

항내 라운지, 샤워룸 등의 편의시설이 있는지를 확인하고
상사가 공항 부대서비스를 활용할 수 있도록 보고한다.

- ㉓ 상사가 다양한 항공 서비스를 경험할 수 있도록 예약 시
지난 출장과 다른 항공사를 예약한다.
- ㉔ 상사가 탑승수속을 원활히 할 수 있도록 사전 웹체크인을
한다.

9. 다음 중 비서의 일정관리 업무처리가 옳바르지 않은 것을 모두 고르시오.

- (가) 상사의 출장 전후로 그동안 처리하지 못한
업무와 면담일정을 신속히 잡도록 한다.
- (나) 일정관리를 할 때는 분실을 대비해서 여러
곳에 나누어하는 것이 좋다.
- (다) 다이머리로 일정을 관리할 때 일정이 변경
시, 혼동을 피하기 위하여 이전 내용을 모두
삭제하고 적는다.
- (라) 중요한 스케줄이나 기념일, 프로젝트 등은
알람기능 설정을 활용하면 잊지 않고 미리
확인할 수 있다.

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

10. 비서의 예약업무처리 방식으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 예약 담당자의 이름을 기억하고, 친절하게 인사를 건네
며 사소한 도움에도 감사를 전하는 비서의 태도가 예약
업무를 수행하는 데 도움이 될 수 있다.
- ② 예약을 진행하는 과정 가운데 변경 사항이 있거나 예약
확약이 지체되는 경우 비서가 신속하게 대응 처리한 후,
최종결정사항만 상사에게 보고하는 것이 효율적이다.
- ③ 예약 이력 정보 목록을 수시로 업데이트하고, 예약이 완
료되면 예약 내용을 구체적이고 상세하게 기록하여 문서
보고 시활용한다.
- ④ 상사가 외부 이동 중일 경우, 예약 상황을 문자 보고하
여 상사가 추후 참고할 수 있도록 한다.

11. 다음 중 비서의 회의 지원업무로 가장 적절한 것은?

- ① 강사료는 깨끗한 지폐의 현금으로 지급하고, 수령인으로
부터 수령증을 받아 경리과에 제출한다.
- ② 외부에서 많은 손님이 참석하는 대규모의 회의는 경비
절감을 위해 이메일로만 회의 일정을 통지한다.
- ③ 참석 여부에 대한 회신율이 저조하여 비서가 연락하여
참석여부를 확인한다.
- ④ 의제나 회의 순서를 작성할 때 집중도를 고려해서 복잡
한 내용을 먼저 진행하도록 배열한다.

12. 비서가 국제회의 의전을 지원할 때 다음 중 옳바른 것은?

- ① 축하만찬에서 주요 임원들이 앉을 헤드테이블 위에 참석
자의 예약좌석카드(Reserved Table Card)를 연회장 담
당자에게 요청하였다.
- ② 국제회의에 3개국의 초청 인사가 주제발표를 하게 되어
있어 공용어인 영어로 동시통역을 할 수 있도록 장비를
마련하도록 했다.
- ③ 터키와 이란 등 여러 국가에서 온 초청 인사들이 참석하
는 만찬 시에는 특정 국가의 문화와 종교적인 부분은 가
급적 배제하고 중립적으로 행사를 준비한다.
- ④ 여러 나라 국기를 한꺼번에 게양할 때는 국기의 크기나

깃대의 높이를 똑같이 한다.

13. 다음 중 일반적인 비즈니스 매너 원칙에서 가장 어긋나는 것은?

- ① 택시 승차 시 남성이 뒷문을 열어 남성이 안쪽에 먼저
탄다.
- ② 우리나라에서 MOU 협정식을 할 경우 양측의 국기 교차
시에는 청중이 앞에서 바라보았을 때, 왼쪽에 태극기가
오도록 하고 그 깃대는 외국기의 깃대 앞쪽에 위치하도
록 한다.
- ③ 행사 시 참석 인사에 대한 예우 기준은 선례에 따른 관
행이 공식적인 서열 기준보다 우선한다.
- ④ 만찬 시 식탁에서, 기침할 때에는 냅킨을 사용하지 않는
다.

14. 다음 중 비서의 보고 방법 중 가장 적절한 것은?

- ① 보고 시에는 결론을 먼저 말하기 전 배경상황을 충분히
설명하여 상사의 이해를 돕는다.
- ② 전화로 보고를 할 경우 미리 내용을 요약해서 간단명료
하게 보고하되, 중요한 부분은 반복한다.
- ③ 문서 보고 시에는 이해가 잘되도록 가능한 자세하고 논
리 정연하게 문장을 기술한다.
- ④ 보고의 기본은 구두보고이므로 항상 구두보고를 먼저 한
후 불충분할 경우 문서보고를 한다.

15. 다음 중 지시업무 보고에 대한 가장 올바른 태도는?

- ① 지시한 사람이 직속 상사가 아닌 경우, 상사에게 꼭 보
고할 필요는 없으나 지시한 상사에게는 반드시 보고해야
한다.
- ② 상사에게 구두 보고 시 상사에게 명확하게 전달되었는지
를 위해 중간에 내용 확인을 한다.
- ③ 상사의 지시를 받고 나오면 지시 내용의 중요도와 시간
적 긴급성을 비서가 스스로 판단하여 업무 시작 여부를
결정한다.
- ④ 상사에게 지시받은 업무가 끝나면 보고 기한이 남았다
하더라도 바로 보고한다.

16. 다음 회사의 경조사제도 관련 공지문에서 한자가 잘못 표기
된 번호는?

사원제위:

사원들의 복지 차원에서 경조사제도의 변경 내
용을 알려 드립니다.

- 1. 직계가족 사망시: 喪意金 300,000원
 - 2. 자녀 결혼시: 祝儀金 300,000원
 - 3. 정년 퇴직금: 退職金 1,000,000원
 - 4. 승진 축하금: 榮轉 祝賀金 300,000원
- <종락>

- ① 1 ② 2
- ③ 3 ④ 4

17. 상사의 신용카드 관리에 대한 비서의 업무처리로 가장 적절
하지 못한 것은?

- ① 신용카드 사용한 후 받은 매출 전표는 매월 카드 명세서
가 올 때까지 보관해 두었다.
- ② 신용카드 분실을 대비해 상사 파일에 신용카드 종류 및
유효기간, 번호 등을 기재해 두었다.

- ③ 상사가 법인카드를 소지하지 않아 일단 현금으로 지급 후 상사 개인 이름으로 등록된 현금영수증을 발급받아 첨부하여 경리과에 제출하였다.
- ④ 회사 규정상의 접대비 월 사용액의 상한선을 초과하지 않았는지 매출 전표를 확인한다.

18. 비서가 상사를 대신하여 조문을 가게 되었을 경우 비서의 태도로 가장 적절한 것은?

- ① 조객록에 상사의 소속과 이름을 적은 후, 옆에 비서의 직함과 이름을 기재하여 대신 왔음을 알린다.
- ② 상주의 종교의식에 맞추어 분향 또는 헌화, 절 또는 묵념을 한다.
- ③ 상주에게 위로의 말과 함께 간단한 질문을 하여 돌아가서 상사에게 전한다.
- ④ 상주가 입관식으로 자리를 비웠다면 기다렸다가 상주에게 직접 조의를 전달한다.

19. 비서직에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 사무기술을 보유하고 직접적인 감독 하에 책임을 맡는 능력을 발휘하며, 창의력과 판단력으로 조직의 의사결정을 내리는 보좌인이다.
- ② 비서직은 정치, 종교, 기업, 금융, 법률, 의료, 교육 등 다양한 사업 조직으로의 취업이 가능하다는 장점이 있다.
- ③ 비서는 긍정적 사고를 하며 조직 중심적 행동으로 조직에 기여할 수 있어야 한다.
- ④ 비서는 회사에 대한 지식을 넓히며 회사 내 많은 부서 사람들과 원만한 업무관계를 유지하며 경영자적 의식과 사고를 지녀야 한다.

20. 이비서가 마케팅팀 이팀장과 나눈 대화 중 비서의 표현이 가장 적절한 것은?

안녕하세요, 팀장님, 사장실 이비서입니다.
다름이 아니라 @사장님께서 다음 주 수요일 회의에 이 팀장님이 꼭 참석하시라고 합니다.
그날 참석이 가능하신지요?
장소는 중식당 "중원"입니다. @지난 8월 20일자 홍보회의 보고서를 검토하고 오라고 하십니다. @아~네. 검토내용을 파워포인트로 준비해야 하는지 사장님께 물어보고 다시 전하드리겠습니다. @더 궁금한 점이 계시면 전화 주세요.

- ① ㉠ ② ㉡
③ ㉢ ④ ㉣

2과목 : 경영일반

21. 다음 중 기업 및 경영자의 사회적 책임에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 경영자는 효율적인 기업경영활동을 통하여 기업이 유지·존속될 수 있도록 해야 한다.
- ② 기업은 사회적 책임을 무시하고 이익을 추구하기만 해도 된다.
- ③ 경영자는 다양한 이해집단과 관계를 맺고 있으며 이해집단간의 상충되는 이해를 원만히 조정해야하는 책임이 있다.

- ④ 기업이 사회적 책임을 이행하면 좋은 평판을 얻게 되어 매출에 긍정적 작용을 가져올 수 있다.

22. 적대적 M&A의 위험을 받고 있는 기업의 경영권을 지켜주기 위해 나서는 우호적인 제3의 세력을 나타내는 용어로 다음 중 가장 옳은 것은?

- ① 흑기사 ② 백기사
③ 황금낙하산 ④ 황금주

23. 다음의 설명을 읽고 괄호에 들어갈 말로 가장 적합한 것은?

()은 2개 국가 이상에서 현지법인을 운영하는 기업으로, 주로 ()에 의해 형성되는데, 이는 다른 나라에() 또는 ()를 담당하는 자회사를 설립하는 것을 의미한다.

- ① 다국적기업, 해외간접투자, 투자, 소비
② 다국적기업, 해외직접투자, 생산, 판매
③ 글로벌산업, 해외직접투자, 투자, 소비
④ 글로벌산업, 해외간접투자, 생산, 판매

24. 프랜차이즈에 대한 설명으로 다음 중 가장 적합하지 못한 것은?

- ① 프랜차이즈계약은 본사가 가맹업체에게 일정지역에서 상호를 사용할 수 있는 권한과 제품을 판매하거나 서비스를 제공할 수 있는 권한을 판매하는 계약이다.
- ② 프랜차이즈는 개인기업, 파트너십, 회사의 형식이 가능하다.
- ③ 맥도날드, 세븐일레븐, 홀리데이인 등이 대표적인 프랜차이즈업체이다.
- ④ 프랜차이즈의 장점은 비교적 낮은 창업비용이다.

25. 다음의 대화내용에 나타난 기업형태와 가장 관련이 있는 것은?

A : 주식을 사고 싶은데, 걱정이예요.
B : 무슨 걱정이죠?
A : 회사가 망하면 어쩌지요?
B : 음 그러면 투자한 돈은 손해를 보지요. 하지만 회사의 나머지 채무에 대해서는 상환할 의무가 없어요.
주주는 유한책임사원이니까,
A : 주식은 언제든 사고 팔 수 있다면서요?
B : 당연해요. 주식은 주당 금액이 똑같은 액면 균일가로 되어있기에 투자액도 맘대로 정할 수 있어요.

- ① 합명회사 ② 합자회사
③ 유한회사 ④ 주식회사

26. 다음 중 중소기업에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 중소기업은 경기변동에 대한 탄력성이 있어서 대기업보다 경기의 영향을 적게 받으며 수요변화에 적절히 대처할 수 있다.
- ② 중소기업의 기술수준은 대기업보다 낮은 편이지만 기술개발의 잠재력은 높게 나타난다.

- ③ 중소기업은 동종 업종간의 경쟁이 대기업보다 적기 때문에 단기간에 높은 수익을 달성하기 쉽다.
- ④ 중소기업은 대기업보다 조직구조가 단순하기 때문에 환경 변화에 유연성 있게 대응할 수 있다.
27. 다음 중 조직의 성과관리 시스템인 균형성과지표(BSC : Balanced Score Card)의 4가지 관점으로 가장 적합하지 않은 것은?
- ① 공급자관점 ② 재무적관점
- ③ 고객관점 ④ 내부프로세스관점
28. 다음은 지식경영 및 지식에 관한 설명이다. 다음 중 가장 설명이 바르게 연결된 것은?
- ① 지식은 암묵지와 형식지로 이루어져있으며, 암묵지는 문서나 매뉴얼처럼 외부로 표출된 지식을 의미한다.
- ② 조직에서 지식의 순환 중 사회화과정은 암묵지에서 암묵지로의 전환과정을 의미하며, OJT(on-the job training)를 한 예로 들 수 있다.
- ③ 지식경영은 외부의 지식을 조직의 지식으로 창조하는 것을 의미하며 지식경영의 목표는 외부지식의 획득에 있다.
- ④ 조직의 지식은 1회적인 순환과정으로 고도화하고 새로운 가치를 창조한다.
29. 다음은 여러 학자들의 동기부여이론을 설명한 것이다. 이 중 가장 적합하지 않은 것은?
- ① 매슬로우는 인간의 욕구를 생리적, 안전, 소속, 존경, 자아 실현의 5가지로 나누었으며, 초창기 이론은 자차원의 욕구가 만족되어야 고차원의 욕구를 추구한다고 한다.
- ② 맥그리거는 X, Y이론을 설명하였는데, X이론에 의하면 관리자는 종업원을 스스로 목표달성을 할 수 있는 존재라고 보았다.
- ③ 허즈버그는 위생-동기이론을 발표하였는데 위생요인은 방지하면 사기가 저하되기에 이를 예방요인이라고도 한다.
- ④ 맥클랜드는 현대인은 주로 3가지 욕구 즉 권력, 친교, 성취욕구에 관심이 있다고 한다.
30. 마케팅활동에서 시장을 세분화할 때 다양한 기준으로 소비자집단을 구분할 수 있다. 다음 중 시장 세분화의 요건으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 각 세분시장은 외부적 동질성과 내부적 동질성을 가지고 있어야 한다.
- ② 각 세분시장은 세분시장별로 그 규모와 구매력을 측정할 수 있어야 한다.
- ③ 각 세분시장은 경제성이 보장될 수 있도록 충분한 시장 규모를 가져야 한다.
- ④ 세분시장에 있는 소비자들에게 기업의 마케팅활동이 접근 가능해야 한다.
31. 다음 중 보상관리에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 임금수준을 결정할 때 기업의 지불능력은 임금 상한선의 기대치가 된다.
- ② 임금관리의 공정성 확보를 위해 동일업종의 경쟁사의 임금수준을 고려한다.
- ③ 직능급은 종업원의 직무수행능력을 기준으로 임금수준을 결정한다.
- ④ 직무급은 연공급을 기초로 임금수준을 결정하며 직무의 난이도에 따라 별도의 수당을 지급한다.

32. 요즘 주택대출규제 등에 자주 등장하는 용어로 “총부채상환비율을 뜻하는 용어이며, 주택담보대출의 연간 원리금 상환액과 기타 부채의 연간이자 상환액의 합을 연소득으로 나눈 비율”을 의미하는 용어는 다음 중 무엇인가?

- ① DIY ② DTY
- ③ DTA ④ DTI

33. 아래의 표는 ㈜한국물산의 2017년 재무상태표(계정식)를 나타낸 자료이다. 다음 중 가장 올바르게 작성된 부분은?

재무상태표			
① 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지			
㈜한국물산		(단위 : 백만원)	
과목	금액	과목	금액
② 매출채권	300,000	③ 장기대여금	300,000
④ 이익잉여금	200,000	장기차입금	200,000

- ① 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지
- ② 매출채권
- ③ 장기대여금
- ④ 이익잉여금

34. 다음의 설명에 해당되는 용어는 보기 중 무엇인가?

전체 원인의 20%가 전체 결과의 80%를 지배하는 현상을 의미하는 용어로 20:80법칙이라고도 하는 용어로 특히, 상위 20%사람들이 전체 부의 80%를 차지하기도 하고, 20%의 핵심인재가 80%의 성과를 올린다.

- ① 페레스트로이카 법칙 ② 파레토 법칙
- ③ 페이퍼컴퍼니 법칙 ④ 윈블던 법칙

35. 다음의 내용을 의미하는 광고를 표현하는 용어로 가장 옳은 것은?

놀려대는 사람, 짓궂게 괴롭히는 사람이라는 뜻으로 광고 캠페인 때에 처음에는 회사명과 상품명을 밝히지 않고 구매의욕을 유발시키면서 서서히 밝히거나 일정시점에 가서 베일을 벗기는 방법이 취해진다.

- ① 푸티지 광고 ② 티저광고
- ③ 인앱광고 ④ 리워드광고

36. 다음 중 인터넷 쇼핑몰에서 옷을 구매하는 것과 같이 인터넷을 이용하여 기업이 일반 소비자를 대상으로 재화나 서비스를 판매하는 전자상거래 모델을 나타내는 것은 다음 중 무엇인가?

- ① B2C ② B2B
- ③ C2C ④ G2B

37. 다음 중 테일러(Taylor)의 과업관리(과학적 관리법)에 대한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 동작과 피로의 연구를 통해 작업단순화를 강조하였다.
- ② 최소의 노동과 비용으로 최대의 생산효과를 확보하는 최선의 방법과 최선의 용구를 발견하기 위해 생산공정을 최소 단위로 분배하여 이를 능률적 계획적으로 배치하는 방법을 연구하였다.
- ③ 인간노동을 기계화하여 노동생산성을 높이는 데만 치중하여 기업의 인간적 측면을 무시하였다는 비판을 받았다.
- ④ 작업과정에 능률을 높이기 위해 임금을 작업량에 따라 지급하는 등 여러 가지 합리적인 방법을 연구하였다.

38. 다음 중 타인을 위한 봉사에 초점을 두며 종업원, 고객 등을 우선으로 헌신하는 리더십은 무엇인가?

- ① 변혁적 리더십 ② 카리스마적 리더십
- ③ 서번트 리더십 ④ 슈퍼 리더십

39. 다음 중 연봉제와 연공제의 특성에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 연공제는 직무성과와 능력을 기준으로 본다.
- ② 연공제는 일을 기준으로 임금배분을 하는 임금제도이다.
- ③ 연봉제는 근로의 질과 양에 대한 보상이다.
- ④ 연봉제는 나이, 근속연수를 기준으로 하는 임금제도이다.

40. 제품을 생산할 수 있는 권리를 일정한 대가를 받고 외국기업에게 일정기간동안 부여하는 방식의 해외시장진출방법은 무엇인가?

- ① 라이선싱(licensing)
- ② 아웃소싱(outsourcing)
- ③ 합작투자(joint venture)
- ④ 턴키프로젝트(turn-key project)

3과목 : 사무영어

41. Choose the thing that Michael should do after he receives the second email.

Dear Michael,

I am interested in the following model:

Model: MC-100
Quantity: 3,200 pieces
Terms: CIF New York

Can you please quote a price? If a volume discount is available, please indicate that. I would appreciate if you also let us know the delivery time and payment terms.

I look forward to hearing from you soon.

Young Kim

Dear Michael,

Thanks for your email, but I can't find the attached file. Could you paste the document onto e-mail and re-send it, please?

Young Kim

- ① Michael should send the attachment again via email.
- ② Michael should send the products which Kim orders.
- ③ Michael should resend the attachment via express mail.
- ④ Michael did his best so he doesn't have to do anything more.

42. Choose one which is the most appropriate department name for the blank.

Our _____ is an exciting place to work. Our employees search for products in many different countries.

- ① Sales Department
- ② Advertising Department
- ③ Purchasing Department
- ④ Public Relations Department

43. Which English sentence is grammatically LEAST correct?

- ① 이 문제에 대해서 후속 조치를 해 주시겠습니까? Would you follow up on this matter?
- ② 될 수 있는 한 빨리 답장해 주시면 감사하겠습니다. We would appreciate a reply at your earliest convenience.
- ③ 답장은 아래의 주소로 보내 주세요. Please reply to the following address.
- ④ 협조해 주시면 감사하겠습니다. Your cooperation would appreciate.

44. Which of the followings are most appropriate for the blanks?

We received the ㉠_____ shipment, which we failed to meet the requirements of your company. Please accept our deep ㉢_____ for your dissatisfaction with our product. We have today ㉡_____ money to your ㉣_____ for US\$20,000 the amount you have paid us for the shipment

- ① ㉠ returned, ㉢ apologize, ㉡ remitted, ㉣ bank
- ② ㉠ returned, ㉢ apology, ㉡ remitted, ㉣ account
- ③ ㉠ refunded, ㉢ apology, ㉡ returned, ㉣ bank
- ④ ㉠ refunded, ㉢ apologize, ㉡ returned, ㉣ account

45. What kind of letter is this?

Dear Mr. Kevin Lui:

I'm writing to apply for the position of secretary as advertised in the May edition of Business Monthly.

I am a fully-trained secretary with a diploma in Secretarial Administration and I have 6 month Internship experience. I currently study at Hankook University in Seoul, Korea.

I feel I am qualified for the job. I have an experience working at a law firm as a secretary. I have excellent computer skills and good communication.

I look forward to hearing from you soon.

Sincerely yours,

Jisoo Park

- ① Announcement Letter
- ② Cover Letter
- ③ Public Relations Letter
- ④ Requirement Letter

46. What is the main purpose of this letter?

HANLEY
INTEROFFICE MEMORANDUM

To: Lottie G. Wolfe, Vice President
From: Hugh C. Garfinkle
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 In order to understand the number of attendees
- ② In order to let all the members know the meeting agenda
- ③ In order to invite guests to the meeting
- ④ In order to inform the vice president of the public affairs meeting

47. Fill in the blank with the BEST word.

On behalf of the management and staff of St. Joseph's Relief Services, we want to express our deepest _____ for your hard work during our recent fund-raising activities. Your untiring energy and labor made this fund-raising drive the most successful one since our foundation began six years ago. Thank you very much!

- ① apology
- ② appreciation
- ③ invitation
- ④ congratulations

48. What is the main purpose of the email?

We are happy to enclose our trial order No. Sid-8825, for 325 Burda Ladies' Car Coats, size medium, navy blue color; at USD98.76 per coat, subject to six percent quantity discount. Please sign the duplicate of the enclosed order form and return it to us as your acknowledgement.

- ① to place an order
- ② to take an order
- ③ to calculate the sum of payment
- ④ to sell the products

49. Below is the address of the receiver in the envelope. Put them in a CORRECT order.

- ① Mr. Jay Brown
President
ICU Corporation
53 Independence Street
Denver, SU 33487
- ② Denver, SU 33487
53 Independence Street
ICU Corporation
President
Mr. Jay Brown
- ③ ICU Corporation
President
Mr. Jay Brown
Denver, SU 33487
53 Independence Street
- ④ President
Mr. Jay Brown
Denver, SU 33487
53 Independence Street
ICU Corporation

50. Which is LEAST correct?

Dear John Smith,
Thank you for your letter of April 7 requesting information about Ms. Anne Klein's employment with our organization. We prefer not to comment on the employment of Ms. Klein with our company during the period (September 2017 until January 2018) she worked here as a typist in the secretarial pool.
Sincerely,
Jake Baxter

- ① John asked the information on Ms. Anne Klein.
- ② Ms. Klein worked as a typist in Jake's company.
- ③ Jake refuses to give any comment about Ms. Klein.
- ④ Jake is a credit manager.

51. Which of the followings is correct in order?

① Unfortunately, we have not yet received the filing cabinets which were a part of this order. We would be grateful if you could deliver these as soon as possible or refund our money.
② Thank you for your letter of April 24.
③ I am writing in connection with your letter concerning the above order for some office furniture.
④ We look forward to hearing from you.

- ① ① - ② - ③ - ④
- ② ② - ③ - ① - ④
- ③ ③ - ① - ④ - ②
- ④ ① - ③ - ④ - ②

52. Which of the following is the least appropriate expression for the blank?

A : Let's start the weekly report meeting. We were expecting 8 participants today, but I see only 7.
B : Mr. Park couldn't be with us today because he had a personal emergency to take care of.
A : I see. Let's start the meeting then.
B : _____
A : Yes, go ahead.

- ① Can I suggest something, please?
- ② May I add something?
- ③ Can I say something?
- ④ Do you have anything to add?

53. Choose the MOST appropriate expression.

A : (a)회의 때 인터넷이 사용 가능한가요?
B : (b)예, 준비해 드리겠습니다.

- ① (a) Is Internet available at the meeting? (b) Yes, I'll have it ready.
- ② (a) Is Internet useful at the meeting? (b) Yes, I'll

make it to ready.

- ③ (a) Will Internet use at the meeting? (b) Yes, I'll get it being ready.
- ④ (a) Is Internet used for the meeting? (b) Yes, I'll have it to ready.

54. What is the main topic of the following conversation?

A : Excuse me. Where do I have to transfer to get to the Chicago Museum of Arts?
B : You have to get off at Central Station and transfer to Line Number 3.
A : Thank you for your help.
B : You're welcome.

- ① Renting a car
- ② Invitation to a museum
- ③ Taking public transport
- ④ Check in

55. Which of the following is the most appropriate expression for the blank?

A : Excuse me. I'm here to see Mr. Scott, the marketing director of this company.
B : Please, wait a minute.
Are you Mr. Kyle from Korenal Company?
A : Yes, I am.
B : Nice to meet you, Mr. Kyle.
We've been expecting you. _____
Would you come this way, please?
A : Thank you.

- ① Could you help me?
- ② I'll show you the way.
- ③ Would you like something to drink?
- ④ I'll get it for you.

56. Choose one pair of dialogue which does not match correctly each other.

- ① A : Thank you for coming all the way from New York. B : You're welcome. We're looking forward to working with you.
- ② A : I'm sorry to keep you waiting. The traffic was terrible. B : That's okay. I just got here.
- ③ A : It is right on the main street, so it was easy to find. B : I'm glad to hear that.
- ④ A : Why don't we have a drink after the meeting? B : I really enjoyed talking with you.

57. What are the BEST expressions for (a) and (b)?

Secretary : Mr. Kim, Mr. Robinson is here.
Mr. Kim : (a)안으로 모시세요
Secretary : Certainly, Mr. Kim
(to Mr. Robinson)
Secretary : (b)들어가세요, Mr. Robinson.

- ① (a) Take him out. (b) Please go ahead.

- ② (a) Bring him out. (b) Please go on.
 ㉓ (a) Send him in. (b) Please go right in.
 ④ (a) Force him in. (b) Please go by.

58. According to the following conversation, which is most appropriate for the blank?

A : Good morning. General Manager's office.
 May I help you?
 B : May I speak to Mr. Taylor?
 A : May I ask who is calling, please?
 B : This is Jimmy Kim of Samsung Electronics.
 A : Mr. Kim, would you please hold on while I see if he's available?
 Mr. Taylor, Mr. Kim of Samsung Electronics is _____.
 Will you take his call?
 C : Yes, I will.

- ① on the phone ② on another line
 ③ out there ④ taking a call

59. Fill in the blanks with the best word(s).

Secretary : I'd like to reserve a plane ticket to Milan on Feb. 3.
 A : On Feb.3, there's a flight _____ at 4 p.m.
 Secretary : Isn't there any earlier flight?
 A : _____, sir.
 Secretary : Then I'll take it.

- ① starting - I'm not afraid
 ② leaving - I'm afraid not
 ③ arriving - I'm afraid not
 ④ going - I'm not afraid

60. According to the following flight details of Mr. M. Y. Lee, which is true?

Flight	Departure	Arrival	Seat	Status
KE082	Seoul(ICN) 12Jan 10:00	New York(EWR) 09:30	Prestige	OK
DL1529	New York(EWR) 18Jan 10:00	Las Vegas(LAS) 18Jan 16:00	Prestige	OK
KE062	Las Vegas(LAS) 20Jan 19:40	Seoul(ICN) 20:20+1	Prestige	OK

- ① Mr. Lee leaves Seoul for New York on KE062 on January 12.
 ② Mr. Lee Arrives in Seoul on January 20.
 ㉓ Mr. Lee flies to New York on business class.
 ④ Mr. Lee arrives at the John F. Kennedy Airport on January 13.

4과목 : 사무정보관리

61. 결재의 역기능에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 여러 단계의 검토 과정을 거쳐 결재에 이르기 때문에 의사 결정이 지연되기 쉽다.
 ② 상위자의 결정에 의존하기 때문에 하위자가 자기책임하에 창의성을 발휘하기 어렵다.
 ㉓ 결재과정을 통해 직원의 직무수행에 대한 통제가 가능하다.
 ④ 상위자에게 결재안건이 물리는 경우, 상세한 내용 검토 없이 문구 수정 정도에 그칠 수 있다.

62. 다음과 같이 문서의 수발신 및 전달 업무를 진행하고 있다. 가장 적절하지 않은 업무처리를 한 비서는?

- ① 권비서는 임원 모두가 공통적으로 알아야 할 문서라서, 모든 임원에게 원본으로 문서를 전달하였다.
 ② 배비서는 수신문서를 상사에게 전달할 때, 회신을 쓰는 데 도움이 될 자료도 함께 전달하였다.
 ③ 안비서는 상사에게 초청장을 전달할 때 주요 부분에 형광펜으로 밑줄을 그어서 상사가 내용 파악이 쉽게 했다.
 ④ 장비서는 상사의 이메일 확인을 위임받아서 시간을 정해 두고 확인해서 오늘 중 처리할 것이 누락되지 않도록 하였다.

63. 아래 문서의 하단부분에서 알 수 있는 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 이 문서는 경영지원팀에서 기안해서 결재받은 시행문이다.
 ② 이 문서는 부사장 전결을 받은 후 인사팀에 협조를 받은 문서이다.
 ③ 이 문서의 기안자는 경영지원팀의 김미소 대리이다.
 ④ 이 문서는 직무전결 규정에 의해서 부사장 전결로 처리되었다.

64. 다음 민원우편에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 정부 각 기관에서 발급하는 민원서류를 우체국을 통해 신청한다.
 ② 사립학교 졸업증명서를 민원우편으로 발급받을 수 있다.
 ㉓ 민원서류는 내용증명으로 취급되어 송달된다.
 ④ 이용대상 민원서류는 2018년 8월 현재 기준으로 267종류이다.

65. 다음 중 띄어쓰기가 바르지 않은 것은?

- ① 10여 년, 100여 미터, 100여 점
 ② 10주가량, 30세가량, 300년가량
 ③ 한 그루, 두 마리, 세 대
 ㉔ 3개월이내, 20세이상, 50명정도

66. 다음과 같은 경우 작성해야 할 문서의 종류에 해당하지 않은 것은?

한국상사에 근무하는 박미래 비서는 상사의 지시에 따라 사옥 이전을 알리는 문서를 작성하며 상사와 자주 연락을 취하는 업무상, 개인적 지인들에게 보내려고 한다. 사옥 이전 일은 2019년 1월 21일 월요일이며, 사옥 이전으로 인해 주소는 변경되었으나 전화번호나 팩스 번호는 변경되지 않았다.

- ① 대외문서 ② 의례문서
③ 안내장 ④ 거래문서

67. 한국주식회사는 2018년 3월 1일자로 새로 대표이사가 취임하면서, 취임축하 인사 및 축하 화분을 많이 받았다. 대표이사 비서는 축하에 대한 감사장을 작성하고 있다. 다음 보기 중 이 감사장에 사용할 수 있는 가장 적절한 표현은?

- ① 결실의 계절을 맞이하여 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.
② 보내주신 10만원 상당의 동양란을 소중하게 잘 받았습니다.
③ 이는 모두 저의 부덕의 소치로 인한 것입니다.
④ 직접 찾아뵙고 인사드려야 하오나 서면으로 대신함을 양해해 주시기 바랍니다.

68. 다음 명함을 회사명순으로 정리하고 있다. 이때 올바른 순서대로 정리한 것은?

가	김찬호	(주) 한국자동차
나	강지애	(주) 한국전산
다	권새롬	한국자동차서비스
라	김주미	(주) 한국자동차
마	김치수	한국자동차서비스
바	권신욱	(주) 한국전산

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

69. 다음 중 문서 정리 순서가 올바른 것은?

- ① 주제결정 - 검사 - 주제표시 - 분류 및 정리
② 검사 - 주제결정 - 주제표시 - 분류 및 정리
③ 주제결정 - 주제표시 - 검사 - 분류 및 정리
④ 검사 - 주제표시 - 주제결정 - 분류 및 정리

70. 각 비서들이 다음과 같이 전자 문서의 특징에 대해 설명하고 있다. 이 중 가장 적절하지 않게 설명한 것은?

- ① 박비서 : 전자 문서의 수신 시기는 수신자가 관리하는 정보처리 시스템에 입력될 때입니다.
② 김비서 : 일반 스캐너로 생성된 이미지 문서(스캐닝 문서)도 종이 문서와 동일한 법적 효력을 보장받을 수 있습니다.
③ 최비서 : 전자 문서 국제 표준은 'PDF' 문서입니다.
④ 이비서 : 전자 문서라고 문서로서의 효력이 부인되지 않습니다.

71. 다음 중 전자 문서에 속하는 파일의 확장자를 모두 고른 것은?

가. pdf 나. doc 다. avi 라. xls

- ① 가, 나, 라 ② 가, 나
③ 가, 나, 다, 라 ④ 가

72. 다음 글을 읽고 빈 칸에 적당한 단어로 짝지어진 것을 고르시오.

문서 관리 시스템 기반에서 전자 문서 관리는 기본적으로 전자 문서를 시스템에 등록하는 과정에서 DRM(Digital Rights Management)와 연계하여 ()하며 저장되거나 문서의 활용 단계에서 ()에 따라 ()를 처리한다. 기업에서 ()는 기업의 중요한 업무 사항이 정보 자산이 기록된 문서를 관리차원에서 분류하는 것으로 주로 영업상의 중요 문서, 기술 및 특허 자료, 도면 등이 해당한다. 이러한 ()는 내외부의 유통이나 열람 등이 매우 엄격히 제한되며, 직급이나 직무에 따라 열람, 편집, 출력, 전송에 대한 ()이 차별적으로 부여된다.

- ① - 암호화, - 등급
② - 암호화, - 특별 문서
③ - 권한, - 보안 문서
④ - 등급, - 특별 문서

73. 랜섬웨어 감염 예방이나 대비책으로서 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 모든 소프트웨어는 최신버전으로 정기적으로 업데이트한다.
② 백신을 설치하고 최신버전으로 업데이트를 정기적으로 한다.
③ 중요한 파일은 클라우드나 외장하드에 정기적으로 백업해둔다.
④ 랜섬웨어는 모바일을 통해서도 유포되지 않으므로 주로 스마트폰을 이용한다.

74. 다음 중 상사가 사용하는 스마트 디바이스 관리가 가장 적절하지 못한 비서는?

- ① 김비서는 상사가 사용하는 스마트 디바이스의 제품별 특징과 운영 체제를 파악하고 있다.
② 최비서는 상사의 스마트 디바이스에서 사용 중인 중요한 자료를 드롭박스에 별도로 보관하고 있다.
③ 이비서는 상사의 스마트 디바이스 안의 애플리케이션은 자료 유출의 위험으로 업데이트하지 않는다.
④ 박비서는 스마트 디바이스의 휴대용 배터리 충전기를 준비하여 상사 외출 시 제공한다.

75. 다음은 주 52시간 근무제와 관련된 기사이다. 이 기사를 통해서 유추할 수 있는 내용으로 가장 적절한 것은?

<전략>

근로기준법 63조와 시행령 34조에 따르면 관리·감독 업무 또는 기밀을 취급하는 업무 종사자는 근로기준법상 근로시간 규정을 적용받지 않는다. 이에 따라 주 52시간 근무제도 적용받지 않게 된다. 하지만 법이나 시행령에 '관리·감독업무에 종사하는 자'에 대한 구체적인 정의가 없어 관리·감독업무 종사자의 범위를 어디까지 인정하느냐를 놓고 마찰이 일어날 수 있다. 행정해석과 판례에 따르면 단순히 부하 직원을 관리·감독한다고 해서 근로시간 규정 적용 대상에서 제외되는 것은 아니다.

근로기준법상 관리·감독 업무 종사자는 '근로조건의 결정 등 노무관리에 있어서 경영자와 일체적 지위에 있는 자'를 말하는 것으로 ▲사업장의 노무관리 방침 결정에 참여하거나 노무 관리상 지휘·감독 권한을 지니고 있는지 ▲출·퇴근 등에 있어서 엄격한 제한을 받는지 ▲그 지위에 따른 특별수당을 받고 있는지 등을 종합적으로 검토해 판단해야 한다는 것이 행정해석이다. <중략>

고용노동부 관계자는 "관리·감독 업무 종사자인지 아닌지를 직급 명칭에 따라 일률적으로 구분할 수는 없다"며 "관리·감독 업무 종사자 판단 기준에 따라 사례별로 구체적인 업무내용이나 근무실태를 종합적으로 고려해 판단해야 할 것"이라고 설명했다.

경영진의 비서도 근무실태에 따라 주 52시간 근무제 적용 대상에서 제외될 수 있다. 근로기준법 시행령상 근로시간 규정 제외 대상인 '기밀의 사무를 취급하는 자'는 '비서 기타 직무가 경영자 또는 관리직 지위에 있는 자의 활동과 일체 불가분으로 출·퇴근 등에 있어서 엄격한 제한을 받지 않는 자를 의미한다'는 것이 행정해석이기 때문이다. 근로기준법에는 이 외에도 ▲토자의 경작·개간, 식물의 재식·재배·채취사업, 그 밖의 농림 사업 종사자 ▲동물의 사육, 수산 동식물의 채포·양식 사업, 그 밖의 축산, 양잠, 수산 사업 종사자 ▲감시 또는 단속적(斷續的)으로 근로에 종사하는 자로서 사용자가 고용노동부 장관의 승인을 받은 자 등이 근로시간 규정을 적용받지 않는 이들로 명시돼 있다. 감시 또는 단속적으로 근로에 종사하는 자에는 경비원, 운전기사 등이 해당될 수 있다.

이사 등 임원의 경우 사용자의 지휘·감독 아래 일정한 근로를 제공하고 소정의 임금을 받는 근로기준법상 근로자로 볼 수 없다는 판례가 있어 주 52시간 근무제를 적용받지 않는 것으로 해석된다. 법원등기부에 등재되지 않은 비등기 이사도 사업 주로부터 사업경영의 전부 또는 일부에 대해 포괄적인 위임을 받아 위임받은 업무의 집행권을 행사했다면 근로기준법상 근로자가 아니며 근로시간 기준을 적용받지 않는다는 것이 행정해석이다. <후략> <세계일보, 2018. 6. 22일자>

- ① 부하직원을 관리 감독하는 사람은 직급이나 직위와 무관하게 주 52시간 근무 적용대상에서 제외된다.
- ② 경영진의 비서는 모두 기밀의 사무를 취급하므로 주 52시간 근무 적용대상에서 제외된다.
- ③ 주 52시간 근무 적용대상 제외는 출퇴근 시간을 엄격하게 제한받지 않은 경우라면 거의 적용된다.
- ④ 법인 등기부에 등재된 임원의 경우 근로기준법상 근로자로 볼 수 없으므로 근로시간 기준을 적용받지 않는다.

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



김지영 인턴 / 20180813 페이스북: tune.kr/LeYN1, 트위터: @yonhap_graphics

- ① 국채 발행잔액은 매년 꾸준히 증가해 왔다.
- ② 국채 발행잔액은 항상 특수채 발행잔액보다 많았다.
- ③ 2017년 말 기준으로 10년 전보다 국채·특수채 발행잔액이 2배 이상 증가했다.
- ④ 이 그래프는 100% 누적 막대 그래프로서 합계의 시간적 추이와 각 항목의 변화를 동시에 볼 수 있게 해준다.

77. 다음 중 신문 스크랩 방법이 적절하지 않은 것을 모두 고르시오.

- 가) 신문의 헤드라인과 정치, 경제, 금융 등의 부분을 읽으면서 스크랩할 기사를 선택한다.
- 나) 선택한 기사 맨 위쪽에 출처와 날짜를 표시한다.
- 다) 신문은 상사가 읽기 전에 미리 스크랩을 해서 선별된 기사만을 상사에게 제공한다.
- 라) 선택한 기사의 내용을 요약하면서 모르는 용어를 함께 정리한다.
- 마) 기사에 편견을 가질 수 있는 스크랩한 사람의 의견이나 생각은 적어 두지 않는다

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

78. 다음 설명에 해당하는 적절한 용어는?

- 데이터를 체인 형태로 연결, 수많은 컴퓨터에 동시에 이를 복제해 저장하는 분산형 데이터 저장 기술이다. 공공 거래장부라고도 부른다. 중앙 집중형 서버에 거래 기록을 보관하지 않고 거래에 참여하는 모든 사용자에게 거래내역을 보내 주며, 거래 때마다 모든 거래 참여자들이 정보를 공유하고 이를 대조해 데이터 위조나 변조를 할 수 없도록 돼 있다.
- 가상 통화 사용 시 거래내용의 위조를 막는데 사용된다.

- ① 클라우드
- ② 블록체인
- ③ 애플코인
- ④ 비트코인

79. 일반적으로 무선랜 이용을 위해서 설치되는 무선공유기에서 제공하는 보안기술이 아닌 것은?

- ① WEP ② WAP
- ③ WPA ④ WPA2

80. 다음 인터넷 주소를 통해 유추할 수 있는 기관의 특징으로 옳바르지 않은 것은?

- ① www.XXX.edu : 교육기관
- ② www.XXX.net : 네트워크 관련 기관
- ③ www.XXX.org : 비영리기관
- ④ www.XXX.gov : 군사기관

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

전자문제집 CBT란?

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

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

오답 및 오탈자가 수정된 최신 자료와 해설은 전자문제집 CBT에서 확인하세요.

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