

국가기술자격검정 2017년 제2회 비서 3급 필기시험 대한상공회의소

※ 2017. 11. 12 시행 ※ 무단전재금지	형별	A형	제한 시간	60분	수험번호	성명
-------------------------------	----	----	----------	-----	------	----

※ 다음 문제를 읽고 알맞은 것을 골라 답안카드의 답란(①, ②, ③, ④)에 표기하십시오.

<제1과목> 비서실무

1. 다음은 비서의 직업윤리와 관련된 업무내용들이다. 바람직한 비서의 업무태도로 짝지어진 것은?

- (가) 비서의 실수로 회사에 불이익이 발생한 경우에는 상사에게 사실대로 보고하고 상사의 지시에 따른다.
- (나) 상사와의 면담을 요청하는 내방객에게 상사가 현재 바쁘다는 것을 이해시키기 위해 상사 일정표를 보여 주며 정중하게 양해를 구했다.
- (다) 상사 출장 중 신문사로부터 상사와 관련된 기사를 작성하는데 필요한 상사의 개인 신상에 관하여 알려달라고 하여 이메일로 신속하게 보내주었다.
- (라) 주주총회에서 사용하고 남은 회사 기념품은 친하게 지내는 동료와 고객들에게 나누어 주었다.

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

2. 비서의 업무 자세로 바람직하지 않은 것으로 짝지어진 것은?

- ㉠ 비서는 업무 수행 시 업무 효율성을 제고하기 위해 노력한다.
- ㉡ 비서는 업무 수행 시 경비절감과 자원 절약, 환경 보존을 위해 노력한다.
- ㉢ 비서는 기업의 경영업무에 자신의 의견이나 제안을 적극적으로 제안하여 상사와 조직의 이익을 증진시킨다.
- ㉣ 비서는 충실히 비서업무를 수행하기 위해 팀워크보다는 단독으로 업무를 수행하기 위해 노력해야 한다.

- ① ㉠, ㉡ ② ㉡, ㉣ ③ ㉢, ㉣ ④ ㉠, ㉣

3. 다음의 상황에서 상사의 지시로 전화를 연결할 때 바람직한 행동과 가장 거리가 먼 것은?

상사는 거래처 홍길동 대표이사에게 급히 전화를 연결해 달라고 한 비서에게 지시하였다. 한 비서는 중요한 일이라고 판단하고 홍길동 대표이사 (가) 휴대폰으로 전화를 하였으나, 홍길동 대표이사가 집무실에 휴대폰을 두고 회의에 들어가서 홍 대표이사의 비서가 전화를 받았다. (나) 한 비서는 용건을 말하고, (다) 회의 종료 시간을 물어본 후에, 홍 대표이사가 (라) 회의를 마치면 연락해 줄 것을 요청하였다.

- ① (가) ② (나) ③ (다) ④ (라)

4. 다음 중 전화응대의 기본 원칙을 가장 바르게 설명한 것은?

- ① 바람직한 전화응대 목소리는 높지 않은 톤의 공손하고 활기찬 목소리이다.
- ② 용건전달을 위하여 배경-사유-결론의 순서로 내용전개를 하여 상대방의 이해를 돕도록 한다.
- ③ 용건을 전달 받을 때 평이한 내용의 경우 복창을 하지 않고 그냥 듣기만 한다.
- ④ 사내와 사외에서 걸려오는 모든 전화 응대시 회사명을 반드시 밝힌다.

5. 다음 소개 예절 중 바른 것은 무엇인가?

- ① 직위가 낮은 사람을 직위가 높은 사람에게 먼저 소개한다.
- ② 젊은 사람에게 연장자를 먼저 소개한다.
- ③ 여성을 남성에게 먼저 소개하는 것이 서구식 에티켓이다.
- ④ 한 사람을 여러 사람에게 소개할 때는 여러 사람을 먼저 소개한다.

6. 다음 중 비서의 일정관리 업무 수행 방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 금요일 오후까지 다음 주의 주간 일정표를 작성해서 상사에게 보고하고 확인받는다.
- ② 일일 일정표는 가장 상세한 부분까지 작성하는 것이기 때문에 약속 시각뿐만 아니라 안건, 소요 시간, 이동 시간, 장소, 연락처, 만나게 될 사람, 필요한 자료나 정보에 관해서도 자세히 기록한다.
- ③ 최근에는 컴퓨터와 스마트폰의 일정 관리 프로그램과 연동시켜 비서는 상사의 일정을 실시간으로 관리한다.
- ④ 다양한 일정 관리 스마트폰 앱(어플)들을 동시에 사용함으로써 일정관리 효율화를 제고할 수 있다.

7. 업무와 일정의 우선순위를 정할 때 고려할 요소로 거리가 먼 것은?

- ① 중요도 ② 긴급도
- ③ 몰입도 ④ 상사의 기호

8. 비서의 예약 업무에 대한 설명이다. 다음 중 적절하지 않은 설명은?

- ① 음식점 예약을 할 때는 일시와 장소, 예약 받는 사람의 이름, 전화번호, 예약 번호 등을 받는다.
- ② 음식점이나 여행사 등 예약 담당자와 좋은 관계를 유지하는 것이 예약 업무 수행에 도움이 될 수 있다.
- ③ 예약 시 변경 사항이 있거나 예약 확약이 지체되는 경우는 최종 예약 내용만을 상사에게 보고하는 것이 효율적이다.
- ④ 예약을 완료한 후에는 예약 이력 정보 목록을 작성하고 이를 참고하면서 보고를 하는 것이 좋다.

9. 일주일간의 해외 출장에서 돌아온 상사를 보좌하는 비서의 업무 자세로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사 부재중의 전화 및 방문객 명단을 표로 작성하여 상사가 쉽게 확인할 수 있도록 한다.
- ② 비서는 상사 출장 중에 발생한 업무 자료들을 정리하여 상사 귀사 후 바로 업무를 시작할 수 있도록 준비를 한다.
- ③ 출장지에서 도움을 준 사람들에게 감사카드를 발송한다.
- ④ 상사 출장 중에 상사와의 면담을 요청했던 사람들에게 연락하여 가능한 빨리 상사를 만날 수 있도록 일정을 수립한다.

10. 상사로부터 회의 소집 지시를 받았을 때, 확인해야 할 사항 중 가장 우선순위가 낮은 것은?

- ① 회의 목적과 의제 파악
- ② 회의 장소
- ③ 개최 일시
- ④ 참석자 범위

11. 다음 한자 중 취임이나 승진에 사용할 수 없는 표현은 무엇인가?

- ① 祝榮轉 ② 祝就任 ③ 祝繁榮 ④ 祝進級

12. 상사가 비서를 호출하여 업무 지시를 하신다. 이 때 비서의 업무 자세로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 집무실 문이 닫혀 있는 경우 노크를 두 번한 후 들어간다.
- ② 상사의 지시 내용을 비서가 이해한 말로 복창한 후 틀린 사항이 있는지 확인한다.
- ③ 상사의 지시 내용을 모두 메모한다.
- ④ 문이 닫힐 때까지 집무실 문고리를 잡고 조용히 문을 닫는다.

13. 다음 중 비서의 업무 자세로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사의 지시 내용 중 날짜, 금액, 사람이름 등 중요한 내용은 복창한다.
- ② 시일이 걸리는 일은 중간 중간 보고를 한다.
- ③ 상사의 지시를 받는 중 이해가 안 되는 부분이 있으면 바로 질문하여 지시 내용을 이해하도록 한다.
- ④ 상사의 지시 사항을 적을 때 자신이 알아볼 수 있는 약어를 사용할 수 있다.

14. 다음 중, 상사의 신상 카드에 들어갈 내용을 바르게 고른 것은 무엇인가?

- 가) 인적 정보
- 나) 학력 정보
- 다) 경력 정보
- 라) 건강 정보
- 마) 상사의 기호
- 바) 상사의 가족 정보

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

15. 다음 중 비서의 인간관계에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 효과적인 업무 처리뿐만 아니라 자기개발을 위해서도 다양한 사람들과 좋은 관계를 형성하고 유지해야 한다.
- ② 비서 직무상 중요한 사람들을 자주 접할 수 있으므로 소극적이고 내부적인 인간관계를 유지해야 한다.
- ③ 업무 수행 시에 의문점이 있을 때 조언을 청할 수 있는 스승이나 선배 혹은 전문가들을 많이 알아 두는 것이 업무 수행에 중요하다.
- ④ 직장 내에서 선임자, 선배 비서 때로는 상사가 비서의 멘토가 될 수 있다.

16. 비서의 이해관계자와의 관계를 설명한 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 기업과 이해관계를 맺고 있는 유관기관과 유관기관 인사에 대한 정보를 수집, 보관할 필요가 있다.
- ② 기업의 중요한 이해관계자인 소비자의 불만사항이 비서실로 들어오는 경우 비서는 소비자의 입장에서 도와줄 수 있는 방안을 찾아보고 친절하게 응대해야 한다.
- ③ 언론기관이나 경쟁 기업의 사람들을 응대할 때에도 비서는 협조적인 태도로 임해야 하며, 공식적으로 발표되지 않은 내용이라도 친절하게 안내해야 한다.
- ④ 비서는 경영자와 종업원 간에 원활한 의사소통이 되도록 노력해야 한다.

17. 다음 중 직장 예절에 맞게 행동한 비서는 누구인가?

- ① 강비서 : 복도에서 윗분들과 자주 마주치자 상체를 45도 정도 숙여 정중하게 인사한다.
- ② 나비서 : 불가피하게 상사보다 먼저 퇴근을 할 때는 “먼저 실례하겠습니다.” 혹은 “먼저 퇴근해서 죄송합니다.”라고 상사에게 인사를 하고 퇴근한다.
- ③ 라비서 : 휴직이나 휴가 중일 경우 자주 사무실에 연락하여 회사 근황을 파악하여 업무의 공백을 없애도록 노력한다.
- ④ 마비서 : 퇴근시간 10분 전에는 퇴근 준비를 시작하여 비서실의 모든 정리 정돈을 마치고 난 후 퇴근 시에는 다른 임직원과 동료에게 인사를 한다.

18. 다음은 비서들이 인간관계 관리에 대해 나눈 대화이다. 이 중 가장 바람직한 경우는?

- 김비서 : “이사님, 사장님은 다음 주 수요일 만찬에 참석 못하셔요”라고 상사의 말을 그대로 전달했거든. 그런데 이사님 표정이 좀 안 좋으시더라구.
- 박비서 : 임원분 비서 중에 친한 동기가 있는데 허물없이 지내는 사이라 업무에 대해 많이 의논하고 힘든 일은 서로 하소연하곤 해.
- 송비서 : 회사 내에서 들은 정보를 선별하여 필요할 경우 상사에게 되도록 객관적으로 전달하려고 해.
- 민비서 : 회사 손님을 응대할 때 나에게 친절한 분에게 좀 더 성의를 다하게 되더라.

- ① 김비서 ② 박비서 ③ 송비서 ④ 민비서

19. 다음은 비서가 상사에게 일정을 보고하는 내용이다. 다음 중 6하원칙의 구분에 맞지 않는 것은?

비서 : 대표님, 12월 첫 번째 주 토요일(2일) 오전 6~7시 사이에 KY CC Mountain 코스를 예약하도록 하겠습니다. 그리고 이번 주 목요일 부서장 회의는 7명의 부서장이 참석할 예정이라 7명 이상 참석 가능한 회의실을 예약하겠습니다. 그리고 12시 30분 점심식사 장소로 일식당 스시조를 예약한 뒤 재무팀 TFT에게 점심 식사 시간과 장소 공지하겠습니다. 마케팅 팀 자료는 바로 확대 복사해서 올려 드리겠습니다. 혹시 더 지시하실 일이 있으신가요?

- ① who : 7명의 부서장
- ② what : 재무팀 TFT
- ③ when : 12월 2일 오전 6~7시
- ④ how : 확대 복사

20. 법인카드 사용 시 유의할 점으로 옳지 않은 것은?

- ① 카드를 사용한 후에 받은 매출 전표는 확실히 보관해 두어야 한다.
- ② 카드는 항상 현금처럼 보관하고 카드를 잃어버렸을 때는 반드시 찾아야 한다.
- ③ 대금 지불이 상사의 예금계좌에서 출금 되는 경우 잔고를 결제일 전에 확인해야 한다.
- ④ 카드 결제 시 매출 전표의 금액과 날짜를 확인하고 서명해야 한다.

<제2과목> 사무영어

21. 다음 _____에 들어갈 단어로 가장 적절한 것은?

Dear Mr. Lee,

We are interested in your printer (model # MCS3082). Could you please _____ a price? If a volume discount is available, please indicate that.

- ① quote ② tell ③ take ④ get

22. 다음 약어에 대한 설명으로 바르지 않은 것은?

- ① IT - Information Technology
- ② BTW - Buy the way
- ③ CFO - Chief Financial Officer
- ④ HQ - Headquarters

23. 다음 빈칸에 공통으로 들어가기에 알맞은 부서명을 고르시오.

1. The task of the _____ is to project the right image of a company.
2. The _____ is fully taken up with promoting the new product.

- ① IT department
- ② Finance department
- ③ Human Resources department
- ④ Public Relations department

24. 다음 빈칸에 들어갈 적절한 단어를 고르시오.

I'm sorry to keep you _____

- ① waited ② wait ③ waiting ④ to wait

25. 다음 ()안에 들어갈 단어로 적합하지 않은 것은?

A : This is a five-page (①) for annual staff meeting. Could you please make ten copies?
B : Yes. Anything else?
A : Could you please type this (②) by noon?
B : Yes, I will.
A : Please make no (③). When you complete it, please (④) it to all department managers.

- ① printer ② minutes ③ typos ④ email

26. 아래 서신의 제목으로 가장 적절한 것은?

Dear Steve,

I just received the final sales numbers for the last fiscal year. Your sales increased more than 21%! This is outstanding and I believe you are pleased with the results.

My sincere thanks to your sales team for a great year.

Best wishes,

- ① Invitation ② Congratulations
- ③ Condolence ④ Inquiry

27. 다음 보기의 Business Letter 구성요소의 작성법 중 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① Best Regarding
- ② Dear Dr. Grondahl,
- ③ Enclosure
- ④ October 8, 2017

28. 다음 중 Business Letter의 구성요소에 관한 설명으로 옳바른 것은?

- ① Subject는 과목을 말한다.
- ② Inside Address는 봉투에 적힌 발신인의 주소이다.
- ③ Salutation의 예로는 Hi!가 가장 일반적인 표현이다.
- ④ Letterhead는 발신인의 정보이다.

29. 빈 칸 ㉠에 들어갈 어휘로 적합하지 않은 것은?

Secretary : Mr. Smith's office, good afternoon?
Caller : Good afternoon. May I talk with Mr. Smith?
Secretary : May I have your name, please?
Caller : This is Sen Kenji from Sumimoto speaking.
Secretary : Could you _____ ㉠ _____ a few seconds?
Caller : Sure.
Secretary : [To Mr. Kim] Mr. Kenji of Sumimoto is on Line 3, sir.

- ① wait ② hold on ③ hang on ④ hang out

30. When is Ms. Parker's return trip reserved after the dialogue below?

A : Hi, I'm calling from New York.
 I want to know if I can change my return date.
 B : Do you have your reservation number?
 And your name is...
 A : Ann Parker. The reservation number is 893420320.
 B : How would you like your reservation changed?
 A : I'd like to change it from Saturday, the 17th to Monday, the 19th.
 B : Let me check the seats available on that day.
 A : In case that there are no seats available, please try for the next day, the 20th.
 B : We can book you on Monday, 19th.
 Would you like it changed to Monday?
 A : Of course. Thank you.

- ① Monday, 19th ② Saturday, 17th
- ③ Tuesday, 20th ④ Sunday, 18th

31. 다음 memo에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것을 고르시오.

MEMO

To: Department Heads
 From: JSK
 Date: May 13, 2017(Thurs)
 Subject: Accounting Class

1. From June 21, Accounting class will be held in the library. There will be two sessions: intermediate level (11a.m.) and advanced level (2p.m.).
 Please encourage your staff to attend one of the sessions.

2. Please send me the names of all interested staff by June 12. They will be given a test so that we can decide which of the classes is best for them.

- ① 이 문서의 수신인은 같은 회사 내의 부서장들이다.
- ② 교육이 6월 21일부터 열린다는 내용이다.
- ③ 교육은 직원들 모두가 의무적으로 받아야 함을 명시하고 있다.
- ④ 교육의 내용은 중급과 고급으로 나뉘어져있다.

32. 아래 _____에 들어갈 표현으로 적합한 것은?

A : Mr. Taylor's office. Miss Lee speaking.
 B : This is Harry Smith. Is Mike in?
 A : Yes, he is, but he is _____.
 B : Is it going to be long, do you think?
 A : I don't think so. Would you like to hold the line or shall I have him call you back?
 B : I'll hold on.

- ① on another line ② on a business trip
- ③ out of the office ④ just hung up

33. 다음 대화에 나오는 마케팅 부서의 위치에 대한 설명으로 바른 것은?

A : Excuse me, how can I get to the Marketing Department?
 B : Go straight along this corridor, and then turn right at the first corner. You'll find the elevator. Take the elevator and go up to the 21st floor. Marketing Department is opposite to the conference room.
 A : Thank you.
 B : My pleasure.

- ① 마케팅 부서를 가려면 복도 맞은편에 있는 엘리베이터를 타고 21층으로 가야 한다.
- ② 엘리베이터는 복도를 따라 가다 첫 번째 모퉁이에서 우측으로 돌면 있다.
- ③ 마케팅 부서는 회의실 옆에 있다.
- ④ 마케팅 부서를 가려면 회의실을 지나쳐서 가야한다.

34. 다음 전화대화에서 빈칸에 들어가기에 적합하지 않은 것은?

A : Good morning. Jane Young speaking.
 B : Good morning, Ms. Young. This is Jay Kim from AAA Company. I'd like to see you to discuss the Panda project. _____.
 A : How about this Friday 3 o'clock in my office?
 B : Good. That's fine with me. I'll see you then, Ms. Young.

- ① When can you let me know by?
- ② When would suit you?
- ③ When would be convenient for you?
- ④ What time would be good for you?

35. 다음 빈칸의 ㉠, ㉡에 공통으로 들어갈 가장 적절한 표현은?

C : May I speak to Ms. Hong of Planning department?
 S : I'm sorry, she's not in. May I ask who's calling, please?
 C : This is Lupini.
 S : I'm sorry. How do you spell your name?
 C : Lupini, L-U-P ...
 S : T ㉠ Tommy?
 C : No. P ㉡ Peter. P-I-N-I.
 S : L-U-P-I-N-I? Is that right?
 C : Right.

- ① as in ② as of ③ is to ④ of the

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

A : Hello. This is Janet Morris from ABC Holdings.
 Could I speak to Mr. Moris Parker?
 B : _____
 A : I am returning Mr. Parker's call.
 B : Could you hold for a second?
 A : Yes, thank you.

- ① May I ask what you're calling for?
- ② May I ask who's calling, please?
- ③ What is it about, please?
- ④ May I ask the reason of your call?

37. 다음 대화의 밑줄 친 빈 칸에 들어갈 단어 중 적절하지 않은 것은?

S : Good morning, Barclays, Miss Lee speaking.
 C : I'd like to talk to Mr. Hong of Export Department, please?
 S : I'm sorry, he's not in. May I ask who's calling, please?
 C : This is Pauline Wong.
 S : I'm sorry. How do you spell your _____?
 C : Wong. W-O-N-G.

- ① surname ② family name
- ③ last name ④ given name

38. 다음 대화를 읽고 빈칸에 들어갈 단어들 이 바르게 짝지어진 것을 고르시오.

A : What's my schedule today?
 B : You have a _____ schedule today.
 It's going to be a busy day.
 A : What should I do first?
 B : Please _____ this report first.
 A : How about the staff meeting?
 B : That can _____.

- ① free - leave - run
- ② full - handle - wait
- ③ flexible - manage - be done
- ④ slow - complete - be available

39. 아래 대화에서 회의는 언제 시작하기로 예정되어 있었는가?

A : John, where are you now? It's 2:30.
 The meeting starts in 10 minutes as scheduled.
 B : I'm in my car. There is a traffic accident on my way.
 I'm sorry I'll be a little late.
 I'll be there as soon as I can.
 A : It can happen to anyone.
 We'll start the meeting without you.

- ① 2시 20분 ② 2시 30분
- ③ 2시 35분 ④ 2시 40분

40. 아래의 대화 내용과 일치하는 것은?

Visitor : Hello. I'm Bill Anderson from Johnson's.
 Is Mr. Chang available?
 Secretary : He is on a business trip to Tokyo and won't be back until next Monday.
 Visitor : Would you tell him that we need to discuss the upcoming annual conference in July?
 Could you arrange an appointment with him next Tuesday at 2:00 p.m.? Please confirm the schedule as early as possible.
 Secretary : Certainly. I will surely get back to you.

- ① Mr. Anderson은 다음 월요일에 회의를 하고자 한다.
- ② Mr. Anderson은 월간 회의 건으로 전화를 한 것이다.
- ③ 상사는 다음 주 화요일에 사무실로 복귀할 예정이다.
- ④ 비서는 보스가 최대한 빨리 귀국하도록 할 것이다.

<제3과목> 사무정보관리

41. 다음과 같이 비서가 문서 작성 후 발송하기 위한 작업을 하고 있다. 다음 중 업무처리가 가장 적절하지 않은 비서는?

- ① 여러 사람에게 문서를 발송하는 경우에 메일머지를 이용하여 주소 레이블 작업을 하였다.
- ② 수신자가 법인대표여서 명칭 뒤에 귀중이라고 표기하였다.
- ③ 등기로 우편을 보내는 경우에는 등기번호를 잘 기록해두었다.
- ④ 문서를 발송하기 전에 발송될 문서와 동일한 형태의 문서 사본을 보관하였다.

42. 공문서로 기안문을 작성하고 있다. 다음 중 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 발신기관의 로고나 상징, 마크를 표시하였다.
- ② 발신기관의 홍보문구는 발신기관명 바로 아래에 표시한다.
- ③ 수신자가 없는 내부 결재 문서인 경우 수신자란에 '내부 결재'라고 표시한다.
- ④ 경유는 수신기관에 앞서 중간에 거쳐 가는 기관을 기재하는 것이다.

43. 비서가 업무상 이메일로 문서를 작성하고 있다. 다음 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 격식이나 보안이 필요하지 않은 일반적인 내용일 때 이메일로 작성해서 발송하였다.
- ② 시급한 내용을 담은 이메일이어서 이메일을 발송한 후 문자로 메일 확인을 요청하였다.
- ③ 이메일 제목은 구체적이면서도 너무 길지 않게 결정하여 작성하였다.
- ④ 이메일은 간단명료하게 작성하는 것이 중요하므로 인사말은 생략하고 본론을 언급하였다.

44. 장비서는 근로계약을 갱신하면서 계약서의 앞장 뒷면과 뒷장의 앞면에 걸쳐 도장을 찍었다. 이러한 행위를 의미하는 용어는 무엇인가?

- ① 간인 ② 인장 ③ 직인 ④ 병인

45. 다음 중 외래어를 올바르게 수정하지 않은 것은?

- ① 레포트 → 리포트
- ② 잉글리쉬 → 잉글리시
- ③ 커피숍 → 커피술
- ④ 메세지 → 메시지

46. 발송문서에 대한 설명으로 가장 잘못된 것은?

- ① 문서를 외부로 발송할 때는 기안문으로 발송한다.
- ② 발신명의 표시의 마지막 글자가 직인의 가운데에 오도록 직인을 찍는다.
- ③ 문서를 발송할 때에는 사본은 보관해두고 발송한다.
- ④ 직인을 생략하는 경우 발신명의 오른쪽에 직인생략을 표시한다.

47. 문서의 구성요소에 대한 설명으로 잘못된 것은?

- ① 서문에 발신인 정보를 생략하고 레터헤드로 대체할 수 있다.
- ② 본문은 간단한 인사말과 전달할 내용으로 구성한다.
- ③ 결론은 문서의 수신인, 발신인, 날짜, 제목으로 구성한다.
- ④ 보고서와 같이 분량이 많은 문서의 경우 서론, 본론, 결론으로 구성할 수 있다.

48. 다음의 설명에 해당하는 단어는?

문서 전부를 복사하고 이를 인증한 문서로, 원본을 대신하여 동일한 효력을 갖는다. 원본의 훼손에 대비하여 예비로 보관하거나 사무에 사용하기 위해 만드는 문서이다.

- ① 표본 ② 사본 ③ 부분 ④ 등본

49. 다음 중 공문서에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 공문서는 행정기관의 공무원이 작성 또는 접수한 문서를 의미한다.
- ② 공문서는 일반적인 문서뿐 아니라 도면, 사진, 필름 등도 포함된다.
- ③ 개인이 작성한 사문서도 행정기관에 제출해 접수하면 공문서가 된다.
- ④ 공문서는 문서 제출자에 한해 임의로 회수할 수 있다.

50. 다음 중 홈페이지에 대한 설명이 가장 잘못된 것은?

- ① 웹 브라우저를 실행시켰을 때 보여지는 첫 화면이다.
- ② 고유 주소인 도메인 이름을 가지고 있다.
- ③ 웹 로그(Web log)의 줄임말이다.
- ④ 기업의 홈페이지는 고객들을 직접 만나지 않고도 가상의 공간에서 고객과 소통할 수 있다.

51. 다음 중 비서의 정보 검색 방법이 가장 잘못된 것은?

- ① 상사가 원하는 정보를 찾기에 적합한 검색엔진을 선정하여 사용법을 익혀 둔다.
- ② 검색하고자 하는 주제는 다양한 검색어로 검색하며, 검색의 정확성을 위해 AND와 OR같은 연산기호는 되도록 사용하지 않는다.
- ③ 자주 활용하는 정보 사이트는 '즐거찾기'로 저장해 둔다.
- ④ 필요한 정보의 수집 방법과 수집 도구를 계획한다.

52. 비서로서 소셜미디어 활용 및 관리 업무를 처리하고 있다. 다음 중 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 우리 회사의 SNS를 수시로 모니터링 하여 소비자의 반응을 살핀다.
- ② 경쟁회사의 SNS에 관심을 가지고 모니터링 한다.
- ③ 상사 개인 SNS는 운영 및 관리에 관여하지 않는다.
- ④ 사내 직원들이 회사 SNS를 활용하고 홍보할 수 있도록 권장한다.

53. 두 대 이상의 정보통신 기기가 가까이 있을 때 케이블로 연결하지 않아도 무선으로 기기들 간에 정보를 보내고 받을 수 있는 기능은?

- ① 비트코인(bitcoin) ② 블루투스(bluetooth)
- ③ 빅데이터(big data) ④ 딥러닝(deep learning)

54. 다음 중 컴퓨터 악성코드 및 불법인터넷 무단광고를 예방할 수 있는 방법에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 가장 최근에 사용한 인터넷 검색 기록을 삭제한다.
- ② 모든 프로그램 파일과 폴더는 암호화하여 관리한다.
- ③ 발신자가 불분명한 이메일에 첨부된 파일은 실행하는 것을 자제한다.
- ④ 최근에 개발된 백신 소프트웨어를 설치하면 최신버전 업데이트는 하지 않아도 무방하다.

55. 다음 중 비서의 정보 보안 업무가 잘못된 것은?

- ① 중요한 서류나 기밀문서는 자물쇠를 활용하여 캐비닛에 보관하도록 한다.
- ② 컴퓨터 바이러스에 대비하여 사내 백신 프로그램을 정기적으로 업데이트할 필요가 있다.
- ③ 분실 위험에 대비하기 위해 외장하드는 사용하지 않는다.
- ④ 비서는 자신이 사용하는 컴퓨터에 비밀번호를 설정해야 한다.

56. 사무정보기기를 과거부터 현재까지 시대 순으로 나열한 것이 잘못된 것은?

- ① 데스크탑PC → 노트북PC → 태블릿PC
- ② 레이저프린터 → 잉크젯프린터 → 도트프린터
- ③ 프린터, 스캐너, 팩스, 복사기 → 복합기
- ④ 수동식 타자기 → 전동식 타자기 → 워드프로세서

57. 스마트모바일 기기에서 사용되는 콘텐츠의 특성이 아닌 것은?

- ① 인터넷을 통해서 콘텐츠를 언제, 어디서나 쉽게 접근할 수 있다.
- ② 디지털보다는 아날로그를 기반으로 하고 있다.
- ③ 콘텐츠에 대한 이용자의 자유로운 피드백을 허용하여 높은 상호작용성을 가진다.
- ④ 디지털화된 콘텐츠를 가지기 때문에 빠른 시간 내 많은 양의 콘텐츠가 생성될 수 있다.

58. 인터넷망을 통해서 다양한 콘텐츠를 제공하는 서비스로서 오디오 파일이나 비디오파일 형태로 뉴스나 드라마 등 다양한 콘텐츠를 제공하는 서비스이다. 방송시간에 맞춰 들을 필요가 없이 구독 등록을 해놓으면 자동으로 업데이트되는 관심프로그램을 내려 받아 시간에 구애 없이 보거나 들을 수 있다. 위 설명에 해당하는 서비스는?

- ① 오디오북 ② 유튜브 ③ 라디오 ④ 팟캐스트

59. 다음 비서의 정보 검색 순서가 올바르게 연결된 것은?

㉠ 수집된 정보를 정리 및 요약, 분석한다.
 ㉡ 상사에게 필요한 정보를 계획하고 수집한다.
 ㉢ 정리된 정보를 상사에게 제공 및 활용한다.

- ① ㉡ → ㉠ → ㉢ ② ㉠ → ㉡ → ㉢
- ③ ㉠ → ㉢ → ㉡ ④ ㉡ → ㉢ → ㉠

60. 블랙박스, 디카, 스마트폰 등 작은 휴대용 기기에 주로 사용되는 저장장치로, 디지털카메라에서 찍은 사진을 휴대폰에 옮겨서 본다거나, 차량용 블랙박스에 찍힌 영상을 PC로 옮겨보는 등 다양한 디지털 기기에서 데이터 호환의 장점을 가진 저장장치는?

- ① RAM카드 ② CD-R ③ 블루투스 ④ SD카드