

1과목 : 비서실무

1. 비서는 상사가 효과적으로 인적 네트워크를 관리할 수 있도록 보좌하여야 한다. 다음 중 가장 적절하지 않은 것은?
 - ① 상사의 인적네트워크 관리를 위하여 데이터베이스를 작성한다.
 - ② 데이터베이스를 작성한 후에는 사내 비서들에게 배포하여 업무에 활용하도록 돕는다.
 - ③ 데이터베이스는 정확한 사실에 기초하여야 한다.
 - ④ 데이터베이스에는 외부인사, 내부인사 모두 포함한다.
2. 다음 비서의 전화응대 중 가장 바람직한 것은?
 - ① “전무님은 지금 중요한 손님과 면담 중이시라 전화를 연결할 수가 없습니다.”
 - ② “전무님은 아직 출근 전이신데 누구시라고 전해드릴까요?”
 - ③ “죄송하지만 전무님은 다른 일정이 있어서 이번 전략회의에는 참석이 어렵다고 하십니다.”
 - ④ “죄송하지만 전무님은 지금 중국 출장 중이시라 전화 연결이 안됩니다.”
3. 다음 비서의 전화응대 태도로 가장 바람직한 것은?
 - ① 전화 회신을 요청하는 모든 전화는 전화를 걸기 전에 상사에게 회신해야 하는지 확인을 한다.
 - ② 자주 상사에게 전화를 하는 사람이라도 반드시 용건을 재확인하고 연결한다.
 - ③ 급한 전화인 경우, 상사와 바로 연결할 수 있도록 상사 휴대전화 번호를 가르쳐 준다.
 - ④ 상사가 회의 중일 때 걸려온 급한 전화인 경우 용건을 메모하여 회의 중인 상사에게 신속히 전달한다.
4. 다음 중 비서가 내방객을 응대할 때 가장 올바른 것은?
 - ① 선약된 내방객일지라도 용건을 여쭙어 보는 것이 업무의 정확성을 높이는 방법이다.
 - ② 외국인과 내국인 손님이 있을 경우, 외국인에게 우선순위를 두는 것이 원칙이다.
 - ③ 비서는 내방객의 말투, 옷차림 등을 관찰하여 그에 맞는 응대를 하도록 한다.
 - ④ 내방객들이 동시에 방문할 경우 선약된 손님을 먼저 응대하는 것이 적절하다.
5. 다음 중 업무상 갈등을 해결하기 위한 행동으로 가장 바람직한 것은?
 - ① 선배 비서의 업무처리 방식이 본인과 다른 경우 선배에게 솔직하게 의견을 말한 후 자신의 방식으로 업무를 추진한다.
 - ② 후배 비서가 업무 상 실수를 했을 경우 우선 주의를 주고 체계적으로 알려주는 적극적인 자세가 필요하다.
 - ③ 입사동기가 회사내 인간관계에서 어려움을 토로하는 경우 상사에게 도움을 요청해서 도와주도록 한다.
 - ④ 공동 비서로서 업무의 우선순위를 판단하기 어려운 경우 어느 상사의 업무를 먼저 처리하는 것이 옳은지를 선배에게 매번 자문을 구하는 것이 맞다.
6. 다음의 사례에서 비서의 업무 태도로 가장 적절한 것은?
 - ① 부서장 조찬 회의에 지각을 하게 되어 총무팀 선배에게 부탁하여 위기를 넘겼다. 도와준 선배에게 “늦어서 죄송합니다. 다음부터는 이런 일이 없도록 하겠습니다.”라고

- 인사했다. 회의가 무사히 끝났으므로 상사에게는 말씀드리지 않았다.
- ② 우리회사 지사장으로 근무하다 본사로 발령이 난 상사의 신상카드를 작성하기 위하여 각종 신상정보를 상사에게 여쭙어 보았다.
 - ③ 상사의 결재는 가급적 한 시간 마다 받을 수 있도록 상사의 결재 시간을 정해놓았다.
 - ④ 외국에서 손님이 방문할 경우는 국가마다 직함의 경중에 차이가 있을 수 있으므로 직함만으로 경중을 판단하지 않았다.
7. 다음 중 비서의 조직 구성원과의 원만한 인간관계를 위한 노력으로 가장 올바른 자세는?
 - ① 비서는 상사의 지위를 자신의 지위와 동일시하는 주인의식을 가지고 상사 인간관계의 통로 역할을 하도록 한다.
 - ② 비서는 상사를 보좌할 때 다른 비서들과 상사에 관한 다양한 정보를 공유하면서 비서로서 본인의 경험을 우선적으로 고려하여 업무 처리를 한다.
 - ③ 비서는 일반적으로 노동조합 가입이 허용되지 않으므로 비공식적으로라도 노조직원들과의 만남을 가지면서 정보를 공유한다.
 - ④ 후배 비서의 고충이나 의견을 잘 듣고 조언을 하거나 필요할 경우 해당 부서에 전달함으로써 조직과 비서실의 의사소통에 도움이 되도록 한다.
 8. 비서가 스마트폰으로 상사의 일정관리 시 가장 적절하지 않은 것은?
 - ① 상사가 자리에 없을 때 상사의 일정 수립이나 변경을 해야 할 경우는 스마트폰을 이용하여 상사의 승인을 받을 수 있다.
 - ② 외부일정이 많은 세 명의 상사를 보좌하는 비서는 업무의 효율성을 위해 모든 상사의 일정을 스마트 기기에 연동시켜서 계정을 통합하여 관리한다.
 - ③ 비서가 스마트폰으로 일정을 기입하고, 상사의 스마트폰에서 일정 시작 전에 알람이 뜨게 설정한다.
 - ④ 스마트폰에 상사의 일정을 캘린더 어플리케이션에 연동시켜 상사의 일정을 비서의 스마트폰에서 확인 및 추가할 수 있도록 설정한다.
 9. 다음과 같은 상황에서 비서의 행동으로 가장 적절한 것은?
 - ① 이비서는 회의실에서 아직 발표 전인 영업팀 김전무의 승진소식을 우연히 듣고 회의실에서 나와 바로 김전무의 비서에게 기쁜 소식을 전했다.
 - ② 박비서는 상사가 불법 행위에 대한 기밀을 지켜줄 것을 요구하며 큰 보상을 제시하였지만 비서로서 기밀유지는 당연하므로 보상은 거절하고 상사의 기밀을 지켜주었다.
 - ③ 정비서는 경조사 업무 시 이용하던 화원에서 계속 이용해달라고 백화점 상품권을 선물하자 그 상품권으로 상사를 위한 선물을 샀다.
 - ④ 임비서는 친구로부터 상사의 신상에 대한 개인적인 질문을 받고 상사의 개인적인 부분은 잘 모른다고 답하였다.
 10. 상사의 일정을 관리하는 비서의 업무 수행 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?
 - ① 상사의 일정 계획은 정기적인 일정과 비정기적 일정으로 구분하여 계획을 수립한다.
 - ② 일정표는 연간, 월간, 주간, 일일 일정표로 세분화하여 일정표를 작성 및 관리한다.
 - ③ 상사의 일정이 중복되었을 경우는 먼저 선약이 이루어진 일정을 우선으로 한다.

- ③ General Manager: 대리
- ④ Chairperson: 회장

23. 다음 문장 중 문법이 바르지 않은 것은?

- ① I'd like to confirm my reservation.
- ② Would you be reserved the conference room?
- ③ I'd like to reserve a table for four.
- ④ Is it possible to change my reservation?

24. 다음 문장 중 문법적인 오류가 없는 것은?

- ① This is to remind you for our dinner meeting next Thursday, 10th May.
- ② Would you mind to cancel any hotel arrangements you may have made for her?
- ③ Please confirm and I look forward to see you then.
- ④ If the product has not yet been sent, please deliver it ASAP.

25. 다음 우편 취급 방식에 대한 설명으로 바르지 않은 것은?

- ① Certified Mail: 발송 우편물이 안전하게 배달되었음을 증명해주는 우편취급 방식
- ② Registered Mail: 우편물마다 접수 번호를 부여하고 접수한 시점부터 배달되기까지의 과정을 기록하여 송달의 확실성이 보장되는 우편방식
- ③ Confidential: 기밀 문서로 수신인만이 열어볼 수 있는 우편방식
- ④ Air Mail: 청구서나 초청장 등 동일한 우편물을 다량 발송할 때 우표를 붙이지 않고 요금을 지불하는 방식

26. 다음 대화의 빈칸에 들어갈 가장 적절한 표현은?

A: I'm sorry to keep you waiting. The traffic was terrible.
 B: That's okay. I just got here.
 A: It's nice of you to say so. _____
 I'll get my car.
 B: I'll wait here. Take your time.

- ① Could you wait here for a moment?
- ② Will you ride me?
- ③ Could you help me?
- ④ You're welcome.

27. 다음 중 봉투의 구성요소로 적절하지 않은 것은?

- ① Return Address ② Mail Address
- ③ Inside Address ④ Postal Direction

28. 다음 중 영문서신 작성 시 구성요소의 표현으로 올바르지 않은 것은?

- ① Dear Mr. Grondahl,
- ② Sincerely Your;
- ③ March 19, 2020
- ④ John D. Russel
Director
ABC Company

29. 다음 Fax에 관한 설명으로 올바르지 않은 것은?

FAX from: Mary French
 ICN Co, Geneva Switzerland
 Tel, +41 22 398 98 73
 Fax +41 22 398 97 78
 # of Pages: 1 including this page
 DATE: June 3, 2020
 FAX to: Intercontinental Paris Hotel, Paris,
 France +33 61 92 83 42
 MESSAGE
 Dear Sir or Madam:
 Could I please book one single room and one double room for the night of September 10?
 We shall be arriving at approximately 8 p.m.
 Please confirm by return.
 Regards,

- ① The purpose of this fax is to reserve rooms.
- ② The sender says that the check-in time will be about 10 a.m.
- ③ The receiver of this is expected to send the confirmation message.
- ④ The receiver of this is Intercontinental Paris Hotel in Paris, France.

30. 다음의 밑줄 친 부분을 우리말로 올바르게 옮긴 것은?

Caller: Operator? I would like to make a person to person call to Seoul, Korea.

- ① 지명통화 ② 수신자 부담 전화
- ③ 개인통화 ④ 국제전화

31. 다음에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

Metro Company
 To: All staff members
 From: President, Jason Kim
 Date: August 15, 2020
 Subject: Meeting Notice
 An agenda is attached. You will also find a map with complete travel directions and a description of the parking facilities at the Tower Building in the attached file.

- ① 주요 안건은 첨부물을 보면 알 수 있다.
- ② 사장이 8월 15일 발신한 내용이다.

- ③ 첨부파일에서 타워 빌딩의 주차 시설에 대해서 알 수 있다.
- ④ 위 내용은 외부회사에서 Metro Company로 보내는 회의 통지이다.

32. 다음 서신 내용에 대한 설명으로 바르지 않은 것은?

I have discovered that the signed copy of your contract that you returned to us has been disappeared. So I am afraid we'll have to send you another one to sign. I really apologize. It's a mystery what's become of it. There's no problem at this point, but if you could return it to Laura Harris quickly, we'd really appreciate it. Thanks.

- ① 당신이 우리에게 보낸 계약서 사본이 사라졌음을 알게 되었다.
- ② 문제가 되지 않을 상황이니 당신은 아무 조치를 취할 필요가 없다.
- ③ 도대체 이 계약서가 어디로 사라졌는지 정말 미스터리이다.
- ④ 우리는 당신이 다시 서명하도록 계약서를 보내겠다.

33. 다음 내용 중 대화문의 내용과 일치하지 않는 것은?

Secretary: Hello. Is this Mr. Parker? This is Mr. Kim's secretary, Miss Lee calling. Mr. Kim was supposed to see you today, but something urgent came up. He would appreciate it very much if you could change the meeting time and come in tomorrow morning between 9:30 and 10:00.
Parker : Yes, that will be just fine.

- ① Miss Lee는 Mr. Kim의 비서이다.
- ② Mr. Kim과 Mr. Parker는 오늘 만나기로 약속이 되어 있었다.
- ③ Mr. Parker는 내일 오전 10시 이후에 Mr. Kim에게 찾아가면 된다.
- ④ Mr. Kim은 급한 용무가 생겨서, 만나는 시간을 변경하기 원한다.

34. 밑줄 친 내용과 같은 뜻을 가지는 단어를 고르세요.

I'm not sure how to correctly say your name.

- ① check ② give
- ③ go ④ pronounce

35. 다음 대화에서 밑줄에 들어갈 수 있는 문장 중 가장 적절하지 않은 것은?

S: Please take a seat, Mr. Robinson?
V: Oh, thank you,
S: _____
V: Yes, coffee, please. Thank you.

- ① Would you like a cup of coffee?
- ② Would you like some coffee before we start?
- ③ Would you like something to drink?
- ④ How would you like your coffee?

36. 다음 대화의 빈칸에 들어갈 표현으로 가장 적절한 것은?

S: Good morning, may I help you?
V: Yes, please, I'm John Brown of ABC Company. I'd like to see Mr. Kim, General Affairs Department now.
S: I see, Mr. Brown, _____, Would you please sit down over there and wait a moment?
V: Yes.
S: Thank you for waiting, Mr. Brown.

- ① I'll see you off.
- ② I'll show you to her office right now.
- ③ Let me check it.
- ④ Let me give you a ride.

37. 다음 빈칸에 들어갈 표현으로 가장 적절한 것은?

A: Hello, May I speak to Paul Kim?
B: I beg your pardon?
A: Paul Kim,
B: I'm sorry, but _____, What number did you dial?
A: 325-1890.
B: Oh, this is 325-1980.

- ① I don't understand what you mean.
- ② Could you speak up, please?
- ③ Could you say that again, please?
- ④ You must have the wrong number.

38. 다음 빈칸에 들어갈 표현으로 가장 적절한 것은?

A : Good morning, Marketing Department,
B : Hello, this is Paul Newman of Sears. Can I talk to Mr. Ford?
A : I'm sorry, but 그는 지금 출장 중 이십니다.
B : Really? When is he expected back?
A : He'll be back this Wednesday. May I take a message?

- ① He's on a business trip. ② He's off today.
- ③ He's gone out. ④ He's on another line.

- ③ 사내 행사에서 사용한 디지털 카메라와 캠코더의 경우 사용한 직후 메모리 카드내 미디어 파일을 컴퓨터에 업로드한 후 메모리카드를 포맷한다.
- ④ 여러 장의 팩스를 한꺼번에 보낼 경우 팩스 커버는 맨 뒤에 놓고 팩스를 받을 담당자에게 전화를 걸어 팩스 전송을 알린다.

60. 다음 중 문서의 발신 대장에 포함되는 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 발신일 ② 발신번호
- ③ 수신기관 ④ 인수자

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