

1과목 : 비서실무

- 다음 중 비서 업무에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?
  - 비서는 상사의 직접적인 감독하에 업무 책임을 져야 하는 직종이다.
  - 비서는 솔선수범과 판단력을 발휘하여 상사 본연의 업무를 보좌하는 직종이다.
  - 비서는 주어진 권한 범위 내에서 의사결정을 내려 업무를 처리할 수 있다.
  - 비서는 보안상 주어진 모든 업무를 직접 처리해야 한다.
- 다음은 현직 비서들의 자기개발 사례이다. 다음 중 가장 바람직하지 않은 것은?
  - 한국건설 대표이사의 비서인 김나정은 평소 상사에게 올라오는 서류의 내용을 파악함으로써 상사의 업무를 파악하려 노력한다.
  - 영도물산 이지은 비서는 매일 신문의 인사 동향을 확인하고 주요 기사는 스크랩한다.
  - 미풍상사 황아영 비서는 업무 중에 틈나는 대로 회계공부를 한다.
  - 왕도출판사 김영숙 비서는 비서를 대상으로 하는 커뮤니티에 가입해 같은 지역 비서들과 정기적으로 만나며 네트워크를 넓혀나가고 있다.
- 상사가 열흘간의 출장 후 복귀한 경우, 비서의 전화 관련 업무태도로 가장 부적절한 것은?
  - 상사의 출장 동안 걸려온 전화는 전화메모 용지에 작성하기보다 전화 기록부의 형태로 작성해서 상사에게 보고한다.
  - 전화기록부를 작성해두면 상사가 출장 중에 걸려온 전화를 전체적으로 파악할 수 있을 뿐 아니라 중요한 전화를 먼저 처리할 수 있다.
  - 전화기록부는 상사가 주요 발신자와 통화를 마치면 폐기한다.
  - 전화 기록부에는 날짜, 시간, 전화 건 사람의 이름 및 직책, 소속, 전화메모 내용, 전화 번호 등을 포함시킨다.
- 다음 중 비서의 직장 내 인간관계에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
  - 상사의 부하 또는 직접 접촉이 없는 부서에 소속한 사람들을 회사 내에서 마주치면 굳이 자신을 소개하거나 인사할 필요는 없다.
  - 동료비서의 업무가 바쁘거나 본인과 직접 관련이 있는 부서의 업무가 바쁠 때는 자신의 업무와 상사에게 지장이 없는 범위 내에서 자발적으로 협력한다.
  - 마감일 전에 혼자 처리하기 힘든 일은 믿을 만한 선배나 동료에게 도움을 청할 수 있다.
  - 후배의 잘한 일에 대해서는 공개적인 칭찬과 격려를 아끼지 않으며 실수에 대해서는 여러 사람의 면전이 아닌 곳에서 실수를 일깨워 준다.
- 다음 전화대화를 읽고 비서의 전화업무 태도에 관한 가장 부적절한 설명을 보기에서 고르시오.
 

상대방	안녕하세요, 영산업의 김명훈 전무인데, 사장님 좀 바꿔주시겠어요?
비서	죄송합니다만, 전무님, 사장님은 지금 회의중이십니다. 회의 끝나는대로 연락드릴까요?
상대방	좀 급한 일인데... 회의 중이라도 좀 바꿔주시겠어요?
비서	죄송합니다만 무슨 용건이신지 제게 말씀해 주시겠어요?
상대방	부산공장 부지 계약건인데요.
비서	네, 알겠습니다. 잠시만 기다려주십시오.

- 상대방의 소속과 이름, 용건을 메모지에 적어 회의 중인 상사가 바로 볼 수 있도록 메모지를 접지 않고 전달한다.
- 전화메모를 전달하고자 회의실에 들어갈 경우 노크를 하지 않고 조용히 들어간다.
- 상사에게 메모를 전달한 후 상사의 결정을 기다린다.
- 상대방이 대기하는 동안 전화 보류 버튼을 눌러 둔다.

- 현재 시각은 11시 10분이다. 다음 상황에서 비서의 내방객 응대자세로 가장 적절한 것은?
 

오전 10시 - 상사는 손님 A와 면담을 시작
오전 10시 50분 - 11시에 약속이 되어 있는 손님 B가 도착
오전 11시 10분 - 상사는 아직 A와 면담 중

- 손님 B에게 죄송하지만 앞의 면담이 길어지고 있으니 더 기다리실 수 있는지 여쭙어본다.
- 면담 중인 상사에게 11시 약속 손님 B가 계속 기다리고 있음을 메모로 전달한다.
- 상사 면담에 방해되지 않도록 손님 B가 20분 전에 도착해서 기다리고 있음을 상사에게 문자로 알려 드린다.
- 상사가 미팅을 마무리할 수 있도록 상사 방에 들어가서 11시 약속 손님 B가 오셨음을 구두로 알린다.

- 다음 중 비서의 내방객 안내 자세로 가장 적절한 것은?
  - VIP 손님과 사내 임원진들의 회의 시 VIP 손님을 입구에서 가까운 창가 쪽 좌석으로 안내하였다.
  - 상사의 대학교 후배 내방 시 후배부터 차를 대접하였다.
  - 기사가 운전하는 차에 비서가 상사와 함께 타게 되어 뒷자리의 상사 옆좌석에 탑승하였다.
  - 수동 회전문 앞에서 비서가 손님보다 먼저 들어가서 안내하였다.

- 다음 중 의전의 원칙 5R을 설명한 것으로 옳지 않은 것은?
  - Respect: 의전의 바탕은 상대 문화 및 상대방에 대한 존중과 배려에 있다.
  - Reciprocity: 의전은 내가 배려한 만큼 상대방으로부터 배려를 기대하는 것이다.
  - Rank: 의전에 있어 가장 기본이 되는 것은 참석자들 간에 서열을 지키는 것이다.
  - Reflecting Culture: 의전은 시대와 문화에 따라 변하지

않고 절대적으로 지키는 원칙이다.

9. 강비서는 컴퓨터 일정관리 소프트웨어와 스마트폰의 일정 관리 어플리케이션을 연동하여 상사의 일정을 관리하고 있다. 이에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 일정관리 어플리케이션은 Awesome note, Ms-outlook, Jorte 등이 있다.
- ② 컴퓨터와 스마트폰을 연동하여 일정을 관리하므로 비서는 언제 어디서나 상사의 일정을 관리할 수 있어 효율적이다.
- ③ 상사와 비서의 스마트폰 운영체제가 일치하여야 일정관리 프로그램과 스마트폰을 연동하여 사용할 수 있다.
- ④ 컴퓨터 일정관리 프로그램과 스마트폰을 연동하여 사용하는 것을 일정 동기화라고 한다.

10. 현재는 3시 50분이다. 상사는 오늘 4시에 사내에서 회의가 있어 회의에 참석할 준비를 하고 계신다. 회의 시간이 10분 남았는데 갑자기 상사 지인이 방문하여 상사와 대화 중이다. 김 비서는 건물 내의 우체국에 금융 업무를 처리하러 갈 일도 있다. 이 때 비서의 업무 자세로 가장 적절한 것은?

- ① 금융업무 마감시간은 4시 30분까지이므로 손님에게 차를 대접하고 우체국으로 간다.
- ② 우체국 업무가 급하므로 손님에게 차를 대접하고 상사에게 4시 회의 참석하시라고 말씀드린 후 우체국으로 간다.
- ③ 우체국 업무가 급하므로 손님에게 차를 대접할 때 상사에게 4시 회의 참석이라는 쪽지를 같이 드리고 우체국으로 간다.
- ④ 손님에게 차를 대접하고 상사가 4시 회의 시간에 맞게 나가시는 지 확인 후 우체국으로 간다.

11. 골프장 예약 업무 중 중요도가 가장 낮은 것은?

- ① 라운딩 일자에 우천 예보가 있어서 경기 취소 규정을 확인한다.
- ② 주중 이용료와 주말 이용료 차이가 있는지 확인한다.
- ③ 골프장 예약 전에 라운딩 동반자들의 실명을 반드시 확인한다.
- ④ 골프장 예약 전에 상사가 선호하는 tee off time을 확인한다.

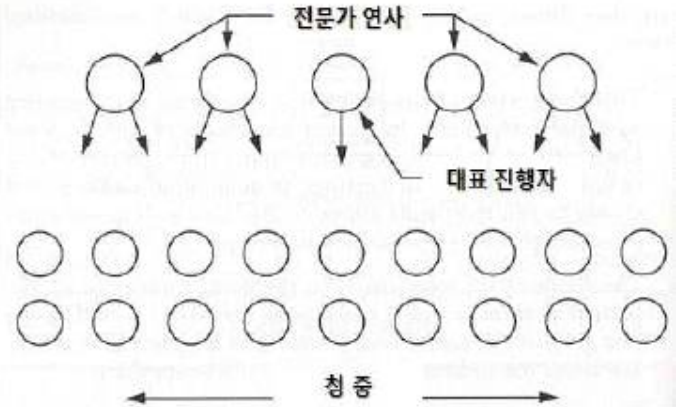
12. 상사의 출장일정표 작성 업무에 관하여 가장 올바르게 설명한 것은?

- ① 상사 해외 출장 시 출장일정표의 일시는 우리나라 일시와 현지 일시를 동시에 표기해야 한다.
- ② 출장일정표 작성 시 글자를 작게 해서라도 일정을 한눈에 볼 수 있게 한 장의 표로 작성한다.
- ③ 상사의 스마트기기에 출장일정을 연동해 두어 상사가 언제 어디서나 출장일정을 확인할 수 있도록 해 둔다.
- ④ 출장 일정표에는 보안상 숙소의 이름이나 면담자 성명과 연락처 등 상세한 정보는 기재하지 않는다.

13. 다음 중 가장 올바른 화법은?

- ① “다음 순서로, 회장님의 축사가 있으시겠습니다.”
- ② “실례가 안 된다면 상무님의 자녀는 몇명이신가요?”
- ③ “죄송합니다만, 사장님께서 급한 사정으로 참석이 힘들다고 말씀 전해달라 하셨습니다.”
- ④ “제가 회장님실로 안내해 드리겠습니다.”

14. 다음 그림은 회의의 한 형태를 나타낸 것이다. 특정 의제에 대한 해당 분야 전문가가 자신의 의견을 발표하고 청중이나 사회자로부터 질문을 받아 답변하는 형식의 회의 명칭으로 올바른 것을 고르시오.



- ① 패널
- ② 심포지움
- ③ 워크숍
- ④ 세미나

15. 상사 해외 출장 시 선물을 준비할 때 고려해야 할 사항으로 잘못된 것은?

- ① 영국은 시계를 선물하는 것은 시간보다 중요한 것은 없다는 긍정적 의미이므로 선물해도 무방하다.
- ② 중국은 시계를 선물하는 것은 '시계를 선물한다'가 '장례를 치른다'는 의미인 송종(送終)과 발음이 같으므로 이제 관계를 끝내자는 의미로 부적절하다.
- ③ 중국은 신발을 선물하는 것은 신발의 발음이 세(鞋)로 사악하다는 의미인 세(邪)와 발음이 같아 부적절하다.
- ④ 일본에 한국 도자기를 선물하는 것은 역사적인 의미를 담으므로 금기시 된다.

16. 다음 대화 내용을 읽고 비서의 업무 자세로 가장 바람직하지 않은 것은?

비서: 사장님, 내일 오전 10시에 부서장 회의가 있습니다.  
 사장: 예, 참! 내일 회의에 영업팀 자료가 필요한데... 자료 받았나요?  
 비서: 아직입니다.  
 사장: 내일 회의가 미룬 시간이니까 오늘 종으로 자료를 검토했으면 합니다. 외출했다가 바로 퇴근합니다.  
 비서: 네, 알겠습니다. 내일 빌겠습니다.

- ① “사장님, 영업팀에 연락해서 가능한 빨리 자료 제출 요청하도록 하겠습니다.”
- ② “사장님, 자료 받았습니니다. 사장님께 이메일로 발송하였고 출근하시는 대로 보실 수 있도록 프린트해 놓겠습니다.”
- ③ “사장님, 영업팀에서 자료가 늦어져서 마치는대로 사장님께 이메일로 송부한다고 합니다.”
- ④ “사장님, 조금 전에 자료 받았습니니다. 내일 검토하실 수 있도록 준비해 두겠습니다.”

17. 다음 중 올바른 한자로 짝지어진 것은?

- ① 직급: 科長, 局長
- ② 경사: 榮轉, 昇進

③ 조사: 弔義, 聘儀      ④ 부서: 企劃室, 營業府

18. 다음 중 보고 업무 자세로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 문장을 간략하게 육하원칙에 의거하여 요점 중심으로 작성하였다.
  - ② 보고서는 가능한 한 장으로 작성하고, 기타 필요한 내용은 별첨으로 처리하였다.
  - ③ 입수한 자료가 불충분하여 개인적 추측을 더해 보고서를 작성하였다.
  - ④ 구두 보고 시 상사가 궁금해 하는 내용을 먼저 보고하였다.

19. 비서의 상사 이력서 관리 원칙으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 새로운 내용이 추가되어야 할 때는 상사 이력을 수정하고 수정한 일자를 기록해 둔다.
  - ② 상사의 이력은 상사의 허락을 받은 후 대내외에 공개할 수 있다.
  - ③ 대내외에 공개할 때는 모든 경력이 기재된 이력서 원본을 공개하는 것이 좋다.
  - ④ 전임자에게 인수인계 받은 이력서라도 학교명이나 학위 등의 정확한 표기를 다시 한 번 확인하는 것이 좋다.

20. 비서의 경비처리업무에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 비서실 사무용품 구입 시, 경비 지출 규정집 등을 참고하여 경비 처리 규정 준수 여부를 확인한다.
  - ② 경비 처리 규정을 넘는 품목은 결재권자의 사전 승인을 얻은 후 구매 주문을 실행한다.
  - ③ 상사가 지출한 접대비 중 그 성격상 지출 내역을 밝힐 수 없는 비용이나 증빙을 갖추지 못한 접대비는 지출결의서를 작성해야하며 세법상 비용을 인정받을 수 있다.
  - ④ 영수증은 거래의 유효성을 뒷받침하는 증거 서류이므로 훼손되거나 분실하지 않도록 주의한다.

**2과목 : 경영일반**

21. 다음의 경영환경요인은 무엇을 의미하고 있는지, 바르게 짝지어진 것은?

**주주, 경영자, 종업원, 조직문화 등**

- ① 외부환경-직접환경                      ② 내부환경-간접환경
- ③ 내부환경-직접환경                      ④ 내부환경-일반환경

22. 주식회사의 장점에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?
- ① 소유권 이전의 용이성
  - ② 소유권자의 유한 자본조달 책임
  - ③ 상대적으로 적은 주식회사 설립 비용
  - ④ 자본조달의 확대 가능

23. 다음은 기업의 외부환경 상황을 기술한 것이다. 이 중 기업 간 경쟁구도분석에서 치열한 경쟁강도를 나타내는 경우로 가장 거리가 먼 것은?
- ① 시장점유율이 비슷한 경우
  - ② 산업성장률이 높은 경우
  - ③ 시장진입장벽이 낮은 경우
  - ④ 대체재 수가 많은 경우

24. 다음 중 기업형태에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?
- ① 기업은 출자의 주체에 따라 사기업, 공기업, 공사공동기업 등으로 구분된다.
  - ② 사기업은 다시 출자자의 수에 따라 개인기업과 주식회사로 분류할 수 있다.
  - ③ 다수공동기업의 형태로는 합명회사, 합자회사, 유한회사 등이 있다.
  - ④ 국영기업, 지방공기업, 익명조합, 공사, 공단 등은 공기업의 예이다.

25. 다음은 대기업에 비해 상대적으로 중소기업이 겪는 어려움을 기술한 것이다. 이 중, 중소기업만의 어려움으로 보기에 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 인력 확보                                  ② 가격경쟁의 불리함
  - ③ 자금 확보                                  ④ 강력한 정부 규제

26. 다음이 설명하고 있는 기업으로 가장 적합한 것은?

비영리조직과 영리기업의 중간 형태로, 사회적 목적을 추구하면서 영업활동을 수행하는 기업을 말한다. 취약계층에게 사회서비스 또는 일자리를 제공하여 지역주민의 삶의 질을 높이는 등의 목적을 수행하며 재화 및 서비스의 생산, 판매 등 영업활동을 수행하는 기업이다.

- ① 벤처기업                                  ② 협동조합
- ③ 사회적기업                                ④ 공기업

27. 다음 밑줄에 공통으로 들어갈 용어로 알맞은 것은?

\_\_\_\_(이)란 조직의 구성원들의 행동을 만들고 인도하기 위해 이들이 공유하는 사회제도나 사회적 태도 등을 말한다. 따라서 \_\_\_\_은/는 조직구성원들에게 소속 조직원으로서의 정체성을 제공한다.

- ① 조직 가치                                ② 조직 행동
- ③ 조직 문화                                ④ 조직 혁신

28. 다음 중 경영관리 과정을 순서대로 알맞게 배열한 것은?

- ① 조직 - 지휘 - 계획 - 통제
- ② 계획 - 조직 - 지휘 - 통제
- ③ 지휘 - 통제 - 계획 - 조직
- ④ 조직 - 계획 - 통제 - 지휘

29. 다음 중 기업의 사회적 책임에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 기업은 경영활동에 관련된 의사결정이 특정개인이나 사회전반에 미칠 수 있는 영향을 고려해야 하는 의무가 있다.
- ② 기업은 주주와 내부고객을 위해 최대이익을 확보함으로써 기업을 유지 발전시켜야 하는 책임이 있다.
- ③ 기업의 사회적 책임에는 기업의 유지 및 발전에 대한 책임, 환경에 대한 책임, 공정경쟁의 책임, 지역사회에 대한 책임 등이 포함된다.
- ④ 기업이 사회적 책임을 이행하면 결국 고객과 사회로부터 신뢰와 좋은 평판을 얻게되어 기업이미지와 매출에 긍정적으로 작용할 수 있다.

30. 다음 중 조직형태에 대한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 사업부제조직은 각 사업부의 성과와 기여도가 명확히 나타나므로 경영통제가 용이하다는 장점이 있다.
- ② 매트릭스조직은 이중적 지휘체계 때문에 구성원들의 역할갈등과 역할 모호성을 유발할 수 있다.
- ③ 네트워크조직은 자원중복과 투자를 감소시켜 적은 자산과 인력으로 기업을 운영할 수 있다는 장점이 있다.
- ④ 위원회조직은 주어진 과업이 구체적이므로 책임이 명확하며 의사결정과정도 신속하고 합의가 용이하다는 장점이 있다.

31. 다음 중 매슬로우(Maslow)의 욕구단계이론을 저차원에서 고차원의 단계별로 나열한 것으로 가장 적합한 것은?

- ① 안전 욕구 → 사회적 욕구 → 성취 욕구 → 자아실현 욕구 → 존경 욕구
- ② 존재 욕구 → 안전 욕구 → 사회적 욕구 → 성장 욕구 → 자아실현 욕구
- ③ 안전 욕구 → 사회적 욕구 → 권력 욕구 → 자아실현 욕구 → 존경 욕구
- ④ 생리적 욕구 → 안전 욕구 → 사회적 욕구 → 존경 욕구 → 자아실현 욕구

32. 다음은 리더십의 개념과 리더십 스타일에 대한 설명을 나열한 것이다. 이 중 가장 옳지 않은 설명은?

- ① 경영자의 책무 중 리더십은 다른 사람을 동기부여시킴으로써 그들로 하여금 특정목적 달성을 할 수 있는 활동을 하도록 하는 것이다.
- ② 리더십 개념은 초기에 특성이론으로 바람직한 위인의 특성을 찾고자 하는 연구였으며, 위인이론에 집중되었다.
- ③ 전제적 리더는 다른 사람의 의사를 묻지 않고 단독으로 의사결정을 하는 스타일이다.
- ④ 방임형 리더는 모든 의사결정과정에서 부하를 참여시키며, 집단적 의사결정을 하는 스타일이다.

33. 다음 중 인사관리에서 지켜야 할 주요 원칙으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 최대 생산의 원칙                      ② 적재적소 배치의 원칙
- ③ 공정한 보상의 원칙                  ④ 공정한 인사의 원칙

34. 다음 중 아래의 (가), (나)에 해당하는 용어를 짝지은 것으로 가장 적합한 것은?

(가)는 물가상승에 따른 구매력의 변화를 감안하지 않은 금리이고 (나)는 (가)에서 물가상승률을 뺀 금리이다. (가)가 높더라도 물가상승률이 더 큰 경우는 (나)가 마이너스가 될 수 있다.

- ① (가) 표면금리, (나) 실효금리
- ② (가) 명목금리, (나) 실질금리
- ③ (가) 기준금리, (나) 콜금리
- ④ (가) 기준금리, (나) 대출금리

35. 가격관리 전략 중 기준가격의 설정내용으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 원가중심의 가격설정은 제품의 생산 및 유통과 관련된 각종비용을 기준으로 제품가격을 설정하는 것이다.
- ② 수요중심의 가격설정은 시장수요의 강도와 크기에 따라

제품가격을 설정하는 것이다.

- ③ 경쟁중심의 가격설정은 경쟁제품을 기준으로 하여 가격을 설정하는 것이다.
- ④ 할인중심의 가격설정은 신제품을 출시할 때 미리 할인해서 가격을 설정하는 것이다.

36. 다음 중 아래의 내용을 설명하는 용어로 가장 적합한 것은?

구매, 자재관리부터 재무, 회계 등에 이르는 업무 전반에 적용된 시스템으로 경영활동 프로세스를 통합적으로 연계해 관리해주는 통합시스템을 말한다. 이 시스템의 목적은 기업의 투입자원인 인력, 자본, 자재, 기계를 통합적으로 관리하며 시너지 효과를 창출하는 데 있다.

- ① 전사적자원관리(Enterprise Resource Planning)
- ② 사무자동화시스템(Office Automation System)
- ③ 거래처리시스템(Transaction Processing System)
- ④ 고객관계관리(Customer Relationship Management)

37. 다음 중 복리후생에 관련 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 복리후생은 종업원의 복지향상을 위해 지급되는 임금을 포함한 모든 경제적 급부를 말한다.
- ② 복리후생 중 일부는 국가의 입법에 의하여 제도화되어 강제적으로 운영되고 있다.
- ③ 허즈버그의 이요인이론에 따르면, 경제적 복리후생은 동기요인에 해당하며 구성원의 만족에 긍정적 영향을 미친다고 할 수 있다.
- ④ 복리후생 중 건강보험 보험료는 근로자가 일부 부담하지만 고용보험 보험료는 회사가 전액 부담한다.

38. 스테가노그래피(steganography)는 어떤 것을 일컫는 말인가?

- ① 은행계좌 추적 프로그램
- ② 네트워크 마비 프로그램
- ③ 암호화해 숨기는 심층암호기술
- ④ 스마트폰 장치 제어프로그램

39. 다음 중 유동자산에 해당하는 계정과목은 무엇인가?

- ① 이익잉여금                              ② 상표권
- ③ 유가증권                                ④ 외상매입금

40. 다음 중 우리나라의 금융기관의 성격을 설명한 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 한국은행은 한국은행법에 따라 설립되어 운영되고 금융기관하고만 거래한다.
- ② 일반은행은 금융거래를 통해 이익을 얻을 목적으로 영업하며 시중은행, 지방은행, 외국은행의 국내지점 등이 있다.
- ③ 저축은행, 새마을 금고 등은 일반은행에서 자금 공급이 어려운 부문에 자금을 공급하는 특수은행이다.
- ④ 신용보증기관은 기업이 금융에서 자금을 빌릴 수 있도록 보증을 서주고 대가를 받는다.

**3과목 : 사무영어**

41. Which is the LEAST correct match?

- ① 홍보부: Public Relations Department
- ② 인력개발부: Human Resources Department
- ③ 구매부: Purchasing Department
- ④ 사업부: Accounting Department

42. Which is the LEAST correct match?

- ① CFO: Chief Financial Officer
- ② COD: Cash on Delivery
- ③ BCC: Blind Carbon Copy
- ④ N/A: Not Alone

43. Choose the one which has the MOST UNGRAMMATICAL part.

- ① We see few lightning bugs even on a farm.
- ② The number of foreign investors is on the rise.
- ③ Some of the applicants arrived late for their job interview.
- ④ All of the merchandise have tested carefully before the launch.

44. Which is the BEST word(s) for each blank?

- Is the message **ⓐ** \_\_\_\_\_? Will the other person be able to read it?  
 - The telephone call was in **ⓑ** \_\_\_\_\_ to our airline reservation.  
 - Did you complete and return the **ⓒ** \_\_\_\_\_ we sent you recently?  
 - We will be able to **ⓓ** \_\_\_\_\_ at least ten more guests at the banquet.

- ① ⓐ legible, ⓑ regarding, ⓒ question, ⓓ accommodate
- ② ⓐ legible, ⓑ regard, ⓒ questionnaire, ⓓ accommodate
- ③ ⓐ vague, ⓑ regarding, ⓒ question, ⓓ accommodate
- ④ ⓐ vague, ⓑ regard, ⓒ questionnaire, ⓓ accommodate

45. Which is the LEAST correct about the letter?

Sincerely,  
  
*Elden Jones*  
  
Elden Jones  
Executive Director  
  
Enclosures  
  
cc Mr. David M. Houghton  
Mr. Chris D. Burr  
  
bcc Ms. Jamie Lee

- ① 이 서신의 발송인은 Elden Jones이다.
- ② 이 서신에는 동봉물이 있다.
- ③ 이 서신의 사본을 받는 사람은 4명이다.
- ④ 이 서신의 내용을 Jamie Lee도 확인할 수 있다.

46. Choose the one which has MOST UNGRAMMATICAL part.

- ① 지원자들은 그 일자리에 필요한 자격요건을 갖추어야 한다.  
→ Candidates should meet the qualifications for the job.
- ② 신입사원들은 일주일 동안 교육을 받을 것이다.  
→ New employees will receive training for a week.
- ③ 전 직원은 월요일마다 회의에 참석한다.  
→ All staff members attends a meeting for Monday.
- ④ 방문객은 접수원에게 신분증을 제시해야 한다.  
→ Visitors have to show the receptionist an identification card.

47. According to the following conversation, which one is TRUE?

A: Excuse me, I'm looking for the post office. I heard it is in this building.  
 B: I'm afraid I have never seen the post office in this building.  
 A: Thank you, ..... Excuse me, Is there the post office near here?  
 C: The post office is located in the next building. Take the elevator to the 10th floor. There is a bridge connecting Building A and Building B. The post office is in Building B. On 10th floor change the elevator and go up to the 22nd Floor of Building B. It is next to the Bank of China.  
 A: Thank you very much.  
 C: You can't miss it.

- ① Post office is on the 22nd floor of Building A.
- ② The Bank of China is behind the post office
- ③ You can't find post office around here.
- ④ There is a connecting bridge between Building A & B on the 10th floor.

48. Below is the email from hotel A regarding the conference preparation. Which is LEAST correct according to the email?

There is no problem for us to assign you a number of meeting rooms that you indicate you would need. Enclosed is a brochure which has all the meeting rooms. You can see that our large convention ballroom can be subdivided into three meeting rooms. In addition, we have five meeting rooms on the same level as the ballroom. If necessary, we can provide meeting rooms (which are smaller in size) on a lower level of our facility. We also have a few audio-visual aids to supply when you require for the meeting rooms.

- ① 이 이메일에는 A호텔의 모든 회의실에 대한 안내 책자가 동봉되어 있다.
- ② A호텔의 대 연회장은 3개의 회의실로 재구성될 수 있다.
- ③ A호텔은 연회장과 같은 층에 5개의 회의실을 이미 갖추고 있다.
- ④ A호텔은 모든 회의실에 시청각 기자재를 갖추고 있다.

49. Which is the LEAST correct about the below invitation card?

Ambassador Christopher D. Johnson and Mrs. Johnson  
 request the pleasure of the company of:  
Mr. Cho Soo-Min  
 for a Dinner at the Residence  
 Friday 17 November 2020 at 19:00,  
 (dinner served at 19:30)

Ambassador's Residence Dress: Business Suit  
 w/o tie Address.....

- ① 저녁식사는 대사관에서 진행된다.
- ② 식사는 오후 7시 30분부터 시작된다.
- ③ Mr. Cho가 행사장소에 도착하여야 하는 시간은 오후 7시이다.
- ④ 드레스코드는 예의를 갖춘 정장차림이다.

50. What is LEAST proper as a phrase for conducting a meeting?

- ① We'll be dealing with it in a minute.
- ② This is Tom. May I speak to Mr. Kim?
- ③ Excuse me, may I interrupt?
- ④ I think we can skip point three.

51. Fill in the blanks with the BEST words.

A: Good afternoon, May I help you?  
 B: Yes, I have an appointment with Ms. Woods at 3 o'clock.  
 A: Are you Mr. Radford of Comtech Industries?  
 B: Yes, that's right.  
 A: You are right \_\_\_\_ time. Would you please have a seat?  
 I'll \_\_\_\_ Ms. Woods that you are here.

- ① at - say                      ② in - tell to
- ③ on - tell                      ④ by - report

52. According to the following conversation, what is the secretary supposed to do?

B: Please tell me about my business trip schedule to New York next week.  
 S: You are leaving Seoul at 10 a.m, this Sunday and arriving at JFK New York airport at 9:30 a.m, local time. You'll take a limousine to Waldorf Hotel.  
 On Monday, the National Office Systems Conference will start at 9:30 a.m. At 12:00 you have a luncheon with Mr. Raymond Bernard, Vice President of GM at Oakdale City Club in Waldorf Hotel. And you will have a tour of Advanced business Systems with Ms. Helen Adams, Office Automation Consultant. Here is your itinerary.  
 B: Good. When am I leaving New York?  
 S: You'll leave JFK at 11:55 a.m, on Tuesday via KE 804 and arrive at Incheon Int'l Airport at 3:00 p.m, next day.  
 B: Thank you. Please email my itinerary to the head office in New York.

- ① 출장 일정표를 뉴욕 본사에 이메일로 보낸다.
- ② 서울-뉴욕간 왕복 비행기편을 예약한다.
- ③ Ms. Adams에게 상사의 출장 일정표를 보낸다.
- ④ 상사의 회의 자료를 준비한다.

53. According to the conversation, which of the following is MOST correct?

A: Pacific Airlines, May I help you?  
 B: I'd like to book a business-class seat for the 3rd of March flight from Seoul to Shanghai.  
 A: Two flights are available: one at 11:00 in the morning and the other 1:30 in the afternoon.  
 B: I'd like to book a morning flight. Can you tell me what time it arrives in Shanghai?  
 A: The arrival time is 11:00 a.m, the local time. Do you want to reserve a return flight?  
 B: Yes, I want an open-ended return ticket. Can I have a window seat away from toilet?  
 A: Let me see... Yes, A-30 window seat is booked for you. Can I have your name and phone number, please?  
 B: My name is Michael Chang and my cell phone number is 000-0000-0000.  
 A: Thank you, Mr. Chang. Your reservation number is Ar224876z.  
 B: Could you tell me what the baggage allowance is?  
 A: You can check in one baggage up to 30kgs at no cost, US\$10 will be added by 1kg if you carry more than 30kgs.

- ① Mr. Chang은 3월 3일 오후 비행기를 탈 것이다.
- ② Mr. Chang은 편도 비행기편을 예약했다.
- ③ Mr. Chang은 상해발 인천행 귀국날짜는 결정하지 않았다.
- ④ Mr. Chang은 2개의 수화물을 30kg까지 무료로 체크인할 수 있다.

54. Which of the following is the LEAST appropriate expression for the blank?

A: Good morning, Laura Yoon speaking.  
 B: Good morning, Ms. Yoon. This is Paul Howard from Klein Company. I'd like to see you to discuss the PR project. When would be convenient for you?  
 A: How about this Friday three o'clock in my office?  
 B: \_\_\_\_\_  
 Can we make it at 4:30?  
 A: Yes, that's fine with me.  
 B: Good. Then I'll visit your office tomorrow at 4:30.  
 A: I'll see you then, Mr. Howard.

- ① I'm afraid I have a previous appointment then.
- ② I'm sorry, but I can't make it then.

- ③ I'm sorry, but I am a little tied up at the moment.
- ④ I'm sorry, but I will be in an urgent meeting with our buyer at that time.

55. Which is the LEAST correct about the discourse?

Secretary: Mr. Kim's office, Miss Lee speaking.  
 Caller : Hello, this is Mr. Kent calling. I'd like to speak with manager. Will it be all right to drop by this morning?  
 Secretary: I'm sorry, but right now he's looking over documents which he must approve. And then, he must check the data for this afternoon's management meeting, and this will most likely take until 11:30. Will you be able to see him around that time?  
 Caller : That will be fine.

- ① Mr. Kim is not able to talk with Mr. Kent right now.
- ② Secretary is checking the schedule of Mr. Kim.
- ③ There is a management meeting this afternoon.
- ④ Mr. Kent is supposed to meet Mr. Kim at 11:00 a.m.

56. Which of the followings is the MOST appropriate expression in common?

A: "How do you spell your last name?"  
 B: "It's Iverson, I-V-E-R-S-O-N, Did you get it?"  
 A: "You said V \_\_\_ Vctor or B \_\_\_ Bravo?"  
 B: "V \_\_\_ Vctor."

- ① as
- ② of
- ③ for
- ④ in as

57. Which of the following should you NOT do when transferring a call?

- ① Let the caller know the person who is being transferred.
- ② Be polite and professional.
- ③ Disconnect the caller.
- ④ Ask the caller for permission before you make the transfer.

58. Which is the LEAST correct according to the following guidelines?

We'll have East Asia Leadership Program next Tuesday.

- 09:00~09:30 Registration
- 09:30~10:00 Welcome and introduction
  - Opening remarks by Mr. J. Y. Lee for 10 minutes, welcoming remarks by Mr. Charles Jay for 10 minutes and then Keynote speech by K. S. Shin for 10 minutes.
- 10:00~12:00 Individual presentation
  - There will be 4 presentations and handouts are distributed for all presentations.
  - Coffee break will be after the 2nd presentation.

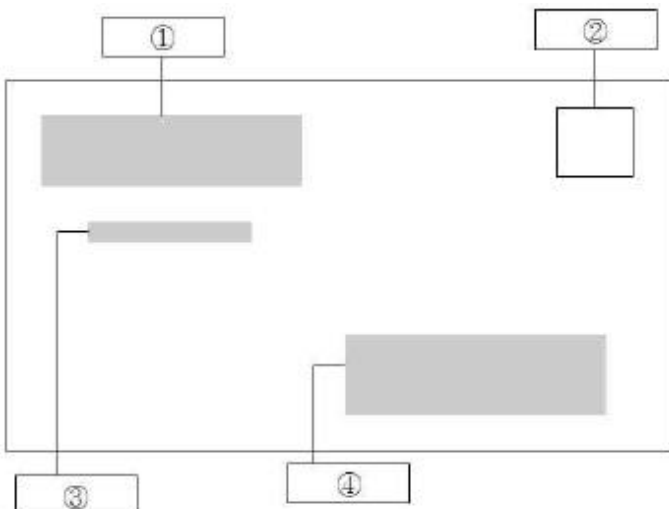
- ① Mr. Charles Jay의 환영사는 10분간 진행된다.
- ② 개별 발표는 모두 4개이며 각각의 발표마다 유인물이 제공된다.
- ③ 매 발표 후 휴식시간이 있다.
- ④ 프로그램 등록은 9시부터 시작된다.

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

Chris : Could you give Sam a message for me when he gets in? Ready?  
 Secretary: \_\_\_\_\_  
 Chris : His sister Myra is arriving tonight, but I'm tied up at work.  
 Secretary: \_\_\_\_\_? Could you spell her name for me?

- ① Take. - Tied?      ② Go ahead. - Excuse me?
- ③ Go. - What?      ④ Set. - Go ahead?

60. Which is LEAST correct about the elements of envelope?



- ① ① return address      ② ② stamp
- ③ ③ postal code      ④ ④ mail address

4과목 : 사무정보관리

61. 다음 중 문서철의 쪽 번호 표시가 가장 적절하지 않은 것은?  
 ① 해당 문서철의 우측 하단에 첫 쪽부터 시작하여 일련번호로 쪽수 부여 및 표기한다.  
 ② 표지와 색인목록은 쪽수 부여 및 표기 대상에서 제외한다.  
 ③ 동일한 문서철을 2권 이상으로 나누어 편철한 경우라도, 2권 이하의 문서철별 쪽수는 새 번호로 시작한다.  
 ④ 연필로 먼저 표시한 후 기록물 정리가 끝나면 잉크 등으로 표시한다.
62. 상공무역의 최주혁 비서는 회사의 사옥준공식 안내장을 작성했다. 안내장마다 수신인에 따라 본문 내용 중 수신인, 직위, 부서명, 회사명을 다르게 하여 보내는 방법은?  
 ① 라벨링      ② 편지병합  
 ③ 하이퍼링크      ④ 매크로
63. 박진우 비서는 다음 달에 있을 창립 기념 파티에 초대장 초안을 작성하려고 한다. 마인드맵을 이용해 내용 구상을 하는 박진우 비서의 방법이 가장 적절하지 못한 것은?  
 ① 종이 한 가운데 원을 그리고 문서의 주제인 '창립 기념 파티초대'를 원 안에 작성했다.  
 ② 주제와 관련한 핵심 단어를 중앙의 원과 연결된 선을 그어 배치한다.  
 ③ 핵심 단어로는 '초대 이유', '초대 장소', '초대 일시', '세부일정' 등을 작성할 수 있다.  
 ④ 마인드 맵은 문서 작성 시 일반적으로 자유로운 아이디어를 떠올리는 정보 수집 단계에서 사용한다.
64. 다음 중 문서관리의 목적으로 그 연관성이 가장 낮은 것은?  
 ① 전문 문서 관리자를 통한 중요 문서의 보안에 집중할 수 있다.  
 ② 필요한 문서를 신속하고 쉽게 찾을 수 있어 시간과 노력을 줄일 수 있다.  
 ③ 불필요한 문서를 적기에 폐기함으로써 보관 및 보존에 드는 공간을 절약할 수 있다.  
 ④ 사무 환경이 개선되고 문서 관리에 드는 비용을 절감할 수 있다.
65. 다음과 같이 감사편지를 작성하는 업무를 하고 있다. 이 중 가장 적절하지 않은 경우는?  
 ① 강비서는 상사가 출장지에서 돌아온 다음날 출장지에서 신세를 진 사람에게 감사편지를 보냈다.  
 ② 윤비서는 행사 참가자에게 참석해주신 덕분에 행사가 잘 마무리되었음을 감사하는 내용으로 보냈다.  
 ③ 최비서는 경조행사에 보내주신 경조금 금액을 정확하게 언급하면서 감사의 뜻을 전했다.  
 ④ 정비서는 행사시에 약간의 실수가 있었던 사항에 대한 사과의 말을 함께 기재해서 감사장을 완성하였다.
66. 다음 중 종류가 동일한 애플리케이션이 아닌 것은?  
 ① 조르테, 구글캘린더      ② 원드라이브, 에버노트  
 ③ 맵피, 아틀란      ④ 라인, 카카오톡
67. 다음 중 사무정보기기의 사용법이 가장 적절하지 않은 비서는?  
 ① 김비서는 사내 인사이동에 따른 임원보직변동을 확인 후

발령일자에 맞춰 키폰 번호를 재입력하고 레이블을 교체했다.

- ② 이비서는 자리를 비우게 될 경우 비서실의 전화를 비서 개인의 휴대폰으로 착신하는 무료 서비스를 114에 전화해 신청했다.
- ③ 차비서는 여분의 프린트 토너를 항상 구입해 놓는다.
- ④ 김비서는 문서 세단기를 고칠 경우에는 항상 전원을 OFF로 해놓고 고친다.

68. 다음 중 행정기관에서 공문서를 작성할 때에 올바른 것을 모두 고르시오.

가. 시간을 표기할 때는 오후 3시 20분 보다는 15:20으로 기재한다.

나. 금액을 표시할 때에는 마라비아 숫자로 쓰되, 숫자 다음에 괄호를 하고 한글로 기재하기도 한다.

다. 문서에 시각장애인 등의 편의 도모를 위해 음성정보 또는 영상정보 등이 수록되거나 연계한 바코드 등을 표기할 수 있다.

라. 날짜는 숫자로 표기하되 연, 월, 일의 글자는 생략하고 그 자리에 마침표를 찍어 표시한다.

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

69. 다음 중 비서의 정보 보안 방법이 적절하지 않은 것을 모두 고르시오.

가. 비서는 상사가 선호하는 정보 보안 방식으로 보안 업무를 한다.

나. 비서는 조직의 중요 기밀 정보의 접근 권한과 범위에 대해 사내 규정을 우선 기준으로 삼는다.

다. 비서는 컴퓨터 바이러스에 대비해 최소 2개 이상의 백신프로그램을 사용하도록 한다.

라. 비서는 조직과 상사의 비밀 정보에 대한 외부 요청이 있을 경우, 요청 미행 후 즉시 상사에게 보고한다.

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

70. 다음 명함관리 방법 중 올바른 방법을 모두 고르시오.

가. 스마트폰으로 관리할 명함을 촬영해 명함관리 앱에 등록해 관리한다.

나. 리멤버, 캠카드 등이 대표적인 명함 관리 어플이다.

다. 명함의 이름, 소속회사, 직책, 전화번호, 이메일 등과 같은 관리 항목은 데이터베이스 필드마다 구별, 입력하여 관리한다.

라. 명함을 정리할 때는 이름이나 회사명을 기준으로 정리하며 명함이 많지 않을 때는 이름으로 정리하는 것이 효율적이다.

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

71. 다음 중 전자문서 보관과 보존에 대한 설명이 가장 적절하지 못한 것은?

- ① 종이 문서나 그 밖에 전자적 형태로 작성되지 않은 문서를 정보 처리 시스템이 처리할 수 있게 하려면 전자화 문서로 변환한다.
- ② 전자 문서 장기 보존을 위해서는 전자 문서 장기 보존 국제표준 PDF/A 형식으로 변환하여 저장한다.
- ③ 전자 문서의 폐기는 복원이 불가능하게 재포맷하거나 덮어 쓰기를 통해 파괴하여야 한다.
- ④ 전자문서는 보존이 용이하므로 종이문서보다 보존기한을 더 길게 적용한다.

72. 다음 중 행정기관의 공문서의 접수에 관한 내용이 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 전자문서시스템에서는 문서등록번호나 접수번호가 자동으로 표시되며 시스템 오류의 경우라도 수기로 표시하지 않는다.
- ② 행정상 공문서는 행정기관 또는 공무원이 직무상 작성하고 처리한 문서 외에 행정기관이 접수한 문서도 포함된다.
- ③ 문서과는 행정기관내의 공문서 분류·배부·수발업무지원 및 보존 등 문서에 관한 사무를 주관하는 과를 뜻한다.
- ④ 처리과는 문서의 수발 및 업무 처리를 주관하는 과로서 행정기관 내에 설치된 각 과를 말한다.

73. 프레젠테이션을 작성할 때 고려해야할 사항과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 프레젠테이션의 목적이 설득인지, 정보제공인지, 오락기능인지 등을 파악한다.
- ② 여러 장의 자료를 준비할 때는 가급적 각 장마다 형식을 통일한다.
- ③ 'One page, One message' 원칙을 지킨다.
- ④ 한 장에 되도록 많은 그림과 글을 채워 넣어 청중의 관심을 불러일으킨다.

74. 회사 홈페이지나 블로그 등을 비롯한 소셜미디어를 관리하는 김 비서가 주의를 기울여야 할 태도로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 회사의 블로그나 페이스북에 답변 댓글을 게재할 때는 회사에서 제시한 규정이 있을 경우 이를 따른다.
- ② 사내에서 작성한 이메일 뉴스레터는 가입한 모든 회원에게 무조건 전송한다.
- ③ 회사 소식과 관련된 페이스북 페이지의 좋아요 버튼을 누를 때는 글의 성격에 따라 신중하게 행동한다.
- ④ 회사 홈페이지에 게시되는 내용 중 부적절한 내용은 관련 부서와 의논하여 규정에 따라 처리한다.

75. 다음 중 컴퓨터 바이러스를 예방하기 위한 비서의 행동으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 김비서는 인터넷에서 다운 받은 파일은 반드시 바이러스 검사를 수행한 후 사용한다.
- ② 박비서는 USB메모리 자동실행을 활성화하였다.
- ③ 이비서는 바이러스 예방 프로그램을 램(RAM)에 상주시켜 바이러스 감염을 예방한다.
- ④ 황비서는 최신 버전의 백신 프로그램을 사용하여 주기적으로 검사를 한다.

76. 다음 기사에 관한 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

‘제10회 스마트금융 콘퍼런스’가 27일 서울 여의도 전경련회관에서 열렸다. <중략> 10회를 맞이해 업권별 오피니언 리더가 대거 참석했다. 분산신원확인(DID)부터 간편결제, 블록체인, 보안, 제로페이, 오픈뱅킹 등 미래 디지털 금융을 한눈에 조망할 수 있는 다채로운 프로그램이 이어졌다. 특히 급변하는 핀테크 시장에서 어떻게 적응하고, 생존해야 하는지 심도 있는 대안이 제시됐다. 사업자 간 협업과 건전한 생태계 조성에 힘을 보태는 데도 합의했다. <중략> 유○○ 금융감독원 수석부원장은 “금융혁신에 따른 새로운 리스크에 대해 선제적으로 관리할 수 있는 감독 체계를 마련하겠다.”고 밝혔다. 이어 “오픈뱅킹 서비스가 본격 시행되면 핀테크 기업의 경우 종합적인 금융플랫폼 구축이 가능해지는 등 지급결제 시장 혁신이 더욱 촉발 될 것”이라면서 “혁신이 단순기술 도입 등 실험적 도전에 그치지 않고, 사회 전체에 변화를 촉발할 수 있도록 제도적 지원을 다하겠다.”고 축사를 통해 밝혔다. <중략>

가장 먼저 키노트에 나선 오○○ A텔레콤 유닛장(전무)은 “개인 주권 디지털 지갑이 모든 신분 증명 체계를 바꾸는 혁신 생태계가 곧 도래한다.”고 말했다. B전자는 물론 이동통신사, 금융 등 증명서 기반 서비스가 이제는 DID 하나로 간소화되는 디지털 혁신 시대가 열린다고 부연했다.

두 번째 연사로 나선 김○○ 금융보안원장은 “금융당국과 핀테크보안 종합대책을 수립 중”이라며 “핀테크 기업도 오픈뱅킹서비스를 시작하는 만큼, 보안에 대한 철저한 대비가 필요하다”고 강조했다. 금융권 전반에 클라우드 도입이 가속화 될 것으로 예상되면서, 클라우드 안정성 확보도 중요한 과제라고 설명했다.

미○○ C카드 상해법인장은 중국 지불결제 시장을 조망하면서 “한국도 지불결제 산업이 리드하는 금융 생태계를 만들어 경쟁력을 강화해야 한다.”고 지적했다. 특히 해외 시장 진출 확대와 글로벌 지불결제 사업자와의 제휴를 강화해야 한다고 밝혔다. 국가간 장벽이 허물어지고 있는 만큼 기술과 표준 장벽 해체도 가속화 될 것이라고 경고했다.

미○○ D은행 IT그룹 대표는 “이제 은행이 독자생존하는 시대는 지났다.”며 “디지털 혁신과 사업 협업 체계를 갖춰 은행의 구조적인 문제점을 해결해야 생존할 수 있다.”고 말했다. <후략>

<전자신문, 2019.11.27>

- ① 이번 행사는 미래 디지털 금융을 조망하고, 핀테크 시장에서 적응과 생존에 대한 의견이 제시되었다.
- ② 증명서 기반 서비스가 이제는 분산신원확인으로 간소화 될 것이라고 예측하였다.
- ③ 핀테크 기업에서도 오픈뱅킹 서비스를 제공하게 되어 보안이 더욱 중요해졌다.

④ 보안을 위해 제휴와 협업보다는 독자적인 혁신과 사업추진을 통해 생존전략을 수립해야 한다.

- 77. 다음과 같이 보고서에 들어갈 그래프를 작성하고 있다. 전달하려고 하는 내용을 표현할 수 있는 그래프를 가장 적절하게 활용하고 있는 경우는?
  - ① 5년간의 매분기별 매출액의 추이를 비교하기 위해서 가로막대 그래프를 작성하였다.
  - ② 1년동안 매월 주요생산품의 매출액 구성 비율을 비교하기 위해서 띠그래프를 작성하였다.
  - ③ 6월 30일자로 각 지사별 매출금액을 비교하기 위해서 꺾은선 그래프를 작성하였다.
  - ④ 10월말일 기준으로 이동통신회사들의 시장점유율 비교를 위해서 세로막대 그래프를 작성하였다.
- 78. 김은정 비서는 전산 회계 시스템에서 출장비 회계 처리 업무를 수행하고 있다. 다음 중 가장 적절하지 않은 것은?
  - ① 출장 전 회사에서 현금 400,000원을 가지급하였고, 여비 정산 후 여비 부족액은 개인이 부담한다.
  - ② 지출 내역 중 주차비, 주유비, 식비, 교통비는 여비 교통비로 처리한다.
  - ③ 거래처에 대한 선물비용은 접대비로 처리한다.
  - ④ 시내 여비 교통비와 같이 증빙이 없는 경비는 회사 내부 품의서나 여비지출결의서 등을 작성하여 결재받아 증빙으로 사용할 수 있다.
- 79. 전자 문서 관리 절차의 단계에 대한 설명으로 잘못 제시된 것은?
  - ① 이관: 전자 문서의 관리 및 소유 권한이 내부에서의 이전, 외부로의 이전에 따라 전자 문서를 비롯한 모든 관리 정보를 물리적으로 이전하는 것
  - ② 보존: 보관 기한은 만료되었으나 업무상 기타 보존의 필요로 인해 일정 시점(보존 기간)까지 저장하고 관리하는 것
  - ③ 등록: 전자 문서가 관리되기 위해서 정보 처리 시스템에 공식적으로 저장되는 과정
  - ④ 분류: 전자 문서가 진본으로서 신뢰받을 수 있도록 변형이나 훼손으로부터 보호받으며 필요할 때, 이용 가능한 상태로 정보 처리 시스템에 저장되어 관리하는 과정
- 80. 다음 중 문서작성을 위한 정보 수집에 대한 설명이 가장 적절하지 못한 것은?
  - ① 최비서는 받은 문서에 대한 회신을 하기 위해 해당 기관과 이전에 왕래했던 서신을 검토했다.
  - ② 이비서는 보고서를 작성할 때 공신력 있는 기관의 발표자료와 통계자료, 연구 자료 등을 수집했다.
  - ③ 김비서는 감사장을 작성할 때 감사해야할 상황에 대해서 시간, 장소, 인물, 내용 등에 관한 정보를 수집했다.
  - ④ 고비서는 보고서 작성을 위한 정보를 세부적인 것에서부터 큰 정보 순서로 수집했다.

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