를 의미한다.
 - ③ 경영정보시스템의 역할은 운영적 역할, 관리적 역할 뿐 아니라 기업전체의 전략적 우위확보를 지원하는 전략적 역할을 포함하고 있다.
 - ④ 경영정보시스템의 기능구조로는 거래처리시스템, 정보처리시스템, 프로그래밍 의사결정시스템, 의사결정지원시스템, 의사소통 시스템 등이 있다.
35. 다음의 제품수명주기(PLC)에 따른 특징과 마케팅 전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 도입기 : 제품 홍보를 알리는 공격적 광고 홍보 전략
 - ② 성장기 : 매출이 증가하는 단계로 기존고객 유지 전략
 - ③ 성숙기 : 경쟁이 가속화되는 관계로 시장점유 방어 전략
 - ④ 쇠퇴기 : 판매부진과 이익감소로 원가관리 강화 전략
36. 다음은 경영분석에서 사용되는 주요 분석방법들 중 하나를 설명 한 내용이다. 아래의 분석기법은 무엇을 설명한 것인가?

- 기준 연도의 재무제표 각 항목 수치를 100%로 하고 비교 연도의 각 항목 수치를 이에 대한 백분율로 표시한다.
- 매출액 증가율, 순이익 증가율 등 성장성을 파악하는데 활용한다.

- ① 구성비율분석 ② 관계비율분석
 - ③ 추세비율분석 ④ 유동비율분석
37. 다음 중 손익계산서에서 나타내는 산식으로 가장 옳은 것은?
- ① 매출총이익 = 매출액 - 판매비
 - ② 영업이익 = 매출총이익 - 판매비와 일반관리비
 - ③ 법인세차감전 순이익 = 영업이익 + 영업 외 수익
 - ④ 당기순이익 = 매출총이익 - 영업이익
38. 설계·개발, 제조 및 유통·물류 등 생산과정에 디지털 자동화 솔루션이 결합된 정보통신기술(ICT)을 적용하여 생산성, 품질, 고객만족도를 향상시키는 지능형 생산공장을 일컫는 용어는 다음 중 무엇인가?
- ① 인더스트리 4.0 ② 스마트 공장
 - ③ 사물인터넷 ④ 공장자동화
39. 다음의 물가지수(price index)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 종합적인 물가수준을 일정한 기준에 따라 지수로 나타낸 것이다.
 - ② 어느 해의 물가지수가 105라면 기준연도에 비해 평균 물가 수준이 5% 감소하였다는 것을 나타낸다.
 - ③ 물가지수는 상품별로 중요한 정도에 따라 가중치를 다르

May 5, 2018.①

Supplies Limited
316 Wilson boulevard
Arlington, VA 22207
USA

Dear sir or madam,②

This morning I received a carton of computer printout paper(stock number CP4-9). This paper is useless. The carton was damaged and wet, I'm returning it under separate cover.

We'd like a replacement as soon as possible.

Please call me if there are any questions?③

Thank you for your cooperation.

Cordially yours,④

Sophie Yang

- ① ① May 5, 2018.
- ② ② Dear sir or madam,
- ③ ③ Please call me if there are any questions?
- ④ ④ Cordially yours,

47. Choose one that is the most appropriate subject for the blank.

Subject: _____

From: lje@han.com
To: stevep@free.com

Dear Mr. Park,

We were given your name by Schmidt Ltd. in Germany. My name is Jeongeun Kim, and I am in charge of my company's PR Department. I'm emailing you regarding a future relationship between my company and yours. We wish to provide you with some information on our latest equipment. Should you wish to receive further information regarding this matter, please do not hesitate to contact me at the e-mail address.

I look forward to hearing from you.

Sincerely yours,

Jeongeun Kim
PR Manager

- ① New Terms and Conditions
- ② Asking for Additional Information
- ③ A Future Relationship

④ Introducing a New Employer

48. Refer to the following envelope and choose one which is not true.

Asia Technology Co., Ltd.
43, Sambong-ro, Jongno-gu
Seoul, Korea 11042

STAMP

VIA AIRMAIL

PERSONAL

Mr. John M. Baker
12/Floor, St. John's Building
33 Garden Road
Central, Hong Kong

- ① Sender works in Asia Technology Company in Seoul.
- ② The lower right hand side deals with the recipient's information.
- ③ This letter will be sent by airplane.
- ④ Mr. Baker's executive assistant can open the letter without permission.

49. What is INCORRECT about the following?

1. From July 21, Monday, Accounting class will be held in the library. There will be two sessions : intermediate level (11 a.m.) and advanced level (2 p.m.). Please encourage your staff to attend one of the sessions.

2. Please send me the names of all interested staff by July 12. They will be given a test so that we can decide which of the classes is best for them.

- ① The type of this writing is Memorandum.
- ② There are two different levels in Accounting class.
- ③ The receiver of this is another company which has business with the company of the writer.
- ④ All the people who want to take the class should take a test.

50. What is the purpose of the following passage?

As the project schedule is overdue, I need to stay more in Seoul.

My room at InterContinental is up to this coming Monday, 20th January. I tried to extend my booking but the hotel told me there is no available room. Please select a hotel near the project place. I need a room to 2nd of February.

- ① to extend a hotel reservation
- ② to reserve a hotel room

- ③ to reschedule the project
- ④ to select a project room

51. Ms. Kim, a secretary, should prepare a workshop based on the letter. Which is INCORRECT about the letter?

Thank you for your kind invitation to be the guest speaker at your organization's May meeting. I am happy to do so.

Per your request, I will give a lecture and slide show in the morning and present a workshop in the afternoon. The workshop is limited to twenty participants. We'll need long table (6 ft X 2ft) for the workshop, one per participant plus two additional ones for my use.

I am enclosing a contract for your convenience. Please note that 25% of the lecture and workshop fees are payable upon signing. The remainder, including transportation costs, can be paid at the conclusion of the workshop. As soon as the contract is returned, I will have my travel agent book the trip to take advantage of the lowest possible airfare.

- ① This is the reply to the invitation as a guest speaker.
- ② At the conclusion of the workshop, the writer can get 75% of the whole fees.
- ③ The writer asks the receiver of the letter to reserve the trip ticket.
- ④ The writer wants to use two long tables for the workshop for himself.

52. Belows are sets of phone conversation. Choose one that does not match correctly each other.

- ① A : Isn't that Seattle then?
B : No, you must have the wrong area code.
- ② A : Ms. Pearce asked me to call this morning.
B : May I speak to Ms. Pearce?
- ③ A : We can let you know what sizes are available.
B : Thanks. I can order what we need then.
- ④ A : When can I reach you?
B : I'll be in all evening.

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

A : I'd like to reserve a round-trip ticket to Tokyo.
B : Business class or economy?
A : I want to travel executive class.
B : When do you want to travel?
A : On April 8th. And I'd like to get an open-ended return ticket, please.
B : Certainly. Shall I reserve it?
A : Yes, thanks.
B : I'll contact you when the ticket arrives.

- ① The airline needs to get in touch with customer regarding the ticket.
- ② The customer would like to book a business class.
- ③ The airline knows the customer's return date.

- ④ The customer is scheduled to leave for Tokyo on April 8th.

54. Which of the following is the most appropriate expression for the blank?

A : Could you tell us about your company?
B : Sure. It was founded in 1971, and we have approximately a quarter of a million employees.
A : What about your gross profit?
B : We have a gross profit of over \$150 million per annum.
A : _____
Where is the head office?
B : It's based in Incheon, which is on the outskirts of Seoul.
A : That's interesting. I would have thought the head office would be in Seoul.
B : It is located in that city for many reasons.

- ① I have one more question to ask you.
- ② You can ask me questions any time.
- ③ People here are working in three shifts.
- ④ Our company has a good reputation.

55. According to the following conversation, which one is true?

A : Good morning. May I help you?
B : Yes, please. I'm looking for the Marketing Department. I was told that it's on this floor.
A : I'm sorry, but the Marketing Department has moved to the 21st floor.
B : I see. Is there any stairs nearby?
A : Yes. just around the corner, sir. But you had better take the elevator on your left. You are on the fifth floor.
B : You're right. Thank you.
A : Marketing Department is on the right side of the elevator.

- ① Take the elevator to go to the Marketing Department.
- ② Marketing Department is on the fifth floor.
- ③ Marketing Department is by the stairs.
- ④ The stairs are down the end of the hall.

56. According to the following phone messages, which one is not true?

This is Juliet Kim. I'm sorry I'm not able to answer the phone at the moment as I'm on a business trip until next Tuesday. If you like to leave a message, please do after the beep. In ask of any urgency, please contact Mrs. J. S. Lee, extension 242. Thank you.

Hi, Juliet, this is James Park of CityCorp. It's 10:50 am Thursday, November 2nd. I was calling to let you know that we don't need your project report until next Friday. You don't need to return my call. Bye.

- ① Juliet Kim is not able to answer the phone until next Tuesday.

- ② James Park of CityCorp left the message on Juliet's answering machine.
- ③ James Park left a message on Juliet's answering machine to call him back.
- ④ Juliet asked Mrs. J. S. Lee to handle any urgency in her absence.

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

Mr. Louis : I'm here for the convention, as a visitor.
 Ms. Jenkins : Okay. Can I have your ID, please?
 Every visitor has to be registered.
 Mr. Louis : Certainly. Here you are.
 Ms. Jenkins : Okay... Here's your ID back.
 We have our welcoming pack in this bag.
 In the welcoming pack, there should be a map of the hall so you can find your way.
 There is also a list of the participating companies and information about them.
 Mr. Louis : Thank you. Would it be possible to get some extra brochures? I want to share them with my colleagues.
 Ms. Jenkins : Sure, here you are, sir.
 If you need any help, please let me know.

- ① All visitors have to present their identification.
- ② Mr. Louis wants to give brochures to his colleagues.
- ③ Ms. Jenkins didn't prepare anything for the participants.
- ④ Mr. Louis can get information about participating companies.

58. Which is NOT the work that David has to do as a junior clerk?

Manager : As a junior clerk, you will have to do a lot of different jobs.
 David : I understand that and I am prepared.
 Manager : Well, that sounds very promising.
 Now, you will have to sort out the mail every morning and take it round to put on the office desks.
 David : Yes, sir.
 Manager : Next, you have to check all the newspapers to see if our advertisements have been printed correctly. That's very important.
 Are you careful at checking details?
 David : I think so. I used to help my father check the books for his business.
 I am sometimes a bit slow, I am afraid.

- ① He has to arrange the mail everyday.
- ② He has to check the company's advertisements in

the newspapers.

- ③ He has to check the books for business.
- ④ He has to check whether the advertisements are printed correctly or not.

59. Which is INCORRECT about the schedule?

Mr. Chun : Tell me how you've planned my next trip to New York.
 Secretary : You're leaving Seoul at 9:25 on Tuesday morning on KE840 and arriving in New York at 10 o'clock on the same day. Mr. John Smith will meet you at the John F. Kennedy airport and take you to the headquarters.
 Mr. Chun : Good.
 Secretary : You'll be staying at the New York Millennium Hilton.
 Mr. Chun : And on the way back?
 Secretary : The return flight leaves at 4 o'clock on Saturday afternoon and arrives in Seoul at 9:00 p.m. on Sunday. Mr. Kim will meet you at the baggage claim.

- ① At 6 p.m. on Saturday, Mr. Chun is in the plane coming to Seoul.
- ② Mr. Chun arrives in New York on Tuesday.
- ③ Mr. Chun will stay at Hilton for 5 nights.
- ④ The first schedule in New York starts in the headquarters.

60. Which of the following is the most appropriate expression

A : Ms. Kidman, how are you this morning?
 B : Couldn't be better, thank you. And you?
 A : Fine, thanks.
 Did you read over the brochure about plants?
 B : Yes, I'm looking forward to visiting the plants.
 A : There's nothing like seeing for oneself.
 B : _____
 A : You'll have a rewarding visit even though you have a tight schedule.
 B : I'm quite used to having a tight schedule.

- ① I don't agree with your opinion.
- ② The schedule is subject to change.
- ③ I'll take you to the plant.
- ④ You can say that again.

4과목 : 사무정보관리

61. 다음 중 외래어 표기법에 따라 올바르게 표기된 것으로 묶인 것은?

- ① 팜플렛, 리더십, 카페 ② 리더쉽, 약세서리, 타블렛

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