

국 가 기 술 자 격 검 정

2018년 제1회 비서 3급 필기시험

대 한 상 공 회 의 소

※ 2018. 5. 13 시행 ※ 무 단 전 재 금 합	형별	A형	제한 시간	60분	수험번호	성 명
-----------------------------------	----	----	----------	-----	------	-----

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

<제1과목> 비서실무

1. 다음 중 계획관리자로서의 비서의 역할로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 업무의 전체 일정을 파악하여 관련자들에게 마감일을 알려 준다.
- ② 회의가 끝난 후에는 토의된 내용을 바탕으로 사후 조치가 잘 되었는지 확인한다.
- ③ 회의에 참가자들이 모두 참석할 수 있도록 시간을 조정하는 역할을 한다.
- ④ 계획대로 업무가 이루어지도록 직원들을 감독하는 역할을 한다.

2. 다음 중 비서의 역할에 대한 설명으로 부적절한 것은?

- ① 비서는 상사의 업무성과를 최대한 올릴 수 있도록 보좌하는 전문인이다.
- ② 비서 업무는 상사의 역할, 위치, 업무 수행 방식 등에 따라 차이가 있다.
- ③ 비서는 상사의 지시나 명령에 의존하여 업무를 수행하며, 한 명의 상사만을 보좌한다.
- ④ 최근에는 비서업무도 분야별로 전문화되어 가는 추세이며 분야에 따라 사용하는 용어에 대한 학습이 필요하다.

3. 네트워크관리 업무를 수행하는 비서의 업무 태도로 가장 적절한 것은?

- ① 평상시에 작성하여 둔 데이터베이스 내의 모든 인사들에게 연말연시에 상사 명의의 연하장을 발송한다.
- ② 회사 내부 주요 인사들의 생일, 기념일, 기타 주요 사항을 파악하여 상사에게 보고한다.
- ③ 비서가 개인적으로 알게 된 인사들의 정보도 데이터베이스에 포함시켜둔다.
- ④ 상사가 받은 명함의 정보들도 데이터베이스에 포함시켜둔다.

4. 용건을 밝히지 않는 전화를 연결하는 것을 싫어하는 상사(직책 : 사장)를 보좌하는 경우임에도 비서가 즉각적으로 전화연결을 하여야 하는 경우는?

- ① 회장이 직접 전화하셔서 사장님을 찾을 때
- ② 신문사라고 밝히며 사장님과 통화를 원할 때
- ③ 공장장님이 주간업무보고를 위하여 회의 중인 사장님과 통화를 원할 때
- ④ 거래처에서 사장님과 통화를 원할 때

5. 비서의 전화응대에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 전화 통화 중에 전문 용어를 말할 때 천천히 말하면 듣는 사람이 무시당한다는 느낌을 받을 수 있으므로 빠른 속도로 전달하도록 한다.
- ② 특정 분야에서만 사용하는 전문 용어를 사용하면 그 분야에 종사하지 않는 사람은 이해하기 어려우므로 가능한 사용하지 않는 것이 좋다.
- ③ 바쁜 일을 하던 도중이라도 전화벨이 세 번 울리기 전에 받도록 하며, 늦게 받았을 경우는 죄송하다는 사과의 말을 한다.
- ④ 외부에서 직통으로 걸려온 전화는 먼저 회사의 이름을 밝힌 후 부서명과 자신의 이름을 밝힌다.

6. 아래 비서들의 대화 내용 중 가장 부적절한 것은?

이인석사장 비서 : 안녕하세요? ㄱ. 삼신전자 비서실입니다.
 김철수회장 비서 : 안녕하세요, 최미영씨. ㄴ. 삼신중공업 김철수 회장님 비서 김영숙입니다.
 이인석사장 비서 : 김영숙씨, 안녕하십니까?
 김철수회장 비서 : 네, 안녕하세요. ㄷ. 회장님께서 이인석 사장님과 전화연결을 부탁드립니다. 사장님 통화 가능하십니까?
 이인석사장 비서 : 예, 가능합니다. ㄹ. 같이 연결할까요?

- ① ㄱ. 삼신전자 비서실입니다.
- ② ㄴ. 삼신중공업 김철수 회장님 비서 김영숙입니다.
- ③ ㄷ. 회장님께서 이인석 사장님과 전화연결을 부탁드립니다. 사장님 통화 가능하십니까?
- ④ ㄹ. 같이 연결할까요?

7. 비서의 인간관계에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 비서는 상사, 외부 손님, 직원 모두에게 친절하게 대하여야 한다.
- ② 비서는 상사의 개인적 특성이나 업무 방식을 잘 이해하고 상사의 입장에서 생각하고 행동하여야 한다.
- ③ 비서는 상사의 지시를 전달할 때, 상사의 권위를 내세워 신속하게 처리한다.
- ④ 비서실에 여러 명의 비서가 있을 때는 서로를 존중하며 협력한다.

8. 명함 교환 및 취급시 주의사항이다. 설명이 가장 적절한 것은?

- ① 명함을 교환할 경우에는 뒷사람이 먼저 명함을 내놓는다.
- ② 대화 도중 상대방의 이름이 기억나지 않을 경우 받은 명함을 보며 확인해도 된다.
- ③ 상대방과 대화 중 메모가 필요한 경우에는 명함에 바로 기입한다.
- ④ 명함을 받으면서 회사명, 이름, 직함을 확인할 필요는 없다.

9. 비서의 내방객 응대 업무에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 내방객 응대에 관한 상사의 선호도를 파악하는 것이 우선 할 일이다.
- ② 약속을 정할 때 가능한 시간대를 2~3개 제시하여 상대방이 선택하도록 하면 일정 수립이 효율적이다.
- ③ 면담 약속의 변경 및 취소 시에는 신속하게 연락하고 사과 드린다.
- ④ 상사가 외출 중인데 먼 곳에서 급한 일로 내방객이 찾아온 경우 선약을 하지 않은 내방객 응대원칙에 따라 메모를 받아두고 추후 상사에게 보고한다.

10. 비서가 직장 내에서 바람직한 인간관계를 유지하기 위한 태도로 가장 적절한 것은?

- ① 입사동기인 김 대리님께 “선배님”이라고 부르며 친근감을 표시하였다.
- ② 어떤 일을 부탁할 때 “죄송합니다만...”이라는 말로 시작하였다.
- ③ 상대방이 일하고 있는데 말을 걸 때는 책상을 푹푹 두드려 주의를 환기시켰다.
- ④ 먼저 퇴근할 때는 다른 사람들에게 방해되지 않게 말없이 조용히 퇴근하였다.

11. 다음은 비서의 상사 일정표 관리 업무 내용이다. 비서의 업무 수행 방식으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 새해가 시작하면 국경일이나 공휴일을 미리 새해 연간 일정 표에 표기하여 둔다.
- ② 정기 행사는 전년도 일정표를 참고하여 새해 일정표에 기록 해 둔다.
- ③ 사내 화이트보드에는 상사의 모든 일정을 표기하여 전사적으로 공유한다.
- ④ 거래처 방문이 많은 경우 방문 일정표를 별도로 만들어 상사가 소지할 수 있도록 준비한다.

12. 상사의 해외 회의 참석과 관련하여 호텔을 예약할 때 고려할 사항으로 중요도가 가장 낮은 것은?

- ① 입실 및 퇴실 일시
- ② 회의 장소와의 거리
- ③ 예약 취소 및 환불 규정
- ④ 호텔의 특별 행사 프로그램

13. 비서의 상사 출장 보좌업무 수행 방법으로 가장 부적절한 것은?

- ① 출발 일시와 도착 일시는 상사에게 지시 받기도 하고, 출장 관계자를 통해 비서가 확인해야 하는 경우도 있다.
- ② 여비 규정을 확인하여 교통편을 선택한 후 최적의 한 가지 선택 사항을 제시하여 상사의 의사결정 시간을 절약해 드리도록 한다.
- ③ 해외 출장 시에는 여권, 비자, 환전 등 확인할 사항이 많으므로 미리 준비한다.
- ④ 출장 여비 지급 방법을 확인한다.

14. 임원 회의를 준비하는 비서의 업무 태도로 가장 부적절한 것은?

- ① 회의실 예약과 회의실 환경 점검
- ② 회의실 기자재 작동 여부 확인
- ③ 다과 준비
- ④ 회의 안전과 관련된 업무 담당자들에게 배석 통지

15. 비서와 내방객 간의 대화 시 가장 바람직하지 않은 것은?

- ① 쿠션언어인 ‘번거로우시겠지만’, ‘실례합니다만’ 등을 사용한다.
- ② 명확한 의사전달을 위해서는 명령형으로 표현해야 한다.
- ③ “모릅니다.”라는 표현보다는 “제가 알아봐 드리겠습니다.”와 같이 긍정적 표현을 사용한다.
- ④ 대화 시 적당한 거리를 유지하는 것도 예절의 한 부분이다.

16. 보고 시 주의점으로 가장 부적절한 것은?

- ① 회의 후 중요한 일정이 연이어 계획되어 있으면 회의가 끝나갈 때 쯤 상사에게 메모를 넣어 다음 일정을 상기시킨다.
- ② 아침 일찍 예정된 외부회의에 사용할 자료를 타부서에서 늦게 보내 상사가 확인을 못한 경우 비서는 당일 출근 즉시 자료를 사진으로 찍어 문자로 전송한다.
- ③ 보고 시간이 늦어지더라도 완벽한 보고를 위하여 모든 정보를 다 수집한다.
- ④ 상사가 담당하고 있는 업무와 관련된 정보를 신문기사에서 발견하였을 때 복사하여 상사에게 드린다.

17. 다음 중 상사의 업무를 방해하는 요소를 줄이기 위한 비서의 노력으로 볼 수 없는 것은?

- ① 오늘 상사의 회의 일정이 2개일 경우, 오전과 오후로 분산 하여 회의 준비를 충실히 할 수 있도록 지원한다.
- ② 유사한 업무는 같이 처리할 수 있도록 일정을 수립한다.
- ③ 상사를 찾는 내방객을 선별하여 불필요한 면담을 최소화한다.
- ④ 급한 경우를 제외하고는 보고나 결재 등은 헛수나 시간을 정하여 관리한다.

18. 퇴근 시 사무실 환경 관리에 관해 주의할 점으로 가장 부적절한 것은?

- ① 퇴근 시 오늘 상사 집무실에서 나온 메모는 버리고 쓰레기 통도 비워 다음날 청결하게 업무를 시작할 수 있도록 한다.
- ② 퇴근하더라도 팩스의 전원은 켜 두어야 한다.
- ③ 퇴근할 때 중요한 서류는 잠글 수 있는 서류함에 보관한다.
- ④ 난 화분은 금요일 퇴근 시 물을 흠뻑 주어 주말동안 물이 빠지도록 관리하는 것이 좋다.

19. 비서의 업무를 대하는 태도에 관한 설명 중 가장 부적절한 것은?

- ① 신문을 매일 읽고 인물 동정란을 빠짐없이 확인한다.
- ② 사내 게시판의 공지사항의 경조사를 빠짐없이 확인한다.
- ③ 전문비서가 되기 위해 퇴근 후에 관련 서적을 읽는다.
- ④ 관련 서적을 참고하여 서적에서 쓰여 있는 대로 파일 정리 방식을 변경한다.

20. 경조사와 관련된 용어 설명이 부적절한 것은?

- ① 단재(單子) : 부조나 선물 따위의 내용을 적은 종이
- ② 호상(好喪) : 초상 치르는 데에 관한 온갖 일을 책임지고 맡아 보살핌
- ③ 조객록(弔客錄) : 조객의 이름을 적는 책
- ④ 화혼(華婚) : 남의 결혼을 아름답게 이르는 말

32. 아래 전화 대화의 질문에 대한 응답 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① A : Would you tell him that I called?
B : Certainly.
- ② A : May I take a message?
B : No, it's all right. Thank you any way.
- ③ A : May I speak to Ms. Song?
B : Speaking.
- ④ A : Would you like to leave a message?
B : Yes, please let me know your message. I'm writing.

33. 다음 전화대화에서 () 안에 들어갈 가장 알맞은 것은?

A : May I speak to Mr. Lee, please?
B : I'm sorry, he's not here right now.
Would you like to () a message?

- ① take ② leave ③ get ④ receive

34. 다음 대화의 빈 칸에 들어갈 내용으로 가장 적절한 것은?

A : Hello, may I speak to Mr. Jones?
B : I'm sorry. He's just left the office.
A : Could I leave a message?
B : Please hold on a moment while I find a pen. OK. _____.
A : Please tell him the meeting is on Thursday at 3:15.

- ① Speaking
- ② Go ahead
- ③ Here you are
- ④ Any time is fine with me

[35~36] 다음의 대화를 읽고 물음에 답하시오.

A : Good morning. P&G Supplies. Peter Kang speaking.
B : Good morning. This is Young Chae. I'm calling about
the order I just received.
A : Do you have any problems?
B : Yes. I have received twenty packages of red pen, but
I ordered blue paper.
A : I'll connect you with the Customer Service Department.
Would you please hold on?
B : Okay.

35. Miss Chae가 전화를 건 이유는?

- ① 전화 연결 문제를 논의하기 위해
- ② 잘못된 주문을 해결하기 위해
- ③ 배송이 지연되는 이유를 물어보기 위해
- ④ 주문을 취소하기 위해서

36. 위의 대화 내용 중 사실인 것은?

- ① Miss Chae called the wrong company.
- ② Miss Chae received blue paper instead of red pens.
- ③ Peter will transfer Chae's call to the Customer Service Department.
- ④ Peter Kang belongs to the Customer Service Department.

37. 다음 _____에 들어갈 표현으로 적합하지 않은 것은?

A : Please tell Ms. Chang to return my call.
B : Sure. _____

- ① I'll give her your message.
- ② Does she know your number?
- ③ No problem.
- ④ I'll give her your regards.

38. 다음 대화의 ㉠, ㉡에 들어갈 표현으로 가장 적절한 것은?

A : I'd like to ㉠_____ a round-trip ticket to Tokyo.
B : Business class or economy?
A : I want to ㉢_____ in the economy class.

- ① a check b go ahead
② a reserve b travel
③ a arrange b go around
④ a make a reservation b trip

39. 비서와 방문객과의 다음 대화에서 괄호에 들어갈 가장 적절한 문장은?

Secretary : Would you like a cup of coffee?
Visitor : No, thanks.
Secretary : How about tea? We have black and green tea.
Which one do you prefer?
Visitor : Tea.. that sounds fine. Black tea, please.
Secretary : ()
Visitor : With cream, please. Thanks.
Secretary : You're welcome.

- ① What would you like to drink?
- ② Here you are. Help yourself.
- ③ How would you like it?
- ④ I like mild one.

40. 다음 대화에서 괄호에 가장 적절한 문장을 고르세요.

Secretary : This is Eunmi Lee, Mr. Taylor's secretary.
French : Hello, Ms. Lee.
 This is John French from Ilsung Electronics.
Secretary : Oh, hello, Mr. French.
French : Can I make an appointment with Mr. Taylor on
Monday?
Secretary : Let me check his appointment book.
 ()
 How about Tuesday at 10 o'clock?
French : Yes, that sounds good.
 I'll see you on Tuesday at 10 o'clock.

- ① I'm afraid I'm tied up at that day.
- ② I'm sorry he's got something scheduled then.
- ③ That would be fine.
- ④ I'll see you then.

<제3과목> 사무정보관리

41. 국립국어원에서는 외래어 표기의 원칙으로 다음의 사항을 정하고 있다. 아래 원칙에 맞는 외래어의 용례로 가장 적절한 것은?

- a. 받침은 ‘ㄱ, ㄴ, ㄷ, ㄹ, ㅁ, ㅂ, ㅅ, ㅇ’만을 쓴다.
 - b. 파열음 표기에는 된소리를 쓰지 않는 것을 원칙으로 한다.
 - c. 외래어는 국어의 현용 24 자모만으로 적는다.
 - d. 외래어의 1 음운은 원칙적으로 1 기호로 적는다.

- ① workshop : 워크숍 → 워크샐
 - ② sauce : 쏘스 → 소스
 - ③ service : 서비스 → 써비스
 - ④ jazz : 재즈 → 쟈즈
42. 문서의 구성요소 중 반드시 포함되어야 하는 문서의 주요소가 아닌 것은?
① 발신기관 ② 문서번호 ③ 부기 ④ 수신기관
43. 수표나 우편환 증서를 발송할 때 사용하는 우편제도로서 우체국에서 판매하는 봉투를 사용해야 하는 것은?
① 통화 등기 ② 물품 등기
③ 유가 증권 등기 ④ 내용 증명
44. 다음 중 마침표(.)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
① 문장이 끝났다는 것을 알려주는 부호로서, 문장의 뒤에 사용한다.
② 문서의 ‘끝’자를 표시하고 뒤에 사용한다.
③ 날짜의 연, 월, 일의 글자를 생략하고 대신 사용한다.
④ 시, 분 표기를 할 때 24시각제에 따라 숫자를 사용하고 시, 분의 글자를 생략하고 대신 사용한다.
45. 다음 중 맞춤법이 옳지 않은 것은?
① 간절이다 ② 삭월세 ③ 허접쓰레기 ④ 복숭아뼈
46. 다음 중 중요한 우편물을 보낼 때 접수에서부터 배달까지 기록하여 취급하는 우편에 해당하지 않는 것은?
① 등기우편 ② 일반소포
③ 당일특급 ④ 배달증명
47. 아래는 우편물의 편지봉투 겉봉이다. 이에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

(주) 만석기업
서울시 노원구 상계동 670-12
김석만 부장

(주) 동서기업
서울시 서초구 서초동 1239-4
물류관리팀 박충선 차장

- ① 우편물을 보낸 회사는 (주) 만석기업이다.
- ② 받는 사람 이름과 직위 뒤에 “귀하”를 기입한다.
- ③ 수신인의 성명은 김석만 부장이다.
- ④ 회사의 주소를 확인하고 우편번호를 찾아 기입하여야 한다.

48. 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.

49. 다음 설명에 해당하는 용어는?

숫자로 이루어진 인터넷상의 컴퓨터 주소를 알기 쉬운 영문으로 표현한 것을 말한다. 시스템, 조직, 조직의 종류, 국가 이름순으로 구분된다.

- ① DOMAIN ② EDI ③ SMTP ④ HTML
50. 비서의 정보 수집 및 제공의 흐름을 순서대로 연결한 것은?
- a. 정보를 수집한다.
 - b. 필요한 정보의 수집을 계획한다.
 - c. 상사에게 정보가 전달되어 의사결정에 활용된다.
 - d. 핵심내용 요약 및 하이라이팅을 한다.
 - e. 상사의 요구를 파악한다.
- ① e - b - a - d - c
 - ② a - e - d - b - c
 - ③ b - a - e - d - c
 - ④ e - b - a - c - d

51. ()안에 들어갈 가장 적당한 단어는?

()의 수집·유출·오용·남용으로부터 사생활의 비밀 등을 보호하기 위하여 2011년부터 현행법이 제정·시행되고 있으나, 2014년 1월 카드사의 유출사고와 같은 대형 사고가 빈발하는 등 아직까지는 이에 대한 인식 수준이 낮은 현재의 상황에서 국가는 () 보호법을 제정하였다. 개인을 알아볼 수 있는 정보를 ()(이)라고 한다. 이름, 주민 등록 번호, 주소, 전화번호, 생년월일, 직업, 학교 성적, 신용 카드 번호, 전자 우편 주소, 전화 통화 내용 등이 포함된다.

- ① 초상권 ② 저작권 ③ 개인정보 ④ 사생활보호권
52. 특정한 관심이나 활동을 공유하는 사람들 사이의 관계망을 구축해주는 온라인 서비스와 가장 거리가 먼 것은?
① 페이스북 ② 구글어스 ③ 트위터 ④ 인스타그램
53. 비서로서 신문기사 스크랩 업무 및 정보 수집 업무를 담당하고 있다. 다음 중 가장 적절하지 않은 것은?
① 상사의 관심사를 중심으로 스크랩한다.
② 경쟁회사와 관련한 기사를 스크랩한다.
③ 신문에서 경조사 및 인물 동정에 관한 부분도 살펴본다.
④ 상사보다 먼저 신문을 보고 중요내용을 발췌하여 보고한다.
54. 다음 중 정보 전송을 위해 사용하는 것이 아닌 것은?
① 팩시밀리 ② 블루레이 ③ 전화기 ④ 전자 메일

55. SNS를 활용한 김비서의 업무가 가장 잘못된 것은?
- ① 회사 홈페이지 하단에 페이스북으로 가는 링크를 연결시켜 소비자들의 의견을 듣고 아이디어를 공유하는 쌍방향 활동을 진행하고 있다.
 - ② 사내 직원들이 회사 SNS를 활용하고 홍보할 수 있도록 적극 권장한다.
 - ③ 회사가 현재 운영 중인 SNS뿐만 아니라 새로 만들어지고 운영되는 SNS의 기능과 특징을 파악하여 상사에게 보고한다.
 - ④ 회사 SNS의 경우 팔로워의 수는 중요하지 않으므로 상사에게 보고할 필요가 없다.
56. 다음 중 상사에게 온 우편물에 'Confidential'이 적혀 있는 경우 비서의 업무처리 방식으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 우편물을 개봉하지 않고 그대로 상사에게 전달한다.
 - ② 친전(親展), 사신(私信)이라고 적힌 우편물과 동일하게 취급한다.
 - ③ 실수로 개봉했을 때는 테이프로 다시 봉하고 '죄송합니다. 실수로 개봉하였습니다.'라는 메모를 붙여 전달한다.
 - ④ 회사로 온 우편물이므로 일단 비서가 먼저 개봉하여 확인 후 상사에게 전달한다.
57. 다음 설명에 해당하는 컴퓨터 바이러스는?
- 다른 컴퓨터 바이러스와는 달리 다른 프로그램을 감염시키지 않고 자기 자신을 복제하면서 통신망 등을 통해 널리 퍼지는 특징이 있다. 당초에는 시스템에 나쁜 영향을 미칠 정도는 아니었으나 이후 점점 실제로 해를 끼쳐, 통신망 전체에 증식된 경우도 있다.
- ① 매크로 바이러스
 - ② 트로이 목마
 - ③ 웜 바이러스
 - ④ CIH 바이러스
58. 사무정보 저장기기의 활용에 관한 사항으로 가장 적절하지 않은 것은?
- ① 외장하드, 하드디스크 등은 충격에 취약하므로 데이터 저장시 이중백업을 해둔다.
 - ② 바이러스 감염 여부를 상시 체크하여 조치한다.
 - ③ 데이터 복구비용은 저장기기의 제조사에서 부담한다.
 - ④ 암호를 걸어 정보보안에 유의하고 타인에게 함부로 빌려주지 않는다.
59. 다음 중 활용목적이 다른 스마트폰 어플리케이션은?
- ① 타임블럭스
 - ② 조르테
 - ③ 드롭박스
 - ④ 구글캘린더
60. 최근 스피커는 단순히 소리를 전달하는 도구에서 음성인식 기술과 클라우드, 인공지능 기술을 활용하여 생각하고 관리하는 인공지능 스피커로 진화하고 있다. 다음 중 인공지능 스피커에 해당하지 않는 것은?
- ① 시리 ② 누구 ③ 아마존 에코 ④ 기가지니