

1과목 : 비서실무

- 다음 중 한국 비서협회의 전문비서 윤리강령에 대한 예시 설명으로 가장 적절한 것은?
 - 정직 - 근무시간에 충실하여 가능한 야근은 하지 않도록 한다.
 - 충성심 - 조직이나 회사의 충성심이 상사에 대한 충성심 보다 우위임을 잊지 않는다.
 - 신뢰감 - 상사와 신뢰형성을 위해 상사의 개인적 목적을 위한 업무도 할 수 있어야 한다.
 - 비밀엄수 - 상사의 일정은 대외비로 보안을 철저히 한다.
- 다음 사례를 통해 알 수 있는 비서직의 장점으로 가장 적절치 않은 것은?
 - 김미정씨는 보석전문회사의 비서직으로 근무하면서 얻은 지식과 꾸준한 자기계발과 교육이수를 통해 보석감정사로 활동하게 되었다.
 - 전자회사의 비서로 근무하던 이수현씨는 개인적인 사유로 지방으로 이사를 하였으나 경력을 살려 그 지역에 소재하고 있는 해당기업 부속연구소로 옮길 수 있었다.
 - 3년차 비서 이경미씨는 같은 연차의 동기들에 비해 회사 내외의 중요한 인사들과 교류를 맺고 상사의 시각에서 일할 수 있는 경험을 갖고 있다.
 - 박윤희씨는 3년간 함께 일하던 상사의 이임으로 총무과에 배속되었다.
- 신입 비서로서 자기계발을 위한 노력으로 가장 적절하지 않은 것은?
 - 회사 운영 전반에 대한 기본 프로세스를 공부하고자 노력한다.
 - 문서, 업무일지, 회사규정을 통하여 부서 업무분장에 관심을 갖고 지속적으로 공부한다.
 - 회사에서 기회가 주어진다면 프로젝트 및 기획 관련 업무에 참여해 본다.
 - 좀 더 전문적인 경영공부를 위해 MBA 야간과정에 입학한다.

아래는 공통 지문입니다. 공통지문은 별도 표기 합니다.

사장비서 : 안녕하세요? 평화전자 비서실입니다.
 회장비서 : 안녕하세요, 송나라씨? 평화중공업 김철수 회장님 비서 김영숙입니다.
 사장비서 : 김영숙씨, 안녕하셨어요?
 회장비서 : 네, 안녕하세요. ①회장님께서 미인석 사장님과 전화연결을 부탁드립니다데 지금 사장님 통화 가능하신가요?
 사장비서 : 예, 가능합니다. 죄송하지만 ②용건을 여쭙 보아도 될까요?
 회장비서 : 회장님께서 직접 사장님께 말씀하실 것 같습니다.
 사장비서 : 알겠습니다. ③제가 먼저 연결하겠습니다. 잠시만 기다려 주세요.
 회장비서 : 예, 알겠습니다.
 사장비서 : 사장님, 평화중공업 김철수 회장님 전화입니다.
 (중략)
 회장비서 : ④회장님, 평화전자 미인석 사장님 전화 연결 되었습니다.

- 밀줄 친 두 비서의 전화응대방법으로 가장 적절하지 않은 것은?
 - 회장님께서 이인석 사장님과 전화연결을 부탁드립니다. 지금 사장님 통화 가능하신가요?
 - 용건을 여쭙보아도 될까요?
 - 제가 먼저 연결하겠습니다.
 - 회장님, 평화전자 이인석 사장님 전화 연결되었습니다.
- 위와 같은 상황에서 이인석 사장님과 통화를 원하시는 사장의 오랜 지인인 박길호 사장님께서 전화를 하셨다. 다음 중 송나라 비서의 대응으로 가장 바람직한 것을 고르시오. (4번 공통지문 문제)
 - “박길호 사장님, 안녕하세요? 지금 사장님께서 평화중공업 김철수 회장님과 통화중입니다. 잠시 기다리시겠습니까?”
 - “박길호 사장님, 안녕하셨어요? 오랜만에 연락을 주셨네요. 비서 김희영씨도 잘 있지요?”
 - “사장님, 지금 이인석 사장님께서 통화중입니다. 통화가 끝나시는 대로 다시 연결해 드리도록 하겠습니다. 사무실로 연락드리면 될까요?”
 - “지금 저희 사장님께서 통화중입니다. 더 기다려 주시면 통화 종료 후 연결해 드리도록 하겠습니다.”
- 회의 진행 순서가 바르게 연결된 것은?

- (가) 새 안건 상정
 (나) 출석 정족수 확인
 (다) 임원회 및 위원회 보고
 (라) 표결 및 표결 결과 선포
 (마) 이전 회의에서 심의 미결된 안건
 (바) 폐회

- (다) - (가) - (나) - (마) - (라) - (바)
- (나) - (마) - (다) - (가) - (라) - (바)
- (나) - (다) - (마) - (가) - (라) - (바)

④ (다) - (나) - (마) - (가) - (라) - (바)

7. 새진식품 이건오 상무 비서로 근무하는 이동주 비서는 신제품 홍보 업체 선정을 위한 PT회의를 준비하고 있다. 아래는 회의참석자 명단이다. 다음 중 비서의 내방객 응대에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

한국광고 박세진 이사
한국광고 이진수 부장
새진식품 이건오 상무
새진식품 정진선 홍보팀장

- ① 회의실 안내 시 박세진 이사 - 이건오 상무 - 이진수 부장 - 정진선 홍보팀장 직급 순으로 회의실 안쪽부터 출입문 가까운 쪽으로 자리를 안내한다.
 - ② 한국광고 방문객이 예정시간보다 10분 일찍 도착하였으나, 상사가 다른 방문객과 면담중이라 방문객들이 대기하고 있는 방으로 안내한다.
 - ③ 회의 중 차 대접 순서는 박세진 이사 - 이진수 부장 - 이건오 상무 - 정진선 팀장 순으로 한다.
 - ④ 회의가 길어져 상사가 다음 외부약속에 늦을 것 같다고 판단 되면 노크를 하고 들어가 다음 일정 메모를 상사에게 조용히 전한다.
8. 다음 중 직장 내 인간관계가 다른 집단과의 차별화를 만들어내는 요소의 설명으로 가장 부적절한 것은?
- ① 사품과 연관한 독특한 인간관계의 분위기 존재
 - ② 명확한 상하관계 위주의 구성
 - ③ 어떠한 목표달성을 위하여 집합된 집단
 - ④ 각양각색의 사람들로 구성되어 개성이 우선시 된다는 점
9. 비서의 다이어리 사용법으로 가장 적절한 것은?
- ① 다이어리는 다른 사람이 보지 않도록 관리한다.
 - ② 일정이 변경된 경우 이전의 일정을 지우고 새로 작성한다.
 - ③ 회사의 주요 행사 일정 수립 시 상사의 개인적인 일정은 추후 고려한다.
 - ④ 다이어리는 1년 주기로 사용하고 1년 후 폐기한다.
10. 상사의 출장업무 지원을 위한 숙박시설 예약 시 주의해야 할 내용이다. 가장 적절한 설명으로만 짚지어진 것은?

㉠ 호텔 예약 시 예약확인서와 숙박 영수증을 재확인하도록 한다.
㉡ 예약 취소 및 변경, 환불 규정은 같은 등급의 숙박시설 경우 모두 동일함을 참고해서 예약한다.
㉢ 체크인 시간이 앞당겨지면 호텔 측에 미리 알려준다.
㉣ 예약 시 전망이 좋은 방으로 요청해 둔다.
㉤ 호텔 도착 시간이 매우 늦을 경우 예약이 취소될 수도 있으므로 사전에 호텔에 통지해 둔다.
㉥ 팩스 예약 시 상사 법인카드 번호, 카드만기일, 서명 정보를 준다.

- ① ㉠, ㉡ ② ㉢, ㉣
- ③ ㉣, ㉤ ④ ㉠, ㉥

11. 장기간의 복잡한 일정의 출장을 관리하는 김비서의 업무처

리 방식으로 가장 적절하지 않은 것은?

비서 김미영은 세계 각지에 지점을 갖고 있는 글로벌 기업인 블루리그 그룹에서 조정린 사장으로 근무하고 있다. 조정린 사장은 아시아 지역에서 개최되는 판매 전략회의 참석을 위해 상하이, 도쿄, 뉴욕 맨하튼 등을 거쳐 15일 만에 귀국하는 출장을 떠나게 되었다.

- ① 항공편 예약 시 도착 공항명을 고려한다.
 - ② 상사 선호도를 우선 고려하여 좌석 등급과 좌석 배치를 선택하였다.
 - ③ 여권 유효기간이 최소한 6개월 이상 남아 있는지를 확인하였다.
 - ④ 항공 일정 변경에 대비하기 위해 배서(endorsement)가 가능한 항공권 구입 여부를 고려하였다.
12. DM Company 한국지사장 비서 김정미는 수요일 오전 10시에 있을 매출보고 관련 국제전화회의를 준비하고 있다. 김비서의 회의 준비 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 회의 자료를 e-mail로 수요일 아침 회의 시작 1시간 전에 전송하였다.
 - ② 오전 10시 시작이므로 10분 전에 미리 전화를 연결하고 대기하였다.
 - ③ 각 회의 참석자들에게 미리 연락하여 회의시각 확인과 참석 여부를 회신 받았다.
 - ④ 회의 중 상사 집무실의 키폰은 착신거부 기능을 사용하여 벨이 울리지 않도록 하였다.
13. 다음은 초대장에 대한 설명이다. 가장 바르게 설명된 것은?
- ① 턱시도는 오후 6시 이후에 입는 정장이라는 뜻에서 After Six 라고도 부른다.
 - ② 연미복을 입을 경우 실내 행사에서 반드시 실크 햇(silk hat)를 착용해야 한다.
 - ③ 초대장에 informal이라고 표시되어 있으면 파티가 비공식 파티임을 뜻한다.
 - ④ 초대장에 White Tie라고 적혀 있을 경우에는 블랙과 흰색의 타이착용을 의미한다.
14. 다음은 다국적기업 JS Company의 김흥철 사장의 각 지사 사장단들이 참석하는 아시아태평양지역 마케팅 회의 참석을 위해 한진영 비서가 항공편과 숙소를 예약한 내용이다. 한 비서가 김사장의 출장일정을 보좌하기 위한 업무 준비로 가장 적절한 것은?

편명	출도착치	일자 및 시간	좌석	기종
KE121	Seoul/Incheon Sydney	9/23(일) 19:19	Prestige	Boeing 777
		9/24 06:25		
KE122	Sydney Seoul/Incheon	9/26 05:25	Prestige	Boeing 777
		? 17:19		

숙소 : Marriott Sydney Harbour
30 Pitt Street, Sydney 2000
Tel, 61-2-9259-7700 / Fax, 61-2-9259-1100
Confirmation No. A1730S80

- ① 출장비는 9월 23일 오전 중에 US달러로 환전하여 전액 해 드렸다.

- ② 시드니의 호텔은 4박 일정으로 예약하였다.
- ③ 김흥철 사장의 항공편은 국적기 1등석 좌석으로 다시 한번 확인하였다.
- ④ 호주와의 시차를 고려하여 상사 귀국 후 업무 일정은 27일부터 잡았다.

15. 사장님이 다음과 같은 업무 지시를 하였고 나는 현재 금일 오후 2시까지 회장의 지시사항을 이행해야 한다. 비서의 대응태도로 우선적으로 시행해야 할 것으로 가장 적절한 것은?

“양 비서, 내일 인사과회의에 필요한 명단과 급여명세서를 오늘 오후 2시까지 작성해주세요”

- ① “예, 알겠습니다. 사장님. 작성하여 드리겠습니다.” 일단 상사의 지시를 받고 무조건 일정에 맞추도록 한다.
- ② “명단과 급여명세서를 어떤 기준으로 작성해 드릴까요?” 먼저 원하는 보고양식을 확인한 후 사정을 말씀드린다.
- ③ “죄송합니다만 지금은 회장님께서 지시하신 업무를 2시까지 마쳐야 합니다. 2시 이후에 업무 시작이 가능합니다.” 현재 내 업무 상태를 말씀드린다.
- ④ “급여명세서는 제가 직접 관리하지 않아 자료가 없습니다. 제가 작성하기 어려울 것 같습니다.” 본인의 업무 영역에 대한 명확한 설명을 드린다.

16. 다음 한자와 의미에 대한 설명이 틀린 것은?

- ① 祝 零錢 : 더 좋은 자리로 전임할 때
- ② 祝 就任 : 맡은 자리에 처음으로 일하러 나아갈 때
- ③ 祝 開業 : 영업시작을 축하할 때
- ④ 祝 華婚 : 혼사를 축하할 때

17. 상사의 개인정보관리에 대한 설명이다. 가장 부적절한 설명을 고르시오.

- ① 상사의 개인파일은 컴퓨터에 암호화하여 보관하도록 한다.
- ② 학력, 경력, 공적 수상내역 등은 상사의 이력으로 기록해 두어야 한다.
- ③ 상사의 와이셔츠와 신발 사이즈, 취미 등의 사적인 부분은 비서가 기록하지 않아도 된다.
- ④ 상사가 가입한 각종 단체 등의 회원가입 여부 및 회비 납부 현황, 회원번호 등은 기록해서 관리한다.

18. 다음의 상황을 읽고 바르게 설명된 것을 고르시오.

- ① 사내 임직원 워크숍을 위한 숙박시설 예약 시 비용절감을 위해 일정 직급 이하의 직원들은 트윈룸(twin room)을 고려하였다.
- ② 해외 출장 중인 상사가 이른 아침 이동을 편하게 할 수 있도록 room-to-room call을 요청해 두었다.
- ③ 상사가 조용히 휴식을 취할 수 있도록 침실과 거실이 별도로 분리된 커넥팅 룸(connecting room)을 예약하였다.
- ④ 한국에 처음 방문한 외국인 방문객이 휴일에 시내 관광을 할 수 있도록 pressing service를 요청하였다.

19. 다음 중 온라인 상에서 상사의 평판관리를 담당하는 비서의 홍보 관련업무 중 가장 적절한 활동을 고르시오.

- ① 상사의 인간적인 면을 부각시키고자 평소 자주 참여하는 정치활동의 사진과 내용을 SNS에 남겼다.
- ② 상사가 경험한 공공기관의 부적절한 서비스 행태를 실

명 게시하며 상사의 개선안을 함께 제안하였다.

- ③ 많은 팔로워들의 의견을 공유하고자 현재 논쟁거리가 되는 사회적이슈를 제시하고 방문자들의 참여율을 높인다.
- ④ 최근 개최된 사내 신기술 관련 워크숍의 사진 및 주제, 토론 내용을 상세히 게재하며 기업의 다양한 교육활동을 적극적으로 소개한다.

20. 다음은 비서의 업무일지 혹은 업무매뉴얼 작성에 대한 설명이다. 가장 부적절한 내용을

- ① 업무일지를 작성할 때 업무의 유형을 분류할 수 있고, 업무 일지의 내용은 직무평가 때 근거 자료로 활용이 가능하다.
- ② 업무일지는 업무효율화 차원에서 업무개선을 위한 자료로 활용이 가능하다.
- ③ 업무매뉴얼은 비서가 예기치 못한 일로 자리를 비우거나 자신의 업무를 대리로 수행할 사람을 위해 효과적으로 활용할 수 있다.
- ④ 업무매뉴얼은 공개적인 자료이므로 타부서와 공유하여 상사와의 업무를 원활하게 할 수 있다.

2과목 : 경영일반

21. SWOT분석에서 “자사제품에 대한 고객 충성도가 낮고 타사제품으로의 전환비용(switching cost)이 낮다” 라는 문제가 해당하는 것으로 가장 적절한 것은?

- ① 강점(Strength) ② 약점(Weakness)
- ③ 기회(Opportunity) ④ 위협(Threat)

22. 경쟁자는 외부적접환경을 구성하는 중요한 요인이 된다. 다음 중 특정산업 내에서의 경쟁강도를 설명한 것으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 시장 점유율이 비슷한 경우 경쟁강도가 높아진다.
- ② 당해 산업성장률이 높은 경우 경쟁강도가 높아진다.
- ③ 시장 진입장벽이 낮은 산업일수록 경쟁강도가 높아진다.
- ④ 대체재가 많은 제품일수록 경쟁강도가 높아진다.

23. 기업의 사회적 책임에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 기업은 경영활동에 관련된 의사결정이 특정 개인이나 사회전반에 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 최대이윤을 확보함으로써 기업을 유지 발전시켜야 하는 책임이 있다.

24. 다음의 보기에서 중소기업의 특징을 모은 것으로 가장 적절한 것은?

㉠ 규모의 경제	㉡ 기계적 조직
㉢ 틈새시장	㉣ 수평조직
㉤ 복잡성	㉥ 반응적 유연성

- ① ㉠, ㉢, ㉣ ② ㉢, ㉣, ㉥

- ③ ㉠, ㉡, ㉢ ④ ㉠, ㉢, ㉣

25. 다음 중 벤처기업의 일반적 특징으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 벤처기업은 주로 고수익, 고위험 사업을 수행하는 편이다.
- ② 벤처기업은 총 매출액 대비 기술개발의 비율이 높다.
- ③ 벤처기업은 신속한 의사결정이 용이하고 강한 추진력을 갖고 있다.
- ④ 벤처기업은 소자본 창업형태로 내부자원에 의존하므로 부가가치율이 낮은 편이다.

26. 무한책임사원과 유한책임사원으로 구성되는 이원적인 회사로, 무한책임사원이 경영을 담당하며 유한책임사원은 지분만 참여하는 형태의 회사는 다음 중 무엇인가?

- ① 합명회사 ② 합자회사
- ③ 유한회사 ④ 주식회사

27. 다음의 주식회사에 대한 설명 중 가장 적절한 것은?

- ① 주식회사의 3대 기관은 주주총회, 이사 및 이사회, 감사이다.
- ② 주식회사는 출자자의 지분을 증권화하여 모든 출자자가 무한책임을 지도록 한다.
- ③ 주식회사의 감사는 회계 및 업무감사를 주 업무로 하고 상설 되지 않아도 되는 선택기관이다.
- ④ 주식회사는 기업을 공개할 의무가 면제됨으로써 정부의 제도적 규제를 적게 받는다.

28. 다음 중 경영관리활동의 기능에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 계획활동은 조직의 목표를 달성하기 위한 행동방안을 선택하는 모든 활동을 포함한다.
- ② 지휘활동은 업무를 세분화하고 자원을 배분하고 조정하는 활동이라 할 수 있다.
- ③ 통제활동은 수행되는 일들이 계획에 일치되도록 조직과 개인의 성과를 측정하고 수정하는 관리기능이다.
- ④ 조직화활동은 구성원들이 좋은 성과를 낼 수 있는 조직 구조를 설정해 가는 과정이다.

29. 조직 규모나 업무 범위를 줄이고자 하는 노력으로 다음 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 아웃소싱 ② 다운사이징
- ③ 스피노프(Spin off) ④ 수직적 통합

30. 다음에서 설명하는 동기부여 이론은 무엇인가?

만족을 주는 요인과 불만을 없애 주는 요인은 별개로 존재한다. 작업환경이나 감독자, 급여와 같은 요인은 불만을 없애주는 위생 요인일 뿐이다. 일 자체, 성취감 등의 만족 요인을 통해서 동기를 부여할 수 있다.

- ① XY 이론 ② ERG 이론
- ③ 2요인 이론 ④ 기대이론

31. 사원 A씨는 능력이 있으나 일에 대한 의욕이나 의지가 부족한 편이다. 허시와 블랜차드의 상황적 리더십 스타일 중 A씨의 상사가 리더십효과를 높이기 위해 선택할 수 있는 가장 적절한

- ① 거래적 리더십 ② 설득적 리더십
- ③ 과업주도형 리더십 ④ 참여형 리더십

32. 마케팅 계획 수립을 위해 시장 환경을 구성하는 핵심적인 3가지 요인을 분석하는 것을 3C 석이라고 한다. 다음 중 3C분석의 대상으로서 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 자사 분석(Company)
- ② 경쟁자 분석(Competitor)
- ③ 고객 분석(Customer)
- ④ 원가 분석(Cost)

33. 급여 지급시에 소득세, 국민연금, 건강보험료 등을 미리 공제하는 것으로 다음 중 가장 적절한 용어는 무엇인가?

- ① 연말정산 ② 원천징수
- ③ 소득공제 ④ 세액공제

34. 다음 중 노동조합의 활동에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 노동조합은 파업이나 태업으로 사용자를 압박할 수 있으나 파업 자체는 불법적행위로 간주되어 법적, 행정적 제재를 받게 된다.
- ② 노동조합은 사용자측에 단체교섭을 요구할 수 있으며 사용자가 이에 응하지 않으면 사용자는 부당노동행위를 한 것으로 간주된다.
- ③ 노동조합은 정치적 영향력 확대를 통해 노동자들의 권익을 증진시키려는 노력을 한다.
- ④ 근로조건개선과 임금인상 등이 단체교섭의 대상이 될 수 있다.

35. 기업의 경쟁력을 높이기 위해 기업내 모든 인적, 물적 자원을 통합적으로 관리하는 통합정보시스템을 무엇이라 하는가?

- ① EIS ② ERP
- ③ SIS ④ DSS

36. 다음 자료를 통해 매출총이익을 계산하면 얼마인가?

매출액 50억원
매출원가 30억원
판매비와 관리비 10억원

- ① 10억원 ② 20억원
- ③ 30억원 ④ 40억원

37. 다음에서 설명하는 시사용어로 가장 적절한 것은?

- 종업원이 일정한 나이를 넘으면 임금을 줄이고 대신 고용 기간을 늘리는 것이다.
- 근무 년수가 올라갈수록 계속해서 임금이 올라가는 것이 아니라, 돈이 가장 많이 필요할 때 더 받고 그 이후에는 급여를 조금씩 받는 것이다.

- ① 비정규직 차별방지법 ② 최저임금제
- ③ 임금피크제 ④ 연봉제

38. 다음에서 설명하는 시사용어로 가장 적절한 것은?

- 인터넷이나 모바일을 기반으로 결제, 대출, 투자, 송금, 개인 금융 등 각종 금융서비스를 제공하는 산업이다.
 - IT를 중심으로 제공하는 금융 서비스이다.
 - 기존의 금융기관처럼 지점이나 면대면 서비스에 의존하지 않고 첨단 IT기술을 활용하기 때문에 보다 혁신적인 서비스를 제공한다.

- ① 핀테크 ② 인터넷 뱅킹
- ③ 사물인터넷 ④ 클라우드 펀딩

39. 최근 파워블로거를 활용해 자발적으로 기업이나 제품의 홍보를 하도록 만드는 마케팅 기법이 인터넷 광고기법으로 주목받고 있다. 즉 네티즌이 이메일이나 메신저, 블로그 등을 통해 자발적으로 홍보하도록 만드는 기법을 나타내는 용어로 가장 적절한 것은?

- ① 바이럴마케팅 ② 센트마케팅
- ③ 풀마케팅 ④ 그린마케팅

40. 특정한 사업목표를 달성하기 위해 임시적으로 조직 내의 인적, 물적 자원을 결합하여 구성된 조직으로 가장 적절한 것은?

- ① 사업부제 조직 ② 팀 조직
- ③ 프로젝트 조직 ④ 위원회 조직

3과목 : 사무영어

41. Choose the one which the following letter is most likely addressed to.

Dear Sir or Madam:

I am writing regarding the position of administrative staff which is advertised on Co-op Cafe on June 25. I hope you to review my credentials as shown on the accompanied documents. I am confident that you will find me perfect for the position.

I graduated from Seoul College with an associate degree in Secretarial Studies and am currently completing the final year of B.A. in Business Administration in Donggu University.

- ① Marketing Department
- ② Procurement Team
- ③ Human Resources Manager
- ④ General Affairs Department

42. 다음 사무용어의 약어가 바르게 풀이 되지 않은 것은?

- ① FYI - For Your Information
- ② VIP - Very Interesting Person
- ③ WPM - Words Per Minute
- ④ FAQ - Frequently Asked Question

43. Choose one phrase which has a grammatical error.

A : Our biggest client, John Smith is due at Incheon in 2 hours.
 B : I've already sent the company car to pick up him.
 A : Have you told the driver to take him straight to the Hilton Hotel?
 B : Yes, I have.
 A : And could you please confirm our reservation for a table at La Seine?
 B : I've already done it.

- ① a is due at ② b pick up him
- ③ c take him straight ④ d already done it

44. Which set of words is most appropriate to fill in the blanks a and b?

Dear Mr. Taylor:

I received your price quotation for safety equipments that your company advertised in NT magazine. I appreciate your prompt reply to our a. We find the terms and conditions of payment and delivery of goods are all reasonable and acceptable. However, now that it is approaching the end of the year, may I ask you to allow us an additional 7% discount on the b prices?

- ① inquiry, quoted
- ② letter, quoting
- ③ request, quotationed
- ④ fax, quotation to make

45. Choose the correct inside address in a business letter.

- ① Mr. Peter Lee,
Our Life Inc.
Sales Manager
1494 Baird St.
Corona, CA 92882
- ② Mr. Peter Lee,
1494 Baird St.
Corona, CA 92882
Our Life Inc.
Sales Manager
- ③ Mr. Peter Lee
Sales Manager
Our Life Inc.
1494 Baird St.
Corona, CA 92882
- ④ Our Life Inc. / Sales Manager
Mr. Peter Lee
Corona, CA 92882
1494 Baird St.

46. 다음 중 영문 편지의 기본 구성요소에 속하는 것은?

Dear Sir or Madam:
 Re: Agenda for the Committee Meeting ← ㉔
 Enclosed please find the agenda for the committee meeting scheduled on October 31, 2015. We look forward to meeting you soon.

Sincerely yours, ← ㉑

Edwin Marcus
 General Affairs Manager

cc: Ms. Rose Carlton ← ㉓
 Encl: ← ㉕

- ① ㉔ Subject line
- ② ㉑ Complimentary close
- ③ ㉓ Carbon copy notation
- ④ ㉕ Enclosure notation

47. Read the following invitation and choose one which is the most true.

The World Aluminum Association
 is honored to invite
 Peter Weston, CEO of Star Aluminum Company
 to its 10th Annual Awards Presentation Ceremony
 being held at Hilton Hotel, 85 Essex Street, Washington
 on May 4th at 6:00 p.m.
 Dress is formal and dinner will be provided.
 Please RSVP by contacting
 Sherry Clark, the ceremony coordinator,
 at Sherry@waa.org.

- ① Mr. Weston invited some executives of The World Aluminum Association.
- ② This event will take place on the 10th of May.
- ③ Casual clothing will not be appropriate.
- ④ Someone will take presentation at the Hilton Hotel.

48. Read the following extract from an e-mail, choose one which is not true.

- ① The guests will stay at the hotel 4 nights.
- ② He will check in June 2.
- ③ The type of the room the guest requested is twin.
- ④ Mr. Johnson will stay at the hotel with another guest.

49. What type of business communication is the following passage?

To: All employees
 From: Mark Lee, President
 Date: June 15, 2014
 Subject: Electrical Service on Weekends

Due to increased energy costs, electrical service will be suspended from 9:00 a.m. to 5:00 p.m. on Sundays and Saturdays, beginning from July 8.

Starting this year, we will put more efforts into becoming a leader in energy efficiency, and we are already making progress in cutting back on energy costs at our facilities. Your cooperation on this campaign will be much appreciated.

- ① manual
- ② formal business letter
- ③ internal memorandum
- ④ brochure

50. Read the following extracts from a presentation and choose one which is not appropriate phrase for the blanks ㉔~㉕.

Good morning, everyone!
 _____ ㉔ _____, I'd like to refresh your memories as to the background to the project. _____ ㉑ _____, I'll give you a broad outline of what we've achieved so far. _____ ㉓ _____, I'll try to give an indication of what our _____ ㉕ _____ will be over the next few months.

- ① ㉔ First of all
- ② ㉑ May I begin
- ③ ㉓ Finally
- ④ ㉕ priorities

51. Read the following chart and choose one which is the most true.

FIVE BIGGEST EMPLOYERS IN DEVON PROVINCE			
Company Name	Headquarters	Product/Service	Number of Employees
Wide World Inc.	Dryden	Travel and Tourism	13,300
K,D Boyce and Sons	Bristol	Oil and Natural Gas	12,290
The Moon	Stratford	Restaurant Chain	8,930
Happy Valley	Wilmot	Amusement Park	7,400
ABC Corporation	Juniper	Electronics	4,680

- ① Happy Valley produces natural gas.
- ② The main office of Wide World Inc. is in Wilmot.
- ③ ABC Co. is not the one of the five biggest employers in Devon.
- ④ Thanks to Happy Valley, children can enjoy going on the rides.

52. Read the following conversation and choose one

which is true.

Ms. Garrett : On the 7th of next month I'll attend APE Meeting in Hong Kong. Could you please make my flight reservation?
 Secretary : Yes, Ms. Garrett. What time does the meeting start on the 7th?
 Ms. Garrett : At 3 p.m. And would you please make a return flight reservation on the 8th?
 Secretary : Yes, I will.

- ① Ms. Garrett is supposed to participate in a meeting on the 8th of next month.
- ② The secretary has already made a reservation.
- ③ It is an open-ended ticket.
- ④ Ms. Garrett will take two days' business trip to Hong Kong.

53. Which of the followings does not match the underlined a~d?

Visitor : I have an appointment to see the accounting manager at 9:00.
 Secretary : Mr. Johnson from Santo Corporation?
 Visitor : Yes, right. I'm sorry that I'm a little late for the appointment.
 Secretary : She's been expecting you and stepped out of her office now, but she will be with you soon. Would you please take a seat over here?
 Visitor : Sure.
 Secretary : Would you care for something to drink?
 Visitor : Thanks. I'd love to have a cup of coffee.
 Secretary : How would you like it, sir?
 Visitor : With a dash of milk, please.

- ① a : waiting for ② b : left
- ③ c : like to have ④ d : Black

54. Read the following conversation and which of the followings is the most appropriate for the blank a and b?

A : Good morning, Apple Company.
 B : Hello. May I speak to Mr. Lee, please?
 A : I'm afraid he's not in the office right now. Could you a a message?
 B : No, I'd like to b him immediately.
 A : May I ask who's calling, please?
 B : This is Tom Jones of ABC Company.

- ① take - get in ② receive - contact
- ③ leave - reach ④ make - make a call

아래는 공통 지문입니다. 공통지문은 별도 표기 합니다.

Secretary : How may I help you?
 Visitor : Could you a my parking ticket?
 Secretary : Definitely.
 Visitor : It was really hard to find a parking spot today. What was worse, I was not allowed to park on the ground level.
 Secretary : Ah, we're sorry. Our parking lot is very limited. When you can not find a parking spot, you can use the public parking lot next to this building. You can get three hours of free parking.
 Visitor : Oh, I see. Thanks.

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

- ① The visitor could park on the ground level of this building for free today.
- ② It was difficult for the secretary to find a parking spot today.
- ③ The visitor got a ticket for a parking violation.
- ④ This building doesn't provide enough parking space for all of the visitors.

56. Which of the followings is the most appropriate for the blank a?(55번 공통지문 문제)

- ① validate ② contact
- ③ represent ④ coordinate

57. Which of the followings shows the correct note taken during the conversation?

- ① PA 2325, 2010 Maple St., Saint Paul, MD
- ② PA 3325, 2010 Maple St., St. Paul, MD
- ③ PA 3325, 2000 Maple St., Saint Paul, MD
- ④ PA 2325, 2010 Maple St., St. Paul, MD

58. Look at the airline e-ticket and choose one which is not true.

KOREANA AIR			
<i>e-Ticket Itinerary / Receipt</i>			
Passenger name	KANG/MIYOUNGMS		
e-Ticket number	432WP35M		
Itinerary Booking Reference 5627911			
KE 863 Operated by KE-KOREANA AIR	Via:		-
Departure	서울(ICN)	07APR07	19:00
Local Time	Terminal NO.:	-	
Arrival	뉴욕(JFK)	07APR07	08:00
Local Time	Terminal NO.:	2	
Class B	Fare Basis MLPX15		Status OK
Free Baggage Allowance 20KG			
Not Valid Before -		After 14 APR07	
KE 864 Operated by KE-KOREANA AIR	Via:		-
Departure	뉴욕(JFK)	12APR07	21:05
Local Time	Terminal NO.:	-	
Arrival	서울(ICN)	12APR07	23:55
Local Time	Terminal NO.:	2	
Class B	Fare Basis MLPX15		Status OK
Free Baggage Allowance 20KG			
Not Valid Before 07APR07		After 14 APR07	

- ① The departure time from New York is 9:05p.m. local time.
- ② It is an open-ended ticket.
- ③ The passenger is using KOREANA AIR for the trip.
- ④ The gender of the passenger is female.

59. Read the following sentences and choose a set which is arranged in the right order.

1. Please handle this report first,
2. What's my schedule today?
3. How about the staff meeting?
4. You have a full schedule today. It's going to be a busy day.
5. That can wait,
6. What should I do first?

- ① 6 - 3 - 2 - 1 - 4 - 5
- ② 2 - 4 - 6 - 1 - 3 - 5
- ③ 4 - 5 - 6 - 1 - 2 - 3
- ④ 2 - 4 - 1 - 3 - 5 - 6

60. Read the conversation below and choose one which is not true.

Sam : Keith, did you check the e-mail David sent to you?
 Keith : Not yet, why?
 Sam : David wants to have a meeting with us.
 Keith : What will be that for?
 Sam : The meeting will be an exchange of ideas about our new product design.
 Keith : I see, when?
 Sam : Tomorrow afternoon at 4 in meeting room 7.

- ① David will be in a meeting held tomorrow afternoon.
- ② Sam sent an e-mail to Keith instead of David.
- ③ David initiated the meeting to share ideas about new product design.
- ④ Keith has not checked the e-mail yet David sent.

4과목 : 사무정보관리

61. 관공서에 근무하는 나비서는 공문서 작성 업무를 수행하고 있다. 공문서 작성에 관한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 공문서에는 음성 정보나 영상 정보 등이 수록되거나 연계된 바코드 등을 표기할 수 있다.
 - ② 공문서에 쓰는 날짜는 숫자로 표기하되, 연·월·일의 글자는 생략하고 그 자리에 온점을 찍어 표시한다.
 - ③ 시·분은 12시간제에 따라 숫자로 표기하되, 시·분의 글자는 생략하고 그 사이에 쌍점을 찍어 구분한다.
 - ④ 공문서 작성에 사용하는 용지는 특별한 사유가 없으면 A4크기의 직사각형 용지로 한다.
62. 다음 박비서의 업무처리 중에서 가장 바람직하지 않은 것은?
- ① 'Via Air Mail' 이라고 표기된 편지는 개봉하지 않고 상사에게 전했다.
 - ② 'Registered'라고 표기된 편지는 등기우편으로 취급하였다.
 - ③ 'Private'라고 표기된 편지를 개봉하지 않고 직접 상사에게 전했다.
 - ④ 'Confidential'이라고 표기된 편지를 상사에게 전하였다.
63. 법률비서 이민정은 문서 분류 업무를 수행하고 있다. 다음 중 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 주제별 분류는 분류자에 따라 달라질 수 있으므로 미리 주제 결정 방식을 만들어둔다.
 - ② 개인명 또는 조직명으로 언급되지 않는 문서를 정리하는 경우 주제별 분류를 사용한다.
 - ③ 지역별 분류는 분류 후에 제목이나 이름으로 가나다순 배열해야 하기 때문에 착오가 생기지 않는다.
 - ④ 지역별 분류는 분류 명칭과 지역을 모르는 경우에는 찾기 힘든 단점이 있다.
64. 다음 중 전자문서 관리시스템의 특징에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 문서의 신속한 조회와 검색이 가능하다.
 - ② 종이문서의 감소로 사무환경이 개선된다.
 - ③ 데이터의 중복을 최소화할 수 있다.
 - ④ 보안이 철저하여 문서 작성자의 익명성이 보장된다.

65. 프레젠테이션을 위해 시각자료를 준비하고 있다. 다음 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 프레젠테이션시 가급적많은 시각자료를 활용하는 것이 중요하다.
 - ② 숫자는 도표보다 그래프화하는 것이 효율적이다.
 - ③ 슬라이드별로 서로 다른 디자인을 적용하는 것은 산만하므로 좋지 않다.
 - ④ 명조체보다 글자에 각이 진 고딕체가 더 선명하다.
66. 인터넷 기술을 기업 내 정보시스템에 적용한 것으로 전자우편 시스템, 전자결재 시스템 등을 인터넷 환경으로 통합하여 사용하는 것을 무엇이라고 하는가?
- ① 인트라넷 ② 엑스트라넷
 - ③ 원격접속 ④ 블루투스
67. 다음 중 명함관리 프로그램에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 명함의 내용을 프로그램에 직접 입력하거나 명함 이미지를 스캔하여 관리한다.
 - ② 명함관리 프로그램으로 입력된 내용은 수정이 어려우므로 변경 사항이 생기면 삭제 후 재입력한다.
 - ③ 명함관리 프로그램으로 입력된 내용 중 필요한 자료를 검색하는 것이 가능하다.
 - ④ 명함관리 프로그램에 입력된 내용은 다른 프로그램과 연계하여 라벨출력이 가능하다.
68. 아래의 설명에 해당하는 서비스로 가장 적절한 것은?

사용자의 데이터 및 자료를 온라인 서버에 저장해 두고 스마트폰이나 태블릿 PC를 포함한 어느 기기에서든지 다운로드하여 사용할 수 있는 서비스이다. 조직에서 페이퍼리스를 지향하는 경우 사용하면 좋은 서비스이다.

- ① 소셜네트워크 서비스 ② 클라우드 서비스
 - ③ IRC 서비스 ④ Veronica 서비스
69. 다음 기기 중 성격이 다른 하나는?
- ① USB 드라이브 ② Blu-ray 디스크
 - ③ Flash Memory Card ④ Memory Stick
70. 전자우편 메시지 작성에 관한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① HTML기반의 메시지는 지원하지 않는다.
 - ② 스타일화된 형식을 사용할 수 있다.
 - ③ 링크 및 그림 등을 포함할 수 있다.
 - ④ 첨부파일은 파일형식에 구애받지 않는다.

71. 다음은 전자문서에 관한 설명이다. 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 문서 등급에 따라 접근자의 범위와 열람 권한을 지정해야 한다.
 - ② 공개 구분란에 공개, 부분공개, 비공개로 표기한다.
 - ③ 결재권자가 전자 서명하여 결재하면 암호입력의 방식으로 처리된다.
 - ④ 결재 중에는 문서의 일부를 수정할 수 없다.

72. 김혜주 비서는 사무생산성을 높이고자 상사실과 비서실의 쾌적한 사무실 환경 관리에 신경을 쓰고 있다. 다음 중 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 자연채광을 적절하게 사용할 수 있는 방법을 모색하며, 인공 조명도 조합해서 사용한다.
 - ② 고온일때는 습도를 높이고, 저온일때는 습도를 낮추는 공기조절을 하여 쾌적함을 높인다.
 - ③ 외부소음이 심한 곳은 이중창문이나 커튼 등을 이용하여 소음이 들어오지 않도록 노력한다.
 - ④ 직접조명과 간접조명을 적절히 조합하여 사용하여 눈부시지 않으면서 조도도 확보한다.
73. 다음 중 사무실에서의 소음을 줄이기 위한 방법으로 가장 바람직 하지 않은 것은?
- ① 외부 방문객의 출입이 잦은 영업부서를 출입구 근처에 배치하였다.
 - ② 개방식 구조여서 소음이 심한 기기를 한 곳에 집중시키고 유리벽을 설치하였다.
 - ③ 사무실에 탄력성 낮은 소재의 바닥재를 깔아 소음을 흡수하게 하였다.
 - ④ 업무의 동선을 가급적 짧게하여 이동을 줄일 수 있게 하였다.
74. 다음 공문서 결재 상황에 관하여 가장 적절하게 설명한 것은?

★대리 신영수 부장 박순자 상무 황민재 전결 부사장 박진희 협조 인사부장 김수호 총무부장 한문옥

- ① 신영수 대리가 이 공문서를 발의하여 기안하였다.
 - ② 이 문서는 인사부와 총무부가 협조하여 공동으로 기안한 것이다.
 - ③ 사장님은 부재중이라서 박진희 부사장이 전결하였다.
 - ④ 신영수 대리의 직속상사는 김수호 부장이다.
75. 다음은 올해 주택매매거래량에 관한 그래프이다. 아래 그래프를 보고 알 수 있는 내용으로 가장 옳지 않은 것은?



- ① 올해 9월은 아파트 매매거래량이 전년동기 대비 감소했다.
- ② 작년에 비해서 연립·다세대 매매거래량이 가장 많이 증가한 달은 6월이다.
- ③ 올해 아파트 매매거래량이 연립·다세대 매매거래량을 초과했던 달은 5월이다.

- ④ 전년도에 비해서 연립·다세대 매매거래량이 증가세에 있다.
76. 파일링을 할 때 사용하는 도구에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?
- ① 이름표(label) : 폴더의 탭 또는 귀에 붙이는 종이이다.
 - ② 스테이플러(stapler) : 여러 장의 종이를 철침을 이용하여 철할 때 사용한다.
 - ③ 패스너(fastener) : 문서에 철을 하려할 때 구멍을 뚫는 기구이다.
 - ④ 제거기(remover) : 스테이플러의 침을 떼어낼 때 사용하는 기구이다.
77. 다음 중 신문 스크랩과 관련된 비서의 행동으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 황비서는 신문스크랩을 할 때 몇 가지 주제로 구분하여 정리한다.
 - ② 강비서는 기사 스크랩을 할 때 출처와 날짜 정보를 함께 기입한다.
 - ③ 남비서는 상사가 기사 스크랩을 지시하면 본래의 기사와 관련 내용을 찾아 함께 스크랩한다.
 - ④ 장비서는 스크랩한 기사를 모두 날짜별로 정리하여 최근 것이 가장 앞쪽에 오도록 한다.
78. 상공산업 대표이사의 장비서는 신제품 발표회에 관한 안내문을 만들어 500명의 수신자들에게 각각 개별적으로 수신자들의 이름을 문서마다 명시하여 보내려고 한다. 장비서가 안내문을 작성하기 위해 활용할 수 있는 기능으로 가장 적절한 것은?
- ① 라벨링 ② 메일머지
 - ③ 데이터 파일 ④ 매크로
79. 다음 중 수신 문서의 처리방법에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 김비서는 수신된 견적서의 견적금액을 계산기로 꼭 확인한 후 상사에게 드린다.
 - ② 최비서는 상사 부재 시 우편물을 폴더에 넣어 책상 위에 놓아둔다.
 - ③ 남비서는 사후 처리가 필요한 문서는 메모해서 티클러 파일의 필요 날짜에 끼워둔다.
 - ④ 황비서는 우편물이 수신되면 모두 봉투를 개봉한 후 바로 상사에게 전달한다.
80. 서비스기업 비서인 박희진 비서는 회사와 관련 있는 기사를 매일 아침 스크랩하여 상사에게 분석 보고를 한다. 다음 중 기사의 내용과 가장 거리가 먼 것은?

<전략>
 어느 음식점 벽에 쓰여 있는 '손님이 짜다면 짜다'는 소비자가 다소 무리한 요구를 하더라도 비위를 맞춰야 하는 '고객중심주의'를 실감나게 보여준다. 하지만 이런 마케팅 맹점을 악용해 기업을 상대로 악의적으로 민원을 제기하고 거액보상금을 요구하는 '블랙컨슈머'때문에 기업들이 골머리를 앓고 있다.

<중략>기업들의 블랙컨슈머 대응방식도 달라지고 있다. 착한 소비자들까지 피해를 보게 만드는 블랙컨슈머에 '당근'을 주는 대신 '채찍'을 드는 기업이 늘어나고 있다. **<종략>**
 블랙컨슈머로 인해 기업의 이미지 훼손과 금전적 손실은 물론 고객을 직접 응대하는 직원들의 정신적 피해가 늘어남에 따라 기업의 대응 자세도 '진화'하고 있다. 기업들은 회사 이미지 등을 고려해 블랙컨슈머의 요구에 적당히 응하던 과거와 달리 착한 소비자와 블랙컨슈머를 구분해 착한 소비에 피해를 입히는 행위에는 강경 대응하는 형태로 바뀌고 있다.

최근 소비자 스스로 기업과 상생하기 위해 '화이트 컨슈머가 되자'는 분위기도 확산되고 있다. 한국소비자브랜드위원회와 한 국소비자포럼은 '기업과 소비자가 함께 웃는 세상'만들기를 위해 화이트컨슈머 캠페인을 시작했다. 사회적으로 문제가 된 블랙컨슈머의 부도덕한 행위 근절과 기업과 소비자가 상생하자는 것이 주목적이다. 화이트컨슈머들은 "기업의 사회적 책임(CSR)은 소비자의 사회적책임(consumer social responsibility)으로도 사용된다"며 "소비자 권리와 함께 사회적 책임을 다하는 소비자가 돼야 한다"고 말한다.

[한국경제] 2014년 8월 29일 기사

- ① 블랙컨슈머는 구매한 상품의 하자를 문제 삼아 기업을 상대로 돈을 뜯어내는 소비자를 말한다.
- ② 기업은 블랙컨슈머들이 골칫거리이므로 최근에는 블랙컨슈머의 요구에 적당히 응하고 있다.
- ③ 화이트컨슈머는 기업과 상생하고자 하는 착한 소비자이다.
- ④ 화이트컨슈머 캠페인은 블랙컨슈머의 부도덕한 행위 근절과 기업과 소비자가 상생하고자 하는 것이 주목적이다.

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