

1과목 : 비서실무

1. 상사가 외부 행사에 참석할 예정이다. 그런데 지금 행사장 앞에서 행사를 반대하는 시위가 있다. 이 때 전문비서로서의 역할로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사에게 상황을 보고하고 행사 참석 여부를 결정해 줄 것을 상사에게 부탁한다.
- ② 상사가 행사에 참석하는 것이 좋을지 아니면 다른 사람이 대신 참석하는 것이 좋을지 상사가 결정할 수 있도록 시위 관련 정보를 신속히 보고한다.
- ③ 상사가 참석하지 못할 경우 행사에 어떤 불이익이 있을지에 대해 행사 담당자와 논의한다.
- ④ 상사가 참석하지 못할 경우 상사 대신 누가 참석하는 것이 좋을지에 대해 상사와 논의한다.

2. 의사소통자로서 비서의 자기개발로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사의 관심분야에 대한 정보를 가능한 많이 수집한다.
- ② 상사에게 전달되는 정보의 정확성을 분석한다.
- ③ 상사에게 직접 보고하는 회사 임원진들과 원활한 의사소통을 할 수 있도록 임원진의 소속 부서의 상황을 면밀히 파악하려고 노력한다.
- ④ IT나 Mobile 기기를 능숙하게 사용할 수 있는 능력을 함양한다.

3. 비서를 통하지 않고 주요 인사가 직접 전화를 하여 상사와 통화를 원한다. 상사는 현재 통화 중이라고 말씀드리자 기다리겠다고 한다. 이 때 비서의 업무 수행으로 가장 적절한 것은?

- ① 주요 인사가 기다리는 것은 예의에 어긋나므로 상사가 통화를 마치는대로 바로 전화를 드리겠다고 말씀드리고 전화번호를 받아 둔다.
- ② 상대방이 기다리는 동안 상대방과 관련된 최근 소식, 예를 들어 최근 신문 인터뷰 기사 잘 보았다 등을 언급하며 상대방에 대한 관심을 표현해도 좋다.
- ③ 상사의 통화가 길어져서 상대방이 계속 기다려야 할 경우 전화를 건 상대방에게 상황을 말씀드리고 계속 대기할지 여부를 다시 확인한다.
- ④ 통화 중인 상사의 집무실로 즉시 들어가서 말씀드리고 통화하실 수 있도록 한다.

4. 우리 회사는 미국에 본사를 두고 있는 다국적 기업이라 본사에서 오는 손님이 많은 편이다. 이번에 미국에서 2명의 남자 임원과 1명의 여성 임원이 우리 회사를 방문하였다. 외국인 내방객 응대 시 비서의 업무자세로 가장 적절한 것은?

- ① 본사 현관 입구에 환영 문구를 적을 때 이름 알파벳 순서로 배치하였다.
- ② 차 대접을 할 때는 선호하는 차의 종류를 각 손님에게 여쭙어 본 후 내·외부인사의 직급 순으로 대접하였다.
- ③ 처음 인사를 할 때는 Mr. Ms. 존칭 뒤에 full name을 넣어 불렀다.
- ④ 처음 인사를 나눈 후에는 친근감의 표시로 first name을 불렀다.

5. 국제상사 영업부에 근무하는 나애리는 홍길동 전무의 비서이다. 아래의 상황을 읽고 비서의 업무 처리로 가장 적절한 것은?

12월 1일 홍전무는 상공회의소에서 개최하는 세미나에 참석하고 있다. 오후 1시가 조금 지났을 때 상사의 대학 동기라고하면서 신라증권 미순신 본부장이라는 사람으로부터 전화가 걸려 왔다. 미순신 씨는 서울로 출장을 왔는데 휴대폰을 두고 와서 상사의 회사 이름을 어렵게 기억하여 전화를 했으며, 내일 아침 대구로 돌아가기 때문에 가능하다면 오랜만에 저녁 식사나 함께 하고 싶다고 오후 6시경 콘래드 호텔 2401호로 연락 달라고 부탁을 하였다.

- ① 상사는 12월 1일 하루 종일 세미나에 참석한 후 저녁 식사까지 있어서 미순신 본부장을 만날 수 없다고 판단되어 미순신 본부장에게 저녁식사가 어려울 것 같다고 말한다.
- ② 미순신 본부장이 휴대폰이 없는 상황이므로 상사의 핸드폰 번호를 알려주고 세미나 끝나는 시간에 연락할 수 있도록 한다.
- ③ 세미나중인 상사에게 문자 메시지를 보내어 미순신 본부장으로부터의 메시지와 호텔번호를 알려준다.
- ④ 상사가 세미나 중이므로 상공회의소 세미나 담당자에게 연락해둔다.

6. 나이가 어느 정도 드신 손님이 찾아와 상사가 지금 있는지를 비서에게 물어봐서 부재중이라고 했더니 그냥 가려고 하였다. 비서가 이름과 용건을 남겨달라고 했더니, 괜찮다고 다음에 다시 오겠다고하였다. 이 경우 가장 적절한 응대법은?

- ① 다음에 오실 때는 사전 예약을 하고 오시라고 말씀드리고 친절하게 배웅을 했다.
- ② 메모지와 봉투를 손님에게 주면서 이 안에 성함이라도 적어 봉투에 넣어 밀봉해 주시면 전달해 드리겠다고 하였다.
- ③ 손님이 굳이 알리고 싶어하지 않으므로 그냥 가시게 하였다.
- ④ 상사에게 지금 전화 연결을 해 드린다고 적극적인 자세를 취하였다.

7. 상사는 다음 주에 주요 인사들이 참석하는 저녁 식사에 초대받았다. 이 모임을 준비하는 비서의 자세로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 모임의 성격, 참석자들의 특성 등을 확인하여 상사에게 사전에 보고한다.
- ② 모임 주최자에게 우리 회사 및 상사와 관련된 최근 인터뷰 기사를 보내 상사가 모임에서 빛날 수 있도록 한다.
- ③ 모임에서 내 상사의 역할이 무엇인지 확인한 후 필요한 자료 등을 준비한다.
- ④ 상사와 같은 테이블에 앉는 사람들이 누구인지 사전에 확인한다.

8. 상사의 출장 후 업무처리에 관한 내용이다. 가장 부적절한 것은?

- ① 출장보고서 제출 마감일과 보고 대상을 확인한다.
- ② 출장보고서에는 출장 기간, 출장 지역, 출장 목적, 출장 업무내용 등을 포함시킨다.
- ③ 출장경비 정산서를 기한 내에 관련 부서에 제출한다.
- ④ 출장보고서를 업무 관련자들에게 참고용으로 배포한다.

9. 다음의 회의용어에 대한 설명 중 바르지 않은 것은?

- ① 동의 : 의견을 얻기 위해 의견을 내는 일, 또는 예정된 안건 이외의 내용을 전체 회의에서 심의하도록 안을 내는 것
- ② 의안 : 회의에서 심의하기 위해 제출되는 안건
- ③ 정족수 : 회의를 개최하는 데 필요한 최소한의 출석 인원수
- ④ 의결 : 몇 개의 제안 가운데서 합의로 뽑는 것

10. 상사가 출장 중일 때 주요한 거래처의 결혼식이 있다. 이 때 비서의 가장 올바른 업무처리는?

- ① 출장 후 상사가 직접 연락하도록 결혼식 알림 내용을 보관해 둔다.
- ② 결혼식 일자가 상사 출장 일정과 겹친 경우이므로 그냥 지나가도 무방하다.
- ③ 대리 참석할 사람을 미리 알아보아 상사에게 보고한다.
- ④ 상사에게 축의금, 화환 등을 보낼지, 대리인을 보낼지 등을 문의한 후 처리한다.

11. 일정을 자주 변경하는 상사를 보좌하는 비서의 자세로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 막판에 일정을 변경 및 취소해야 할 경우를 대비해 즉각 연락해야 할 사람과 전화번호를 정리해 둔다.
- ② 일정을 수없이 바꾸더라도 비서는 상사를 보좌하는 데에 전념해서 상사가 일정 변경으로 어려움을 겪지 않도록 보좌한다.
- ③ 일정의 변경으로 상사의 대내외 신뢰도가 낮아지고 있음을 상사에게 말씀드려 상사가 일정을 변경하지 않도록 보좌한다.
- ④ 상사는 업무가 바빠 일정을 모두 잘 기억하기 어려우므로 일정을 자주 상기시킨다.

12. 예약 업무를 수행하는 비서의 자세로 적절하지 않은 것은?

- ① 모임의 성격에 맞는 장소를 추천할 수 있도록 다양한 장소에 대해 정보를 수집한다.
- ② 좋은 음식점을 많이 알아두는 것이 비서업무에 도움이 되므로 음식점 블로그 등에 나와 있는 음식점들의 특징이나 장단점을 정리해 둔다.
- ③ 골프 모임이 잦은 상사를 위해 골프장 예약 담당자들에게 연말에 회사 홍보용 선물을 보낸다.
- ④ 예약을 변경하거나 취소할 경우 위약금이나 벌점 등 불이익이 있는지 미리 확인한다.

13. 회사 20주년을 축하하는 기념식 행사를 준비하는 비서가 의전계획을 수립할 때 다음 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 만찬 음식 선정 시 특정 음식을 꺼리는 손님에 대해서는 별도메뉴를 준비한다.
- ② 비서는 행사에서 상사의 역할을 미리 확인한 후 필요한 업무를 준비한다.
- ③ 행사 당일에는 내외빈의 동선 및 좌석을 확인하여 안내에 실수가 없도록 한다.
- ④ 주요 참석자의 프로필을 미리 작성해 둔다.

14. 다음 한자에 대한 설명이 잘못된 것은?

- ① 決濟 : 일을 처리하여 끝냄
- ② 決裁 : 상사가 부하가 제출한 안건을 검토하여 허가하거나 승인함
- ③ 榮轉 : 좋은 장소로 이전함
- ④ 華婚 : 다른 사람의 혼인을 아름답게 부르는 말

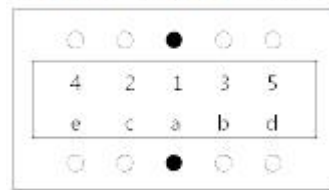
15. 다음은 공식 행사에 참석하는 상사를 보좌하는 비서의 업무 내용이다. 가장 적절하지 못한 것은?

- ① 공식 행사에 초대받은 상사를 위해 드레스코드(dress code)에 맞는 의상이 무엇인지 인터넷으로 검색한 사진을 인쇄해드렸다.
- ② 공식 만찬에 초대받은 상사를 위해 주최 측에 연락하여 상사의 좌석이 어디인지 확인한 후 보고한다.
- ③ 신원 확인 후 출입이 가능하다고 연락을 받은 경우, 늦어도 공식 행사 시작 시간 1시간 전에는 도착하도록 일정을 잡는다.
- ④ 식사 중간에 이동이 가능하지 않으므로 만찬 종료 이전에 다른 일정은 잡지 않았다.

16. 다음의 의전 설명 중 가장 바르게 제시된 것을 고르시오.

①

2개국 간 국제회의시 좌석배치



높은 서열순 1→5, a→e

● 수석대표자

다수국간 국제회의시 좌석배치



높은 서열순 A→Z

②

높은 서열에서 낮은 서열 순

- ③ 비행기에서 상석은 비행기 종류에 따라 다르지만 최상석은 비행기 내부에서 보았을 때 앞쪽으로부터 왼쪽열 첫 번째 참가좌석으로 보는 경우가 많다.
- ④ 승강기에서 상석은 들어가서 오른쪽의 안쪽, 즉 내부에서 보면 왼쪽 안쪽이며, 상급자가 먼저 타고 먼저 내리는 것이 원칙이다.

17. 신문 기사 작성법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 두괄식 또는 역피라미드 방식으로 중요한 것부터 차례로 작성한다.
- ② 주 제목은 핵심 내용으로, 부제목에는 사람들의 관심을 끌 수 있는 제목을 뽑아야 한다.
- ③ 표, 그래프, 사진 등 필요한 자료를 준비한다.
- ④ 기사 끝에는 반드시 자료 작성자나 문의처를 적는다

18. 업무추진비 등 비서실의 예산관리 업무 수행 방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 상사의 업무추진비 정산 시 비서는 업무추진 결과도 보고해야 한다.
- ② 업무추진비는 집행 목적, 일시, 장소, 집행 대상 등을 증빙서류에 기재해야 한다.
- ③ 비서실에서 사용되는 경비 등 예산 지출에 대해서는 사소한 것이라도 예산 수립 목적에 맞게 사용될 수 있도록 꼼꼼히 관리해야 한다.

- ④ 업무추진비는 기관의 장 등이 기관을 운영하고 정책을 추진하는 등 업무를 처리하는 데 사용되어야 한다.

19. 다음은 경조사와 관련하여 비서가 알아야 할 용어들이다. 용어에 대한 설명이 바르지 않은 것은?

- ① 발인(發靛): 장례에서 사자가 빈소를 떠나 묘지로 향하는 절차
- ② 단자(單子): 부조나 선물 등의 내용을 적은 종이. 돈의 액수나 선물의 품목, 수량, 보내는 사람의 이름 등을 써서 물건과 함께 보낸다.
- ③ 부의(賻儀): 부조금 봉투, 선물 포장지나 리본, 축전 등에 기록하는 문구
- ④ 호상(護喪): 상례를 거행할 때 처음부터 끝까지 모든 절차를 제대로 갖추어 잘 치를 수 있도록 상가 안팎의 일을 지휘하고 관장하는 책임을 맡은 사람.

20. 회의 진행시 새로운 안건을 위한 의사 진행순서로 바르게 나열된 것을 고르시오.

ㄱ. 동의 채택을 선언한다.
 ㄴ. 발언권을 얻는다.
 ㄷ. 동의를 지지한다.
 ㄹ. 동의를 제안한다.
 ㅁ. 제안 이유를 설명한다.

- ① ㄴ-ㄱ-ㄷ-ㄹ-ㅁ ② ㄹ-ㄷ-ㄴ-ㄱ-ㅁ
- ③ ㄴ-ㄹ-ㄷ-ㄱ-ㅁ ④ ㄱ-ㄴ-ㄱ-ㄷ-ㄹ

2과목 : 경영일반

21. 김OO 비서는 입사후 비서로서 경영현황 지식을 갖추기 위해 다음과 같은 활동을 하였다. 가장 거리가 먼 행동은?

- ① 조직의 재무제표를 수집하여 분석하였다.
- ② 기업의 경영관련 모든 루머를 수집해서 바로 상사에게 보고하였다.
- ③ 기업에서 생산되는 제품과 서비스에 대한 정보를 수집하여 공부하였다.
- ④ 기업의 경영이념을 숙지하여 업무에 적용하였다.

22. 다음 중 특성 산업 내의 경쟁 강도에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 진입장벽이 낮은 산업일수록 경쟁이 치열하다
- ② 산업성장률이 높은 경우는 성장률이 낮은 경우보다 경쟁이 치열하다.
- ③ 시장점유율이 비슷한 경우 경쟁이 치열하다.
- ④ 대체재의 수가 많은 경우 경쟁이 치열하다.

23. 다음 중 정관에 특별한 계약이 없는 한 전원이 공동출자하여 무한책임을 지므로 신뢰관계가 두터운 가족이나 친지 간에 이용되는 기업형태는 무엇인가?

- ① 합자회사 ② 합명회사
- ③ 익명조합 ④ 주식회사

24. 기업들은 글로벌시장에서 경쟁하기 위해 다양한 전략을 구사한다. 다음의 내용을 읽고 어떤 전략을 설명한 것인지 가장 가까운것을 고르시오.

외국의 기업이 생산한 개별제품에 자신의 브랜드와 상표를 부착하는 개념으로, 예를 들어 델은 대만의 노트북제조회사인 쉐넨 컴퓨터와 계약을 맺고 제조되는 노트북에 델의 브랜드를 부착하도록 하는 방법이다. 이러한 방법은 공장설립과 같은 과중한 진입비용에 따른 부담을 주지 않고 새로운 시장을 경험할 기회를 제공한다.

- ① 라이선싱(licensing)
- ② 프랜차이즈(franchising)
- ③ 위탁제조(contract manufacturing)
- ④ 해외자회사(foreign subsidiaries)

25. 다음 중 기업의 인수·합병(M&A)에 관한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 투자자본과 운전자본 소요액이 증가하여 기업의 재무구조가 악화될 우려가 있다.
- ② 원가가 절감되는 규모의 경제성을 기대할 수 있으며 특히, 수직적 M&A의 경우 영업효율성이 증대될 수 있다.
- ③ 상이한 성격의 기업끼리 M&A를 하면 분산투자자에 의한 위험분산의 이점이 있다.
- ④ 수평적 M&A의 경우 시장점유율 확대로 지배적 위치를 확보할 수도 있다.

26. 다음 중 대기업의 특성에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 대기업은 수평적 조직으로 조직이동 등의 유연한 관리가 가능한 유기적 조직이다.
- ② 대기업은 경기 침체기에 가장 먼저 위상이 흔들리고 경기성 장기에 쉽게 살아난다.
- ③ 아웃소싱을 다양화함으로써 기업전체의 비용절감과 사업 다각화가 가능하다.
- ④ 대기업은 수요량이 적은 틈새시장 공략에 유리하다.

27. 다음은 주식회사에 대한 설명이다. 옳지 않은 것은?

- ① 주식회사는 투자자와 별개의 법적 지위를 갖는 법인이다.
- ② 주식회사의 투자자는 회사가 파산하거나 손해를 보아도 자신이 출자한 지분에 대해서만 책임을 진다.
- ③ 주식회사의 설립과 청산은 상대적으로 복잡하나 법적 규제는 약한 편이다.
- ④ 주식회사는 많은 사람들로 부터 출자를 유도할 수 있어 거대자본으로 회사운영이 가능하다.

28. 다음 중 경영의 기본 관리기능에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 계획화는 조직의 목표를 세우고 이를 달성하기 위한 방법을 찾는 일종의 분석과 선택의 과정을 말한다.
- ② 조직화는 조직목표를 달성하기 위해 요구되는 업무를 수행하도록 종업원들을 독려하고 감독하는 행위를 말한다.
- ③ 통제화는 경영활동이 계획과 부합되도록 구성원의 활동을 측정하고 수정하는 기능이다.
- ④ 조정화는 이해와 견해가 대립된 제 활동과 노력을 결합하고 동일화해서 조화를 기하는 기능이다.

29. 다음의 괄호에 들어가는 말을 순서대로 열거한 것을 고르시오

산 투자할 여력이 많아지기 때문에 경기가 활성화돼 부유층의 소득도 높아진다는 것이다. 이는 부유층으로부터 세금을 더 걷어 저소득층의 복지정책을 늘리자는 정책과 상통한다. 여기서 (A)를 뜻하는 용어는 무엇인가?

- ① 낙수효과 ② 낙타효과
- ③ 분수효과 ④ 풍선효과

40. 다음 중 전사적자원관리(Enterprise Resource Planning: ERP)에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 기업의 경쟁력강화를 위해 부서별로 분산되어 있고 유기적으로 연결되어 있지 못한 자원을 서로 연결하는 시스템이다.
- ② ERP의 목적은 기업의 모든 자원을 공유함으로써 자원의 효율화를 추구한다.
- ③ 최근 ERP솔루션은 클라우드 컴퓨팅 기반으로 빠르게 전환하고 있는 추세이다.
- ④ ERP는 반드시 기업 스스로가 독자적으로 개발해야만 하기 때문에 비용과 기술로 인하여 대기업에서만 개발하여 사용할 수 있는 시스템이다.

3과목 : 사무영어

41. Choose one that does NOT match each other.

- ① IOW : In other words
- ② ROI : Return on Interest
- ③ NRN : No reply necessary
- ④ YOLO : You only live once

42. Ms. Han's company needs to import some fibers from a foreign company. After examining the advertisements in the magazine, Ms. Han wants to get more information. Whom does she have to contact?

- ① credit manager ② sales manager
- ③ HR manager ④ public relations manager

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

- ① Thank you for your hard work. -> 당신의 노고에 감사드립니다.
- ② On behalf of my boss, I am here to sign the contract. -> 사장님을 대신해서 제가 계약서 사인을 하러 왔습니다.
- ③ I forgot to attach the file in my email. -> 제 이메일에 파일을 첨부했던 것을 깜박했습니다.
- ④ We are running out of time. -> 우리는 시간이 얼마 없습니다.

44. Which of the following is the MOST appropriate expression for the blank?

A : Let's look at the agenda for this meeting.
 B : Yes. I'm hoping for a productive outcome in the end.
 A : How long do you think our meeting will last?
 B : This meeting will be two hours with a short break in the middle.
 A : OK, I may need to step out early. I have to () 3 o'clock.
 B : No problem. I understand.

- ① leave a phone call by
- ② call an important phone of
- ③ take an important phone call on
- ④ make an important phone call at

45. Which is INCORRECT about the following letter?

Dear Mr. Smith,

Within the next four months, I will be moving to Chicago where I would like the opportunity to put my ten years of accounting experience to work for your company. I am currently working as a financial controller for the Morano Supermarket Group in Seattle. I am responsible for the group's financial direction and control. I have not yet informed my employer of my intention to leave the company. Therefore, I would appreciate your confidentiality in this regard.

Sincerely,

Mary Taylor

- ① Mary wants to move into another company.
- ② Mr. Smith is a HR manager.
- ③ Mary wants to move to Chicago.
- ④ Mary quit her job temporarily to apply for another company.

46. What is MOST proper as a closing of the letter?

- ① I'm writing to apologize for the wrong order we sent.
- ② Thank you for your quick reply.
- ③ I'm looking forward to hearing from you soon.
- ④ I have received your letter of May 1st.

47. Which is INCORRECT about the letter?

Dear Mr. Trump,

In Ms. Silverman's absence, I am answering your request for information about our Model XX3 Laserprinter. I enclose a brochure describing its many new features.

I hope this information will be of some help to you until Ms. Silverman returns to the office early next week. She will be in touch with you then to answer any further questions you may have about this new model which we have in stock.

Sincerely yours,

Kate Brown

- ① Mr. Trump asked for the information about Model XX3 Laserprinter before.
- ② Next week, Ms. Silverman will answer to Mr. Trump directly.
- ③ Kate Brown is a buyer of the Laserprinter.
- ④ This is a reply to the inquiry.

48. According to the following invitation, which is NOT true?

New Media Showcase

- Date & Time: 09:30 ~ 11:00 a.m. on Tuesday, February 17, 2019
- Venue: Cheil Mills Factory next to the Time Square in Kangnam
- Presenter: James Lee, Stuart Morris, Susan Sullivan
- Participants: 200 nation-wide media and social influencers and 50 corporate guests
- Program: Refer to details in the timetable below
- Dress Code: Business suit(dark color) w/ tie

Please check your calendar and RSVP by return email to Meesook Lee(mslee@gmail.com) by February 10.

If you have any questions, please let me know.

- ① 이 New Media Showcase 행사에는 250명의 주요 인사들이 참석한다.
- ② 행사 참석 복장은 넥타이를 착용한 짙은 색의 정장 차림이다.
- ③ 행사 참석 여부는 행사일 1주일 전까지 담당자에게 이메일로 알려야 한다.
- ④ 행사 프로그램은 행사 당일 제시된다.

49. According to the followings, which is NOT true?

Hotel Information

At check in, the front desk will verify your check-out date. Rates quoted are based on check-in date and length of stay. Should you choose to depart early, price is subject to change.

Check-in: 3:00 pm
Check-out: 12:00 pm

Smoking: Non-Smoking (THIS HOTEL IS 100% NON-SMOKING)

Parking: Self parking: \$21.00 (\$21.00 plus tax)
Valet: \$55.00, +\$10.00 SUV

Pets: Pets not allowed

Wi-Fi: In-Room and Lobby Wi-Fi: Free for Hilton Honors members who book direct; \$14.95 for all other guests.

- ① If you check-out the hotel early in the morning, the room rate can be changed.
- ② Dogs & pets are not allowed at the hotel.
- ③ Self parking charge is cheaper than Valet parking charge.
- ④ Every hotel guest can use free Wi-Fi at the lobby.

50. Which of the following is the MOST appropriate expression for the blanks ㉠, ㉡ and ㉢?

A : Do you have any plans after this?
B : Nothing in particular. I will go back to the hotel and get some rest.

A : Then, now that you have tried Korean food, ㉠ _____ go to a Korean tourist attraction near here?
B : Great. Do you know anywhere you'd like to ㉡ _____?

A : There is Insadong in Jongno, a very popular place among foreign visitors. You can experience traditional Korean culture in Insadong. This includes Korean paintings, handicrafts and traditional clothing.
B : That sounds interesting. Maybe I could shop for some ㉢ _____ there as well.

A : Good!

- ① ㉠ how do you, ㉡ suggest, ㉢ gift wrap
- ② ㉠ why do you, ㉡ propose, ㉢ valuable
- ③ ㉠ why don't we, ㉡ recommend, ㉢ souvenirs
- ④ ㉠ when do you, ㉡ notify, ㉢ product

51. According to the following dialogue, which is NOT true?

A: Can I speak to Mr. Chung?
 Secretary: He is not in the office at the moment.
 A: Oh really? Then, 미스터 정씨가 돌아오는 즉시 저에게 전화해 주도록 해 주시겠습니까?

- ① Could you let him to call me back as soon as he gets in?
- ② Could you have him call me back as soon as he will get in?
- ③ **Could you have him call me back as soon as he gets in?**
- ④ Could you let him calling me back as soon as he will get in?

57. Which of the following is the MOST appropriate expression for the blank?

A : I've called today's meeting to ask about the current status of the project.()
 B : Let me brief you on the latest developments. We are almost done developing the smart energy-saving air conditioner and this function will be shown for the first time in Korea.
 A : Then, we've got to move up the release date.
 B : I think that would be nice.

- ① Could you tell me where you got that information?
- ② **How is the project going?**
- ③ Could you make two copies of this document?
- ④ Let's call it a day.

58. Which is most INCORRECT about the schedule?

Secretary : Mr. Smith, Mr. Kim would like to see you this week.
 Mr. Smith : Let me see. Well, Tuesday's not possible. I'm at a seminar until Wednesday lunchtime.
 Secretary : Are you coming back to the office Wednesday afternoon?
 Mr. Smith : No, the seminar is in Pusan and I'm driving back to our factory in Chongju.
 Secretary : How about Thursday then?
 Mr. Smith : Yes, that's fine but I prefer the morning.
 Secretary : O.K. Would 10 o'clock be fine with you?
 Mr. Smith : Actually it's a bit early. Can we adjust it?

- ① On Wednesday morning, Mr. Smith is in Pusan.
- ② Mr. Smith visits Chongju in the afternoon of Wednesday.
- ③ **Mr. Smith wants to have an appointment before 10 o'clock.**
- ④ Mr. Smith and Mr. Kim will meet on Thursday.

59. According to the followings, which one is NOT true?

This is the overview of the Millennium Royal Hotel in New York City.

3 Diamond downtown hotel with indoor pool.
 The Millennium Royal 55 Church Street is a few minutes walking distance from One World Trade Center and Wall Street. Approximately a 15 minute walk to Battery Park and the Metro (Cortland) is located outside the front door of the hotel.
 We have Business Center, Fitness Center, Meeting Rooms, too.
 All guests get free standard Wi-Fi in-room and in the lobby.
 Free cancellation is available up to 5 days before arrival.

- ① You can cancel your reservation up to 5 days before your arrival without charge.
- ② The hotel is located close to the Wall Street.
- ③ The hotel is located in the downtown of New York City.
- ④ **There is not a Metro station near the hotel.**

60. Belows are in the envelope. Which of the followings is INCORRECT?

- ① 항공 우편 - Via Air Mail
- ② 속달 우편 - Express Delivery
- ③ **반송 주소 - Inside Address**
- ④ 긴급 -Urgent

4과목 : 사무정보관리

61. 다음 중 띄어쓰기가 잘못된 것을 모두 고르시오.

상사 : 김철수 미사는 대한 고등학교를 나왔나?
 비서 : 아닙니다. 서울 대학교 사범 대학 부속 고등학교를 나오셨습니다. 부장님, 이번에 얼마 짜리로 미사님 감사패를 제작할까요?
 상사 : 저번 달에 제작한 감사패 만큼 예산을 책정해보지.

- ① ㉠, ㉡
- ② ㉢, ㉣, ㉤
- ③ ㉥, ㉦
- ④ ㉧, ㉨, ㉩

62. 다음 우편서비스 중에서 기본적으로 등기 취급되는 것에 해당하지 않은 것은?

- ① 국내특급우편
- ② 민원우편
- ③ **e-그린우편**
- ④ 배달증명

63. (주)한국기업에서 아래와 같이 결재가 처리되었다. 다음 중 아래의 결재 처리에 대한 설명이 가장 적절한 것은?

대리	부장	전무	부사장	사장
김철수	임승석 (11/10)	대결	전결	박주민 (11/12)

- ① 이 문서의 기안자는 임승석 부장이다.
- ② 이 문서는 박주민 사장이 결재한 문서이다.
- ③ 이 문서는 대리-부장-전무 순서로 결재된 문서이다.
- ④ 이 문서는 부사장이 사장 대신에 결재한 문서이다.

64. 다음은 각종 인사장 및 감사장에 대한 설명이다. 내용이 잘못 기술된 것은?

- ① 협조에 대한 감사장 작성 시에는 앞으로 성원을 부탁하는 내용과 함께 상대의 발전을 기원하며 축원하는 내용을 덧붙여 기재하는 것이 좋다.
- ② 신년 인사장은 작성 목적에 따라 자유롭게 내용을 구성할 수 있으며, 새해를 상징하는 이미지 등을 삽입하여 개성 있게 작성할 수 있다.
- ③ 취임 인사장은 새로운 취임자가 취임에 대한 감사의 인사와 포부를 전하기 위한 것으로 전임 직무자들이 이룩한 성과에 대한 언급과 함께 앞으로의 포부와 계획 등을 밝힌다.
- ④ 축하에 대한 감사장 작성시에는 내용을 일반화하고 정형화하여 감사를 표하고자 하는 사람의 상황과 성격, 감정 등과 무관하게 격식을 차려 정중하게 작성하여야 한다.

65. 다음 중 문서 정리의 기본 원칙으로 볼 수 없는 것은?

- ① 문서 정리 방법에 대한 회사 내부의 규정을 제정하여 표준화한다.
- ② 시간이 지나서 쓸모없게 된 문서는 정해진 규칙에 의하여 폐기하는 것을 제도화한다.
- ③ 자료는 필요한 사람에게만 배포하고 원본이 명확하게 정리되어 있다면 불필요한 복사본은 가지고 있지 않도록 한다.
- ④ 문서 보관 서류함이나 서랍의 위치는 보안을 위하여 소재를 명시하지 않도록 한다.

66. 다음 중 전자문서에 대한 설명이 적절하지 못한 것을 모두 고르시오.

가. 전자 문서의 보존 기한은 종이 문서의 보존 기한과 동일하게 적용한다.
 나. 컴퓨터 파일상의 전자문서를 출력하거나 복사할 경우라도 전자문서 출력대장 또는 복사대장에 기록을 남긴다.
 다. 전자 문서의 보존기간이 10년 이상의 장기 보존일 경우 스캔하여 이미지 파일로 변환하여 보존한다.
 라. 전자 문서의 폐기는 재포맷하거나 덮어쓰기를 통해 파괴한다.

- ① 가, 라 ② 나, 다, 라
- ③ 다 ④ 가, 나, 다, 라

67. 다음 중 유통대상에 의해 분류한 경우 문서의 성격이 다른 하나는?

- ① 보고서 ② 사내 장표

- ③ 견적서 ④ 회의록

68. 다음은 김미소 비서가 상사의 지시로 마케팅 팀장들에게 보내는 이메일이다. 다음 중 수정이 가장 적절하지 않은 것은?

TO : @pupu@abc.com
 제목 : @안녕하십니까? 비서실 김미소 대리입니다.
 [본문]
 마케팅 팀장님들께,
 @안녕하십니까?
 ----- 종락 -----
 첨부된 회의자료를 미리 검토하여 주시기 바랍니다. 그러면 본사 마케팅 회의날 뵙겠습니다. 감사합니다.
 [결문]
 @비서실 김미소 대리 귀하
 서울시 양천구 오목로 298
 직통번호 : 02)123-1234
 이메일주소 : aaa@abc.com

- ① ㉠ : 박철수 팀장님<pupu@abc.com>
- ② ㉡ : 마케팅 팀장 회의 자료 전달
- ③ ㉢ : 이메일에는 인사말을 생략한다.
- ④ ㉣ : 비서실 김미소 대리 배상

69. 다음 중 문서 관리에 관한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 분산식 보관방식을 채택하고 있어서 작년도 부서에서 작업했던 문서를 부서내 보관소에 보관했다.
- ② 전자결재시스템을 이용하고 있어서 기안문을 따로 보관하지 않아도 서버에 보관되어 있다.
- ③ 보관 문서철 명칭을 정할 때 ○○관계철과 같은 포괄적인 표현이 바람직하다.
- ④ 보관문서를 보존서고로 옮기는 절차 및 행위를 이관이라고 한다.

70. 다음중 전자문서 관리를 가장 부적절하고 비효율적으로 처리한 비서는?

- ① 박비서는 '마케팅촉진전략회의_발표자료_20180920'으로 저장한 전자문서 파일명을 '발표자료'로 변경했다.
- ② 김비서는 전자 문서를 분류해서 보관할 때 폴더 안에 하위폴더를 생성해 구분을 명확히 해서 저장했다.
- ③ 최비서는 업무가 진행 중인 전자 문서의 경우 문서의 진행처리 단계에 따라서 문서의 파일명을 변경하거나 변경된 폴더로 이동시켜서 정리, 보관하였다.
- ④ 고비서는 장기 보존할 전자문서를 PDF/A 형식으로 저장하였다.

71. 다음 중 아래 신문기사에 대한 내용으로 가장 연관이 적은 것은?

KISA(한국인터넷진흥원)가 보안 인프라가 부실한 지방에 지역 사이버 안전망'을 구축한다. 이를 통해 보안 사각 지대를 없애고 지역 정보보호 산업 육성에 나선다는 방침이다.

KISA 지역정보보호총괄센터장은 지난달 31일 "사이버 침해 사고의 98%가 중소기업에서 일어나지만 직원 수나 매출 규모가 작은 중소기업들은 정보보호에 100만원을 투자하는 것조차 어려워하는 게 현실"이라며 "지역 사이버 안전망을 구축해 국내 기업들의 정보보안을 한 단계 끌어올릴 계획"이라고 말했다.

대부분의 정보보호 기업들은 수도권에 집중돼있다. 지방에 50여개 정도의 기업이 존재하지만 장비 판매나 유지보수의 기업이 대다수다. 정보보호 컨설팅을 받고 싶어도 받기 힘들다. 이처럼 열악한 보안 인프라에 지역 기반 중소기업들은 보안에 취약할 수밖에 없다는 게 KISA의 판단이다.

지역 사이버 안전망은 지역의 정보보호 생태계 조성에도 긍정적 역할을 할 것이라고 KISA는 기대하고 있다. 지방 대학을 통해 배출되는 정보보안 인재들이 갈 곳이 없어 서울로 몰라오게 되는데 이 같은 인력을 지역 사이버 안전망이 흡수할 수 있을 것이라 설명이다.

KISA는 2014년부터 과학기술정보통신부의 지원을 받아 지역 정보보호 지원센터를 운영해왔다. 현재 총 7곳이 운영 중이며 올해는 울산 센터가 새롭게 운영을 시작했다. 이를 앞으로 확대, 수도권과 지역의 보안 불균형을 맞춘다는 계획이다.

먼저 지역 정보보호 지원센터를 내년 중 1개소를 늘리고 2020년까지 10개로 늘린다. 또 지역 정보보호 기업 육성센터를 구축하고 지역 거점 침해사고 대응체계 구축에도 나선다. 또 정보보호 바우처를 제공, 이를 활용해 정보보호 컨설팅 등을 받을 수 있도록 할 계획이다. 바우처는 1000만원으로 컨설팅에 700만원, 솔루션에 300만원을 사용할 수 있다. 5월부터 바우처 시스템을 도입, 현재 100군데가 바우처를 활용하고 있다.

KISA 센터장은 "영세 중소기업을 위한 SECaaS(Security as a Service)를 도입하는 등의 방안도 검토 중"이라며 "향후 예산이 더 확보된다면 영세기업들을 위한 정보보안 프로그램을 확대할 계획"이라고 말했다.

- ① 지방 중소기업들은 금전적인 문제와 정보보호 기업들의 수도권 집중화로 인해 보안 사각지대에 놓여있다.
- ② 현재 지방에는 총 10개의 정보보호 지원센터가 운영 중에 있다.
- ③ 영세 중소기업을 위한 '서비스로서의 보안' 도입 방안을 계획 중에 있다.
- ④ 지방에 있는 중소기업 보안을 위해서는 보다 저렴하고 손쉽게 보안 서비스를 이용할 수 있는 방안이 도입되어야 한다.

72. 우리나라의 국가 인터넷 주소 관리기관인 한국 인터넷진흥원이 제공하는 인터넷 주소의 등록 및 할당 정보를 확인하는 서비스로서, IP주소로 도메인 네임이나 해당 주소 소유자를 확인하거나, 도메인 네임으로 해당 도메인 소유자를 찾을 수 있는 서비스는 무엇인가?

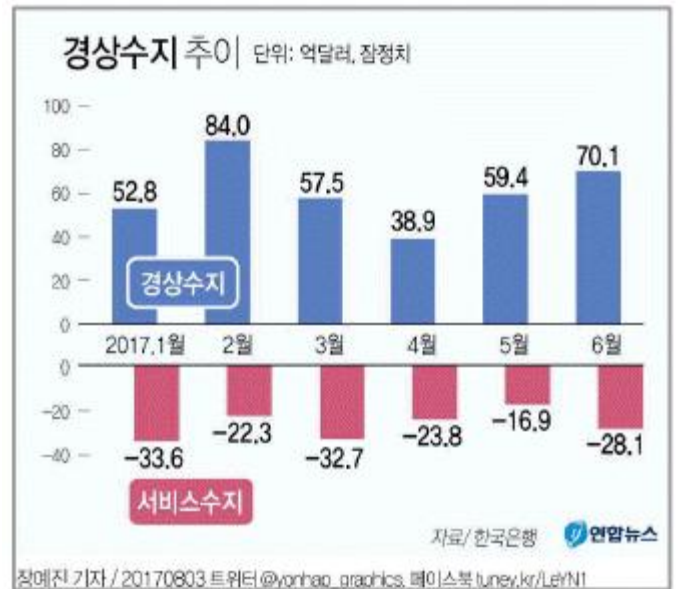
- ① DOMAIN FINDER ② IP TRACER
- ③ WHOIS ④ ADDRESS BOOK

73. 투자회사에 근무하는 이비서는 상사인 김부사장으로부터 몇몇 상장기업에 관해 아래 표와 같은 정보를 정리해 보고하라는 지시를 받았다. 이 경우 가장 최신의 공신력있는 정보를 일괄적으로 수집할 수 있는 곳은?

	영문 회사명	대표자명	법인 구분	법인 등록번호	사업자 등록번호	최근 공시정보
A 회사						
B 회사						
...						

- ① 각 회사의 홈페이지 ② 국가통계포털 KOSIS
- ③ 연합뉴스 기업 정보 ④ 금융감독원 DART

74. 다음은 2017년 8월 신문에 게재된 기사에 포함된 경상수지 추이 그래프이다. 이 그래프를 통해 유추할 수 있는 기사 내용으로 가장 적절한 것은?



- ① 2017년 1월 서비스수지 적자폭은 전년 동월 대비 증가하였다.
- ② 2017년 상반기 중 전년 동월대비 감소율이 가장 낮은 달은 5월이다.
- ③ 2017년 상반기 경상수지가 흑자이기 때문에 서비스 수지가 적자를 면치 못하였다.
- ④ 2017년 상반기의 서비스수지의 적자로 인해서 경상수지 흑자폭이 축소되었다.

75. 정보 수집 및 문서에 자료인용시 유의해야 할 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 자료 수집의 단계에서부터 인용을 대비해 서지 사항을 정확히 기재한다.
- ② 인터넷 자료의 경우 웹 페이지의 주소(URL)만 정확히 기록해 두면 된다.
- ③ 인용을 할 때 각주를 활용하여 참고문헌에서 인용의 정

도와 인용처리 방식을 분명히 해 주는 것이 좋다.

- ④ 직접 인용할 만큼의 가치를 갖는 내용은 원문의 표현을 그대로 옮겨두고 쪽수까지 정확히 기록해 두는 습관이 필요하다.

76. 인터넷 및 정보 관리와 관련된 다음의 용어 중 설명이 잘못된 것은?

- ① 사이버불링(Cyber Bullying): 이메일, 휴대전화, SNS 등 디지털 서비스를 활용하여 악성댓글이나 굴욕스러운 사진을 올림으로써 이루어지는 개인에 대한 괴롭힘 현상
- ② 빅데이터(Big Data): 기존 데이터보다 너무 방대하여 기존의 방법으로 도구나 수집/저장/분석이 어려운 정형 및 비정형 데이터
- ③ 큐레이션 서비스(Curation Service): 정보과잉시대에 의미있는 정보를 찾아내 더욱 가치 있게 제시해 주는 것으로서 개인의 취향에 맞는 정보를 취합하고, 선별하여 콘텐츠를 제공하는 서비스
- ④ 핑크메일(Pink Mail): 사내 활성화된 온라인 의사소통을 통하여 동료들에게 동기부여를 고취하는 일련의 메시지

77. 자동차 부품회사에 근무하는 김비서는 상사에게 정보 보안에 대해 더 철저하게 신경쓰라는 지시를 받았다. 김비서의 정보 보안 업무 중 가장 적절하지 못했던 것은?

- ① 상사의 일정과 관련하여 공개 및 공유할 수 있는 범위를 상사와 명확히 의논하여 업무에 반영하였다.
- ② 상사의 중요 서류나 문서를 팩스로 송신할 경우, 문서를 받을 상대방에게 먼저 전화를 걸어 팩스를 보낼 것이라고 알려주었다.
- ③ 상사와 친분이 있는 고객이 상사의 정보를 요청할 경우라도 반드시 원칙대로 상사와 의논 후 지시에 따라 행동하였다.
- ④ 처리가 완료되지 못한 문서 작업을 집으로 가져가 작업하기 위해 대외비문서반출 목록에 기입한 후 반출하였다.

78. 사무정보기기 및 사무용 SW를 다음과 같이 사용하고 있다. 이 중 가장 적절하게 활용을 하고 있는 비서는?

- ① 김비서는 상사가 180도 펼쳐지는 상태의 제본을 선호하기 때문에 열제본기를 주로 사용한다.
- ② 백비서는 상사의 컬러로 된 PPT 자료가 잘 구현되도록 실물화상기를 선택했다.
- ③ 황비서는 각종 자료를 한곳에서 정리하고 관리하며, 공유도하기 위해서 에버노트 앱을 이용하였다.
- ④ 윤비서는 상사의 업무일정 관리를 원활하게 하기 위해서 리멤버 앱을 사용하였다.

79. 다음은 사무정보기기의 구분에 따른 종류를 나열한 것이다. 구분에 부적합한 사무기기가 포함된 것은?

- ① 정보 처리 기기 : PC, 노트북, 스마트폰
- ② 정보 전송 기기 : 전화기, 스캐너, 팩스, 화상 회의 시스템
- ③ 정보 저장 기기 : 외장하드, USB, CD-ROM
- ④ 통신 서비스 : LAN, VAN, 인터넷, 인트라넷

80. 다음의 상황을 대비하기 위하여 김비서가 이행할 수 있는 방법으로 가장 부적절한 것은?

컨퍼런스에서 발표를 맡게 된 김비서는 발표자료를 조금 수정도 할 겸 리허설 시간보다 일찍 행사장에 도착했다. 이 행사장은 발표 자료를 발표자 포디엄에 직접 USB를 꽂아 연결할 수 있도록 되어 있어 그 자리에서 수월하게 자료 수정도 마칠 수 있었다. 무사히 발표를 마치고 사무실로 복귀한 김비서는 업무용 노트북에 USB에 저장해온 발표자료 최종본을 옮겨 놓았다. 그런데 며칠 뒤 사내 보안 팀에서 연락이 왔다. 김비서의 컴퓨터를 통해 사내에 악성코드가 확산했다는 것이다.

- ① 외부 컴퓨터에서 사용했던 이동식 저장매체를 사무실에서 사용할 경우 바이러스 검사를 실시한다.
- ② 이동식 저장매체의 자동 실행 기능을 비활성화하여 자동으로 USB가 시스템에 연결되는 것을 예방한다.
- ③ 편리한 USB 사용을 위하여 USB 자동실행 기능을 평상시에 켜 둔다.
- ④ 노트북의 USB 드라이브 자동 검사 기능을 활성화해 둔다.

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