

입금하였다.

- ③ 특강강사에게 3만원 이하로 선물을 준비하라는 사장의 지시를 받고, 선물 구입 후 간이영수증을 제출하였다.
- ④ 특강 후 상사와 강사, 그리고 특강 수강자들과의 저녁식사가 있어 법인카드를 사용하였다.

17. 다음은 상사의 해외 출장 일정이다. 상사의 일정을 관리하는 방법으로 가장 옳지 않은 것은?

Itinerary			
편명/좌석번호	EK323 / 14A	클래스	Business
출발	ICN 08 Aug 23:55	도착	DXB 09 Aug 04:25
비행시간	09H 30M	마일리지	4189
편명/좌석번호	EK 237 / 9A	클래스	Business
출발	DXB 11 Aug 08:40	도착	BOS 11 Aug 14:15
비행시간	13H 35M	마일리지	6662
편명/좌석번호	EK 201 Operated by KE086 / 17H	클래스	Business
출발	JFK 15 Aug 00:50	도착	ICN 16 Aug 04:10
비행시간	14H 20M	마일리지	6906
* Business Class Service : Chauffeur-drive services, Business Class Lounge			

- ① 상사의 전체 출장일정은 ICN-DXB-BOS-JFK-ICN 일정으로 8박 9일이다.
- ② 상사의 DXB 체류 기간은 2박 3일로 여유가 있으므로 도착 당일인 8월 9일 이른 오전시간부터 업무 일정을 수립하지 않는 것이 바람직하다.
- ③ 상사가 8월 11일 BOS 시내에서 오후 4시에 개최되는 행사의 Keynote Speech를 할 수 있도록 준비하였다.
- ④ 상사가 8월 16일 새벽에 도착하므로 주요 일정을 오전에 수립하지 않았다.

18. 국회의원 비서로 일하고 있는 비서 A씨는 상사 의정 활동 홍보업무를 하고 있다. 다음 중 가장 적절한 것은?

- ① 보좌하고 있는 의원의 활동을 보도하기 위해 배포할 내용을 언론사의 배포 부서별로 선정을 해 두었다.
- ② 작성된 보도 자료는 보안을 위해 언론사에 직접 방문하여 제출하였다.
- ③ 보도하고자 하는 내용은 최대한 상세하게 6하원칙에 의해 작성한다.
- ④ 연설문, 기고문, 축사는 홍보의 내용이 아니므로 전문가의 의견까지 받을 필요가 없다.

19. 김비서의 업무용 프린터가 갑자기 고장 났다. 업무 지연을 방지하기 위하여 서둘러 구매하려고 한다. 다음 중 바르지 않은 것은?

- ① 지출결의서를 작성하여야 하는데, 지출결의서란 올바른 회계처리를 하기 위한 기초 자료임과 동시에 대표자나

경영진이 올바른 자금 집행을 하기 위한 중요한 서식이다.

- ② 업무용 프린터 구입이므로 일반 경비 지출 결의서에 작성한다.
- ③ 매년 정기적으로 구매하는 프린터 용지, 프린터 토너 등의 구입 시에도 지출 요청일 최소 5일 이전에 결재 받아야 한다.
- ④ 예산 한도 내에서 결재할 때는 결재 받을 필요가 없다.

20. 외국에서 중요한 손님이 우리 회사를 방문할 때 비서의 의전관련 업무 수행 시 적절하지 않은 것은?

- ① 외국 손님의 인적사항은 공식 프로필에서 확인하는 것이 원칙이다.
- ② 국가에 따라 문화가 다르므로 상호주의 원칙을 따른다.
- ③ 의전 시 서열 기준은 직위이나 행사 관련성에 따라 서열 기준이 바뀔 수 있다.
- ④ 손님의 선호하는 음식이나 금기 음식을 사전에 확인하여 식당 예약을 한다.

2과목 : 경영일반

21. 기업의 다양한 이해관계자에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 지역사회: 비즈니스 환경에서 동행하며 이들의 요구를 충족시키는 것은 기업 성공의 최고 핵심 조건이다.
- ② 파트너: 기업과 파트너십을 맺고 있는 협력업체와의 신뢰확보는 기업 경쟁력의 버팀목이다.
- ③ 고객: 기업이 사업장을 마련하여 이해관계를 같이 하는 곳이다.
- ④ 투자자: 기업을 믿고 지지한 주주로서 기업의 고객과 가장 가까운 곳에 위치한다.

22. 다음 중 기업의 공유가치창출(CSV) 활동의 사례로 보기에 가장 적절한 것은?

- ① 종업원들에게 경영참가제도와 복지후생제도를 도입 활용한다.
- ② 제3세계 커피농가에 합리적 가격을 지불하고 사들인 공정무역커피를 판매한다.
- ③ 저소득층 가정의 학생들에게 아침밥을 제공한다.
- ④ 제3세계 농부들에게 코코아 재배에 관한 교육을 제공하여 숙련도를 높이고 양질의 코코아를 제공받아 초콜릿을 생산한다.

23. 다음 중 협동조합에 관한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 협동조합은 출자액의 규모와 관계없이 1인 1표의 원칙을 갖고 있다.
- ② 협동조합은 영리를 목적으로 설립한 공동기업의 형태이며 조합원들에게 주식을 배당한다.
- ③ 소비자협동조합은 비영리 조합원 소유의 금융협동체로서 조합원들에게 대출 서비스를 주요 사업으로 한다.
- ④ 협동조합은 소수 공동기업으로 운영되며 이익이나 손실에 대해 조합장이 유한책임을 진다.

24. 협상을 통해 두 기업이 하나로 합치는 인수 합병(M&A)은 '실사 - 협상 - 계약 - 합병후 통합' 과정을 거치는 데, 각 단계에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 실사: 기업의 인수합병계약 전 대상기업의 재무, 영업, 법적현황 등을 파악하는 절차

- ② 협상: M&A 과정중 가장 중요한 단계로 계약서를 작성하는 단계
- ③ 계약: 계약 체결을 위해 대상기업과의 교섭 단계
- ④ 합병후 통합: 대상기업과의 인수가격, 인수형태 등 법적 절차를 협상하는 단계

25. 다음 중 기업의 외부환경분석 중 포터(M. Porter)의 산업구조 분석모형에서 다섯 가지 세력(5-Forces)에 해당하지 않는 것은?

- ① 기존 산업 내 경쟁 정도 ② 공급자의 협상력
- ③ 신규 시장 진입자의 위협 ④ 정부의 금융·재정정책

26. 대기업과 비교할 때 중소기업의 특징에 대한 다음 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 자금과 인력의 조달이 어렵다.
- ② 경영진의 영향력이 커서 실행이 보다 용이하다.
- ③ 규모가 작아 고용 증대에 큰 기여를 하지 못한다.
- ④ 환경의 변화에 보다 신속하게 대응할 수 있다.

27. 경영 조직화의 설명 중 가장 거리가 먼 것은?

- ① 조직화의 의미는 부서수준에서 부장, 과장, 대리 등으로 직무를 설계하여 업무가 배분되고 조정되도록 하는 것을 의미한다.
- ② 조직화 과정에는 일반적으로 계획된 목표달성을 위해 필요한 구체적인 활동을 확정하는 단계가 있다.
- ③ 구체적인 활동이 확정되면 개개인이 수행할 수 있도록 일정한 패턴이나 구조로 집단화시키는 단계가 있다.
- ④ 조직화란 과업을 수행하기 위해 구성원과 필요한 자원을 어떻게 배열할 것인가를 구상하는 과정이다.

28. 다음 중 조직구조의 유형에 관한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 유기적 조직은 환경이 급변하고 복잡한 경우 기계적 조직보다 적합하다 할 수 있다.
- ② 기계적 조직은 유기적 조직에 비해 집단화 정도와 공식화 정도가 높다.
- ③ 유기적 조직은 직무내용이 유사하고 관련성이 높은 업무를 우선적으로 결합하여 업무의 전문성을 우선시하는 조직이라 할 수 있다.
- ④ 라인(line)구조는 조직의 목표 달성에 직접적인 책임을 지고 있는 기능을 가지고 있다.

29. 민쯔버그가 제시한 경영자의 역할 중에서 종업원을 동기부여하는 역할로서 가장 적절한 것은?

- ① 정보적 역할 ② 대인적 역할
- ③ 의사결정적 역할 ④ 협상자 역할

30. 다음 중 리더십이론에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 블레이크와 모튼의 관리격자이론에서 (1.9)형은 과업형 리더유형이다.
- ② 피들러는 리더십의 결정요인이 리더가 처해있는 조직 상황에 있다고 주장한다.
- ③ 허쉬와 블랜차드는 부하의 성숙도가 가장 높을 때는 지시형 리더보다는 위임형 리더가 더 효과적이라고 제안한다.
- ④ 번즈의 변혁적 리더십은 카리스마, 지적자극, 개별적 배려로 구성되어 있다.

31. 다음 중 유한회사의 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 유한회사의 사원은 의결권 등에서는 주식회사와 유사하다.
- ② 50인 이하의 유한책임사원과 무한책임사원으로 구성된다.
- ③ 주식회사보다는 자본규모가 작고 출자지분의 양도도 사원총회의 승인을 받아야 한다.
- ④ 소수의 사원과 소액의 자본으로 운영되는 중소기업에 적합한 기업형태이다.

32. 경영의사결정이 어려운 이유를 설명한 것 중 가장 거리가 먼 것은?

- ① 의사결정과 관련된 문제의 복잡성, 모호성, 가변성 등으로 문제를 정확하게 파악하기 어렵다.
- ② 의사결정과 관련된 기초자료의 불확실성, 주변환경과의 불확실성, 의사결정 후의 불확실성 등으로 의사결정이 어렵다.
- ③ 의사결정과정은 문제인식, 결정기준의 명시, 대안 도출, 대안평가, 대안 선정의 과정을 포함한다.
- ④ 다양한 선택기준으로 대안을 비교할 때 하나의 기준이 아닌, 기업의 이익, 비용, 규모, 이미지 등 여러 요소를 고려해야 하기에 의사결정이 어렵다.

33. 다음의 내용은 무엇에 대한 설명인가?

(A)은/는 제조공정, 제품개발 등에서 혁신을 가져왔고, 앞으로 (B)로/으로 발전할 것이다. (B)은/는 (A)을/를 부품 등의 설계도를 출력하면 스스로 조립하며 물체가 완성되는 개념으로 무생물인 물질에 생명을 불어넣는 것으로 알려진 (B)의 사례는 여러 가지가 존재 한다.

- ① A- ERP, B- CRM
- ② A- ERP, B- ES
- ③ A- 3D프린팅, B- 자율자동차
- ④ A- 3D프린팅, B- 4D 프린팅

34. 인사관리 중 선발의 경우, 면접 시 생길 수 있는 오류의 설명 중 바르게 설명된 것은?

- ① 현혹효과는 후광효과라고도 하는데, 이는 한 측면의 평가결과가 전체 평가를 좌우하는 오류를 말한다.
- ② 관대화경향은 평가할 때 무조건 적당히 중간 점수로 평가하여 평가치가 중간에 치중하는 현상을 나타나게 하는 오류이다.
- ③ 스테레오타입오류는 피그말리온효과라고도 하는데, 자기 충족적 예언을 의미한다.
- ④ 다양화오류는 사람들이 경험을 통한 수많은 원판을 마음에 가지고 있다가 그 원판 중에 하나라도 비슷하게 맞아 떨어지면 동일한 것으로 간주해버리는 오류를 의미한다.

35. BSC(Balanced Score Card) 인사평가에서 균형이란 성과평가에서 재무적·비재무적 성과를 모두 균형있게 고려한다는 것이다. 재무적 성과와 비재무적 성과를 고려하는 BSC 평가관점이 아닌 것은?

- ① 재무적 성과: 고객 관점
- ② 재무적 성과: 재무 관점
- ③ 비재무적 성과: 외부 프로세스 관점

④ 비재무적 성과: 학습과 성장 관점

36. 다음 중 기업에서 활용되는 다양한 마케팅 활동에 대한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 디마케팅(demarketing)은 자사 제품이나 서비스에 대한 수요를 일시적 또는 영구적으로 감소시키려는 마케팅이다.
- ② 퍼미션(permission)마케팅은 같은 고객에게 관련된 기존 상품 또는 신상품을 판매하는 마케팅이다.
- ③ 자극(stimulation)마케팅은 제품에 대한 지식이나 관심이 없는 소비자에게 자극을 주어 욕구를 가지게 하는 마케팅이다.
- ④ 바이럴(viral)마케팅은 네티즌들이 이메일이나 다른 전자매체를 통해 자발적으로 제품을 홍보하는 메시지를 퍼뜨리는 것을 촉진하는 마케팅이다.

37. 포괄손익계산서 보고서 양식은 다음과 같다. 각 과목에 대한 산정방식으로 옳지 않은 것은?

보기	1	과목	계산 방식
①	(1)	순매출액	(1)-(2)
	(2)	매출원가	
	(3)	매출총이익	
	(4)	영업비용 (판매비와 일반관리비)	
	(5)	영업이익	
②	(6)	영업외손익 (금융손익 등)	(5)-(6)
	(7)	법인세비용 차감전 순이익	
	(8)	법인세 비용	
③	(9)	당기순이익	(7)-(8)
	(10)	기타포괄손익	
④	(11)	총포괄손익	(5)+(9)

- ① (3) 매출총이익 = (1)-(2)
- ② (7) 법인세비용 차감전 순이익 = (5)-(6)
- ③ (9) 당기순이익 = (7)-(8)
- ④ (11) 총포괄손익 = (5)+(9)

38. 다음 중 아래의 설명이 나타내는 용어로 가장 적합한 것은?

고객 중에는 간혹 물건을 오랜 기간 사용하고 물건에 하자가 있다고 환불이나 교환을 요구하거나 멸정한 음식물에 고의적으로 미물질을 넣어 보상금을 챙기는 사람들이 있다. 이와 같이 악성민원을 고의적, 상습적으로 제기하는 소비자를 뜻하는 말이다.

- ① 블루슈머
- ② 레드슈머

- ③ 트윈슈머
- ④ 블랙컨슈머

39. 다음 중 아래와 같은 상황을 뜻하는 용어로 가장 적절한 것은?

어느 한 제품의 가격을 올리면 그 제품을 만드는 기업이 유리해진다. 그러나 모든 제품의 가격이 오르면 모든 기업이 이익을 얻으므로 아무도 유리해지지 않으며 오히려 물가만 올라가 나쁜 영향만 미치는 상황이 만들어진다.

- ① 구성의 오류
- ② 매몰비용의 오류
- ③ 인과의 오류
- ④ 도박사의 오류

40. 은행이 고객으로부터 받은 예금 중에서 중앙은행에 의무적으로 적립해야 하는 비율을 일컫는 용어는?

- ① 현금통화비율
- ② 현금비율
- ③ 지급준비율
- ④ 본원통화

3과목 : 사무영어

41. Which pair is NOT proper?

- ① 도착 서류함 - in-tray
- ② 연필깎이 - sharpener
- ③ 소화기 - fire end
- ④ (회사명이 들어있는) 편지지 - letterhead paper

42. Choose the one which does NOT correctly explain the abbreviations.

- ① MOU: Merging of United
- ② IT: Information Technology
- ③ CV: Curriculum Vitae
- ④ M&A: Merger and Acquisition

43. Choose the sentence which does NOT have a grammatical error.

- ① First, let me congratulate you the rapid growth of your operation.
- ② I'm pleased to learn of the succession you have been.
- ③ He will be scheduled an appointment with you within a few day.
- ④ I would like to arrange an appointment with you so that we can go over any questions you might have.

44. What is INCORRECT about the following envelope?

stamp

XYZ CORPORATION
12 Broadway
Tulsa, OK 74102

SPECIAL DELIVERY

CONFIDENTIAL Mr. Charles Lockwood
Marketing Director
Sharpie Electronics Company
1255 Portland Place
Boulder, CO 80302

- ① 수신인은 마케팅 이사인 Charles Lockwood이다.
- ② 이 서신은 빠른우편으로 배송되었다.
- ③ 이 서신의 내용은 인비이므로 Lockwood가 직접 개봉해야 한다.
- ④ 이 서신의 발송지는 미국 Oregon주이다.

45. What is the LEAST correct information about the below fax?

FAX from: Jefferey Duncan
ICN Co, ESH Singapore
Tel, +65 6426 7823
Fax +65 6426 7824

of Pages: 1 including this page
DATE: May 2, 2020
FAX to: Kevin Meier of ABC company +81 3 5277 061

MESSAGE

Dear Mr. Meier:

Thank you for your fax. Most of all, we apologize for the delay in shipping your order.

We normally keep to our delivery dates, but in this case our suppliers shipped to us late. Your order will be shipped today, and the date of delivery will be May 11.

We are very sorry for the inconvenience, and will make every effort to prevent a recurrence.

- ① ICN Co. has had a business with ABC company.
- ② Kevin Meier is expected to get the ordered goods on May 2.
- ③ The main purpose of this fax is to apologize for the delay and inform the delivery date.
- ④ Kevin Meier must have sent a fax to ask for the shipment of his order.

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

Dear Dr. Grondahl,

Charles Lewis has asked me to ㉠_____ your luncheon meeting with him and a representative of Third Millennium at noon on Monday, June 3.

The Moonsoon Restaurant, ㉡_____ the Metropolis Hotel at 29 West 49th Street, is convenient to numerous midtown offices and the prime shopping and entertainment districts, and you should have no trouble finding it. You will be Mr. Lewis's guest for lunch.

I am ㉢_____ a map of the New York City area for your convenience.

Sincerely,
Jane Jones

- ① ㉠ cancel ㉡ placed in ㉢ sending
- ② ㉠ confirm ㉡ located in ㉢ enclosing
- ③ ㉠ remake ㉡ to be placed ㉢ attaching
- ④ ㉠ call off ㉡ located on ㉢ forwarding

47. Which is NOT true according to the following Mr. Smith's itinerary?

WEDNESDAY, MAY 6

01:30 p.m. Leave Chicago/O'Hare Field
American Airlines Flight No. 836
Nonstop
05:10 p.m. Arrive Boston/Logan Int.
Hotel Transportation Provided
Phone: 617-267-9314
Hotel: Revere Square Hotel, 9135
Revere Square
Dates: May 6 and 7
Confirmation No. 156J92CD
(by Joan)
Guaranteed Arrival
Note. Upon arrival, contact Tom Kennedy regarding conference presentation.

THURSDAY, MAY 7

10:00 a.m. Presentation to National Pharmaceutical Sales Conference, Decker Hall, Revere Square Hotel
11:45 a.m. Luncheon w/ John Blake, new accountant, Pullman Room, Revere Square Hotel
04:00 p.m. Meeting w/ all regional sales managers, Hall B, Revere Square Hotel
07:30 p.m. Conference Banquet, Diamond Hall, Revere Square Hotel

FRIDAY, MAY 8

10:00 a.m. Leave Boston/Logan Int.
American Airlines Flight No. 462
Nonstop

- 1 스미스씨는 2박 일정으로 Revere Square 호텔을 예약하였다.
2 호텔 예약과 관련하여 문제가 발생했을 경우는 Joan과 연락하면 된다.
3 연회는 저녁 7시 30분에 Pullman Room에서 개최될 예정이다.
4 스미스씨는 수요일 오후 1시 30분 시카고 오페어 공항을 떠나는 일정이다.

48. Fill in the blanks with the BEST ones.

A: Intercontinental Hotel, How may I direct your call?
B: Reservations, please.
A: Just a moment, please.
C: Reservations, How may I help you?
B: I'd like to make a reservation, Do you have a double room available from the 15th of March through the 17th?
C: Yes, we have, Your room _____ from March 15th to 17th, May I have your credit card number _____ your reservation?

- 1 is booked - to guarantee
2 booked - to confirm
3 is booked - for reconfirming
4 booked - for making

49. Which English sentence is LEAST proper for the given Korean meaning?

- 1 이사회에 정성어린 축하를 전해주시기 바랍니다. -> Please pass on our kindest wishes to the board of directors.
2 귀사의 주요 고객 중 한 분인 Mr. Anderson 씨에게 귀사에 대해 들었습니다. -> I've heard about your company from Mr. Anderson, one of your major clients.
3 용도에 맞게 쓰시라고 전자 상품권을 발행해 드렸습니다. -> An electronic voucher has issued for your use.
4 귀하가 우리 대리점에서 겪으신 불편에 대해 알고 염려가 되었습니다. -> We were concerned to learn that you have experienced an inconvenience in our agency.

50. What is LEAST proper as a phrase for ending the conference?

- 1 Can we have a quick show of hands?
2 Let's try to keep each item to 15 minutes.
3 Thank you for coming and for your contributions.
4 I think we've covered everything on the agenda.

51. Choose the MOST appropriate expression.

A: Miss Jung, (a)이사회가 몇 시로 예정되어 있죠?
B: (b)9일, 금요일 오후 1시입니다.

- 1 (a) when is the board meeting scheduled? (b) On the 9th, Friday at 1:00 p.m.
2 (a) when is the board meeting scheduling? (b) On Friday, the 9th at 1:00 p.m.
3 (a) when does the board meeting scheduling? (b) In the 9th, Friday at 1:00 p.m.
4 (a) when has the board meeting been scheduled? (b) By Friday, the 9th at 1:00 p.m.

52. What is MOST appropriate expression for the underlined part?

Visitor : I'd like to see Mr. Han for a few minutes,
 Secretary: 어떤 용무로 그를 만나시려는지 여쭙 봐도 될까요?
 Visitor : I'd like to talk to him about our new sales strategies,

- ① May I ask why you wish to see him?
- ② May I ask why do you wish to see him?
- ③ May I ask the reason you wish to see him about?
- ④ May I ask the reason do you wish to see him?

53. Among the phone conversations, which is LEAST proper?

- ① A: Is this Bill speaking?
B: No, it isn't. He is not in right now.
- ② A: I'm sorry, may I ask who's calling, please?
B: I'm afraid Jaeho Kim doesn't work here.
- ③ A: Hello, is this Sinae Travel Service?
B: I'm sorry. You have the wrong number.
- ④ A: May I take a message for him?
B: No, thanks. I will call later.

54. According to the followings, which is LEAST true?

S: Mr. Chang, Can I come in and fill you in on your schedule for today?
 B: Well, I looked it through before I left home this morning, but come in Ms. Lee, It doesn't harm to double check, does it?
 S: Not at all sir, Actually, Mr. Trevor of the finance department dropped by yesterday after you left for home, He wanted to see you to discuss funding for the next year's project,
 B: I can see him now,
 S: Well, Mr. Trevor has a department meeting at the moment, He will come to see you at 11:00, Mr. Chang, you don't have anything scheduled from 11 until noon,
 B: 11 o'clock is good, Let me know when he is here, Anything else?
 S: You are scheduled to go to the 5th Annual Meeting for Seoul SME Executives Association,
 B: What time is the meeting and where should I go?
 S: It is at 6:00 p.m, at the ABC Hotel, Because it's rush hour, I suggest your leaving at least an hour earlier,
 B: OK, Thank you, Ms. Lee,

- ① Mr. Chang will leave for ABC Hotel around 5 o'clock.
- ② Mr. Trevor wanted to see Mr. Chang yesterday, but

he couldn't.

- ③ Mr. Chang already looked through today's schedule this morning.
- ④ Ms. Lee is Mr. Trevor's secretary.

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

A: Hello, This is Paul Morris from Shilla Holdings, May I speak to Mr. Park?
 B: I'm sorry, but Mr. Park is in a meeting and asked not to be disturbed,
 A: I feel sorry 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. Park) Mr. Paul Morris from Shilla Holdings is on the line, He said he had an urgent matter to discuss with you,
 C: All right, Put him through,

- ① please ask him to be on the line now.
- ② could you please interrupt him for me?
- ③ please tell him Mr. Morris on the line.
- ④ I will wait for a while.

56. What kind of letter is this?

Mr. Benjamin Button
HR Director
New Bridge Finance, Ltd,

Dear Mr. Button:

It is my great pleasure to write for Stacy Truman for the opening position in your company.

During the past three years that Ms. Truman was with us, I have come to know her as a hard-working, diligent and optimistic person with tremendous initiative. She began as a part-time secretary in Finance division but quickly demonstrated her potential and was promoted to executive secretary within a year's time.

Though I will be disappointed to see her go, I also know that Ms. Truman's ambition should not be held back, I'm sure she will make a valuable asset to any company.

Sincerely,

Richard Branson
Richard Branson,
Executive Vice President

- ① Condolence Letter
- ② Congratulatory Letter
- ③ Resignation Letter
- ④ Recommendation Letter

57. Which of the followings is MOST appropriate for the blank?

S: Good afternoon, How may I help you?
V: Excuse me, Can I see Mr. Parker for a moment?
S: May I have your name, please?
V: I am Kelly Lee.
S: I'm sorry, but Mr. Parker is booked up all day today. But let me check if he is available to see you, _____
V: Oh, I just want to say hello to him, I'm his old friend.
(비서가 상사에게 방문객에 대해 보고한다.)
S: Mr. Parker, Ms. Kelly Lee is here to see you. She said she just dropped by to say hello to you.
B: Oh, really? Please show her in. By the way, do I have any scheduled meeting now?
S: Not right now, But you have an appointment in 20 minutes.
B: OK, Please let her in.
(비서가 내방객에게)
S: Ms. Lee, Please go in.
V: Thank you.

- ① May I take your message?
- ② May I ask what the business is?
- ③ May I ask your name and the nature of your business?
- ④ May I have your contact number just in case?

58. According to the following conversation, which one is NOT true?

A: Ms. Lee, could you tell me my schedule for today?
 B: Yes, Mr. Taylor, there'll be a meeting on our new product promotion at 10:30. Mr. Y. G. Seo, Marketing Director, would like you to join the meeting. At 12:00 you have a lunch appointment with Ms. Jill Sander at the cafeteria.
 A: Cafeteria on the first floor?
 B: Yes, it is. After lunch, at two o'clock Lawyer Park will visit you to discuss the labor agreement.
 A: All right. Tell me how you've planned my business trip to New York.
 B: You're leaving Seoul at 9:30 on Tuesday morning on OZ780 and arriving at JFK Airport at 10 o'clock on the same day. Mr. John Park will meet you at the airport and take you to the headquarters.
 A: Good.
 B: You will be staying at the Royal Garden Hotel for 5 nights.
 A: And on the way back?
 B: The return flight leaves at 4 o'clock on Sunday afternoon and arrives at the Incheon Airport at 9:00 p.m. next Monday. Mr. Kim, driver, will meet you at the airport.

- ① Mr. Taylor has a meeting at 10:30 regarding new product promotion.
- ② Mr. Taylor has a lunch appointment with Ms. Jill Sander at the cafeteria on the first floor today.
- ③ Mr. Taylor will fly to New York on a business trip.
- ④ Mr. John Park will stay at the Royal Garden Hotel for 5 days.

59. What is the main purpose of the following contents?

Travellers can reduce the effects of jet lag by changing their eating and drinking patterns. If you want to sleep on a plane, you should eat foods such as bread, pasta or cakes. Avoid eating high protein foods such as meat, eggs or cheese. Don't drink tea or coffee for two days before flying. Remember that you don't have to eat and drink everything that they offer you on a plane. You should avoid alcohol and drink at least two liters of water on a six-hour flight. Exercise also helps. You can do simple exercises in your seat, or walk around the plane.

- ① Rule of conduct on a plane

- ② Effective Diet Method
- ③ How to avoid jet lag
- ④ How to keep your health

60. Choose one pair of dialogue which does NOT match each other.

- ① A: It's a little bit early for dinner but would you like to have something?
B: Why don't we have a sandwich?
- ② A: Do I have any meetings tomorrow?
B: I'll let you know the schedule for tomorrow.
- ③ A: Do you have any particular brand of car in mind?
B: No, but I'm looking for a compact car.
- ④ A: Is there some sort of a landmark you can tell me about?
B: You can take a taxi, but it's within walking distance.

4과목 : 사무정보관리

61. 다음은 공문서 작성 시 항목(1., 2., 3., 4., ...)을 구분하여 작성하는 방법이다. 항목 작성 시 표시위치와 띄어쓰기에 관한 설명이 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 첫째 항목기호는 왼쪽 처음부터 띄어쓰기 없이 왼쪽 기본선에서 시작한다.
- ② 하위 항목부터는 상위 항목 위치에서 오른쪽으로 2타씩 옮겨 시작한다.
- ③ 항목이 한줄 이상인 경우에는 항목 기호(1., 2., 3., 4., ...) 위치에 맞추어 정렬한다.
- ④ 항목이 하나만 있는 경우 항목기호를 부여하지 아니한다.

62. 다음 중 소통성을 높이고 정확한 표현 사용을 위한 공공언어 바로 쓰기에 맞춰 올바르게 수정되어 변경된 것은?

항목	수정 전	수정 후
가	MOU	업무협정
나	적극적으로 뒷받침하기 위해	적극 뒷받침하기 위해
다	최선을 다할	만전을 기해 나갈
라	지자체	지방자치단체 (이하 지자체)
마	제고하기	높이기

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

63. 다음 중 문서의 종류에 대한 설명이 가장 적절하지 못한 것은?

- ① 공문서 중 비치문서는 민원인이 행정 기관에 허가, 인가, 그 밖의 처분 등 특정한 행위를 요구하는 문서와 그에 대한 처리 문서를 뜻한다.
- ② 비서실에서는 거래 문서보다 초대장, 행사 안내문, 인사장, 축하장, 감사장 등과 같은 문서의 비중이 높은 편이다.
- ③ 전자 문서 시스템, 사무용 소프트웨어 뿐 아니라 홈페이지

지 게시 등과 같이 작성되는 문서도 전자 문서에 속한다.

- ④ 문서 작성 소프트웨어에 의해 작성되었다고 하더라도 인쇄되어 종이의 형태로 유통된다면 종이 문서라고 할 수 있다.

64. 다음 중 문장부호의 사용이 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① <<영산강>>은 사진집 <아름다운 우리나라>에 실린 작품이다.
- ② 이번 회의에는 두 명[이혜정(실장), 박철용(과장)]만 빼고 모두 참석했습니다.
- ③ 내일 오전까지 보고서를 제출할 것.
- ④ “설마 네가 그럴 줄은...” 라고 경수가 탄식했다.

65. 다음과 같이 감사장을 작성하고 있다. 아래에서 메일머지의 데이터를 이용해서 작성하는 것이 더 효율적인 것이 모두 포함된 것은?

(가)상공에너지 (나)대표이사 (다)김채용 귀하
안녕하십니까?
지난 (라)9월 10일 개최된 (마)4차산업도래로 인한 사회 변혁 포럼에 참석해주셔서 진심으로 감사의 말씀 드립니다. 이번 포럼에서 강연해 주신 (바)“빅데이터의 기업활용 성공 사례” 덕분에 포럼이 더욱 성황리에 마무리되었습니다. 회의 중에 불편한 점이 있으셨다면 양해해 주시기 바랍니다. 일일이 찾아 뵙고 인사드리는데 도리미오나 서면으로 대신함을 양해해 주시기 바랍니다. 앞으로도 더 좋은 자리에서 다시 뵙게 되기를 바라며, 항상 건강과 행운이 함께 하시길 바랍니다.
(사)2020. 9. 15.
(아)한국상공포럼 대표 (자)김준하

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

66. 다음은 상사가 해외 출장 후 박비서에게 전달한 명함이다. 정리순서대로 올바르게 나열한 것을 고르시오.

(가) Stephen Lee
(나) Dr. Stephanie Leigh
(다) Kimberley, Charles
(라) Mr. Charlie Kimberly, CAP
(마) Eugene Maslow, Jr.
(바) Eric-Charles Maslow, ph.D

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

67. 다음 전자문서에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 비서실에서 종이문서를 일방스캐너를 이용하여 이미지화한 문서는 종이 문서와 동일하게 법적 효력을 인정받는다.
- ② 전자문서는 특별규정이 없는 한 전자적인 형태로 되어 있다는 이유로 문서로서의 효력이 부인되지 않는다.

- ③ 전자문서는 일반 문서 작성용 소프트웨어를 사용하여 작성, 저장된 파일도 해당한다.
- ④ 전자적 이미지 및 영상 등 디지털 콘텐츠도 전자문서에 해당한다.

68. 다음 보기를 읽고 최문영 비서가 문서를 효율적으로 관리하기 위해 1차적으로 어떤 문서 정리방법을 이용하는 것이 가장 적절한 지 고르시오.

최문영 비서가 입사한 회사는 축산 가공 식품 회사이다. 전국에 걸쳐 지역별로 미백머 개의 공급처에서 소와 돼지의 고기를 납품받아 햄이나 소시지 등으로 제품으로 가공하고 있다. 전국의 납품업체에서는 하루에도 수십 건씩 관련 문서가 팩스로 수발신되고 있다.

- ① 거래 회사명으로 명칭별 분류법
- ② 거래 회사 전화번호로 번호식 문서정리방법
- ③ 부서별로 주제별 문서정리방법
- ④ 거래 회사 지역별로 명칭별 분류법

69. 공공기관의 전자문서에 대한 설명이 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 전자이미지서명이란 기안자·검토자·협조자·결재권자 또는 발신명의인이 전자문서상에 전자적인 이미지 형태로 된 자기의 성명을 표시하는 것을 말한다.
- ② 전자문자서명이란 기안자·검토자·협조자·결재권자 또는 발신명의인이 전자문서상에 자동 생성된 자기의 성명을 전자적인 문자 형태로 표시하는 것을 말한다.
- ③ 전자문서는 업무관리시스템 또는 전자문서시스템에서 전자문자서명을 하면 시행문이 된다.
- ④ 전자문서의 경우에는 수신자가 관리하거나 지정한 전자적시스템에 입력됨으로써 그 효력을 발생하는 도달주의를 원칙으로 한다.

70. 프레젠테이션을 위한 올바른 슬라이드 작성 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 프레젠테이션 슬라이드는 기본적으로 시각 자료이며 텍스트와 그림을 전달내용에 맞추어 적절하게 구성하는 활동이 중요하다.
- ② 프레젠테이션 슬라이드는 서론, 본론, 결론의 단계성보다는 도형과 그림 중심으로 시각화하는 것이 중요하다.
- ③ 시각 자료의 양은 발표 분량이나 시간을 고려하여 결정되어야 하며 효과적으로 배치하여야 한다.
- ④ 프레젠테이션을 구성하는 주제, 내용, 시각자료 등은 논리적 연관관계가 치밀해야 한다.

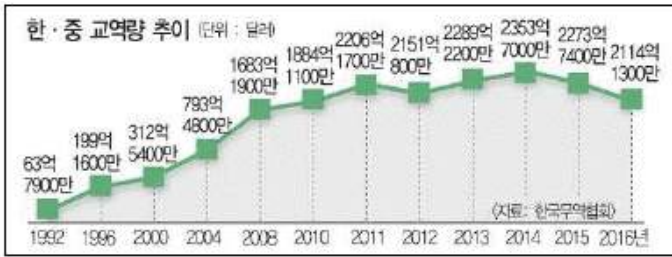
71. 다음 비서의 정보 수집 방법이 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 강비서는 상사의 지인에 관련한 부음을 신문에서 보고 해당인물의 비서실에 전화를 걸어서 확인하였다.
- ② 민비서는 보고서 작성을 위해 사내 인트라넷을 이용하여 1차 관련자료를 수집한 후 외부자원을 위해서 추가 자료를 수집하였다.
- ③ 장비서는 웹자료를 검색할 때에 정보의 질이 우수하여, 출처가 불분명한 글을 인용하였다.
- ④ 박비서는 인터넷검색이 불가능한 오래된 귀중본 열람을 위해서 소장여부 및 열람가능여부 확인 후 도서관에 직접 방문하였다.

72. 다음은 데이터베이스 관련 용어이다. 용어에 대한 설명이 가장 적절하지 못한 것은?

- ① Big Data: 데이터의 생성 양, 주기, 형식 등이 기존 데이터에 비해 너무 크기 때문에, 어려운 대량의 정형 또는 비정형 데이터로 이로부터 경제적 가치를 추출 및 분석할 수 있는 기술이다.
- ② DQM: 데이터베이스의 최신성, 정확성, 상호연계성을 확보하여 사용자에게 유용한 가치를 줄 수 있는 수준의 품질을 확보하기 위한 일련의 활동이다.
- ③ null: 데이터베이스를 사용할 때, 데이터베이스에 접근할 수 있는 데이터베이스 하부 언어를 뜻하며 구조화 질의 어라고도 한다.
- ④ DBMS: 데이터베이스를 구축하는 틀을 제공하고, 효율적으로 데이터를 검색하고 저장하는 기능, 응용 프로그램들이 데이터베이스에 접근할 수 있는 인터페이스 제공, 장애에 대한 복구, 보안 유지 기능 등을 제공하는 시스템이다.

73. 다음 그래프는 한중 교역량 추이와 중국 입국자 및 한국 관광수지 변화를 보여주는 그래프이다. 이 그래프를 통하여 알 수 있는 내용 중 가장 올바른 정보는?



- ① 한·중 교역 규모는 2016년 2114억 1300만 달러로 1992년 교역 규모 대비 33배 축소되었다.
- ② 관광지식정보시스템 자료에 따르면 한·중 교역 규모가 가장 컸던 때는 2014년이었다.
- ③ 2017년 상반기 방한 중국인은 225만 2915명으로 전년 동기 대비 증가했다.
- ④ 관광수지 적자폭도 2017년 상반기에 전년 동기 16억 8030만 달러에서 62억 3500만 달러로 커졌다.

74. 사물인터넷에 대한 설명으로 잘못된 것은?

- ① 사물인터넷(Internet of Things, IoT)은 사물 등에 센서를 달아 실시간으로 데이터를 수집하고 주고받는 기술이다.
- ② IoT라는 용어는 1999년에 케빈 애쉬튼이 처음 사용하기 시작했다.
- ③ 보안 취약성, 개인정보 유출 등에 관한 우려가 존재하여 이에 대한 대응이 요구된다.
- ④ IoT에 관련한 국제표준이 부재하여 시장 전망에 비해 시장 확대 속도가 느린 편이다.

75. 다음은 USB 인터페이스에 대한 설명이다. 가장 적절하지 못한 것은?

- ① USB 2.0에 비해 USB 3.0 버전은 빠른 데이터 전송이 가능하다.
- ② USB 인터페이스는 전원이 켜진 상태에서 장치를 연결

하거나 분리, 혹은 교환이 가능한 간편한 사용법이 특징이다.

- ③ USB 3.0 버전은 USB 2.0 버전과 구별하기 위해 보라색 포트사용을 권장하고 있다.
- ④ 별도의 소프트웨어 설치 없이도 상당수의 USB 장치(키보드, 마우스, 웹캠, USB 메모리, 외장하드 등)들을 간단히 사용할 수 있다.

76. 복지 정책 관련 보고서를 작성하고 있는 김비서는 복지 관련 민원접수에 대한 다음 표를 작성했다. 아래 표를 읽고 유추할 수 있는 사실과 거리가 가장 먼 것은?

민원구분 급수	민원접수			민원처리완료	
	건수	2018 미관	2019 신규	건수	백분율
1급	350	174	176	202	58%
2급	206	68	138	109	53%
3급	152	46	106	101	66%
4급	520	212	308	386	74%
합계	1,228	500	728	798	65%

- ① 위 데이터를 이용해 민원접수건수 전체 중 각 급수의 비중을 나타내는 차트로 가장 적절한 차트는 세로 막대형 차트이다.
- ② 3급 민원 접수 건중 2018년도에서 이월된 비율은 약 30% 정도이다.
- ③ 민원처리완료 비율이 가장 높은 순서는 4급-3급-1급-2급순이다.
- ④ 평균 민원 처리율은 65%이다.

77. 다음은 외국환율고시표이다. 표를 보고 가장 적절하지 못한 분석은?

국가명	통화	전신환		현금		매매 기준율	대미 환산율	달러당 환산율
		송금할 때	송금받을 때	현금 살 때	현금 팔 때			
미	국 달러	1,188.10	1,160.30	1,182.20	1,151.20	1,171.70	1.0000	1.0000
일	본 엔	1,079.69	1,058.75	1,087.93	1,050.51	1,069.22	0.9125	1.0859
유로통화	유로	1,321.52	1,295.36	1,334.47	1,282.41	1,308.44	1.1167	0.8955
중	국 위안	169.72	166.36	176.44	159.64	168.04	0.1434	6.9727

* 일본 JPY는 100단위로 고시됩니다.

- ① 전신환으로 송금하는 경우 현금으로 살 때보다 돈이 덜 든다.
- ② 미화 100달러를 현금으로 팔아서 받은 돈으로 엔화 10,000엔을 송금하면 돈이 남는다.
- ③ 10,000위안을 송금받은 돈으로 2,000달러를 현금으로 사는 경우에 돈이 부족하다.
- ④ 대미환산율을 기준으로 볼 때 1.1167유로가 1달러에 해당한다.

78. 우편봉투 작성 시 사용한 경칭의 예시가 맞는 것을 모두 고르시오.

(가) 대한비서협회장 귀중
 (나) 대표이사 김철수 님
 (다) 미소민 귀하
 (라) (주)정석컴퓨터 귀중
 (마) 회원 제위

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

79. 다음 중 사이버 보안위협 내용으로 옳은 것을 모두 고르시오.

(가) 지능형 공격과 결합한 랜섬웨어 공격의 증가
 (나) 가상화폐 관련 서비스와 금전이익을 노리는 공격 증가
 (다) 보안에 취약한 IoT 기기를 악용한 범죄
 (라) 사회적 이슈 관련 대규모 사이버 공격 위협
 (마) 불특정 다수를 대상으로 한 스피어피싱의 증가

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

80. 아래의 애플리케이션 중 그 성격이 다른 한 가지는?

- ① 드롭박스 ② 구글 드라이브
- ③ 스카이프 ④ 마이크로소프트 원드라이브

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