

국 가 기 술 자 격 검 정

2018년 제1회 비서 2급 필기시험

대 한 상 공 회 의 소

※ 2018. 5. 13 시행 ※ 무 단 전 재 금 합	형별	A형	제한 시간	80분	수험번호	성 명
-----------------------------------	----	----	----------	-----	------	-----

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

<제1과목> 비서실무

1. 비서업무를 수행하기 위하여 필요한 지식 중 중요도가 가장 낮은 것은?

- ① 심리학 - 조직심리학, 산업심리학 등
- ② 법학 - 상법, 기업법, 노동법 등
- ③ 컴퓨터학 - 프로그래밍 언어, 컴퓨터 운영 시스템 등
- ④ 경제학 - 경제와 사회, 환율과 금리 변동 등

2. 현재 시각 오후 4시 50분으로 상사인 이영태 전무의 회의가 예정 보다 지연되고 있다. 박 비서는 상사로부터 오늘 저녁 6시로 예정 된 오성길 교수와의 저녁 식사 약속을 취소하라는 지시를 받았다. 이 업무를 수행하는 비서의 태도로 가장 적절한 것은?

- ① 오성길 교수에게 ‘금일 오후 6시 이영태 전무님과 저녁 식사 일정은 취소되었습니다.’ 라고 휴대전화 문자를 남긴다.
- ② 저녁 식사 장소는 예약 시간 15분 이후까지 손님이 방문 하지 않을 경우 자동 취소된다는 규정이 있으므로 별도 취소 연락은 하지 않는다.
- ③ 오성길 교수의 휴대전화 연결이 되지 않아 오 교수의 소속 학과 사무실에 연락하여 상황을 설명한다.
- ④ 저녁식사 장소가 오성길 교수 연구실 근방이라 이영태 전무의 회의 업무 지원을 마무리한 후 5시 30분경에 예약 취소를 시도한다.

3. 현재 상사는 해외 출장 중인데 거래처 임원이 면담을 요청하였다. 비서의 업무태도로 가장 적절한 것은?

- ① 상사 귀국 일정을 언급하며 현재로는 면담일정을 결정할 수 없고 상사 귀국 후 다시 연락드리겠다고 말한다.
- ② 상사가 현재 출장 중이어서 바로 면담일정을 확정하긴 어려 우나 면담 요청을 상사에게 보고하겠다고 말씀드린다.
- ③ 면담일정을 바로 확정하여 상사 일정표에 기입한다.
- ④ 상사가 출장 중이나 통화가 가능하므로 거래처 임원이 상사와 직접 면담일정을 확정할 수 있도록 상사와 상대방을 전화 중개한다.

4. 다음 중 비서의 업무일지에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 업무일지의 내용을 기초로 성과 평가시 근태, 업무량 등에 대한 근거자료로 제시할 수 있다.
- ② 업무 유형별 소요시간을 파악하여 일정관리에 대비할 수 있다.
- ③ 시기별 업무량을 예측할 수 있어 바쁜 시기를 미리 대비할 수 있다.
- ④ 업무일지에는 비서의 창의적 업무 내용만을 기록한다.

5. 상사가 9시 10분이 되었는데도 출근을 하지 않았다. 비가 많이 오기 때문에 상사가 늦으시는 것이라고 생각하고 있었다. 이 때 전화가 걸려왔다.

손님 : 사장님 계신가요?
 김비서 : 사장님은 오전에 외부에서 회의가 있어서 10시쯤 사내로 오실 예정입니다. 메모 남기시겠습니까?
 손님 : 대한물산 김수철 부장인데 지난번 말씀하신 계약 건 으로 찾아 뵙고 싶은데 오시면 연락 부탁드립니다.

이렇게 통화를 마쳤는데, 상사가 건강상 이유로 오늘은 출근하지 않겠다고 연락이 왔다. 이럴 때 김 비서의 업무 처리 방법으로 가장 적절한 것은?

- ① 손님에게 전화드려 오늘은 상사가 종일 외근 예정이니 내일 방문하시라고 말씀드린다.
- ② 상사에게 솔직히 말씀드리고 어떻게 처리해야 할지 여쭙어 본다.
- ③ 손님에게 전화드려 솔직하게 상사가 건강이 좋지 않아 오늘 결근하신다고 죄송하다고 말씀드린다.
- ④ 손님이 다시 전화할 때까지 기다려본다.

6. 상공물산에 근무하는 김 비서는 다음 달에 개최될 상공물산 창립 50주년 행사를 준비하고 있다. 이번 행사에서는 상공물산 창립 30주년 행사에서 못었던 타임캡슐 개봉식이 있다. 따라서 그 당시 상공물산에 재직하였던 전(前) 사장님을 모시고자 하는데 좌석배치를 어떻게 하여야 할지 고민이다. 가장 적절한 것은?

- ① 전 사장님은 퇴직하시어 현재는 직책이 없기는 하나 일반적인 의전예우 기준에 따라 과거의 직책에 따라 좌석 배치한다.
- ② 전 사장님은 퇴직하시어 현재는 직책이 없기는 하나 예우 상 서열은 사내의 이사진들 다음으로 한다.
- ③ 전 사장님은 퇴직하시어 현재는 직책이 없으므로 일반 직원들 좌석 중 상석으로 배치한다.
- ④ 전 사장님은 퇴직하시어 현재는 직책이 없으므로 임원 연령 순으로 하는 것이 가장 바람직하다.

7. 테이블 매너에 대한 설명으로 바르지 않은 것은?

- ① 빵은 나이프나 포크로 잘라 먹지 말고 손으로 한입의 분량을 떼어 먹는다.
- ② 냅킨은 주빈이 먼저 들면 함께 들어서 무릎 위에 둔다.
- ③ 음식을 먹는 도중 냅킨이나 포크가 바닥에 떨어진 경우 웨이터를 불러 새것을 가져다 달라고 요청한다.
- ④ 식사 중 잠시 자리를 뜰 때는 냅킨을 접어서 식탁 위에 둔다.

8. 보고 방법에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 먼저 보고해야 할 것과 추후에 보고해도 될 것을 구분한다.
- ② 객관적인 사실과 자신의 의견을 통합해서 보고한다.
- ③ 상사와 면대면 보고가 어려운 상황일 경우는 문자나 메모 등을 활용해 보고한다.
- ④ 시일이 걸리는 일은 중간보고를 통해 진행 상황을 상사가 알 수 있도록 한다.

9. 오후 외부 회의 참석으로 외출하면서 상사는 비서에게 다음과 같이 지시하였다. 이 때 비서의 보고 태도로 가장 적절한 것은?

“김비서, 내일 오전 10시 영업전략회의에서 논의될 지난달 영업실적 관련해서 자료를 영업부에서 받아서 회의자료에 있는 수치와 일치하는지 확인 부탁드립니다.”

- ① 오늘 지시받은 일이므로 “영업실적 자료가 오늘 늦게 나오는데 늦더라도 받아서 회의자료와 일치되는지 확인하도록 하겠습니다.” 라고 문자로 보고한다.
- ② 상사는 외부 회의 참석 중이므로 내일 아침에 보고하기로 한다.
- ③ 회의 때 보고해도 되므로 굳이 늦은 시간에 상사를 귀찮게 할 필요는 없다.
- ④ 영업부에서 늦어지는 것이므로 영업부 직원에게 직접 상사께 보고드리라고 한다.

10. 다음의 사례를 읽고 상사 개인 정보 관리를 수행하는 비서의 태도로 가장 부적절한 것은?

이전무 : 참 이번 중국 출장건 관련해서 비자 갱신해 놓았어요?
 홍비서 : 예, 내일 수령 가능합니다.
 이전무 : 잘 되었네. 앞으로 중국 비즈니스가 많아질 것 같아서 중국 비즈니스 최고경영자 과정을 좀 들어야할 것 같아.
 해당 과정 등록 일정과 절차 확인하여 처리해 줘요.

- ① 중국 비즈니스 최고경영자 과정을 운영하고 있는 기관을 검색해 정리한다.
- ② 중국 비즈니스 최고경영자 과정의 교육과정, 등록 일정, 수강료 등을 전무님께 보고한다.
- ③ 상사의 중국 출장이 잦아 중국 비자는 단수비자로 신청하였다.
- ④ 전무님의 중국 비자를 수령하는대로 복사하여 사본을 비서가 별도로 보관해 둔다.

11. 박 비서의 상사는 취미로 유화를 그리는 아마추어 화가이기도 하다. 박 비서는 신문을 읽다가 신생 비즈니스 업체로서 ‘그림 대여업체’ 경영자의 인터뷰 기사를 읽게 되었다. 능동적 총무 업무수행자로서 박 비서의 태도로 가장 부적절한 것은?

- ① 회사 업무 환경 개선 시 활용할 수 있도록 신문기사를 스크랩해 두었다.
- ② 사무실 환경의 개선이 필요할 때 ‘그림 대여업체’ 이용을 상사에게 제안해 본다.
- ③ 서비스의 내용, 이용료 등 유사 서비스 업체들을 비교 분석해 본다.
- ④ 상사가 해당 업체에 그림을 등록할 수 있도록 상사의 그림 사진을 ‘그림 대여업체’에 보낸다.

12. 다음은 비서의 하루 중 업무를 기록한 것이다. 비서의 업무 유형 중에서 일상 업무에 속한 것을 고른 것은?

- ㉠ 신문과 우편물을 보기 편하게 정리하여 상사 책상 위에 올려 놓았다.
- ㉡ 매년 발송하는 연하장의 문구를 새로 작성하여 상사에게 보고하였다.
- ㉢ 상사 회의 참석 시 참석자들의 직위, 특성, 최근의 이슈 등을 확인하여 보고하였다.
- ㉣ 퇴근 시 주요 서류를 서류함에 넣은 뒤 열쇠를 보관함에 넣어두었다.

- ① ㉠, ㉡ ② ㉡, ㉢ ③ ㉡, ㉣ ④ ㉠, ㉣

13. 다음 주 다국적기업인 Green Bottle Korea에 아시아 지역 본부장인 Robert Downey씨가 우리 회사를 방문할 예정이다. 황비서의 상사는 Robert Downey씨가 매너에 매우 엄격한 분이므로 한국에 체류하는 동안 황비서가 잘 보좌할 것을 각별히 지시하였다. 황비서가 Robert Downey를 보좌할 때 지켜야할 의견으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 황비서는 기사가 운전하는 차를 타고 공항으로 Downey씨를 모시러 가서 운전석 대각선 자리에 앉게 하였다.
- ② Downey씨가 부산을 방문하고 싶다고 하여 황비서가 KTX로 동행할 때 Downey씨를 KTX의 순방향의 자리에 앉게 하였다.
- ③ 회의실 문이 당겨서 여는 문이므로 Downey씨가 먼저 들어가도록 한 후 비서가 나중에 들어가 문을 닫았다.
- ④ 회의실에서 Downey씨를 전망이 좋은 출입구에서 가까운 좌석에 앉도록 하였다.

14. 비서의 업무 수행 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 내방객과 함께 엘리베이터를 탈 때 목적층을 상대방에게 미리 말한다.
- ② 상사의 해외 출장 업무 수행 시 비행기는 일등석으로 예약하고 호텔도 스위트(suite)룸으로 예약한다.
- ③ 복도에서는 방문객의 대각선 방향에서 방문객보다 두서너 걸음 앞에서 안내한다.
- ④ 출장 사후 처리 업무로는 부채증 보고, 결재, 서류정리, 출장비 정산 등의 업무를 수행해야 한다.

15. 다음 중 비서가 경조사 업무 수행 시 주의해야 할 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 규정의 준수 : 경조사 업무는 회사의 경조 규정에 따라 형식을 갖추도록 한다.
- ② 선례의 참조 : 임원의 경조사 업무는 회사의 규정에 따르기 보다는 선임비서의 업무수행 방식을 참조하여 선례에 따른다.
- ③ 시기의 적절성 : 경조사 업무에서는 무엇보다 시기가 중요하다.
- ④ 정보의 정확성 : 경조사 발생 시 정확한 내용 확인은 필수이다.

16. 다음 중 慶事에 해당하는 한자가 아닌 것은?

- ① 就任 ② 榮轉 ③ 華婚 ④ 弔意

17. 비서의 일정관리 업무 수행 자세로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 정리된 최종 일정은 상사를 비롯하여 관련 부서나 담당자들, 수행원이나 운전기사에게 만나는 사람이나 장소 및 안전 등 구체적 내용까지 전달하여 공유해야 한다.
- ② 다이어리로 일정을 관리할 때 일정이 변경될 경우 이전의 일정을 지우지 않고 붉은 색 펜으로 정정한다.
- ③ 컴퓨터와 스마트 폰을 사용하여 일정관리를 할 때는 두 기기가 연동되는지 확인해야 한다.
- ④ 다이어리는 보통 1년 기준으로 되어 있으며, 사용 후 버리지 말고 일정 기간 보관하여 참고 자료로 활용 가능하다.

18. 상황별 전화응대 방법에 대한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사가 통화중일 때, 상대방이 계속 기다린다 하더라도 상사의 전화가 금방 끝나지 않을 것으로 예상되면 비서가 다시 전화드릴 것을 제안한다.
- ② 전화가 잘못 걸려 왔을 때는 그냥 끊어 버리지 말고 우리 쪽의 번호나 회사명을 알려 준다.
- ③ 담당자에게 전화를 돌릴 때, 전화가 중간에 끊어질 경우를 대비해 전화를 돌리기 전에 담당자의 전화번호와 이름을 알려 준다.
- ④ 상사가 부재 중일 때 걸려온 전화에는 상사의 부재 사유를 자세하고 친절하게 답변한다.

19. 김비서는 (주)상공제지 사장님 비서이다. 부사장님의 비서가 전화를 하여 부사장님께서 사장님과 전화통화를 하고 싶다고 하신다. 이 때 직위가 다를 경우 전화 연결 방법으로 가장 적절한 것은?

- ① 부사장님 비서가 부사장님께 먼저 전화 연결한다.
- ② 사장님 비서가 사장님께 먼저 전화 연결한다.
- ③ 부사장님과 사장님 두 분 모두 기다리는 시간이 없도록 같이 연결한다.
- ④ 순서는 상관없다. 그 때 그 때 상황에 맞추도록 한다.

20. 비서의 내방객 안내 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 내방객을 안내할 때는 내방객보다 두서너 걸음 앞에서 안내한다.
- ② 안내할 때는 정확히 가고자 하는 방향을 손가락으로 가리키며 안내한다.
- ③ 모퉁이를 돌 때는 손을 모아 가야 할 방향을 가리킨다.
- ④ 자동 회전문에서는 내방객이 먼저 들어간 후 비서가 나중에 들어간다.

<제2과목> 경영일반

21. 다음 중 소유 경영자가 운영하는 기업경영에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 의사결정과정의 단순하며 신속하고 강력한 리더십이 가능하다.
- ② 장기적인 전망과 투자를 통한 경영이 가능하다.
- ③ 소유경영자는 자기자본을 출자하고 이에 따른 위험을 부담한다.
- ④ 정보 비대칭에서 발생하는 대리인 문제가 나타난다.

22. 국내의 한 조선회사가 조직의 핵심역량을 파악하고자 SWOT 분석을 아래의 그림과 같이 하고자 한다. 다음 중 빗금 친 'W' 요인의 영역에 해당되는 것으로 가장 적합한 것은?

	S	W	
	O	T	

- ① 지속적인 기술개발
- ② 정부의 경기부양정책
- ③ 해외수출대상국의 통상압력 강화
- ④ 구조조정에 따른 노사분규

23. 최근 사회적 비난을 초래하는 다양한 이슈들이 윤리경영의 소홀에서 비롯되면서 기업윤리와 관련된 문제가 많이 회자되고 있다. 다음 중 기업윤리에 대한 설명으로 가장 바람직한 것은?

- ① 기업윤리는 사회적 규범의 체계로서 경영활동과 독립된 별개의 영역이므로 경영전략에 영향을 주지 않는다.
- ② 기업윤리는 모든 상황에 보편적으로 적용되는 윤리로서 반드시 법적 강제성이 수반될 필요가 있다.
- ③ 기업윤리 준수가 사회적 정당성을 획득할 수 있는 기반이 될 수 있으나, 장기적인 면에서 조직 유효성 증대에 긍정적 영향을 미치지 않는 못한다.
- ④ 기업의 경영자와 구성원들이 지켜야할 행동의 기준이며, 혁신을 추구하는 기업가정신을 바탕으로 정당한 방법을 통하여 기업을 올바르게 운영하는 기준을 말한다.

24. 다음의 내용은 경영환경 중 어떤 이해자 특성을 열거한 것인지, 가장 가까운 것을 고르시오.

기업에서 일하는 장점 중의 하나는 더 생산적으로 할 수 있는 도구를 제공하며, 생산성을 높이게 되는 것이다. 또한 B2C, B2B 등을 통하여 기업과 소비자, 기업과 기업이 거래하는 시장을 형성하기도 한다.

- ① 경제적환경
- ② 법적환경
- ③ 경쟁적환경
- ④ 기술적환경

25. 다음 중 중소기업의 특성으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 중소기업은 일반적으로 지역사회와 밀접한 관계를 갖고며 지역문화의 형성에 큰 역할을 한다.
- ② 중소기업은 원가절감을 위해 소품종 대량생산으로 시장 수요에 대응하고 대기업과의 가격경쟁에서 유리하다.
- ③ 중소기업은 적은 인력으로 생산이 가능하므로 꾸준한 생산 기술의 개발로 경쟁우위를 확보할 수 있다.
- ④ 중소기업은 환경적응에 대기업보다 탄력적이고 신속적이므로 독창적 제품이나 아이디어가 있다면 과감하게 투자를 할 수도 있다.

26. 다양한 기업의 형태에 대한 아래의 설명 중에서 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 기업의 형태를 규모에 따라 구분하면 자본금, 매출액, 종업원 수 등에 따라 대기업, 중견기업, 중소기업으로 구분할 수 있다.
- ② 합명회사는 회사의 채무에 관해 직접, 연대, 무한책임을 지는 2인 이상의 무한책임사원들로 구성되어 있다.
- ③ 주식회사에서 주주는 회사 채무에 대해서는 직접 책임을 지는 무한책임형태를 갖는다.
- ④ 주식회사는 소유와 경영이 분리되어 있다.

27. 다음 중 기업들이 해외인수합병을 하는 목적을 설명한 것으로 가장 거리가 먼 것은 무엇인가?

- ① 신속한 시장진입
- ② 경영자원의 획득
- ③ 성숙산업에서의 시장진입
- ④ 도덕적 가치의 실행

28. 다음 중 사업부제 조직의 장점에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 사업부제 조직은 환경변화에 유연하게 대처할 수 있다.
- ② 사업부제 조직은 책임소재가 명확하고 기능부서간의 조정이 쉽다.
- ③ 사업부제 조직은 자원의 효율적인 활용으로 규모의 경제를 기할 수 있다.
- ④ 사업부제 조직은 사업부문은 독자적인 운영을 하는 분권화의 관리방식을 택한다.

29. 조직설계를 통해서 조직구조를 결정하는 4가지 기본 요소 중 포함되지 않는 것은 다음 중 무엇인가?

- ① 분업 ② 부문화 ③ 권한이양 ④ 라인

30. 다음은 무엇을 설명한 것인지 보기에서 고르시오.

()은 조직에서 지적자산을 체계적으로 발굴하여 이것을 조직내부의 공통적인 지식으로 공유하고 또한 이를 적극적, 효과적으로 활용하여 기업의 경쟁력을 높이게 하려는 경영활동을 의미한다.

- ① 창조경영 ② 경쟁경영
- ③ 지식경영 ④ 창의경영

31. 다음의 리더십에 관한 내용 중 괄호에 들어갈 말을 순서대로 쓴 것을 고르시오.

리더십 연구에서 가장 역사가 오래된 이론은 ()으로 이 이론은 지도자의 ()이 리더십 성공을 결정한다는 가정에서 리더십을 설명한다. 이 이론은 지도자는 ()이라는 것을 강조한다.

- ① 행동이론 - 조직적인특성 - 후천적
- ② 행동이론 - 개인적인특성 - 선천적
- ③ 특성이론 - 조직적인특성 - 후천적
- ④ 특성이론 - 개인적인특성 - 선천적

32. 다음 중 허즈버그의 2요인이론에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 욕구의 순차성을 강조하여 하위수준의 욕구가 충족되어야 다음 단계의 욕구가 동기가 된다.
- ② 임금과 대인관계는 동기요인으로 종업원의 만족감에 영향을 미친다.
- ③ 종업원의 불만족을 해소하려면 성취감이나 책임감을 부여하는 것이 중요하다.
- ④ 동기요인을 충족시키기 위한 직무설계방법으로 직무충실화가 있다.

33. 다음의 사례는 경영정보시스템 중 어떤 시스템을 의미하는 것인지 가장 적합한 것을 고르시오.

특정문제영역에 관한 전문지식을 지식 데이터베이스에 저장하고, 이를 기초로 해당문제 영역에 관한 다양한 문제를 진단하고 해결하기 위한 전략을 추진한다. 의료, 광물탐사영역 같은 부분에서 시작하여 기업경영 전반에 응용된다.

- ① 전사적 자원관리시스템
- ② 전문가시스템
- ③ 전략정보시스템
- ④ 고객관리시스템

34. 다음 중 인적자원관리의 목표로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 우수한 인적자원의 확보
- ② 노동력 개발
- ③ 우수 고객 확대
- ④ 핵심 노동력 유지

35. 다음 중 고객과 관련된 다양한 데이터를 수집 및 분석하여 마케팅 효율성을 극대화하는 것으로 가장 적합한 것은 무엇인가?

- ① 데이터베이스 마케팅
- ② 오프라인기업의 마케팅
- ③ B2C 마케팅
- ④ B2B 마케팅

36. 다음의 마케팅믹스 핵심요소 중 하나인 촉진믹스의 인적판매에 관한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 인적판매는 목표시장에 효율적으로 자원을 집중할 수 있는 활동이다.
- ② 인적판매는 즉시적 피드백을 가능하게 하므로 소비자의 욕구를 보다 직접적으로 알 수 있다.
- ③ 인적판매는 전형적인 풀(Pull)정책으로 유통업자들을 대상으로 촉진활동을 한다.
- ④ 인적판매방식은 높은 비용이 들 수 있다.

37. 다음 중 회계상 거래에 해당하는 것들로만 묶인 것은?

- a. 직원채용계약
- b. 대손충당비의 계상
- c. 원재료매입주문
- d. 화재발생으로 인한 자산감소

- ① b,d ② a,b ③ a,c ④ c,d

38. 아래와 같이 사치품 관련한 가격이 오르는데도 수요가 줄어들지 않고 오히려 증가하는 현상을 나타내는 용어로 가장 적절한 것은?

지난해 국내 백화점 업계에서 가파르게 판매가 증가한 상품은 프랑스의 명품 브랜드 ‘○○’다. ‘○○’는 천문학적 가격에도 불구하고 고가 제품일수록 구입이 더 힘든 것으로 알려졌다. 예약명단에 올려 오랜 시간을 기다려야 구입할 수 있음에도 불구하고 그 인기는 날로 더해가고 있다.

- ① 베블런효과
 - ② 립스틱효과
 - ③ 분수효과
 - ④ 붉은여왕효과
39. 다음 중 기업이 어느정도의 경영성과를 거두었는지를 측정하는 수익성비율과 가장 거리가 먼 것은?
- ① 매출액이익률
 - ② 자기자본비율
 - ③ 주당순이익
 - ④ 총자산이익률
40. 다음 중 기업의 자산, 부채, 자본과 관련한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 자산 : 회사가 영업활동을 위해 보유하고 있는 재산을 말하는 것이다. 자산은 크게 현금화의 정도에 따라 유동자산과 비유동자산으로 구분한다.
 - ② 무형 자산 : 형태가 없는 자산을 의미하며, 주로 영업권, 산업재산권, 라이선스와 프랜차이즈, 저작권, 컴퓨터 소프트웨어, 개발비, 임차권리금, 광업권, 어업권 등과 같은 무형의 권리가 여기에 해당된다.
 - ③ 부채 : 현재 또는 미래에 타인에게 지급할 채무를 의미한다.
 - ④ 자산 : 사업주가 투자하는 자금으로 기업의 총자산과 총부채를 합한 금액이다.

<제3과목> 사무영어

41. Which of the following is NOT a term related to the type of company?
- ① Conglomerate
 - ② Subsidiary
 - ③ Executive
 - ④ Holdings
42. Choose one which has a spelling error.
- ① Mr. Yonghyun Park created friendly atmosper.
 - ② This product is temporarily out of stock.
 - ③ The board of directors unanimously approved the plan.
 - ④ Your duties in the company should be reported to your immediate supervisor.

43. Choose the sentence that doesn't have a grammatical error.
- ① Badges will be provided and must be weared at all times.
 - ② I think Khoop is a exclusively company in the software market.
 - ③ I'd like to reconfirm my flight reservation again.
 - ④ Please note that the next meeting will be held on Tuesday.

44. Put the sentences in the most appropriate order.

- (a) Unfortunately, business commitments on the West Coast will make it impossible for me to attend.
- (b) I will give you a call when I return from Los Angeles so we can set up a lunch date.
- (c) Thank you for the invitation to be your guest at the information systems conference next month.
- (d) I appreciate your thoughtfulness and hope that I will be able to attend next year.

- ① (b) - (d) - (a) - (c)
- ② (d) - (a) - (b) - (c)
- ③ (c) - (a) - (d) - (b)
- ④ (d) - (b) - (a) - (c)

45. What type of writing is this?

Goleta Motors, Inc.
TO: All Sales Representatives
FROM: Peter Koulikourdis
DATE: January 27, 2018
SUBJECT: Rescheduling of Monthly Sales Meeting

The February Monthly Sales Meeting has been rescheduled. Instead of Tuesday, February 3, we will meet on

Wednesday, February 4, at 10:30 A.M.

in the Conference Room. Please mark your calendar accordingly.

- ① Interoffice Memorandum
 - ② Minutes of the meeting
 - ③ Company to company business letter
 - ④ Draft about the sales report
46. Choose the LEAST appropriate English expression.
- ① 당사는 사상 최고의 매출을 달성했습니다. We have achieved record sales.
 - ② 이 시장의 규모는 얼마나 됩니까? What is the size of the market?
 - ③ 가격이 높지만 제품의 질이 좋습니다. The price is expensive, but the product is qualitative.
 - ④ 시장의 성장률은 어느 정도입니까? What is the growth rate of the market?

47. Which of the following is the most appropriate order?

April 10, 2016

Ms. Shirley Furtney
725 Tree Lane, APT 226
Austin, Texas 78703

Dear Ms. Furtney:

Thank you for your applying for the position of sales manager. I'll let you know the next schedule no later than April 15.

(a) LS: jho

(b) Lynn Stanke
HR Manager

(c) *Lynn Stanke*
(d) Enclosure

(e) Sincerely yours,

- ① e - b - c - d - a
② a - c - b - e - d
③ e - c - b - a - d
④ c - b - e - a - d

48. What is the main purpose of this letter?

Dear Ms. Hwang,

On September 6, I ordered a Korean-English Translator CD, #LL-31, and it was supposed to be delivered within 10 days.

It's September 27 and I haven't received it yet. My credit card records show that you charged my account on September 3. If the product has not yet been sent, please deliver it ASAP. If there's any problem, please e-mail and explain the reason for the delay.

Regards,

Anne Andrews

- ① In order to cancel about shipping delivery
② In order to arrange on shipping delivery
③ In order to complain on shipping delivery
④ In order to order some product

49. Which information does NOT have to be included in the minutes?

- ① the place, date, and time of the meeting
② an account of all reports, or resolutions made
③ a record of attendance such as the number of members in attendances
④ the phone number of the person in charge of the conference room reservation

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

A : Michael, you wanted to discuss something earlier?

B : Yes, I wanted to tell you that a new training program was developed for new employees.

A : _____.

B : It's new training program to help new employees learn our corporate culture faster.

- ① Would you tell me the business affairs?
② Could you tell me more slowly?
③ Let's move on to the next topic.
④ Could you say a little bit more about the new program?

51. Which is not true according to the following guidelines?

We'll have BPR Conference next Tuesday. Please keep in mind everything is ready before the conference.

- Opening ceremony starts at 9:30 a.m.
- After opening ceremony, the keynote speech will be done by Mr. J. Y. Lee for 10 minutes.
- Individual presentation starts at 10:00 a.m. All facility check-up should be done before 9:00 a.m.
- There will be 4 presentations and handouts are necessary for all the presentations.
- Coffee break will be after the 2nd presentation.
- Smoking is prohibited in the conference room.

- ① 모든 발표마다 유인물을 준비하여야 한다.
② Mr. J. Y. Lee가 10분 동안 기조연설을 할 예정이다.
③ 매 발표 후 휴식시간이 있을 예정이다.
④ 발표에 필요한 기자재 확인은 9시 전에 마쳐야 한다.

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

23 January (Mr. Choi)

9:05-9:45 Meeting with the Overseas Sales Manager (Conference Room 215)

9:45-10:15 Company Presentation Video

10:15-11:00 Demonstration of the Online System

11:00-12:00 Meeting with Professional Engineers

12:00-2:00 Lunch with Overseas Sales Manager and Marketing Director (Restaurant La Seine)

2:30-3:30 Tour of C&C Factory

3:30-4:10 Final Discussion with the Overseas Sales Manager

5:00 Car to Terminal 7, Seattle Airport

6:30 Flight to Texas, DT107

- ① Mr. Choi visits C&C Factory.
② Mr. Choi leaves Texas in the evening.
③ The Overseas Sales Manager has lunch with Mr. Choi and Marketing Director.
④ There is a final discussion after the tour of factory.

53. According to the following conversation, which one is true?

A : Excuse me, I'm looking for the Air China office.
I heard it is in this building.
B : I'm afraid I have never seen Air China in this building.
A : Thank you. ...Excuse me. Is there Air China near here?
C : Air China is located in the next building.
Take the elevator to the 10th floor. There is a bridge connecting Building A and Building B.
Air China is in Building B. On 10th floor change the elevator and go up to the 22nd Floor of Building B.
Air China is next to the Bank of China.
A : Thank you very much.
C : You can't miss it.

- ① Air China is on the 22nd floor of Building A.
- ② The Bank of China is behind the Air China.
- ③ You can't find Air China office around here.
- ④ There is a connecting bridge between Building A & B on the 10th floor.

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

A : Good morning, Sinyoung International.
Mr. Head's Office.
B : May I speak to Mr. Head?
This is Paul Higgins of IGM Trading Company.
A : I'm sorry, Mr. Higgins, but Mr. Head is out of town today. May I take a message?
B : I have to talk to him about the promotion period before 5 o'clock. This is quite urgent.
Could you ask him to call me back because I'm leaving Seoul for Tokyo tonight.
A : I'm afraid Mr. Head won't be back to the office today.
B : Then, can I speak to Mr. Hong, Marketing Director?
A : Sure, _____ Just a moment, please.

- ① I'll put you through to Mr. Hong.
- ② I'll transfer you to Mr. Hong.
- ③ I'll put your call through to Mr. Hong.
- ④ I'll switch you to Mr. Hong's office.

55. Fill in the blanks of the phone call with the best word(s).

Linda : Could you give Sam a message for me when he gets in? Ready?
Chris : _____.
Linda : His boss Ms. Tae is arriving tonight, but I'm tied up at work.
Chris : Okay. Could you spell her last name for me?
Linda : That's T-A-E. She's on the 7:50 flight from Denver.
Chris : _____. Did you say 7:15?
Linda : No, fifty. Five zero. From Denver.

- ① Go ahead. - Pardon me
- ② You're welcome. - Certainly
- ③ Never mind. - You might say that
- ④ You can say that again. - Don't mention it

56. According to the following phone conversation, which is the most appropriate order?

a. Speaking.
b. Hello. This is Tom Smith of Han Consulting.
Can I speak to Mr. Steve Baker, please?
c. Oh, yes, thanks for calling back.
I was calling about making a budget on our project.
d. Good afternoon, United Technology.
e. Hello, I'm returning your call about our new project.

- ① b - e - a - c - d
- ② b - c - a - d - e
- ③ d - b - a - e - c
- ④ d - e - c - b - a

57. Which of the following would be an appropriate phone greeting at a place of business?

- ① This is Megahimart. Who is this?
- ② Hi, Megahimart.
- ③ Good morning. Megahimart. May I help you?
- ④ Hello.

58. Read the following conversation and choose the most appropriate common word for the blank ㉠ and ㉡.

A : What's the ㉠_____ for a single room per night?
B : US\$130.00 a night. The government tax and service charge will be added to this ㉡_____.
A : Okay.

- ① rate ② charge ③ fee ④ fare

59. According to the following conversation, which one is true?

A : John, I want to go over the business plan of Marketing Department with you. It'll take more than 3 hours, I think. Let me know a convenient time for you next week.
B : Mr. Taylor, I'm free next Tuesday all day.
A : I'm sorry. I'm not available on that day.
I'm at a seminar until Wednesday lunchtime.
B : Are you coming back to the office Wednesday afternoon?
A : No, the seminar is in Daegu and I'm driving back to our factory in Busan. How about Thursday then?
B : Thursday is good but I prefer the afternoon.
A : O.K., would 1 o'clock be fine with you.
B : Can we meet at 1:30?
A : No problem. See you then.

- ① Mr. Taylor asks John to go over the Marketing Department's business plan by himself.
- ② Mr. Taylor will lead a seminar in Daegu with Marketing staffs.
- ③ Mr. Taylor and John will go over the Marketing Dept's business plan next Thursday afternoon.
- ④ Mr. Taylor will be back to the office next Wednesday.

60. According to the following car offer, which is true?

Bonus Club members may receive additional benefits by signing in at this time.

Locations

Pickup Locations: Johh F. Kennedy International Airport

Drop-off Locations: Same as pick-up

Dates & Times

Depart Dates: 14/08/2017 Times: 10:00 a.m

Return Date: 21/08/2017 Times: 10:00 a.m

Preferences (optional)

Car type: intermediate/mid-size

Rental Company (optional)

KeumHo

Car options (optional)

Special Equipment:

- ☒ Navigational System
 ☐ Ski Rack
☐ Satellite Radio
 ☐ Left Hand Control
☐ Child/Toddler Safety Seat
 ☒ Right Hand Control

- ① Mr. Park should drop off the rental car at the Incheon Int'l Airport.
- ② The Rental car has a navigational system and ski rack.
- ③ Mr. Park will rent a mid-size car for 7 days.
- ④ Mr. Park wants to rent a car from Hertz.

〈제4과목〉 사무정보관리

61. 상공상사의 최문영 비서는 상사에게 온 우편물을 한꺼번에 개봉 하던 중, 다른 부서로 가야 할 우편물이 포함된 것을 모르고 개봉해 버렸다. 이때 최비서가 취할 수 있는 가장 바람직한 업무처리 방법은?

- ① 상사와 관련 없는 우편물이므로 폐기한다.
- ② 내용을 읽어보고 다른 부서에도 필요하지 않다고 판단되면 폐기한다.
- ③ 다시 봉인하여 해당 부서로 보낸다.
- ④ 개봉 사유에 대한 간단한 메모를 적어 봉투에 같이 첨부하여 해당 부서로 보낸다.

62. 기안문의 수신란에 대한 설명으로 가장 잘못된 것은?

- ① 내부결재 문서는 수신란을 비워둔다.
- ② 수신자명을 표시하고 괄호안에 업무를 처리할 보조기관을 표시한다.
- ③ 수신자의 처리기관이 명확하지 않은 경우에는 ‘~업무 담당자’로 쓴다.
- ④ 수신자가 여러 곳인 경우 두문의 수신란에 ‘수신자 참조’라고 표시하고 결문에 수신자를 나열한다.

63. 마케팅실 실장인 상사의 다음 지시 내용에 따라 김진우 비서가 작성할 문서에 대해 가장 적절치 못한 것은?

김진우 비서, 다음 주 월요일에 각 부서 팀장들과 7월 영업
결과에 대한 회의를 열고자 해요. 각 부서 팀장들이 회의에
참석하도록 하고 회의는 8월 7일 9시 30분에 시작합니다. 각
부서 팀장들과 전무이사님이 참석하시니 회의 장소는 김비
서가 섭외하도록 해요. 관련 공지는 8월 5일까지 부탁해요.

- ① 작성한 문서의 종류는 대내문서이다.
- ② 문서의 제목은 ‘7월 영업 결과를 위한 마케팅 팀 회의 소집’으로 정했다.
- ③ 지시를 받고 김비서는 문서 작성을 위해 회의 장소 섭외부터 계획했다.
- ④ 문서의 수신자는 마케팅실 실장, 각 부서 팀장, 전무이사이다.

64. 문서는 조직에서의 의사전달과 의사 보존이라는 두 가지 기능을 한다. 다음 중 같은 기능끼리 묶이지 않은 것을 고르시오.

- ① 결정, 승인을 구함 - 사내외의 증거 물건으로 활용
- ② 작업을 명령하고 지시함 - 조사결과와 의견을 보고
- ③ 역사적 사실 기록 - 업무사항을 분류, 구분
- ④ 연락, 통지, 양해를 구함 - 어떤 사항의 요구와 의의를 함

65. 최비서는 주총을 준비하며 주주들에게 관련 서류를 발송하려고 한다. 이 때 수신자인 주주에게 붙이는 경칭으로 가장 적합한 것은?

- ① 주주 님 앞 ② 주주 귀하
③ 주주 귀중 ④ 주주 각위

66. 다음 중 잘못된 표현을 올바르게 수정한 것에 해당하지 않는 것은?

- ① 생각컨대 → 생각건대
② 무우말랭이 → 무말랭이
③ 허섭스레기 → 허접쓰레기
④ 백분률 → 백분율

67. 다음 중 의례 문서의 성격이 가장 다른 하나는?

- ① 김철수 비서는 상사의 부사장 취임시 축하를 해준 지인들에게 의례 문서를 작성했다.
- ② 안희성 비서는 상사가 출장 중 현지 담당자에게 신세를 많이 진 것에 대한 의례 문서를 작성했다.
- ③ 이현옥 비서는 상사의 아버님 장례식장에 참석해 주신 지인들에게 의례 문서를 작성했다.
- ④ 고근하 비서는 거래처의 사옥 준공에 대한 의례 문서를 작성했다.

68. 다음과 같이 문서를 관리하고 있다. 이 중 가장 옳바르지 않은 문서관리 방법은?

- ① 보존 문서 중 보존기간이 만료된 문서는 곧바로 폐기처분한다.
- ② 활용빈도가 낮은 문서 중 매수가 많은 일지 등은 부서장의 판단하에 보관기간 만료전에도 이관할 수 있다.
- ③ 문서 보관방법 중 집중식 관리는 분실의 우려가 적은 반면 이용절차가 복잡하다.
- ④ 문서의 보존기간은 법률적으로 정해지는 경우와 법적 의무와 관계없이 활용도에 따라 보존기간이 정해지는 경우로 나뉜다.

69. 다음은 무역회사에서 근무하는 최주혁 비서가 받은 명함의 영문 이름이다. 알파벳순으로 정리할 경우에 순서가 가장 올바르게 나열된 것은?

- (가) Ethan J. Hork
(나) Andy Serkis
(다) Woody Harrelson
(라) Amiah Miller

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

70. 다음 설명에 해당하는 저장매체로 가장 적절한 것은?

- 다시쓰기가 안되고, 읽기만 가능한 기억장치
• 전원이 공급되지 않아도 내용이 사라지지 않는 비휘발성 메모리
- ① ROM ② 광디스크 ③ RAM ④ 플래시메모리

71. 다음 중 전자문서 장기보존 국제표준은?

- ① PDF/Z ② PDF/S ③ PDF/L ④ PDF/A

72. 다음 중 인터넷 검색 및 관련 용어에 대한 설명이 가장 잘못된 것은?

- ① 키워드 검색 방식은 찾고자 하는 데이터와 관련된 핵심적인 단어를 키워드로 입력해 데이터를 찾는 방식이다.
② 통합형 검색 방식은 인터넷에 있는 웹 문서들을 주제별 또는 계층별로 정리하여 데이터를 찾는 방식이다.
③ 컴퓨터의 쿠키 파일에는 사용자가 웹사이트에 접속했던 기록들이 담겨 있다.
④ 로그파일은 컴퓨터 시스템의 모든 사용 내역을 기록하고 있는 파일이다.

73. 다음 중 올바른 신문 스크랩 방법으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 김영철 비서는 선택한 기사의 맨 위쪽에 출처와 날짜, 신문사 등의 내용을 표시했다.
② 최훈 비서는 신문 스크랩을 할 때는 본인의 생각이나 의견을 함께 적어두지 않는다.
③ 최보민 비서는 선택한 기사의 내용을 요약하여 모르는 용어와 함께 정리한다.
④ 이종수 비서는 신문의 헤드라인과 정치, 경제, 금융 등의 부분을 읽으면서 스크랩할 기사를 선택한다.

74. 다음 중 메타 검색엔진의 장점으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 각 검색 엔진마다 다른 사용자의 입력형태를 하나로 통일함으로써 초보자가 쉽게 이용할 수 있다.
② 여러 검색 엔진을 동시에 구동시킴으로써 각 검색 엔진을 하나씩 구동시키는 것에 비해 효율적인 검색이 될 수 있다.
③ 구체적인 검색어를 잡아내기 어려운 검색이나, 해당 분야에 대한 지식이 없을 경우 가장 사용하기 용이한 검색엔진이다.
④ 하나의 검색 엔진 이용 시에 놓칠 수 있는 정보를 여러 검색 엔진을 통하므로 좀 더 광범위한 검색이 가능하다.

75. 다음은 대한기업과 우리기업의 지출항목을 보여주는 표이다. 두 회사의 각 지출항목별 금액과 총지출금액을 동시에 비교하여 보여주고자 할 때 가장 효과적인 그래프의 종류는 무엇인가?

항목	대한기업	우리기업
임금	1,500	1,100
채수당	750	900
복리후생비	380	450
교통비	200	320
통신비	310	250
집대비	180	400
소모품비	60	80
감가상각비	620	220

- ① 막대그래프
② 원그래프
③ 누적막대그래프
④ 혼합그래프

76. 다음 중 효과적인 프레젠테이션에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 시간이 지날수록 집중력이 떨어지므로 프레젠테이션 시간은 짧을수록 좋다.
② 파워포인트나 프레지 같은 프로그램을 사용하여 청중의 시선을 끌어들인다.
③ 발표 후 청중의 질문이나 의견 등 피드백을 유도한다.
④ 시간이 길어질 경우 매 15분 단위로 동영상을 삽입하거나 주제를 바꾸어 주의를 환기시킨다.

77. 다음 중 저작권 침해와 가장 거리가 먼 사례는?

- ① 회사 관련 뉴스를 모아 사내 게시판에 게재했다.
② 관리하는 블로그에 뉴스가 직접 뜨도록 연결해 놓았다.
③ 비영리 회사 사보에 저작권자의 이용 허락없이 뉴스 저작물을 인쇄해 사용하였다.
④ 인터넷에서 검색한 뉴스 기사를 이용하여 시험문제를 작성하였다.

78. 김비서는 사내 사무용품을 구매하고 용품을 수령한 후 비용처리를 위해 전자세금계산서를 확인하였다. 다음 중 반드시 확인해야 하는 내용은?

- ① 판매담당자 이름
② 공급처 결재권자의 승인여부
③ 세금계산서 작성시간
④ 공급가액과 부가가치세액

79. 다음 중 명함 어플리케이션의 사용법이 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 비서 본인이 사용하기 편리한 명함 어플리케이션을 핸드폰에 다운로드 받는다.
② 명함 어플리케이션에 저장한 후 종이 명함은 폐기한다.
③ 상사의 핸드폰에도 동일한 명함 어플리케이션을 다운로드 받아 연동시킨다.
④ 명함 어플리케이션의 비용 지불은 사내 비용 담당자와 상의한다.

80. 아래 명함 데이터베이스에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

번호	분류	이름	회사명	소속	직위	우편번호	주소	이메일	핸드폰번호
1	기업	김○○	㈜우★	재무팀	과장	135-985	서울시 강남구...	***@***.***	010-****-****
2	법무법인	김△△	법무법인 △△	행정	이사	100-210	서울시 중구...	***@***.***	010-****-****
3	기업	박★★	㈜우★	경영지원팀	사원	135-985	서울시 강남구...	***@***.***	010-****-****
4	대학교	한♣♣	한국대학교	경영대학	부교수		서울시 관악구...	***@***.***	010-****-****
5	컨설팅	권♡♡	○○에너지	인사팀	팀장	135-893	서울시 강남구...	***@***.***	010-****-****

- ① 이름 필드는 각각의 레코드를 유일하게 구별할 수 있는 기본 키가 된다.
- ② 번호, 분류, 이름, 회사명, 소속, 직위, 우편번호, 주소, 이메일, 핸드폰번호를 필드명이라고 한다.
- ③ 소속, 주소, 우편번호, 이메일, 핸드폰번호 필드는 필수입력이 아닌 선택입력으로 설정하였다.
- ④ 회사의 분류를 기업, 법무법인, 대학교, 컨설팅 등으로 구분하였다.