

1과목 : 비서실무

1. 다음 중 로밍서비스에 대한 정 비서의 설명으로 적절하지 못한 것은?

글로벌 기업인 블루리그사에 선임으로 부임한 조다운 사장은 합작관련 회의 참석 차 홍콩에 출장을 가게 되었다. 정 비서는 로밍서비스에 대해 설명을 드리고 신청 여부를 여쭙어 보았다.

- 1 "자동로밍은 사장님 번호를 그대로 외국에서도 사용할 수 있어서 좋습니다."
2 "자동로밍은 자유롭게 수신하시면 부담이 없으실 겁니다."
3 "자동로밍이 되지 않는 경우 인천공항이나 각 이동통신 회사 서비스 센터에서 언제든지 신청할 수 있어 편리합니다."
4 "자동로밍을 하게 되면 사장님의 단말기를 그대로 이용할 수도 있으니 편하실 겁니다."

2. 업무지시를 받은 손비서가 모임 참석여부 및 일정확인을 하는 과정에서 이규태 사장에게는 직접 휴대전화로 연락하라는 상사의 지시를 받았다. 휴대전화로 통화를 진행하는 손비서의 가장 올바른 업무자세는?

- 1 "안녕하십니까, 가나상사 김태호 사장님 비서 손미나입니다. 사장님께서 이를 후 모임 관련하여 이 사장님께 직접 연락 드리라 말씀하셔서 이렇게 휴대 전화로 연락드리게 되었습니다."
2 "안녕하세요, 가나상사 손미나 비서라고 합니다. 저희 사장님께서 모임을 주최하시고자 하는데 사장님께서 참석을 하실 수 있는지 여쭙봐 달라고 하셔서 연락드렸습니다."
3 "안녕하세요, 가나상사 김태호 사장님께서 오찬모임을 계획 중이셔서 이사장님 참석여부를 여쭙고자 합니다. 사장님께서 참석가능하신지요?"
4 "안녕하십니까, 이규태 사장님이십니까? 통화가능하신지요."

3. 다음 중 비서가 상사의 지시 없이 할 수 있는 홍보업무와 가장 거리가 먼 것은?

- 1 상사와 관련된 기사를 정기적으로 검색하여 스크랩하고 보고한다.
2 사내에서 친밀도가 높은 임직원의 기념일을 정리하여 알려 드린다.
3 상사의 외부 강연 활동에 대한 내용을 정리하여 이력서와 함께 관리한다.
4 상사의 개인 블로그를 매일 방문하여 새로운 댓글을 확인하여 알려드린다.

4. 다음은 홍보비서가 알아본 상사의 항공일정이다. 항공일정에 따른 홍보비서가 상사에게 보고하는 내용이 옳바르지 않은 것은?

Table with 3 columns: 출발일정, 도시, 항공일정. Rows include flights from Seoul to Donggyeong, Donggyeong to New York, New York to London, and London to Seoul.

- 1 "5월13일 뉴욕행은 동경 하네다 공항에서 이른 아침에 출발합니다."
2 "뉴욕 도착 일자 는 현지 날짜로 5월 13일입니다."
3 "서울에 22일에 도착하시는 대로 차를 대기시켜 놓도록 하겠습니다."
4 "5월 19일 뉴욕 케네디 공항에서 출발하여 런던 도착하시면 호텔 숙박이 2박으로 예약되어 있습니다."

5. 다음의 상황에서 비서 이나영의 대응자세로 가장 부적절한 것은?

오전 11시 내방일정이 있는 태양건설 이영철 전무가 20분정도 일찍 사무실에 도착하였다. 조은물산 김태식 사장 비서 이나영은 예전에도 방문경험이 있는 이영철 전무를 접대하는 중이며 김태식 사장은 현재 싱가포르 소재 거래처와 국제전화 회의 중이다.

- 1 (자리에서 일어나며 반갑게) "이영철 전무님, 그동안 안녕하십니까? 이동하시는데 불편함은 없으셨는지요."
2 "제가 회의실로 안내해 드리겠습니다. 지금 사장님께서 싱가포르 거래처분과 회의 중이십니다."
3 전화회의 중인 김태식 사장에게 '사장님, 11시 내방예정인 태양건설 이영철 전무님께서 사무실 도착, 회의실에 모셨습니다.'라고 적힌 메모를 전한다.
4 (회의실에 이영철 전무를 안내하며) "잠시 기다리시는 동안 좋아하시는 따뜻한 녹차를 준비해 드리겠습니다. 혹시 더 필요하신 것은 없으신지요."

6. 다음 중 상사 회의 시, 선택되지 않은 김부장 방문 응대요령으로 비서가 대응 한 것 중 가장 적절한 것은?

- 1 "죄송합니다. 사장님께서 지금 회의 중이십니다."
2 "사장님께서 지금 회의 중인데 이쪽에 앉아서 잠시만 기다려 주시면 만나시도록 해 드리겠습니다."
3 "사장님께서 지금 회의 중입니다. 제가 메모로 김 부장님께서 방문하셨다고 전해드리겠습니다. 이쪽에 앉아서 잠시만 기다려 주세요."
4 "김 부장님, 사장님께서 회의 중이라서 나오시기가 어렵습니다."

7. 다음은 김영숙 비서의 업무 태도이다. 이 중 가장 적절한 것은 무엇인가?

- 1 비서들의 단합과 친목을 위해 사내 비서 모임을 결성하여 1달에 1번 모임을 통해 각자 상사들에 대한 정보를 공유하고 있다.
2 상사인 사장님이 구매부 부서장을 급하게 찾는다. 그래서 김영숙 비서는 부서장에게 전화를 하여 "사장님께서 부서"

장을 바로 오라는데요.”라고 말씀드렸다.

- ㉓ 비서로서 다른 이들과 일정한 거리감을 두되 조직에서 어려움을 호소하는 동료들의 고충은 상부에 조연한다.
- ㉔ 조직 내에서 직원들이 상사에 대해 좋은 이미지를 가질 수 있도록 상사에 대해 좋은 이야기를 가능하면 자주 해준다.

8. 차윤희 비서는 5명의 비서가 함께 근무하고 있는 그룹비서실 비서이다. 전 회사에서 함께 일하던 상사의 요청에 따라 함께 부임한 차비서는 기존의 근무하던 비서들의 눈에 보이지 않는 뒷세와 문화적인 이질감에 많은 스트레스를 받고 있다. 차비서의 갈등과 스트레스 관리를 위한 방안으로 가장 적절치 않은 것은?

- ① 새로운 환경에 적응할 수 있도록 화합의 분위기를 만들어 간다.
- ② 적절한 휴식과 취미개발로 심리적인 스트레스를 완화시킨다.
- ③ 동료들과 협력해서 일할 수 있는 기회를 만든다.
- ㉑ 자신의 업무에 몰입함으로써 동료관계에 대해 의도적으로 관심을 갖지 않도록 한다.

9. 다음에서 공통적으로 설명하고 있는 두 가지는?

A : 이 시스템은 기간 내에 처리해야 할 일이나 정기적으로 일어나는 일 등을 파일에 메모를 적거나 자료를 넣어두고 해당 일에 파일을 꺼내 그 일을 하게 하는 시스템이다.  
 B : 비서가 실수로 업무를 빠뜨리는 것을 막아준다.  
 C : '월'을 나타내는 표지 12장과 '일'을 나타내는 표지 31장이 필요하다.

- 1. Ticker File                      2. Diary
- 3. Bring Forward File            4. Hanging Folder

- ㉑ 1, 3                                ② 1, 2
- ③ 2, 3                                ④ 3, 4

10. 비서의 일정관리 소프트웨어 사용법에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 최근에는 일정 관리, 주소록 등이 포함된 그룹웨어 시스템을 갖추고 인트라넷을 통해 개개인이 일정을 입력하고 공유하는 기업이 많아졌다.
- ② 전자 일정표의 사용이 보편화되어도 아직 종이로 된 전통적인 다이어리를 동시에 이용하는 비서가 많은데 다이어리는 보통 1년 기준으로 되어 있으며 사용 후 버리지 말고 일정 기간 보관하여 참고 자료로 활용 가능하다.
- ㉓ 일정표는 컴퓨터에 저장해서 보관하고, 필요에 따라 출력한 출력본은 보관하지는 않는다.
- ④ 인트라넷에서 검색한 임직원의 일정표가 정확하다면 비서는 상사가 주최하는 일정을 잡을 때 일일이 전화나 메일을 보내지 않더라도 가능한 일정을 편리하게 찾아볼 수 있다.

11. 국제영상회의 진행과 관련하여 잘못 설명된 것은?

- ① 모든 회의참석자들이 영상화면에 보일 수 있도록 테이블 형태 및 배치를 확인할 필요가 있다.
- ② 타국가와의 영상회의 시 특히 daylight saving time zone에 주의하여 회의시각을 결정하도록 해야 한다.
- ㉓ 국제영상회의 진행의 경우 전문 기술자의 도움을 받아 진행되므로 비서가 직접 기계를 만지지 않는다.

- ④ 사내 영상회의 시설 미설치 시에는 특급호텔의 비즈니스 센터에 마련된 영상회의장을 대여하여 활용할 수도 있다.

아래는 공통 지문입니다. 공통지문은 별도 표기 합니다.

김○○사장의 비서로 근무하는 장 비서는 국내의 바쁜 일정을 소화해야 하는 상사의 일정관리를 체크중이다. 12월 10일 오후에 있을 오사카 일정이 국내 일정과 겹치지 않도록 상사의 확정된 주간일정표를 고려하여 최적의 항공 스케줄 표를 작성 중에 있다.

주간일정표				
날짜 시간	12월9일 (월)	12월10일 (화)	12월11일 (수)	12월12일 (목)
07:30		조찬모임		조찬모임
09:00	임원회의			
11:30	오찬모임			
종락				
14:30		오사카 회의	수진상사 방문	
17:30	A그룹 임원 면담		TV광고 시연	

  

항공 스케줄(안)							
날짜	편명	인천	오사카	날짜	편명	오사카	인천
		출발	도착			출발	도착
12/ 10 (화)	KE 882	08:40	09:20	12/ 11 (수)	KE 881	11:00	12:40
	OZ 023	11:20	13:20		KE 898	19:20	22:00
	OZ 021	21:00	22:40		OZ 205	08:00	09:40

12. 위의 확정된 국내일정과 항공스케줄(안)을 보면서 장 비서가 고려한 일정관리 내용 중 가장 적절한 것은?

- ㉑ 12월 10일 조찬모임을 하고 바로 일본으로 출국할 수 있도록 아시아나 023편을 예약하고자 한다.
- ② 12월 11일 TV광고 시연에 차질이 없도록 아시아나 205편 예약을 하여 오전에 리허설 준비를 할 수 있도록 일정을 계획하고자 한다.
- ③ 12월 12일 조찬모임에 차질이 없도록 KE898편을 예약해서 추진하고자 한다.
- ④ 12월 11일 수진상사 방문을 변경하여 아시아나 205편을 예약해서 오전에 쉬고 시연을 할 수 있도록 하고자 한다.

13. 위와 같은 상황에서 오사카 출장을 위해 장 비서가 준비한 것으로 가장 적절한 것은?(12번 공통지문 문제)

- ① 12월 10일 출발할 상사의 비자를 미리 신청하였다.
- ㉑ 고액권과 소액권을 섞어서 엔화로 환전하였다.
- ③ 가장 가까운 은행을 이용하여 빠르게 환전하였다.

- ④ 외국 출장을 위해 값이 저렴한 7일 권 해외여행 전화 플랜에 가입하였다.
14. 김영숙 비서는 2주 후에 상사가 1주일간 미국 뉴욕으로 출장을 가게 되어 출장 업무를 보좌하게 되었다. 김 비서가 수행한 상사 출장업무 보좌로 가장 적절한 것은?
- ① 출장에서 일 일정 및 예산 등을 포함한 출장 계획서를 출장일 3일전에 완성했다.
  - ② 상사 휴대전화 로밍서비스를 데이터 무제한 요금제로 신청했다.
  - ③ 출장 중인 상사와 이메일, 전화 등으로 매일 업무 연락을 취해야 하므로 상사 업무 대행자를 별도로 지정하지 않았다.
  - ④ 출장전담부서에서 상사 출장과 관련된 모든 업무를 처리하므로 비서는 상사의 개인적인 보좌 업무에만 집중하였다.
15. 다음 중 글로벌 매너에 대한 설명으로 가장 바르지 못한 것은?
- ① RSVP는 'Reply, if you please'라는 뜻으로 참석 여부를 연락 바란다는 의미이다.
  - ② 각테일파티는 도착시간은 개최 시작 시간에 정확히 맞추되 참석자의 사정에 따라 자유롭게 파티장을 떠날 수도 있다.
  - ③ 레스토랑에서 식사 중 잠시 자리를 둘 때에는 냅킨을 접어 식탁 위에 올려놓고 의자 오른쪽으로 일어서 후 조용히 나간다.
  - ④ 식사 장소에 도착하면 미리 화장실에 다녀와 식사 도중 자리를 뜨거나 주빈을 혼자 남겨 두는 일이 없도록 하는 것이 좋다.
16. 다음 중 비서가 수행하는 경조사 업무에 대한 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 경조사 업무는 무엇보다 시기가 중요하므로, 비서는 신문의 인물 동정란이나 인물관련기사를 매일 빠짐없이 확인하고 사내 게시판 등에 올라오는 경조사도 확인하고 있다.
  - ② 회사의 경조사 업무는 상사의 재량보다는 관례나 회사의 경조규정에 따라 형식을 갖춘다.
  - ③ 상사가 직접 참석하지 못하고 비서가 대리 참석하여 축의금을 전달하는 경우, 결혼 축의금은 되도록 깨끗한 돈을 준비하여 흰 종이에 싸고 단자(單子)를 써서 봉투에 넣는데 이때 봉투는 봉한다.
  - ④ 조문을 하는 절차는 조객록에 서명을 한 후 조의금을 전달하고 호상(護喪)에게 신분을 밝힌 후 조문을 한다.
17. 다음 중 비서의 상사보좌 업무에 대한 수행방법으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 비서는 조간신문과 간행물을 상사의 선호도에 따라 정리하여 보시는 곳에 놓아두고 서류와 우편물을 시간 순으로 분류하여 정리한다.
  - ② 비서는 중요한 모임의 초청장과 행사 안내장의 날짜에 형광펜으로 표시하여 올려 드린다.
  - ③ 공휴일 다음 날이나 상사가 출장에서 귀국한 직후는 평소 출근 시간보다 조금 더 일찍 출근하여 업무를 시작하도록 한다. 특히, 해외 출장의 경우 시차가 회복되지 않아 일찍 출근하시면 피로가 쌓여 있을 수 있으므로 더욱 긴장한 자세로 업무에 임한다.
  - ④ 중요한 우편물의 경우 서류와 함께 올려 드리고, 급하지 않은 것은 오후에 업무가 바쁘지 않은 시간에 드리도록 한다.

18. 상사의 기본 인적 사항에 관련된 개인 정보를 신상 카드에 작성하고 관리해야 할 뿐만 아니라, 상사의 회사 업무에 관련된 정보를 작성하고 변경 사항이 생길 때마다 수정하여 최신의 상태로 관리해야 한다. 다음 중 비서의 상사 보좌 업무수행 시 가장 올바른 태도는 무엇인가?
- ① 비서는 상사의 인적 사항에 대한 모든 내용을 상사의 개인 파일에 정리해 두되 암호는 사용하지 않는다.
  - ② 상사의 개인적인 신상에 관한 정보는 상사로부터 구두나 문서를 통해 파악한 정보를 즉시 기록해 두되, 필요한 경우 미리 질문지를 작성해 상사의 업무에 방해되지 않는 시간에 요청하여 정보를 습득할 수도 있다.
  - ③ 비서는 상사가 일 년에 한 번씩 정기적으로 건강 검진을 놓치지 않고 받을 수 있도록 예약 및 관련 업무를 수행하나, 개인적이고 특별한 질병이나 알레르기 등의 문제는 관여하지 않는 것이 좋다.
  - ④ 상사의 이력에 관한 사항은 비서가 업무를 하는 데 있어 참고할 뿐만 아니라 대내·외적인 필요에 의해 공개하거나 제출할 경우가 있다. 이런 경우 비서는 상사의 이력서 내용 중에서 외부에 공개할 내용을 비서가 판단하여 선별·제공할 수 있다.

19. 다음의 상황에서 장비서의 업무처리방식으로 가장 적절하지 않은 것은?

한남 법률사무소의 경력비서로서 장마희 비서는 상사로부터 5명의 신입 비서교육을 담당하는 업무 지시를 받았다. 지시 내용은 신입비서 교육 내용 선정, 관련 자료를 준비하는 전체 과정의 총괄이다. 현재 진행하고 있는 송무 업무와 업무 일정이 겹치는 상황이다.

- ① 현재 진행하고 있는 송무업무가 완료되지 않았기 때문에 그 업무를 완료한 후, 상사가 지시한 업무를 수행할 계획을 선임비서에게 보고하고 상사의 양해를 구해 달라고 한다.
  - ② 지시받은 신입 비서교육 업무는 계획부터 실행까지 시간이 걸리는 일이라 중간에 업무 진행 상황에 대한 중간보고를 드린다.
  - ③ 두 가지 업무를 동시에 진행하기가 도저히 불가능하다고 판단되어 상사에게 중간보고 시 선임 비서들이 팀을 이루어 같이 진행하면 좋겠다는 건의를 드린다.
  - ④ 신입 비서교육과 관련된 전문가의 인터넷 강의를 들으면서 필요한 정보를 얻으면서 새로운 업무에 대한 자신감을 쌓기 위해 노력한다.
20. 상사는 공항으로 오후 3시에 도착하는 외국손님을 마중가기로 되어 있는데, 2시 현재 상사는 회의실에서 영업팀과 회의 중이다. 회의가 계속되고 있는 경우, 비서의 행동으로 가장 바람직한 것은? (참고로 회사에서 공항까지는 약 50분 정도의 시간이 소요된다.)
- ① “사장님, 공항으로 출발하실 시간입니다.”라고 메모하여 상사에게 직접 전달한다.
  - ② “사장님, 공항으로 출발하실 시간이시니 회의를 끝내셔야 할 것 같습니다.”라고 메모를 적어 영업팀장에게 전달한다.
  - ③ 회의실 문을 노크하고 들어가 상사에게 컵속말로 알린다.
  - ④ 상사에게 “사장님, 오후 3시 외국손님 마중가실 시간입니다.”라고 휴대폰으로 문자를 보내고 회의가 끝나길 기다린다.

2과목 : 경영일반

21. 다음 중 기업의 경영활동에 직접적인 영향을 미치는 산업의 경쟁구조에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 산업성장률이 높을 때 산업성장률이 낮은 경우보다 그 산업의 경쟁이 치열해진다.
- ② 진입장벽이 낮은 산업일수록 경쟁이 치열해진다.
- ③ 제품차별화 정도가 낮은 산업일수록 경쟁자 위협의 수준이 높다.
- ④ 기존의 경쟁기업 수가 많거나 대체재의 수가 많을수록 경쟁은 치열해진다.

22. 다음은 경영환경을 분류한 것이다. 이 중 환경의 종류가 다른 한 가지는 무엇인가?

- ① 소비자                      ② 경쟁자
- ③ 조직문화                  ④ 지역사회

23. 다음 중 기업이 사회적으로 수행해야 할 책임에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 외부불경제를 발생시키는 기업이나 경영자에 대해 사회적 책임이 요구된다.
- ② 기업의 거대화로 기업의 영향력이 커지면서 사회 구성원의 이익과 일치하지 않는 경우 해당 기업에 대한 사회적 책임이 요구된다.
- ③ 기업은 지역사회에 대한 고용창출이나 문화적 투자와 같은 사회적 책임을 갖는다.
- ④ 기업의 종업원에 대한 사회적 책임은 종업원의 노동력 제공에 대한 물질적 보상만을 의미한다.

24. 다음 중 무한책임사원만으로 구성된 상법상의 기업형태는 무엇인가?

- ① 합명회사                    ② 합자회사
- ③ 주식회사                   ④ 유한회사

25. 다음 중 주식회사에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 주식회사는 자본조달의 확대가 가능하고 소유권 이전이 용이하다는 장점이 있다.
- ② 주식회사는 무한책임제, 자본증권화, 소유와 경영의 분리를 특징으로 한다.
- ③ 주식회사는 투자자가 있지만 그들과는 별개의 법적 지위를 갖는 법인이다.
- ④ 주식회사는 손익계산과 자본상태에 관한 정보를 주주뿐만 아니라 일반인에게도 알려야 한다.

26. 다음 중 중소기업 및 대기업의 특징에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 중소기업은 분업화, 전문화, 자본조달의 용이, 높은 대외적 신용도 등이 특징이다.
- ② 자본주의가 발달함에 따라 기업의 규모가 커지는 경향이 있다.
- ③ 자본의 규모에 따라 중소기업과 대기업이 나눌 수 있다.
- ④ 중소기업은 기준이 나라마다, 업종마다 다를 수 있는데 비교적 상대적인 의미로 구분된다.

27. 다음 중 조직구조의 분류 형태인 기계적 조직과 유기적 조직에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 기계적 조직은 직무의 분업화나 직무수행의 표준화 등과 같은 합리성이 강조된다.

- ② 유기적 조직은 효율성을 강조하며 공식화와 전문화의 정도가 높게 나타난다.
- ③ 기계적 조직은 과업이 일상적이므로 안정적이고 단순한 환경에 적합하다.
- ④ 유기적 조직은 부서 간 자유로운 이동과 참여가 가능하며 종업원간의 비공식적 의사소통이 원활히 이루어진다.

28. 다음 중 전문경영자와 소유경영자에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소유경영자는 강력한 리더십을 발휘할 수 있는 장점이 있다.
- ② 전문경영자는 과감한 경영혁신과 환경변화에 빠르게 대응할 수 있는 장점이 있다.
- ③ 전문경영자는 소유경영자에 비해 단기적 이익에 집착하는 경향이 강하다.
- ④ 소유경영자는 전문경영자에 비해 즉별경영의 위험이 더 높다.

29. 다음 중 조직문화와 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 조직문화는 구성원에게 정체성을 제공하고 집단적 몰입과 조직체계 안정성을 높인다.
- ② 엄격하고 강압적인 조직문화는 항상 조직의 성과를 높인다.
- ③ 조직문화는 조직내부의 관리스타일, 조직구조, 구성원, 공유가치 등에 영향을 받는다.
- ④ 신입사원이 조직사회화를 통해 조직에 존재하는 다양한 가치와 규범, 행동양식에 대해 습득하는 것은 소속된 조직의 조직문화를 배우는 과정이다.

30. 다음의 괄호에 들어갈 말로 가장 적절한 것은?

( ) (이)란 ( )에 따라 기업의 ( ) (이)가 달성되도록, 계획과 ( )을/를 비교하고 만약 이상이 있으면 이를 ( )하는 것을 말한다.

- ① 경영계획 - 계획 - 목표 - 실적 - 수정
- ② 경영통제 - 계획 - 목표 - 성과 - 수정
- ③ 경영계획 - 계획 - 목적 - 실적 - 수정
- ④ 경영통제 - 계획 - 목적 - 실적 - 제거

31. 다음 중 매슬로우의 욕구계층이론과 허즈버그의 2요인이론에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 매슬로우의 5단계 욕구 중에서 생리적 욕구는 사람의 가장 기초적인 욕구이다.
- ② 허즈버그는 불만요인을 충족시켜주더라도 동기를 유발하는 데는 유효하지 않다고 하였다.
- ③ 매슬로우는 인간의 욕구는 5단계의 계층을 이루고 있으며, 생리적 욕구 → 안전의 욕구 → 사회적 욕구 → 존경의 욕구 → 자기실현의 욕구 순으로 욕구의 강도가 낮아진다고 하였다.
- ④ 허즈버그의 만족요인은 지위, 개인상호 간의 관계, 개인적 생활 등이 해당된다.

32. 다음 중 기업문화 형성단계에서 비교적 가장 크게 영향을 미치는 요인은?

- ① 창업자의 경영이념      ② 사원의식
- ③ 행동강령                  ④ 슬로건

33. 성과에 비례하여 임금을 차등화하는 임금체계는 다음 중 무

엇인가?

- ① 업적급                      ② 직무급
- ③ 성과급                      ④ 연공급

34. 다음 중 직무관리에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 직무평가는 직무의 상대적 가치를 분석·비교하는 평가과정이다.
- ② 직무순환은 종업원을 동기부여하기에 유용하지만 훈련비용이 많이 들고 생산성을 저하시킬 수 있다.
- ③ 직무확대는 한 직무에서 수행되는 작업의 수를 증가시켜 직무를 수평적으로 확대하는 방법이다.
- ④ 직무충실화는 직무내용과 직무의 질을 낮추는 것을 의미한다.

35. 다음 중 소비자 만족의 극대화를 목표로 하는 마케팅믹스인 4P에 가장 해당되지 않는 것은?

- ① 제품                              ② 물류
- ③ 가격                              ④ 유통

36. 다음 중 재무상태표의 왼쪽 차변에 기재하는 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 현금                              ② 장기대여금
- ③ 자본                              ④ 건물

37. 균형성과표(BSC)의 4가지 성과측정관점으로 가장 옳지 않은

- ① 재무적관점                      ② 경영자관점
- ③ 내부프로세스관점              ④ 학습과성장관점

38. 다음 중 회사채의 종류에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 보증사채는 사채의 원금상환 및 이자지급을 금융기관이 보증하는 사채를 말한다.
- ② 전환사채는 일정조건에서 주식으로 전환될 수 있는 사채를 말한다.
- ③ 신주인수권부사채는 신주발행 시에 주식을 받을 수 있는 사채를 말한다.
- ④ 보증사채는 사채의 원금상환, 이자지급, 이익배당 참가를 발행회사만이 할 수 있어서 보증이 필요 없는 사채를 말한다.

39. 다음 중 조직구조의 유형에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 매트릭스 조직구조는 단일 명령계통 체계를 갖고 있어서 환경변화에 유연하게 대처하기 어렵다.
- ② 사업부별 조직구조는 책임경영체제 확립과 신속한 의사결정이 가능하지만 사업부별 자원의 낭비를 가져올 수 있다.
- ③ 위원회 조직은 부문 간의 협조와 조정을 위해 기존의 조직 구조에 부속되어 보조하는 조직구조로 활용된다.
- ④ 혼합형 조직구조는 기능조직과 사업부별 조직구조를 혼합한 형태로 조직목표와 사업부 목표의 통합이 가능하다는 장점이 있다.

40. 다음 중 인적자원관리의 주요활동내용에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 인적자원관리는 조직원의 모집 및 선발에서 퇴사에 이르는 전 과정을 관리하는 것을 말한다.

- ② 인력수요를 예측하기 위해서는 직무분석 기법을 활용하는데, 직무분석을 위해서는 직무기술서와 직무명세서를 활용할 수 있다.
- ③ 조직원의 평가와 관련된 임금 결정은 연공서열, 성과, 직무 특성, 직무자격 등의 기준을 바탕으로 결정된다.
- ④ 유지관리란 회사를 나가는 사람들을 관리하는 것을 말하며, 퇴직관리란 조직원들이 이직하지 않고 계속 열심히 일하도록 만드는 것을 말한다.

3과목 : 사무영어

41. Choose one which does not match each other.

- ① Corp. - Corporation      ② Hq. - headquarters
- ③ pp. - page                      ④ M. C. - Master of Ceremonies

42. Choose the correct department abbreviation of a business organization which has the most close relation with the given words below.

Resume / Cover letter / Interview / Job Opening / Salary

- ① PR                                      ② HR
- ③ R&D                                      ④ GA

43. Which of the followings is not an appropriate explanation for the underlined word?

- ① traveller's check : a company's records of its employees' salaries and wages, bonuses, and withheld taxes
- ② visa : an official document, or a stamp put in your passport, which allows you to enter or leave a particular country.
- ③ stopover : to stop somewhere for a short time when you are on a long journey, especially a journey by plane
- ④ rain check : to make an arrangement to do a said activity at another time

44. 다음 빈칸 ㉠, ㉡에 들어갈 단어로 가장 적절한 것은?

Hello, Ms. Robinson. This is James Parker. I'm calling \_\_\_\_\_ ㉠ \_\_\_\_\_ the change of schedule for the sales meeting. I need to speak to you \_\_\_\_\_ ㉡ \_\_\_\_\_ it ASAP, so please call me when you get a chance.

- ① regarding, to                      ② regarding, about
- ③ regards, on                      ④ regards, about

45. 다음 영문서의 내용을 가장 잘 설명한 것은?

Mr. Micelle Sanderson  
 requests the honor of your presence  
 at a formal reception  
 of our new Vice President  
 on Friday, April 25th  
 from 6 to 9 o'clock in the evening  
 at the Woodvalley Country Club

RSVP  
 010 555 2463

- ① rejecting to invitation    ② requesting a presentation
- ③ making a reservation    ④ inviting to reception

46. Which of the followings is the best arrangement of a business letter?

- ㉠ date    ㉡ salutation    ㉢ letterhead    ㉣ body
- ㉤ signature    ㉥ inside address    ㉦ complimentary close

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

47. Choose one which is translated into English properly.

이 전화를 김선생님에게 돌려주시겠습니까?

- ① Will you transport this call to Mr. Kim?
- ② Will you transfer this call to Mr. Kim?
- ③ Will you assign this call to Mr. Kim?
- ④ Will you turn this call to Mr. Kim?

48. Which of the followings is the most appropriate order?

Dear Mr. Suh:

Thanks for the detailed information and complete arrangement of my participation at the KAP Conference. Enclosed is my application.

I look forward to seeing you there. Thanks again.

- ㉠ Planning Manager
- ㉡ Antonia Wong
- ㉢ Enclosure
- ㉣ Best regards,
- ㉤ Antonia Wong

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

49. What is the purpose of the following passage?

- Opening ceremony starts at 9:00 a.m.
- Individual presentation starts after the keynote speech so all facility check-ups should be done before the keynote speech.
- We'll have 4 presentations and handouts are necessary for the first 2 sessions.
- Coffee break will be after the second presentation.

- ① To inform                      ② To complain
- ③ To register                    ④ To inquire

50. 다음 이메일의 목적을 가장 잘 설명한 것은?

Dear all sales staff,

The last meeting for 2016 will be held on Friday, December 16th 10:00 a.m. until 4:00 p.m. at the Head Office. Lunch will be provided. The agenda will be mailed by the end of November. If you are unable to attend the meeting, please call 412-1234 (area code 041) no later than November 30th.

Best wishes,

- ① To cancel the reservation
- ② To notify the year-end sales meeting
- ③ To rearrange the 2016 last meeting
- ④ To remind sales people of the change of schedule

51. Which of the following sentences is not correct?

- ① It's on the left of Mr. Taylor's office.
- ② It's at the end of the corridor.
- ③ Take the elevator on your right to the 21th floor.
- ④ It's opposite the Sales Department.

52. What is not true to the conversation below?

A : Now let's get started. I hope everyone received the agenda sent along with the minutes of our last meeting.

B : There does not seem to be enough copies here.

C : I haven't received one for this meeting. When is the agenda supposed to be sent to the board members?

B : We haven't specified it, but normally the agenda has to be distributed at least two weeks prior to the meeting.

A : I know Jennifer did her best to ensure that everyone received the documents by sending them by registered mail.

- ① Not everyone of the members received the agenda in advance.
- ② Jennifer will distribute the agenda at the meeting.
- ③ The members are normally supposed to receive the

agenda two weeks before the meeting.

- ④ Registered mail service was used to send the documents to the members.

53. Choose one which is the most appropriate for the blank.

\_\_\_\_\_ FOR THE VISIT OF MR. PARK  
TO THE K&D FACTORY

September 15

9:00 Arrival  
 9:05~9:45 Meeting with the Overseas Sales Manager  
 (Conference Room 215)  
 9:45~10:15 Company Presentation Video  
 10:15~11:00 Demonstration of the Online System  
 11:00~12:00 Meeting with Professional Engineers  
 12:00~2:00 Lunch with Overseas Sales & Marketing Dir.

- ① LETTER OF CREDIT                      ② BROCHURE
- ③ CONTENTS                                      ④ ITINERARY

54. Which of the followings is not appropriate for the blanks?

A : Excuse me. I'd like to see Mr. N. J. Cho, Manager of Import Department.  
 B : Have you ①\_\_\_\_\_ an appointment?  
 A : No. I didn't think it was ②\_\_\_\_\_.  
 B : Well, could you give me your name and some idea of the ③\_\_\_\_\_?  
 A : I'm Mike Jordan of Westing House. I'd like to discuss product package.  
 B : I'll see if he is ④\_\_\_\_\_ now. Would you please wait for a while?

- ① made    ② necessary
- ③ nature of your business                      ④ availability

55. Which of the followings is the most appropriate expression for the blank ㉠, ㉡, and ㉢?

A : Good morning. May I help you?  
 B : Yes, I'd like to see Mr. Miller.  
 A : Is Mr. Miller ㉠\_\_\_\_\_ you?  
 B : Yes. I have an appointment.  
 I'm Robert Johnson of Apple Company.  
 A : Would you please have a seat over there for a moment?  
 B : Thank you.  
 A : (To Mr. Miller) Mr. Robert Johnson of Apple Company wants to see you.  
 C : ㉡\_\_\_\_\_  
 A : Yes. (To Mr. Johnson) Thank you for waiting. Mr. Miller is ㉢\_\_\_\_\_ for you. This way, please.

- ① ㉠ expecting, ㉡ Please show him in., ㉢ waiting
- ② ㉠ waiting, ㉡ Go right in, please., ㉢ looking
- ③ ㉠ staying, ㉡ I don't want to be interrupted now., ㉢ finding
- ④ ㉠ seeing ㉡ Please send in him., ㉢ looking

56. Choose the most appropriate expression for the blank.

Secretary : Good afternoon, Asia Cosmetics.  
 Mr. Anderson : Good afternoon.  
 May I speak to Mr. Lee, please?  
 Secretary : I'm afraid he's not in the office right now. \_\_\_\_\_  
 Mr. Anderson : No, I'd like to reach him immediately.  
 Secretary : Who's calling, please?  
 Mr. Anderson : This is Tom Jones of Apple Company.

- ① Can I get you through?
- ② Could you say that again slowly?
- ③ Hang up the phone, please.
- ④ Could you leave a message?

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

Could you please make reservations for James Lee for 3 nights.  
 Please also arrange car transfers with the following \_\_\_\_\_

Jan. 5. Mon CX410 10.20/14.40 Seoul/Hong Kong  
 Jan. 8. Thu CX417 10.45/13.40 Hong Kong/Seoul

- ① deposit    ② promotion rate
- ③ hotel reservation                              ④ flight details

58. Read the following conversation and choose one which is true.



- ③ 채비서는 편지병함으로 개인별 축의금액을 언급하면서 감사장을 작성하여 개개인에 대해 관심을 보였다.
  - ④ 유비서는 창립기념축하연 참가자에 대한 감사장을 작성하면서 진행상 미숙으로 인한 불편함을 초래한 것에 대해서 사과의 말도 함께 기재하였다.
66. 김 비서는 문서 담당부서에서 접수문서를 전달받았다. 하지만 내용을 읽어보고 비서실이 아닌 기획부 업무인 것을 알고 접수 받은 문서를 기획부로 전달했다. 이러한 경우 문서의 처리단계에 따른 올바른 문서 명칭은 무엇인가?
- ① 공람문서                      ② 이첩문서
  - ③ 폐기문서                      ④ 시행문서
67. 문서의 회람에 대한 설명 중 가장 적절한 것은?
- ① 회의결과를 작성된 서식에 기록하는 것이다.
  - ② 회람을 할 때는 원본으로 한다.
  - ③ 한 장소에 모여 의견을 나누고 그 실시사항을 결정하는 경우에 활용한다.
  - ④ 다수가 보아야 하는 사안인 경우 각자가 문서를 열람하였다는 확인을 할 수 있도록 한다.
68. 다음 중 이름(회사명)으로 문서를 관리하는 명칭별 분류법의 특징에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 무한하게 확장이 가능하다는 장점이 있다.
  - ② 동일한 개인(회사)에 관한 문서가 한 곳에 집중된다.
  - ③ 직접적인 정리와 참조가 가능하다.
  - ④ 색인이 불필요하다.
69. 다음 중 전자결재시스템의 특징에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 문서작성 양식을 단순화시킨다.
  - ② 문서 유통 과정을 표준화시킨다.
  - ③ 문서작성 실명제가 시행된다.
  - ④ 문서 사무처리 절차가 복잡해진다.
70. 디지털 정보를 저장하는 광디스크로, 제작 시 최초 1회만 기록할 수 있고 그 후로는 읽기만 가능하며 주로 음악, 게임, 소프트웨어 등을 담아 판매할 때 주로 사용되는 것은?
- ① CD-ROM                      ② USB메모리
  - ③ CD-RW                        ④ LP(Long Play Record)
71. 다음 중 김비서의 이메일 사용 방법이 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 거래처에 이메일을 보낸 후 수신 확인 전화를 했다.
  - ② 수신인과 참조인은 구분하여 표시했다.
  - ③ 답신 표기의 경우 제목의 'Re'는 무조건 지우고 새로운 제목을 작성한다.
  - ④ 불임 파일을 함께 발송할 경우 메일 내용에 적절한 파일 명으로 저장한다.
72. 다음 설명에 올바른 용어가 순서대로 짝지어진 것은?

가. 각종 자료를 사용자의 PCL나 스마트폰 등 내부 저장 공간이 아닌 외부 중앙 서버에 저장한 뒤 다운로드 받는 서비스

나. 일반 사용자들이 직접 만들어 유통하는 저작물(영상, 사진 등)

다. 소셜 네트워크 서비스를 통하여 이루어지는 전자상거래

- ① 클라우드 서비스 - UCC - SNS
  - ② 유비쿼터스 - DMB - SNS
  - ③ 클라우드 서비스 - UCC - 소셜 커머스
  - ④ 유비쿼터스 - SNS - 소셜 커머스
73. 컴퓨터에서 LAN카드를 활용하여 인터넷에 연결하기 위해서는 사용자의 네트워크 환경에 적합하도록 TCP/IP 프로토콜을 설정해야 한다. 일반적인 운영체제에서 TCP/IP를 설정할 때 입력해야 하는 기본 정보로 가장 거리가 먼 것은?
- ① IP 주소                              ② 서브넷 마스크
  - ③ 기본 게이트웨이                  ④ MAC 주소
74. 프레젠테이션을 잘 하기 위해 양비서가 시도하는 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 청중 모두에게 골고루 아이컨택을 시도한다.
  - ② 긍정적인 말투로 강약 고저 없이 일정한 톤으로 발표한다.
  - ③ 미리 발표연습을 해보고 피드백을 받아본다.
  - ④ 이야기를 만들어 전달하고, 후에 요약을 한다.
75. 다음 중 전산회계 프로그램끼리 올바르게 짝지어진 것은?
- ① 오라클 - KcLep                      ② CAMP - KcLep
  - ③ 더존 s Plus - Mysql                ④ 오라클 - Mysql
76. 다음 기사를 읽고 유추할 수 있는 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

<전략> 돈의 일생은 한은이 경상북도 경산에 위치한 한국 조폐공사에 화폐 제조를 맡으면서부터 시작된다. 얼마나 많은 돈을 만들지는 매년 화폐 발행량, 환수량, 폐기량 등을 고려해 정한다. 지폐의 경우 우리가 평소 사용하는 모습이 되기까지 8단계의 공정을 거치는데, 총 40~45일이 걸린다.

먼저 전지에 바탕 그림(지문)을 인쇄한다. 돈을 만들 때 사용되는 전지는 종이 가 아니다. 100% 면이다. 이 때문에 물에 젖어도 그 형태가 보존된다. 5만 원권을 예로 들면 전지 한 장에 28장의 5만원이 들어간다. 전지 한 장으로 140만원이 만들어지는 것이다. 바탕 그림이 찍히면 5~7일 간 잉크를 말린 뒤 금액을 표시하는 스크린 인쇄 단계를 밟는다.

금액이 표시되고 나면 위변조를 막기 위해 홀로그램을 부착하는 과정이 시작된다. 5만원권의 띠형 홀로그램에는 상, 중, 하 세 곳에 무늬가 들어가 있다. 우리나라 지도와 태극 문양, 4괘 무늬가 하나씩 들어가 있다.

이들 무늬는 보는 각도에 따라 뒤바뀐다. 처음 봤을 때 위에서 부터 지도-태극-4괘의 순서이던 무늬가 조금 비스듬히 보면 태극-4괘-지도의 순서로 보이는 식이다. 무늬 사이에 숫자 '50000'이 세로로 쓰여 있다. 5만원권에는 이 같은 위변조 방지 장치가 22가지 담겨 있다.

액면숫자와 홀로그램까지 부착하고 나면 인물과 글자를 불록하게 튀어나오도록 만드는 요판 인쇄 과정을 거친다. 시각장애인도 화폐 액수를 인식할 수 있게 한다. 화폐 고유번호를 부여하는 활판 인쇄와 검수, 절단 과정 등을 모두 마치면 완성이다.

지금과 같은 모습의 지폐가 등장한 것은 지난 2006년부터다. 1983년 이후 23년만의 교체였다. 5000원권을 시작으로 2007년 1만원권, 1000원권이 신권으로 교체됐고, 2009년 5만원권이 처음으로 탄생했다. 당초 5만원권과 함께 10만원권도 출시될 예정이었지만, 지하경제가 활성화 할지 모른다는 우려로 10만원권 발행 계획은 2009년 1월 중단됐다. 10만원권의 표지 모델은 김구 선생이었다. <후략>

<조선일보, 2016.9.17.>

- ① 돈의 제작공정은 바탕그림인쇄 → 잉크건조 → 금액인쇄 → 홀로그램부착 → 요판인쇄 → 활판인쇄 → 검수 → 절단의 8단계를 거친다.
- ② 종이화폐라는 의미인 지폐는 종이로 만들어지지 않는다.
- ③ 전지 한 장의 가격은 140만원이다.
- ④ 김구선생을 모델로 하는 10만원권은 발행되지 않았다.

77. 기밀정보를 다루는 김비서의 행동으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 외부요청이 있을 경우 평소 상사가 선호하는 방식으로 처리한다.
- ② 컴퓨터 정보는 외장하드에 분기별로 백업하였다.
- ③ 비서의 컴퓨터는 비밀번호를 설정하여 두었다.
- ④ 팩스나 복사기 사용 후 문서를 빠뜨리지 않고 챙긴다.

78. 무선공유기에서 제공하는 보안기술에 해당하지 않는 것은?

- ① WEP
- ② WPA
- ③ WPW
- ④ WPA2

79. 다음 정보보안에 관련한 박비서의 행동 중 가장 잘못된 것은?

- ① 외장하드 1TB를 구매하여 상사 컴퓨터의 파일을 분기별로 백업했다.
- ② 외부에서 상사를 찾는 전화가 와서 “사장님은 지금 경영자 모임에 참석하셔서 바로 퇴근하실 예정입니다”라고 응답 했다.
- ③ 상사의 외출이나 부재 시에는 상사의 집무실을 잠가 놓아 아무도 못 들어가도록 조치했다.
- ④ 상사의 노트북에 노트북 보안필름을 붙여 측면에서 화면을 볼 경우 화면내용이 잘 보이지 않도록 조치했다.

80. 다음 중 공문서 작성요령에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 공문서는 두문, 본문, 결문으로 구성되어 있다.
- ② 공문서의 발신기관명은 글자로만 표시하고 기관의 로고, 상징, 마크 등을 표시하지 않는다.
- ③ 수신기관이 여럿인 경우는 '수신'란에 '수신자 참조'라고 기재하고, 결문의 발신명의 다음 줄에 '수신자'란을 만들어 수신자 기호 또는 수신자명을 표시한다.
- ④ 경유 기관은 수신기관에 앞서 중간에 거쳐 가는 기관이다.

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