

1과목 : 비서실무

1. 비서의 업무자세에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?
 - ① 조직 내부의 경영현황과 외부 환경 동향까지 파악하여 경영환경의 흐름을 읽을 수 있어야 한다.
 - ② 새로이 도입된 IT 기기를 능동적으로 활용하여 업무처리 효율성을 높일 수 있어야 한다.
 - ③ 거래하는 다른 나라의 문화에 꾸준히 관심을 가져 국제감각을 키워야 한다.
 - ④ 현대는 업무처리 방식이 점차 자동화되고 있어 의사소통 능력보다는 정보 수집에 힘써야 한다.
2. 비서의 업무 관련 자질로 다음 중 가장 부적절한 것은?
 - ① 비서는 시간을 효율적으로 관리하는 기술이 필요하다.
 - ② 비서는 상사의 지시 없이도 상사의 마음을 예측하는 적극성이 필요하다.
 - ③ 비서는 여러 다른 상황에 따라 적절하게 응대할 수 있는 판단력이 요구된다.
 - ④ 비서는 의사전달이나 지시사항 처리 시 오류가 없게 정확성이 필요하다.
3. 비서의 성공적인 인간관계 유지를 위한 활동 중 가장 부적절한 것은?
 - ① 비서 동호회에 가입하여 상사보좌에 필요한 유용한 정보를 얻는다.
 - ② 내방객 방문 시 받은 명함을 휴대전화 앱을 활용하여 저장 해둔다.
 - ③ 상사의 친목 모임 회원들에게 정기적으로 안부 인사 메일을 보낸다.
 - ④ 신문의 인물 동정란이나 인물 관련 기사를 꾸준히 읽는다.
4. 비서의 전화응대 자세로 가장 부적절한 것은?
 - ① 전화벨이 세 번 울리기 전에 받도록 하며 혹은 늦게 받았을 경우는 죄송하다는 사과의 말을 먼저 하도록 한다.
 - ② 상사가 통화 중이거나 전화 받기 어려운 상황일 때는 기다릴 것인지, 메모를 남길 것인지 의견을 묻는다.
 - ③ 전화 걸어 자신을 밝힐 때 받는 사람이 누구인지 알기 전까지는 상사의 이름을 밝히지 않아야 한다.
 - ④ 상사와 자주 통화를 하는 사람에게 전화가 왔을 경우 상대방의 이름과 직함을 다시 확인하지 않아도 된다.
5. 비서의 내방객 응대 방법으로 가장 적절한 것은?
 - ① 내방객의 면담 예약 조정 시 가장 중요하게 고려해야 할 사항은 상사와의 친분이다.
 - ② 방문객과 상사의 면담이 예약된 면담시간보다 길어지면 중간에 차를 한 번 더 대접한다.
 - ③ 차를 대접할 경우 상사부터 차를 낸다.
 - ④ 자주 방문하는 내방객이라도 내방 시에는 방문일시, 이름, 방문목적, 특징 등을 기록해둔다.
6. 비서의 전화응대 원칙 중 가장 적절한 것은?
 - ① 평소 사용하는 전문용어를 사용하여 주어진 시간 내에 효율적으로 전화통화를 마친다.
 - ② 중요하지 않은 인사의 전화는 간결하게 통화하고 감정을 실지 않도록 한다.
 - ③ 전화는 얼굴이 보이지 않으므로 목소리를 기억하기 위해

- 상사와 자주 통화하는 사람의 목소리 특징을 적어놓는다.
- ④ 전화는 이메일보다 더 간편하고 정확하게 의사전달이 가능하므로 주요 인사와의 전화 통화 일지라도 완화된 어법이나 존댓말을 사용해도 허용된다.
7. 비서의 가장 올바른 직장예절을 설명한 것은?
 - ① 상사, 동료들보다 먼저 퇴근을 할 때는 업무에 방해가 되지 않도록 말없이 퇴근 표지판을 세워놓고 퇴근하였다.
 - ② 갑자기 자리를 비우게 되더라도 업무가 원활히 진행될 수 있도록 업무매뉴얼을 만들어 두었다.
 - ③ 이직 시 혼란을 방지하기 위하여 3일 전에 회사에 사직의사를 전했다.
 - ④ 상사의 직급을 자신의 직급과 동일시하여 품위 있게 행동하였다.
 8. 입사 후 상사와 올바른 인간관계를 위한 비서의 행동으로 가장 부적절한 것은?
 - ① 정형화된 업무의 처리 방법을 우선으로 익혀 업무 처리속도를 높인다.
 - ② 상사의 업무 스타일을 파악하기 위해서 상사의 업무 방식을 주의 깊게 본다.
 - ③ 상사의 성격을 파악하여 단점을 보완할 수 있는 개선책을 상사에게 제시한다.
 - ④ 조직 내에서 상사의 위치를 파악하기 위하여 조직도를 숙지한다.
 9. 상황에 따라 다른 인사법을 설명한 내용 중 가장 적절한 것은?
 - ① 동료를 복도에서 자주 마주치면 세 번째부터는 그냥 지나가도 무방하다.
 - ② 윗 직급인 두 분이 대화중인 경우 옆을 지나가게 되었을 때는 지나치지 말고 명량한 목소리로 인사한다.
 - ③ 복도에서 모르는 사람이 인사를 하면 보안을 위하여 조용히 지나간다.
 - ④ 가능하다면 출근 시에 만나는 직원 모두에게 인사한다.
 10. 비서의 일정관리 방법에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?
 - ① 전화로 회의 약속을 정했을 경우는 이메일이나 공문으로 정식으로 공지한다.
 - ② 상사가 퇴근하기 전에 다음 날의 일정을 확인하고 중요 사항이 있을 경우 보고한다.
 - ③ 연간 일정표, 월간 일정표, 주간 일정표, 일일 일정표를 적절히 활용하는 것이 바람직하다.
 - ④ 일일 일정표에는 가독성을 높이기 위하여 약속 시간과 장소만 기록하면 충분하다.
 11. 다음 중 비서의 일정관리와 관련된 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?
 - ① 효율적 일정관리를 위해 쉬운 업무부터 시작하여 난이도를 높여간다.
 - ② 중요하지 않은 업무 중에서 긴급한 업무는 비서가 후배 비서에게 적절한 위임을 할 수 있다.
 - ③ 효율적인 일정관리를 위해 비서의 스마트폰에 상사의 일정을 연동시켜 두었다.
 - ④ 상사 일정 중 불가피하게 일정이 겹치게 될 경우 상사가 우선순위를 정하도록 안내한다.
 12. 예약 업무에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 외국 손님 접대 시에는 한국적 정서가 강한 식당으로 예약하는 것이 바람직하다.
 - ② 식당 예약 시 예약자 명과 연락처는 상사의 이름과 연락처로 한다.
 - ③ 골프장 예약 시 필요한 사전정보는 회원번호, 티오프 시간대, 선호하는 코스, 동반자 정보 등이다.
 - ④ 외국 호텔 예약 시 비행기 도착시간이 늦어 호텔 체크인 이 늦어질 예정인 경우 당일 도착이라면 호텔에 알리지 않아도 자동 체크인이 된다.
13. 상사 보고용 출장일정표에 포함되어야 하는 사항에 관한 설명 중 가장 부적절한 것은?
- ① 항공편의 출발일시와 도착일시를 포함시켰다.
 - ② 선호하는 항공편으로 예약된 것을 알리기 위해 항공편명을 포함시켰다.
 - ③ 좌석의 크기나 자리배치 등을 예측할 수 있도록 기종과 좌석등급을 포함시켰다.
 - ④ 운임을 기록하여 비서가 합리적인 가격에 예약하였음을 알렸다.
14. 외부 강사가 참석하는 회의를 준비하는 비서의 업무로 가장 부적절한 것은?
- ① 강연료를 지급하기 위하여 주민증 사본, 은행통장 사본 등의 준비물을 연락했다.
 - ② 당일 도착시간 전에 연락하여 정시 도착 가능성을 확인했다.
 - ③ 발표 자료는 분실 방지를 위해 강연자 본인이 소지하도록 하였다.
 - ④ 강연 후 귀가 시 주차권을 발부하였다.
15. 지시받은 업무를 수행하는 방법에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?
- ① 직속 상사 이외의 다른 부서장으로부터 지시를 받은 경우 반드시 직속 상사에게 보고해야 한다.
 - ② 상사가 지시한 내용을 이행하는 중에 상황이 변경되었을 때는 즉시 중간보고를 해야 한다.
 - ③ 상사로부터 지시받은 업무는 문서로 작성한 후 전달해야 한다.
 - ④ 두 명의 상사로부터 동시에 지시를 받은 경우는 긴급도와 중요도에 따라 우선순위를 정해야 한다.
16. 장례식장 조문 시에 사용하는 봉투에 부적절한 단어는?
- ① 賻儀 ② 謹弔
 - ③ 弔意 ④ 華婚
17. 다음 중 가장 적절한 화법은?
- ① 이 기사님, 사장님 차 대기시키세요.
 - ② 사장님, 부인께서 전화 주셨습니다.
 - ③ 부장님, 사장님께서 2019년도 상반기 매출현황 구두보고를 부탁드립니다.
 - ④ 부장님, 지금 사장님 실로 오시기 바랍니다.
18. 비서의 보고 자세 중 가장 부적절한 것은?
- ① 육하원칙에 의거하여 간결하고 명료하게 보고하였다.
 - ② 보고서 작성 시에는 내용을 효과적으로 전달할 수 있도록 사진, 그래프, 통계 자료 등을 적절히 사용하였다.
 - ③ 의견을 제시할 때는 자신의 견해임을 밝히고 객관적인 사실과 구분하여 보고하였다.

- ④ 상사의 지시사항을 완료한 후에 상사가 진행 결과를 물을 때까지 기다렸다가 상세히 보고하였다.
19. 다음 중 상사 및 기타 정보 관리방법으로 가장 적절한 것은?
- ① 상사 신상 정보는 수시로 업데이트 하여 원본을 만들어 두고 필요에 따라 항목을 압축하여 사용한다.
 - ② 상사 신상 정보는 필요할 때마다 손쉽게 활용할 수 있도록 공유 자료실에 올려 둔다.
 - ③ 사내 구성원들의 생일이나 기념일 등도 정리해 두었다가 상사가 참고할 수 있도록 매년 초에 상사에게 이메일로 전송한다.
 - ④ 상사에게 중요한 인물에 대해서 수집한 모든 정보는 휴대전화로 전송하여 실시간으로 확인할 수 있게 한다.
20. 부고문에 포함되어야 하는 항목이 아닌 것은?
- ① 사망일시 ② 빈소
 - ③ 발인일 ④ 드레스 코드

2과목 : 사무영어

21. 다음 에 들어갈 용어로 바른 것은?

All New Star Media Showcase

- Date & Time: 09:30 ~ 11:00 a.m. on Thursday, February 22, 2018
- Place: Time Square in Samseongdong, Seoul
- Presenters: Jonathan Kim, H. Y. Lee, Davisocid Smith
- Participants: 200 nation-wide media and all influencers 50 corporate guests(fleet customers & dealers)
- Program: Refer to details in the timetable below
- _____: Business suit (dark color) w/ tie

- ① Dress Code ② RSVP
- ③ Dress Blue ④ Venue

22. 다음 약어의 설명이 가장 올바르지 않은 것은?
- ① FYI : For Your Information (참고로)
 - ② ATM : Automated Teller Merchandise (현금자동입출금기)
 - ③ M&A : Merger and Acquisition (인수합병)
 - ④ ASAP : As soon as possible (가능한 한 신속하게)
23. 다음 중 문법적으로 가장 올바른 문장은?
- ① I am terrible sorry.
 - ② 4 o'clock would convenient.
 - ③ I'm held up at the airport.
 - ④ I have to attend a unexpecting meet.
24. 다음 보기의 단어와 의미가 잘못 연결된 것은?
- ① belongings : 소지품 ② costumes : 세관
 - ③ means : 수단, 방법 ④ appearance : 외모
25. 다음의 메모 내용 중 맞지 않은 것은?

Memorandum

To: John Brown, President From: Ed Bowman
 Subject: Public Affairs Meeting Date: April 16, 2017

This note will confirm that the Public Affairs Meeting will be held on Monday, April 30, at 9 a.m. in the Purchasing Conference Room. Agenda is as follows:

(1) New-Product Publicity
 (2) Chamber of Commerce Awards Ceremony
 (3) Corporate Challenge Marathon

Please notify Ms. Maggie Young if you cannot attend.

- ① 회의 장소를 알 수 없다.
 - ② 회의 안건은 총 3개이다.
 - ③ 불참 시 Ms. Young에게 알리면 된다.
 - ④ 메모는 미팅 전 발송되었다.
26. 다음 비즈니스레터에 대한 영작 중 가장 부적절한 것은?
- ① 귀사와 계속 거래할 수 있도록 협조해주시기 바랍니다. Please help us to continue serving you.
 - ② 귀하께서 보내주신 카탈로그가 유용하긴 하지만 저희는 구체적인 가격 정보를 알고 싶습니다. Although the catalog you sent us is helpful, we would like specific pricing information.
 - ③ 곧 귀하의 답장(소식)을 받기를 고대합니다. I am looking forward to hear from you.
 - ④ 발송이 지연된 데 대해 저희의 진심 어린 사과를 받아주시기 바랍니다. Please accept our most sincere apology for the late delivery.
27. 영문편지 봉투에서 발신인과 수신인 주소를 적는 위치로 옳은 것은?
- ① 발신인 - 좌측 아래 수신인 - 좌측 아래
 - ② 발신인 - 우측 아래 수신인 - 좌측 위
 - ③ 발신인 - 좌측 위 수신인 - 우측 아래
 - ④ 발신인 - 우측 아래 수신인 - 우측 위
28. 다음 중 봉투에 기재할 수 있는 내용으로 적절하지 않은 것은?
- ① REGISTERED MAIL ② SPECIAL DELIVERY
 - ③ VIA AIR MAIL ④ RE: EXECUTIVE SECRETARY
29. 다음 중 이메일의 필수 구성요소가 아닌 것은?
- ① Subject ② Total page number
 - ③ Body ④ Salutation
30. 다음의 대화문 중 밑줄 친 부분에 가장 알맞은 표현은?

Mr. Kim : Hello, Mr. Jackson. I'd like to invite you for dinner this Saturday.
 Would that be alright for you?
 Mr. Jackson : That sounds wonderful. I'd love to come.
 Should I dress up?
 Mr. Kim : No, please dress casually.
 We're just going to barbecue.
 Mr. Jackson : I see. _____?
 Mr. Kim : How about 6:30?
 I would like to pick you up at six.
 Mr. Jackson : All right.

- ① What time shall I go?
 - ② Do you have any schedule?
 - ③ How often do you have a party?
 - ④ What is the best way to go there?
31. 다음 대화의 빈칸에 들어갈 내용으로 적절하지 않은 것은?

A : May I take your coat? Mr. Howard.
 B : Oh, thank you.
 A : _____
 B : Yes, I would like a cup of coffee, please.

- ① Can I have something to drink?
 - ② Would you like something to drink?
 - ③ Would you care for coffee?
 - ④ Can I get you anything to drink?
32. 다음 전화통화 중 사용하는 표현에서 비슷한 의미를 가진 문장이 아닌 것은?
- ① Hold on, please. ② Hold the line, please.
 - ③ Hold your booth, please. ④ Wait a moment, please.
33. 다음 빈칸에 들어갈 내용으로 적절하지 않은 것은?

A : Good morning. _____
 B : Hello, I'd like to see Mr. Lee.
 A : May I ask your name?
 B : Oh, of course. Here's my business card.

- ① What can I do for you? ② May I help you?
 - ③ Could you do me a favor? ④ How can I help you?
34. 다음 내방객 응대의 대화에서 한글 뜻에 가장 적절한 영어 표현으로 올바른 것은?

A : 승강기를 타시겠어요?
 B : Thank you.

- ① Would you get on the elevator, please?
- ② Will you bring the elevator, please?
- ③ Do you get in the elevator, please?
- ④ Shall you take the elevator, please?

35. 다음 보기 중 빈칸에 들어갈 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

A : Hello, Mike? _____
 I'm sorry but I can't get there on time.
 B : How soon can you get there?
 A : I don't know but maybe in an hour.

- ① Cars are not moving at all.
- ② I'm stuck in a traffic jam.
- ③ You have the wrong office.
- ④ I'm stuck in the snow.

36. 다음 중 Mr. Lee의 일정에 대해 옳지 않은 것은?

Itinerary for Mr. Lee April 5(Wednesday)	
9:00 a.m	airport bus from St. Francis Hotel to San Francisco International Airport
10:00	Check in at PSA Airlines Counter
11:00	PSA #26 to Los Angeles
12:00	Arrive at Los Angeles International Airport
13:00	Check in at Los Angeles Hilton Hotel
14:00	Meeting with executives of the Thomas Securities Co., 100 American St., Los Angeles, CA.

- ① 오후 2시에 약속이 있다.
- ② 오후에는 로스엔젤레스에 도착하여 일정을 소화한다.
- ③ 오후 2시 이후에 성 프란시스 호텔에서 체크인 한다.
- ④ 로스엔젤레스에서는 힐튼 호텔에서 묵는다.

37. 다음 빈칸에 들어갈 내용으로 적절하지 않은 것은?

A : Good morning, Mr. Taylor's office. Ms. Lee speaking.
 B : I'd like to speak to Mr. Taylor, please.
 A : _____
 B : This is Donald Fred of Meritiz Securities.
 A : Mr. Fred, would you please hold on while I see if he's available.

- ① May I ask who's calling, please?
- ② Who do you want to speak to?
- ③ May I have your name, please?
- ④ Who's calling, please?

38. 다음 빈칸에 들어갈 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

Ms. Hong : Good morning, ABC Company.
 May I help you?
 Mr. Park : Good morning. This is Jungsoo Park of the Citybank. Can I speak to Mr. Cha of R&D department, please?
 Ms. Hong : One moment please, Mr. Park.

 Mr. Park : Thank you.

- ① I'll put you through.
- ② I'll give his call to you.
- ③ Let me connect you.
- ④ I'll transfer your call to him.

39. 다음 밑줄 친 부분의 표현으로 올바른 것은?

A : Good morning, Korean Airlines. Can I help you?
 B : Good morning.
서울-동경간 왕복 비행기를 예약하고 싶습니다.
 A : When do you want to travel?
 B : I want to leave on Friday, December 7.
 A : Okay.

- ① I'd like to make a reservation for round trip between Seoul and Tokyo.
- ② I'd like to book a return flight from Seoul to Tokyo.
- ③ I'd like to postpone flight schedule from Seoul to Tokyo.
- ④ I'd like to reserve an one way ticket from Seoul to Tokyo.

40. 다음 밑줄 친 부분의 한글 표현으로 올바른 것은?

A : Mr. Johnson, would the first day of November be all right for you?
 B : I'm afraid 그날 제가 선약이 있습니다.
 A : How about Wednesday, the 9th of November?
 B : That'll be fine, Mr. Lee.

- ① I have a previous engagement on that day.
- ② I have an important meeting at this time.
- ③ I have a pre-meeting at the moment.
- ④ I have a formal appointment that day.

3과목 : 사무정보관리

41. 기밀문서를 다루는 비서의 행동 규범으로 가장 부적절한 것은?

- ① 기밀문서 관리를 위해서 비서의 정보 권한을 상사와 미리 상의한다.
- ② 회사를 퇴사하게 되는 경우, 보유하고 있는 사내 기밀문서는 모두 반납한다.
- ③ 기밀문서는 분실을 대비하여 복사본을 충분히 확보한다.
- ④ 처리가 완료되지 못한 작업을 위해서 내부 문서를 외부로 가져가지 않도록 한다.

락한다.

- 56. 다음 대외문서 중 종류가 서로 다른 것은?
 ① 초대장 ② 계약서
 ③ 주문서 ④ 청구서

- 57. 사무문서의 윗부분에 표시된 두문에 해당하는 요소로서 문서를 작성한 회사의 로고, 회사명 및 주소, 연락처 등이 인쇄된 것을 의미하는 용어는 다음 중 무엇인가?
 ① 발신기관명 ② 템플릿
 ③ 레터헤드 ④ 헤드마스터

- 58. 다음 저장매체 중 성격이 다른 하나는?
 ① 드롭박스 ② 원드라이브
 ③ 구글 드라이브 ④ USB 드라이브

- 59. 다음 중 4차 산업혁명을 선도하는 기술을 적용한 스마트 오피스 운영의 긍정적 효과라고 볼 수 없는 것은?
 ① 회의실 예약, 냉난방 가동 등의 자동화로 단순 업무 감소
 ② 인공지능 무인 카페테리아 시스템으로 워라밸 만족도 향상 및 일자리 감소
 ③ 가상현실과 증강현실을 융합한 기술을 활용한 영상 회의 운영을 통한 소통, 협업 증가
 ④ 자율좌석 및 공유좌석 시스템을 기반으로 한 업무공간으로 협업 및 업무효율성 향상

- 60. 다음 중 쿠키(cookie)에 대한 설명으로 잘못된 것은?
 ① 사용자가 특정 홈페이지에 접속할 때 생성되는 정보를 담은 임시 파일이다.
 ② 쿠키를 이용해 맞춤형 광고와 맞춤형 서비스에 활용하는 것은 불가능하다.
 ③ 사용자가 쿠키 기능을 사용할 것인지를 선택할 수 있다.
 ④ 쿠키는 사용하는 웹브라우저에서 자동으로 만들기도 하고 갱신하기도 한다.

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