

1과목 : 비서실무

1. 김 비서는 태평양지역 본부장의 비서로 근무하고 있다. 매월 말에 각 지역 본부장의 월별 일정을 본사에 보고해야 하므로 일정관리 소프트웨어인 아웃룩(Outlook)을 이용하려고 한다. 다음 중 비서의 행동으로 가장 부적절한 것은?

- ① 상사가 아웃룩에 익숙하지 않다면 비서가 작성한 아웃룩상의 일정을 상사가 원하는 때에 살펴볼 수 있도록 '캘린더 공유하기(Share Calendar)' 기능부터 설명해 드린다.
- ② '캘린더 공유하기' 기능에서 비서가 상사의 일정을 볼 수 있도록 설정하면 편리하다.
- ③ 상사가 '캘린더 공유하기'를 승낙하면 관련된 사람들과도 공유하여 상사의 일정을 열람, 수정 가능하도록 설정한다.
- ④ 아웃룩으로 일정을 작성해서 비서의 업무용 핸드폰과도 연결하여 수시 확인이 되도록 한다.

2. 인공지능 관련 기술이 급속히 발달하고 있는 시대의 흐름에 맞추어 “미래 비서 직무를 위한 포럼”이 개최되었다. A 회사의 비서들도 포럼에 참가하였고 참가 후 사내 세미나를 열었다. 아래는 포럼에 참가한 비서들의 대화인데 이 중 가장 부적절한 것은?

- ① “비서의 직무 수행 시 기밀보장, 책임감, 정직, 자기계발, 충성심 등 직업윤리는 앞으로도 중요한 비서의 자질이 다.”
- ② “인공지능 기술의 발달로 인해 비서의 직무 중 상사의 경영활동 보좌는 줄어들고 상사의 행정 업무 보좌에 집중하게 될 것이다.”
- ③ “비서의 직무는 다른 사무직과 비교하여 상대적으로 정형적이지 않고 동시에 다발적으로 다양한 업무를 수행하므로, 자동화로 대체할 수 없는 부분에서 역량을 향상시키려는 노력이 요구될 것이다.”
- ④ “4차산업혁명 시대에는 인공지능 기술의 도움을 받을 것이므로 단순 사무 지원 업무 보다는 산업에 대한 이해와 업무관련 IT 기술을 갖춘 실무역량이 요구될 것이다.”

3. 다음 중 경조사 종류에 해당하는 한자어가 잘못 연결된 것은?

- ① 결혼: 祝結婚, 祝華婚, 祝聖婚
- ② 문병: 賻儀, 謹弔, 弔意
- ③ 축하: 祝就任, 祝昇進, 祝榮轉
- ④ 개업, 창업: 祝開業, 祝開館, 祝創立

4. 다음은 정도물산 김정훈 사장의 비서인 이 비서의 내방객 응대태도이다. 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 김정훈 사장이 선호하는 내방객 응대 방식을 파악해 두었다.
- ② 약속이 되어 있는 손님에게는 성함과 직책을 불러드리면서 예약 사항을 비서가 알고 있음을 알려드렸다.
- ③ 비서가 관리하는 내방객 카드에 회사 방문객의 인상이나 특징을 적어두었다.
- ④ 내방객 중 상사와 각별하게 친분이 있는 경우, 선착순 응대에 예외를 둔다.

5. 비서가 상사의 대외활동을 위해 지원하는 업무로 가장 적절한 것은?

- ① A 비서는 상사의 소셜미디어를 관리하는 차원에서, 올라오는 질문이나 댓글에 답변을 달고 주제별로 답변을 분류하여 매주 보고 드리고 있다.
- ② SNS를 통하여 기업 내·외와 소통을 하는 상사를 위해, B 비서는 자신의 개인 소셜미디어를 활용해 회사와 상사에

관한 글들을 자주 올리고 있다.

- ③ C 비서는 자신의 개인 소셜미디어에 본인의 소속과 이름, 직책을 명확하게 밝힌 상태에서 회사 제품을 홍보하고 있다.
- ④ D 비서는 상사의 SNS에 팔로워로 동참하면서 불만사항으로 올라온 글들을 이슈별로 정리하여 상사에게 보고하고 소통할 수 있는 방안을 제시해 드리고 있다.

6. 사장은 김 비서에게 다음과 같이 지시를 내렸다. 이 때 비서의 지시 받는 모습 중 가장 올바른 대처는?

“김 비서! 요즘 ‘직장내 괴롭힘 금지법’이 큰 이슈라 우리회사도 이에 대한 매뉴얼을 얼른 만들어야 할 것 같아요. 인사팀장에게 지금 연락해서 위원 구성이랑 앞으로 어떻게 대책을 마련할 것인지에 대해 구상해서 내게 보고 좀 하라고 해주세요.”

- ① “네 알겠습니다.”라고 대답을 한 뒤 바로 인사팀장에게 전화를 걸어 “팀장님, 사장님께서 '직장내 괴롭힘 금지법'에 관한 매뉴얼을 만들어서 보고하라고 하십니다. 언제까지라는 말씀은 없으셨습니다.”라고 말씀드린다.
- ② 지시를 받은 후 “사장님, 그럼 팀장님께서는 '직장내 괴롭힘 금지법' 매뉴얼을 언제까지 만들어서 보고하라고 전달할까요?”라고 질문을 하였다.
- ③ “네. 알겠습니다.”라고 대답을 한 뒤 바로 인사팀장에게 전화를 걸어 “팀장님, 사장님께서 '직장내 괴롭힘 금지법' 관련 위원회를 구성해 매뉴얼 구상을 보고하라고 하십니다. 언제까지라는 말씀은 안하셨습니다.”라고 말씀드린다.
- ④ 지시를 받은 후 “사장님! '직장내 괴롭힘 금지법'과 관련하여 우리 회사의 대책 방안에 관한 보고는 언제까지 올리라고 전달할까요?”라고 질문을 하였다.

7. 다음은 상사의 미국 출장 일정이다. 비서의 업무 수행 내용으로 가장 적절한 것은?

No	편명	출발	도착	기종
1	KE085	Seoul (ICN) 4 Apr 11:00	New York (JFK) 4 Apr 10:25	Boeing 747
2	KE086	New York (JFK) 9 Apr 21:50	Seoul (ICN) 06:45 (+1)	Boeing 747

<ICN: 인천공항, JFK: 존 F 케네디공항>

- ① 비서는 상사의 출장기간을 고려하여 출장 후 국내 협약식 참가 일정을 4월 10일 오전 11시로 계획하였다.
- ② 출장 전에 참가하여야 할 전략기획회의 일정이 조정되지 않아 4월 4일 오전 7시 조찬으로 전략기획회의 일정을 변경하였다.
- ③ 비서는 예약된 호텔의 check-in과 check-out 시간을 확인하여 상사에게 보고하였다.
- ④ 상사는 4월 9일 새벽에 인천공항에 도착하므로 시간 맞춰 수행기사가 공항에 나가도록 조치하였다.

8. 박 비서는 상사가 개최하는 행사를 보좌하는 업무를 수행하게 되었다. 다음 중 박 비서의 업무태도로 가장 옳지 않은 것은?

동아은행 김영수 행장 비서로 근무하는 박 비서는 서울에 있는 25개 외국계 금융 기관의 지점장과 본행 임원 및 영업 담당실무자 15명이 참여하는 회의 개최 준비를 지시받았다. 회의의 명칭은 '사업 추진 전략 회의'이며, 의제는 '현장 지원 중심의 마케팅 활동 강화'. 회의 일정은 2020년 6월 26일 오전 9시~오후 6시이다. 오전에는 마케팅 현장 전문가 강연, 오후에는 우수 은행 A와 B의 마케팅 사례발표가 있다. 회의장소는 웨스틴호텔 2층 다이너스티 룸이며, 회의 이후 black-tie dinner가 예정되어 있다.

- ① 박 비서는 회의 이후 예정된 만찬의 좌석 배치에 관해 상사에게 보고하였다.
 - ② 박비서는 6하 원칙에 따라 who(김영수 행장), when(2020년 6월 26일), where(웨스틴호텔 2층 다이너스티 룸), why(현장지원 중심의 마케팅 활동 강화), What(사업 추진 전략 수립), how(전문가 강연, 사례발표)로 회의 내용을 정리하였다.
 - ③ 참석자들에게는 행사 후 일주일 이내에 감사장을 보내되, 내용은 우선 감사의 말을 쓰고, 당일 행사 중에 혹 실례를 범했다거나 불편을 준 것은 없었는지 염려하는 마음을 담아 보냈다.
 - ④ 저녁 만찬은 참석자의 서열에 따라 원형 테이블로 배치하고 드레스코드는 격식을 갖춘 연미복 차림이므로 사전에 참석자와 행장님에게 알려 드렸다.
9. 다음 중 상사와 원만한 인간관계를 위하여 비서가 취할 가장 적절한 행동은?
- ① 비서 A는 상사의 급한 성격 때문에 스트레스를 받아 사내 스트레스관리 프로그램에 참여하여 매주 자신의 사례를 공유하며 조언을 받았다.
 - ② 비서 B는 상사의 업무지시가 과다하다고 판단되어 상사에게 이메일로 자신의 상황을 전달하였다.
 - ③ 비서 C는 본인 역량을 넘어서 높은 수준의 업무가 주어지자 상사에게 본인의 업무영역이 아니므로 적절한 사람을 추천하겠다는 의견을 제시하였다.
 - ④ 비서 D는 상사의 지시를 받고 나와 보니 이전의 지시와 상반된 내용이 있어 업무를 시작하기 전에 상사에게 확인하였다.
10. 전화응대 업무에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?
- ① 상사가 해외에 상품 주문을 요청하여 상품 재고 여부를 직접 전화로 알아보기 위해 국제콜로버 서비스가 가능한지 확인해 보았다.
 - ② 업무상 자리를 두 시간 정도 비울 예정이라 발신 전화번호 서비스를 이용하였다.
 - ③ 상사가 회의 중일 때 당사 대표이사로부터 직접 전화가 와서 비서는 상사가 지금 회의 중임을 말씀드리고 회의가 끝나는 대로 바로 전화 연결하겠다고 응대하였다.
 - ④ 상사가 연결해달라고 요청한 상대방이 지금 통화가 힘들다고 하여 비서는 다시 전화 하겠다고 한 후 이를 상사에게 보고하였다.
11. 비서의 방문객 응대 태도로 가장 적절한 것은?
- ① 비서 홍여진씨는 사장님을 만나고 싶다는 손님이 안내데스크에서 기다린다는 연락을 받았다. 현재 사장님은 부재중이고 선약이 된 손님은 없는 시간이었으므로 사장님이 안 계신다고 손님에게 전해달라고 안내데스크에 이야

기 하였다.

- ② 비서 박희진씨는 약속한 손님이 정시에 도착하였으나 상사가 연담 중이라 양해를 구하고 접견실로 안내하였다. 그리고 연담 중인 상사에게 손님이 기다린다는 메모를 전달하였다.
 - ③ 비서 김영희씨는 평소처럼 손님에게 차 종류를 여쭙어보았더니 시원한 물로 달라고 했으나 손님에게 물 대접하는 것은 예의가 아닌 듯하여 시원한 주스를 드렸다.
 - ④ 비서 채미영씨는 2시에 예약된 A 손님이 기다리고 있는 시간에 상사와 개인적으로 약속을 한 B 손님과 겹치게 되어 당황했으나 A 손님에게 양해를 구하고 B 손님을 먼저 안내하였다.
12. 비서의 자기개발 방법으로 가장 적절한 것은?
- ① 결재 올라온 문서들을 읽으면서 회사의 경영환경 동향을 파악하기 위해 노력한다.
 - ② 상사의 업무처리 방법과 아랫사람을 대하는 태도를 닮도록 노력한다.
 - ③ 회사 거래처 자료를 보관해 두었다가 퇴사 후에도 지속적으로 거래처와 연락을 취하여 그들과의 인간관계가 잘 유지되도록 노력한다.
 - ④ 좀 더 많은 사람들과 좋은 인간관계를 맺기 위해서는 항상 상대방에게 맞추는 연습을 한다.
13. 상사의 인간관계 관리자로서 비서의 역할에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 상사가 조직 내외의 사람들과 유기적인 관계가 잘 유지될 수 있도록 상사의 인간관계에 항상 관심을 기울인다.
 - ② 조직 내에 소외되는 사람들이 있을 경우 상사에게 보고하여 상사가 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
 - ③ 상사의 대내외 인사들과의 만남이 균형 있게 이루어지도록 관련 내용을 데이터베이스화 해 둔다.
 - ④ 상사가 지역 유관기관들과 지속적인 관계를 유지하도록 비서는 스스로 판단하여 필요한 정보를 유관기관들과 공유하도록 한다.
14. 예약 매체에 따른 예약방법에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 전화 예약은 담당자와 직접 통화하여 실시간으로 정보 확인을 하여 구두로 예약이 가능하므로 추후 다시 확인을 하지 않아도 되는 방법이다.
 - ② 전화 예약 시에는 예약 담당자와 예약 정보를 기록해 두고 가능하면 확인서를 받아 두는 것이 좋다.
 - ③ 인터넷 사이트를 통한 예약은 시간 제약 없이 실시간 정보를 확인하여 직접 예약을 할 수 있으나 인터넷 오류로 인해 문제가 발생하는 경우가 있으므로 반드시 예약 확인이 필요하다.
 - ④ 팩스나 이메일을 통한 예약은 정보가 많거나 복잡하고 문서화가 필요한 경우 주로 사용하는 예약 방법이며, 발신 후 반드시 수신 여부를 확인할 필요가 있다.
15. 상사와 개인적으로 약속을 한 내방객이 방문을 하였다. 같은 시간 선약이 되어 있는 내방객이 있는 경우 비서의 응대 자세로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 일정표에 기록되어 있지 않아 예상하지 못한 내방객이기는 하나 난처한 표정을 짓지 않고, 평소와 다름없이 맞이한다.
 - ② 내방객 응대 원칙에 따라 방문객의 소속, 성명, 방문 목적, 선약 유무 등을 확인한다.
 - ③ 상사가 개인적으로 약속하였다는 것을 알게 되었으므로 상사에게 보고 후 지시에 따른다.

- ④ 개인적 약속을 한 손님에게 양해를 구한 후 예약 순서 원칙에 따라 선악된 손님부터 응대한다.
16. 다음 중 적절한 화법은?
- ① “앞으로 나와 주시기를 바라겠습니다.”
 ② “당사는 고객을 위해 고군분투 하겠습니다.”
 ③ “양해 말씀 드립니다.”
 ④ “사장님, 저희 나라는 최근 경기가 좋아지고 있습니다.”
17. 상사의 해외출장 보좌업무를 수행하는 비서의 업무수행 방법으로 적절하지 않은 것은?
- ① 해외 출장 중 호텔이나 교통편, 식당 이용 시 현금으로 팁을 제공하는 경우가 많으므로 이를 대비하여 소액권을 준비했다.
 ② 미국은 전자 여행 허가제(ESTA)를 통해 허가를 받으면 90일 동안 무비자로 체류가 가능하므로, 이를 신청하기 위해 전자 여권을 준비했다.
 ③ 상사가 외국인이기 때문에 여권 관련 업무를 위해 비서가 대신 한국대사관에 방문해서 업무를 처리했다.
 ④ 상사가 해외 현지 상황을 대비해 출장 준비할 수 있도록 현지 정보를 미리 수집하고 정리하여 상사에게 보고했다.
18. 다음 예약업무 중 가장 올바르게 처리한 것은?
- ① 출장지 숙박업소에 대한 정보는 출장지 관계자에게 문의하면 그 곳의 사정을 잘 알고 있기 때문에 도움을 받을 수 있다.
 ② 항공편 예약 시 상사가 선호하는 항공사와 좌석 선호도를 우선으로 예약하되 항공 기종은 신경쓰지 않았다.
 ③ 도착지에 공항이 여러 개가 있는 경우, 가능하면 시설이 편리한 큰 공항으로 도착하는 비행기 편으로 예약하였다.
 ④ 해외에서 사용할 렌터카의 예약 시 여권이 운전면허증을 대신하므로 여권 앞장을 복사해서 보내고, 만약에 대비해 여권 앞장을 상사 스마트폰에 저장하였다.
19. 국제회의를 준비하며 국기를 게양할 때 가장 적절한 것은?
- ① 한국, 브라질, 칠레 3개 국가의 국기를 게양 시, 한국 국기를 단상을 바라보았을 때 맨 왼쪽에 게양하고, 브라질과 칠레의 국기는 알파벳순으로 그 오른쪽에 차례대로 게양하였다.
 ② 한국과 외국 3개 국가의 국기를 게양 시 우리 국기를 단상을 바라보았을 때 오른쪽에 게양하고 외국 국기를 알파벳순으로 그 왼쪽에 게양하였다.
 ③ 한국과 중국의 국기를 교차 게양하는 경우, 왼쪽에 태극기가 오도록 하고 그 깃대는 중국 국기의 깃대 앞쪽에 위치하게 하였다.
 ④ 여러 나라 국기를 한꺼번에 게양할 때는 우리나라의 국기의 크기를 가장 크게 게양하였다.
20. 송파구청장 비서A양은 서울시 주최, 송파구청 주관으로 한성백제박물관 개관식 행사를 준비하고 있다. 행사개요는 아래와 같다. 주요 인사들이 많이 초청된 행사라, 자리배치 등 의전에 각별히 신경을 써서 준비하라는 구청장의 특별 지시가 있었다. 테이프커팅식 때 일반적으로 주요 인사들의 서 있는 위치가 정면에서 보았을 때 올바르게 배치된 것은?

행사개요

일시: 20XX 4. 30(월) 09:00~11:05

장소: 한성백제박물관(송파구 방이동 올림픽공원)

참석: 500여명

주요참석인사: 서울시장, 송파구청장, 국회의원, 시의회위원장, 문체부차관

※ ①: 서울시장 ②: 문체부차관 ③: 시의회위원장
 ④: 국회의원 ⑤: 송파구청장

① ④ ② ① ③ ⑤

② ⑤ ③ ① ② ④

③ ① ② ③ ④ ⑤

④ ⑤ ④ ③ ② ①

2과목 : 경영일반

21. 다음은 기업윤리를 설명한 내용이다. 이 중 가장 적합한 내용은?
- ① 기업은 소비자와의 관계에서 고객을 통해 얻은 이익을 소비자 중심주의를 채택하여 소비자의 만족도를 높여야 한다.
 ② 기업이 종업원과 관계에서 종업원의 승진, 이동, 보상, 해고 등에 대한 내용들은 기업윤리와 상관이 없다.
 ③ 기업은 투자자와의 관계에서 그들의 권리보장은 관계없이 수익을 최우선적으로 증대시키기 위해 노력해야 한다.
 ④ 기업은 매일 수 없는 윤리논쟁에 직면하고 있는데, 일반적으로 크게 소비자와의 관계, 기업구성원과의 관계, 기업투자자와의 관계, 국제기업과의 관계로 나눌 수 있다.
22. 다음의 경영환경요인들이 알맞게 연결된 것은 무엇인가?

A. 소비자, 경쟁자, 지역사회, 금융기관, 정부
 B. 경제적, 기술적, 정치, 법률적, 사회/문화적 환경

- ① A: 외부환경, 간접환경 ② B: 외부환경, 과업환경
 ③ A: 외부환경, 직접환경 ④ B: 내부환경, 일반환경

23. 다음은 카르텔에 대한 설명이다. 옳지 않은 것은?
- ① 카르텔은 동종 내지 유사 산업에 속하는 기업이 연합하는 것이다.
 ② 독립적인 기업들이 연합하는 것으로 서로 기업활동을 제한하며 법률적, 경제적으로도 상호 의존한다.
 ③ 카르텔의 종류로 판매 카르텔, 구매 카르텔, 생산 카르텔이 있다.
 ④ 일부 기업들의 가격담합 등의 폐해가 심각하여 국가에 의한 강제 카르텔 외에는 원칙적으로 금지 또는 규제하고 있다.

24. 다음 (㉠)은/는 무엇에 대해 기술한 것인지 보기 중 가장 가까운 답을 고르시오.

기업은 하나의 개방시스템으로 자신을 둘러싼 (㉠) 과/와 상호작용을 한다. (㉠)은/는 계속해서 변화하는 특징을 가지고 있으며, 경우에 따라서 기업의 활동에 의해 변화하기도 한다. 따라서 경영자는 (㉠)의 중요성을 충분히 인식하고 변화를 사전에 예측하며 이에 적극적으로 대처할 수 있는 통찰력과 판단력을 갖추어야 성공적인 기업경영을 이룰 수 있다.

- ① 경영통제 ② 경영환경
③ 조직문화 ④ 정부정책

25. 다음 중 벤처캐피탈의 특징에 대한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 투자수익의 원천을 주식 매각으로부터 얻는 자본수익보다는 배당금을 목적으로 투자하는 자금이다.
② 벤처캐피탈은 위험이 크지만 고수익을 지향하는 투기성 자금이라고 할 수 있다.
③ 투자심사에 있어서 기업의 경영능력, 기술성, 성장성, 수익성 등을 중시한다.
④ 투자기업의 경영권 획득을 목적으로 하지 않고 사업에 참여방식으로 투자하는 형식을 취한다.

26. 다음은 인수합병의 장점과 단점을 요약한 것이다. 이 중 가장 거리가 먼 것은?

- ① 시장에서의 조기 진입 가능
② 취득자산 가치 저하 우려
③ 투자비용의 절약
④ 자금유출로 인한 재무 강화

27. 다음 중 주식회사의 특징으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 자본의 증권화, 즉 출자 단위를 균일한 주식으로 세분하여 출자를 용이하게 하고, 이를 증권시장에서 매매가 가능하도록 한다.
② 주식회사가 다액의 자본을 조달하기 쉬운 이유는 출자자의 유한책임제도를 이용하기 때문이다.
③ 주주는 자신의 이익을 위하여 활동하고, 주주들의 부의 극대화가 저해될 때 대리인문제가 발생할 수 있다.
④ 출자와 경영의 분리제도로 주주는 출자를 하여 자본위험을 부담하고, 중역은 경영의 직능을 담당하게 한다.

28. 기업조직의 통제기능의 필요성을 설명한 내용으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 끊임없이 변화하는 경영환경으로 이미 수립된 계획의 타당성확인을 위해
② 조직의 규모와 활동이 복잡하고 다양화됨에 따라 조직 내에서 발생하는 다양한 활동의 조정 및 통합을 위해
③ 경영자의 의사결정의 오판이나 예측오류의 발생을 예방하고 정정하기 위해
④ 경영자가 조직의 중앙집권화를 위해 권한위임을 최소화하고 부하 구성원 활동에 대한 감독을 강화하기 위해

29. 다음은 경영자의 의사결정역할에 대한 설명이다. 경영자의 의사결정역할에 대한 설명으로 거리가 먼 것은?

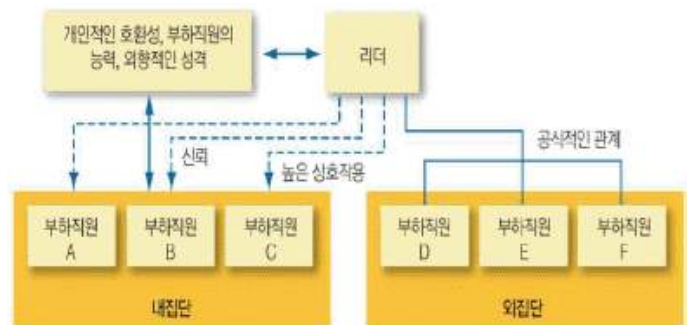
- ① 경영자는 새로운 아이디어를 내고 자원 활용과 기술 개발에 대한 결정을 한다.
② 경영자는 기업 외부로부터 투자를 유치하고 기업 홍보와 대변인의 역할을 수행한다.

- ③ 경영자는 주어진 자원의 효율적 활용을 위해 기업 각 기능의 역할 및 자원 배분에 신중을 기한다.
④ 경영자는 협상에서 많은 시간과 노력을 들여 유리한 결과를 이끌어내도록 최선을 다한다.

30. 다음 중 공식조직을 구조화할 때, 고려해야 할 사항에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 그레이프바인 시스템 활성화 ② 권한의 위양 정도
③ 조정 절차 매뉴얼 ④ 구체적인 정책 수립

31. 아래 도표와 같이 부하직원을 내집단과 외집단을 구분하여 설명하고 있는 리더십 이론은 무엇인가?



- ① 리더참여이론 ② 상황적합이론
③ 경로-목표이론 ④ 리더-부하 교환이론

32. 다음은 매슬로우의 욕구이론과 앨더퍼의 ERG이론을 비교 설명한 것이다. 가장 거리가 먼 내용은 무엇인가?

- ① 매슬로우의 생리적욕구와 앨더퍼의 존재욕구는 기본적으로 의식주에 대한 욕구로 조직에서의 기본임금이나 작업 환경이 해당된다.
② 앨더퍼의 관계욕구는 매슬로우의 안전의 욕구 및 사회적 욕구, 존경의 욕구 각각의 일부가 이에 해당된다.
③ 앨더퍼의 성장욕구는 매슬로우의 자아실현욕구에 해당하는 것으로 조직 내에서의 능력개발이라기 보다는 개인이 일생을 통한 자기능력 극대화와 새로운 능력개발을 말한다.
④ 매슬로우 이론과는 달리 앨더퍼는 욕구가 좌절되면 다시 퇴행할 수 있고, 동시에 여러 욕구가 존재할 수 있다고 주장한다.

33. 다음은 4P 마케팅 믹스의 구체적 내용이다. 옳지 않은 것은?

- ① Place: 재고, 서비스, 품질보증
② Price: 할인, 보조금, 지불기간
③ Promotion: 광고, 인적판매, 판매촉진
④ Product: 품질, 디자인, 브랜드명

34. 다음 (A)제약의 사례는 보기 중 어느 것에 해당되는 것인가?

(A)제약은 일반 무좀약 시장으로부터 손발톱 무좀약 시장을 독립시켰다. 손발톱 무좀이라는 피부병이 따로 있다는 사실을 잘 모르고 있던 소비자들에게 이를 알리고 새로운 시장을 개척하였다.

- ① 제품차별화 ② 시장세분화
③ 표적시장결정 ④ 제품포지셔닝

35. 경영활동에 활용되는 정보기술의 보고기능에 대한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 데이터마트는 기업경영자료를 2차원 또는 3차원으로 나타내어 사용자가 시각적으로 쉽게 자료를 이해할 수 있도록 지원한다.
- ② 온라인분석처리(OLAP)는 사용자가 다차원 분석도구를 이용하여 의사결정에 활용하는 정보를 분석하는 과정을 말한다.
- ③ 데이터마이닝은 데이터 사이의 관련성을 규명하여 의사결정에 도움을 주는 고차원의 통계적 알고리즘을 사용한 기법을 의미한다.
- ④ 의사결정시스템은 경영자들에게 요약, 조직화된 데이터와 정보를 제공함으로써 의사결정을 지원하는 정보시스템을 말한다.

36. 다음 중 인사고과에서 발생할 수 있는 오류에 관한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 종업원을 실제보다 높거나 후하게 평가하는 관대화경향이 발생할 수 있다.
- ② 출신지역, 직무, 인종 등의 특징이나 고정관념으로 평가자의 편견에 비추어 종업원을 평가하는 상동적 태도가 나타날 수 있다.
- ③ 비교 대상이 무엇인지에 따라 평가결과가 달라지는 대비 오류가 나타날 수 있다.
- ④ 종업원의 한 면만을 기준으로 다른 것까지 평가해 버리는 중심화경향이 나타날 수 있다.

37. 다음은 재무상태표(대차대조표)를 작성할 때 각각의 계정과목에 대한 설명이다. 이 중 가장 거리가 먼 것은?

- ① 유동자산은 재고자산과 당좌자산으로 구성되며, 차변에 기재한다.
- ② 부채는 유동부채와 비유동부채로 구성되며, 대변에 기재한다.
- ③ 비유동자산은 유형자산, 무형자산, 투자자산으로 구성되며, 차변에 기재한다.
- ④ 자본은 자본금, 자본잉여금, 이익잉여금으로 구성되며, 차변에 기재한다.

38. 아래의 글이 설명하는 용어로 가장 적합한 것은?

무리한 인수·합병으로 회사 전체가 위험에 빠지고 결국 경영에 독이 되는 현상이 나타나는 경우를 말한다. 예를 들면, 인수자금을 마련하기 위해 빌린 돈의 이자를 부담할 수 없는 상황에 빠져 모기업의 현금흐름마저 이를 감당할 수 없게 되어 기업전체가 휘청거리는 상황에 이르는 현상이다.

- ① 공의 포옹 ② 흑기사
- ③ 독약 처방 ④ 승자의 저주

39. 최근 승차공유서비스인 카풀의 경우 택시업계와 갈등을 빚어 왔으며, 승합차 호출서비스와 개인택시 간에 서비스 불법논란이 불거지고 있다. 이처럼 한번 생산된 제품을 여럿이 함께 협력소비를 기본으로 한 방식을 일컫는 용어를 무엇이라 하는가?

- ① 공유소비 ② 공유경영
- ③ 공유경제 ④ 공유사회

40. 빅데이터 분석에 대한 설명으로 가장 적절치 않은 것은?

- ① 스마트폰 및 소셜미디어 등장으로 생산, 유통, 저장되는 정보량이 기하급수적으로 늘면서 대규모의 디지털 데이터에서 일정한 패턴을 읽고 해석하는 것이다.
- ② 일반 데이터와의 차이를 3V로 설명할 수 있는데, 용량(Volume), 유효성(Validity), 다양성(Variety)이 있는 자료를 말한다.
- ③ 빅데이터 분석은 정보량이 방대해 지금까지 분석하기 어렵거나 이해할 수 없던 데이터를 분석하는 기술을 의미한다.
- ④ 소셜미디어 서비스에서 유통되는 내용을 통해 대중의 심리변화와 소비자의 요구사항도 파악할 수 있어 마케팅 전략에도 이용이 가능하다.

3과목 : 사무영어

41. According to the following Mr. Lee's schedule, which one is NOT true?

Day & Date	Time	Schedules	Location
Monday 06/22/2020	10:20 am	Appointment with Mr. James Brook of KBC Bank	Office
	11:00 am	Division Meeting with Managers	Meeting Room 304
	6:00 pm	SME Association Monthly Meeting	ABC Hotel, 3 rd Floor, Emerald Hall
Tuesday 06/23/2020	9:30 am	Meeting with Branch Managers	Meeting Room 711
	12:00 pm	Lunch with Ms. David Smith of Madison Company	Olive Garden
	4:00 pm	Keynote Speech at the 5 th Annual Conference for Administrative Specialists	City Conference Center, 2 nd Floor

- ① Mr. Lee는 월요일 오후 6시에 SME 협회 월간 회의에 참석할 예정이다.
- ② Mr. Lee는 화요일 오전 9시 30분에 지점 관리자들과 회의실에서 회의가 있다.
- ③ Mr. Lee는 화요일 오후 4시에 씨티 컨퍼런스 센터에서 폐회사를 한다.
- ④ Mr. Lee는 월요일 오전 10시 20분에 사무실에서 Mr. James Brook과 만날 예정이다.

42. According to the followings, which one is true?

This is the overview of the Sejong Hotel in Seoul,

- Three Diamond downtown hotel with indoor pool
- The Sejong Hotel is a few minutes walking distance from Cityhall Subway Station and Namsan Tower. Approximately a 15-minute walk to Gyeongbokgung Palace and Kyobo Tower is located outside the front door of the hotel.
- We have Business Center, Fitness Center, and Meeting Rooms.
- All guests get free standard Wi-Fi in-room and in the lobby.
- Free cancellation is available up to 5 days before arrival.

- ① There is no subway station near the hotel.
- ② Business Center and Fitness Center are in the Sejong Hotel.
- ③ You can use standard Wi-Fi in your room with charge.
- ④ You can cancel your reservation up to 3 days before your arrival without charge.

43. Which is true according to the following conversation?

Mr. Smith: Good morning, Miss Kim,
 Secretary: Good morning, Mr. Smith, What can I do for you?
 Mr. Smith: Can I see Mr. Wilson if he is free?
 Secretary: Mr. Wilson is quite busy now. But let me check with him. Mr. Wilson, Mr. Smith wants to see you now.
 Mr. Wilson: Well, I don't want to be interrupted now. I have to finish this report on which I am working. Could you ask Mr. Smith whether it is an urgent matter?
 Secretary: Certainly, Mr. Smith, Mr. Wilson is working on important report and he wants to know if you want to talk about something urgent.
 Mr. Smith: I have a VIP Resort Club brochure with me and I want to explain it to Mr. Smith. It's not that urgent and I can come back tomorrow.
 Secretary: Then, let me check his schedule. How about tomorrow afternoon, 3 o'clock?
 Mr. Smith: That will be fine. Thank you, Miss Kim.

- ① Mr. Smith는 Mr. Wilson과 선약이 되어 있었다.
- ② Mr. Smith는 급한 업무로 Mr. Wilson을 만나기를 원했다.
- ③ Mr. Smith는 VIP Resort Club 브로셔를 Mr. Wilson에게 설명하고자 하였다.
- ④ Mr. Wilson은 자신의 일을 미루고 Mr. Smith를 바로 만나기로 하였다.

44. Which is the MOST appropriate expression for the blank below?

A: Hello, This is Tim Starbuck from Starbucks Holdings. May I speak to Mr. Park?
 B: I'm sorry, but Mr. Park is in a meeting and asked not to be disturbed.
 A: I'm afraid to ask you, but _____ I have an urgent matter to discuss with him.
 B: Well, let me see, but I doubt whether I'll be able to put you through.
 (To Mr. Park) Mr. Tim Starbuck of Starbucks Holdings is on the line. He said he had an urgent matter to discuss with you.
 C: All right, Put him through.

- ① could you please interrupt him for me?
- ② please ask him to be on the line.
- ③ I can't wait until he is on the line.
- ④ please tell him that I'm on the line.

45. According to the following memo, which is true?

TELEPHONE MEMO	
Date: <u>May 7, 2020</u> Time: <u>2:30 p.m.</u>	
For: <u>Mr. Max Fisher</u>	
From: <u>Ms. Barbara Black of HSB Bank</u>	
Tel No. <u>554-2302</u> ext. <u>122</u>	
<input checked="" type="checkbox"/> Telephoned	<input type="checkbox"/> Please call
<input type="checkbox"/> Wants to see you	<input type="checkbox"/> Will call again
<input type="checkbox"/> Returned your call	<input type="checkbox"/> URGENT
<input type="checkbox"/> Was here to see you	
 <input type="checkbox"/> Message: <u>Ms. Black says the meeting on Monday is postponed. Please reschedule for Thursday morning if possible.</u>	
Taken by <u>Julie Smith</u>	

- ① Mr. Fisher에게 걸려온 전화의 메모를 Julie Smith가 작성하였다.
- ② HSB Bank의 Ms. Black은 월요일 회의가 목요일로 연기되었음을 알리기 위해 연락하였다.

- ③ Mr. Fisher의 전화번호는 554-2302이고 내선번호는 122이다.
- ④ Ms. Black은 Mr. Fisher가 가능한 빨리 전화해주기를 바란다.

46. According to the following invitation, which is NOT true?

You are invited to attend Sales Managers Workshop of March 21, 2020.

To Register

- Click on the registration link for the session you wish to attend. Three sessions will be held.
- On the resulting page, select the "Enrol" button located on the top-right side of the page.
- You will receive an email confirmation and a calendar entry.

Each session has a maximum capacity of 24 seats. Enrolment is on a 'first come first served' basis. If you register but are unable to attend, please send an email to Mirae Lee to cancel your registration.

- ① 영업관리자 워크숍에 참석가능한 최대 인원은 총 72명이다.
- ② 워크숍 참석 신청은 컴퓨터를 이용해서 3개의 세션에 모두 신청 등록을 해야 한다.
- ③ 'Enrol' 버튼은 결과 페이지의 상단 오른쪽에 위치한다.
- ④ 워크숍 참석 신청을 위한 등록은 선착순이다.

47. Read the following letter and choose the one which is NOT true.

Dear Ms. Kim:

In reply to your advertisement in *Korea Times*, I am applying for the position of a secretary. Words such as "responsible" and "administrative ability" in the description of the position immediately appealed to me.

I believe I have the necessary qualification; therefore, I would like to be considered for this position. An examination of my personal data sheet will show that I am well prepared by training and experience for secretarial work. In addition, my extracurricular activities, described in the enclosed personal data sheet, have prepared me work with other people.

I would very much like the opportunity to work in your company and convert my knowledge and well-prepared training to practical use. I should be grateful if you would grant me an interview.

I look forward to hearing from you soon.

- ① 이 편지는 지원자가 기관의 채용 광고를 본 후 관심 있는 직종에 지원의사를 밝히기 위해 작성한 것이다.
 - ② 지원자는 본 문서에 본인의 이력서를 첨부하였다.
 - ③ 지원자는 비서 경험이 없는 신입비서로서, 입사 후 비서직에서 훈련받기를 원한다는 내용이다.
 - ④ 지원자는 다양한 과외 활동을 통해 협업 능력을 길렀다.
48. 다음 편지의 구성요소 중 가장 바르게 표현된 것은 무엇인가?

November 15, 2020

Ms. Catherine A. Cox
Manager
Worldwide Travel, Inc.
450 Canyon View Drive East
①Flagstaff, AZ 86001

Dear Ms. Cox:

Our company has decided to hold its regional sales meeting in Scottsdale, Arizona, during the second week of December. I need information on a suitable conference site.

We will need a meeting room with 30 computer workstations, a LCD display, and a microphone and podium.

A final decision on the conference site must be made within the next two weeks. Please send me any information you have for a suitable location in Scottsdale immediately. Thank you for your help.

Sincerely yours,

②Mr. Bill McKay
③Marketing Manager

④Enclosing

/jse

- ① Flagstaff, AZ 86001 ② Mr. Bill McKay
③ Marketing Manager ④ Enclosing

49. 다음 밑줄 친 단어의 사용이 바르지 않은 것은?

- ① The minutes of a meeting is the written records of the things that are discussed or decided at it.
② Exchange rate is the money that you need to spend in order to do something.
③ When someone gives you a quotation, he/she tells you how much he/she will charge to do a particular piece of work.
④ An agenda is a list of the items that have to be discussed at a meeting.

50. Which is the MOST appropriate expression for the blank?

A: Ms. Lee, can you come to my office now?
I have something to ask you.

B: Sure,

A: Can you make copies of these paper?

B: Yes, just one copy for each?

A: No, I need two copies for them. One for me and the other for the sales manager.

B: Ok, I'll make two copies for them.

A: And please enlarge the size of them.

B: No problem, I'll make it enlarged size. Is there anything else?

A: No, Thank you, Ms. Lee.

- ① Please reduce this paper to 50%.
② The letters are too small to read.
③ Make color copies, please.
④ I've done about half for it.

51. Read the following conversation and choose one which is NOT true.

Mr. Park: Ms. Kim, Do I have an appointment this morning?

Ms. Kim: Yes, Mr. Hong of Taomi will be here at 11:00.

Mr. Park: Ok, After that?

Ms. Kim: You have a luncheon meeting with the board of directors at the Grace Hotel at noon.

Mr. Park: I'm in busy schedule this morning.

Ms. Kim: Yes, To be on time for the luncheon meeting, you should leave here at 11:30 a.m. But there is no appointment after lunch.

Mr. Park: Hum... If possible, can I meet Mr. Hong 30 minutes earlier?

Ms. Kim: I'll contact him now to see if he can change the schedule.

Mr. Park: Thank you.

- ① Mr. Park has a full schedule in the afternoon.
② Mr. Park wants to meet Mr. Hong at 10:30.
③ Ms. Kim will call Mr. Hong immediately after talking to her boss.
④ Grace Hotel is located about 30 minutes away from Mr. Park's company.

52. What is the MOST proper expression for the blank?

If a business is "open 24/7", it _____.

- ① is open for 24 days and closed for seven days every month
② opens at 7:00 in the morning

③ never closes

④ is open for seven hours each day

53. Which English sentence is grammatically LEAST correct?

① May I ask what your visit is in regard to?

② I'd like to schedule a meeting for discuss with the project.

③ I think we need at least two hours to plan for that project.

④ You may be asked to help yourself to a soft drink.

54. Followings are sets of conversation. Choose one that does NOT match correctly each other.

① A: Did you get an email from him?
B: I should have gotten it done tomorrow.

② A: How's the project going?
B: Everything is okay with it.

③ A: I'm sick and tired of writing a report.
B: So am I. I think I have written as many as 200 reports this year.

④ A: Did you finish the sales report?
B: Oops! It slipped my mind.

55. Followings are sets of Korean sentence translated into English. Which is the LEAST appropriate expression?

① 그 마을에 있는 역사적인 건물들의 본래 외관은 보존될 것이다.
→ The original appearance of the town's historic buildings will be preserved.

② 다른 회사와 합병하는 것은 언제나 어렵고 민감한 문제이다.
→ Merging another company are always a difficult and sensible issue.

③ 숙련된 조립라인 작업자들이 좀 더 세심한 경향이 있다.
→ Experienced assembly-line workers tend to be more attentive.

④ Mr. Nick Jordan은 나의 직속 상사이다.
→ Mr. Nick Jordan is my immediate supervisor.

56. Followings are the mailing information phrases of an envelope. Which is the MOST appropriate description?

① Do not bend: It will break easily.

② Fragile: It should be sent as quickly as possible.

③ Urgent: Keep it flat.

④ Confidential: Only the addressee should read it.

57. Choose one to fill in the blank below with the MOST appropriate vocabulary term.

_____ immediately, the marketing services division has been reorganized as follows. There will be four separate departments; Customer Services, Market Research, Advertising, and Field Sales.

① Efficient ② Efficiently

③ Effective ④ Efection

58. Which of (a)-(d) has most AWKWARD part?

A: (a)I'm finding for Ms. Johnson's office. I was told that it was on this floor.

B: I'm sorry, but (b)her office moved to the fifth floor.

(c)Please take the elevator over there.

A: Thank you.

B: (d)You're welcome.

① (a)

② (b)

③ (c)

④ (d)

59. Which is the MOST appropriate expression for the underlined Korean sentence?

I will be on a business trip to London for two weeks. I'm going to meet sales managers and marketing managers in UTS company. I will also attend two conferences and an exhibition. 미스 리가 2주 동안 제 업무를 대신할 것입니다.

① I will substitute Miss Lee for two weeks.

② Miss Lee will get me to replace her work for two weeks.

③ Miss Lee will cover for me for two weeks.

④ I will work instead of Miss Lee for the next two weeks.

60. Followings are expressions to confirm an appointment that has already been made. Which is the MOST appropriate expression?

① Would you like to meet on the 2nd at 10:00?

② I'd like to remind you of the meeting on the 2nd at 10:00.

③ Do you have any schedule on the 2nd at 10:00?

④ Are you free on the 2nd at 10:00?

4과목 : 사무정보관리

61. 다음은 네트워크와 관련 장비에 대한 설명이다. 가장 적절하지 않은 설명은?

① 랜카드(LAN card): LAN선을 연결하기 위한 장치로서 회선을 통해 사용자 간의 정보를 전송하거나 전송받을 수 있도록 변환하는 역할을 한다.

② 허브(Hub): 여러 대의 컴퓨터를 LAN에 접속시키는 네트워크 장치이다.

③ 포트(Port): 컴퓨터가 통신을 위해 사용해야 하는 컴퓨터의 연결 부분으로 이 장치를 통하여 전용 회선, 프린터, 모니터 등의 주변 장치와 연결이 가능하고 주로 컴퓨터 뒷면에 부착되어 있다.

④ 엑스트라넷(Extranet): 기존의 인터넷을 이용해 조직 내부에서만 사용하는, 조직 내부의 정보를 공유하며 업무를 통합하는 정보시스템이다.

62. 다음 중 아래 신문기사에 대한 내용으로 가장 연관이 적은 것은?

5G 서비스 만족도 30%대 불과...커버리지 불만도

5G 이동통신 서비스 가입자가 400만명을 넘어섰으나, 소비자 만족도는 30%대에 그치는 것으로 조사됐다. 특히, 커버리지에 대한 불만이 가장 많은 것으로 나타났다.

이동통신 전문 리서치기관 컨슈머인사이드는 5G 스마트폰 이용자 3만3295명을 대상으로 조사한 결과, 이같이 집계됐다고 14일 밝혔다.

구체적으로 데이터 속도에서는 ○○텔레콤 34%, □□텔레콤 36%, ☆☆텔레콤 37%의 만족률을 보였다. 5G 커버리지(전국망) 만족률은 ○○텔레콤 28%, □□텔레콤 30%, ☆☆텔레콤 29%다.

5G 데이터 품질(안정성, 끊김 없음)은 ○○텔레콤 32%, □□텔레콤 32%, ☆☆텔레콤 34%, 5G 데이터 전반적 만족도는 ○○텔레콤 31%, □□텔레콤 32%, ☆☆텔레콤 33%에 그쳤다.

컨슈머인사이드는 "통신3사 간 5G 만족도에 큰 차이가 없었으며, 전반적인 만족 수준이 낮다는 점이 특징"이라며 "특히 커버리지 만족률은 3사 모두 30% 이하로 낮은 평가의 원인이 됐다"고 지적했다.

이 같은 5G 만족률은 LTE에 크게 못미치는 수준이다. 컨슈머인사이드의 올해 상반기 조사에 따르면, 전반적인 LTE 데이터 만족도는 53%였다. 당시 LTE 데이터 만족률은 ○○텔레콤 59%, □□텔레콤 49%, ☆☆텔레콤 47% 순이었다.

컨슈머인사이드는 또, 5G 가입자의 빠른 증가 원인으로 예상보다 높지 않은 단말기 가격을 꼽았다. 5G 단말기의 실구입가(프로모션, 보조금 등 제외시)는 71만5000원으로 조사됐다. 이는 지난해 같은 기간 조사 때 LTE 스마트폰의 실구입가 65만 1000원과 5만4000원밖에 차이나지 않았다.

컨슈머인사이드는 "통신사들이 5G 가입자 유치를 위한 프로모션을 펼치면서 실질적인 단말 가격 상승은 크지 않았음을 알 수 있다"고 분석했다.

한국통신사업자연합회(KTOA)에 따르면, 지난달 말 기준 5G 가입자는 433만명을 넘어선 상태다. 이는 전체 휴대전화 이용자의 6%에 달한다.

소비자들은 5G 서비스에서 고화질, 고용량 콘텐츠에 대한 기대(32%)가 가장 컸다. 그러나 '특별히 기대한 것 없음(저렴해서 구입 등)'이라는 응답이 두 번째로 많아(27%) 5G 특유의 장점을 모르거나 중요하지 않다고 느끼며 구입한 경우도 상당했다.

- ① 가격에 의한 요인으로 5G 가입자는 빠른 속도로 증가하고 있다.
- ② 5G에 대한 소비자의 만족도는 특히 5G 커버리지(전국망) 만족률에서 낮게 나타났다.
- ③ 5G 만족도는 통신 3사 모두 낮으며 데이터 속도와 커버리지 만족도는 ○○텔레콤이 가장 높다.
- ④ 지난달 말 기준 5G 가입자는 전체 휴대전화 이용자의 1/10이 되지 않았다.

63. 다음 중 모바일 기기의 특징으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 무선통신 ② 휴대성
- ③ 긴 라이프사이클 ④ 터치방식의 입력

64. 다음 중 문서관리의 원칙과 설명이 적절하게 연결되지 않은 것은?

- ① 표준화: 누가, 언제 처리하더라도 같은 방법이 적용될 수 있도록 문서 관리 시스템을 표준화시킴으로써 원하는 문서를 신속하게 처리할 수 있다.
- ② 간소화: 중복되는 것이나 불필요한 것을 없애고 원본이 명확하게 정리되어 있는데도 불필요한 복사본을 가지고 있지 않도록 한다.
- ③ 전문화: 문서 사무의 숙련도를 높이고 문서 사무의 능력을 증대시킬 수 있다.
- ④ 자동화: 필요한 문서를 신속하게 찾을 수 있다. 문서가 보관된 서류함이나 서랍의 위치를 누구나 쉽게 알 수 있도록 소재를 명시해 둔다.

65. 다음은 여러 가지 문서 작성을 위한 자료 수집 방법이다. 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 초대장을 작성하는 경우 해당 장소로의 접근 방법(이동 경로, 교통편, 주차장 이용 등)에 대한 자료수집이 필요하다.
- ② 감사장을 작성할 경우 감사장을 받을 상대가 어떤 호의를 왜 베풀었는지에 관한 내용을 수집하는 것이 가장 중요하다.
- ③ 상사를 대신하여 일처리를 하기 위해 위임장을 작성하는 경우 위임할 사람의 정보, 위임받을 사람의 정보 등이 필요하다.
- ④ 이메일로 문서를 작성할 경우 전달 방법이 전자적인 형태일 뿐, 문서의 내용상 수집할 사항은 종이 문서와 비교하여 특별히 달라지는 것은 아니다.

66. 다음 중 문장부호와 띄어쓰기가 공공언어 바로 쓰기에 맞춰 올바르게 바뀐 것은?

항목	수정 전	수정 후
가	4,29 ~ 10,31	4,29, ~ 10,31,
나	1950,7월 ~ 1953,1월	1950.7. ~ 1953.1.
다	융·복합	융복합
라	장·차관	장차관
마	21,345천원	2,134만 5천 원

- ① 가, 나, 다, 라, 마 ② 가, 나, 라, 마
- ③ 가, 나, 다, 마 ④ 가, 나, 마

67. 다음은 사내 문서의 유형을 분류한 것이다. 유형과 종류가 잘못 연결된 것끼리 묶인 것은?

유형	종류
연락 문서	명령서, 통지서, 기획서 등
보고 문서	업무 보고서, 출장 보고서, 조사 보고서, 영업 보고서 등
지시 문서	안내문, 게시문, 업무 협조문, 조회문, 회람문, 통지서 등
기록 문서	회의록, 인사카드, 장표 등
기타 문서	상사의 연설문, 발표 문서 등

- ① 연락 문서, 기타 문서 ② 보고 문서, 지시 문서
③ 기록 문서, 기타 문서 ④ 연락 문서, 지시 문서

68. 전자문서 관리에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 파일명이 문서 내용을 충분히 반영하여 파일명만으로도 충분히 문서 내용을 유추할 수 있는지 확인한다.
② 전자 문서의 경우, 종이 문서와 동일하게 두 가지 이상의 주제별 정리를 이용할 경우 cross-reference를 반드시 표시해 두어야 한다.
③ 조직의 업무 분류 체계를 근거로 하여 문서의 종류, 보안 등급에 따라 접근에 대한 권한을 부여하여 분류한다.
④ 진행 중인 문서의 경우, 문서의 진행 처리 단계에 따라서 문서의 파일명을 변경하거나 변경된 폴더로 이동시켜서 정리·보관한다.

69. 비서가 업무상 문서를 작성할 때 유의할 사항으로 잘못 기술된 것은?

- ① 주요 메시지를 문서 작성 시작부분에서 기술하며, 그 이후에는 이에 대한 세부 내용을 구체화하는 형식인 두괄식 구성이 사무 문서에서 대체로 선호된다.
② 간단명료한 문서 작성을 위해 가급적 단어를 적게 사용하면 서도 메시지를 분명하게 전달한다.
③ 비서가 상사를 대신하여 작성하는 문서는 상사가 직접 문서를 작성할 수 없는 상황임을 상세하게 밝히고 비서의 이름으로 나가는 것이 원칙이다.
④ 문서가 제시시간에 전달되지 못하면 작성된 목적을 달성할 수 없으므로 시간내 전달되기 위한 방식에 맞추어서 문서를 작성하여야 한다.

70. MS-Access로 만들어진 방문객 관리 DB를 이용하여 업무 처리를 하고 있다. 월별 방문객수 및 방문 목적별 방문객수와 같이 데이터의 계산을 할 수 있는 개체는?

- ① 테이블 ② 페이지
③ 쿼리 ④ 매크로

71. 다음 그래프를 통해서 알 수 있는 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?



자료/ 산업통상자원부

김영은 기자 / 20190820

트위터 @yonhap_graphics 페이스북 toney.kr/LeYN1

- ① 신재생 에너지의 비중이 매년 조금씩 증가하고 있는 추세이다.
② 석탄의 비중은 2019년은 2018년에 비해서 4% 감소했다.
③ 원자력은 2018년에는 감소했으나, 2019년에는 2017년 수준으로 거의 회복했다.
④ 2018년에는 석탄>LNG>원자력>신재생 순으로 비중이 높았다.

72. 다음 중 문서의 보존기간과 문서의 종류가 잘못 짝지어진 것은?

연번	문서 보존 기간	문서의 종류
ㄱ	영구 보존	정관, 중요 계약 서류, 등기·특허 서류, 품의서, 주주 총회 관련서류 등
ㄴ	10년 보존	세무 관련 서류, 월차 결산서·상업장부, 주주 명익부 등
ㄷ	3~5년 보존	왕복 문서, 통지 서류, 일보·월보, 조사서, 참고서 등
ㄹ	6개월~1년 보존	주요 전표, 거래 관련 서류, 문서의 수발신 기록, 사원 이동, 급료 수당 관련 서류 등

- ① ㄱ, ㄴ ② ㄴ, ㄷ
③ ㄷ, ㄹ ④ ㄹ, ㄱ

73. 전자결재시스템의 특징으로 볼 수 없는 것은?

- ① 전자결재시스템을 통해 시간적, 공간적 제약성을 극복할 수 있으나, 여러 사람이 동시에 내용을 열람하는 것은 불가능하다.
② 결재권자가 출장 중이라도 평소와 같은 통상적인 업무 수행이 가능하다.
③ 경영 의사결정 사이클을 단축하는 효과를 지닌다.
④ 결재 과정을 단축시키고 직접 접촉에 의한 업무 수행의 제한점을 극복할 수 있다.

74. 윈도우 운영체제를 사용하는 내 컴퓨터의 IP주소를 찾기 위해서, cmd를 실행하여 명령 프롬프트를 연 후 사용할 수 있는 명령어는?

- ① IPCONFIG ② CONFIGIP
③ IPFINDER ④ MSCONFIG

75. 다음 중 컴퓨터나 원거리 통신 장비 사이에서 메시지를 주고 받는 양식과 규칙의 체계에 해당하지 않는 것은?

- ① HTTP ② TELNET
③ POP3 ④ RFID

76. 다음 중 밑줄 친 한글맞춤법이 잘못된 것은?

- ① 신용카드 결제일이 매월 25일이다.
② 난 겨울이 되면 으레 감기가 걸린다.
③ 상무님이 이따가 처리할 테니 두고 가라고 하신다.
④ 도대체 어따 대고 삿대질이야?

77. 사이버 환경에 적용가능한 인증기술 동향에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 지식기반 사용자 인증방식은 사용자와 서버가 미리 설정해 공유한 비밀 정보를 기반으로 사용자를 인증하는 것으로 패스워드 인증이 일반적이다.
② 패스워드 인증 방식은 별도 하드웨어가 필요 없어 적은 비용으로 사용자 편의성을 높이는 장점이 있다.
③ 소유기반 사용자 인증방식은 인증 토큰을 소유하고 이를 기반으로 사용자를 인증한다. 소프트웨어 형태의 예로 OTP 단말기와 하드웨어 형태의 예로 공인인증서로 구분된다.
④ 소유기반 사용자 인증방식은 사용자 토큰에 관련한 인증 시스템 구축이 어렵고, 최소 1회 이상 인증기관 또는 등록기관과 본인임을 확인해야 한다.

78. 다음 중 랜섬웨어 감염을 예방하기 위한 행동이 나열되어 있다. 이 중 적절하지 않은 것은?

가. SNS에 올라온 사진 다운로드 시 주의가 필요하다.
나. 신뢰할 수 없는 사이트의 경우 가급적 방문하지 않는다.
다. P2P사이트에서 파일을 다운로드받지 않는다.
라. 출처가 분명한 이메일이라도 첨부파일 실행은 주의한다.
마. 중요한 자료는 자주 백업해둔다.
바. PC운영체제 및 소프트웨어를 최신 버전으로 유지한다.
사. 백신을 반드시 설치하고 주기적으로 업데이트 및 점검한다.

- ① 없다. ② 가
③ 다 ④ 라

79. 다음은 ㈜진우 기업의 문서 접수 대장이다. 문서 접수 대장에 대한 설명이 가장 적절하지 않은 것은?

일련 번호	접수 일자	발 신 처	문서 번호	문서 제목	상사 전달	전 달 일	담당 부서	인 수 자	기 타
20-112	20.3.16.	보람 카드	-	2월 카드 명세서	0	3.16			
20-113	20.3.16.	상공 협회	상공 20-15	국가 자격증 안내		3.16	인사팀	최문영	
20-114	20.3.17.	한울 대학	교무- 35	취업 교육 의뢰		3.17	교육팀	김세민	

- ① 2020년 3월 16일에 접수한 문서는 두 건이다.
② 한울대학에서 온 취업교육의뢰 문서는 교육팀 김세민씨가 비서실로 전달해주었다.
③ 상공협회에서 온 국가자격증 안내 문서는 인사팀에서 처리할 문서이다.
④ 보람카드에서 온 카드명세서는 상사의 개인 카드 명세서여서 봉투를 개봉하지 않고 전달했다.

80. 프레젠테이션 과정은 발표 내용결정, 자료작성, 발표준비, 프레젠테이션 단계의 4단계로 구분할 수 있다. 보기 중 나머지 단계가 다른 하나를 고르시오.

- ① 프레젠테이션의 목적 및 전략 설정 과정
② 프레젠테이션 스토리 설정 과정
③ 수신인에 대한 정보 수집 및 분석 과정
④ 청중이 이해하기 쉽게 일상적인 것과 비교할 수 있는 수치제시 과정

전자문제집 CBT PC 버전 : www.comcbt.com
 전자문제집 CBT 모바일 버전 : m.comcbt.com
 기출문제 및 해설집 다운로드 : www.comcbt.com/xs

전자문제집 CBT란?

종이 문제집이 아닌 인터넷으로 문제를 풀고 자동으로 채점하며
 모의고사, 오답 노트, 해설까지 제공하는 무료 기출문제 학습 프
 로그램으로 실제 시험에서 사용하는 OMR 형식의 CBT를 제공합
 니다.

PC 버전 및 모바일 버전 완벽 연동
 교사용/학생용 관리기능도 제공합니다.

오답 및 오탈자가 수정된 최신 자료와 해설은 전자문제집 CBT
 에서 확인하세요.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
③	②	②	④	④	④	③	④	④	①
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
②	①	④	①	④	②	③	①	③	①
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
①	③	②	②	①	④	③	④	②	①
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
④	③	①	②	①	④	④	④	③	②
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
③	②	③	①	①	②	③	③	②	②
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
①	③	②	①	②	④	③	①	③	②
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
④	③	③	④	②	②	④	②	③	③
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
②	③	①	①	④	④	③	①	②	④