

**1과목 : 비서실무**

**1. 다음 중 비서의 업무 자세로 적절하지 않은 것은?**

- ① 업무 지시를 받을 때에는 일관성이 결여되었거나 예외적인 사항이 있는지에 주의를 기울인다.
- ② 업무 처리 시 상사의 요구를 예견하여 미리 준비하기 위해 노력한다.
- ③ 업무를 계획한 후에는 계획이 반드시 원안대로 실현되도록 한다.
- ④ 상대방의 말을 경청하며 상사의 업무와 관련된 정보를 잘 알고 있도록 한다.

**2. 비서의 업무수행 자세에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?**

- ① 업무 수행 시 업무의 효율성과 효과성을 고려하여야 한다.
- ② 업무 수행 시 일이 한꺼번에 집중되는 경우는 우선순위를 정하여 업무를 수행하는 것이 불가하므로 융통성을 가지고 대처해야 한다.
- ③ 비서의 일상적인 업무를 신속하고 정확하게 처리하여 새롭게 발생할 업무를 준비하는 자세를 지녀야 한다.
- ④ 업무 상 만나는 다양한 계층의 사람들을 항상 밝고 친절하게 응대해야 한다.

**3. 비서직의 자기개발 및 네트워킹에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?**

- ① 비서는 효과적인 업무처리 뿐만 아니라 자기개발을 위해서도 지속적으로 다양한 사람들과 좋은 인간관계를 형성하는 것이 바람직하다.
- ② 비서는 업무상 필요한 최소한의 사람들과 폐쇄적이고 우호적인 관계를 형성하여 그들과 신뢰가 두터운 인간관계를 유지하는 것이 중요하다.
- ③ 비서는 업무 상의 조언 뿐 아니라 인생의 조언을 얻을 수 있는 스승이나 선배를 많이 알아두는 것이 좋다.
- ④ 자원봉사단체나 취미모임에의 참여는 생활을 풍요롭게 함과 동시에 네트워킹을 넓혀갈 수 있는 좋은 기회가 되기도 한다.

**4. 상사와 급하게 통화해야 한다며 전화 연결을 요청하는 전화를 받은 경우 비서의 응대 자세로 부적절한 것은?**

- ① 급한 용건이라고 하므로 상사에게 신속히 전화 연결한다.
- ② 용건이 무엇인지 확인한 후 상사와의 전화연결 여부를 결정한다.
- ③ 전화를 건 상대방의 소속과 이름을 먼저 확인한다.
- ④ 상사가 부재중이므로 먼저 비서에게 용건을 알려주면 상사가 전화를 드리도록 하겠다고 한다.

**5. 전화를 걸기 전 비서의 업무 자세로 적절하지 않은 것은?**

- ① 통화해야 할 용건을 미리 정리한다.
- ② 메모지와 펜, 통화에 필요한 자료 등을 미리 준비한 후 전화를 건다.
- ③ 통화해야 할 용건을 원인과 경과, 결론 순으로 정리해 둔다.
- ④ 상대방의 소속과 이름, 전화번호를 확인한다.

**6. 선약되지 않은 내방객을 응대하는 비서의 자세로 적절하지 않은 것은?**

- ① 비서는 상사의 소재와 접견실 상황을 파악하고 있어야 한다.

- ② 내방객이 소속과 용건을 밝히지 않고 상사를 꼭 만나야 한다고 할 경우 우선 내방객을 접견실로 안내한 후 상사에게 보고한다.
- ③ 내방객의 성명과 소속, 용건을 확인하여 상사에게 보고 후 지시를 따른다.
- ④ 내방객에게 상사를 만날 수 있다는 확신을 주지 않는다.

**7. 비서가 외근하여야 할 때 부재중 사유를 알려야 하는 대상은 누구인가?**

- ① 상사
- ② 상사 및 소속부서장(예: 총무부장)
- ③ 상사, 소속부서장(예: 총무부장), 착신전환하여 전화를 대신받아 줄 옆자리 직원
- ④ 가능하면 소속부서의 모든 직원에게 알려 결재시간을 조정하도록 한다.

**8. 교통체증으로 출근시간보다 30여분 정도 늦게 사무실에 도착했다. 이런 경우 비서의 태도로 가장 적절한 것은?**

- ① 일단 사무실에 도착하여 상사에게 죄송하다고 말씀드리고 후 빨리 업무에 임한다.
- ② 교통체증으로 늦을 것 같은 상황이므로 즉시 상사에게 먼저 상황을 보고한다.
- ③ 비서실에 근무하는 다른 비서에게 상황을 설명한 후 자신이 출근해서 해야 하는 업무를 수행해 줄 것을 부탁한다.
- ④ 상사가 오전에 조찬모임에 다녀오므로 자신의 지각 사실을 굳이 알리지 않아도 된다.

**9. 다음 중 상사의 출장 업무에 대한 비서의 지원업무로 적절하지 않은 것은?**

- ① 출장에서 상사가 돌아오면 날짜별, 항목별로 출장경비 정산서를 작성한다.
- ② 출장보고서는 회사 규정에서 정한 마감기한 전에 작성될 수 있도록 한다.
- ③ 상사가 출장지로 출발 전에 업무대행자를 알리는 문서를 작성하여 상사의 승인을 받도록 한다.
- ④ 출장지에 도착했다는 연락을 받으면, 관련 부서에 상사 출장임을 알리는 메일을 보낸다.

**10. 상사와의 인간관계에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?**

- ① 상사와 비서의 관계는 존경과 신뢰의 관계라고 말할 수 있는데, 신뢰관계는 하루아침에 형성되는 것이 아니라 평소의 행동이나 업무처리를 통하여 쌓아 나간다.
- ② 상사의 신뢰를 얻기 위해서는 상사의 업무나 성격을 잘 이해하고 항상 상사의 입장에서 생각하고 행동하는 것이 필요하다.
- ③ 상사의 단점을 사내 동료들이나 다른 사람들에게 말할 필요도 없지만 다른 사람들이 상사의 단점을 말할 때도 비서가 굳이 적극적으로 대응할 필요는 없다.
- ④ 비서는 상사가 대내외적으로 빛나 보일 수 있도록 묵묵히 뒤에서 상사를 보좌할 때 상사와 좋은 신뢰관계가 형성된다.

**11. 상사가 주관하는 일정을 확정하는 절차를 순서대로 나열한 것은?**

(ㄱ) 상사가 참석 가능한 시간대를 먼저 고려하며 회의 및 면담 대상자의 비서에게 전화를 걸어서 일정을 문의한다.  
 (ㄴ) 상대측에서 가능한 날짜와 시간대를 알려주면 전체 참석자들의 일정을 정리한다.  
 (ㄷ) 정리된 일정으로 시간대가 확정되면 상사에게 보고한다.  
 (ㄹ) 상사의 최종 결정이 정해지면 일정표에 반영한다.  
 (ㅇ) 참석자들에게 확정된 일시를 알린다.

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

12. 다음 중 윤비서가 업무일지 작성시 유의사항으로 옳은 것은?

(가) 비서의 업무는 정형화된 업무가 많고 업무량도 매우 유동적이므로 업무일지는 퇴근 직전에 매일의 업무 진행 상황을 모두 기록한다.  
 (나) 상사의 일정표를 점검하며 미결된 업무가 있는 경우 미결된 업무를 처리할 수 있도록 업무 수행 계획을 수립한다.  
 (다) 업무일지 내용에 따라 당일 꼭 처리해야 하는 업무는 상사 퇴근 전에 처리 여부를 확인한다.  
 (라) 당일의 일정을 상사에게 보고한 후, 일정 변경이나 추가가 있는지 확인하고 그에 따른 상사의 지시 내용을 업무일지에 메모한다.

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

13. 비서의 예약업무에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 비서가 수행하는 대표적인 예약의 종류는 음식점, 교통편, 숙박, 골프, 공연, 회의장 예약 등이 있으며, 예약 시에는 일정을 반드시 재확인 후 예약받는 사람의 이름, 전화번호, 예약 번호 등을 받는다.
- ② 골프장은 운동만 하는 곳이 아니라 비즈니스가 이루어지는 곳이므로 위치, 날짜, 시간대, 상사 선호도, 회원권 소지 여부 등을 고려하여 예약한다.
- ③ 자주 이용하지 않는 호텔에서 견적을 주겠다고 먼저 연락오는 경우에는 주거래 호텔이 있으므로 정보를 받을 필요가 없다고 거절하는 것이 좋다.
- ④ 기본 정보와 예약의 빈도수, 상사의 피드백 내용 등을 데이터베이스로 구축하여 다음 예약 때 활용함으로써 업무를 보다 신속하고 정확하게 처리할 수 있다.

14. 상사 출장 중에 상사 지인의 부고를 듣게 되었다. 비서의 업무처리 방식으로 적절하지 않은 것은?

- ① 상사에게 연락하여 상사의 지시를 받는다.
- ② 상사를 대신하여 비서가 조문을 갈 경우 조객록에 상사의 소속과 이름을 적는다.
- ③ 호상에게 상사를 대신하여 조문을 왔음을 알린다.

- ④ 상주에게 사인을 확인하여 상사에게 보고한다.

15. 다음 중 회의 형식에 대한 설명으로 바르지 않은 것은?

- ① 브레인스토밍: 새로운 문제를 해결해야 할 때나 아이디어를 얻고자 할 때 적합한 회의
- ② 패널: 토의 주제를 놓고 전문가들이 준비된 단상 위에서 사회자의 진행으로 자유 토의를 한 후 청중으로부터 질문을 받아 답을 제시하는 형식의 회의
- ③ 의회형 회의: 의사록에 상정된 안건에 대하여 사전 조사 및 자료 배부를 통하여 충분히 연구한 후 찬/반을 결정하기 위한 회의 형식
- ④ 컨벤션: 다수의 인원을 소그룹으로 나누어 정해진 시간에 자유롭게 토의하여 나온 의견을 그룹대표자가 전체 앞에서 발표하여 전체의 의견을 통합해 나가는 회의

16. 다음 중 결혼식 축하문구로 쓸 수 없는 한자는?

- ① 祝結婚                      ② 祝盛典
- ③ 祝壽宴                      ④ 祝華婚

17. 비서의 보고방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 육하원칙에 따라 간단명료하게 보고한다.
- ② 지시 받은 일을 끝내면 즉시 보고한다.
- ③ 상사가 요청한 것만 보고한다.
- ④ 시일이 걸리는 일은 진행사항을 중간보고 한다.

18. 앞선 일정의 지연으로 상사의 거래처 회의 장소 이동이 20분 정도 늦어졌다. 이 때 비서의 업무처리 방법으로 가장 적절한 것은?

- ① 운전기사가 최대한 속력을 내서 회의 시간에 많이 늦지 않게 도착하겠다고 했으므로 거래처에 굳이 알릴 필요는 없다.
- ② 거래처 비서에게 전화하여 회의를 30분 늦추자고 한다.
- ③ 거래처 비서에게 20분 정도 늦게 됨을 알리고 운전기사에게 회의장소에 대한 자세한 내용, 즉 건물이름, 엘리베이터 위치 등을 다시 알린다.
- ④ 상사에게 문자하여 거래처 비서와 통화했으니 안심하라고 전달한다.

19. 비서업무에서 발생하는 지시와 보고에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 상사에게 지시를 받고 업무를 수행한 뒤 보고를 할 때는 상황의 긴급도, 중요도, 공식성 등에 따라 보고 형식이 달라질 수 있다.
- ② 구두 지시는 기밀 사항, 긴급 사항, 간단한 내용 등의 업무지시에 주로 사용된다.
- ③ 문서 지시는 메모, 이메일이나 문서 등을 통해 지시하는 경우로 지시 내용을 남겨두어야 하는 경우와 공식적인 내용일 경우에 사용된다.
- ④ 지시를 받는 중이라도 이해하기 어려운 점이 있으면 충분히 이해할 때까지 중간에 질문하며 상사의 지시가 끝나면 비서는 자신의 말로 복창해서 잘못 들었거나 빠뜨린 사항은 없는지 확인해야 한다.

20. 다음 중 비서의 상사 지원업무에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 상사에게 온 초청장과 행사 안내장의 날짜에 형광펜으로 표시하여 올려 드린다.
- ② 상사에게 온 우편물은 상사 출근 전에 정리하여 중요도와 긴급도에 따라 분류한 후 상사 책상 위에 놓아둔다.





A : I would like to speak to Mr. Smith in the finance department.  
 B : I'm sorry but he is not in at the moment.  
 ( )  
 A : Yes, please. This is Jihye Park in Hanil Bank. Please ask him to call me back.  
 B : Okay. Thanks.

- ① Would you like to hold the line?
- ② I'll connect you with him right away.
- ③ I'm afraid he is off today.
- ④ Would you like to leave a message?

38. 다음 대화의 빈칸에 들어갈 내용으로 가장 적절한 것은?

A : Good morning, Hyatt Hotel. May I help you?  
 B : I'd like to book a single room from May 1st to 3rd.  
 A : ( )  
 B : My name is Jihyun Hwang from Hanil Company, and I'd like to make a reservation under the name of Mr. Jim Brown.

- ① How much is it?
- ② May I ask your name, please?
- ③ How long will you be staying?
- ④ Did you have a nice trip?

39. 다음 중 어색한 표현이 있는 부분은?

A : Mr. White, (a)can you make some time (b)to discuss with this matter to me?  
 B : Sure, (c)please come to my office anytime tomorrow.  
 A : How about 2:30, Mr. White?  
 B : Okay, (d)I'll see you then.

- ① (a)
- ② (b)
- ③ (c)
- ④ (d)

40. 다음 ㉠, ㉡ 빈칸에 공통으로 들어갈 가장 적절한 표현은?

A : I'd like to arrange a meeting with Ms. Jackson. Could you check her schedule for early next week?  
 B : ㉠\_\_\_\_\_ Tuesday morning?  
 A : I have another meeting then. Is Tuesday afternoon possible?  
 B : Yes, it is. ㉡\_\_\_\_\_ 2:30?  
 A : 2:30? Fine. I'll see you then. Bye.

- ① How about
- ② I mean
- ③ What would okay
- ④ How do you think

3과목 : 사무정보관리

41. 문서작성과 관련된 다음의 용어 설명 중 잘못된 것은?

- ① 검토자는 결재권자를 보좌하는 직속 하급자를 의미하며 기안한 내용을 점검하여 동의 여부를 결정한다.
- ② 기안문의 내용과 관련이 있는 다른 부서의 업무 협조를 받고자 할 경우 결재 전에 받아야 한다.
- ③ 기안시 발의자와 보고자도 알 수 있도록 표기하며 발의자는◎표시를 하고 보고자는★표시를 한다.
- ④ 시행 일자 는 문서가 효력을 발행하는 날짜로서 내부 결재 공문서인 경우에는 최종 결재가 되는 날부터 효력을 발생하는 것이 일반적이다.

42. 비서가 사무문서 작성시 주의해야할 내용으로 가장 부적절하게 설명된 것은?

- ① 문서의 내용을 구체적으로 설명하며 그에 따른 주요 메시지를 도출해내는 미괄식 구성이 사무 문서에서 대체로 선호된다.
- ② 문서를 읽는 사람의 내용 주제 이해 정도 및 문서에 대한 욕구와 태도를 고려하여 작성해야 한다.
- ③ 문서를 통해 전달하고자 하는 결론적인 메시지가 눈에 띄도록 간결하게 작성한다.
- ④ 비서가 상사를 대신하여 작성하는 문서는 상사의 최종 검토와 확인을 받아서 상사의 이름으로 나가는 것이 원칙이다.

43. 문서의 종류에 관한 설명으로 잘못된 것은?

- ① 도면, 사진, 디스크, 필름 등의 특수 매체 기록도 문서에 포함된다.
- ② 공문서의 종류에는 법규 문서, 비치 문서, 공고 문서 등으로 세분류할 수 있다.
- ③ 개인이 작성한 사문서를 행정 기관에 제출하여 접수된 것은 사문서이다.
- ④ 사문서의 종류로는 안내장, 인사장, 소개장, 추천장 등이 포함된다.

44. 다음 보기 중 사무용지 크기가 가장 큰 것은?

- ① A3
- ② A4
- ③ B3
- ④ B4

45. 다음 중 문서의 의사전달 기능과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 작업을 명령하고 전달
- ② 지시받은 업무처리 후 보고
- ③ 연락, 통지, 양해를 구함
- ④ 분석을 위한 수치, 기술을 정리

46. 다음 중 공문서의 기안문 작성시 발신 기관명 작성에 대한 설명이 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 발신 기관명은 문서의 기안 부서가 속한 기관명을 기재한다.
- ② 발신기관의 홍보 문구는 발신 기관명 바로 아래에 표시한다.
- ③ 발신 기관의 로고나 상징, 마크, 바코드 등을 표시함으로 기관의 이미지를 높일 수 있다.
- ④ 발신기관 로고의 위치는 왼쪽 상단에 표시하며, 상징의 위치는 오른쪽 상단에 표시한다.

47. 다음 중 의례문서의 종류와 설명이 가장 올바르게 연결되지 않은 것은?

- ① 안내장-용건이나 목적을 간단하게 기재하고 자세한 설명이 필요한 경우 별도의 첨부문서를 작성한다.
- ② 초대장-인사말이나 형식적인 부분은 생략하고 용건이나 목적을 명확하게 작성한다.
- ③ 인사장-계절 인사와 전할 용건을 먼저 밝힌다.
- ④ 감사장-너무 형식에 치우치지 않게 작성한다.

48. 사무문서 작성 시 주의해야할 점이 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 문서를 작성할 때 초안을 작성함으로써 문서의 내용을 다양하게 표현하고 검토할 수 있다.
- ② 공문서를 작성할 때는 순화어를 사용한다.
- ③ 영어 번역은 능동형보다는 피동형 표현으로 고치는 것이 좋다.
- ④ 조사, 어미 등을 생략할 경우 '~하다' 등을 과도하게 생략하지 않도록 한다.

49. 다음 보기 중 사용 용도가 다른 하나는?

- ① 블루레이                      ② DVD
- ③ SD카드                         ④ LAN카드

50. 다음 중 IP 주소 관리에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 한 컴퓨터의 IP 주소는 전 세계에서 단 하나만 존재하는 것이다.
- ② IP 주소는 60진수로 표기하고 읽는다.
- ③ 0부터 255까지의 수로 표시한다.
- ④ DNS란 인터넷 도메인 이름들의 위치를 알아내기 위해 IP주소로 바꾸어 주는 시스템이다.

51. 다음 중 한글 맞춤법 띄어쓰기에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 조사는 그 앞말에 붙여 쓴다. 예) 회사에서만이라도
- ② 의존 명사는 띄어 쓴다. 예) 나도 할 수 있다.
- ③ 단위를 나타내는 명사는 붙여 쓴다. 예) 차 열대
- ④ 두 말을 이어주거나 열거할 적에 쓰이는 다음의 말들은 띄어 쓴다. 예) 이사장 및 이사들

52. 컴퓨터나 원거리 통신 장비사이에서 메시지를 주고 받는 양식과 규칙의 체계를 의미하는 용어는?

- ① 프로그램                      ② 프로토콜
- ③ 블루투스                      ④ 프로포폴

53. 컴퓨터 바이러스 및 악성코드 감염에 관련한 사항으로 가장 부적절한 설명은?

- ① 컴퓨터에 악성코드 감염 시 상사의 신상 기록이 유출되어 금전적인 피해로 이어질 수 있으므로 비서는 보안관리에 주의를 기울여야 한다.
- ② 컴퓨터 바이러스 감염을 예방하기 위하여 모르는 사람에게 이메일을 전송받은 경우 열어보지 말고 바로 삭제한다.
- ③ 자신의 컴퓨터 바탕화면이나 하드 디스크에 모르는 파일이나 확장자가 존재할 경우 즉시 바이러스 검사를 한다.
- ④ 컴퓨터가 바이러스나 악성코드에 감염되었다고 하더라도 중요 문서를 백업해 둔다면 큰 문제가 되지 않는다.

54. 다음 중 문서의 보안 관리에 관한 설명이 가장 적절하지 못한 것은?

- ① 전자문서의 보안관리 방법으로는 문서의 활용 권한에 따라 암호를 설정하는 방법이 있다.
- ② 기업의 보안문서는 내외부의 유통이나 열람 등이 매우 엄격히 제한된다.
- ③ 문서의 보안을 위해 열람, 편집, 출력, 전송에 대한 권한은 직급이나 직무에 따라 차별적으로 부여하지 않는 것이 좋다.
- ④ 중요한 서류나 메모의 원본, 사본은 문서 세단기를 이용하여 파기한 후 버리고, 문서 세단기가 없을 경우에는 여러 번 찢어서 버린다.

55. 다음 중 사무기기를 구매할 때 주로 고려해야할 사항으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 성능                              ② AS의 편리성
- ③ 가격                              ④ 유행

56. 다음 중 복사기 사용 방법 및 유의사항으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 기밀문서를 복사 후에는 원본과 복사본 모두 빠뜨리지 않고 챙겼는지 확인한다.
- ② 복사기 덮개를 올리고 복사하려는 면을 위로 향하게 놓고 복사한다.
- ③ 여러 장을 복사하기 전에 먼저 한 장을 복사하여 복사 상태를 확인한다.
- ④ 복사 시 용지가 걸릴 때는 걸린 위치를 확인 후 무리가 없도록 걸린 종이를 뺀다.

57. 다음 설명에 해당하는 용어는?

사용자가 직접 제작한 콘텐츠를 의미한다. 인터넷 사업자나 콘텐츠 공급자가 아닌 일반 사용자가 상업적인 의도없이 직접 제작하여 유통하는 콘텐츠이다.

- ① PDA                              ② UCC
- ③ 유튜브                         ④ 팟캐스트

58. 다음 중 성격이 다른 한 가지는?

- ① 크롬                              ② 파이어폭스
- ③ 사파리                         ④ 드림박스

59. 다음 중 필요한 정보와 정보를 찾을 수 있는 원천(source) 연결이 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 항공편 정보- 빅카인즈(구. KINDS)
- ② 기업정보 -금융감독원 전자공시시스템
- ③ 지리정보 -구글어스
- ④ 날씨정보 - 케이웨더

60. 비서가 인터넷에서 정보를 검색하고 관리하는 방법에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 수집될 정보의 성격 및 내용을 파악하여 적절한 인터넷 사이트를 결정한다.
- ② 검색하고자 하는 주제어를 AND와 OR과 같은 연산 기호를 적극 활용하여 검색한다.
- ③ 자주 활용하는 정보 사이트는 '즐거찾기'로 저장해 둔다.
- ④ 상사에게 필요한 정보를 계획하고 수집한 후 상사가 요청하는 경우에 한해 수집된 정보를 요약·분석하여 보고한다.

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