

1과목 : 비서실무

- 김비서가 사무실에서 사용하는 호칭으로 가장 적절한 것은?
  - 대학교 후배에게 동료 직원이 없는 자리에서 “○○야, 요새 힘든 것은 없니?”라며 이야기를 건넸다.
  - 사내 회의에서 동문선배의 제안내용에 “○○형이 제안하신 내용은 고객관점에서 적절한 내용 같습니다.”라고 말했다.
  - 부장님의 아들이 경연대회에서 입상한 소식을 듣고는 “자녀분이 수상을 하여 기분 좋으시겠어요.”라고 인사를 건넸다.
  - 여자 과장님이 부재중 받은 전화메모를 건네며 “남편님께서 10분 전에 전화하셨습니다.”라며 말했다.
- 상사에 대한 이해를 위하여 비서가 노력하여야 하는 내용으로 잘못 설명된 것은?
  - 작성자와 작성일자가 표기된 상사 신상 카드를 주기적으로 점검하고 보완하도록 한다.
  - 상사의 조직 내 위치와 역할을 이해하기 위해 조직도 및 선임비서의 정보를 활용한다.
  - 인터넷 및 인물자료 검색을 활용하여 상사의 조직 외 위치 및 활동을 파악하도록 한다.
  - 상사의 선호 색상, 음악, 기호 식품 등 사적 영역에 속하는 것은 신상 카드 관리에 포함시키지 않는다.
- 회의관련 비서업무에 대한 설명으로 옳바른 것은?
  - 회의 자료 준비 시 자원의 경제적 활용을 고려하여 이면지를 활용한다.
  - 회의 종료 후 사용된 메모들은 바로 폐기처분하여 기밀유지를 이행하도록 한다.
  - 일단 회의가 시작된 후 비서는 밀린 외부업무를 처리하여 시간 효율성을 높인다.
  - 회의 종료 후 회의결과 및 회의록 정리를 신속하게 처리·배부하도록 한다.
- 비서의 업무계획에 대한 설명으로 바람직하지 않은 것은?
  - 상사의 업무 계획에 따라 비서의 업무 계획을 조정한다.
  - 가장 능률적인 시간에 가장 복잡하고 어려운 업무를 처리한다.
  - 업무의 우선순위는 비서의 관점에서 볼 때 중요도와 긴급도에 따라 결정된다.
  - 업무의 우선순위를 정하여 즉시 마쳐야 하는 업무, 오늘 중으로 마쳐야 하는 업무, 여유 있게 처리할 수 있는 업무 등으로 처리한다.
- 서울기획 김민지 비서가 상사의 일정표를 작성하는 방법으로 가장 적절치 않은 것은?
  - 대단위 계획에서 소단위 계획으로 상세화 한다.
  - 주간 일정표는 금요일까지, 일일 일정표는 전일 퇴근 시간전까지 상사의 확인을 받는다.
  - 상사의 모든 일정은 기밀사항이므로 다른 직원과 공유하는 것을 삼간다.
  - 일정의 변동을 최소한으로 줄이기 위해 적절한 시간적여유를 두도록 한다.
- 다음은 비서의 평상시 근무태도이다. 이 중 가장 바람직한 태도는?
  - 대중교통을 이용하여 퇴근 중 사무실로부터 거래처 정보

- 를 묻는 전화를 받아 담당자 이름과 소속 등의 정보를 알려 주었다.
  - 상사로부터 기밀문서를 출력 요청받고 공용 프린터를 이용해 출력 실행 중 급한 전화를 받고 대응하다 보니 출력물 수거에 30분 정도 소요가 되었다.
  - 문서 표지에 '대외비'라고 기재되어 있는 문서 작성 후 저장 시 암호를 설정해 두었다.
  - 이미 사용된 회의 자료 용지를 이면지로 활용하며 복사지를 절약하고 있다.
- 대한상사 정미영 비서가 시간을 효율적으로 관리하기 위하여 취한 행동으로 가장 적절치 않은 것은?
  - 업무 처리 방식이 비슷한 업무는 동시에 처리하도록 한다.
  - 자질한 업무를 먼저 처리하여 큰일을 위한 시간을 확보해 둔다.
  - E-mail은 답변을 해 줄 수 있을 때 메일 박스를 체크하도록 한다.
  - 정기적으로 책상서랍을 정돈하고 자주 사용하는 비품은 손닿기 쉬운 곳에 보관한다.
- 다음 중 비서의 직장 내에서의 바람직한 인간관계에 대한 설명 중 옳은 것은?
  - 먼저 퇴근을 할 때에는 “수고 하셨습니다.”라고 밝게 인사를 하고 퇴근한다.
  - 비서는 가급적 사내 모임의 적극적인 참가를 지양한다.
  - 다른 사람들의 고충이나 의견들을 잘 선별하여 상부에 전달함으로써 가교 역할을 한다.
  - 상사로부터 꾸중을 듣게 된 경우, 적극적인 변명을 통해 상사와의 신뢰를 회복해야 한다.
- 다음 중 비서의 스트레스 관리요령으로 가장 적절하지 않은 것은?
  - 업무에 자신감을 가질 수 있도록 전문비서교육과정을 수강한다.
  - 스트레스 관리를 위해 규칙적으로 아침에 조깅을 하고 출근을 한다.
  - 업무에 어려움이 있을 때 선배의 조언을 듣는다.
  - 상사와 일하는 방식이 다를 경우, 자신의 업무스타일을 상사에게 알려서 갈등이 없도록 한다.
- 다음의 한자어가 바르게 짝지어진 것이 아닌 것은?

진행 중인 컨설팅 업무로 고객사에서 면담 요청이 들어왔다. 비서가 면담일정을 잡는 대화내용이다.

고객사 : 다음주 (영업)부 컨설팅과 관련하여 (자료)조사 작업이 끝나 대표님 (면담)요청을 하려고 합니다.

비 서 : 네, 지금 대표님 출장 중이지만 다음 주 목요일 오전에 도착하셔서 회사로 오신다고 했습니다.

고객사 : 되도록 빨리 뵙고 싶은데, 목요일 (오후)도 가능할까요?

비 서 : 네, 가능합니다.

- 영업(營業) - 자료(資料)
- 면담(面談) - 오후(午後)

③ 영업(營業) - 면담(面談)    ④ 자료(資料) - 오후(午後)

11. 제품에 불만이 있는 고객이 사장님과 통화하겠다고 전화를 걸어왔다. 고객의 불만을 듣게 된 비서의 응대로 가장 적절한 것은?
- ① “아, 그러셨군요. 정말 불편하셨겠습니다. 저라도 고객님의 과 같은 생각이었을 것입니다.”
  - ② “저희가 일부러 그런 것도 아닌데 그건 고객님의 잘못 생각하신 것입니다.”
  - ③ “저희 쪽 업무와는 관련이 없는데 이쪽으로 전화하시면 안 됩니다.”
  - ④ “네, 알겠습니다. 일단 사장님과 연결해드리겠습니다.”
12. 한국대학교 개교 50주년 기념 학술대회가 열리고 있는 대학의 입구에서는 학술대회 참석자의 입장이 한창이다. 접수대에서 진행되는 비서의 업무에 대한 설명으로 가장 적절치 않은 것은?
- ① 참석을 미처 통보하지 않고 온 인사에게는 입장이 어렵다는 것을 알리고 돌려보낸다.
  - ② 식사여부를 확인해 정확한 인원을 준비 측에 다시 알려준다.
  - ③ 등록부에 사인을 받는다.
  - ④ 가나다순으로 정리된 참석자 명찰을 찾아 본인에게 전달한다.
13. 전화통화연결을 지시받고 보니 전화가 끊어져 있었다. 새한은행 김전무실로 전화를 건 강하나 비서가 통화 연결하는 방법을 가장 잘 설명한 것은?

다음 내용을 읽고 물음에 답하십시오.

비서 : 안녕하세요, 제일물산 비서실 강하나입니다.  
 고객 : 안녕하세요, 새한은행 김전무인데 사장님 계십니까?  
 비서 : 사장님께서 지금 회의 중입니다.  
 고객 : 광주지점 부지매입건으로 급한 일이라 꼭 통화를 하고 싶은데...  
 비서 : 네, 알겠습니다. 잠시만 기다려 주십시오.  
 - 메모 전달 -

- ① 전무가 먼저 연결된 상태에서 사장님을 연결한다.
  - ② 사장님이 먼저 연결된 상태에서 전무와 연결한다.
  - ③ 동시에 연결할 수 있도록 한다.
  - ④ 사장님께 전화번호를 드리고 전화할 수 있도록 한다.
14. 회의의 형식에 대한 설명으로 맞게 짝지어진 것은?

다음 내용을 읽고 물음에 답하십시오.

(ㄱ) 세미나 : 지정된 주제를 가지고 참가자들이 공동으로 토론, 연구  
 (ㄴ) 포럼 : 토의할 문제에 대해 참석자 중에 여러 대표자가 청중 앞에서 토론하고 다시 전원에게 의한 공개 토론으로 질의응답  
 (ㄷ) 심포지움 : 토론 참가자들에게 특정한 주제에 관한 새로운 자료와 견해를 제공함으로써 그 주제에 대한 관심을 높이고 문제를 명확하게 한 후, 그들 자신의 의견을 표명하도록 하는 토론 및 교육훈련방법  
 (ㄹ) 버즈세션 : 다수의 인원을 소그룹으로 나눠 자유롭게 얻어진 의견을 정해 그룹 대표가 발표

- ① (ㄱ) - (ㄹ)                      ② (ㄴ) - (ㄹ)
- ③ (ㄱ) - (ㄷ)                      ④ (ㄷ) - (ㄹ)

15. 비서업무 중 발생하는 갈등 대처 방안으로 적절치 않은 것은?
- ① 동료들이 빈번하게 업무를 맡기는 경우 화합을 위해 해주는 것이 바람직하다.
  - ② 타인으로부터 업무에 관련한 비판을 받은 경우 긍정적으로 생각하고 발전할 수 있는 방향으로 노력한다.
  - ③ 상사가 도를 벗어나 개인적인 일을 부탁하는 경우는 공사를 분명히 하여 정중히 거절한다.
  - ④ 어렵고 복잡한 일이 한꺼번에 몰릴 경우에는 우선순위를 확인하여 차근차근 일을 진행하고 효율적으로 시간 관리를 한다.
16. 서울기획 김현아 비서가 상사의 금융업무를 보좌하는 방법으로 가장 적절치 않은 것은?
- ① 신용카드 매출전표를 보관해 두었다가 카드회사 명세서의 내역과 대조 및 확인하도록 한다.
  - ② 소액 현금을 관리하기 위하여 금전 출납부에 기입하고 증빙서류는 파일링하여 보관하도록 한다.
  - ③ 해외 출장 시 신용카드의 해외사용 한도액을 미리 확인하여 사용에 불편이 없도록 한다.
  - ④ 대금 명세서와 매출전표는 은행 예금 구좌에서 계좌이체가 되어 처리된 후 폐기하도록 한다.
17. 서로 명함을 교환하는 방법으로 가장 적절치 않은 것은?
- ① 가볍게 인사하고 두 손으로 받되, 손가락으로 명함의 내용을 가리지 않도록 한다.
  - ② 어려운 한자이름은 굳이 묻지 않아도 된다. 성과 직함으로 불러도 무방하다.
  - ③ 방문객의 회사명, 성명, 직책을 읽어 확인한다.
  - ④ 방문객의 경우 방문한 사람이 먼저 명함을 준다.
18. 임주는 비서가 모시는 상사는 업무 특성상 외부에서 보내는 일정이 많다. 매일의 일정을 파악하기 용이하게 휴대용 일정표를 만들어서 상사에게 드리려고 한다. 위의 일정표 항목 중 굳이 쓰지 않아도 되는 항목은?

다음 내용을 읽고 물음에 답하십시오.

2012년 11월 28일 수요일  
 08:00 부서장 회의 (대회의실)  
 10:00 대림산업 윤병철 사장 면담  
 (종로구 내수동 대림빌딩 5층 사장실 345-2111)  
 12:00 한미무역 박은석 사장 오찬  
 (중구 장충동 고려호텔 중식당 실크로드 786-1324)  
 15:00 인사위원회 (소회의실)  
 19:00 미도제약 창립기념 만찬  
 (미라클 호텔 컨벤션홀 435-5536)

- ① 방문지의 주소      ② 만날 사람의 이름
- ③ 일시                    ④ 일정주제

19. 상사 출장 중 박 비서의 근무태도로서 가장 바람직한 것은?

- ① 상사 출장 중 사내 타부서에서 상사의 구체적 일정을 알려달라는 요청에 상사의 일정표를 전달해 주었다.
- ② 해외 출장 일정이 다소 길어 그동안 사용하지 못하였던 휴가를 일부 사용하였다.
- ③ 그동안 밀렸던 명함정리와 상사 집무실의 서류정리를 해 놓았다.
- ④ 상사에게 온 우편물과 전화메모는 일단 상사의 출장 직후 일시에 보고 드리려 한다.

20. 상사가 먼저 방문한 고객과의 미팅이 약속된 시간을 초과하여, 내방객이 기다리게 될 경우, 비서가 취해야 할 행동으로 가장 적절하지 않은 행동은?

- ① 미팅중인 상사에게 다른 내방객의 도착을 구두로 알림으로써 상사와 먼저 방문한 고객이 빨리 미팅을 마치도록 유도한다.
- ② 내방객이 기다리시는 동안 무료하지 않도록 신문이나 시사 잡지 등을 권하고 차를 대접한다.
- ③ 내방객이 비서실에서 대기 중일 경우, 화면 보호기를 작동시킨다.
- ④ 기다리시는 내방객과 대화중에 전화벨이 울리면, 손님에게 양해를 구하고 전화를 받는다.

**2과목 : 사무영어**

21. 다음 대화 내용상 빈칸에 들어가기에 적절하지 않은 표현은?

A : Good morning. I'm here to see Mr. Brown. My name is Jin Kim.  
 B : Good morning Mr. Kim. Do you have an appointment?  
 A : Yes, I made an appointment to see him at 10 a.m.  
 B : I'm afraid he's still in a meeting. Would you mind waiting?  
 A : \_\_\_\_\_

- ① Should I come back later?
- ② No, not at all.

- ③ What time would be convenient for you?
- ④ Shall I come back tomorrow?

22. 다음 대화 내용상 빈칸에 들어갈 가장 적절한 표현은?

A : How was your flight?  
 B : It was a little long, but not too bad.  
 A : I hope the \_\_\_\_\_ doesn't bother you much.  
 B : I hope so, too. I've got lots of things to do in Korea, I shouldn't be sleepy in the afternoon. I'll try to take a good sleep tonight.  
 A : I'll take you to the hotel first. It'll take about 30 minutes from here.

- ① plane                    ② baggage
- ③ conference            ④ jet lag

23. 다음 대화 내용상 빈칸에 들어갈 가장 적절한 표현은?

A : Good morning, Mr. Robert Smith's office. May I help you?  
 B : \_\_\_\_\_  
 A : Can I ask who's calling please?  
 B : This is Grace Lee from Econet Company.

- ① May I take your message?
- ② This is Tom Jones ABC Software.
- ③ Just a moment, please.
- ④ Could you put me through to Mr. Smith, please?

24. 다음 대화 내용상 빈칸에 들어갈 가장 적절한 표현은?

A : Welcome to Ocean Air.  
 B : Hi, I'd like to \_\_\_\_\_  
 A : Where are you traveling?  
 B : Cairo, Egypt.  
 A : Are you on the 10:35 a.m. flight?  
 B : Yes.  
 A : May I see your passport, please?  
 B : Sure.  
 A : Do you want the window or aisle?  
 B : I'd like the aisle.

- ① open an account      ② reserve a plane ticket
- ③ apply for a visa      ④ check in

25. 다음 대화의 빈칸에 가장 적절한 단어는?

A : Bluestar Bank, Tom speaking.  
 B : This is Sandra from TJ Movie. Is Ms. Moore there?  
 A : Sorry, she is out at the moment. Would you \_\_\_\_\_ a message?

- ① have                    ② take
- ③ say                    ④ leave

26. 다음 대화의 내용상 빈칸에 가장 적절한 문장은?

Secretary : Good afternoon, may I help you?  
 Kelly : I'm Jessica Smith from Pineapple Company. I'm here to meet Mr. Park in Accounting Department.  
 Secretary : Oh, Mr. Park is in a staff meeting now. Please have a seat and wait a little.  
 Kelly : \_\_\_\_\_

- ① What do you want to have?
- ② How do you like your coffee?
- ③ Do you drink coffee so often?
- ④ Would you like something to drink?

27. 아래의 전화메모의 내용으로 가장 적절한 것은?

To: Mr. Roy Kim

**While you were out**

Ms. Joanne Lee of Star Agent called

Telephoned                       will call again  
 Returned your call             Please call back

Taken by : Jim Norton  
 Time : 3:15 p.m.

- ① 다시 전화 드리겠습니다.    ② 전화 기다리겠습니다.
- ③ 안부 전화 드렸습니다.      ④ 전화했다고 전해 주세요.

28. 미국식으로 Formal business letter의 날짜를 표기 할 때 가장 적절하게 쓰여진 것은?

- ① 8/19/2012                      ② 2012/8/19
- ③ 19 August, 2012            ④ August 19, 2012

29. 다음은 Formal Business letter의 본문의 내용을 마치며 회신을 기다린다는 뜻으로 주로 쓰는 표현입니다. 빈칸에 들어갈 가장 적절한 단어는?

I look forward to \_\_\_\_\_ from you.

- ① taking                            ② hearing
- ③ expecting                      ④ coming

30. 다음 내용이 설명하는 회사 부서명은?

회사 직원들의 급여체계를 관리하고 급여지불을 담당하며, 부서와 관련된 경비사용 및 처리와 관련된 일을 총괄하는 부서

- ① marketing department      ② secretarial department
- ③ accounting department    ④ R&D department

31. 다음 빈 칸에 가장 적절한 표현은?

Mr. Murphy is on the other line. He wants to know whether he can cancel the Citrus project. Mr. Murphy says that it's very urgent to speak to you, \_\_\_\_\_.

- ① I didn't recognize his voice.
- ② I understand why he is calling.
- ③ Can you forward the message?
- ④ Would you like for me to transfer his call?

32. 아래의 항공일정이 바르게 설명되지 못한 것은?

	Taipei	Bangkok
AP 318	8:20 am	11:40 pm
AP 307	5:20 pm	8:50 pm
	Tokyo	Seoul
AP 304	10:30 pm	12:50 pm
AP 309	7:05 pm	9:25 pm

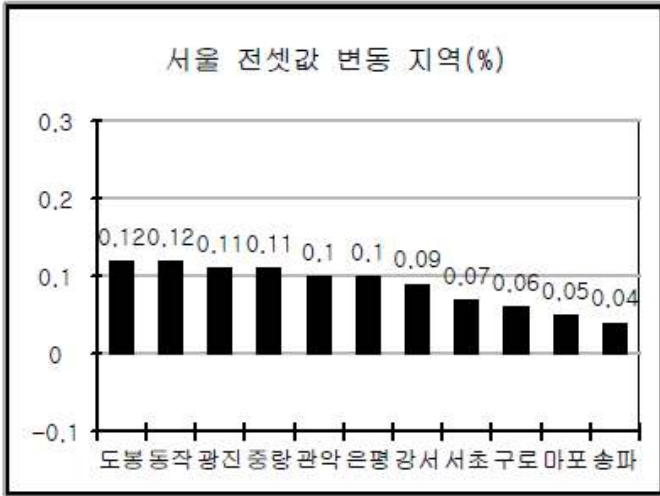
- ① The arrival time of AP 318 at Bangkok is 11:40 p.m.
- ② AP 307 leaves Taipei at 5:20 p.m.
- ③ AP 304 gets to Seoul at 12:50 p.m.
- ④ AP 309 leaves for Seoul at 9:25 p.m

아래는 공통 지문입니다. 공통지문은 별도 표기 합니다.









- ① 이번 주 서울 전세 값은 전주보다 전반적으로 상승했다.
- ② 도봉, 동작, 광진, 중랑은 전세 값 상승률이 상대적으로 높은 편이다.
- ③ 서울의 전세 값이 거래량 증가 속에 상승세를 보였다.
- ④ 마포, 송파 지역은 상승률이 다른 구보다 낮은 편이다.

58. 다음 기사에 관한 내용으로 가장 옳바르지 않은 것은?

한국자동차산업협회는 귀항길에 나선 소비자들의 안전운전을 위해 전국 고속도로 휴게소에서 서비스코너를 마련하는 '2012년도 추석연휴 자동차 특별 무상점검 서비스 행사'를 실시한다고 밝혔다. 이번 행사에는 H사, K사, S사, RS사, SS사 등 국내 완성차 5개사가 모두 참여한다. 서비스 내용은 엔진브레이크타이머 점검, 냉각수 각종 오일류 보충 및 와이퍼블레이드전구류 등이다. 또한 인근지역 고장차량에 대한 긴급출동 서비스도 할 예정이다. 서비스코너는 오전 9시부터 오후 5시까지 운영된다.

2012년 추석연휴 자동차업계 특별교통대책 세부추진계획

구분	H사	K사	S사	RS사	SS사	
실시시간	2012.9.28 - 10.1 (4일)					
고속도로	진	기흥				▼
		죽전				▲
		안성				
		입장	▲	▼,▲		
		망향				
	속	천안	▼			
		죽암			▼,▲	▼,▲
		목천		▼,▲		
		추풍령	▼,▲			
		칠곡				
화	건천		▼,▲			
	여산					
	정읍		▼,▲		▼,▲	
주암		▼,▲				

▼ : 하행, ▲ : 상행

- ① ▲은 서울방향으로 가는 상행선 휴게소에서 점검함을 의

미한다.

- ② ▼, ▲은 하행과 상행에서 모두 자동차 무상점검을 실시한다는 의미이다.
- ③ S사와 RS사는 경부고속도로에서는 죽암휴게소 1군데에서 실시한다.
- ④ 위 목록의 경부와 호남고속도로 휴게소에서 자동차 무상점검을 실시한다.

59. 다음 중 우편제도에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 규격 우편물과 규격 외 우편물의 요금체계는 상이하다.
- ② 중량이 동일한 경우의 우편요금은 일반우편 <보통등기 <익일특급 순이다.
- ③ 모든 소포는 무게와 거리에 따라 요금이 달라진다.
- ④ 모든 소포는 분실에 대비하여 수·발신 기록을 관리한다.

60. Office Manager로 일하는 김과장은 새롭게 정비한 사옥의 비서실과 상사집무실의 배치를 기획하고 있다. 가장 옳지 않은 것은?

- ① 외부손님이 많은 담당자는 사무실 입구에 배치한다.
- ② 비서의 책상은 입구에서 잘 보이는 위치에 배치한다.
- ③ 컴퓨터 모니터 내용이 외부에서 직접 보이지 않도록 한다.
- ④ 상사의 책상은 입구에서 잘 보이는 쪽에 배치한다.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
①	④	④	③	③	③	②	③	④	①
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
①	①	①	①	①	④	②	①	③	①
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
③	④	④	④	④	④	①	④	②	③
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
④	④	③	④	①	④	①	②	②	④
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
④	③	③	②	①	③	④	①	④	③
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
③	③	③	③	①	②	③	③	④	④