

1과목 : 비서실무

1. 비서의 직장 내 화법으로 가장 적절한 것은?

- ① 기념식에서 “사장님 축사가 있으시겠습니다.”라고 말할 수 있다.
- ② 내방객 안내 시 “부장님은 부사장님실에 계십니다.”라고 말할 수 있다.
- ③ 문서에서는 “김재석 차장 제안으로 다음과 같이 회의가 열릴 예정입니다.”라고 쓸 수 있다.
- ④ 보고 시 “과장님, 김대리님께서 전달하시라고 했습니다.”라고 말할 수 있다.

2. 다음 중 경비처리방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 경비 처리 규정을 넘는 품목은 결재권자에게 사후 보고를 하고 구매 주문을 실행한다.
- ② 비서실에서 발생한 경비 중 세무상 비용으로 인정받기 위해서는 법정 지출 증빙을 갖추어야 한다.
- ③ 상사가 지출한 접대비 중 증빙을 갖추지 못하면 비용을 인정받을 수 없다.
- ④ 경비처리에 필요한 영수증은 증거 서류이므로 훼손되거나 분실하지 않도록 주의한다.

3. 우리 회사에 기술을 이전하기 위하여 미국에서 엔지니어가 6개월간 파견되었다. 엔지니어를 위하여 숙소를 레지던스 호텔로 예약하려고 하는데 이 때 비서의 업무 태도로 가장 부적절한 것은?

- ① 회사의 경비 규정을 확인하고 엔지니어가 선호하는 숙박업소가 있는지 문의한다.
- ② 우리 회사에서 자주 이용하는 레지던스 호텔에 장기투숙 할인율을 문의한다.
- ③ 레지던스 호텔에 세탁서비스가 무료로 가능한지 문의하고 유료라면 추가로 세탁 할인 쿠폰을 받을 수 있는지 문의한다.
- ④ 레지던스 호텔은 요리를 할 수 있는 공간이 있으므로 간단한 조리도구와 식재료를 준비해 준다.

4. 비서에게 필요한 역량에 관해 비서 A, B, C, D가 주장을 펼치고 있다. 어느 비서의 주장이 가장 적절하지 않은가?

- ① A: “앞으로 인공지능비서도 출현 예정이라고 하므로 인간의 고유한 감각과 관련된 역량을 강화시켜야겠습니다.”
- ② B: “비서는 멀티플레이어가 되어야 합니다. 비서가 모시고 있는 상사가 조직의 멀티플레이어로서 조직의 모든 분야를 책임져야 하는 경영자이기 때문입니다.”
- ③ C: “비서에게는 다문화 이해능력이 필요합니다. 다문화란 국제적인 것 뿐 아니라 여러 세대가 조직원으로 근무하고 있는 기업의 구성원들을 이해하기 위해서도 필요합니다.”
- ④ D: “인공지능 비서가 확대됨에 따라 상사의 IT 활용 기술이 엄청 빠르게 확산되므로 휴먼 비서의 역할은 응대 업무에 집중되어 관련 서비스 교육이 필요합니다.”

5. 다음 중 비서로서 구성원들을 대하는 행동으로 가장 바람직한 것은?

- ① 사내 직원들과의 모임에서 들었던 직원들의 업무상 고충이나 애로사항 등을 상사에게 전달한다.
- ② 상사와의 원만한 관계를 위해 비서의 업무스타일을 상사에게 알려 상사와 비서간의 파트너십 역할을 잘 할 수 있게 한다.
- ③ 입사 초기에 선임비서의 업무 처리 방식이 내가 학교에서 배운 내용과 달라 업무 개선을 위한 솔직한 대화를 시도

한다.

- ④ 비서실 입사 후배지만 나이가 나보다 많은 경우 공식적인 자리에서는 연령 우선의 예우를 한다.

6. 비서팀장인 김원희씨는 신입비서를 위한 업무매뉴얼을 작성하여 경력지도의 자료로 삼고자 한다. 업무매뉴얼에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 모범 사례를 기록하고 업무수행에 필요한 Tip이나 자주 하는 질문(FAQ) 등을 포함시킨다.
- ② 모범 사례가 충분치 않아 타 조직을 벤치마킹하거나 참고 문헌의 사례를 참조하여 매뉴얼을 완성한다.
- ③ 서식, 템플릿 작성 방법에 대한 안내도 포함시켜 OJT 기간에도 업무가 가능하도록 만든다.
- ④ 매뉴얼이 완성되면 사내에 배포하여 구성원들의 피드백을 받은 후 회사 홍보 블로그에 업로드하여 누구나 열람할 수 있도록 한다.

7. 한 달 후 미국 뉴욕으로 출장 가는 상사의 출장 준비 업무 처리로 가장 적절한 것은?

- ① 상사의 여권의 유효기간이 4개월 남아있어 뉴욕 출장에서 돌아오면 여권갱신을 신청하려고 업무일지에 메모해 두었다.
- ② 상사의 출장 일정표에는 호텔명과 예약확인번호만 기입해 두었다.
- ③ 뉴욕 현지 출장일 날씨정보와 식당, 관광 정보 등을 수집하여 상사에게 보고하였다.
- ④ 호텔 예약 시 상사의 체크인, 체크아웃 예상시간은 상사의 개인 정보이므로 호텔에 알려 주지 않았다.

8. 비서가 상사의 일정을 관리하는 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 임원 회의 일정을 정할 때 신속하고 정확하게 일을 처리하기 위해서는 회의 참석 당사자와 직접 통화하는 것이 가장 바람직하다.
- ② 일정 변경이 불가피할 경우 관련자뿐만 아니라 연계된 장소나, 교통편 등에 대한 취소나 변경이 함께 이루어지도록 연락을 취한다.
- ③ 상사가 일정관리를 전적으로 위임하지 않았다면 상사의 일정은 반드시 상사의 허락을 받고 확정한다.
- ④ 상사의 회의 일정을 정할 때 회의 일정 사이에 여유시간을 둔다.

9. 행사 당일에 최종 점검해야 하는 사항으로 옳바르지 않은 것은?

- ① 행사장 집기 및 장비: 국기계양, 의자배열, 음향시설 등
- ② 행사준비물: 기념사 등 연설문, 행사진행 시나리오, 안내입장판 등
- ③ 행사진행요원: 영접 및 환송 시 위치, 역할별 담당자 등
- ④ 초청인사: 주요인사 참석명단, 초청장 문안, 초청인사 프로필 등

10. 비서가 내방객을 응대하는 태도로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 각기 다른 약속의 내방객이 동시에 방문하는 경우 모두 한 대기실로 안내하여 서로 지루함 없이 기다릴 수 있도록 배려하였다.
- ② 미리 약속되지 않은 내방객의 경우 물건 판매를 위한 단순판매자 일지라도 회사의 이미지 제고를 위하여 정중하고 친절한 태도로 응대하였다.
- ③ 상사 부재중 방문한 내방객을 응대할 때, 상사로부터 지

시발지 못한 부분에 대한 질문을 받을 때는 추측으로 답하지 않고 추후 연락을 드리겠다고 하였다.

- ④ 내방객에게 자리를 권할 때는 출입구에서 먼 쪽으로 안내하였고, 상사의 자리가 정해져 있는 경우 상사의 오른쪽으로 안내하였다.

11. 선약 없이 방문한 내방객의 응대로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① “죄송합니다. 지금 회의 중이시라 명함을 남기시면 연락을 드리겠습니다.”
- ② “죄송합니다. 사장님께서 지금 외출 중이신데 오후에나 돌아오실 예정입니다. 급한 용건이신지요?”
- ③ “죄송합니다. 사장님은 지금 가나호텔에서 회의가 있어 오늘은 만나기 어려우실 것 같습니다.”
- ④ “죄송합니다. 사장님께서 방금 외출하셨는데, 전하실 말씀 있으시면 알려 주십시오.”

12. 다음은 상황별 전화응대 내용이다. 다음 중 가장 적절한 것은?

- ① 급한 용무로 자리를 비우게 되었을 때 본인의 회사 전화를 자신의 휴대전화로 착신 전환 후 외출하였다.
- ② 상사와 중요 고객사와의 회의 중 상사가 기다리고 있던 삼진물산 사장의 전화가 걸려와서 회의실로 들어가 “회장님, 삼진물산 김도철사장의 전화입니다. 2번 전화 받으시면 됩니다.”라고 말씀 드렸다.
- ③ 상사 부재중에 상사를 찾는 전화가 왔다. 성함을 여쭙봤더니 “울산 김사장”이라고 하여 전화메모에 울산 김사장이라고 기재하였다.
- ④ 상사인 회장과 가깝게 지내는 가나물산 양회장 비서가 양회장이 지금 전화 연결을 원한다고 하여 양회장 비서에게 “먼저 연결해주시겠습니까?”라고 요청하였다.

13. 다음 중 의전 수행 시 고려해야 하는 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 드레스코드가 'informal'인 경우 남성은 청바지와 깨끗한 티셔츠로 입장이 가능하다.
- ② 상사가 외부 공식 행사에 참석하게 되어 비서는 참석자 프로필, 공연 정보, 만찬 진행 순서, 행사 내용, 드레스코드 등을 사전에 확인하여 상사에게 보고하였다.
- ③ 상사가 공식 저녁 식사에 초대를 받아 참석하게 되어 비서는 상사의 좌석을 사전에 확인하였다.
- ④ 각종 행사에 초청자 중 특별한 역할이 있을 때는 서열과 관계없이 자리 배치를 달리 할 수 있다.

14. 상사가 외부 회의에 참여를 요청받았을 때 비서의 업무 절차로 가장 적절한 것은?

- ① 요청받은 회의일시 및 내용 확인 → 상사에게 보고 → 상사 일정표 확인 → 참석여부 통보 → 일정표 기입
- ② 요청받은 회의일시 및 내용 확인 → 상사 일정표 확인 → 상사에게 보고 → 일정표 기입 → 참석여부 통보
- ③ 상사에게 보고 → 요청받은 회의일시 및 내용 확인 → 상사 일정표 확인 → 참석여부 통보 → 일정표 기입
- ④ 상사에게 보고 → 상사 일정표 확인 → 요청받은 회의일시 및 내용 확인 → 일정표 기입 → 참석여부 통보

15. 상사의 해외출장 예약 업무를 할 때 가장 적절한 것은?

- ① 상사가 선호하는 항공편에 좌석이 없어 다른 항공편을 우선 예약하고 선호하는 항공편의 대기자 명단에 상사의 이름을 올려 두었다.
- ② 항공권 구매시 상석인 창가쪽 좌석으로 예약을 했다.

- ③ 성수기로 인해 국제청사가 복잡할 때는 상사가 도심공항 터미널에서 탑승수속을 한 후 공항으로 출발하도록 일정을 조정하였다.

- ④ 출장지에서 머무를 호텔은 상사의 업무수행이 용이한 컴퓨터와 책상, 와이파이가 무료로 제공되는 비즈니스 호텔을 우선으로 예약하였다.

16. A씨는 입사한 지 1개월 된 신입비서이다. A씨의 상사는 아직은 개인적인 일정뿐 아니라 공식적인 일정까지도 직접 연락해서 결정하고 있어 다른 사람들이 상사의 일정을 물어볼 때 매우 난감하였다. A씨가 상사의 일정관리 업무를 위해 취한 행동 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 정기적인 일정은 일정표에 미리 기재해 두고, 매일 아침 정기업무 보고 시 상사에게 일정을 여쭙어보고 기록하였다.
- ② 상사 집무실을 정돈하면서 상사 책상 위 달력에 적혀 있는 상사의 일정을 참고하였다.
- ③ 업무 관련 문서들을 읽으면서 상사와 관련된 일정을 비서의 일정표에 기록하였다.
- ④ 상사의 일정을 상사 스마트폰과 연동시키기 위해 일정관리의 재량권을 정식 요청했다.

17. 상사 출장 중에 상사와 친한 동창이라는 분이 전화를 하였다. 상대방은 TV 출연도 자주하는 꽤 유명한 방송인이다. 상사가 출장 중이라고 하니 막무가내로 핸드폰 번호를 알려달라고 한다. 어떻게 대처하는 것이 비서의 자세로 적절한가?

- ① 전화를 건 상대방이 공신력 있는 방송인이므로 상사의 연락처를 알려드린다.
- ② 상대방에게 용건을 물어본 후 상사와 연락을 취하여 바로 연락드리겠다고 말씀드린다.
- ③ 상사의 휴대폰 번호는 알려드리지 못하지만 머무르고 있는 호텔 전화번호를 알려드린다.
- ④ 상사의 출장 일정을 말씀드린 후 상사와 통화가 가능한 시간을 알려준다.

18. 다음 중 비서가 조직 구성원과의 관계를 위해 취하는 행동으로 가장 바람직한 것은?

- ① 비서는 타부서에 상사의 지시를 전달할 경우 상사의 권위에 맞게 상사의 지시 사항을 하달하였다.
- ② 경제적으로 어려움에 처해있는 동료의 이야기를 듣고 비서는 상사에게 이 사실을 알리고 도움 방법을 제시한다.
- ③ 비서는 동료직원의 업무 고충을 직접 듣게 되었을 경우 상사가 필요로 할 때 상사에게 말씀드린다.
- ④ 비서는 직장 내에서 힘든 일이 있을 때 혼자 해결하기보다는 가까운 사내 동료들에게 솔직하게 문제를 이야기하여 도움을 받는다.

19. 출장 후 오늘 복귀한 상사에게 오늘의 일정을 보고하려고 한다. 비서가 보고하면서 확인을 위하여 질문해야 할 사항으로 가장 부적절한 것은?

오늘의 일정
10시 임원회의
11시 30분 내방객 방문(성함 모름)
12시 점심(약속 없음)
16시 인사팀 최팀장 보고
17시 30분 자재부 미과장 보고

- ① “출장 기간 동안 걸려온 전화는 언제 연결해 드릴까요?”
- ② “오늘 점심 약속이 없으신데 혹시 내방객과 점심 계획이 있으신지요?”
- ③ “사장님께서 개인적으로 약속하신 손님이 11시 30분에 방문하십니다. 그 분께 전화 드려 성함을 여쭙어볼까요?”
- ④ “자재부 이과장 보고 시간이 너무 늦으면 내일로 늦출까요?”

20. 상사의 출장업무를 지원하는 비서의 업무로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 인천공항이 붐빌 것으로 예상되어 도심공항터미널을 이용하여 탑승수속까지 마치고 인천공항에서는 수하물만 부치도록 조치했다.
- ② 상사가 미국 출장을 가게 되어 미국 대사관 홈페이지에서 지난 2월로 만료된 사전입국승인을 신청해 두었다.
- ③ 상사의 출장지가 여러 곳이어서 스마트 기기에 출장일정을 연동해 두었다.
- ④ 출장일정표 작성 시 회의, 방문, 모임과 관련된 내용을 상세히 기록한다.

2과목 : 경영일반

21. 오늘 날 기업이 직면하는 외부환경은 급속도로 변하고 있다. 변화하고 있는 외부환경의 특성으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 환경의 안정성 증가 ② 환경의 복잡성 증가
- ③ 환경자원의 풍부성 감소 ④ 환경변화의 가속화

22. 기업의 외부환경을 분석할 때 경제적 환경요인에 해당하지 않는 것은?

- ① 금융 및 재정정책 ② 국민소득 수준
- ③ 정부의 정책과 규제 ④ 인플레이션

23. 다음은 어느 회사의 성명(방침)의 일부를 기술한 것이다. 보기 중 가장 가까운 경영개념은 무엇인가?

우리회사 첫째의 책임은 상품의 수요자인 약사, 의사, 간호사, 병원, 주부, 그리고 모든 소비자에 대한 책임임을 확신하는 것이다. 우리들의 상품은 항상 최고의 품질이 유지되어야 한다.

- ① 기업윤리 ② 기업통제
- ③ 기업전략 ④ 기업경영

24. 다음 중 소자본 창업과 벤처창업에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 소자본창업은 적은 자본으로 기존의 사업성이 분석된 안정된 사업을 선택하여 설립한다.
- ② 소자본창업은 고위험과 고수익을 특징으로 하는 기술집약적 신생사업분야에 해당한다.
- ③ 벤처창업은 대기업과 연관되어 대리점을 운영하거나 부품공급 협력업체 등의 사업을 주로 한다.
- ④ 벤처창업은 적은 자본으로 사업을 시작할 수 있는 모든 분야의 창업을 의미하며 가능한 한 위험부담이 적은 업종을 선택해야 한다.

25. 다음 중 중소기업의 특징으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 중소기업은 대기업에 비해 상대적으로 자금조달이 어렵다.
- ② 대기업에 비해 경영규모가 작고 전문인력이 부족하여 능률적인 경영관리가 어려울 수 있다.
- ③ 독자적인 상품개발이나 시장개척이 어려워 대기업과 연계하여 발전하기도 한다.
- ④ 환경변화에 신속한 대응이 어려워 시장에서의 탄력성이 떨어진다.

26. 다음은 소수 공동기업에 대한 설명이다. 보기 중 ㉠-㉡-㉢-㉣ 순서에 맞게 들어갈 말로 적절한 것은?

(㉠)회사는 2인 이상의 무한책임사원과 유한책임사원으로 구성되며, 이때 (㉡)책임사원은 직접 경영에 참여하지만, (㉢)책임사원은 경영에는 참여하지 않고 자신이 출자한 범위 내에서만 책임을 진다. 이 회사는 (㉣)책임사원을 모집할 수 있기에 (㉠)회사보다 자본조달이 용이하지만 (㉢)책임사원의 지분양도라고 하더라도 (㉡)책임사원 전원의 동의를 있어야 하기에 자본의 교환성은 거의 인정되지 않는다고 할 수 있다.

- ① 합자 - 무한 - 유한 - 합명
- ② 합자 - 유한 - 무한 - 합명
- ③ 합명 - 무한 - 유한 - 합자
- ④ 합명 - 유한 - 무한 - 합자

27. 다음 중 주식회사의 특성을 설명한 것으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 주식회사에서는 출자자와 경영자가 분리되어 있다.
- ② 주식회사에서는 주식을 소유하고 경영능력이 뛰어난 사람에게 기업경영을 의뢰할 수 있는데, 이들을 일반적으로 전문경영인이라고 부른다.
- ③ 주식회사는 기업경영에 직접 참가할 수 없는 일반자본가로부터 자금을 대규모로 동원할 수 있어 사업을 확장하는데 적합하다.
- ④ 주식회사의 출자자는 자신의 출자범위 이내에서만 책임을 진다.

28. 다음 중 조직문화의 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 조직의 구성원들의 행동을 만들고 인도하기 위해 이들이 공유하는 신념, 이념, 가치관, 관습, 의식, 규범 등을 의미한다.
- ② 사회화란 재직기간이 오래된 직원에게 조직의 가치, 규범, 문화를 배우게 하는 과정을 의미한다.
- ③ 조직문화는 구성원들이 부딪히는 문제를 정의하고 분석하고 문제해결방법을 제시하기도 하고 행동을 제한하기도 한다.
- ④ 조직 내부환경의 기초로서 그 구성원들의 경영행위에 대한 방향과 지침이 된다.

29. 다음 중 경영자의 대인관계 역할에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 경영자는 회사를 대표하는 여러 행사를 수행하고 조직의 대표자로서의 역할을 수행한다.
- ② 경영자는 조직의 리더로서 경영목표를 달성하기 위해 종업원에게 동기부여하고 격려하는 역할을 한다.
- ③ 경영자는 필요한 정보를 탐색하고 수집된 정보를 선별하

여 내부 조직구성원에게 제공해야 한다.

- ④ 경영자는 상사와 부하, 기업과 고객, 사업부와 사업부 등의 관계에서 연결고리역할을 한다.

30. 다음 중 매트릭스 조직에 대한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 조직의 내부자원을 효율적으로 사용할 수 있으며 외부환경의 변화에 신속히 대응할 수 있다.
- ② 기능부문 담당자와 프로젝트 책임자에게 각각 보고하는 이중적인 명령체계를 갖고 있다.
- ③ 특정 과업의 목표를 달성하기 위해 구성된 임시적 조직으로 과업이 완료된 후에는 해산되는 조직구조이다.
- ④ 관리층의 증가로 인한 간접비가 증가되어 일반적 조직형태 보다 비용이 많이 든다.

31. 피들러의 상황모형에 따라 아래와 같은 상황에서 김부장이 조직을 이끌 때 효과적인 리더 유형으로 가장 적합한 것은?

대성자동차 생산부의 김부장은 평소 부하직원들과 마주 좋은 관계를 유지하고 있으며 부하들에게 작업목표를 명확히 제시하며 부하들의 노력 결과를 쉽게 파악할 수 있도록 한다. 또한 김부장은 부하직원의 승진이나 보상에 대해서 결정권을 행사할 수 있는 권한을 갖고 있다.

- ① 과업지향형 리더 ② 관계지향형 리더
- ③ 위임형 리더 ④ 참가형 리더

32. 다음은 다양한 동기부여이론에 대한 설명이다. 이 중 옳은 것은?

- ① 욕구단계이론은 '생리적-안전-존경-사회적-자아실현욕구'의 순서로 다섯 가지 욕구단계가 존재한다고 가정한다.
- ② XY이론에서 X이론은 사람들은 보통 책임을 수용하고 고차원적 욕구가 개인을 지배한다고 가정하는 것이다.
- ③ 동기-위생이론에서 임금, 회사방침, 물리적 작업조건 등은 동기요인으로 간주된다.
- ④ 성취동기이론은 성취동기가 높은 성취자들은 성공할 확률이 50:50의 가능성이 있다고 판단될 때 일을 가장 잘 수행한다고 가정한다.

33. 최근 기업에서는 인적자원관리의 패러다임이 많이 변화되었다. 이러한 최근의 패러다임 변화 양상에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 교육·훈련에 투자하여 질적으로 우수한 인적자원관리를 목표로 한다.
- ② 개별화되고 다양하며 변화를 주도하는 인재를 채용하는 방향으로 변하고 있다.
- ③ 인사팀에서만 인적자원을 관리하는 것이 아니라 각 해당 부서 담당자들 모두가 인사기능을 담당하고 책임지는 방향으로 가고 있다.
- ④ 근속연수, 온정주의, 연고주의에 따라 승진과 보상을 결정하는 방향으로 변하고 있다.

34. 장년 근로자의 고용연장 및 기업의 임금 부담 완화를 위해 최근 여러 기업에서는 노사합의에 의하여 일정 연령을 기준으로 생산성과 임금을 연계시켜 임금을 줄여나가는 제도를 실시하고 있다. 이러한 제도를 나타내는 용어로 다음 중 가장 적절한 것은?

- ① 차별성과급제 ② 임금피크제

- ③ 타임오프제 ④ 집단성과급제

35. 마케팅 전략 중 표적시장에 공급할 자사제품의 특징을 구체화하고 경쟁적위치를 정립하는 단계로, 자사의 브랜드를 경쟁브랜드에 비해 독특하게 받아들일 수 있도록 고객들의 마음속에 위치시키는 노력을 무엇이라고 하는가?

- ① 제품차별화 ② 시장세분화
- ③ 표적시장결정 ④ 제품포지셔닝

36. 다음 중 전사적 자원관리시스템(ERP)의 장점을 설명하는 내용으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 업무처리 능력 향상을 시키며 이에 따른 생산성 향상
- ② 모듈 적용 시 데이터의 일관성 및 통합성으로 업무의 표준화
- ③ 특정문제영역에 관한 전문지식을 지식 데이터베이스에 저장하여 문제해결
- ④ 실시간 처리로 정보의 신속성 제공

37. 다음 중 기업의 재무상태표에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 자산은 자본과 부채의 합과 같다(자산 = 자본 + 부채).
- ② 매출채권, 유가증권, 건물은 자산에 해당되므로 오른쪽에 기록한다.
- ③ 일정한 시점에서 기업이 보유하고 있는 자산, 부채, 자본에 관한 정보를 제공하는 표이다.
- ④ 재무상태표에서 왼쪽을 차변, 오른쪽을 대변이라 부른다.

38. 금융기관간의 영업활동 과정에서 남거나 모자라는 자금을 30일 이내의 초단기로 빌려주고 받는 것을 이것으로 부르며, 이때 은행·보험·증권업자 간에 이루어지는 초단기 대차에 적용되는 금리를 일컫는 용어는?

- ① 제로금리 ② 콜금리
- ③ 기준금리 ④ 단기금리

39. 4차 산업혁명의 특징 중 하나인 첨단기술은 경제, 사회전반에서 융합이 이루어지고 있다는 점이다. 다음 중 4차 산업혁명을 이끄는 대표적인 주요기술 중 가장 거리가 먼 것은?

- ① 인공지능(AI) ② 사물인터넷(IoT)
- ③ 빅데이터(Big Data) ④ 고객관리시스템(CRM)

40. 가격 대비 마음의 만족이 큰 제품을 택하는 '가심비(價心費)'를 따지는 소비를 무엇이라 하는가?

- ① 착한소비 ② 기호소비
- ③ 플래시보 소비 ④ 소비대차

3과목 : 사무영어

41. 아래 전화메모의 내용에 해당되지 않은 것은?

For: Mr. Hernandez
 Date: September 17, 2020 Time: 11:30 A.M.

WHILE YOU WERE OUT
Mr. Jason Hong from CDF Computer

TELEPHONED	O	PLEASE CALL	O
CAME TO SEE YOU		WILL CALL AGAIN	
RETURNED YOUR CALL		URGENT	

Contact Information
 Phone: 02-356-7890 Fax: _____
 Mobile: _____
 Special Message: Mr. Hong wants to talk about the laptop computer that you're planning to purchase. He will be in his office until 4:00.

Taken by: Sooyeon Lee

- ① Mr. Hernandez은 Sooyeon Lee에게 전화를 걸었다.
- ② 이 전화메모는 Sooyeon Lee가 작성하였다.
- ③ Mr. Jason Hong은 그의 사무실에 4시까지 있을 예정이다.
- ④ Mr. Jason Hong은 Mr. Hernandez가 구입할 계획인 노트북 컴퓨터에 대해 논의하고자 한다.

42. Read the following Mr. Kim's itinerary and choose one which is NOT true.

Tue, Sept, 8
 07:00 p.m. Leave Incheon Airport on KE 802
 06:25 p.m. Arrive at JFK Airport Take limo to Marriott Marquis Hotel

Wed, Sept, 9
 09:00 a.m. Board meeting in headquarters building, 49th Floor
 12:00 p.m. Luncheon with chairman and members of the New York Chamber of Commerce
 04:00 p.m. Depart JFK Airport, UA 1390

- ① Mr. Kim will stay at Marriott Marquis Hotel for one night.
- ② The board meeting will be held on the 49th floor of headquarters building.
- ③ Mr. Kim will have lunch with chairman and shareholders on the second day.
- ④ Mr. Kim will be leaving JFK Airport on United Airlines 1390 at 4 o'clock in the afternoon.

43. 다음 email에 대한 설명으로 가장 바르지 않은 것은?

To: Dixon, Robert D.; Woo, Jennifer; Levis, Robert W.; Mok, Wilbur W.; Kramer, Jeffrey; Painter, Corning F.; Delaney, John M.; Allen, William C.; Bones, Graham M.

From: Eunji Jang
 Date: Mon, January 30, 2020 11:07:30
 Subject: Staff meeting - Feb 15

Please be informed that next staff meeting will be held on February 15th (Mon) at 9:00 a.m. in the Seoul office.

Agenda will be distributed by Matt Cho next week. However, if you have any particular issues to discuss, please submit them to me as Matt Cho's e-mail is not working currently. We expect it to be fixed by early next week according to IT team.

Rgs, _____

- ① 이 이메일의 수신인은 총 9명이다.
- ② 회의 안건은 Matt Cho가 배부할 예정이다.
- ③ 메일 수신인 중에 논의하고자 하는 특별한 안건이 있을 경우 Matt Cho에게 보내면 된다.
- ④ 직원 회의는 서울 사무실에서 2월 15일 월요일 오전 9시에 개최된다.

44. Read the following dialogue and choose one set which is arranged in CORRECT order.

Ⓐ President's office, May I help you?
 Ⓑ I'm sorry you've come through the wrong department. This is the president's office.
 Ⓒ Hello, Isn't this advertising department?
 Ⓓ That's OK, Please hold while I put you through the advertising department.
 Ⓔ Oh, I'm sorry.
 Ⓕ No problem, If you are not connected successfully, the extension number for the advertising department is 3322.
 Ⓖ Thank you so much.

- ① a-c-b-e-d-g-f
- ② a-c-b-e-d-f-g
- ③ a-c-b-f-e-d-g
- ④ a-c-b-f-e-g-d

45. 다음은 김수미 지원자의 이력서 중 일부 내용이다. 이에 대한 설명으로 가장 바르른 것은?

Sumi Kim

122-8, Jangan 4 Dong, Dongdaemun Gu, Seoul
(Home) 02-789-1234 (Cell) 010-9500-1234
e-mail: sumi_kim@naver.com

Education

Mar, 2008 - Feb, 2013 B.A Degree, Daehan University, Seoul
Major: Business Management

Mar, 2005 - Feb, 2008 Busan High School, Busan

Work Experience

Mar, 2017 - Present Shinsung Electronic Co., Ltd, Seoul Executive Secretary to Vice President Responsibilities: Writing letters and reports, doing research, planning conferences and meetings

Jan, 2015 - Feb, 2017 Shinsung Securities Co., Ltd, Seoul Secretary to Executive Director Responsibilities: General secretarial activities, such as greeting callers, receiving calls, making appointments, taking dictation, writing routine letters, etc,

References Available on request

- ① 대학에서 비서학을 전공하였다.
- ② 신성증권에서는 일반적인 비서업무인 전화 응대, 내방객 응대, 일정관리와 회의 기획 업무를 수행하였다.
- ③ 신성전자에서는 대표이사의 수석비서로서 서신 및 보고서 작성, 리서치 업무 등을 수행하였다.
- ④ 신원보증인은 특별히 명기하지 않았다.

46. Choose the one which is NOT true about the given conversation.

S: Good morning, May I help you?
 V: Yes, I'm here to see Mr. Robinson.
 S: Did you make an appointment?
 V: Yes, Mr. Robinson asked me to be here by 10 a.m. My name is Fred Williams.
 S: Could you please wait for a moment since he is on the phone now? I'll give him a memo saying that you are here, Mr. Williams.

- ① The secretary will tell his/her boss over the phone that Mr. Williams is here.
- ② Mr. Williams was asked to wait for a while.
- ③ Mr. Robinson was on the line when Mr. Williams visited.
- ④ Mr. Robinson and Mr. Williams made an appointment to meet at 10 a.m.

47. Which of the followings is the MOST appropriate expression for the blank?

Thank you for your interest in our latest line of laser printers. You mentioned that you would be interested in a color printer if the price is in line with your _____. I'm pleased to tell you that prices have dropped once again.

- ① money
- ② account
- ③ budget
- ④ budgetary

48. Fill in the blanks with the BEST ones.

A: Reservations. How can I help you?
 B: I'd like to cancel the room reserved for tomorrow.
 A: What name is it ____?
 B: Sooeun Kim.
 A: O.K. Your reservation for tomorrow ____.
 Thank you for calling.

- ① below - was cancelled
- ② over - has cancelled
- ③ under - has been cancelled
- ④ off - cancelled

49. What is the MOST appropriate answer in the following conversation?

A: During the conference, I want to use the Internet and projector. Will you check it?
 B: _____.

- ① Yes, I'll have it ready.
- ② I'm afraid that the projector is available.
- ③ No problem. There is no Internet connected here.
- ④ You can use it. Internet is not allowed.

50. Which of the followings is the LEAST proper part of checklist when closing a meeting?

- ① Check no-one has anything more to say.
- ② Ask if all understand and agree with the results.
- ③ Confirm responsibilities of each participant from the meeting.
- ④ Introduce a new agenda of a meeting to all participants.

51. Followings are mail addresses of envelopes. Which has

the CORRECT order?

- ① Mr. John Kim
Vice President
ABC Corporation
43 Stevenson Road
San Francisco, CA 83796
- ② Vice President
ABC Corporation
Mr. John Kim
43 Stevenson Road
San Francisco, CA 83796
- ③ Vice President
ABC Corporation
San Francisco, CA 83796
43 Stevenson Road
Mr. John Kim
- ④ ABC Corporation
Vice President
43 Stevenson Road
Mr. John Kim
San Francisco, CA 83796

52. Which pair is NOT proper?

- ① 가위 - scissors ② 서류함 - filing cabinet
- ③ 서랍 - bookcase ④ 종이 재단기 - paper cutter

53. Choose one pair of dialogue which does NOT match correctly each other.

- ① A: How would you like your coffee?
B: I like mild one.
- ② A: Could you tell me the nature of your business?
B: I'll see if he is available now.
- ③ A: He will be with you in 10 minutes.
B: No problem. I'll be back in a little while.
- ④ A: When does John leave for his meeting?
B: About ten past three, I think.

54. Which is the LEAST proper consideration as a secretary when planning his/her boss's overseas business trip schedule?

- ① Purpose of business trip
- ② Domestic economic situation
- ③ Company's expense regulations
- ④ Boss's preference

55. According to the following formal business letter, choose one that is the MOST appropriate order?

Dear Dr. Brown,

Charles Brown has asked me to confirm your luncheon meeting with him and a representative of Third Millennium at noon on Friday, November 2. I am enclosing a map of the New York City area for your convenience.

① Jane Jones

② *Jane Jones*

③ Marketing Manager

④ Best wishes.

⑤ Enclosure

- ① b-a-c-d-e ② a-c-b-d-e
- ③ d-b-a-c-e ④ c-a-d-e-b

56. Choose the MOST proper English sentence.

- ① 당신은 당신의 컴퓨터 스킬을 향상시키기 위해 열심히 노력해야 한다.
→ You should hardly try to improve your computer skills.
- ② 스미스씨는 런던으로 2일간 출장을 갈 것이다.
→ Ms. Smith will leave London for two day's business trip.
- ③ 메시지를 남기시겠습니까?
→ Could you take a message?
- ④ 그 이벤트는 9월 20일에 열릴 것이다.
→ The event will take place on the 20th of September.

57. Choose one which does NOT match correctly each other.

- ① Please look over the first draft of the report.
→ 보고서 초안을 넘겨주세요.
- ② It seems that we have almost finished the work.
→ 우리가 일을 거의 끝낸 것 같습니다.
- ③ His schedule is fully booked all day.
→ 그의 일정이 종일 꽉 차 있습니다.
- ④ Could you arrange the foreign currency for me?
→ 외환을 준비해 주시겠어요?

58. Which English-Korean pair is LEAST proper?

- ① stationary: 문구류 ② means: 수단
- ③ employment: 고용 ④ customs: 세관

59. Which is the LEAST correct about the following?

- ③ 좋은 정보를 얻기 위해서는 좋은 자료가 필요하므로 정보의 분석보다 정보의 수집에 더 중점을 두어야 한다.
- ④ 정보는 그 활용 가능성에 따라 사용 목적에 직접 부합하는 1차 자료와 사용 목적에 직접 부합하지 않는 2차 자료로 구분할 수 있다.

72. 전자문서의 보존 및 폐기에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 전자 문서의 보존 기한은 일반적으로 종이 문서의 보존 기한과 동일하게 적용된다.
- ② 전자 문서의 보존은 비서실과 같은 업무 처리 소관 부서에서 담당한다.
- ③ 보존 기한이 경과한 전자 문서는 보존 가치에 대한 평가를 하여 보존 기간을 재책정할 수 있다.
- ④ 삭제 및 폐기가 확정된 전자문서는 복원이 불가능하도록 완전 삭제하여야 한다.

73. 외부기관에서 우리기관으로 수신된 문서를 처리 및 관리하고 있다. 다음의 문서관리 흐름의 순서가 바르게 된 것은?

- ① 배부-접수-기안-선람-시행-결재-분류-보관-보존-폐기
- ② 접수-배부-선람-기안-결재-시행-분류-보관-보존-폐기
- ③ 접수-배부-선람-기안-시행-결재-보관-분류-보존-폐기
- ④ 배부-접수-분류-선람-기안-시행-결재-보존-보관-폐기

74. 다음 중 국내 우편의 종류와 내용이 잘못 연결된 것은?

- ① 일반 보통 우편: 배송 확인 불가능
- ② 특급 우편 익일 배달: 발송 다음날 도착, 배달확인 가능
- ③ 요금 후납 발송: 연 단위 후납 방식
- ④ 유가 증권 등기: 취급 한도액 2,000만 원

75. 감사장 작성 요령에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 대부분 기업에 보내는 것보다는 개인에게 직접 감사하는 형식이므로 너무 형식에 치우치지 않도록 한다.
- ② 회의에 연사를 초빙했을 때에 연사에게도 감사장을 보내도록 한다.
- ③ 회의 참석자들에게는 회의 종료 후 일주일 이내에 감사장을 보낸다.
- ④ 상사 지시에 따라 상사를 대신하여 발송한다는 내용을 기재하여 비서 이름으로 발송한다.

76. 다음에 제시된 문서 작성 계획시 고려사항 중 문서작성 목적과 가장 관련이 없는 내용은?

- ① 문서의 전달방법은 무엇인가?
- ② 상사에게 보고하기 위한 문서인가?
- ③ 상사를 대신해서 작성하는 문서인가?
- ④ 이 문서를 읽는 사람들이 무엇을 하기를 원하는가?

77. 비서가 상사의 발표를 위해 자료를 준비하고 있다. 이때 효과적인 발표자료 작성을 위해서 가장 적절하지 않은 업무처리는?

- ① 김비서는 발표 주제를 대변할 수 있는 템플릿을 이용하여 슬라이드마다 형식을 통일하였다.
- ② 유비서는 슬라이드를 제작하는 컴퓨터와 프레젠테이션을 진행할 컴퓨터가 다르기에 윈도우 기본 폰트를 활용해 슬라이드를 제작했다.
- ③ 장비서는 가독성을 위해 수치를 나타낼 때 도표보다는 그래프로 표현하였다.

- ④ 강비서는 one page two message원칙에 의거하여 전달할 메시지는 슬라이드 상단과 하단에 두개를 제시하였다.

78. 김비서는 상사의 업무처리를 위해서 자체적으로 전자문서 파일을 사용하고 관리하고 있다. 업무용 컴퓨터에 저장된 파일 및 폴더관리와 관련하여 가장 적절하지 않은 업무처리는?

- ① 작성중인 파일명과 작성완료된 파일명은 동일하게 설정한다.
- ② 폴더명을 부서명이나 주제별, 프로젝트별 등으로 결정하여 폴더를 만들어 저장한다.
- ③ 정기적으로 외장 하드에 백업을 받아서 자료의 손실에 대비한다.
- ④ 전자문서인 경우는 cross-reference를 고려하지 않아도 무방하다.

79. 다음 중 이메일 수신시의 정보 보안을 위한 유의사항으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 바이러스의 종류에 따라 첨부파일을 실행하지 않고 본문 내용을 보기만 해도 감염될 수 있으므로 의심스러운 이메일은 열어보지 않는다.
- ② 비밀번호를 수시로 변경하거나 이중 로그인을 통해 보안을 강화한다.
- ③ 업무 메일의 첨부파일은 신속한 처리를 위해 바로 열람하여 처리한다.
- ④ 이메일에 링크된 홈페이지에 개인정보나 비밀번호를 입력하지 않는다.

80. 프레젠테이션 전개 단계가 나머지와 다른 하나를 고르시오.

- ① 주의유도, 분위기 조성, 동기부여
- ② 중요 내용 요약 및 강조
- ③ 핵심 내용 소개
- ④ 발표 과정 소개

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