

1과목 : 비서실무

1. 다음은 비서들 간의 대화이다. 다음 중 가장 부적절한 의견을 말한 비서는 누구인가?

김비서 : 저는 전화응대를 위해 목소리 톤도 중요하다고 생각합니다. 저는 목소리 톤이 낮은 편이라 높이려고 연습을 많이 합니다.

박비서 : 저는 항상 천천히 말해요. 또박또박 말하는 것이 전화에서 가장 중요하다고 생각합니다.

미비서 : 전화의 중요한 기능이 정보전달만 있는 것은 아니고, 의사소통을 원활히 하는 기능도 있으므로 때로는 적절한 추임새가 필요하다고 생각합니다.

송비서 : 저는 정확한 발음을 위해서 매일 연습합니다. 전화에서 정보전달 기능이 중요한데 정보를 정확하게 전달해야 하니까요.

- ① 김비서 ② 박비서
- ③ 미비서 ④ 송비서

2. 비서의 경력관리를 위한 자기개발 노력으로 적절하지 않은 것은?

- ① 급변하는 사무환경에서 업무 수행에 필요한 IT 활용 능력 및 국제화 시대에 걸맞는 다양한 문화감각을 기르도록 노력한다.
- ② 최적의 정보와 업계의 최신 정보를 수집하기 위하여 동종 업계의 선후배와의 네트워킹을 지속적으로 유지한다.
- ③ 비서는 모든 업무 영역에 전문성을 갖추기 위해 각 부서의 업무일지나 문서양식 사본을 따로 보관하여 숙지하도록 한다.
- ④ 자신의 업무 역량을 강화하기 위한 일환으로 본인이 담당하는 업무의 업무 개선 사항들을 기록해 둔다.

3. 다음 중 비서의 전화 메모 작성 및 처리와 관련하여 가장 적절한 것은?

- ① 전화메모를 적을 때 상사가 잘 알고 있는 사람인 경우 굳이 이름 전체를 적을 필요는 없다. 성과 직함만 적으면 된다.
- ② 전화 메모 시 일시, 발신자, 수신자, 통화내용을 메모한다. 통화 내용을 적을 때는 가능한 모든 내용을 메모한다.
- ③ 전화 메모는 일정량이 모인 다음 상사에게 전달함으로써 상사의 업무 방해 최소화한다.
- ④ 상사 부재 중에 중요한 전화를 받게 되면 상사에게 가능한 빨리 문자나 전화로 알린다.

4. 상사가 제한된 시간을 효율적으로 사용할 수 있도록 비서는 상사의 일정을 관리해야 한다. 비서의 일정관리 방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 유사한 업무는 함께 처리할 수 있도록 일정을 수립한다.
- ② 보고, 결재 등은 가급적 시간을 정해놓고 하여 불필요한 상사 집무실 출입을 자제한다.
- ③ 일정을 산만하게 분산하지 않도록 하고 상사가 업무에 집중할 수 있는 오전 시간은 가능한 비워둔다.

④ 평소 관련 분야에서 넓은 인맥을 형성하여 다양한 정보를 획득하여 상사의 일정 계획 수립 시 활용한다.

5. 다수의 내방객이 방문한 상황에서 비서의 업무 자세로 적절하지 않은 것은?

- ① 먼저 온 손님이나 예약된 손님을 우선 안내한다.
- ② 기다리게 되는 다른 손님에게는 양해를 구하고 대기실로 안내한다.
- ③ 대기실에 여러 방문객이 동석하는 경우 서로 만나지 말아야 할 상황일 때는 다른 곳에서 기다리도록 조정한다.
- ④ 기다리는 손님으로부터 회사나 상사에 관해 질문을 받았을 경우 가능한 손님의 입장에서 필요한 내용을 설명한다.

6. 다음 중 상황별 비서의 전화업무 처리로 가장 바람직한 경우는?

최비서 : 다음주 화요일 오후에 예정된 '하반기 영업전략 회의'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"라고 전달하였다.

미비서 : 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 인사한 후 "사장님께서 지금 통화 중이신데 잠시 기다리시겠습니까? 아니면 사장님 통화 마치신대로 전화드릴까요?"라고 여쭙었다.

- ① 최비서 ② 미비서
- ③ 김비서 ④ 박비서

7. 다음은 오늘(금요일) 처리하여야 할 비서의 업무이다. 업무 순서로 가장 적절한 것은?

조직 또는 상사와의 관계, 의전에 필요한 내용 등을 포함한다.

- ③ 일반 행사에서의 드레스 코드는 평상복이 원칙이지만 연회 등에 있어서는 white tie, black tie, business suit, informal 등으로 복장을 명시하는 경우도 있다.

① 의전 원칙은 5개로 상대에 대한 존중과 배려, 문화의 반영, 상호주의, 서열, 왼쪽이 상석이다.

19. 비서의 내방객 응대업무에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 내방객이 오면 곧바로 의자에서 일어서 인사를 하며, 중요한 내방객인 경우에는 방문시각에 맞추어서 문 앞에서 대기한다.
- ② 어떠한 용건으로 내방했는가를 확실히 파악해야 하며, 선약되어 있는 내방객이 방문하셨을 때 용건을 자세히 문의해서 업무 효율성을 높인다.
- ③ 상사가 통화 중이거나 먼저 방문한 내방객과 면담이 끝나지 않은 상황에서 약속된 내방객이 오면 상사에게 메모로 보고한다.
- ④ 상사가 외출 중인데 먼 곳에서 급한 일로 찾아온 경우나 평소 상사와 친분이 두터운 내방객의 경우 즉시 상사에게 전화로 먼저 보고한다.

20. 다음 중 비서의 업무 수행 방식으로 적절하지 않은 것은?

- ① 상사가 축사를 해야 하는 경우는 이전의 축사내용을 참고하여 작성한 후 행사 담당자에게 송부한다.
- ② 주요 행사에 상사를 수행할 경우 비서는 상사의 기본적인 동선을 안내할 수 있어야 한다.
- ③ 주요 의전 행사에 참석해야 할 경우 미리 복장 지침(dress code)을 확인한 후 준비한다
- ④ 행사의 성격과 참고자료, 주요 참석자 명단을 사전에 받아 상사가 확인할 수 있도록 한다.

2과목 : 경영일반

21. 기업은 경영성과에 직접적 영향을 미치는 이해관계자들과 관계를 맺고 있다. 다음 중 외부 이해관계자의 예가 아닌 것은?

- ① 금융기관 ② 소비자
- ③ 주주 ④ 언론매체

22. 다음 중 기업경영환경 중 경제적 환경의 구체적인 요인으로 표시된 것은?

- ㉠ 국민경제규모
- ㉡ 정부의 재정 및 금융정책
- ㉢ 독과점규제법
- ㉣ 여성취업자수의 증가
- ㉤ 정부의 경제운용계획
- ㉥ 국가의 경제체제

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

23. 다음 중 기업형태의 특징에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 합자회사는 2명 이상의 출자자가 공동으로 출자하며 회사의 채무에 대한 연대무한의 책임을 진다.
- ② 주식회사는 자본적 공동기업의 대표적 형태이며 출자자

는 회사의 부채에 개인적인 책임을 지지 않는다.

- ③ 공기업은 공공의 이익증진을 본질적인 목적으로 한다.
- ④ 공사공동기업은 공기업의 장점인 자본조달의 용이성과 사기업의 장점인 경영능률향상을 결합한 것이다.

24. 다음 중 기업의 사회적 책임에 대한 구체적인 내용이 아닌 것은?

- ① 기업유지 및 발전의 책임
- ② 이해관계자의 이해 조정의 책임
- ③ 외국기업과의 교류의 책임
- ④ 지역발전과 복지향상에 대한 책임

25. 다음 중 주식회사의 필요상설기관인 '이사회'의 권한에 따른 의결사항으로 보기에 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 주주총회 소집권한 ② 신주의 발행 및 사채 모집
- ③ 감사의 선임 ④ 대표이사의 선임

26. 다음 중 대기기업의 특성으로 옳은 것은?

- ① 수평조직 ② 규모의 경제
- ③ 틈새시장 ④ 단순성

27. 다음 설명 중 중소기업의 특성으로 거리가 먼 것은?

- ① 기업의 규모가 작아서 창업이나, 폐업이 어려우며 환경 변화에 쉽게 대응할 수 없다.
- ② 주로 소매업, 서비스업종의 1인 기업이 많다.
- ③ 소유자에 의해 의사결정이 자율적으로 이루어진다.
- ④ 대기기업의 협력업체로 종속관계를 유지하는 경우가 있다.

28. 조직문화 형성에 영향을 주는 주요 요인으로 맞지 않는 것은?

- ① 조직의 역사와 규모 ② 창업자의 경영이념과 철학
- ③ 조직의 환경 ④ 경쟁기업의 사회화

29. 민츠버그(H. Mintzberg)가 말한 경영자의 역할에 해당하지 않은 것은 무엇인가?

- ① 대인관계 역할 ② 정보관련 역할
- ③ 환경관리 역할 ④ 의사결정 역할

30. 경영의 기본 기능 중 가장 중요한 것으로 기업이 앞으로 나아갈 방향과 각 활동이 수행되어야 할 방법을 제시하고 다른 모든 기능의 수행에 영향을 미치는 경영관리 기능은 무엇인가?

- ① 통제 ② 지휘
- ③ 계획화 ④ 조직화

31. 개인의 특성이 리더로서의 성공의 결정 요인으로 중요하게 보는 리더십 이론은 무엇인가?

- ① 행동이론 ② 특성이론
- ③ 상황이론 ④ 규범적 리더십이론

32. 허즈버그(Herzberg)의 동기-위생이론에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 동기요인은 높은 수준의 욕구와 관련이 있으며, 개인으로 하여금 열심히 일하게 하고 성취도를 높여주는 요인이다.
- ② 동기요인은 직무 자체보다는 직무환경과 연관성이 있다.
- ③ 위생요인은 구성원들에게 주는 만족요인이다.

A : Oh my goodness, I'm late again today.
 B : Everybody ① has been waiting for you.
 A : I'm sorry ② for being late for the meeting.
 B : Why are you so late?
 A : I'm late because the subway ③ is break down.
 B : ④ Why didn't you call me then?
 A : My cell phone died.
 B : No more excuses, please.

- ① ① has been waiting
- ② ② for being late
- ③ ③ is break down
- ④ ④ Why didn't you

46. 아래 팩스에 대한 설명으로 가장 적절하지 못한 것은?

Facsimile Transmission

PARKER MILLS
 2605 Commerce Boulevard
 Omaha, NE 68124
 Telephone: 402-241-7425
 Fax: 402-241-7426

To:	Reservations Manager	Date:	May 13, 2019
Company:	Willoughby Hotel	Fax Number:	413-731-5979
From:	Mary Anderson, Manager	Page sent:	2 (including this page)

Please let us know if all pages are NOT received.

Message

- ① 이 팩스의 수신인은 총 2장의 팩스 문서를 받는다.
- ② Mary Anderson은 Parker Mills 소속이다.
- ③ 이 팩스의 수신인은 Willoughby Hotel의 예약관리자이다.
- ④ 이 팩스를 받는 사람의 이름은 Mary Anderson이다.

47. Choose one that is the LEAST appropriate expression for the blank.



- ① (1) Return Address
- ② (2) Postal Directions
- ③ (3) On-Departure Notation
- ④ (4) Mail Address

48. What is the main purpose of this letter?

Dear Mrs. Leap,

I was saddened to learn that Christopher D. Leap has passed away. He was a good friend to me at work, and he will be missed by his colleagues here.

I had the good fortune to work with Chris at ECD Corp. for the last seven years. He was a good mentor to me, willing to take the time to answer my questions and teach me more about our industry. He was always cheerful and pleasant, and his leadership was a great asset to our company.

Please accept my sincere condolences.

With best regards,

Jingoo Park
 President
 ECD Corporation

- ① To miss one of his colleagues who is in a business trip
- ② To accept his condolence
- ③ To celebrate the achievements of his colleague
- ④ To express his sympathy for the death of his staff

49. Which is MOST proper expression for the below meaning?

4월 3일 수요일에 열리는 신제품 출시 발표회에 정성을 다해 귀하를 모십니다.

- ① You are cordially inviting to a demonstration of our

new line of products in Wednesday, April 3.

- ② You are cordially invited to a demonstration of our new line of products on Wednesday, April 3.
- ③ You are cordially inviting to a demonstration of our new line of products by Wednesday, April 3.
- ④ You are cordially invited to our new line of products of a demonstration in Wednesday, 3 April.

50. Which is NOT true according to the following guidelines?

We'll have BFR Conference next Tuesday. Please keep in mind everything is ready before the conference.

- Opening ceremony starts at 9:30 am.
- After opening ceremony, the keynote speech will be done by Mr. J. Y. Lee for 10 minutes.
- Individual presentation starts at 10:00 am. All facility check-up should be done before 9:00 am.
- There will be 4 presentations, and handouts are necessary for all the presentations.
- Coffee break will be after the 2nd presentation.
- Smoking is prohibited in the conference room.

- ① 회의 개회식은 오전 9시 30분에 시작된다.
- ② 기조 연설자는 Mr. J. Y. Lee이며 기조 연설 시간은 10분이다.
- ③ 회의실에서의 흡연은 금지된다.
- ④ 모든 시설에 대한 확인은 개회식 직전까지 마무리되어야 한다.

51. Read the following conversation and choose one which is NOT true.

Mr. Jin : I would like to meet with you and talk about the unit price.
 Mr. Oh : As a matter of fact, I've also wanted to discuss it. Do you mind if I visit your office next Wednesday?
 Mr. Jin : Hold on, please. Let me check my schedule. I am free after 3 o'clock.
 Mr. Oh : Then, let's meet at 4 o'clock.
 Mr. Jin : That's good with me. It's settled then. Let me know if something comes up.

- ① Mr. Oh is supposed to visit Mr. Jin's office next Wednesday.
- ② The schedule will not change under any circumstances.
- ③ Mr. Oh is interested in unit price.
- ④ Mr. Jin wants to have a face to face meeting.

52. After this conversation, what does the secretary have to do first?

Secretary : Mr. Johnson would like to see you now on some urgent business, if it is possible.
 Mr. Han : Well, Mr. Parker of Overseas Section is scheduled to see me after 20 minutes, so would you report your boss and set up another time for him to see me, please?

- ① call Mr. Parker of Overseas Section
- ② report Mr. Johnson to rearrange an appointment
- ③ meet Mr. Johnson to keep an appointment
- ④ deal with the urgent business with Mr. Han

53. What is MOST appropriate expression for the underlined part?

Secretary : Do you have an appointment?
 Visitor : No, 이 회사의 로스엔젤레스 지점장인 박선생님으로부터 소개를 받았습니다.
 Here's my business card.

- ① I referred to you by Mr. Park of your Los Angeles Branch Manager.
- ② I referred you from Mr. Park of your Los Angeles Area Manager.
- ③ I was referred to you by Mr. Park of your Los Angeles Branch Manager.
- ④ I was referred by you to Mr. Park of your Los Angeles Area Manager.

54. Fill in the blanks with the BEST word(s).

A : Good afternoon. JP&B Associates. How can I help you?
 Linda : I'd like to speak with Larry Smith, please.
 A : Please ⓐ() while I put your call through... I'm sorry. I'm afraid Mr. Smith is out of the office at the moment. Would you like to ⓑ() a message?
 Linda : I wanted to check to make sure he remembered our meeting.

- ① ⓐ wait - ⓑ take ② ⓐ hold - ⓑ leave
- ③ ⓐ hold - ⓑ take ④ ⓐ wait - ⓑ get

55. Which of the followings is the least appropriate expression for the blank?

A : Do you have a reservation?
 B : No, I don't, but do you have a room for tonight?
 A : Yes. A single room or a double room?
 B : A single room, please. Well, do you have any rooms with a wonderful night view of this city?
 A : Room 723 has a beautiful view of the city.
 B : ()

- ① Could you let me know what the daily rate is?
- ② How many nights will you stay?
- ③ How much will that cost?
- ④ What's the rate per night?

56. Which of the following is NOT essential to be included in the Itinerary?

- ① Arrival time and the airport name
- ② hotel name
- ③ the name of the people to meet
- ④ the writer of Itinerary and the name of a secretary

57. According to the itinerary, which is NOT true?

*Booking Reference : (1B-QGJXTM)

Hotel Information * The same rate might not be applicable for the entire period of stay.				
CONRAD HOTELS AND RESORTS SINGAPORE (Confirmation Number : 3256814349)				
Check-in	Check-out	Room Type	Rate(Night/Room)	Cancellation Notice
18JUL(MON)	26JUL	CLASSIC TWIN	305,00SGD	CANCEL BY 08P DAY OF ARRIVAL
Address : CONRAD SINGAPORE, TWO TEMASEK BOULEVARD, SINGAPORE SG 038962				
Tel : 65--63348888 Fax : 65--63339166				
Hotel Extra Information				
CORPORATE ID: 0862835				
46.97 TOTAL TAX				
61.00 TOTAL SURCHARGE				
717.97 SGD APPROXIMATE TOTAL PRICE				
INCLUDES TAXES AND SURCHARGES				
EXCLUDES INCIDENTALS				

- ① 이 호텔에 2박 3일 숙박한다.
- ② 호텔 룸은 twin bedroom이다.
- ③ 호텔 예약 취소는 호텔 도착 6일전에 호텔에 통보해야 한다.
- ④ 305.00SGD에 전체 숙박과 부대비용이 포함된 금액이다.

58. Which of the following BEST completes the conversation below in order?

Martin : Hello. This is Thomas Martin of BBC Co. I know Mr. Anderson is out of town this week. I'd like to _____ a message for him.
 Jude : Certainly.
 Martin : I'd like him to get in touch with me as soon as he returns from his business trip.
 Jude : All right, sir. I'm sorry, but I couldn't _____ your name.
 Martin : That's Thomas Martin of BBC Co.
 Jude : Thank you. I'll be sure he gets your message. Thank you for calling.

- ① leave - catch ② take - call
- ③ leave - say ④ take - get

59. Fill in the blanks with the BEST word(s).

A : Hi? I've been calling all morning, but the line has been ().
 B : Hello? Can you speak up? I can hardly hear you. Who is calling, please?
 A : It's Diane. Can you hear me now?
 B : Oh, it's a bit hard to hear you.
 A : Let me () and call you right back.

- ① complexing - go ② hard - down
- ③ terrible - to cut ④ busy - hang up

60. Which of the followings is the MOST appropriate expression for the blanks ㉠, ㉡, and ㉢?

A : Hi, Fiona. How's it going?
 B : Very well. Thank you. Spencer, this is my colleague Kaden. We started ㉠() here at the same time, but he's ㉡() to me in the company. He ㉢() at the Jeju branch before he came to Seoul.
 A : Hello, Kaden, you can call me Spencer.
 C : Hello, Spencer. It's nice to meet you.

- ① ㉠ to working, ㉡ junior, ㉢ is used to working
- ② ㉠ working, ㉡ senior, ㉢ used to work
- ③ ㉠ join, ㉡ peer, ㉢ worked
- ④ ㉠ worked, ㉡ supervisor, ㉢ used to working

4과목 : 사무정보관리

61. 우편물의 봉투를 내용물과 함께 보관해야 할 사례로 가장 적절 하지 않은 것은?

- ① 겹봉에 찍힌 소인 날짜와 편지 안의 찍힌 날짜가 동일함을 증명하기 위해
- ② 첨부되어 있어야 할 동봉물이 보이지 않을 때
- ③ 소인이 찍힌 입찰이나 계약서 등의 서류 봉투를 법적 증

- 거로 이용할 필요가 있을 때
- ④ 잘못 배달된 편지가 반송되어 회신이 늦어지는 이유가 될 때

62. 다음 중 공문서 작성 시 표기가 가장 올바르게 된 것은?

- ① 2019.1.1(월) ② 10만 톤
- ③ 2,134만 5천원 ④ 원장 : 홍길동

63. 다음 중 공문서가 아닌 것은?

- ① 증권회사에서 금융감독원에 제출한 보고서
- ② 교육부에서 시도교육청에 발송한 지침
- ③ 공무원이 학원에 제출한 수강신청서
- ④ 개인이 구청에 제출한 여권발급신청서

64. 다음 중 문서작성의 원칙이 맞는 것끼리 연결된 것을 고르시오.

가. 문서의 목적에 부합하는 내용과 형식으로 문서를 작성한다.
 나. 문서는 작성하는 사람이 보고 편하게 가독성을 높여 작성한다.
 다. 사무 문서는 주로 두괄식으로 구성한다.
 라. 비서가 상사를 대신해서 작성한 문서라 할지라도 작성자의 이름으로 발송한다.
 마. 메시지는 단순하고 짧게 작성한다.

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

65. 다음 중 감사장에 대한 설명이 옳은 것끼리 연결한 것은?

가. 축하나 위문 등을 받았을 때, 업무상의 협조나 편의를 제공받았을 때 작성한다.
 나. 통지문의 성격이 강하므로 용건이나 목적을 명확하게 작성한다.
 다. 겸손하고 정중하게 작성한다.
 라. 선물을 받았다면 선물 받은 물품에 대해 자세하게 언급하여 작성한다.

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

66. 다음 문서가 속한 문서의 유형은?

안내문, 게시문, 업무 협조문, 조회문, 회람문, 통지문

- ① 지시 문서 ② 보고 문서
- ③ 연락 문서 ④ 기록 문서

67. 다음 보기의 문서 관리 과정을 순서대로 올바르게 나열한 것은?

가.폐기 나.분류 다.구분 라.편철 마.보존 바.보관

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

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

68. 다음 중 번호식 문서정리 방법의 장단점에 해당하는 것으로 가장 부적절한 것은?

- ① 번호 분류 후 제목이나 이름 가나다순으로 재배열하기 때문에 착오가 생길 우려가 있다.
- ② 내용 대신 번호로 부르기 때문에 기밀을 유지하기 쉽다.
- ③ 새로운 파일을 추가해서 계속 만들 수 있어서 확장성이 좋다.
- ④ 번호를 확인하는 과정을 거쳐야 하기 때문에 번거롭다.

69. 박비서는 상사의 지시에 따라 문서관리 업무를 맡게 되었다. 박비서의 문서관리 업무 방법중 가장 적절하지 못한 것은?

- ① 보존 기간이 지난 문서는 필요여부를 재검토한 후 적시에 폐기했다.
- ② 문서가 보관된 서류함이나 서랍의 위치를 표시해서 찾기 쉽게 해두었다.
- ③ 문서관리 방법을 회사 규정에 따라 표준화시켰다.
- ④ 원본 문서가 잘 보관되었다더라도 신속하게 찾기 힘들기 때문에 부서별로 각각 복사하여 따로 보관하도록 하였다.

70. 전자문서를 아래와 같이 관리하고 있다. 이 중 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 전자문서의 보존기한은 종이문서의 보존기한과 동일하게 적용된다.
- ② 전자문서의 보존기간이 장기인 경우 장기보존포맷으로 변환하여 보존매체에 수록하여 보존한다.
- ③ PC에 저장된 전자문서는 필요여부를 재검토한 후 폐기가 확정되면, 키보드의 [Delete]키를 눌러서 삭제한다.
- ④ 전자문서 시스템에서 전자문서를 수정하는 경우 문서의 보안 등급에 따라 접근권한을 부여받아 수정하여야 한다.

71. 문서 정보 관리 원칙에 대한 설명이다. 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 일반 스캐너로 생성된 이미지 문서도 종이 문서와 동일한 법적 효력을 보장 받을 수 있다.
- ② 문서 정보는 진본성, 무결성, 신뢰성 및 이용 가능성이 보장되어야 한다.
- ③ 중요하거나 복잡한 사항의 지시, 보고, 전달, 회람 등의 업무는 반드시 문서 정보로 처리한다.
- ④ 모든 문서 정보의 처리는 추후 증거력이나 업무 설명 책임성을 가질 수 있어야 한다.

72. 명함을 관리하기 위하여 데이터베이스 관리 프로그램으로 MS-Access를 사용하고 있다. 명함에 있는 내용이 모두 입력된 테이블 중 자료의 일부만을 별도로 추출하여 새로운 데이터시트로 정리하려고 한다. 이때 사용할 수 있는 개체는?

- ① 레이블 ② 쿼리
- ③ 폼 ④ 보고서

73. 다음 신문기사의 내용과 가장 상관 없는 것은?

터키가 금융위기로 리라화 폭락 등 환율 조정을 겪으면서 현지로 여행을 가려는 여행객이 늘고 있다. 패키지 직판 여행사 ◇◇투어는 터키 환율 이슈가 불거진 13일 이후부터 터키상품 예약문의량이 전달 같은 기간보다 20% 증가했다고 27일 밝혔다. ◇◇투어 관계자는 "최근 환율문제로 고객 예약문의가 많아졌다"며 "터키는 동서양 문화가 융합돼 감각적이고 아름다운 유적지를 곳곳에서 만나볼 수 있고 이슬람 영향을 받은 독특한 문화를 경험할 수 있는 여행지"라고 설명했다.

터키는 여름에는 고온 건조하고 겨울에는 한랭 습윤한 온화한 기후로 알려졌다. 최근 이슬람권에서 지난 주말 시작된 '미드 알마드하(쿠르반 바이라-희생절) 연휴를 맞아 터키로 몰려든 관광객에 예게해와 지중해 해안을 낀 호텔은 대부분 만실을 기록했다.

최근 터키에서 인기 휴양지로 부상한 서부 미즈미르주(州) 체시메 해안에는 희생절 연휴에 500여개 호텔이 100% 예약돼 체류 인원이 25배로 늘었다고 일간 휘리에트가 이날 보도했다. 남서부 지중해 해안의 마르마리스에도 관광객이 몰려 인원이 3배로 불었다고 터키 언론이 전했다. 니콜라 사르코지 전 프랑스 대통령 부부도 남서부 인기 휴양지 보드룸에서 목격되기도 했다.

◇◇투어는 터키 여행을 할 때 동양의 나폴리라 불리는 도시 이스탄불에서 크루즈를 타고 지중해의 푸른 바다를 감상할 기회도 놓치지 말아야 한다고 조언했다. 또 끝벌미 빛은 별집 같은 기이한 형태의 지형으로 유명한 카파도키아에서 지프 사파리 투어, 열기구투어, 밸리맨스 등도 경험할 수 있다고 덧붙였다.

- ① 리라화 폭락으로 인해 동일한 금액의 리라화를 사기 위해서 더 많은 원화가 필요한 상황이다.
- ② 터키 여행 상품의 예약 문의 증가는 터키 환율과 연관되어 있다.
- ③ 터키는 여름에 덥지만 습도가 높지는 않다.
- ④ 체시메 해안은 희생절 연휴에 체류 인원이 25배 늘었고 마르마리스에는 관광객이 3배나 증가했다.

74. 다음 중 스마트 디바이스의 활용에 대한 설명이 가장 적절하지 않은 것은?

- ① PDA는 한손으로 휴대할 수 있는 크기에 정보처리기능과 무선통신기능으로 통합한 휴대용 단말기로 팜톱으로 불리며 스마트폰의 전신이다.
- ② 태블릿 PC는 노트북의 장점에 터치스크린 기능이 결합된 방식의 디바이스이다.
- ③ 스마트폰은 안드로이드 운영 체제 방식과 iOS 운영 체제 방식의 2가지로만 양분되어 있다.
- ④ 스마트폰에 회의 관련 애플리케이션인 에버노트나 리모트미팅 등을 활용하면 업무 수행에 도움이 된다.

75. 다음 중 랜섬웨어에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 컴퓨터가 랜섬웨어에 감염되면 저장된 문서파일을 열 수

없다.

- ② 랜섬웨어란 시스템을 잠그거나 데이터를 암호화해 사용할 수 없도록 만든 뒤, 이를 인질로 금전을 요구하는 악성 프로그램이다.
- ③ 랜섬웨어에 대비하기 위해서 중요한 파일은 데이터 백업이 필요하다.
- ④ 랜섬웨어는 스마트폰에는 영향을 미치지 않으므로 중요한 파일은 스마트폰에 저장한다.

76. 다음 중 정보보안을 위한 비서의 행동으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 비서는 상사가 선호하는 정보 보안 방식으로 보안 업무를 한다.
- ② 비서는 조직의 중요 기밀 정보의 접근 권한과 범위에 대하여 사내 규정을 숙지한다.
- ③ 비서는 조직과 상사의 비밀 정보에 대한 외부 요청이 있을 경우 즉시 상사에게 보고한다.
- ④ 비서는 상사의 집무실에서 나온 문서를 이면지로 사용한다.

77. 다음 중 스마트폰 애플리케이션을 활용한 업무처리와 관련한 내용으로 가장 부적절한 것은?

- ① 일정관리를 위해 기사님의 핸드폰에도 블루리본서베이를 다운받도록 하고 사용법을 설명한다.
- ② 명함 애플리케이션을 사용하더라도 종이 명함을 버리지 않고 보관한다.
- ③ 항공 예약 관련 애플리케이션은 상사가 선호하는 항공사의 것을 다운받는다.
- ④ 회의 녹취를 위해 핸드폰의 레코더 어플을 활용하여 녹음한다.

78. 비서가 상사의 발표를 준비하고 있다. 이때 효과적인 발표를 위해 가장 적절하지 않은 업무처리는?

- ① 비서는 발표 주제를 대변할 수 있는 템플릿을 이용하여 슬라이드마다 형식을 통일하였다.
- ② 발표를 위한 프레젠테이션 자료 외에 발표시 참고할 슬라이드 노트를 따로 준비하였다.
- ③ 청중이 발표내용을 충분히 이해할 수 있도록 발표내용이 모두 포함된 유인물을 사전에 배부하였다.
- ④ 청중의 직업과 연령대에서 주로 이용하는 것으로 알려진 SNS를 사례로 들어 발표 자료를 준비하였다.

79. 다음 중 개발회사와 웹브라우저 조합이 올바르게 묶이지 않은 것은?

- ① 애플 - 사파리
- ② 구글 - 크롬
- ③ 마이크로소프트 - 익스플로러
- ④ 아마존 - 알렉사

80. 다음은 그래프는 가계소득, 세금 및 사회보험 비용 증가율에 대한 그래프이다. 이 그래프를 통하여 알 수 있는 것은?



- ① 2007년부터 2016년까지의 사회보험 가입자 수
- ② 2007년부터 2016년까지의 도시 거주 가구 수
- ③ 2007년부터 2016년까지의 월평균 근로소득 연평균 증가율
- ④ 2007년부터 2016년까지의 임금근로자 수

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