

1과목 : 비서실무

1. 다음은 때와 장소에 따른 상석을 설명한 사례들이다. 가장 부적절한 것은?

- ① 손님 접대시 응접실 내의 상석은 입구에서 먼 쪽, 의자의 순서는 소파 등받이가 있는 것이 우선이다.
- ② 양식에서는 항상 호스트(호스티스)의 우측이 최상석이고 호스트(호스티스)로부터 가장 먼 쪽이 말석이다.
- ③ 자동차의 승차순위는 운전기사의 유무에 관계없이 뒷좌석의 운전석 대각선 방향이 가장 상석이다.
- ④ 열차좌석에 있어서는 차 진행방향을 바라보는 창가 쪽이 상석이다.

2. 다음 상사의 해외출장 항공 일정에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

TL673 Seoul(Incheon) - Narita/ Nov. 17 12:55 - 15:25, Boeing 777  
 JL6611 Narita(Tokyo) - New York(JFK)/ Nov. 19, 11:30 - 13:30, Boeing 747  
 KO331 New York(JFK) - Seoul(Incheon)/ Nov. 21, 22:30 - 4:00(+1), Boeing 747

- ① 상사는 11월 17일 오후에 TL673편으로 동경 나리타 공항에 도착한다.
- ② 상사는 일본에서 3일, 미국에서 3일간 체류한다.
- ③ 상사는 한국 인천 공항에 11월 21일 오전 4시에 도착한다.
- ④ 상사는 미국 뉴욕의 John F. Kennedy 공항을 이용한다.

3. S전자의 사장님은 현재 중요한 회의로 유럽 출장 중이다. 거래처 H전자에서 진행 중인 일로 상사를 하루 속히 만나야 한다며 H전자의 스케줄에 맞춘 면담시간에 대해 신속히 회답을 달라고 요청해왔다. 비서로서 가장 적절한 업무처리방법은?

- ① H전자는 믿을 만한 거래처이며 상사가 계셨어도 당연히 H전자의 면담을 중요하게 생각하시기 때문에 상사의 귀국 날짜에 맞춘 면담 시간에 대해 승낙한다.
- ② 상사가 중요한 회의로 출장 중이라고 전달하면서 H전자쪽에서 직접 출장지로 연락하여 일정을 요청하는 것이 좋겠다고 제안한다.
- ③ 상사가 귀국할 때까지 혹은 상사와 연락이 될 때까지 기다려 달라고 부탁드리고 시간적 여유를 얻은 후 이메일 혹은 유럽지사 수행원을 통해 상사께 여쭙는다.
- ④ 선임 비서였던 회장 비서 및 동료 비서들에게 신속히 알려서 다수의 의견에 따른다.

4. 현대의 비서는 의사결정을 보좌하는 참모로서의 역할이 부각되고 있다. 이러한 전문비서의 업무를 수행하는 자세로서 가장 적절치 않은 것은?

- ① 경영자적 의식과 사고를 지니고 경영진의 중요한 일원으로서의 역할을 수행한다.
- ② 업무 수행시 상사의 기대를 인지하여 지시가 없어도 상사가 어떻게 처리하기를 원하는지 파악하여 상사의 의도대로 처리한다.
- ③ 기업의 글로벌화가 이루어짐에 따라 프로젝트가 진행되는 동안 상사를 도와 프로젝트를 진행한다.
- ④ 조직을 익히고 팀워크를 이루기 위해 임원들과의 유대관계를 강화하고 상사의 직위와 동등한 입장에서 직원들을 대하여 위계질서가 정립되도록 한다.

5. 상사의 출장 중 비서가 상사의 우편물을 처리한 것 중 가장

올바른 것은?

- ① 일반 업무용 서신을 개봉하여 일부인을 찍었다.
- ② 상사의 개인 편지를 개봉하여 팩스로 상사께 보내드렸다.
- ③ 상사의 특수 취급 우편물을 개봉하여 일부인을 찍고 복사를 한 후에 사본을 상사의 대리인에게 전해 주었다.
- ④ 상사의 대외비 우편물을 개봉하여 상사의 대리인에게 갖다드렸다.

6. G사의 사장님께서 평소 비서에게 특별한 요구를 하지 않으셔서 비서를 편안하게 해주시는 상사로 사내에 유명하다. 그러나 새로 입사한 비서는 사장님을 잘 보좌하고자 하는 마음에 다음의 여러 시도를 해보았다. 다음 중 가장 적절치 못한 행동은?

- ① 사장님께서 좋아하실 만한 음료를 파악하기 위해 아침 일정 보고 때 일주일씩 번갈아가며 다른 음료를 올려드리며 사장님의 반응을 살펴 본 후 녹차를 선호하시는 것을 알았다.
- ② 사장님께서 다 읽으신 뒤에 신문이 놓여진 순서를 보며 사장님께서 선호하시는 신문 순서를 유추하여 C일보, A일보, J일보, M경제신문 순으로 책상 위에 올려드렸다.
- ③ 사장님께서 깜빡 잊고 말씀 안하신 일정이 있을까봐 사장님 핸드폰 일정표를 수시로 점검하여 비서의 일정표와 일치하도록 하였다.
- ④ 워드, 엑셀, 한글 파일 등에 산재되어 있던 사장님의 개인 정보를 모아서 사장님의 프로필과 신상카드를 작성하여 기밀 문서로 저장하였다.

7. 김 비서는 사내에서 운영하는 소셜 미디어를 모니터링 하던 중 자사 제품에 대한 부정적인 의견이 게시되어 있는 것을 발견하였다. 이에 대한 올바른 대처는 다음 중 무엇인가?

- ① 가급적 짧은 메시지로 대응하며 자세한 이야기는 뉴스룸 등 위기관리용 플랫폼에서 다룬다.
- ② 본인이 운영하던 미디어를 일단 폐쇄한다.
- ③ 김 비서는 동료들과 함께 댓글로서 게시물의 부당함을 호소한다.
- ④ 게시물을 올린 소비자의 연락처를 찾아내어 삭제를 요청한다.

8. 다음은 현대물산 차동석 사장이 신소연 비서에게 지시를 내리는 과정의 대화내용이다. 차동석 사장과 신 비서의 대화중 화법으로 가장 적절한 것은?

사장 : 신비서, 다음 달 첫째 주에 뉴욕으로 출장가야 될 것 같으니 비행기와 호텔 예약해주세요.  
 비서 : 네, 사장님.  
 사장 : 다음 주 치과 예약을 수요일로 바꿨으면 좋겠는데.....  
 비서 : 네, 제가 확인해 보겠습니다.  
 사장 : 그리고, 2시에 기획담당 정상무랑 기획팀장과 잠시 회의할테니 연락해주세요.  
 비서 : 네, 사장님, 2시까지 집무실로 오시라고 하겠습니다.

- ① 뉴욕 호텔은 이전 출장 때 이용하셨던 Swissotel Executive Suite로 예약하시면 될까요?
- ② 기획담당 정철민 상무님께서 외근으로 오후 2시 면담은 힘들실 것 같다고 하십니다.
- ③ 치과 예약은 말씀하신대로 수요일 오후 3시로 변경했습니다.

다.

- ④ 뉴욕행 비행기가 모두 만석이어서 우선 대기자 명단에 올랐습니다.

9. 다음은 김태식 사장의 일정표이다. 김사장이 이영철 전무와 오찬 중에 비서 이나영은 싱가포르 소재 거래처 임원으로부 터 금일 오후 2차 전화회의를 현지시간 3시에 긴급하게 원한 다는 전화를 받았다. 다음 예시 중 이나영의 업무대처로 가장 적절한 것은?

12:00 ~ 13:30	오찬: 태양건설 이영철 전무, 영업1부 홍기태 상무	장소: 중식당 백원 (Tel, 1234-5678)
13:30 ~ 15:30	내부 임원회의 참석자: 영업1, 2부 홍상무, 김상무, 이부장, 최부장	제1회의실
16:00 ~ 17:00	주치의 면담	장소: 제일병원 원장실 (Tel, 4321-0987)

- ① “말씀하신 일정에 맞춰보겠습니다만 한국 시간 오후 5시 30분은 어떨신지요?”라고 묻는다.
- ② “지금은 사장님께서 회의 중이셔서 일정확인이 어렵습니다. 1시 30분경에 다시 전화를 주십시오.”라고 전화 응대한다.
- ③ 싱가포르 현지 시간으로 3시이면 한국 시간으로는 오후 4시이므로 일단 주치의 면담을 취소하고 그 시간대에 전화회의 일정을 기록한다.
- ④ 사내 회의를 30분 정도 일찍 종료하면 전화회의가 가능할 것 같아서 일단 2차 전화회의가 가능할 것 같다고 거래처 임원에게 말한다.

10. 각 대상별 갈등관리방안으로 가장 적절한 것은?

- ① 평상시 동료에게 좋고 싫은 것을 분명하게 표현하여 갈등이 생기지 않도록 한다.
- ② 거래처 직원과의 원활한 업무진행을 위해 업무의 정도를 약간 일탈한 대화도 경우에 따라서는 나눌 수 있어야 한다.
- ③ 후배가 수행한 업무의 결과에 대해 잘된 것과 잘못된 부분을 이야기해 주어 발전을 격려한다.
- ④ 상사는 모든 면에서 완벽해야 한다는 마음으로 존경하고 따른다.

11. 비서는 효과적인 업무처리 뿐 아니라 자기개발을 위해서도 지속적인 네트워크 형성이 매우 중요하다. 다음 중 비서의 올바른 네트워킹 관리 방법으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 협회에 가입하여 각종 모임에 참석함으로써 동종 직업에 종사하는 사람들과의 관계를 형성한다.
- ② 각종 세미나나 강연에 참석하여 강사는 물론 다른 참가자들과 적극적으로 인간관계를 형성해 교제를 강화해 나간다.
- ③ 스키 동호회에 가입하여 자신의 취미 생활을 즐길 뿐 아니라 네트워킹을 넓히는 기회로 삼는다.
- ④ 여행사 예약 담당자나 인쇄소 관계자 등 외주업체는 회사 사정에 따라 변경될 수 있으므로 보안 상 관계를 구축하지 않는 것이 좋다.

12. 서윤경 비서가 메시지를 전달하는 방법에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 메모해두었다가 회의가 끝난 후 전하도록 한다.
- ② 회의실로 들어가 A사 사장님께 조용히 용건을 말한다.
- ③ 메모를 해서 회의에 방해가 되지 않도록 조용히 들어가 메모를 전달한다.
- ④ 회의실 내선전화로 바로 연결해 드린다.

13. 서윤경 비서가 전화를 받고 메시지를 수신하는 요령에 대한 설명으로 가장 적절치 않은 것은?

- ① 통화일시, 전화를 건 사람의 이름과 전화번호, 메시지내용 등을 정확히 기록한다.
- ② 용건의 중요한 사항은 복창하여 확인한다.
- ③ 전언기록부와 메모양식을 활용한다.
- ④ 통화중에 흘러 쓴 글씨는 메모용지에 깨끗이 옮겨 적은 후 폐기한다.

14. 상사를 대하는 비서의 업무태도로서 가장 부적절한 것은?

- ① 상사의 요청에 의해 상사 이메일을 관리할 경우 주기적으로 비밀번호를 변경하고 노출되지 않도록 주의한다.
- ② 상사의 직계가족에 대한 신상정보를 파악하여 상사의 도움 요청시 사내 업무에 장애가 되지 않는 선에서 필요하다면 지원하도록 한다.
- ③ 상사의 직접적인 요청이 없는 한 상사 집무실의 환경정비는 건물 청소부원에게 일임한다.
- ④ 사내 야유회나 회식 자리에서도 비서는 상사 곁에서 보좌하는 자세를 지녀야 한다.

15. 세한실업의 김선화 비서는 직장 내에서 원활한 인간관계를 성하고자 노력하고 있다. 김 비서의 태도로 가장 적절하지 못한 것은?

- ① 사내 동료들이 상사의 단점을 이야기 할 때 상사의 가벼운 실수담을 이야기하며 동료들과의 유대감을 형성한다.
- ② 마감일이 임박하여 일을 서두르는 상사에게 미리 할 수 있는 일들을 찾아서 준비해 드린다.
- ③ 바쁘고 힘들더라도 내색하지 않고 미소와 예의바른 태도로 내방객을 대한다.
- ④ 선배의 업무 처리 방식이 자신의 생각과 다르더라도 처음에는 종래의 방법에 따라서 일을 처리한다.

16. 비서가 알아야 할 선물 관련 매너에 대한 사항으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 외국인에게는 한국을 상징적으로 나타낼 수 있는 수공예품이나 민예품을 선물로 하면 좋다.
- ② 종교나 관습으로 인해 하지 말아야 할 선물 품목에 대해 확인한다.
- ③ 부피가 큰 선물인 경우 우편이나 특별운송서비스를 이용해 본국으로 부쳐줄 것을 제의한다.
- ④ 선물을 받을 경우 그 자리에서 열어보면 실례이므로 개봉하지 않는다.

17. 위와 같은 초대장을 작성할 때 유의할 점으로 가장 적절치 않은 것은?

- ① 우편보다는 전자우편을 통해 알리도록 한다.
- ② 2주정도 전에는 수신자가 받을 수 있도록 한다.
- ③ 외부행사의 경우 우천시 행사여부를 기재한다.
- ④ 장소에 대한 정보 (교통, 전화번호 등)도 정확히 기입한다.

18. 위 문서에 쓰인 용어의 한자어로 바르게 짝지어진 것은?

가. 創業	나. 開院式
다. 參席	라. 文意
마. 代表	바. 小腸

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

19. 비서가 처리할 상사의 금융관련 업무에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 연납 보험료의 미납으로 실효된 보험이 있어 해약 처리하였다.
- ② 신용카드대금 명세서로 내역을 확인할 수 있으므로 따로 매출전표는 보관하지 않았다.
- ③ 상사의 판공비 지출에 대해서는 연, 월별 장부를 결산해서 예산 관련 부서에 보고하였다.
- ④ 필요한 현금의 신속한 사용을 위해 월 예상 비용을 감안해 출금하여 사무실에 보관하였다.

20. 미래무역의 박승주사장은 비서인 임주연씨에게 거래처인 세연철강의 김민철 사장과 전화연결을 해달라는 지시를 하였다. 임주연 비서가 전화를 연결하는 방법으로 가장 올바른 것은?

- ① 상대회사의 비서에게 동시에 상사가 연결될 수 있도록 같이 여쭙자고 한다.
- ② 박승주 사장을 상대회사의 비서와 먼저 연결시킨다.
- ③ 김민철 사장을 먼저 연결해 놓고 상사와 연결한다.
- ④ 신속한 연결을 위해 김민철 사장의 핸드폰으로 바로 전화한다.

**2과목 : 경영일반**

21. 기업의 사회적 책임에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 한국은 1997년 외환위기 이후 수많은 기업이 도산되고, 기업의 비도덕적인 행위가 사회에 미치는 파급효과가 대단히 크고 중요하다는 것을 깨닫게 되면서 기업의 사회적 책임 개념이 대두되었다.
- ② 기업은 좋은 공적이미지를 유지하기 위해 사회적 책임을 수행해야 한다.
- ③ 그린마케팅이란 환경비용의 규명, 측정, 배분을 경영의 사결정에 반영하고 그 결과를 기업의 이해관계자에게 알리는 것이다.
- ④ 기업의 사회적 책임은 종업원에 대한 안전한 작업환경의 제공, 적절한 보상, 인권보상 등의 종업원에 대한 책임을 포함한다.

22. 다음은 중소기업과 대기업의 장점과 단점에 대한 설명이다. 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 중소기업은 조직이 작고, 활동 내용이 단순하므로 임기응변의 조치가 쉬운 장점이 있다.
- ② 중소기업은 자본력이 약하고, 시장의 영향을 받기 쉬우며, 기술의 능률화가 어려운 단점이 있다.
- ③ 대기업은 고성능의 기계이용, 대량생산, 분업과 협업의 자유성, 대량생산 및 대량구매에 따른 이익을 얻을 수 있다는 장점이 있다.
- ④ 대기업은 기계화의 후진성과 판로가 협소하다는 단점이 있다.

23. 국제 투기자본이 나라 경제를 교란시키는 걸 막기 위해서

단기 외환거래에 저율의 단일세율로 부과하는 세금을 무엇이라 하는가?

- ① 버핏세                      ② 토빈세
- ③ 로빈후드세                ④ 관세

24. 다음 중 고객관계경영(CRM)에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 고객관계경영은 콜센터와 캠페인 관리도구 등을 적극 활용한다.
- ② 고객관계경영은 고객, 정보, 사내 프로세스, 전략, 조직 등 경영전반에 걸친 관리체계이다.
- ③ 고객관계경영을 통해 선별된 고객으로부터 수익을 창출할 수 있다.
- ④ 고객관계경영은 세분화마케팅(segmentation marketing)과 틈새마케팅(niche marketing)에서 진화한 것으로 이해할 수 있다.

25. 다음 중 벤처기업에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 벤처기업은 1인 또는 소수의 핵심적 창업인이 기술혁신의 개발아이디어를 상업화하기 위해 설립하는 신생기업이다.
- ② 벤처기업은 높은 위험부담이 있으나 성공할 경우 높은 이익이 기대되는 회사이다.
- ③ 벤처기업에는 벤처캐피탈과 엔젤이라는 투자제도가 있다.
- ④ 기관투자자 제도인 엔젤은 투자 후 기업에 경영진을 파견하거나 정기적으로 만나 경영전략을 토의하면서 하나의 회사를 공동으로 경영하는 것이다.

26. 다음 중 직무설계에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 직무설계는 조직 내 업무를 수행하기 위해 요구되는 다양한 과업들을 서로 연결시키고 맞추어 조직화하는 과정이다.
- ② 직무총괄화는 직무의 깊이를 늘리는 것으로 직무를 수행하는 구성원이 스스로 작업에 대한 통제권한을 많이 가질 수 있도록 하는 것이다.
- ③ 직무순환과 직무확대를 통하여 구성원들의 직무수행을 다양화하고 지루함을 없애도록 설계할 수 있다.
- ④ 직무순환은 개인차원의 직무설계로서 한 작업자가 수행하는 과업의 수를 수평적으로 확대하되 권한 내지 책임을 증가시키지 않은 경우를 말한다.

27. 다음 중 경영환경에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기업과 환경과의 관계는 동태적이다.
- ② 경제, 정치, 법적, 사회문화는 기업경영에 직접적 영향을 미치는 과업환경이다.
- ③ 기업경영에 직접적 영향을 미치는 과업환경은 고객, 경쟁사, 공급자, 노동시장으로 이루어진다.
- ④ 과업환경 중 고객은 기업경영에 직접적인 영향을 미치므로 고객지향적 경영을 해야 한다.

28. 대차대표와 관련된 용어에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소유주지분은 기업에 소유주가 출자한 재무적 자원과 기업이 벌어들인 이익 중 소유주에게 돌려주지 않고 유보시킨 이익의 합계액이며, 자본이라고도 한다.
- ② 기업의 자산 총액은 그 자산에 대한 청구권의 총액과 항상 일치한다.



업중심리더보다 성과가 훨씬 높아서 인간에만 관심을 갖는 리더가 우수한 리더이며 따라서 인간중심리더로의 방향성을 제시한다.

3과목 : 사무영어

41. Choose one phrase which has a grammatical error.

You and a guest ㉓ are cordially invited to attend Get UP Magazine's One Year Anniversary on Monday, May 1, at 9 p.m. The party ㉔ will be held at Restaurant Avant on the corner of 34th and H street. The party ㉕ will be hosted by local comedian Jamie Jackson and will feature DJ Yasiel. Come early to take advantage of the free appetizers and refreshments. Valet parking ㉖ will available. Please call Kelly at 876-8282 to confirm your reservation.

- 1 ㉓ are cordially invited 2 ㉔ will be held at
3 ㉕ will be hosted by 4 ㉖ will available

42. According to the information on two business cards below, which of the followings is not true?

Business card for Yoshiro Takeo, Copywriter at PACIFIC advertising agency. Creative Division, 12th Floor, Mita-Kokusai Building, 3-2-4 Shinohara-Nakamachi, Minato-ku, Tokyo 176 0014. Tel: (81)03-5668-041, Fax: (81)-5228-876/7, E-mail: Create@pacificvertising.co.jp

Business card for Studio Software Design. Chengdu Road, Wanhua, Taipei 150. T: (02) 2216-1359, E-mail: tseng@live.com. MICHAEL TSENG, SOFTWARE DESIGNER

- 1 Yoshiro Takeo works in Tokyo.
2 You can contacts Michael Tseng by mail, e-mail. or telephone.
3 Michael Tseng is a software designer.
4 Yoshiro Takeo's office is on the twentieth floor.

43. 다음 대화의 밑줄 친 문장을 영어로 바르게 옮긴 것은?

Boss : When is the stockholders' meeting scheduled?
Secretary: 다음 주 월요일 오전 10시로 예정되어 있습니다.
Boss : I see.

- 1 It is scheduled Monday next at 10 a.m.
2 It is scheduled next Monday at 10 a.m.
3 It is scheduled 10 a.m. next Monday.
4 It is scheduled at the next 10 a.m. on Monday.

44. Choose the most appropriate expression for the

underlined blank.

INVITATION
On the event of the 5th Anniversary of "Lord & Taylor Boutique", we request the honor of your company at the celebration party. (Please let our organizer, Vivian Wu know your availability.)
Tel: 822-545-6590 (Ms. Vivian Wu) Fax: 822-545-6591

- 1 Ext. 2 P.S.
3 Dir. 4 R.S.V.P.

45. Choose one which does not match each other.

- 1 CONFIDENTIAL - Only the addressee should read it.
2 REGISTERED - the delivery of a piece of mail outside the country.
3 URGENT - It should be sent as quickly as possible.
4 DO NOT BEND - Keep it flat.

46. Which of the following sets is the most appropriate for the blank (A) and (B)?

A: Could you tell me how you've planned my business trip to Hong Kong next week?
B: Yes, sir. You are leaving Seoul at 8a.m. Monday and arriving in Hong Kong at 10a.m. (A) time.
A: Could you tell me about my schedule for the day?
B: There will be a meeting on financial market analysis at 6p.m. at the Head Office. Here's your (B). Is it satisfactory?

- 1 (A) present - (B) plan 2 (A) actual - (B) plan
3 (A)local - (B)itinerary 4 (A) present - (B) itinerary

47. According to the conversation, which of the followings is true?

Jane : Could we meet sometime next week to discuss the new project?
Mark: Of course. When do you have in mind?
Jane : How about Tuesday afternoon?
Mark: I'm sorry, I'm busy all day. But I'm free on Wednesday.
Jane : Then how about in the morning, say ten to ten.
Mark: Wednesday at ten to ten? Just a moment. Yes, that would be fine.

- 1 Jane is talking to Mark to make an appointment.
2 Jane is meeting Mark on Tuesday afternoon.
3 Mark and Jane arrange to meet on Wednesday at 10:10 a.m.
4 Mark has some time to meet Jane Tuesday morning.

48. What would the secretary do after the following conversation? Choose the correct one.

**Boss** : Ms. Lee, I can't meet Mark Darcy on Wednesday. I wonder if you could rearrange the schedule to 11 a.m. Thursday or 4 p.m. Friday this week.  
**Secretary**: You mean 1 p.m. meeting at Oak Vally?  
**Boss** : Yes, I don't think I can make it that day.  
**Secretary**: Okay, I'll contact Mr. Darcy's office right away and change the Wednesday appointment as you said.  
**Boss** : Thanks.

- ① The secretary will visit Mr. Darcy's office on Wednesday to discuss the schedule.
- ② The secretary will call Mr. Darcy's office and apologize for changing the schedule.
- ③ The secretary will call Mr. Darcy's office to reconfirm the Wednesday schedule.
- ④ The secretary will visit Mr. Darcy's office on Thursday and Friday.

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

(V: Visitor, S: Secretary)  
**V**: Hello, I'm a friend of Mr. Park. Can I see him now?  
**S**: May I have your name, please? Is he expecting you?  
**V**: I don't think so, but he'll be glad to see me.  
**S**: \_\_\_\_\_  
**V**: All right, I'm from AIM Insurance Company and just want to explain our new insurance services to him.  
**S**: I see, I'm afraid he's fully booked all day. But I'll see if he is available now.

- ① May I ask who's calling, please?
- ② Could you write your name in the visitor's book, please?
- ③ May I ask what your visit is in regard to?
- ④ Could you spell your name, please?

50. Choose the most suitable words for blank (A) and (B).

Thank you for your e-mail of May 9th. It took a few more days to prepare the report you requested. I'm sending it to you. Please find my report \_\_\_\_ (A) \_\_\_\_\_. If you have any questions, please do not hesitate \_\_\_\_ (B) \_\_\_\_ me. I look forward to receiving your advice on this matter.

- ① (A) attached, (B) contacting
- ② (A) attached, (B) to contact
- ③ (A) attaching, (B) contacting
- ④ (A) attaching, (B) to contact

51. 다음 대화의 (A), (B) 에 들어갈 단어로 가장 적절한 것은?

**Sue** : I'd like to speak to Ms. Thompson.  
**Secretary**: Sorry, she's not here now.  
 Could I ask her to \_\_\_\_ (A) \_\_\_\_ your call or would you like to \_\_\_\_ (B) \_\_\_\_ later?

- ① (A) return, (B) call back    ② (A) call back, (B) speak
- ③ (A) call back, (B) return    ④ (A) check, (B) return

52. Which of the following English expressions is not appropriate?

- ① I just couldn't get through to you. - 당신과 통화가

안 됐습니다.

- ② Would you like to leave a message? - 메시지를 남기시겠어요?
- ③ You have the wrong number. - 전화를 잘못 거셨습니다.
- ④ I kept getting a busy signal. - 너무 바빠서 당신에게 전화를 못했습니다.

53. Choose one which is not true to the below document.

**ACME LTD.**

**Interoffice Memo**

To: All employees  
 From: Frank Taylor  
 Date: June 23, 2013

Following the successful launch of the IT department last year, we are now planning to open a range of new courses to all employees. Please discuss personal schedule with your supervision until June 1 and register for the courses you need by June 15.

Frank Taylor  
 Manager

- ① 'Memo' is a short form of 'Memorandum'.
- ② It is a kind of business correspondence to communicate with people in the same department.
- ③ All the employees in ACME LTD. are receiving this message.
- ④ It is a notice of offering an interoffice education program.

54. Read the below Q&A dialogues and choose one that does not match correctly.

- ① Q: What does your company do?  
A: We make televisions.
- ② Q: Who are you with?  
A: I work for KGI insurance company.
- ③ Q: What department are you in?  
A: I work at the General Affairs Department.
- ④ Q: What do you do for a living?  
A: When I'm free, I usually use a computer.

55. 다음 중 약어의 성격이 다른 하나는?

- ① Justin Bateman, CEO                      ② Lauren Parket, CFO
- ③ John Austin, VP                              ④ Peter Collins, CPA

56. Which of the followings is in the most appropriate order?

Dear Ms. Choi:

Thank you for your kind response. I will examine carefully this matter and get in touch with you as soon as possible.

Thanks a lot.

Ⓐ Walter Peterson  
 Ⓑ Regards,  
 Ⓒ Walter Peterson (signature)  
 Ⓓ WP/sj  
 Ⓔ Sales Manager

- ① c - b - a - e - d    ② b - a - d - e - c

3 b - c - a - e - d 4 c - b - a - d - e

57. The following is what you may hear from an answering machine of a company. Which of the followings is the most appropriate expression for the blanks?

Thanks for calling. We are closed now. Our (A) are 9 a.m. to 6 p.m., Monday through Friday. Please leave a message after the (B).

- 1 (A)office hours - (B)tone
2 (A)office hours - (B)dial
3 (A)working times - (B)tone
4 (A)working times - (B)dial

58. Read the following conversation and answer the questions. Which of the followings is most appropriate match for the blank (A) and the blank (B)?

Kim: May I help you?
Lee: Yes, I have an appointment with Mr. Baker at 3.
Kim: OK, are you Mr. Lee, manager of C&C Trade?
Lee: Yes, I am.
Kim: I see, Mr. Lee, I'll ( A ) Mr. Baker that you are here. Would you please ( B ) a seat over there for a moment?
Lee: Thank you.
Kim: (by interphone) Mr. Baker, Mr. Lee of C&C Trade is here for his 3 o'clock appointment.

- 1 (A)charge - (B)take 2 (A)ask - (B)make
3 (A)tell - (B)have 4 (A)talk - (B)sit

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

A: ABC, Tracy speaking.
B: Hi, this is Steve of Jameson and Co. Can I have Gordon in Sales, please?
A: Gordon, yes, hold on... Can someone else help?
B: Yes, Elena might know. Could you try her?

- 1 You're through now.
2 May I ask what it's about?
3 I'll see if he's available.
4 His line's engaged, I'm afraid.

60. What is the following document called in English?

Thank you for choosing a Super A steam humidifier. In order to operate you Super A steam humidifier safely, properly and efficiently, please read these operating instructions.
1. Store the unit in a dry place and protect it from frost.
2. Separate the tank from the body of the unit.
3. Open the tank lid, turning it to the left.
4. Pour cool, clean water into the tank.
5. Close the tank lid tightly.
6. Attach the tank to the body of the unit.

- 1 memorandum 2 itinerary
3 prescription 4 manual

4과목 : 사무정보관리

61. 아래 편지를 150명의 주요고객에게 전달하기에 가장 유용한 기능은?

모시는 글
<성명> <직위> 귀하
귀사의 일익번창하심을 기원합니다.
다름이 마니오라 저희 (주)고려정보통신(대표이사 김도균)이 1980년 2월 6일 창사이래 올해로 창립 34주년을 맞이하였습니다. 이에 여러 협력업체와 귀빈들을 모시고 아래와 같이 창립기념일 행사를 갖고자 하오니 바쁘시겠지만 부디 참석하시어 자리를 빛내주시길 부탁드립니다.

- 1 스타일링 2 라벨링
3 메일머지 4 데이터베이스

62. 다음 중 문서 작성시 수신자에 대한 경칭으로 가장 바람직한 것을 순서대로 나열하면? (순서대로 (가), (나), (다), (라))

(가) 홍길동
(나) 대한상공회의소
(다) 대한주식회사 사장
(라) 한국비서협회 회원

- 1 님 - 귀중 - 귀하 - 각위
2 귀하 - 각위 - 귀중 - 제위
3 귀하 - 귀중 - 귀중 - 각위
4 님 - 각위 - 귀하 - 제위

63. 창업한 회사에 총무업무를 담당하는 한비서는 회사의 문서 관리 체계를 잡고자 한다. 직원들은 회사에 도달한 서류가 언제 접수 되었는지 알지도 못하고 일처리가 더디다. 즉각 답신을 할 수 있는 문서인데도 회신을 늦추기만 한다. 이런 상황에서 한비서가 도입할 것으로 가장 적절한 것은?

- 1 접수 일부인 사용 2 우체국 이용
3 우편물 발신부 작성 4 회람제도

64. 다음 중 회사 내 기밀정보 유지를 위한 비서의 행동으로 가장 옳지 않은 것은?

- 1 업무 관련 서류는 문서 세단기를 이용하여 파본하여 버리고, 문서세단기가 없을 경우 두 번 찢어 버린다.
2 중요 문서는 인편으로 직접 전달하고 인수자의 서명을 받는다.
3 점심시간이나 퇴근시 서류함이나 캐비닛을 잠그고 열쇠는 잘 보관한다.
4 문서 공유는 최소화하고, 문서를 공유해야 하는 경우에는 해당 폴더만 공유한다.

65. 차비서는 국제회의에 참석한 상사의 사진을 찍어 회사 내홍보팀에 보내려고 한다. 현재 차비서는 usb 등과 같은 기기 간 연결선이 없으나, 스마트폰에 있는 사진을 노트북으로 옮겨 편집을 하여 홍보팀으로 보내야 한다. 이때 사용할 수 있는 휴대폰과 PC간에 사진 파일을 전송할 수 있는 무선 전송기술을 무엇이라 하는가?

- 1 블루투스 2 클라우드

③ SNS

④ 와이파이

66. 다음 보기의 공문서 작성 시 잘못된 부분을 수정한 것으로 가장 적절하지 않은 것은?

대한인재개발원		
수신자 한국대학, 미래대학, 문화대학, 대한개발(주) (경유)		
제목 2013년 창의 인재 전문직업인 교육 과정 안내		
<b>&lt;중략&gt;</b>		
마래		
㉓ 교육과정 : 2013년 창의 인재 전문직업인 교육		
㉔ 교육장소 : 대한 인재 개발원(서초구 양재동 소재)		
㉕ 교육기간 : 2013년 12월 2일(월) ~ 12월 20일(금)		
㉖ 신청방법 : 각 대학 취업지원센터에서 신청서 접수		
불임 창의 인재 전문직업인 교육 과정 신청서 1부		
대한인재개발원장		
대리 김영수	이사 박상철	부원장 대결 신상민
협조자		
시행 교육개발1팀-130511(2013.9.25.)		
접수 우 150-010 주소 서울 서초구 양재동 11 /		
<a href="http://www.dh.co.kr">http://www.dh.co.kr</a>		
전화(02)3476 1100 전송(02)3476 1109 /		
<a href="mailto:secom@dh.co.kr">secom@dh.co.kr</a> / 공개		

- ① 불임 항목의 맨 뒤에 “.”을 찍고 1자(2타) 띄우고 '끝.'을 기입한다.
- ② 교육기간의 연월일을 온점(.)으로 변경한다.
- ③ 수신자 목록을 발신명의 아래에 수신처 참조 목록으로 내려서 기입한다.
- ④ 시행 항목의 시행일자 뒤에 수신기관의 문서보존기간 3년을 삽입한다.

67. 다음은 비서들의 이메일 사용방법이다. 이메일 사용방법이 가장 적절하지 못한 비서는?

- ① 김비서 : 수신자인 전무님 외에 담당부서 임원, 총무팀 담당자에게도 메일을 발송하기 위해 cc를 사용하였다.
- ② 박비서 : 수신자 모르게 eeel@hotmai.com으로 메일을 보내기 위해 bcc를 사용하였다.
- ③ 송비서 : outlook express의 주소록을 '내보내기' 하여 확장자를 wab 파일로 저장하였다.
- ④ 이비서 : 매일 수신하는 이메일이 너무 많아서 sorting 기능을 사용해 메일을 분류하였다.

68. 아래 기사에 대한 내용 중 가장 적절하지 않은 것은?

지속되는 불황 속에서도 남 몰래 웃음짓는 주식들이 있다. 판매단가는 싸지만 시장점유율을 늘려 돈을 버는 이른바 '박리다매' '저가 실속형' 전략을 구사하는 종목들이다. 대표적인 종목은 중저가 스마트폰 제조업체에 부품을 납품하는 업체다. A증권에 따르면 전 세계적으로 200달러 이하 중저가 스마트폰이 전체 스마트폰 시장에서 차지하는 비중은 2012년 11월 35%에서 지난달 46%로 급증했다. 세계 스마트폰 시장 1등인 B전자도 최근 스마트폰 판매량 가운데 40%가량이 중저가폰으로 분류된다. 중저가용에 집중한 중국 C사와 D사의 2분기 세계 스마트폰 시장점유율은 전 분기 대비 각각 43%, 23%나 증가해 B전자나 E전자 10%대 초반 증가율보다 월등히 앞섰다. 이에 따라 국내외 스마트폰 업체에 중저가용 부품을 많이 납품하는 F사, G사, H사, I사 등이 조명받고 있다.

주가가 바닥을 모르고 내려간 대형 항공주와는 대조적으로 저가항공주 주가는 최근 가파른 상승세를 보였다. J항공을 보유한 K사는 최근 두 달 새 56% 상승세를 보였다. 같은 기간 L항공을 소유한 M사 주가도 25%가량 올랐다. 저가항공사 점유율 상승이 주가 상승으로 이어지는 것으로 보인다. 국내선에서 저가항공사 점유율은 2009년 23.5%에서 지난달 31.4%까지 계속 상승해왔다. 홍길동 O증권 리서치센터장은 “글로벌 복합위기로 주요국에서 저성장·저투자 기조가 계속되는 데다 개인들은 부채 축소와 고령화에 대비해야 하기 때문에 소비를 늘릴 여력이 줄었다”며 “값싸면서도 멋지고 질도 좋은 제품이 계속 주목받을 것”이라고 말했다.

- ① '박리다매' 주식은 F사, G사, H사, I사의 주식이다.
- ② 저가항공사 점유율은 계속 상승세를 보이고 있는 반면 대형 항공주는 주가 하락세를 보였다.
- ③ 글로벌 복합위기와 개인들의 부채 축소, 고령화 대비에 따라 값싸고 질 좋은 제품이 주목받을 것이다.
- ④ B전자가 주력으로 판매하는 스마트폰이 중저가 폰이다.

69. 사무 직업병 예방을 위한 방법으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 키보드 높이와 팔꿈치 높이가 수평을 이룰 수 있게 작업대의 높이를 맞춘다.
- ② 50분 작업시 약 10분정도 휴식을 취하거나 스트레칭을 하도록 한다.
- ③ 부득이하게 장시간 컴퓨터 작업을 한 후에는 먼 곳을 응시하거나 눈을 감는 것과 같이 눈 건강을 위해 조치를 취한다.
- ④ 컴퓨터 화면은 가능한 밝게 유지하고 정기적인 안과검사를 받는다.

70. 전자문서 작성의 이점으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 작성부터 결재까지 시간의 단축 효과를 볼 수 있다.
- ② 문서수발에 따른 인력, 시간, 비용 등이 절감된다.
- ③ 문서의 저장, 보관, 검색이 용이하다.
- ④ 같은 메일을 초당 수십통씩 보내는 메일폭탄을 사용할 수 있다.

71. 헤드헌팅사의 정비서는 구인 정보를 통계청의 『한국표준

『**직업분류**』 항목에 따라 구분하려고 한다. 정비서가 채택한 자료정리 방법은?

한국표준직업분류 중분류
71 식품 가공관련 기능직
72 섬유·의복 및 가죽관련 기능직
73 목재·가구·악기 및 간판관련 기능직
74 금속성형 관련 기능직
75 운송 및 기계관련 기능직
76 전기 및 전자관련 기능직
77 건설 및 채굴관련 기능직
78 영상 및 통신 장비관련 기능직
79 기타 기능 관련직

- ① 대표자명별 분류      ② 주제별 분류
- ③ 지역별 분류         ④ 회사명별 분류

72. 다음 중 기사 스크랩을 위한 비서의 태도로 가장 바람직한 것은?

- ① 인터넷 기사는 신문 기사보다 신뢰성이 떨어지므로 활자로 찍혀진 신문 기사를 찾아 스크랩한다.
- ② 잡지 기사는 신문 기사보다 시사성이 떨어지므로 유사한 내용의 신문기사가 있다면 스크랩할 필요가 없다.
- ③ 신문 기사는 필요한 부분을 오리거나 복사하여 스크랩하는데 원본을 잘라야 하는 경우에는 2~3일 후에 스크랩한다.
- ④ 중요 기사를 스크랩하였으므로 스크랩한 내용은 버리지 않고 장기간 보관한다.

73. 다음 중 숫자식 문서정리 방법의 특징에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 폴더의 무한정 확장이 가능하다.
- ② 배정된 숫자로 폴더를 정리하는 직접 정리 방법을 사용한다.
- ③ 숫자가 명칭(이름)을 대신하므로 정보 보안 유지에 탁월하다.
- ④ 동일한 숫자가 한 번만 배정되어 정확한 분류가 가능하다.

74. 동서 은행에 근무하는 정비서의 상사인 박전무는 임원 회의에서 발표를 할 예정이다. 이 경우 정비서의 프레젠테이션 자료를 준비하는 업무처리로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 수치데이터가 많으므로 쉽게 이해할 수 있도록 그래프를 사용하였다.
- ② 유인물은 발표물의 슬라이드가 1페이지당 8개 슬라이드가 들어가도록 출력해서 페이지수를 최대한 줄였다.
- ③ 슬라이드 색과 디자인 서식을 적절히 선택해 단순화시켰고, 한 번에 세 가지 이상의 색은 가급적 쓰지 않았다.
- ④ 프레젠테이션 설명 순서에 따라서 그래프가 순서대로 나타나도록 애니메이션 효과를 주었다.

75. 다음 중 주제별 분류법에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 같은 종류의 주제나 활동에 관련된 문서를 한 곳에 모을 수 있다.
- ② 서류가 많아져도 무한하게 확장이 가능하다.
- ③ 다른 관점으로도 문서를 찾을 수 있도록 상호참조표시가

필요하다.

- ① 기밀을 유지하는데 가장 유리한 분류법이다.

76. 다음 중 사무실 비품 관리를 위한 비서의 행동으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 감비서는 사무기기/비품 대장을 작성하여 구입날짜, 수리기간, 소모품 비용 등을 꼼꼼히 기록해 둔다.
- ② 황비서는 고장 난 사무기기를 모아두었다가 한꺼번에 관계부서에 연락해 수리한다.
- ③ 장비서는 사무비품의 위치를 미리 정해 놓고 제자리에 정리정돈 한다.
- ④ 강비서는 종이, 볼펜 같은 사무용품을 떨어지기 전에 미리 구매신청 하여 충분한 양을 준비해 둔다.

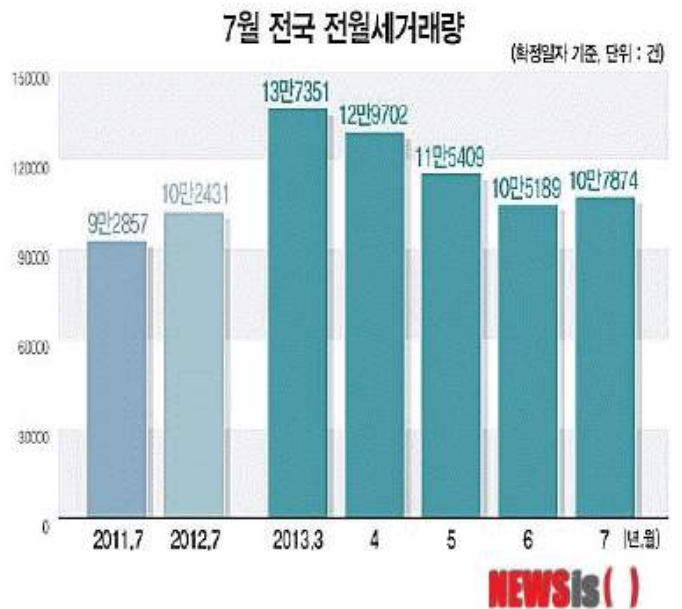
77. 우리나라에서 채택하고 있는 문서의 효력발생 시기는?

- ① 시행문서의 발송 시점부터
- ② 시행문서의 작성 완료 시점부터
- ③ 시행문서가 수신자에게 도달되었을 때부터
- ④ 시행문서가 수신자에게 도달된 후 수신자가 문서내용을 알게 된 때부터

78. 아래 박비서의 행동 중 사무기기의 적절한 사용이 아닌 것은?

- ① 컴퓨터의 영상을 확대하여 스크린에 비추기 위해 프로젝터를 사용했다.
- ② 소량으로 제작되는 서류의 제본을 위해 문서세단기를 사용했다.
- ③ 소형 제품을 관중에게 보여주기 위해서 실물화상기를 사용했다.
- ④ 수기로 작성된 보고서 초안을 팩시밀리를 통해 전달하였다.

79. 다음은 전국 전월세거래량을 비교한 그래프이다. 이에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?



- ① 2013년 7월 전국 전월세 거래량은 전년 동월대비 증가하였다.
- ② 2012년 7월 전국 전월세 거래량은 전년 동월대비 증가하였다.

- ③ 2013년 7월 전국 전월세 거래량은 2011년 동월대비 증가하였다.
- ④ 2013년 3월 전국 전월세 거래량은 역대 가장 많은 거래량을 보였다.

80. DBMS에 대한 설명으로 가장 잘못된 것은?

- ① 데이터를 효과적으로 이용할 수 있도록 정리·보관하기 위한 소프트웨어이다.
- ② 질의를 이용해서 추출한 결과는 폼, 보고서 등에서 테이블처럼 사용될 수 없다.
- ③ database management system을 의미한다.
- ④ 데이터의 추가, 변경, 삭제, 검색 등과 같은 관리가 가능하다.

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