

**1과목 : 비서실무**

**1. 다음 중 비서에 대한 정의로 가장 부적절한 설명을 고르시오.**

- ① 비서의 어원은 중세 라틴어의 secretarius에서 나온 말로 '비밀을 맡길 수 있는 사람'이란 의미이다.
- ② 비서는 조직의 철학을 이해하고, 제반 사무관리 능력을 갖추어 경영자가 업무수행을 효율적으로 할 수 있도록 지원하고 보좌하는 사람으로 풀이된다.
- ③ 비서는 숙달된 사무기술을 보유하고 직접적인 감독하에 책임을 수행할 능력을 발휘하는 사람이다.
- ④ 상사가 고유의 업무를 원활히 할 수 있도록 상사와 함께 업무를 처리하고 업무 수행과 관련된 제반 환경을 관리하는 사람을 뜻한다.

**2. 비서의 경력개발 방안으로 바람직하지 않은 것은?**

- ① 커리어 관리를 위해 이직에 대비하여 취업정보와 구인 정보를 지속적으로 업데이트한다.
- ② 새로운 컴퓨터 프로그램 관련 자격증 취득을 위해 퇴근 후 학원에 다닌다.
- ③ 인간관계관리와 업무역량향상을 위해 퇴근 후 상사 지인과 고객의 비서들과 자주 어울려 업무정보를 공유한다.
- ④ 상사가 담당하고 있는 분야의 업무를 빨리 파악하기 위해 비서를 거쳐 상사에게 전달되는 문서는 그 내용을 읽고 숙지한다.

**3. 다음은 일정관리의 요령에 대한 설명이다. 가장 바르게 설명된 것을 고르시오.**

- ① 일정표는 비서가 부재중일 때라도 다른 사람들이 상사 일정을 확인할 수 있도록 공유한다.
- ② 상사의 취향과 기기의 연동이 가능하다면 스마트 기기를 활용한 일정관리를 능동적으로 활용한다.
- ③ 일정 보고는 구두 보고를 원칙으로 하여 전달의 오류를 최소화하여야 한다.
- ④ 과거 일정표는 보안을 위하여 1년 뒤에는 폐기시키도록 한다.

**4. 다음 중 전화 부가서비스에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?**

- ① 착신 전환 : 걸려오는 전화를 지정해 둔 조건별(무조건 착신 전환, 조건 착신전환)로 등록된 다른 착신 번호로 전환할 수 있는 기능이다.
- ② 변경 번호 안내 : 전화번호 변경, 해지 등의 사유로 전화 번호가 변경되었을 경우 변경 전 전화번호로 전화를 건 발신자에게 새로운 전화번호를 자동으로 안내해 주는 서비스이다.
- ③ 대표 번호 : 사용하는 모든 번호를 하나로 통합 관리하는 서비스이다. 사무실 전화, 이동 전화, 집 전화 등의 번호를 1개의 번호로 통합할 수 있다.
- ④ 회의 통화 기능 : 동시에 세 사람 이상이 함께 통화할 수 있는 기능이다. 키폰에 따라 6명까지 동시에 회의 전화에 연결될 수 있다.

**5. 조상무의 비서는 부사장과 직접 통화하기를 원하는 조상무를 위해 전화를 연결하였다. 다음 중 가장 옳바른 것은?**

- ① 부사장과 연결이 되면 “안녕하십니까? 조상무님 비서입니다. 지금 상무님께서 통화를 원하십니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?” 하고 상무와 전화연결을 시킨다.
- ② 부사장 비서와 통화해서 연결할 때 조상무가 부사장보다 먼저 전화상에서 기다리도록 한다.
- ③ 부사장 핸드폰으로 직접 연결하여 신호음이 들릴 때 조상

무와 연결시키도록 한다.

- ④ 부사장실에 전화하여 부사장의 재실여부를 확인 후 조상무가 직접 부사장실로 전화하도록 한다.

**6. 새로 입사한 신입비서인 김영숙 비서가 회사 내 대인관계 업무에 신속하게 적응하기 위해 노력하는 자세로 적절하지 않은 것은?**

- ① 회사의 조직도를 프린트해서 간부와 직원들의 이름, 소속과 직책, 기타 특징을 외우고 있다.
- ② 상사와 자주 만나는 내방객을 잘 기억하기 위해 외형적 특징을 명함 옆 이름에 별칭을 연필로 적어두었다.
- ③ 상사의 개인사에 대해 동료들이 질문하면 참구한다.
- ④ 상사의 업무 영역에는 사전에 합의된 범위를 넘어서서 개입하지 않는다.

**7. 다음은 오늘 상사 일정이다. 상사의 일정관리를 수행하는 비서의 업무로 가장 적절하지 않은 것은?**

시간	일정	비고	
Am	7:00	기사 자택 대기	
	7:30	상공회의소 조찬모임	- 장소 : 상공회의소 1층 대회의장
	8:00		
	8:30		
	9:00		
	9:30		
	10:00		
	10:30		
Pm	11:00	GE Korea 이명석 본부장 면담	- 장소 : 회의실 3 - 안건 : 컴퓨터 시스템 설비 구매 - 김동성, 남상일 부장 참석
	11:30		
	12:00		
	12:30	신규직원 오찬	- 장소 : 대길가든 - 채상일 상무 참석
	1:00		
	1:30		
	2:00		
	2:30		
	3:00		
	3:30		
	4:00	LG EDS 이상일 본부장 면담	- 장소 : LG Twin Tower 서관 13층
	4:30		
5:00			
5:30			
6:00	미 대사관 주최 리셉션	- 장소 : 그랜드볼룸, 조선호텔 (초청장 지참)	
6:30			
7:00			
7:30			
8:00			
메모			

- ① 사무실에서 LG Twin Tower까지의 이동경로와 이동시간



- ① 익일특급등기      ② 민원우편
- ③ 내용증명          ④ 우체국택배

19. 다음은 비서의 방문객 응대이다. 바람직한 경우와 가장 거리가 먼 것은?

A : 처음 방문한 내방객으로부터 명함을 받은 후 "한국물산 홍길동 이사님이시군요."라고 소속, 성명, 직함 순으로 읽은 후 확인을 구하였다.

B : 사장님이 미국출장으로 부재중일 때 사장님을 찾는 내방객이 오셨을 때는 "사장님께서서는 현재 미국 출장 중입니다." 라고 응대하며 차를 대접하였다.

C : 손님을 모시고 엘리베이터를 타는 경우 "제가 먼저 타겠습니다."라고 말한 후 손님이 타는 동안 '열림'버튼을 누르고 기다렸다.

D : 최근에 승진하신 내방객이 방문했을 때 "승진하셨다는 소식 들었습니다. 축하드립니다."라고 응대하였다.

- ① A                      ② B
- ③ C                      ④ D

20. 아래의 상황에서 한 비서의 업무 처리 방법으로 가장 적절치 못한 것은?

현진물산의 한정민 비서는 오전에 외부에 계셨던 강우성 사장으로부터 부친상의 소식을 듣게 되었다. 한 비서는 이 소식을 접하고 관련 업무를 보좌하고자 한다.

- ① 회사 임원 및 비서들에게 사내 메일을 통해 부고장을 보낸다.
- ② 주요 신문사에 연락하여 부음기사를 내도록 한다.
- ③ 상사의 친구와 지인들에게 전화나 팩스로 부음을 알린다.
- ④ 전화를 받고 바로 장례식장으로 가서 조문을 하고 장례 일정을 돕는다.

**2과목 : 사무영어**

21. 다음 영어와 그 뜻이 옳게 짝지어지지 않은 것을 고르시오.

- ① CFO : 최고재무경영자
- ② Chief Executive Officer : 최고 경영자
- ③ Vice-President : 부사장
- ④ Executive : 부장

22. 다음 중 영어 약어와 그 내용 연결이 잘못된 것은?

- ① CV → Curriculum vitae
- ② EU → European Union
- ③ IMF → International Money Fund
- ④ e.g. → for example

23. 다음 보기 중 나머지 셋과 어울리지 않는 것은?

- ① I'm against that because we don't have any money

to burn.

- ② I'm not comfortable with your idea.
- ③ I see what you're saying, but let me point out that this is not a time to focus solely on numbers.
- ④ You can say that again.

24. 편지를 마무리하는 순서로 가장 적합한 것은?

I am enclosing a map of the New York City area for your convenience.

- Ⓐ Peter Jones
- Ⓑ cc Mr. David Smith
- Ⓒ Enclosure
- Ⓓ PJ/ej
- Ⓔ Sincerely,
- Ⓕ Peter Jones  
Sales manager

- ① ⑥ → ① → ② → ③ → ④ → ⑤
- ② ⑥ → ② → ① → ⑤ → ④ → ③
- ③ ⑥ → ⑤ → ② → ① → ③ → ④
- ④ ⑥ → ④ → ② → ① → ⑤ → ③

25. 다음 서신의 요소에 대한 설명으로 맞지 않는 것은?

ABC Corporation  
245 Wilson Blouvard      ← ①  
Waterloo, Ontario, Canada N2L4P3

September 2, 2015

Our reference: PO#232      ← ②

Mark Harrison  
Director of Finance  
Alan Master Corporation  
100 E Main Street  
Vancouver, WA 98685      } ← ③

Dear Mr. Harrison:      ← ④

- ① ① Letterhead : 인쇄서두. 발신자의 주소를 포함하고 있음
- ② ② Reference Line : 문서관리를 위한 참조번호
- ③ ③ Inside Address : 서신 내부에만 표시되는 수신자 소속 기관
- ④ ④ Salutation : 서두인사

26. 다음의 영어 표현을 한국어로 번역했을 때 의미가 통하지 않는 것은?

- ① May I have your attention please?  
당신의 참석을 부탁드립니다 될까요?
- ② I'm in charge of finance at ABC company.  
저는 ABC사에서 재정을 담당하고
- ③ I'd like to illustrate this point with some examples.  
이점에 대해서 몇 가지 예를 들어 설명하겠습니다.
- ④ Let me just run over the key points again.  
다시 중요 사항을 짚어보겠습니다.



- ① we don't have the person by that name.
- ② we have a crossed line.
- ③ there's an interference on the line.
- ④ the lines seem to be mixed up.

35. 다음 전화대화를 읽고 빈칸에 가장 적합하지 않은 것을 보기에서 고르시오.

A : May I speak to Mr. Benson?  
 B : I'm sorry, \_\_\_\_\_.  
 May I take a message for you?  
 A : Please tell him to call me back by 5 p.m. today.  
 B : I'll give him the message.

- ① he is in a meeting. ② he is out.
- ③ he is available. ④ he is on the other phone.

36. @에 들어갈 이름을 포함하여 비서가 전달해야 할 가장 적절한 메모는?

Caller : I'm Andy \_\_\_\_\_ @ of ABC Company calling from San Diego.  
 Secretary : How are you Mr. K.. I'm sorry, but could you spell your name please?  
 Caller : Yes, it is C-U-double N-I-N-G-S. Can I talk to the director of operations?  
 Secretary : He's away on business and won't be back until 2:00. Would you leave a message for him?  
 Caller : Could you tell him to ring me back as soon as he gets back?  
 Secretary : May I have your phone number?

- ① Mr. Cuning left a message.
- ② Please call Mr. Cunnings back.
- ③ Mr. Cunings has called.
- ④ Please send a ring to Mr. K.

37. 다음 Boarding pass를 보고 알 수 없는 내용은?

KOREANA AIR			
NAME	LEE/MIHEEMS		
FROM	SEOUL		
TO	HONGKONG		
FLIGHT	DATE	DEPARTURE TIME	
KR124	13MAY	1630	
GATE	BOARDING TIME	SEAT	
13	1600	32G	
ECONOMY CLASS			
BOARDING PASS			

- ① 좌석의 등급 ② 도착시간
- ③ 비행기 편명 ④ 탑승구 번호

38. 다음의 대화를 읽고 가장 알맞은 설명을 고르시오.

A : Ms. Lee, can you tell me what my schedule is today?  
 B : You have a meeting with Robert Higgins of Pacific Holdings at 10 a.m. and a luncheon appointment with the VP of Victory Incorporated at the Hilton Hotel at noon.  
 A : Anything else?  
 B : Mr. Collins of Central Bank is supposed to be here in the office at 3 p.m. And don't forget to make a phone call to Mr. Kim this morning.

- ① Mr. Higgins는 Pacific Holdings의 부사장이다.
- ② A는 오전 10시에 Hilton Hotel에서 약속이 있다.
- ③ A는 오후에 Mr. Collins를 사무실에서 만날 것이다.
- ④ A는 Mr. Kim과 이미 통화한 상태이다.

아래는 공통 지문입니다. 공통지문은 별도 표기 합니다.

A : Please tell me what's in my schedule for tomorrow.  
 B : OK. You have a monthly leaders club breakfast meeting at 7 a.m.  
 A : And then?  
 B : There's a board meeting at 10 a.m. in the conference room A, so you need to be in the office at least @quarter to 10.  
 A : Sounds like a busy morning. Please @ me of the breakfast meeting tomorrow once again when I leave the office today.  
 B : Sure.

39. 밑줄 친 @를 가장 정확하게 표기한 것을 보기에서 고르시오.

- ① 9:15 a.m. ② 10:45 a.m.
- ③ 9:45 a.m. ④ 10:15 a.m.

40. 밑줄친 빈칸 B에 가장 적합한 단어를 보기에서 고르시오.(39번 공통지문 문제)

- ① refer ② remind
- ③ require ④ reconfirm

3과목 : 사무정보관리

41. 두 장 이상으로 이루어지는 중요한 문서의 앞장 뒷면과 뒷장의 앞면에 걸쳐서 찍는 도장이나 행위를 의미하는 용어는 무엇인가?

- ① 간인 ② 인장
- ③ 직인 ④ 병인

42. 다음 중 문서의 기능으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 의사전달기능 ② 의사보존기능
- ③ 자료제공기능 ④ 교육훈련기능

43. 외부 시스템을 이용해서 메일을 수·발신 할 수 없고 해당 사이트에서만 사용할 수 있는

- ① 웹메일 ② POP3 메일
- ③ 스마트메일 ④ SMTP 메일

44. 다음 전자우편의 기능에 관한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 동시받기지정(동보)을 통해 같은 내용의 문서를 여러 사람에게 동시에 보낼 수 있다.
- ② '전송'을 이용하면 첨부메일을 포함하여 받은 전자우편을 다른 수신자에게 보낼 수 있다.
- ③ '참조'란 본래의 수신인 이외 다른 수신인을 지정하여 발송하는 것이며, 본 수신인에게는 다른 수신인의 전자우편 주소가 표시되지 않는다.
- ④ '첨부파일'의 용량이 클 경우 zip파일로 압축하면 용량이 줄어든다.

45. 다음 중 사무실에서 필요한 정보를 얻기 위한 가장 올바른 신문 구독 및 자료 정리의 방법은?

- ① 한 가지의 신문을 구독하여 중복되지 않은 꾸준한 정보를 얻는다.
- ② 일간지와 경제지 등 여러 종류의 신문을 구독하여 다양한 시선으로 사건을 파악한다.
- ③ 매일 많은 시간을 투자하여 자세한 내용을 파악한다.
- ④ 회사에 관한 모든 기사를 스크랩해 두어 다음에 활용할 수 있게 한다.

46. 다음 중 정보수집과 관련하여 가장 부적절하게 설명된 것은?

- ① 수집된 정보가 훼손되지 않도록 원자료를 모두 상사에게 드린다.
- ② 정보는 필요에 따라 분석하거나 가공하여 활용할 수 있다.
- ③ 수치는 도표화하거나 그래프화하여 자료를 요약할 수 있다.
- ④ 필요한 정보 획득에 용이하도록 평소에 정보출처에 관심을 가져둘 필요가 있다.

47. 다음 중 기밀문서의 처리에 대한 비서의 행동으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 정비서는 책상서랍과 서류함을 잠근 후 열쇠를 가지고 퇴근한다.
- ② 장비서는 사용용도가 끝난 서류사본은 문서세단기를 사용하여 없앤다.
- ③ 최비서는 반드시 회사에서 정한 규정에 따라 문서를 처리한다.
- ④ 안비서는 문서작성 시 2분간 입력이 없으면 자동으로 스크린 세이버가 작동하도록 설정해 두었다.

48. 다음 중 사무자동화 기기의 사용에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 플로터는 전화회선을 사용해 문서를 송·수신하는 장치이다.
- ② 문서세단기는 문서를 완전히 폐기하기 위해 원형을 알아볼 수 없도록 자르는 장치이다.
- ③ 전자철판은 철판에 기록한 내용을 저장하고 출력해서 볼 수 있다.
- ④ A4크기 문서를 B4크기로 복사하기 위해서 확대복사 기능을 사용한다.

49. 다음 중 와이어 제본기의 장점에 대한 설명으로 가장 적당하지 않은 것은?

- ① 360도로 자료를 펼치거나 접기 쉽다.

- ② 링 크기가 작아서 보관이 편하다.
- ③ 제본 후 자료의 침삭이 용이하다.
- ④ 제본 결과가 견고하다.

50. 공기업에 근무 중인 박비서는 봉투 작성 업무를 수행하고 있다. 다음 중 경칭 사용이 가장 부적절한 것은?

- ① 대한능률산업협회장 귀하      ② 주주 귀하
- ③ 대표이사 김수미님              ④ 박인수 귀하

51. 초청장, 행사 안내문, 인사장, 축하장, 감사장 등과 같이 친분이나 거래 관계를 유지하고 있는 조직끼리 관계 유지에 대한 표시로 주고받는 문서를 무엇이라고 하는가?

- ① 거래 문서                      ② 의례 문서
- ③ 연락 문서                      ④ 공고 문서

52. 사무기기 사용 및 관리 시 주의점 중 가장 바람직하지 않은 것은?

- ① 복사기 사용 시 복사용지를 손으로 잘 간추려서 용지보급함에 넣는다.
- ② 복사기에 종이가 걸렸을 때에는 찢어진 종이까지 완전히 제거한다.
- ③ 문서를 세단할 때는 시간절약을 위해 한 번에 많은 양을 분쇄하기 위해 한꺼번에 넣는다.
- ④ 문서를 제본할 때에는 서류량에 맞는 링사이즈 및 표지를 선택한다.

53. 다음 사무 환경 요소에 관한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 색채는 온도 감각을 지니고 있으므로, 붉은 색을 이용하여 따뜻한 느낌을 줄 수 있다.
- ② 자연 조명은 눈의 피로를 적게 하므로 창문의 크기를 이용하여 충분히 활용한다.
- ③ 실내온도 상부와 하부의 온도차가 크면 열환경의 쾌적성이 극대화 된다.
- ④ 반간접조명은 직접조명과 간접조명을 절충한 방식으로 사무실 조명으로서 눈의 피로를

54. 다음 중 전자문서의 특징에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 비정형화된 복잡한 양식의 문서 작성이 용이하다.
- ② 결재 과정에서 불필요한 시간 낭비를 줄여준다.
- ③ 문서 수발에 따르는 시간, 인력, 비용 등을 절감시킨다.
- ④ 신속하고 정확하게 문서를 검색할 수 있다.

55. 다음 중 전자문서관리 시스템의 장점으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 신속한 의사결정                      ② 문서관리의 투명화
- ③ 문서기획 시간의 단축                ④ 저장 공간의 효율화

56. 아래 기사를 보고 가장 옳바르지 않은 설명을 고르시오.

올해 구조조정 대상 대기업 35개사가 선정됐다. 이중 16개 기업은 워크아웃을 통해 회생을 추진하고 19개 기업은 법정 관리 등을 통해 정리된다.

**대기업 신용위험 정기평가 결과**

(단위 : 개)

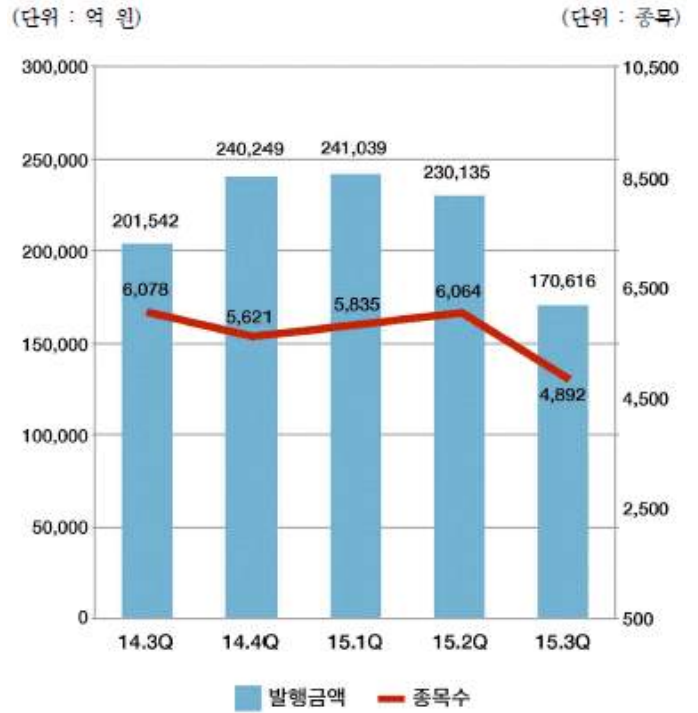
	'14년			'15년			증감		
	C	D	합계	C	D	합계	C	D	합계
구조조정 대상업체수	11	23	34	16	19	35	5	△4	1
건설	4	17	21	2	11	13	△2	△6	△8
조선	1	2	3	1	1	2	-	△1	△1
철강	1	-	1	5	3	8	4	3	7
전자	-	-	-	5	2	7	5	2	7
기타	5	4	9	3	2	5	△2	△2	△4

<자료 : 금융감독원>

금융감독원은 17일 금융권 신용공여액 500억원 이상 대기업 중 572개 세부평가대상 업체에 대한 신용위험 평가 결과, 총 35개사를 구조조정대상 업체로 선정했다고 밝혔다. 구조조정대상 업체는 지난해 보다 1개 늘었다. 이중 워크아웃 대상인 C등급은 16개, 법정관리 대상인 D등급은 19개사다. 작년에 비해 D등급은 4개 감소했지만 C등급은 5개 증가했다. <후략>

- ① 작년보다 구조조정 대상 대기업이 증가했다.
- ② 건설업이 작년보다 감소하여 건설업계 상황이 좋아진 것을 알 수 있다.
- ③ 작년보다 회생의 기회를 가진 업체의 수는 증가하였다.
- ④ 조선업계는 작년과 동일한 업체가 C등급을 받았다.

57. 다음은 2014년 3분기부터 2015년 3분기까지의 분기별 ELS 발행현황에 대한 그래프이다. 이에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?



- ① 2015년 1분기에 ELS발행 사상 최고발행액을 기록한 후 2분기 연속 감소세를 보이고 있다.
- ② 2015년 2분기 ELS발행종목수는 전년 4분기에 비해서 증가하였다.
- ③ 2015년 3분기 ELS발행금액은 17조 616억원으로 전분기에 비해서 감소하였다.
- ④ 2015년 3분기 ELS발행금액은 전년 동기에 비해서 감소하였다.

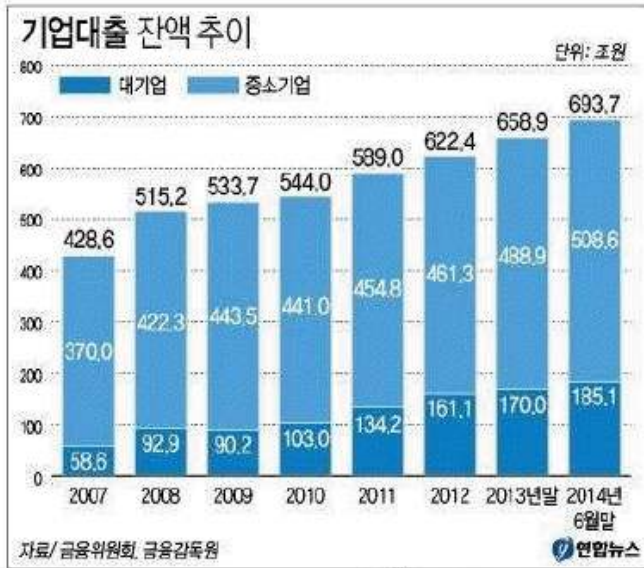
58. 회사 사옥 이전을 안내하는 우편물 350통을 고객 및 거래처에 발송해야 하는 경우 사용하기에 가장 적당한 우편제도는?

- ① 요금별납
- ② 특급우편
- ③ 내용증명
- ④ 수취인요금부담

59. 다음 중 인터넷 정보검색을 위한 웹 브라우저에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 웹 브라우저를 이용하여 자주 방문하는 웹사이트 주소를 관리할 수 있다.
- ② 웹 브라우저를 이용하여 HTML문서를 저장할 수 있다.
- ③ 웹 브라우저를 이용하여 웹 페이지를 인쇄할 수 있다.
- ④ 대표적인 웹 브라우저로는 구글, 사파리 등이 있다.

60. 다음은 기업대출 잔액 추이에 대한 그래프이다. 이에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?



김토일 기자 / 20140826  
@yonhap\_graphics(트위터)



- ① 2007년부터 기업대출 잔액은 증가하고 있다.
- ② 중소기업의 대출잔액 비율은 대기업보다 높다.
- ③ 대기업의 대출비율이 2014년 6월말 기준으로 2008년 말보다 2배 가까이로 증가했다.
- ④ 2009년 이후 금융권의 중소기업 대출 비중은 감소하는 추세이다.

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