

1과목 : 비서실무

- 김 팀장은 흥 비서에게 “홍상이씨, 오늘 3시 영업회의를 소집해줘. 참석자는 영업팀 김과장, 이대리, 김준수씨, 이청아씨야. 연락 좀 해줘요.”라고 지시했다. 이 지시를 받는 흥 비서의 대응 방법으로써 가장 적절하지 않은 것은?
  - “오늘 오후 3시 회의 참석대상자는 팀장님 포함 모두 5명 맞지요?”
  - “팀장님, 영업팀에는 이대리가 2명이 있는데 회의 참석자는 이철구 대리와 이호섭 대리 중 누구인지요?”
  - “예, 신속히 전달하도록 하겠습니다.”
  - “현재 김과장께서는 외부 회의 참석 중이시라 3시까지 사무실로 들어오기가 어려울 것 같습니다.”
- 다음 중 전화응대법으로 가장 적절치 않은 것은?
  - 거래처의 사장 비서에게 전화가 왔는데 통화 중 전화가 끊어져 발신자인 거래처 비서가 전화를 다시 걸었다.
  - 거래처에서 온 전화 용건을 받은 비서는 제대로 이해하였는지를 확인하고자 복창을 하였다.
  - 거래처 임원과 내 상사를 연결할 경우 직위에 상관없이 상사를 먼저 전화 연결하여 외부 고객을 맞이하도록 한다.
  - 전화통화 시 내용과 관련된 자료를 미리 준비하여 확인하며 통화하도록 한다.
- 비서 박장호는 강연과 집필활동을 활발히 하는 상사 및 회사의 홍보업무도 담당하고 있다. 상사가 새로 집필한 신간서적의 홍보업무를 확대하기 위한 아이디어로 가장 부적절한 것은?
  - 상사의 프로필과 신간서적의 내용을 요약하여 신문사에 팩스 전송 및 기사화를 요청한다.
  - 신간서적을 출간하는 출판사의 홍보 담당자와의 유기적 협의를 통하여 전문가의 조언을 참고하여 진행한다.
  - 회사 홈페이지의 게시판을 통하여 임직원들에게 알리고 공유한다.
  - 박장호 개인의 블로그에 출간일정을 올리고 지인들에게 전한다.
- 세진기업 강민경 비서가 상사에게 업무 보고를 하고자 할때, 다음 중 가장 적절치 않은 것은?
  - 거래처에 임원과의 면담으로 외근 중이신 상사에게 급한 보고사항이 있어 거래처 비서에게 연락하여 메모를 남겼다.
  - 오찬약속으로 외부에 계신 상사에게 급하게 보고할 내용이 있어 이동 중인 시간에 휴대전화로 보고 드렸다.
  - 한 달 뒤에 개최될 협력사 초청 워크샵의 진행상황은 중간보고를 통해서 경과를 보고하였다.
  - 보고서로 작성해서 올려야 할 사안이 생겼을 때에는 긴급한 내용이라도 보고서로 작성이 끝난 후 보고 드린다.
- 양비서는 상사 개인의 일상적 금융관리도 책임지고 있다. 양비서의 업무 처리 방법으로 가장 옳지 않은 것은?
  - 상사의 신용카드 매출전표는 청구서가 오더라도 일정기간 폐기하지 않고 보관한다.
  - 매달 정기적으로 지출되는 돈은 자동이체를 신청한다.
  - 상사의 판공비 관리업무는 양비서가 처리하고 판공비에 대한 상세 회계처리는 경리부나 회계부에서 처리하도록 요청하였다.
  - 상사의 통장과 도장은 기밀장소에 보관하고, 현금은 필요

할 때마다 찾았다.

- 프랑스인 대표이사가 비서 권은아씨와 임원 8명을 본인의 집에서 여는 저녁파티에 초대하였다. 이 때 비서의 행동으로 가장 적절하지 않은 것은?
  - 초대를 받았을 때, 감사하다는 표현과 함께 자신이 준비하거나 도와줄 것이 없는지 물어보았다.
  - 선물은 가장 무난한 빨간색 장미와 향수로 준비하였다.
  - 대표이사 댁에 약 5분~10분 전에 도착하였다.
  - 식사를 하는 동안 대표이사 부부의 관심사를 살펴 공통화제로 대화를 계속하였다.
- 상사가 뉴욕으로 출장을 가게 되었다. 이때 비서의 업무태도로 바람직하지 않은 것은?
  - 대도시에는 공항이 2개 이상인 경우가 있으므로 갈아타는 경우 동일한 공항에서 갈아탈 수 있는 비행기를 예약하도록 한다.
  - 회사의 여비규정을 확인하여 상사의 직급에 맞는 교통수단과 등급으로 예약한다.
  - 상사가 희망하는 항공편의 좌석이 없는 관계로 즉시 다른 항공편으로 예약하였다.
  - 예약 시 항공일정을 재확인하여 예약 받는 사람, 전화번호, 예약번호를 받아놓았다.
- 상사의 지시를 받는 이 비서의 태도로 가장 적절한 것은?

다음은 소망기업 미유진 비서와 상사와의 대화 내용이다. 내용을 읽고 물음에 답하십시오.

비서 : 사장님, 오늘 일정을 보고 드리겠습니다. 오전 10시에는 임원회의에 참석하시고, 12시에는 나라상사 김민기 사장님과 오찬약속 있으십니다. 오후 3시에는 한라전자 송철진 사장님과의 면담이 있으십니다.

상사 : 알았어요. 회의하기 전에 영업팀 박팀장 좀 잠깐 오라고 하세요. 김 사장님과 송 사장님께 드릴 수 있게 우리 회사 기념품 좀 준비하고... 참, 다음 달 중순경에 뉴욕으로 출장을 가마할 것 같으니 비행기 스케줄 좀 확인해보세요. 그리고 내일 오전 홍 상무 아들 결혼식 축의금은 퇴근 전에 준비해주세요.

- 일정을 보고하러 들어갈 때에는 일정표만 가지고 들어가고, 혹시 메모할 사항이 생기면 상사 책상 위의 메모지를 활용하도록 한다.
- 회사 기념품의 종류를 어떤 것으로 할지는 비서가 적당한 것으로 고르면 되므로, 다시 확인하지 않아도 된다.
- “다음 달 중순 언제로 비행기 스케줄을 알아볼까요?”라고 궁금한 점이 있는 경우 지시 도중 질문을 한다.
- 지시사항을 모두 메모한 뒤 간단히 복창하여 확인한다.
- 다소 성격이 급한 다혈질 상사에 맞추어 일을 하기 위한 비서의 노력으로 가장 적절한 것은?
  - 상사 출근 전에 당일 신문의 주요 기사를 미리 보실 수 있도록 스크랩을 해서 책상 위에 올려둔다.
  - 지시 사항의 결과를 빨리 알고 싶어 하는 상사를 위해 비서는 완벽하게 일 처리할 때까지 기다리기 보다는 중 간

보고를 수시로 한다.

- ③ 상사가 비서의 잘못으로 오해하여 화를 낸 경우, 그 자리에서 상황을 자세하게 설명하여 바로 오해를 풀도록한다.
- ④ 위의 지시사항에 대한 보고를 할 때는 경과나 이유를 자세하게 설명한 후 결론 또는 결과를 말한다.

아래는 공통 지문입니다. 공통지문은 별도 표기 합니다.

다음은 서울소재 소망기업 대표이사의 한지원 비서가 가평연수원으로 외근중인 상사로부터 전화로 지시받은 내용이다. 내용을 읽고 물음에 답하시오.

오늘 오후 급하게 비행기로 부산에 다녀와야겠어요. 재무팀 김상무하고 장팀장이 같이 갈 거예요. 3시 이후 일정으로 알아보고, 예약되면 연락주세요. 그리고 내일 오전에 회의하고 돌아올 예정이니, 숙소도 같이 예약해주세요. 회의 자료는 20부 정도 필요하니까 준비해주세요. 내일 오전에 만나기로 한 KC Asset Management의 Mr. Chris Kim한테는 전화해서 약속을 변경하도록 해주세요.

- 10. 한지원 비서가 항공편과 숙박을 예약한 후 예약내역을 상사에게 보고하는 내용과 방법으로 가장 적절치 못한 것은?
  - ① 항공편 예약내역은 e-ticket으로 확인 가능하므로, 상사의 e-mail로 전송했다.
  - ② 일반석 좌석예약은 공항에서 check-in 시점에만 가능하므로 미리 예약할 수 없다고 보고 드렸다.
  - ③ 숙박시설 예약내역은 가평연수원의 fax로 전송하여 직원에게 전달해줄 것을 부탁했다.
  - ④ 재무팀 김 상무와 장 팀장에게는 항공과 숙박예약 내역을 출력하여 직접 전해드렸다.
- 11. 위의 지시사항을 받은 후 한지원 비서가 처리해야 할 업무의 우선순위를 나열한 것으로 가장 적절한 것은?(10번 공통 지문 문제)

(가) 항공편 예약  
 (나) 숙박시설 예약  
 (다) KC Asset Management의 Mr. Chris Kim에게 전화  
 (라) 회의자료 정리 후 부산지사로 e-mail 전송  
 (마) 부산지사내 전화하며 회의실 신청

- ① (가) - (나) - (다) - (라) - (마)
  - ② (마) - (가) - (나) - (다) - (라)
  - ③ (가) - (나) - (마) - (다) - (라)
  - ④ (다) - (가) - (나) - (라) - (마)
- 12. 한지원 비서가 KC Asset Management의 Mr. Chris Kim에게 전화하여 약속을 변경하고자 하였으나, 외근 중이어서 자동응답메시지가 나왔다. 한 비서의 업무 처리 방법으로 가장 적절한 것은?(10번 공통지문 문제)
    - ① 자동응답기에 내일 오전 약속을 변경하고자 한다는 메시지와 함께 죄송하다는 메시지를 남기고 끊었다.
    - ② Mr. Chris Kim의 휴대전화로 문자 메시지를 보냈다.

- ③ 자동응답기에 약속 변경에 관한 메시지를 남긴 후 오후에 다시 전화 드리겠다는 메시지를 함께 남겼다.
- ④ 자동응답기에 약속 변경에 관한 메시지를 남기고, 메시지를 들은 후 전화해 줄 것을 요청하는 메시지를 함께 남겼다.

- 13. 비서에게 필요한 역량을 설명한 것 중 가장 올바른 것은?
  - ① 비서실 내 체계화되어 있지 않은 파일링의 효과적 방안을 강구한다.
  - ② 정형화되어 있는 일이 대부분이므로 순간적인 판단이나 융통성을 발휘하는 것 보다는 케도에서 벗어나지 않게 일처리를 하는 것이 더 중요하다.
  - ③ 업무를 처리하는 데에는 우리의 문화나 규범을 따라서 그에 맞는 업무기준을 세우도록 한다.
  - ④ 상사에 대한 충성심이 회사 조직 규율 순응보다 우선 시되어야 한다.
- 14. 각 상황에 대한 비서의 자세로서 가장 바람직한 것은?
  - ① 총무과장에게 상사의 업무지시를 전달하기 위하여 “이 서류를 지금 바로 만들어 주세요. 사장님이 급하신 모양입니다.”라며 총무과장에게 업무이행요청을 하였다.
  - ② 사내 다양한 인맥을 유지하기 위하여 타부서 사람들과 친해진 뒤 상사와의 관계발전을 위해 타부서 사람들에게 자주 조언을 구하게 되었다.
  - ③ 동료 비서가 매우 바빠 보이지만 상사의 업무지시를 대기하여야 하므로 선뜻 업무지원에 나서서는 안 된다.
  - ④ 입사동기가 급하게 금전 도움을 요청하였지만 적절한 사유를 들어 조심스레 거절을 하였다.

아래는 공통 지문입니다. 공통지문은 별도 표기 합니다.

다음을 읽고 물음에 답하시오.

대기업 영업본부장(전무) 비서 김소영 씨는 산후 휴가로 3달간 자리를 비울 예정이다. 그동안 마케팅 본부장(상무)비서 정윤희 씨가 자신의 직무를 수행하기로 하였다.

- 15. 김소영씨가 업무 인수인계를 위해 업무매뉴얼을 작성하려고 한다. 다음 중 업무매뉴얼에 포함되지 않아도 되는 것은?
  - ① 회사의 주요 양식의 위치
  - ② 상사의 통장번호, 신용카드 번호와 만기일
  - ③ 상사가 선호하는 업무 처리 방식
  - ④ 자주 연락하는 전화번호 목록
- 16. 두 명의 상사를 동시에 보좌하게 된 정윤희씨의 시간관리방법으로 바람직하지 않은 것은?(15번 공통지문 문제)
  - ① 전무와 상무의 중요도와 긴급도가 다를 수 있으므로 우선순위를 물어보도록 한다.
  - ② 업무가 많을 경우, 긴급하지만 중요도가 떨어지는 업무는 동료에게 도움을 요청한다.
  - ③ 정윤희씨 상사인 상무의 업무보좌를 중심으로 전무 보좌 업무를 수행한다.
  - ④ 상사의 업무 계획에 따라 비서의 업무 계획을 조정한다.

아래는 공통 지문입니다. 공통지문은 별도 표기 합니다.

니다.

다음을 읽고 물음에 답하십시오.

통신회사 영업부 김비서는 전국의 12개 영업소장과 영업본부장이 참석하는 '2012년도 하반기 영업전략' 회의를 준비하라는 영업본부장의 지시를 받았다.

17. 김비서의 회의 준비 업무와 관련하여 가장 적합하지 않은 것은?
- ① 회의 3주 전에 참석대상자들에게 영업전략 회의 안내 E-mail을 발송하였다.
  - ② 회의 하루 전에 참석대상자들에게 Remind E-mail을 보냈다.
  - ③ 회의장을 네모형으로 하여 좌석을 배치하였다.
  - ④ 참석자들의 이름표를 출력하여, 전략회의 참가자에게 전달하였다.
18. 다음 중 김비서가 작성한 회의록에 기재되지 않아도 되는 사항은?(17번 공통지문 문제)
- ① 참석자의 출결사항과 결석 시 대리자 성명
  - ② 회의 일시, 장소
  - ③ 회의록 배포 대상
  - ④ 발언자 성명 및 발언 내용
19. 다음은 진행 중인 컨설팅 업무로 고객사에서 면담 요청이 들어와 비서가 면담일정을 잡는 대화내용이다. 밑줄에 해당하는 비서의 응대법으로 가장 적절한 것은?

고객사 : 다음 주 영업부 컨설팅과 관련하여 자료조사 작업이 끝나 대표님 면담 요청을 하려고 합니다.

비서 : 네, 지금 대표님 출장 중이지만 다음 주 목요일 오전에 도착하셔서 회사로 오신다고 했습니다.

고객사 : 되도록 빨리 받고 싶은데, 목요일 오후도 가능할까요?

비서 : -----

고객사 : 네, 알겠습니다.

비서 : 네, 감사합니다. 안녕히 계십시오.

- ① 고객사를 배려하여 최대한 빨리 목요일 오후로 면담을 잡는다.
  - ② 상사가 출장 중이므로 즉시 연락을 취해 일정을 잡는다.
  - ③ 출장 직후에 면담을 잡으면 일정에 무리가 있으니 고객사와 상사의 사정을 모두 고려하여 일정을 잡도록 한다.
  - ④ 상사가 출장 중이므로 비서가 재량으로 일정을 잡는다.
20. 다음의 대화 내용 중 밑줄 친 단어의 한자 표기로 잘못된 것은?

비서 : 사장님, 기린상사 비서실에서 연락이 왔는데 장철민 사장님 아버님께서 돌아가셨다고 합니다.

상사 : 아, 그래요. 그럼 ㉠발인은 언제인가요?

비서 : 내일 모레 수요일 12일이라고 합니다. 내일 저녁에는 ㉡경제인협회 행사에 참석하셔야 해서 오늘 저녁에 가시는 게 좋을 듯합니다.

상사 : 그렇게 하도록 하지. ㉢부익금 준비해주고 장례식장으로 ㉣근조화환 보내주세요.

- ① ㉠ 발인(發靛)                      ② ㉡ 경제인협회(經濟人協會)
- ③ ㉢ 부익금(賻儀金)                ④ ㉣ 근조화환(謹弔花患)

**2과목 : 경영일반**

21. 다음 중 기업 환경에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 기업의 일반환경이란 기업과 매우 밀접한 관련을 가지면서 기업활동에 직접적 영향을 미치는 근접환경을 의미한다.
  - ② 기업의 과업환경은 기업경영활동으로 인해 직·간접적 이득이나 손해를 보는 이해관계자들로 분류된다.
  - ③ 상황의 변화에 따라 기업 일반환경의 일부가 과업환경으로 변화하기도 한다.
  - ④ 환경은 기업에게 사업의 기회를 제공해주는 한편 기업활동에 위협이 되기도 한다.
22. 다음 중 글로벌 기업경영에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 글로벌 기업의 목표는 단순한 이윤 극대화를 넘어서 시장의 확대 및 유지에 있다.
  - ② 글로벌 경제원리는 자유로운 세계투자를 보장하는 자유무역주의나 보호무역주의와 관련하여 국가단위의 단일경제체제를 지향하고 있다.
  - ③ 국내기업이 국제기업 또는 다국적 기업으로 발전하며 글로벌 경제화가 진전됨에 따라 글로벌 기업이 등장하게 된다.
  - ④ 최근 많은 기업이 전세계 시장에 대응하기 위한 표준화된 제도 및 마케팅 방법을 사용하는 글로벌 전략을 채택하고 있다.
23. 다음의 벤처기업의 성장단계에 따른 위기 요인 중 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 창업준비단계 - 계획의 실현가능성
  - ② 사업개시단계 - 창업자의 능력 부족
  - ③ 초기 성장단계 - 권한 위양 및 조직내 갈등
  - ④ 후기 성장단계 - 조직구조 확대에 따른 여러 가지 문제
24. 기업에서 조직구성원의 동기부여를 향상시키기 위해 직무충실화라는 직무재설계 접근법을 적용하고 있다. 이에 대한 근거가 되는 동기부여이론으로 가장 적합한 것은?
- ① 하우스의 경로 - 목표이론
  - ② 브룸의 기대이론
  - ③ 허즈버그의 2요인이론
  - ④ 맥클리랜드의 성취동기이론

25. 다음은 기업의 재무 상태를 파악하기 위한 재무비율과 그 판단대상을 설명한 것인데, 이 중 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 유동성 비율 - 채무자의 단기 지급능력
  - ② 레버리지 비율 - 생산활동의 인적·물적 자원의 능력
  - ③ 활동성 비율 - 기업 자산의 물리적 이용도
  - ④ 수익성 비율 - 기업의 수익창출 능력
26. 국가가 경영하던 국영기업체의 소유권을 업무의 효율성 제고와 생산성 향상을 위해 민간 부문으로 이전하는 것을 무엇이라 하는가?
- ① 민영화                      ② 국유화
  - ③ 계열화                      ④ 국영화
27. 다음 중 기업의 인수 및 합병에 관한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① M&A는 외부경영자원 활용의 한 방법으로 기업의 인수와 합병을 의미한다.
  - ② 우호적 합병은 상대기업의 이사진이 인수제의를 거부하고 방어행위에 돌입하는 경우 사전에 수립된 인수전략에 따라 인수작업에 착수한다.
  - ③ 수평적 합병은 동일 산업에서 생산활동 단계가 비슷한 기업 간에 이루어지는 경우를 말하며 시장점유율을 높이거나 판매력 강화 또는 생산 및 판매를 일원화하기 위해 이루어지는 것이다.
  - ④ 수직적 합병은 한 기업의 생산과정이나 판매경로 상에서 이전 또는 이후의 단계에 있는 기업을 인수하는 것으로 주로 일관된 생산체제 또는 종합화 등을 목적으로 할 때 나타난다.
28. 다음 중 커뮤니케이션의 기법으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 고충처리제도              ② 제안제도
  - ③ 브레인스토밍              ④ 상담제도
29. 정보시스템의 유형과 기능에 대한 아래 설명 중 가장 옳지 않은 것은?
- ① 거래처리시스템(TPS : transaction processing system): 거래 처리를 통해 발생하는 데이터를 획득하고 저장
  - ② 경영정보시스템(MIS : management information system) : 경영관리에 필요한 정보를 제공
  - ③ 중역정보시스템(EIS : executive information system): 최고경영자의 전략기획 업무를 지원
  - ④ 전략정보시스템(SIS : strategic information system): 통계적 기법을 통해 의사결정 대안들을 비교하여 의사 결정에 필요한 정보를 제공
30. 다음 중 기업의 사회적 책임에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 기업은 경영활동에 관련된 의사결정이 특정 개인이나 사회 전반에 미칠 수 있는 영향을 고려해야 하는 의무가 있는데, 이를 기업의 사회적 책임이라고 한다.
  - ② 기업이 사회적 책임을 이행하면 사회 또는 고객으로부터 두터운 신뢰와 좋은 평판을 얻게 되어 매출에 긍정적으로 작용할 수 있는 이점이 있다.
  - ③ 기업의 사회적 책임에는 기업의 유지 및 발전에 대한 책임, 환경에 대한 책임, 공정경쟁의 책임, 지역사회에 대한 책임 등이 포함된다.
  - ④ 기업은 최대이익을 확보함으로써 기업을 유지·발전시켜

- 야 하는 책임이 있다.
31. 다음 중 경기변동 관련 용어에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 슬럼프플레이션 - 경기가 후퇴하는 가운데 일어나는 급격한 물가 하락 현상
  - ② 애그플레이션 - 농산물 가격이 상승함에 따라 물가가 상승하는 현상
  - ③ 스태그플레이션 - 경기가 침체되어 수요가 감소함에도 오히려 물가가 상승하는 현상
  - ④ 비용인플레이션 - 원자재 가격이나 임금이 상승하여 물가가 상승하는 현상
32. 인터넷을 통하여 개인의 지식 및 전문기술을 판매하는 경우나, 경매 사이트에서 개인 물건을 경매에 부치는 경우는 다음 중 어떤 유형의 전자상거래에 해당 되는가?
- ① B2B(business to business)
  - ② B2C(business to consumer)
  - ③ G2C(government to consumer)
  - ④ C2C(consumer to consumer)
33. 다음의 사업부제조직에 관한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 제품, 고객 또는 지역에 따라 사업부로 나뉘어져 운영되는 집권적 구조이다.
  - ② 경영자의 훈련과 개발에 효과적이며, 위험의 분산에 효과적인 조직구조이다.
  - ③ 사업부제조직은 독립채산성을 높일 수 있다.
  - ④ 사업부제조직의 단점은 사업활동에 따른 자원과 부서가 중복됨에 따라 운영비용이 증대된다는 점이다.
34. 자금을 빌려줄 때 적용하는 금리로 국제금융거래에서 기준 금리 역할을 하는 금리를 말하며, 자금을 차입하는 국가나 기업의 신용상태에 따라 이 금리에 차등금리를 가산하여 실제 적용금리를 정한다. 이 금리는 무엇인가?
- ① 리보(LIBOR)금리          ② 가산금리
  - ③ CD금리                      ④ 금리스왑
35. 다음 중 인사사고과상 오류에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?
- ① 관대화 경향은 정규분포곡선의 이용을 통해 더욱 심해진 다.
  - ② 중심화 경향을 해소하기 위해 강제할당법과 서열법을 활용할 수 있다.
  - ③ 시간적 오류는 평가센터를 상시 운용함으로써 피할 수 있다.
  - ④ 대비오류는 고과자가 자신이 지닌 특성과 비교하여 피고과자를 평가하는 경향이다.
36. BCG 매트릭스에 따르면 기대시장성장률이 낮고 시장점유율이 높은 사업은 다음 중 어느 부문에 해당하는가?
- ① Stars                              ② Question Marks
  - ③ Cash Cows                      ④ Dogs
37. 다음 중 특정 산업 내 높은 경쟁강도를 가져올 수 있는 기업의 외부환경으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 산업성장률이 높은 경우
  - ② 진입장벽이 낮은 경우



I will begin to train all employees in the overseas companies in May.  
 As a part of this training plan, there will be a conference in London from May 26-31 to be trained as a local trainer and facilitator. Please change the meeting with Stephanie Cohen on May 25 to a later date.

- ① The conference is a part of the training planned.
- ② The training for all employees in the overseas companies will begin in May.
- ③ The conference schedule should be postponed.
- ④ The appointment with Stephanie Cohen should be changed.

47. Choose the most appropriate sentence for the blank in the following conversation.

A : Good morning, Mr. Crevice, Ms. Priest is waiting for you.  
 B : Hi. Could you please tell me where to go?  
 A : Yes. Please go straight down the hallway and turn left. It's the only office on the left.  
 B : Okay, go straight down and turn left.  
 A : \_\_\_\_\_  
 B : Thank you.

- ① I'll give her the message.
- ② Let me check if she is available at the moment.
- ③ That's right.
- ④ No, go straight down the hallway and turn to the right.

48. Choose the one that writes inside address in correct order.

- ① The Fairmont Hotel  
867 Mason Street  
Mr. Jack O'Brian, Director  
San Francisco, California 906412
- ② Mr. Jack O'Brian, Director  
867 Mason Street  
The Fairmont Hotel  
San Francisco, California 906412
- ③ Mr. Jack O'Brian, Director  
The Fairmont Hotel  
867 Mason Street  
San Francisco, California 906412
- ④ San Francisco, California 906412  
The Fairmont Hotel  
867 Mason Street  
Mr. Jack O'Brian, Director

49. Which of the following is the least appropriate expression for the blank @?

Secretary : Are you Mr. Wilson of Star Electronics?  
 Mr. Wilson : Yes, I am.  
 Secretary : Mr. Brown is expecting you, I'll take you up to his office.  
 Mr. Wilson : Thank you.  
 Secretary : @. Would you get on the elevator, please?  
 ...  
 Would you step out, please?  
 ...  
 (Knock on the door)  
 Mr. Wilson of Star Electronics is here.  
 Mr. Brown : Come in.  
 Secretary : Please go right in, Mr. Wilson.

- ① You're welcome.
- ② Don't mention it
- ③ That's very kind of you.
- ④ It's my pleasure.

50. Choose the most effective subject line that reflects the following e-mail message.

In order to arrange the requested meeting, please send us the following information:  
 1. Date of the meeting  
 2. Arrival and departure dates  
 We look forward to hearing from you.

- ① Meeting agenda.
- ② Following the direction.
- ③ The venue of the meeting.
- ④ Requesting information for the meeting.

51. According to the following dialogue, why isn't Mr. Adams able to meet Ms. Garner now?

A : Good morning. May I help you?  
 B : Good morning, I have an appointment with Ms. Garner at 10 o'clock.  
 A : Oh, yes. Are you Mr. Adams from Cosmos Electronics?  
 B : Yes, I am.  
 A : You are just on time. We've been expecting you. It's nice to see you, I'm sorry but Ms. Garner is with a client and it takes longer than expected. Would you please have a seat?  
 B : Thank you.  
 A : Would you care for coffee?  
 B : Yes, please.

- ① Mr. Adams didn't make an appointment in advance.
- ② Mr. Adams was late for the meeting with Ms. Garner.
- ③ Ms. Garner forgot the appointment with Mr. Adams.
- ④ Ms. Garner is in a meeting with her client.

52. According to the conversation below, which of the following is true?

**Boss** : What's my schedule today?  
**Secretary** : You have a full schedule today.  
**Boss** : What should I do first in the morning?  
**Secretary** : You have two meetings in a row, a meeting with chairman at 10 and a weekly managers meeting at 11:30.  
**Boss** : Can you check my lunch appointment?  
**Secretary** : Yes, you have a luncheon appointment with Mr. Park from Handuk Design at 1 o'clock.  
**Boss** : How about afternoon?  
**Secretary** : Ms. Clinton of Plaza Interior is supposed to be here for sales partnership meeting at 3.  
**Boss** : Anything else?  
**Secretary** : Today's final meeting will be held at 5 in room 201. The agenda of this meeting is development of new products.  
**Boss** : Okay, Let's get started.

- ① The boss is going to visit Ms. Clinton's office at 3.
- ② The boss will have four meetings and a lunch appointment today.
- ③ The boss will have lunch together with chairman at 1.
- ④ The boss has a meeting with managers every morning.

53. What is the purpose of the following passage?

Right, Let me repeat the information back to you. Your appointment is on the 11th of September at 4:30 p.m. with Mr. Mulcay. Your name is John Brooks, and your contact number is 032-356-3888.

- ① To make a call.
- ② To leave a message.
- ③ To confirm the information.
- ④ To request the information.

54. According to the following voice message, which statement is NOT true?

Hi, this is Chris Fort from Press Industries. I am calling about the meeting on the 8th of July. I need a projector for the presentation at the meeting. Please let me know as soon as possible if it is available. You can e-mail me the information.

- ① A meeting has been scheduled on July 8.
- ② A projector is needed for the meeting.
- ③ Write an e-mail in response to the voice message.
- ④ Chris Fort is unable to attend the meeting.

55. Choose the most appropriate sentence for the blank in the following conversation.

**A** : Hi, How can I help you?  
**B** : Could I see Mr. Strong?  
**A** : Do you have an appointment?  
**B** : No, I didn't make an appointment.  
**A** : May I have your name, please?  
**B** : My name is Linda Priest from SI Corporation.  
**A** : Please be seated, \_\_\_\_\_.

- ① He's not in today.
- ② Let me see if Mr. Strong is available at the moment.
- ③ Let me put you through to Mr. Strong.
- ④ I'll make sure Mr. Strong receives your message.

56. Choose the one which has a spelling mistake.

- ① I calculated the cost of the material per kilogram.
- ② Sam does all the bookkeeping for our business.
- ③ The towels we found on sales were a bargain.
- ④ Mark is a buyer for a large clothing retailer.

57. Choose the most appropriate one for the blank ㉠.

August 25, 2012

Dear Mr. Claus:

As we had a telephone conversation last week, our company has decided to hold its regional sales meeting in you hotel during the second week of October.

We will need a meeting room with 30 computer workstations, an OHP and LCD display, and a microphone. We will also need a fax machine. I have enclosed a list of conference attendees.

I would like to meet you to discuss about more details for this conference in the near future. Thank you for your help.

Sincerely yours,

*Adam McArthur*  
 Adam McArthur  
 Marketing Manager

\_\_\_\_\_ ㉠ \_\_\_\_\_

- ① CC
- ② August 25, 2012
- ③ PS
- ④ Enclosure

58. According to the following itinerary, what is Mr. Edward going to do on Tuesday?

Tentative Schedule  
For Mr. J. Edward SS Technologies

6/24(M) 11:50	Arrive Incheon Int'l Airport (KE071)- Hilton HTL (82-2-771-2200)
6/25(Tu) 08:30	Leave HTL for SS Technologies office
10:30~12:00	Meet SS Technologies staff to discuss on product quality and other concerns
16:00~17:30	Meet with Mr. H. W Cho to discuss on sales strategy
18:00	Dinner hosted by Mr. J. M. Park (Plaza HTL/ Chinese Restaurant)
6/26(W) 08:00	Leave for Suwon by subway
09:30~11:30	Meet Mr. P. Choi (President/Daehan Tech)
6/27(Th) 07:00	Check out HTL& leave for airport
09:00	Depart Incheon airport for London(KE017)

- ① He is going to meet with Mr. J. M. Park to discuss on sales strategy together.
- ② He is going to meet Mr. P. Choi to discuss on product quality and other concerns.
- ③ He is going to meet SS staff in the office to discuss on several things.
- ④ He is going to check out the hotel to leave for London.

59. Look at the pairs of abbreviated forms used in business letters and choose the one which does NOT provide the full form correctly. (순서대로 <abbreviated form>, <full spelled form>)

- ① cc, carbon copy      ② enc, enclosure
- ③ PS, print script      ④ attn, attention

60. Which of the following is the most appropriate department name for the blank?

Welcome to the introductory session of our new employee training program. Betalnc Industries is a relatively new company, but it has grown a great deal over the past three years and established a strong corporate infrastructure. At the top of our management structure, there are executives. They are supported directly by the managers of three departments: Marketing, Research and development, and Personnel department. Our company has an ambitious vision. It consists of rapidly expanding into new Asian markets as well as maintaining the highest level of performance. In order to do this, it is important to fill our ranks with the brightest minds out there. That is what we have done. If you have any questions, please do not hesitate to come and visit our office in the \_\_\_\_\_.

- ① IT department                      ② HR department
- ③ Marketing department              ④ R&D department

4과목 : 사무정보관리

61. 다음 중 수신 문서의 처리에 대한 설명으로 가장 적절하지 못한 것은?
- ① 상사에게 전달할 우편물은 공적인 것과 사적인 것으로 분류한다.
  - ② 내용의 중요도에 따라 긴급 서신, 중요 서신, 개봉하지 않은 서신은 위에 올려놓고, 카탈로그나 홍보물은 모두 폐기한다.
  - ③ 청구서, 견적서 등 숫자나 금액이 기입되어 있는 것은 계산 착오나 기입 누락이 없는 것을 검토한 후 제출한다.
  - ④ 상사 부재 시 문서나 우편물은 폴더나 큰 봉투 속에 넣어 책상 위에 놓아둔다.
62. 신입사원인 박비서는 상사인 손상무의 지시에 따라 창립기념일 기념행사 초대장을 작성하고 있다. 다음 중 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 시간과 장소는 별도로 '다음'란을 마련해서 적고, 장소의 위치, 교통, 약도, 주차장 유무 등에 대해서도 기록한다.
  - ② 날짜를 표시할 때에는 가급적이면 요일도 함께 표기하고, 시간은 오전 오후를 구별하여 기입하는 것이 좋다.
  - ③ 참석여부에 대한 회답을 명확하게 하기 위해 전화보다는 반드시 반송용 엽서를 이용하여야 한다.
  - ④ 행사가 끝난 후에 모든 참가자를 대상으로 리셉션이 있을 예정이라서 이점에 대해서도 명확하게 기재한다.
63. 다음 중 전자우편 프로토콜에 대한 설명으로 가장 적절하지 못한 것은?
- ① POP3란 메일 서버에 도착한 메일을 사용자 컴퓨터로 가져올 수 있도록 메일 서버에서 제공하는 프로토콜이다.
  - ② IMAP란 편지의 헤더 부분만 다운로드하여 본문 내용을 서버에 보관하는 전자우편 수신담당 프로토콜이다.
  - ③ MIME란 웹 브라우저가 지원하지 않는 각종 멀티미디어 파일의 내용을 확인하고 실행시켜 주는 프로토콜이다.
  - ④ SMTP는 전자우편을 발송하기 전에 미리 암호화하여 전송 도중에 데이터의 유출이 발생해도 내용을 확인할 수 없도록 하는 프로토콜이다.

64. 다음은 어떤 용어에 대한 설명인가?

합법적으로 소유하고 있던 사용자의 도메인을 탈취하거나 도메인네임시스템(DNS) 또는 프록시 서버의 주소를 변조함으로써 사용자들로 하여금 진짜 사이트로 오인하며 접속하도록 유도한 뒤에 개인정보를 훔치는 컴퓨터 범죄수법

- ① 피싱(Phishing)                      ② 파밍(Pharming)
- ③ 디도스 공격(DDoS)                  ④ 스파이웨어(Spyware)

65. 박비서는 오후 4시 주가 및 환율 동향에 대하여 보고를 하라는 지시를 받았다. 다음 중 박비서의 설명 중 가장 적절하지 못한 것은?

코피스	1,905.12	▼1.26	-0.07%
코스닥	508.35	▲2.71	+0.54%
환율	1 USD=1,134.00	100TPY=1,444.03	1 EUR=1,421.70

- ① 종합주가지수는 2.71 포인트 상승하였습니다.
- ② 코스피는 1.26 포인트 하락하였습니다.
- ③ 달러 환율은 1달러에 1,134원입니다.
- ④ 유로 환율은 1유로에 1,421.70원입니다.

66. 전자문서의 사용이 늘어나면서 타 기관으로 문서를 보낼 때 관인 대신 사용하는 전자적인 이미지 형태의 관인을 무엇이라고 하는가?
- ① 전자관인                      ② 전자문자
  - ③ 전자이미지서명              ④ 전자이미지관인

67. 우리기업에 근무하는 오비서는 다음 달로 예정된 신사옥준공식에 참석할 사람 500명에게 발송할 초청장과 봉투를 준비하려고 한다. 다음 중 오비서의 작업에 대한 설명 중 가장 비효율적인 것은?
- ① 오비서는 평소 자주 사용하는 워드프로세서 프로그램을 이용하여 초청장 초안을 작성하였다.
  - ② 오비서는 각각의 초청장에 초청대상자의 소속회사, 직위, 이름을 기입하기 위해 메일머지 기능을 사용하였다.
  - ③ 초청장에 사용된 데이터는 상사의 주변 지인들을 정리하여 기록해 둔 데이터베이스 파일을 불러와 사용하였다.
  - ④ 오비서는 봉투작성을 위해 라벨 문서를 만들고 초청자의 주소를 타이핑하여 기입하였다.

68. 다음 중 문서의 순환 과정을 가장 올바르게 나타낸 것은?
- ① 문서작성 → 인쇄 → 보존 → 보관 → 선별 → 활용 → 폐기
  - ② 문서작성 → 인쇄 → 보존 → 활용 → 보관 → 선별 → 폐기
  - ③ 문서작성 → 인쇄 → 보관 → 보존 → 활용 → 선별 → 폐기
  - ④ 문서작성 → 인쇄 → 보관 → 활용 → 보존 → 선별 → 폐기

69. 인터넷 기술을 기업 내 정보 시스템에 적용한 것으로 전자우편 시스템, 전자결재 시스템 등을 인터넷 환경으로 통합하여 사용하는 것을 무엇이라고 하는가?
- ① 인트라넷                      ② 엑스트라넷
  - ③ 원격 접속                      ④ 그룹웨어

70. 다음 중 기업의 경쟁력 강화를 위하여 부서별로 분산되어 있고, 유기적으로 연결되어 있지 못한 각종 자원을 서로 연결하여 공유함으로써 자원의 효율화를 도모하고자 도입된 시스템을 무엇이라고 하는가?
- ① 전략정보 시스템              ② 거래처리 시스템
  - ③ 정보보고 시스템              ④ 전사적 자원관리

71. 다음은 전자 우편 시스템의 기능에 대한 설명이다. 무엇에 대한 설명인지 순서대로 가장 바르게 나열된 것은?

(가) 수신자가 모르게 같은 내용의 편지를 수신자 외다른 사람이 동시에 받아볼 수 있는 기능  
 (나) 수신이 불분명한 문서를 발신자에게 자동으로 보내는 기능  
 (다) 수신한 문서를 다른 수신처로 송부하는 기능

- ① 참조 - 스팸 처리 - 회신
- ② 참조 - 반송 - 전달
- ③ 비밀 참조 - 반송 - 전달
- ④ 비밀 참조 - 스팸 처리 - 회신

72. 다음은 워크샵 개최에 관한 안내문의 일부분이다. 가장 적절하지 않은 내용 표시 부분은?

가. 일 시 : (가)2013. 6. 11.(화) (나)10:00~18:30  
 나. 장 소 : 서울 교육문화회관 본관 거문고홀  
 다. 참석인원 : (다)백오십 명(선착순 마감)  
 라. 등록비 : (라)100,000원(일십만원)

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

73. 문서 정리에 관한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?
- ① 필요한 때에 필요한 문서를 신속하고 용이하게 찾게 한다.
  - ② 문서관리에 드는 비용을 절감하게 된다.
  - ③ 정보의 가치가 없어진 문서처리로 인해 사무환경이 개선된다.
  - ④ 문서보안을 위해 문서관리체계를 담당자별로 개별화한다.

74. 공무원으로 일하고 있는 김비서는 매일 아침 7시에 출근하여 '집회', '시위', '대사관' 등의 키워드를 이용하여 전날 아침부터 오늘 아침까지 이 키워드와 관련된 모든 기사를 검색하는 일을 하고 있다. 그러나 다른 업무가 많아져서 이 업무는 외부기관의 도움을 받고자 한다. 이 업무를 대체할 서비스로 가장 적절한 것은?
- ① 월드와이드웹 서비스          ② 위키 서비스
  - ③ LAN 서비스                      ④ 클리핑 서비스

75. 다음 중 특정 문제 영역에 관한 전문 지식을 지식 데이터베이스에 저장하고 이를 기초로 해당 문제 영역에 관한 다양한 문제를 해결하고자 하는 시스템을 무엇이라고 하는가?
- ① 전략정보 시스템              ② 의사결정 지원 시스템
  - ③ 인공지능망 시스템          ④ 전문가 시스템

76. 아래의 설명에 해당하는 서비스로 가장 올바른 것은?

'머딘가'에 위치한 저장 공간에 내 정보를 보관해두고, 이것을 내가 필요할 때에 내가 가지고 있는 각종 단말기를 통해서 불러올 수 있는 기술이다. 드롭박스, 슈가싱크 등이 여기에 해당한다.

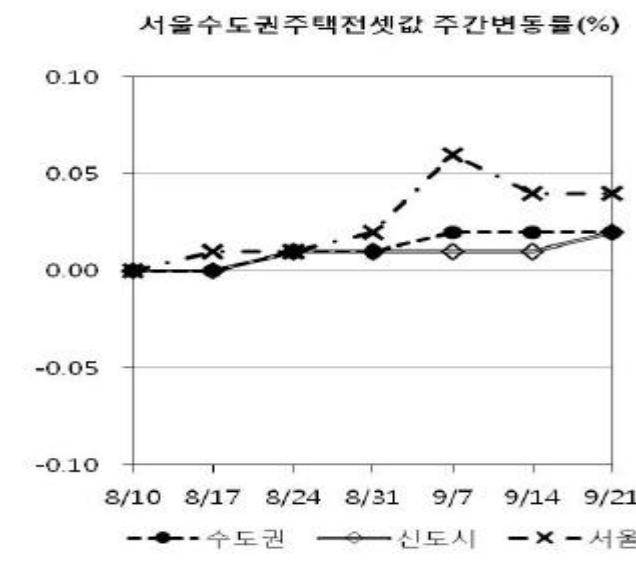
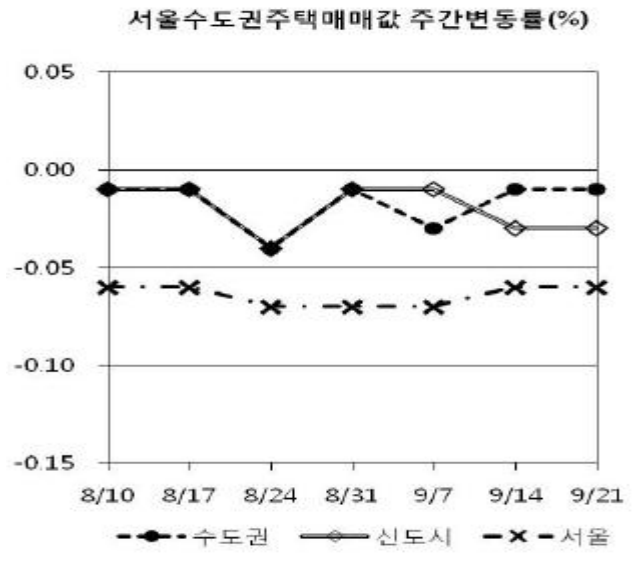
- ① 클라우드 서비스              ② 소셜네트워크서비스
- ③ 빅데이터                          ④ 소셜커머스

77. 프리젠테이션에 대한 설명 중 가장 적절하지 못한 것은?
- ① 프리젠테이션 시 가급적 많은 시각자료를 활용하는 것이 중요하다.
  - ② 숫자는 도표보다 그래프화하는 것이 효율적이다.
  - ③ 프리젠테이션을 성공하기 위해서는 청중 분석이 중요하다.

- ④ 수신자가 같은 분야의 전문가가 아닌 경우에는 쉽게 풀어 설명한다.
78. 다음 중 최비서의 사무기기 사용법이 가장 적절 하지 못한 것은?
- ① 전자 출판을 이용하여 간단한 인쇄물들을 컴퓨터, 고성능 레이저 프린터, 스캐너 등을 사용하여 자체 제작하였다.
  - ② 기존의 화이트보드에 데이터의 저장, 관리, 공유기능을 가능하게 하는 디지털 회의도구인 전자칠판을 사용하였다.
  - ③ PDA와 휴대전화의 장점을 결합한 스마트폰을 이용하여 일정관리 애플리케이션을 사용하였다.
  - ④ 숫자의 계산처리가 필요한 양식문서를 만들기 위해 워드 프로세서 프로그램을 사용하였다.
79. 다음은 봉투에 표시되어 있는 특수 우편물 표시이다. 이 중 처리방법이 달라야 하는 것은?
- ① private                      ② confidential
  - ③ personal                      ④ registered

- ② 서울, 신도시, 수도권 주택 매매값은 전반적으로 하락세이다.
- ③ 신도시는 서울에 비해서 주택 전셋값의 변동이 적은 편이다.
- ④ 서울, 신도시, 수도권 주택 전셋값은 전반적으로 하락했다.

80. 다음 그래프를 통해 유추해 볼 수 있는 내용으로 가장 잘못된 것은?



- ① 서울의 주택 매매값은 신도시와 수도권에 비해서 변동률이 크다.

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