

1과목 : 비서실무

- 다음 중 전문비서의 직업윤리에 맞게 행동한 비서는 누구인가?
 - 박비서 : 상사가 외부회의 참석 중일 때 인맥관리를 위해 한동안 통화를 못한 친구와 자신의 휴대폰으로 조용한 회의실에서 한 시간 동안 통화를 하였다.
 - 강비서 : 상사의 신뢰를 얻기 위해 업무가 없더라도 언제나 늦게까지 남아 성실하게 근무한다.
 - 윤비서 : 상사가 외부회의 중 전화로 중요한 기밀문서를 외부회의 장소로 가져와 달라고 하여 직접 전해드리기 위해 외출하였다.
 - 한비서 : 회의 자료로 작성된 자사 추가전망 자료를 보고 회사에 투자한다는 마음으로 주식거래에 참고하였다.
- 새로 입사한 한여름 비서는 선배들로부터 비서 업무를 효율적으로 수행하기 위해서는 인간관계 관리가 중요하다는 충고를 받았다. 다음 중 한비서의 업무태도로 가장 적절한 것은?
 - 인간관계를 위한 네트워킹 차원에서 퇴근 후 회사사람들과 자주 어울리며 솔직하게 업무이야기를 하면서 친목을 도모한다.
 - 상사의 출장업무 수행 시 도움을 받을 수 있도록 거래처 여행사 직원에게 명절에 개인적으로 선물을 하는 등의 노력을 하였다.
 - 지역 비서 모임에 가입하여 다른 기업의 비서들과 비서의 경력 개발과 관련하여 도움을 주고받았다.
 - 상사와 업무상 관련성이 높은 인사들의 정보를 공식적 및 비공식적 정보를 모두 수집하여 비서 업무 수행 시 활용하였다.
- 예약 업무를 수행하는 비서의 자세로 가장 바람직한 것은?
 - 상사 해외 출장 일정이 다음 달로 예정되어 있어 아직 시간적 여유가 많아 추후 변경될 가능성이 있어 항공권 예약은 하지 않았다.
 - 외국인 손님들을 위해 각 문화별로 추천할만한 음식점 목록을 만들어 두었다.
 - 상사가 자주 이용하는 음식점의 예약 담당자와 좋은 인간관계를 맺기 위해 자주 음식점을 방문한다.
 - 상사 출장과 관련하여 숙박 시설을 예약할 때 우리 회사와 거래하는 주 여행사에만 견적서를 요청한다.
- 다음은 상사의 회의 일정을 확정하고자 할 때 일반적으로 비서가 수행하는 절차이다. <보기>에 제시한 일정 확인 절차를 순서대로 바르게 나열한 것은?

<보기>

- (가) 참석자들에게 확정된 일정을 알린다.
- (나) 상대측에서 가능한 날짜와 시간대를 알려주면 전체 참석자들의 일정을 정리한다.
- (다) 정리된 일정으로 시간대가 확정되면 상사에게 보고한다.
- (라) 상사와 최종 일정을 확정한다.
- (마) 상사가 참석 가능한 시간대를 우선적으로 고려하여 회의 및 면담 대상자의 비서에게 전화를 통해 가능한 일정을 문의한다.

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

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

5. 다음 (a)와 (b)에 들어갈 말로 바른 것은?

Dynasty

Sir Peter Knowl, Chairman of Dynasty requests the pleasure of your company to celebrate the opening of the Dynasty Seoul Branch at the Shilla Hotel on Thursday, 12th October, 2017 from 6:30 p.m.

(a) : Grandball Room, Shilla Hotel 202, Jangchung-ro Jung-ku, Seoul Tel: (82-2) 2233-1234

(b) : Ms. N. S. Lee Tel: (82-2) 2126-2730 email: nslee@dynasty.com

- (a) venue, (b) bcc
- (a) place, (b) contact
- (a) cc, (b) RSVP
- (a) venue, (b) RSVP

6. 호칭에티켓에 대한 설명이 올바르지 않은 것은?

- 상대방이 자신의 first name(이름)을 불러도 좋다고 하기 전에는 경칭을 사용한다.
- 영어권에서는 last name(성)에 Mr./Mrs./Ms. 등을 붙인다.
- 독일 등 유럽의 일부 나라에서는 회사의 직함이 학위를 통해 얻은 직함보다 더 존중되어야 하고 중요하므로 명함을 받았을 때 주의 깊게 보고 부른다.
- 호칭에 있어 발음에 주의한다. 그 나라 방식대로 발음하는 것이 기본 매너이므로 국가별 호칭과 이름 문화에 주의하고, 자신이 없으면 사전에 물어본다.

7. 보고 자세에 대한 설명으로 부적절한 것은?

- 보고 내용이 많아 시간이 많이 걸릴 것으로 예상될 경우 미리 양해를 구한 후 보고한다.
- 보고할 때 객관적인 내용과 자신의 의견은 구분하여 보고한다.
- 본인이 판단하고 결정하기 어려운 문제일지라도 최선을 다해 업무 처리를 한 후 상사에게 결과를 보고하도록 한다.
- 다른 상급자로부터 업무 지시를 받은 경우 본인의 직속 상급자에게도 보고한다.

8. 다음 중 회의용어 한자가 잘못 짝지어진 것은?

- 표결(表決) : 안건의 토론 과정이 끝나면 안건을 최종적으로 결정하는 단계이다.
- 채결(採決) : 의장이 회의 참석자에게 거수, 기립, 투표 등의 방법으로 의안에 대해 찬성 및 반대를 결정하는 것이다.
- 재청(再請) : 타인의 동의를 얻어 거듭 청하는 것이다.
- 의안(義眼) : 회의에서 심의하고 토의할 안건을 말한다.

9. 다음은 회사의 고객들에게 연하장을 발송할 때 유의해야 할 내용들이다. 가장 바르게 설명된 것을 고르시오.

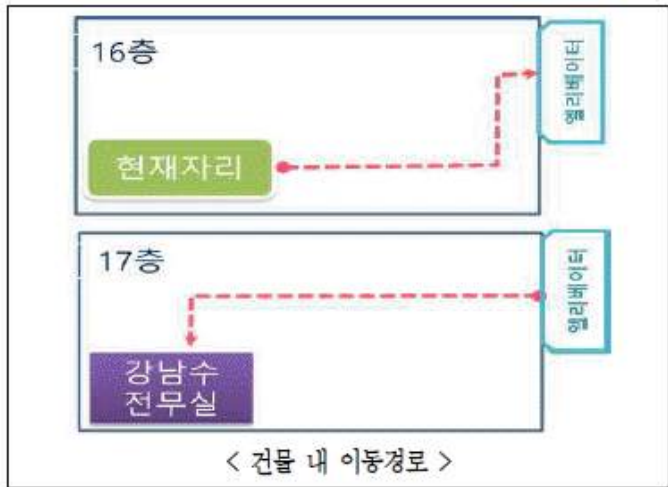
- 연하장을 보내지 않은 사람으로부터 연하장을 받았을 때는 받은 해에는 일단 유보하고 다음 해 발송목록에 추가한다.

- ② 연하장을 주문할 경우 예산보다는 상사의 취향이나 기호를 기준으로 모양과 수량을 결정한다.
 - ③ 연하장 발송 업무는 대개 음력 설날까지는 지속하는 것이 바람직하다.
 - ④ 회사의 VIP 고객일 경우, 업무 관련성이 있는 임원들이 모두 개별적으로 VIP 고객에게 연하장을 보내도록 한다.
10. 다음 중 전화기의 기능에 대한 설명으로 바르지 않은 것은?
- ① 단축 다이얼은 자주 거는 전화번호를 단축키로 줄여서 저장하는 기능을 말한다.
 - ② 착신 통화 전환은 걸려오는 전화를 휴대폰 혹은 다른 번호에서도 받을 수 있도록 착신을 전환하는 기능이다.
 - ③ 음성 정보 서비스(ARS)는 상대방의 전화 전원이 꺼져 있거나 전화를 받지 않을 때 전하고 싶은 내용을 언제든지 상대방 사서함에 녹음, 저장하고, 상대방이 저장한 내용을 들을 수 있는 기능이다.
 - ④ 전환 버튼은 걸려온 전화를 다른 전화기에서 받을 수 있도록 연결해 주는 기능을 가진 버튼이다.
11. 강주는 비서는 새로운 업무가 주어지면서 과다한 업무로 인해 자신감이 상실되고 스트레스를 받고 있다. 이에 대처하는 자세 및 스트레스 관리방법에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 새로운 업무가 주어지는 것으로 인한 스트레스를 해소하고 업무에 자신감을 가질 수 있도록 관련된 세미나에 참석하거나 전문가의 조언을 받는다.
 - ② 다른 사람에게 업무를 위임하기 보다는 모든 일을 스스로 해결하기 위해 업무와 관련된 모든 역량을 길러서 경쟁력을 갖추도록 한다.
 - ③ 규칙적인 운동과 긍정적인 마음으로 스트레스를 조정하면 자신감도 가질 수 있다.
 - ④ 현재 하고 있는 업무를 분석하여 업무를 조직화하여 업무의 효율성을 높인다.
12. 사장님은 내방객인 황시목 상무와 면담 직전에 비서에게 면담이 끝나면 황시목 상무를 강남수 전무실로 안내해 드리라고 한다. 강남수 전무실은 한 층(17층) 올라가서 긴 복도를 따라 쪽가다가 왼쪽 모퉁이에 있다. 김비서가 황시목 상무를 안내할 때 지켜야 할 사항으로 가장 옳지 않은 것은?

- ③ 엘리베이터 승무원이 없어 김비서가 “먼저 실례하겠습니다.” 라고 한 후 먼저 타서 문이 닫히지 않도록 열림 버튼을 누르고 있다가 황시목 상무를 타게 한다. 내릴 때는 황시목 상무가 먼저 내리도록 한다.
 - ④ 엘리베이터 안에서 김비서는 조작판 앞에 서고 황시목 상무는 뒤편에 설 수 있도록 배려한다.
13. 다음 상황에서 괄호에 들어갈 표현으로 가장 부적절한 것은?

비 서 : 죄송합니다만 어느 분을 찾아오셨습니까?
 상대방 : 사장님 좀 뵈려고요.
 비 서 : 죄송합니다만 성함이 어떻게 되시지요?
 상대방 : 저는 태평전자의 김민석 차장입니다. 잠시 지나는 길에 사장님께 안부 차 들렀습니다.
 비 서 : 알겠습니다. (㉠). 잠시 앉아서 기다려 주십시오.
 비 서 : (명함을 드리며) 사장님, 태평전자의 김민석 차장이란 분이 안부 인사차 방문하였습니다.
 선약은 하지 않았습니니다.
 상 사 : 다음에 오시라고 하세요.
 비 서 : 차장님, 기다려 주셔서 감사합니다. (㉡)
 상대방 : 알겠습니다. 다시 연락드리죠. 안부 전해 주십시오.
 비 서 : 예, 알겠습니다. 죄송합니다. 안녕히 가십시오.

- ① ㉠ : 사장님께서 잠시 자리를 비우셨습니다. 곧 돌아오실 수 있는지 여쭙보겠습니다.
- ② ㉡ : 죄송합니다만 사장님께서 지금 바로 돌아오시기가 어렵다고 하십니다.
- ③ ㉠ : 사장님께서 지금 회의 중이십니다. 회의가 길어질 것 같습니다만 일정을 다시 한 번 확인해 보겠습니다.
- ④ ㉡ : 확인해 보았으나 사전에 연락 없이 방문하실 경우 면담이 어렵다고 하십니다.



14. 다음 중 상황별 비서의 전화업무 처리로 가장 바람직한 경우는?

- ① 김비서는 안내할 때 황시목 상무보다 두서너 걸음 앞에서 안내한다.
- ② 김비서는 안내할 때 손가락으로 가리키지 말고 손등을 위로 하여 가고자 하는 방향을 가리키며 안내한다.

- 최비서 : 다음 주 화요일 오후에 예정된 '하반기 영업전략회의'에 사장님께서 그날 동창과의 점심약속이 있어 참석하기 어렵다고 영업부에 연락하라고 하신다. 그래서 나는 영업부장에게 전화하여 "사장님은 그날 동창모임이 있어 하반기 영업전략 회의에 참석할 수 없습니다."고 알려드렸다.

- 이비서 : 상사가 외부 회의에 참석 중이다. 자신을 밝히지 않는 사람이 전화를 해서 급한 일이니 상사의 휴대전화 번호를 알려달라고 하신다. 휴대전화 번호를 알려드리면서 상사가 4시에 회의가 끝나므로 그 이후에 전화를 하시라고 부탁하였다.

- 김비서 : 사장님은 용건을 밝히지 않는 전화를 받는 것을 싫어하셔서 나는 사장님을 찾는 전화마다 반드시 용건을 확인하고 전화를 연결한다. 오늘 아침 회장님께서 직접 전화하셔서 사장님을 찾으시길래 "회장님, 제가 용건을 여쭙봐도 될까요?"하고 공손히 여쭙보았다.

- 박비서 : 사장님이 통화 중인데 친분이 두터운 홍길동 이사님이 전화를 하셨다. 나는 "이사님 안녕하십니까?"라고 인사 한 후 "사장님께서 지금 통화 중이신데 잠시 기다리시겠습니까? 아니면 사장님 통화 마치는 대로 전화 드릴까요?"라고 여쭙었다.

- ① 최비서 ② 이비서
- ③ 김비서 ④ 박비서

15. 다음 중 비서의 회의 보좌 업무에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 회의 준비를 위해 회의 목적 확인, 개최일시 확인, 참석자 범위 선정, 회의 장소 선정, 회의 운영 계획의 절차를 거친다.
- ② 오전에서 오후까지 이어지는 회의는 오전과 오후에 1~2회 휴식 시간을 넣는 것이 좋으며, 1시간 30분에서 2시간 사이에 한 번의 휴식이 적당하다.
- ③ 회의 초청장에 RSVP 문구를 삽입함으로써 회의 참석 인원을 사전에 확인할 수 있다.
- ④ 발표회나 설명회와 같이 정보 전달을 목적으로 하는 회의나 주주 총회 등 참석자가 많은 회의 개최 시 원탁형 좌석배치가 적절하다.

16. 비서가 상사의 메시지 전달 업무를 효율적으로 수행하는 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 지시 사항과 관련된 담당자가 현재 하고 있는 업무 뿐 아니라, 담당자의 현재 상황을 비서가 직접 점검한 후에 메시지 전달 시기를 결정해서 알려준다.
- ② 부서의 업무 내용, 조직 구성원의 직위 및 직책에 따른 업무내용과 업무 범위를 먼저 확인한 후 업무 담당자에게 상사의 지시 사항을 전달한다.
- ③ 조직도를 통해서 조직 구성원에게 부과된 직무, 권한, 의무등을 이해하고 보고체계, 부서 성격과 부서간의 업무 배분등을 먼저 이해한다.
- ④ 상사가 지시한 업무와 관련해서 전달할 내용은 구두, 문서, 전자메일, 사내 통신망 등의 다양한 방법 중에 적절히 선택하여 효율적으로 전달한다.

17. 보통은 상사가 사장단 회의 일주일 전에 부서장 회의를 개

최하는데 이번에는 갑자기 사장단 회의 2주일 전인 이번 주 수요일에 긴급미팅을 소집하라고 지시하였다. 이 때 한비서의 업무처리 방식으로 가장 적절하지 않은 것은?

매월 셋째 주 수요일은 계열사 사장단 회의로 회사의 월간 일정에서 가장 중요한 행사이다. 오늘은 첫째 주 월요일, 사장단 회의까지는 약 2주가 남은 상황이다. 사장단 회의 일주일 전 수요일에 사장님 주최로 사장단 회의 안건과 관련된 부서장들과 사전 보고 형식의 회의를 진행한다. 한비서는 이 사전 회의에 재무팀, 인사팀, 기획팀, 상품개발팀 팀장들과 실무 담당자인 과 차장들이 모두 다 참석할 수 있도록 회의 일정을 조율해야 한다.

- ① 상사와 의논하여 회의 시간과 장소를 결정한 후 전화상으로 참석자들의 일정을 알아보고 회의에 참석할 수 있도록 요청한다.
- ② 단체 메신저 방에 긴급미팅 소집 내용을 올려 참석자들의 일정을 알아보고 회의에 소요될 시간과 참석인원수를 예상하여 회의시간을 정한다.
- ③ 회의 일정이 잡히면 그 시간에 가능한 회의장소를 물색한다.
- ④ 회의 통지문을 작성하여 참석자들에게 이메일로 발송한 후 참석여부 회신을 기다린다.

18. 상사 출장 중 비서의 업무 처리 방식으로 가장 적절하지 않은 것은?

대한상사에 근무하는 안비서의 상사인 서동재 사장은 해외투자관련으로 9월 1일 월요일부터 9월 5일 금요일까지 두바이출장을 가게 되었다. 안비서는 특별한 지시가 없는 모든 업무에 대해서는 부사장의 지시를 받으라는 사장님의 업무지시를 받았다.

- ① 상사 출장 기간 중의 일정은 가능한 상사 귀국 이후로 조정하되, 9월 8일 월요일에는 가능한 외부 일정은 잡지 않도록 조치한다.
- ② 회사에서 발생한 모든 일은 한국시간으로 오전 중에 시간을 정해 매일 보고한다.
- ③ 사내 업무는 상사 부재 시의 업무 권한 대리자인 부사장과 상의해 처리한다.
- ④ 상사 출장 중 상사를 찾는 긴급 전화의 경우 상대방의 연락처를 받아 둔 후 상사에게 상황을 보고한 후 상사의 지시에 따른다.

19. 다음은 경조사용어이다. 용어에 대한 설명이 바르지 않은 것은?

- ① 호상(護喪) : 상례를 거행할 때 처음부터 끝까지 모든 절차를 제대로 갖추어 잘 치를 수 있도록 상가 안팎의 일을 지휘하고 관장하는 책임을 맡은 사람.
- ② 단자(單子) : 부조나 선물 등의 내용을 적은 종이. 돈의 액수나 선물의 품목, 수량, 보내는 사람의 이름 등을 써서 물건과 함께 보냄
- ③ 부의(賻儀) : 상가에 부조로 보내는 돈이나 물품. 또는 그런 일
- ④ 발인(發靨) : 시신을 관속에 넣는 절차

- ① 정형적 의사결정은 일상적이고 구조화된 문제를 다루며 책임수준이 낮아서 조직의 하위계층에서 이루어진다.
 - ② 의사결정과정에서 대안의 평가는 의사결정자의 직관과 판단에 따른다.
 - ③ 창의성이 요구되는 문제나 과업에는 개인의사결정보다 항상 집단의사결정이 더 적합하다.
 - ④ 집단의사결정은 시간과 비용이 적게 들기 때문에 비교적 시간적 여유가 없을 때 적합하다.
32. 제품수명주기는 제품이 시장에 도입되어 폐기까지의 과정을 말한다. 다음 중 제품수명주기의 각 단계에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 도입기에는 제품가격이 높은 편이지만 저조한 매출실적과 높은 광고비의 지출 때문에 이윤폭이 낮은 경향이 있다.
 - ② 성장기는 시장잠재력을 확인한 경쟁자가 대거 시장에 진입하는 시기이며 이 시기에는 경험곡선효과에 의한 제조원가의 감소로 수익이 증가한다.
 - ③ 성숙기에는 제품에 대한 수요가 포화상태이므로 품질개선을 통해 매출을 최대한 올려 현금유입을 극대화하는 수확전략을 구사한다.
 - ④ 쇠퇴기에는 유희생산시설이 증가하고 이윤감소 현상이 초래되어 많은 기업이 시장에서 제품을 철수하게 된다.
33. 다음 괄호에 들어갈 가장 적합한 용어는 무엇인가?

()란 “데이터가 발생하는 주기와 정보의 양 및 형식 등이 기존데이터에 비해 매우 다양하고 방대하기 때문에, 기존의 방법으로는 수집, 저장, 검색, 분석이 어려운 데이터를 말한다. 또한 디지털환경에서 생성되는 데이터로 규모가 방대하며 문자와 영상데이터도 포함하는 대규모 데이터를 의미한다.”

- ① 데이터베이스시스템(database system)
 - ② 2차 데이터
 - ③ 전문가 데이터(expert data)
 - ④ 빅데이터(big data)
34. 경쟁자가 누구인지를 파악하기 위한 경쟁자분석방법으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 지각도(perceptual map)
 - ② 브랜드전환 매트릭스(brand switching matrix)
 - ③ 제품수명주기(product life cycle)
 - ④ 표준산업분류코드표를 이용하는 방법
35. 다음 중 기업의 임금 지급방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 직무급은 직무의 상대적 가치에 따라 임금 수준을 결정한다.
 - ② 연공급은 종업원의 직무수행능력을 기준으로 임금수준을 결정한다.
 - ③ 직무급은 ‘동일노동 동일임금 원칙’에 입각하고 있다.
 - ④ 연공급은 임금계산이 객관적이고 용이하며 근로자의 생활을 안정시키는 장점이 있다.
36. 다음 중 기업의 정보관리에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 기업의 정보관리 기능이란 조직 내 각종 의사결정이 효율적이고 효과적으로 이루어질 수 있도록 필요한 정보를 필요한 때에 필요한 사람들에게 체계적으로 제공하는 일체의 활동을 일컫는다.
 - ② 전사적 자원관리(ERP : Enterprise Resource Planning)란 재무, 회계, 마케팅, 인사, 생산, 재고관리, 유통 등과 같은 경영의 전 기능을 체계적으로 계획, 관리, 통제하는 것을 목적으로 구축된 정보관리시스템이다.
 - ③ 공급사슬관리(SCM : Supply-Chain Management)란 원자재공급자, 생산자, 도매상, 소매상 그리고 최종소비자들을 포함하는 물자공급의 전 과정을 하나의 단위로 묶어 종합적으로 관리하는 정보관리시스템이다.
 - ④ 고객관계관리(CRM : Customer Relationship Management)란 마케팅, 영업, 서비스부서 등을 정보시스템을 통하여 묶어 미래고객을 제외한 현재와 과거고객에 집중하여 종합적으로 관리하는 정보관리시스템이다.
37. 다음은 무엇을 설명한 것인지, 가장 적합한 용어는 무엇인가?

인공지능, 사물인터넷, 빅데이터 모바일 등 첨단 통신 기술이 경제, 사회 전반에 융합되어 혁신적인 변화가 나타나는 차세대 산업혁명이다. 인공지능, 사물인터넷, 클라우드 컴퓨팅 등 지능정보기술이 기존산업과 서비스에 융합되어 신기술과 결합되어 실세계 모든 제품 서비스를 네트워크로 연결하고 사물을 지능화한다.

- ① 정보지능혁명 ② 4차 산업혁명
 - ③ 네트워크 혁명 ④ 모바일 혁명
38. 다음 중 기업어음(Commercial Paper : CP)에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 기업어음은 기업이 재화나 용역을 공급받고 상거래에 수반되어 결제수단으로 사용하는 어음으로 진성어음이라고 한다.
 - ② 기업어음은 기업이 단기자금을 조달하기 위해 발행하는 유통어음이다.
 - ③ 기업어음은 할인매매가 가능해 단기 재테크 수단으로 활용된다.
 - ④ 신용도가 높은 기업은 낮은 금리로 기업어음을 발행할 수 있지만 신용도가 낮은 기업일 경우 금리가 올라간다.
39. 다음의 A, B, C는 무엇을 의미하는지 알맞은 순서대로 정리한 것은 무엇인가?

A - 1년 이내에 현금화될 수 있는 것으로 현금, 매출 채권, 재고자산이 포함된다.
 B - 상대적으로 영구적인 토지, 건물, 장비와 같은 장기자산을 의미한다.
 C - 가치가 있는 장기자산으로 상표, 특허권, 저작권, 영업권을 포함한다.

- ① 유동자산 - 고정자산 - 무형자산
 - ② 유동자산 - 토지자산 - 가치자산
 - ③ 유형자산 - 고정자산 - 무형자산
 - ④ 유형자산 - 토지자산 - 가치자산
40. 다음의 빈칸에 들어갈 내용으로 가장 적절한 것은 무엇인

This letter will confirm your reservation for a single room for August 24-27. Your room will be available after 2 pm on the 24th.

Since you will be arriving in Omaha by plane, you may want to take advantage of the Barclay's Shuttle. Our limousine departs from the domestic terminal every half hour, and the service is free for guests of the hotel.

- ① 호텔 예약을 확인하는 편지이다.
- ② 호텔 check-in은 2시 이후에 가능하다.
- ③ 바클레이즈 셔틀 버스는 국내청사에서 매 시간 30분에 있다.
- ④ 바클레이즈 셔틀 버스는 호텔 손님에게 무료이다.

48. Which is not true according to the followings?

Our Hotels have the facilities and services ideally suited for your meetings or banquets. Just choose the options you need and we'll get right back to you with a quote.

Our Meeting Package includes: Meeting room, WiFi, Flip chart & Markers, All day non-alcoholic beverage service per person pricing.

Need more options? Choose from the following:
Breakfast, Lunch and Dinner options
Healthy and fun break options to enhance energy levels
LCD Projector and screen or monitor

- ① 우리 호텔은 당신이 연회나 회의를 개최하는데 필요한 시설과 서비스를 갖추고 있다.
- ② 당신이 필요로 하는 선택 사항을 알려주면 바로 견적을 낼 수 있다.
- ③ 우리의 회의 팩키지에 포함된 비알코올 음료는 인당 가격 기준으로 하루 종일 제공된다.
- ④ 미팅 패키지에는 LCD 프로젝터와 스크린이 필수로 포함되어 있다.

49. Choose the most appropriate word for the blank.

Boss : Can you tell me how you've planned my business trip to Singapore next week?
Secretary : Yes, sir. You are leaving Seoul at 10 a.m. Thursday and arriving Singapore at 11:30 a.m. local time.
Boss : So, what's the schedule for the day?
Secretary : You'll be attending APE Meeting at 5 p.m. at the Head office.
Boss : I need to know more in details about my schedule during the business trip.
Secretary : Sure, here is your _____.

- ① agenda ② flight number
- ③ memorandum ④ itinerary

50. Which is the most appropriate word for the blank?

_____ contains the name, address, telephone number of the company where the letter is sent from.

- ① Letterhead ② Inside address
- ③ Message ④ Complementary closing

51. Read the following conversation and choose one which is the least appropriate for the blank.

A : I'll attend APO Conference in Singapore on the 3rd of next month.
Could you please make my flight reservation?
B : Yes, Mr. Kim.
What time does the conference start on that day?
A : At 10 a.m. And would you please make a return flight reservation on the 5th?
B : Yes, I will.
A : Please be sure to type up this presentation materials as soon as possible.
I think I have to review them before the conference.
B : _____

- ① Of course, I will.
- ② I'll have it ready.
- ③ No problem. I'll get right on it.
- ④ Sure. It's nothing urgent.

52. According to following airline guidelines, which is the least appropriate?

United offers a variety of ways to keep up to date on your travel schedule with our online flight status tools.

Flight status updates will promptly notify you if your flight is delayed more than 20 minutes or there is another change in the status of your flight. To receive these notifications, there must be an email address associated with your reservation. See how to add your email address.

Current flight status is available by entering your flight information in the box below.

Flight reminders allows you to be notified on an hourly basis of your flight's departure/arrival time.

- ① 시간 단위로 당신의 비행기의 도착과 출발 시간을 통지 받고 싶을 때는 Flight Reminders에서 확인할 수 있다.
- ② Flight Status Updates는 비행기가 20분 이상 연착되면 바로 당신에게 알려준다.
- ③ 현재 비행기 상태 확인은 당신의 항공편 정보를 하단 박스에 입력하면 확인할 수 있다.
- ④ 이 모든 서비스는 우리 항공사 마일리지 고객에게만 제

공된다.

53. Who was the boss most likely to wait for according to the dialogue below?

Secretary : Mr. Harris is here to have a press interview with you.
 Boss : He's a little earlier than I expected. I'm still working on drafting the budget.
 Secretary : Would you like me to show him around the company facility prior to the interview? That might give him some useful background information, taking up about thirty minutes or so.
 Boss : OK. I'll see him after the company tour then.

- ① a job applicant ② a reporter from the media
- ③ a customer ④ a contractor

54. Which of the following is not appropriate expression for the blank ㉔?

A : Is this BioAir Corporation?
 B : Yes, it is.
 A : This is Brenda James of Purex Industries. Can I speak to Ms. Ellis?
 B : It's very noisy here. Could you speak up a bit?
 A : I'm afraid ㉔. I'll hang up and call again.
 B : All right.

- ① it's a bad connection
- ② the line seems to be mixed up
- ③ you have the wrong number
- ④ we have a crossed line

55. Which is the most appropriate sentence for the blank?

Secretary : Good morning. JE Company. What can I do for you?
 Caller : Good morning. This is Ho Jin Yoon. I'm calling to inform Mr. Han about our meeting schedule for Wednesday.
 Secretary : I'm sorry, but he is not in at the moment. I think he won't come back to the office until 11:00 this morning. _____
 Caller : Please tell him that the meeting will start at 10 a.m. Actually the meeting schedule has been changed from 2 p.m. on Wednesday to 10 a.m. And I would like to meet him at 9:30 a.m.
 Secretary : Mr. Yoon. Where do you want to meet Mr. Han?
 Caller : Please tell him that I will pick him up in front of his building.
 Secretary : Okay. Thank you.

- ① Could I leave a message?

- ② Could I take a message?
- ③ Would I leave a message?
- ④ Would you like to take a message?

56. Choose one that is the most appropriate subject for the following conversation.

A : May I speak to Ms. Smith?
 This is Terry Adams from ADK Corporation.
 B : Terry, hi! How have you been?
 A : Not bad. I'd like to set a date for our next meeting. What day would be good for you?
 B : How about next Tuesday at around 3 p.m.?
 A : Let me check my schedule first before we can make any arrangement.
 B : Okay, I will hold.

- ① cancelling an appointment
- ② confirming an appointment
- ③ making an appointment
- ④ delaying an appointment

57. According to the message below, why does Mr. Scott want Peter to call back?

Telephone Message

TO: Peter Lee
 DATE: Oct. 25(Tue) TIME: 14:20
 While you were out...
Mr. James Scott of Sunrider Inc.
 PHONE: 02-354-3589

Telephoned Please Call
 Visited to see You Will Call Again
 Called to see You Urgent
 Returned Your Call Left the Attached

Message: Mr. Scott called about the board meeting that is scheduled for tomorrow. He asked you to call him back immediately because the agenda has been changed.

Taken by: Marry Anderson

- ① to arrange board meeting
- ② to notify schedule change
- ③ to inform topic change
- ④ to contact board members

58. Which are appropriate for the blanks?

This is Miss Young Kim, secretary to Mr. Brown. I'm sorry I can't ㉠_____ your phone call at the moment. If you want to ㉡_____ a message, please ㉢_____ after the beep. I'll ㉣_____ to you as soon as possible. Thank you for calling.

- ① ㉠ get, ㉡ take, ㉢ speak, ㉣ get back
- ② ㉠ take, ㉡ leave, ㉢ speak, ㉣ get back
- ③ ㉠ give, ㉡ leave, ㉢ do, ㉣ return
- ④ ㉠ take, ㉡ take, ㉢ do, ㉣ return

59. According to the following flight details of Mr. M. Y. Lee, which is not true?

Flight	Departure	Arrival	Seat	Status
KE081	Seoul(ICN) 15 Oct 10:00	New York(JFK) 09:30	Prestige	OK
DL1529	New York(JFK) 20 Oct 14:00	Las Vegas(LAS) 20 Oct 20:00	Prestige	OK
KE062	Las Vegas(LAS) 23 Oct 23:40	Seoul(ICN) 06:00+2	Prestige	OK

- ① Mr. Lee leaves Seoul for New York on KE081 on October 15.
- ② Mr. Lee arrives in Seoul on October 23.
- ③ Mr. Lee flies to New York on business class.
- ④ Mr. Lee arrives at the John F. Kennedy Airport on October 15.

60. Choose one that is the least appropriate expression for the blank.

A : You're scheduled to visit the plant next Tuesday.
 B : Are you going there together with me?
 A : Sorry but I can't. _____
 B : Then, who's going to interpret for me when I'm visiting the plant?
 A : A production manager will show you around the manufacturing lines.

- ① I am going to meet with a client that day.
- ② I will be out of town next week on a business trip.
- ③ I am willing to go there with you.
- ④ I have to report an important matter to my boss next Tuesday.

4과목 : 사무정보관리

61. 다음 중 아래의 위임전결표에 따른 결재 중 가장 올바르지 않게 처리된 것은?

업무	전결/결재권자		
	부서장	전무이사	대표이사
정규직 전환/ 채용			●
인턴 채용		●	
마르바이트 채용	●		
미사회 소집			●
5억원미만의 매출계약체결		●	
5억원이상의 매출계약체결			●

- ① 인턴사원의 정규직 전환을 위해서 전무이사에게 전결 받았다.
- ② 정기 미사회 소집을 위한 결재를 대표이사에게 결재 받았다.
- ③ 5억원의 매출 계약 체결을 위하여 전무이사가 대결하였다.
- ④ 아르바이트생 20명을 채용하기 위해서 인사부장이 전결 하였다.

62. 다음 중 문서를 이용하기에 적절한 사항으로 묶인 것은?

가. 대화로는 의사소통이 불분명한 때
 나. 행정기관에 의사를 증거로 남길 때
 다. 업무처리의 결과를 보존하려 할 때
 라. 업무처리의 절차를 확인하려 할 때
 마. 시행상 불가능한 내용을 실행하려 할 때
 바. 내용이 복잡할 때

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

63. 상공자동차에서 근무 중인 김비서는 업무상 동일한 내용으로 거래처 300곳에 우편을 보내려고 한다. 이때 사용할 수 있는 우편제도로 가장 적당하지 않은 것은?

- ① e-그린우편 ② 요금별납
- ③ 요금후납 ④ 내용증명

64. 다음 밑줄 친 부분의 한글 맞춤법이 맞는 것은?

- ① 돌이 흥정을 부친다. ② 너는 성격이 야멸치다.
- ③ 광고 비용을 주린다. ④ 선생님으로써 자격이 없다.

65. 다음 중 상사의 우편물 처리 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사의 우편물은 중요도에 따라 분류한다.
- ② 상사가 비서에게 우편물 개봉을 허락하지 않은 경우는 분류만 하도록 한다.
- ③ 우편물의 중요도 여부와 관련 없이 상사에게 온 우편물은 모두 상사에게 전달한다.
- ④ 법원에서 온 문서의 경우 봉투와 내용물을 함께 전달한다.

66. 다음 중 감사장 작성 방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 감사장은 상대방의 호의에 대해 감사하는 마음을 전하기 위해 작성한 문서이다.

- ① 하이브리드 검색엔진 ② 메타 검색엔진
- ③ 알파 검색엔진 ④ 주제별 검색엔진

76. 다음 중 도메인 네임에 대한 설명이 잘못된 것을 모두 고르시오.

가. com : 상업 회사, 기관
 나. org : 비영리기관
 다. net : 연구기관
 라. mil : 군사기관
 마. or : 정부기관

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

77. 다음 중 비서의 정보 보안 업무가 가장 잘못된 것은?

- ① 중요한 서류나 기밀문서는 자물쇠를 활용하여 캐비닛에 보관하도록 한다.
- ② 사내 백신프로그램을 정기적으로 사용하고 업데이트한다.
- ③ 중요 문서는 외장하드에 수시로 백업한다.
- ④ 윈도우(windows) 암호는 시작 메뉴의 디스플레이 설정에서 변경한다.

78. 김비서는 상사와 자신의 스마트폰의 정보보호를 위해서 스마트폰을 다음과 같이 관리하고 있다. 이 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 신뢰할 수 없는 사이트는 방문하지 않고, 의심스러운 앱은 다운로드하지 않았다.
- ② 스마트폰 앱 설치 시에 요구하는 권한이 과다하여 설치하지 않았다.
- ③ 스마트폰 보안 잠금을 생체인식(지문 또는 홍채 등)을 이용하여 설정하였다.
- ④ 스마트폰의 순정상태는 제약이 많으므로 루팅하여 기능을 향상시켰다.

79. 다음 중 클라우드서비스에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 해외 출장 시에는 클라우드 서비스의 이용이 불가능하다.
- ② 모바일 기기를 통해서도 파일을 다운로드만 할 수 있다.
- ③ 클라우드서비스를 이용하여 문서를 업로드하면 읽기 전용 파일로 변환되어 저장된다.
- ④ 인터넷과 연결된 중앙컴퓨터에 저장해서 인터넷에 접속하기만 하면 언제 어디서든 데이터를 이용할 수 있다.

80. 다음 중 일반적으로 복합기에 포함되는 기능으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 복사 기능 ② 제본 기능
- ③ 팩스 기능 ④ 스캔 기능

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