

국가기술자격검정 2016년 제1회 비서 1급 필기시험 대한상공회의소

※ 2016. 5. 22 시행 ※ 무단전재금함	형별	A형	제한 시간	80분	수험번호	성명
------------------------------	----	----	----------	-----	------	----

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

<제1과목> 비서실무

1. 다음 중 전문비서 윤리강령의 내용과 가장 부합하는 비서의 태도는?

- ① 퇴근 후 비서모임 세미나에서 회사 고객사의 신사업 내용을 주제로 기획 아이디어 토론을 한다.
- ② 임원 비서로서 모든 업무는 동료들과의 팀워크보다 임원의 업무 만족도 증진을 우선으로 한다.
- ③ 자원 및 환경보존이라는 직무 윤리를 이행하고자 종이컵 사용 절제를 실천하여 경험을 공유해 본다.
- ④ 비서직무수행효과 제고를 위해 상사에 대한 충성심은 조직 순응보다 우선시 된다.

2. 다음은 보람생명보험 회장실 비서 김혜진 과장에 대한 설명이다.

보람생명보험 회장실 비서 김혜진 과장의 프로필은 다음과 같다. 삼십대 중반의 나이, 회장실 비서경력 12년차, 결혼 2년차, 그리고 식품영양학과 출신이다. 누구보다도 아침을 일찍 시작하는 김혜진 과장. 7시 출근 4시 퇴근의 회사 규정 때문이기도 하지만 아침을 여유롭게 시작해야 하루가 즐겁다고 말한다. 회장실 비서경력 12년차로 같은 분을 12년 보좌했지만 아직까지 어려운 부분이 있다. 물론 많은 부분에서 익숙하고 업무상으로도 잘 알고 있지만 스스로가 매너리즘에 빠지지 않으려고 매사에 노력한다고 한다. 주요업무로는 회장의 전반적인 스케줄 관리, 대외자료 정보 보고, 문서관리, 수신/발신 업무, 사장실 비서 관리 등을 주 업무로 하고 있다. 그리고 관계사 후배 비서들을 대상으로 일년에 1~2번 정도 특강 형식의 교육을 진행하게 되는 경우도 있다. 또한 그녀는 요즘 비서직으로 첫발을 내딛는 후배들의 경우에는 비서 교육에서 배운 이론과 실제 현 업무의 차이점 때문에 괴리감 및 심한 스트레스를 받는 사람이 많으며 안타까운 마음을 나타냈다.

위의 내용으로 보아 김혜진 과장이 자신의 경력 개발을 위해 확대해 나갈 수 있는 업무 분야로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 신입사원 교육훈련
- ② 사내 정책수립
- ③ 비서 인사관리
- ④ 비서 전문가 대외활동

3. 창업주이던 상사 부친의 장례를 회사장으로 치르기로 결정하였다. 비서 A양이 언론자료를 작성하여 신문사에 보낼 때 반드시 들어가야 할 내용이 아닌 것은?

- ① 고인의 가족관계
- ② 고인의 약력과 업적
- ③ 장례위원장의 직함과 이름
- ④ 빈소, 발인, 장지 정보

[4~5] 다음 상황을 읽고 해당 질문에 답하십시오.

김일구 사장 비서 송선미는 본인이 회의에 참석하는 동안 걸려올 전화응대를 후배 비서 황하나에게 부탁하였다. 회의 종료 후 황하나로부터 다음과 같은 전화메모를 받았다.

자리를 비우신 동안에 사장님께 런던에 계시는 박영구님으로부터 전화가 왔었습니다.
 2016년 3월 31일 오후
 발신자 : 박영구
 ● 전화 요망 (TEL : 44 7751 653992)
 다시 거시겠다고
 그냥 전화했다고만
 급한 용무시라고
 기타

4. 황하나가 작성한 위 전화메모의 보완 요소로 다음 중 그 우선순위가 가장 낮은 것은?

- ① 전화 수신 시각
- ② 발신자 소속기관과 메시지
- ③ 발신자가 통화가능한 시간대
- ④ 수신자명과 국가통화번호

5. 다음 중 김일구 사장과 박영구의 전화연결을 하기 전 송선미가 점검해야 할 내용으로 연관성이 가장 낮은 것은?

- ① 영국의 국제전화 국가번호 재확인
- ② 국제전화 제3자 요금 부담 서비스
- ③ 회사에서 계약 체결된 국제전화 할인 서비스 제공 통신사업자 제공번호
- ④ 런던의 지역번호 재확인

6. 상사는 Mr. Peter Jones의 10월 1~2일의 서울방문을 맞이하여 Mr. Jones와 함께 우리 회사의 주요거래처를 방문하고자 한다. 상사는 주요 거래처 10곳의 명단을 주며 방문 일정을 잡아보라고 지시하였다. 다음 중 비서가 고려해야 할 사항으로 바람직한 것으로만 묶은 것은?

- A. 지리적으로 가까운 거래처를 묶어 이동거리를 최소화한다.
- B. 중요한 거래처부터 면담약속을 잡은 후 시간 여유가 되면 다른 거래처와의 약속을 잡는다.
- C. 면담을 잡을 때 거래처 근처의 맛집이나 식당을 찾아본다.
- D. 일정표 초안이 나오면 Mr. Jones에게 일정 수정이 쉽지 않다는 코멘트와 함께 일정이 모두 확인되었음을 알린다.
- E. 식당은 Mr. Jones와 상사의 선호도를 판단하여 결정한다.
- F. 점심식사는 거래처와 함께 하도록 일정을 수립하고 거래처의 접대 예산으로 구분한다.
- G. 되도록이면 마지막날은 Mr. Jones와 우리 회사측 인사들과 방문을 정리하는 미팅을 가질 수 있는 시간을 마련한다.

- ① A, B, C, D, E, G
- ② A, B, C, E, G
- ③ A, B, C, E, F, G
- ④ A, B, C, D, E, F, G

7. 다음의 내용 중 비서의 경력개발을 위한 자세로 가장 부적절한 것은?

- ① 외국계 회사의 비서직 업무 수행을 해외 MBA 취득의 수단으로 활용한다.
- ② 본인이 속한 조직의 업종에 관련한 공부를 지속적으로 하여 향후 동종업계 이직 기회 발생 시 경력 요소로 활용한다.
- ③ 사내 프로젝트 및 기획에 대한 업무 참여를 통하여 기획에 대한 내용을 익히려고 노력한다.
- ④ 우편물, 문서, 업무일지 등을 통한 직무분석을 통해서도 개인 역량을 증진시킬 수 있음을 이해한다.

8. 상사는 다음 달에 국제금융시장의 변화와 관련하여 국제금융전문가를 모시고 외부회의를 개최하고자 한다. 초청인원은 약 50명 정도이고 사내에서는 10여명 정도가 참여한다. 회의 시간은 오전 9시부터 오후 5시까지이다. 회의 준비와 관련하여 김비서의 업무 처리로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 김비서는 일시, 장소, 프로그램, 예산, 참석자 명단 등이 포함된 회의기획안을 작성하여 상사의 승인을 받는다.
- ② 회의 초대장은 회의일보다 최소 15일 전에 초청자들이 받을 수 있도록 한다.
- ③ 불참의사를 밝힌 주요 인사의 경우 다시 연락하여 참석을 부탁한다.
- ④ 외국인 참석자들을 위해 통역 수신기를 참석자의 수보다 조금 더 준비한다.

9. 한결상사에 근무중인 강비서는 대표이사를 보좌하고 있다. 강비서의 상사는 공식 행사 참석이 빈번하여 행사 드레스 코드에 대해 잘 이해하고 있어야 한다. 다음 중 드레스 코드에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 일반 행사는 평상복이 원칙이다.
- ② 야회복(white tie)은 상의의 옷자락이 제비 꼬리 모양을 하고 있어 연미복(tail coat)이라고도 하는데 무도회나 정식 만찬 또는 저녁 파티 등에 사용된다.
- ③ 약식 야회복(black tie)은 턱시도(tuxedo)라고도 하며, 정식 만찬 이외의 모든 저녁파티에 입는 격식을 갖춘 정식 야회복이다.
- ④ 평상복(informal)은 lounge suit, business suit라고도 한다. 평상복의 색깔은 진한 회색이나 검색이 적합하며, 재킷과 바지의 색깔이 다른 것을 입어서는 안 된다.

10. 상사의 해외출장시 수명(受命)과 보고에 대한 비서의 자발적인 행동으로 가장 바람직하지 않은 것은?

- ① 상사 출장지인 해외에서도 전자결재가 가능하므로, 업무 지연을 막기 위해 평상시와 같이 상사의 결재를 받도록 관련부서에 전달하였다.
- ② 상사 출장시 상사 업무대행자에게 사안을 보고하여 상사의 부재를 최소화하였다.
- ③ 상사 출장 중에 상사의 회신을 요하는 통신문이나 우편물은 우선순위를 정하여 상사에게 알려 회신이 늦어지지 않도록 하였다.
- ④ 매일 회사의 주요사안 및 중요 인물의 전화, 방문 등을 브리핑하는 이메일을 보내고 보충설명이 필요한 경우 상사와 통화하였다.

[11~12] 다음의 지문을 읽고 물음에 답하시오.

신입비서인 한비서는 근무한지 어느덧 6개월이 되었다. 어느 정도 익숙해졌다고 생각했으나 다섯 분의 이사님을 모시는 것은 언제나 힘들었고 유난히 일정관리에 있어서 애를 먹고 있었다. 특별히 A이사님과 B이사님은 한비서가 가장 업무에 애로를 겪고 있는 상사이다.

A이사님은 수요일부터 출장 일정이 잡혀 있다는 말을 그 전날 듣거나 약속 일정 변경 시 아무런 지시사항을 받지 못하기가 일쑤였다. 그래서 이사님의 책상에 일정표를 작성하여 올려 놓고 이사님께서 약속시간이 변경되었거나 갑자기 출장 일정이 잡힐 경우 수정할 수 있도록 조치를 취했다. 그러나 바쁜 일정으로 이사님의 일정표를 수정하기란 힘든 일이었다. 이러한 상황이 계속되면서 불만은 늘어만 갔다.

B이사님의 경우는 지시 사항을 받을 때 발음이 부정확해서서 알아듣기가 힘이 든다. 하루는 급한 목소리로 “이 이사 좀 불러 줘.” 라고 지시하셨다. 나는 급히 연락을 취했고 잠시 후에 이 이사님이 오셨다. 한참 뒤에 이 이사님이 나오시더니 나에게 한마디 하셨다. “이 기사를 부르셨는데 왜 날 불렀어요. 이 비서 때문에 시간만 낭비했잖아요.”하시면서 불쾌한 표정으로 나가셨다. 잠시 후에 이사님이 나오셔서 “내가 이 기사에게 연락했으니 연락할 필요 없다.”는 말씀을 하시고 외출을 하셨다. B이사님의 발음에 문제가 있는 것인지 아니면 나의 귀에 문제 있는 것인지 많은 고민을 했다.

11. 다음 중 한비서가 자신의 업무상황에 대한 문제해결을 위해 가장 적절한 태도는 무엇인가?

- ① 인사부에 자신의 애로사항을 얘기하고 부서변경을 요청한다.
- ② 다섯 명의 상사일정관리가 가장 어려움이 많은 업무이므로, 각 이사들에게 수시로 발생하는 일정은 스마트폰 앱에 직접 입력을 부탁드린다.
- ③ A이사의 일정을 각별히 신경 쓰고 자주 일정에 대해 묻고 확인한다.
- ④ B이사의 기분이 좋을 때 발음을 정확히 해주시면 감사하겠다고 진솔하게 부탁드린다.

12. 다음 중 한비서가 B이사님과 이이사님께 실수한 상황에 대한 대처방안으로 가장 적절한 것은 무엇인가?

- ① 외출하시는 B이사님을 따라가서 죄송하다고 말씀드리고, 주의하겠다고 말씀드린다.
- ② 이이사님께 사과를 못 드렸으므로 집무실에 찾아가 죄송하다고 말씀드린다.
- ③ 이기사님께 연락드려 외출하신 B이사님의 기분이 어떤지 알아보고 돌아오시는대로 바로 집무실에 들어가서 부주의함을 죄송하다고 말씀드린다.
- ④ 선임비서나 다른 비서들에게 B이사님의 발음을 잘 알아들을 수 있는지 물어보고 자신의 문제점을 파악하여 개선하려고 노력한다.

13. 오피스 매니저 이선영은 사내 전직원의 해외 워크샵을 준비 중이며, 다음은 행사의 간단한 개요이다. 행사 경비의 효율적 관리를 위하여 오피스 매니저가 취한 행동으로 가장 바람직한 것은?

워크샵 목적 : 사내 소속 임직원 및 가족 포함 90명의 리더십 훈련
 워크샵 장소 : 아시아 지역 내 휴양지 리조트
 워크샵 시기 : 12월 둘째주 3박 4일
 워크샵 프로그램 : 한 해 비즈니스 리뷰 및 임직원 단결을 위한 단체 스포츠 경기

- ① 사내 직원의 지인이 운영하는 여행사를 섭외하여 경비 절감을 요청한다.
- ② 해외 워크샵 여행의 시기에 따른 경비 차이가 커서 워크샵의 시기를 비수기 시즌으로 조정할 수 있는지의 여부를 상사에게 타진해 본다.
- ③ 인터넷 검색을 통하여 저렴한 단체 여행 상품을 선택하여 가능하면 워크샵 일정을 그 상품 프로그램에 맞추도록 조정한다.
- ④ 임원의 다른 출장일정과 연계하여 여행 경비를 출장비에 포함시킬 수 있도록 유도한다.

14. 다음 중 아래의 상황에서 비서가 업무를 처리한 내용으로 가장 적절하지 못한 것은?

결혼 후 대전으로 이사하여 새 직장에 취업한 최비서는 상사가 해외출장 중에 아래와 같은 전화를 받았다. “안녕하십니까. 한발신문 박홍만 기자입니다. 이번에 귀사에 대한 홍보 기사를 싣게 되었는데, 사장님의 성함과 출신학교 등 몇 가지 사항을 확인하고자 전화 드렸습니다.”

- ① 회사의 홍보에 도움이 되는 내용인지를 판단해서 가능한 범위 내에서 알려준다.
- ② 회사 홍보 관련 업무를 맡고 있는 홍보실 담당자에게 전화를 연결해 준다.
- ③ 지금 사장님이 출장 중이라고 하고 연락처를 받아 놓는다.
- ④ 인터넷으로 한발신문을 검색하여 어떤 성격의 매체인지 확인해 보았다.

15. 김영희 비서는 한일법률사무소에서 법률비서 업무를 수행하고 있는 경력 3년차 비서로 총무 업무와 변호사 비서 업무를 같이 수행하고 있다. 다음 총무업무 처리방식에 관한 내용 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사의 소액 현금(petty cash) 관리는 금전출납부에 기입하고 영수증과 같은 증빙서류는 따로 보관해 두었다가 관련 부서에 제출한다.
- ② 회계부서가 따로 있는 사무소에서도 로펌비서는 재정에 관련된 기록들인 회계장부, 영수증, 전표 등을 관리하고 회계사의 업무를 보조하는 등의 재정 업무에 관여한다.
- ③ 법 소송 업무와는 달리 자문 업무는 변호사들의 소요된 시간 및 실제 비용을 기준으로 비용이 산출되므로, 김 비서는 시간 기록 및 정리, 수입료 청구 및 회수의 업무를 처리하고 있다.
- ④ 상사가 사용한 카드의 매출 전표는 카드명세서가 도착하면 내역을 확인한 후 폐기 후 카드명세서를 증빙으로 보관해 둔다.

16. 다음은 비서가 상사로부터 받은 명함이다. 이 중 (가), (나)의 명함을 바르게 읽은 것은?

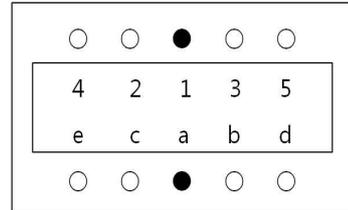
韓國機械研究員 先任研究員 朴詳葉	株式會社 巨圓 代表理事 金容喆
(가) 서울市 江南區 三成洞 167番地 電話 538-1234	(나) 서울市 鍾路區 苑西洞 181番地 電話 738-1354

Mr. Richard Davies Marketing Director Unicon Korea 20th Fl., Kyobo Bldg., 1. Jongno 1-ga. Jongno-gu. Seoul 110-714	Mr. Martin Cohen Managing Director Walter Adventure Korea 3rd Fl., Center Plaza Bldg., 1307. Seocho-dong. Seocho-gu. Seoul 137-070
(다)	(라)

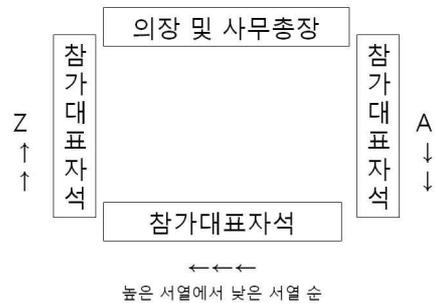
- ① (가)한국기계연구원 선임연구원 박상기
- ② (가)한국기계연구원 선임연구원 박세기
- ③ (나)주식회사 거도 대표이사 김용길
- ④ (나)주식회사 거원 대표이사 김용철

17. 다음의 의전 설명 중 가장 바르게 제시된 것은?

- ① 2개국 간 국제회의시 좌석배치(높은 서열순 1→5, a→e)



- ② 다수국 간 국제회의시 좌석배치(높은 서열순 A→Z)



- ③ 비행기에서 상석은 비행기 종류에 따라 다르지만 최상석은 비행기 내부에서 보았을 때 앞쪽으로부터 왼쪽열 첫 번째 창가좌석으로 보는 경우가 많다.
- ④ 승강기에서 상석은 들어가서 오른쪽의 안쪽, 즉 내부에서 보면 왼쪽 안쪽이며, 상급자가 먼저 타고 먼저 내리는 것이 원칙이다.

[18~20] 상사의 미국 출장 중 뉴욕과 시카고 지사 방문 일정이 포함되어 있으며, 다음은 뉴욕과 시카고 현지 지사로부터 받은 방문 일정 초안과 그에 따른 e-티켓 예약서이다. 이 자료를 토대로 다음 질문에 답하시오.

<2016. 6. 20. 뉴욕 일정>

시간	내용	비고
10:00	맨하탄 뉴욕지사 방문	
10:30~11:30	뉴욕매장 방문	
12:00	오찬	하동관
14:00	지사장 현황보고	
15:30~17:30	한식유통망 활성화 회의	

<2016. 6. 21. 시카고 일정>

시간	내용	비고
10:00	시카고 박람회장 도착	시카고 대학교(장소)
10:30~11:00	기조연설	
11:00~12:00	전시관 관람	
12:00~	오찬	메리어트 호텔
13:30~	거래처 방문계획	

Passenger Name	KOH/YOUNGHEEMR		
Booking Reference	8297-4477	Restriction:	NON-ENDS, NON-RER
Ticket Number	8986789093452		
Flight KE0893	Operated by KE		
Departure	서울(ICN/Incheon intl)	19JUN16 16:35 Local Time	Terminal No. : 1
Arrival	뉴욕(EWR)	19JAN16 18:45 Local Time	Terminal No. : 1
Flight Time	02H 10M	SKYPASS Miles	420
Seat type -	biz (Y)	Not Valid After	03JUL20
예약상태	Status OK	Baggage	1PC
Flight KE0877	Operated by DL(1874)		
Departure	뉴욕(JFK)	20JUN 07:35 Local Time	Terminal No.: 2
Arrival	시카고(O'hara)	21JUN 08:50 Local Time	Terminal No.: 2
Flight KE0898	Operated by DL(6758)		
Departure	시카고(O'hara)	24JUN16 12:35 Local Time	Terminal No. : 1
Arrival	서울(ICN/Incheon intl)	16:10+1 Local Time	Terminal No. : 1
Flight Time	02H 00M	SKYPASS Miles	420
Seat type -	biz (L)	Not Valid After	03JUL20
예약상태	Status OK	Baggage	1PC

18. 비서 A양이 위의 자료 정보를 가지고 상사의 미국 출장을 위해 수행한 업무이다. 다음 중 가장 적절한 내용은?

- ① 뉴욕에서의 숙소는 1박으로 예약할 준비를 하되, 만약 상사가 20일 당일 도착을 원한다면 뉴욕 공항에 늦어도 오전 9시까지 도착할 수 있는 비행기 일정이 있는지 다시 확인해 본다.
- ② 출장일정이 중간에 변경되는 상황에 대비하여 미리 대한 항공에 여정변경 여부를 물어보고 안 될 경우는 항공사를 변경한다.
- ③ 시카고에서의 숙소는 4박으로 예약하되 상사의 복귀 업무 일정은 25일부터 이루어질 수 있도록 일정을 짠다.
- ④ 시카고로 가는 비행기 탑승 시 출발지 숙소와 공항과의 거리를 감안하여 공항에 늦어도 오전 6시까지 도착하도록 일정표에 기입한다.

19. 상사가 위의 일정으로 출장을 갔을 때 비서의 업무처리 내용으로 가장 적절한 것은?

- ① 방문 면담을 원할 경우, 상대방을 확인해서 상사가 출장 중임을 밝히고 6월 24일 저녁부터 면담이 가능함을 알려드린다.
- ② 상사 출장 중 면담자 목록을 만들어 상사에게 실시간으로 보고하여 지시를 받는다.
- ③ 일정관리를 비서가 모두 일임을 받았을 경우, 상사가 출장에서 돌아온 후의 일정은 상사에게 보고 드린 후 확정한다.
- ④ 22일 오후에 상사와 급하게 연결해야 하는 전화가 있어서 상사에게 바로 문자를 남기고 시카고 숙소에도 메시지를 남겨 놓았다.

20. 상사가 출장을 마치고 귀사 한 후 처리해야 할 비서의 업무로 가장 적절한 것은?

- ① 출장비용보고서를 작성할 때 출장지에서 사용한 법인카드의 내역을 출력하여 날짜별, 항목별로 기재하여 증빙으로 제출한다.
- ② 상사가 미국 출장지에서 받은 명함과 자료들을 정리하고 파일링하며, 결재서류는 날짜순으로 결재가 진행될 수 있도록 정리해 둔다.
- ③ 숙박비, 교통비 등이 회사여비규정에 맞게 집행되었는지 확인하여 정산한다.
- ④ 출장보고서에는 출장기간, 출장자 직위와 이름, 일정과 이동교통편, 면담자 이름 및 면담 장소, 출장의 성과 등을 기재하여 해당 부서에 제출한다.

<제2과목> 경영일반

21. 글로벌 경영과 관련된 다음 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 1947년, 23개국의 지도자들은 관세장벽과 수출입 제한을 제거하고 국제무역과 물자교류를 증진시키기 위해 국제적 포럼인 관세무역일반협정(GATT)을 출범시켰다.
- ② 세계무역기구(WTO)는 회원국들 간의 무역 관계를 정의하는 많은 수의 협정을 관리 감독하기 위한 기구로서 국가 간의 무역을 보다 자유롭게 보장해 준다.
- ③ 세계무역기구(WTO)는 1947년 시작된 관세 및 무역에 관한 일반협정(GATT) 체제를 대체하기 위해 등장했으며, 세계 무역 장벽과 보호무역을 통해 국가경쟁력을 높이기 위한 목적을 가지고 있다.
- ④ 북미자유무역협정(NAFTA)은 미국, 캐나다, 멕시코 사이에 자유무역 지대를 형성하는 것을 목적으로 한다.

22. 다음 중 일본 정부의 양적완화정책에 따른 엔화의 약세가 한국(국내) 관련 업종에 미치는 영향으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 엔화 대출기업의 이자 부담이 늘어난다.
- ② 글로벌 시장에서 일본기업 대비 수출가격 경쟁력이 떨어진다.
- ③ 일본시장으로 제품 수출이 감소되고 성장이 위축된다.
- ④ 일본인 관광객 감소로 여행이나 관광업계의 매출이 감소한다.

32. 다음 중 리더십에 관한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 리더십은 목표와 관련되며 타인에게 영향을 미치는 과정이며, 리더는 구성원들에게 비전을 제시하고 동기를 유발시키면서 이끌어가는 사람이다.
- ② 리더십의 특성이론은 리더의 개인적 자질에 의해 리더십의 성공이 좌우된다는 전제 하에 유능한 리더와 그렇지 않은 리더를 구분하는 리더의 개인적 특성 및 자질이 존재한다고 보는 이론이다.
- ③ 리더십의 상황이론은 상황에 따라서 과업지향적 리더가 효과적일 때도 있고, 관계지향적 리더가 효과적일 때도 있다는 것이다.
- ④ 변혁적 리더십은 개인적 이익이나 가치를 중요시하며, 조직과 개인의 경쟁적 관계를 추진력으로 하면서 공동목표를 향해 혁신적으로 이끌어가는 것이다.

33. 다음의 동기부여이론에 관련한 설명 중 가장 적절한 것은?

- ① 알더퍼의 EFG 이론은 매슬로우의 욕구단계이론이 직면했던 문제점들을 극복하고 보다 실증조사에 부합되게 수정한 이론이다.
- ② 아담스의 공정성이론은 불공정한 대우와 관련한 것으로 투입보다 산출이 클 때만 생기고, 투입보다 산출이 적을 때는 생기지 않는다는 주장이다.
- ③ 허즈버그의 2요인이론은 보상의 수준이 높다는 사실이 비례적으로 종업원에게 만족감을 주는 요인이라는 주장이다.
- ④ 포터와 로울러의 기대이론은 전통적인 만족 - 사기양양 - 성과와 관련된 이론으로 동기부여 방법은 사람에 따라 다르지 않다는 주장이다.

34. 인적자원관리활동은 인적자원계획을 수립하는 것으로부터 시작된다. 다음 중 인적자원계획 수립의 활동에 포함되는 것으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 불필요한 인적자원을 줄이는 해고계획을 수립하는 활동
- ② 현재의 종업원과 필요한 종업원 간의 수급불균형을 맞추기 위한 방법을 계획하는 활동
- ③ 종업원의 능력을 개발하기 위한 인적자원개발계획을 수립하는 활동
- ④ 종업원들의 생활수준 유지를 위한 적절한 보상수준을 계획하는 활동

35. 고용주가 매월 근로소득을 지급할 때 적용하는 것으로, 월급여 및 부양가족에 따른 소득세 원천징수 금액을 지정해 놓은 것과 관련된 용어로 가장 적절한 것은?

- ① 근로소득 원천징수 지급조서 ② 근로소득 간이세액표
- ③ 연말정산 간소화서비스 ④ 표준근로계약서

36. 다음 중 개인퇴직연금(IRP)에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 개인 이름으로 개설하는 퇴직연금이다.
- ② 이직 시에 받은 퇴직금 등을 불입하여 은퇴 후에 연금으로 활용할 수 있다.
- ③ 연말정산시에 세액공제 혜택이 부여된다.
- ④ 은행, 증권사, 보험사에서 판매하며 누구나 가입할 수 있다.

37. 다음 중 마케팅 믹스(Marketing Mix)에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 마케팅 믹스란 목표시장에서 기업의 목표를 달성하기 위하여 통제 가능한 마케팅 변수를 최적으로 배합하는 것을 말한다.
- ② 통제 가능한 마케팅 변수는 제품(product), 가격(price), 유통경로(place), 촉진(promotion)을 포함한다.
- ③ 제품관리전략이란 시장의 변화를 검토하여 시장의 욕구와 필요에 부응하도록 제품의 구성을 끊임없이 조정하는 것을 말하며, 제품관리의 핵심은 제품수명주기에 대한 이해에 있다.
- ④ 제품수명주기는 신제품이 시장에 도입된 후 판매장소에 따른 인지도 수준을 나타내는 시장공급의 변화패턴을 말한다.

38. 다음 중 대차대조표에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 회사의 자산은 자기자본과 타인자본으로 이루어지며, 자산 = 자기자본 + 타인자본의 등식에 따라 이를 자세하게 명시해주는 표가 대차대조표이다.
- ② 대차대조표의 오른쪽(대변)의 부채 및 자본란은 자금이 어떻게 조달되었는지 보여준다.
- ③ 대차대조표의 왼쪽(차변)의 자산란은 들어온 자금이 어디에 저장되어 있는지 보여준다.
- ④ 대차대조표는 일정 기간의 영업실적을 올리고 그 이익을 내기 위해 어느 정도의 비용을 사용했으며 현재의 총이익은 얼마이며 세금을 낸 후의 순이익은 얼마인지를 정확히 밝히고 있다.

39. 다음 괄호에 들어갈 재무관련 용어로, 일정기간 동안의 기업의 경영 성과를 한눈에 나타내기 위해 작성하는 재무제표로 기업의 수익발생부분과 지출내역 등을 파악하고 그에 관해 미래를 예측할 수 있는 지표로도 사용되는 것으로 가장 적절한 것은?

A기업은 ()를 통해 지난 1/4분기에 매출 100억원, 영업이익 20억원을 달성했다고 공시했다.

- ① 재무상태표
- ② 자본변동표
- ③ 포괄손익계산서
- ④ 이익잉여금처분계산서

40. 다음의 균형성과표(BSC)에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 균형성과표는 재무적 성과지표와 동시에 비재무적 성과지표를 동시에 고려하는 성과측정이 기업경영에 있어 균형적이고 종합적 정보와 지식을 제공한다는 개념을 바탕으로 하고 있다.
- ② 균형성과표는 미래지향적인 비재무적 지표를 통합한 평가 시스템이기 때문에 조직의 비전과 전략에 따라 차별적으로 설계, 운용될 수 있다.
- ③ 비재무적 지표는 정량화, 계량화될 수 있고 인과관계가 규명되는 장점이 있다.
- ④ 균형성과표의 구체적 도입과 실행에 있어서는 각 조직의 성격에 맞게 설계되어야 한다.

<제3과목> 사무영어

41. Choose one which does not explain departments in company correctly.

- ① The purchasing department compares prices and discounts from the supplies and buy materials.
- ② The sales department deals with all the invoices from purchases and others.
- ③ The personnel department is responsible for recruiting new staffs, keeping files on employees, and training them.
- ④ The research and development department improves, adapts and changes the products and plans for technical issues.

42. Choose the one which is not correctly translated into Korean.

- ① I am pleased to inform you that we have decided to sign the contract.
- 우리가 계약을 체결하기로 결정했음을 알려 드리게 되어 기쁩니다.
- ② Please, note that our agency will be closed from the 7th until 9th.
- 우리 영업소는 7일부터 9일까지 문을 닫으니 유념해 주시기 바랍니다.
- ③ Send me an acknowledgement e-mail as soon as you receive my e-mail.
- 당신이 내 이메일을 받고 바로 확인 이메일을 보내주세요.
- ④ Let me know if you experience any difficulties in viewing the file I sent.
- 파일은 여는데 어려움이 있으시면 제가 다시 당신에게 파일을 보내드릴 수 있도록 알려 주십시오.

43. Which of the followings is the most appropriate term for the underlined blank ㉠?

ABC Sports Equipment
_____ ㉠ _____

To: Mr. Boris Douglas

Quantity	Product Number	Description	Price	Total
1	F-132	Football gloves	52.00	\$52.00
2	T-86	Training jacket	44.00	\$88.00
2	B-5	Backpack	24.00	<u>\$48.00</u>
				Total:\$188

* ABC Sports Equipment's Exchange or Refund Policy: Should you need to return a product or request a refund, contact our customer service department at 345-6789 with the serial number on the bottom of your receipt.

- ① Check ② Invoice ③ Price ④ Notice

44. Fill in the blanks ㉠~㉢ with appropriate words.

FAX TRANSMISSION

TO : Reservation, Maple Hotel
 FROM : Samuel Kim
 DATE : September 5, 2016
 RE : Reservation for conference facility
 TOTAL NO. PAGES : Two (including this)
 Dear Sir or Madam :

We are interested in reserving facilities for our upcoming conference from October 8 through 11, 2016. Since this event has been widely ㉠ in the media, we expect more than two hundred attendees will register. Please find attached the list of equipment and facility we require, including one conference room and the hotel rooms to ㉡ the attendees from abroad. Please quote us the price based on double ㉢.

- ㉠ ㉡ ㉢
- ① publicised, accommodate, occupation
- ② publicized, accommodate, occupants
- ③ publicised, accommodate, occupancy
- ④ publicized, accommodate, occupancy

45. Choose the one that is the most appropriate purpose for the following message.

Dear Mr. Brown,

I wish I could send you a copy of our New Employees Training Manual to help you establish your own manual, but the information in our Employee Training Manual is classified as confidential and is available only to our management employees. Instead, I am sending you a copy of a booklet which is for our incoming employees. I'm sure it will be helpful to you since it does contain some of our training policies.

With best regards,

- ① The purpose of this message is to request a copy of a manual.
- ② The purpose of this message is to refuse Mr. Brown's information request.
- ③ The purpose of this message is to inquire some information.
- ④ The purpose of this message is to notify the date of shipment.

46. Choose one statement which is not true about 'Memo'.

- ① 'Memo' is a short expression for 'memorandum'.
- ② It is one of the business correspondences.
- ③ It is generally to communicate with people out of the company.
- ④ The subject line is sometimes abbreviated as "SUB."

47. Read the four dialogues and choose one which does not match each other.

- ① A : Do you have anything to declare?
B : No, I don't have anything except my personal belongings.
- ② A : I'd like to change some money. I have Korean Won.
Do you have Hong Kong Dollars?
B : Sure, how much are you changing?
- ③ A : Your bag is overweight.
B : How do I lose my weight?
- ④ A : My suitcase hasn't arrived yet.
B : Please fill out this form and describe your bag.

48. According to the following telephone message, which one is not true?

For : Ms. Natasha Insler

Recorded by : Miyuki Ishii Today's Date : Tuesday, May 15

Time of call	Caller	Company	Message
9:10 A.M.	James Fiddler	Apartment #420	Available at 10:00 A.M. May 19, to sign new lease for apartment
9:35 A.M.	Carmen Helmsworth	Saint Maria Hospital	Follow-up on proposal to organize wellness fair for all patients Contact by dialing 624-567-1216
10:20 A.M.	Janie Reed	KKC Kims Advertising	Completed printing 400 brochures. Will send them to your office by May 20.

- ① Carmen is scheduled to make a delivery to Ms. Insler.
- ② There is a document to sign on May 19.
- ③ Ms. Insler should call Carmen Helmsworth.
- ④ Janie Reed called Natasha on May 15.

49. Which of the followings does not match the underlined ㉠~㉣?

A : Today, our goal is to ㉠come up with a decision on the relocation of our plant in China, which we have been debating over a year. After that, we will spare some time on ㉡brainstorming to find ways to diversify and upgrade our supply chain.
B : To begin with, Albert will briefly ㉢go through the report from our last meeting. Has everyone received the report and a copy of the agenda for today? As for today's meeting, Jacob has kindly agreed to ㉣take the minutes.
C : Well, what time do you expect the meeting is over?
A : Let's make sure we finish on time today.

- ① ㉠ : produce ② ㉡ : putting heads together
- ③ ㉢ : review ④ ㉣ : spend a few minutes

50. According to the following schedule, which one is not true?

Frank Hopkins : Fri. June. 24, 2016
a. m.
9:00 Arrive London Heathrow (BA709)
10:00-11:00 Board meeting at London HQ office
11:30 Designers meeting at POP Design Center
p. m.
12:30-2:00 Luncheon with a CEO of Modern Design Center at Rose restaurant
2:30-4:30 Visit to downtown retail shops
4:30-5:30 Refreshments and a break
6:00-9:00 Reception & Dinner at Hero Hotel

- ① Mr. Frank has two meetings in a row in the morning.
- ② Mr. Frank is supposed to have a lunch at Hero Hotel.
- ③ Mr. Frank will go to downtown in the afternoon.
- ④ Reception and dinner will be held for 3 hours.

51. Read the following conversation and choose one which is true.

A : Good morning. I'm Mrs. Kim's secretary. She's not in the office at the present time.
May I do anything for you?
B : My name is Jonathan Gray. I'm with the ABC Company. Here is my business card. I would like to see Mrs. Kim regarding our latest order.
A : Mrs. Kim is out today, but I can give you an appointment for tomorrow at 10 a.m. Will that be satisfactory?
B : Yes, thank you.

- ① The visitor handed a present to the secretary.
- ② The visitor dropped by Mrs. Kim's office to order some items.
- ③ Mrs. Kim was in a meeting at that moment.
- ④ The visitor will come to Mrs. Kim's office again.

52. According to the conversation below, which is not true?

Mr. Parker : This is Alan Parker from BioTech.
I'd like to see Mr. Smith.
Secretary : Do you have an appointment with him?
Mr. Parker : No, I don't. I believe I spoke with you last week and left a message for Mr. Smith.
Secretary : I contacted Mr. Smith and delivered your message. Is there anything that I can do further for you?
Mr. Parker : Yes, indeed. I haven't heard from him and I haven't received any proposal for the new project yet. Can I speak with him? It's urgent.
Secretary : Actually, he's tied up at the moment.
But I'll see what I can do.

- ① The secretary failed to deliver the message.
- ② Mr. Smith didn't call Mr. Parker back.
- ③ Mr. Parker failed to contact Mr. Smith.
- ④ A proposal from Mr. Smith for the new project hasn't been submitted.

53. Read the following conversation and choose one which is true.

A : Good morning. May I help you?
 B : I am Peter Evans of Boston Insurance.
 I'd like to see Mr. Kwon.
 A : Do you have an appointment with him?
 B : I'm afraid not.
 A : Actually he is having a meeting with someone at the moment. But I'll see if he is available.
 B : Thank you.
 A : (To Mr. Kwon) Mr. Peter Evans of Boston Insurance is here to see you.
 C : I'm sorry, but I have to attend the board meeting right now. Would you have him call me anytime after three o'clock this afternoon?
 A : I certainly will. (To Ms. Evans) I'm sorry, but he is scheduled to attend the board meeting.
 Please call him after 3 o'clock.
 B : Thank you.
 A : You're welcome.

- ① Mr. Evans and Mr. Kwon have an appointment each other to meet in Mr. Kwon's office.
- ② The secretary will have Mr. Kwon call Mr. Evans after 3 o'clock.
- ③ Mr. Evans will call Mr. Kwon in the afternoon.
- ④ Mr. Kwon is planning to attend a meeting at 3 p.m.

54. Which of the followings gives the incorrect explanation?

Secretary : It's good to see you again, Mr. Wong.
 How was your flight?
 Visitor : It was as usual except the food. You know that Ⓐ in-flight meals these days are getting worse.
 Secretary : Was it a direct flight?
 Visitor : No, I had Ⓑ a layover in Tokyo Narita.
 It took me 20 hours to get here including the transit time. I waited for 7 hours to change the plane for Ⓒ connecting flight.
 Secretary : How did you recover from the Ⓓ jet lag so soon after such a long flight?

- ① Ⓐ : meals provided to passengers during flight
- ② Ⓑ : a stopover
- ③ Ⓒ : a flight with a stop and a change of aircraft
- ④ Ⓓ : a time lag caused by jet flights

55. Which of the followings is the most grammatically correct word?

Ms. Baker : Ⓐ What's the market research project going, Ms. Kim?
 Ms. Kim : It's going very Ⓑ smooth.
 Ms. Baker : Give me Ⓒ a writing report of the project, please.
 Ms. Kim : When do you need the Ⓓ report by?
 Ms. Baker : I need it first thing tomorrow morning.
 Ms. Kim : OK. I'll get on it right away.

- ① Ⓐ What's
- ② Ⓑ smooth
- ③ Ⓒ a writing
- ④ Ⓓ report by

56. Look at the airline e-ticket and choose one which is not informed?

CATHAY Pacific Airways		
e-Ticket Itinerary / Receipt		
Passenger name	KIM/SUNGSOOMR	
e-Ticket number	16048376	
Itinerary	Booking Reference 6417485	
CX 411	Operated by CATHAY Pacific Airways	Via: -
Departure	서울(ICN)	06MAY07
	16:25 Local Time	Terminal NO.: -
Arrival	홍콩(HKG)	06MAY07
	19:30 Local Time	Terminal NO.: 3
Class B	Status OK	Fare Basis SYIA17
Free Baggage Allowance 20KG		
Not Valid Before - After 14 APR07		
CX 412	Operated by CATHAY Pacific Airways	Via: -
Departure	홍콩(HKG)	11MAY07
	08:20 Local Time	Terminal NO.: -
Arrival	서울(ICN)	11MAY07
	11:30 Local Time	Terminal NO.: 3
Class B	Status OK	Fare Basis SYIA17
Free Baggage Allowance 20KG		
Not Valid Before Not Valid Before 06MAY07 After 13 MAY07		

- ① Whether this is a round-trip or one way ticket.
- ② What airline the passenger is using.
- ③ When the passenger arrives to Seoul.
- ④ What gate the flight leaves from.

57. Which of the followings is the most appropriate expression for blanks Ⓐ to Ⓓ?

A : Good morning, Daehan Trading. Ms. Lee speaking.
 B : May I speak to Mr. Park of Personnel Department, please?
 A : I'm sorry, he's not in. May I ask who's calling, please?
 B : This is Pauline Wong.
 A : I'm sorry. How do you Ⓐ your Ⓑ ?
 B : Wong. W-O-N-G.
 A : M Ⓒ Mexico?
 B : No. N Ⓓ Nancy. N-G.
 A : W-O-N-G? Is that right?
 B : Right.
 A : Would you like to Ⓓ a message?
 B : Yes, please tell him that I'll leave Busan this afternoon and that I'll call him when I get to New York.
 A : I'm sure he gets your message. Ms. Wong. Good bye.

- ① Ⓐ spell
- ② Ⓐ pronounce
- ③ Ⓐ address
- ④ Ⓐ write
- ⑦ Ⓑ surname
- ⑧ Ⓑ given name
- ⑨ Ⓑ family name
- ⑩ Ⓑ first name
- ① Ⓒ as in
- ② Ⓒ as of
- ③ Ⓒ for
- ④ Ⓒ as for
- ⑤ Ⓓ leave
- ⑥ Ⓓ leave
- ⑦ Ⓓ take
- ⑧ Ⓓ receive

58. According to the conversation, when is Ms. Smith going to check out the hotel?

Hotel Clark : Hello, Flamingo Hotel. How may I help you?
 Secretary : I'd like to reserve a suite room.
 The guest name is Clara Smith.
 Hotel Clark : Okay, when do you need a room?
 Secretary : Ms. Smith will be arriving next Tuesday
 and staying four nights.
 Hotel Clark : Let me check. Next Tuesday is May the
 11th. Okay, a suite room is reserved under
 the name of Clara Smith.

- ① Tuesday, 11th ② Thursday, 13th
- ③ Friday, 14th ④ Saturday, 15th

59. According to the dialog below, which statement is not true to the conversation?

Boss : Are there any special plans for the week
 that I have to bear in mind?
 Secretary : Yes. You've accepted an invitation to the banquet
 for the delegation from the Asian Investment
 Bank. It is at Continent Hotel on Wednesday
 at 7:00. Besides, you agreed to deliver a
 welcoming speech on behalf of the reporters'
 association.
 Boss : Is the draft for the speech proofread by the
 managing editor?
 Secretary : Yes, of course. As soon as you go over it
 and finalize the speech, it will be printed
 and be ready for distribution.
 Boss : OK. Then, let's start off with reviewing the draft.

- ① The boss will be present at the party on Wednesday at 7:00.
- ② There will be a welcoming speech during the banquet.
- ③ The boss will peruse the draft of his welcoming speech to finalize it.
- ④ The secretary should proofread the draft for the managing editor.

60. Which of the following alternatives is not included in the suggestions?

Secretary :
 Hello, Ms. Jones. This is Yuna Lee, Mr. Smith's
 secretary. I'm calling about the important meeting during
 his business trip. Actually he is supposed to go on the
 business trip, but I just found out that his flight is
 delayed. So I have thought of some options to solve this
 problem. One option is to postpone the meeting until
 tomorrow. I'm sure that he can get there by then.
 Another option is to arrange a video conference if the
 clients agree to do it. Or how about letting Mr. Koo do
 instead of him. He worked with Mr. Smith on the project,
 so he knows all about it. What do you think about my
 suggestions?

- ① to delay the meeting until tomorrow
- ② to arrange a video conference
- ③ to let Mr. Koo do instead of Mr. Smith
- ④ to reschedule the meeting within a week

<제4과목> 사무정보관리

61. 회사에서 문서를 수신할 경우 처리방법으로 바른 것끼리 묶인 것은?

가. 당직근무자가 접수한 문서는 익일 관련부서에 전달한다.
 나. 접수문서는 문서수신부서에서 접수하여 등록대장에 기재한다.
 다. 접수문서는 접수인을 찍고 접수번호와 접수일시를 문서에 표시한다.
 라. 친전문서인 경우 수신처가 불분명하니 개봉하여 확인하고 수신처에 전달한다.
 마. 상품 안내서나 광고문 같은 것은 즉시 폐기해서 유통량을 줄인다.
 바. 여러 부서원들이 보아야 할 문서는 복사본으로 회람을 한다.

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

62. 신입으로 들어온 김비서의 문서 발신 업무 처리에 대한 내용 중 바람직하지 않은 것끼리 묶인 것은?

가. 상사를 대신하여 작성한 기밀문서이므로 문서 발신부 기록을 생략하였다.
 나. 문서를 발송하기 전 상사 확인 후 서명을 받아서 발송하였다.
 다. 익일특급으로 발송하였으므로 등기 번호를 잘 기록해두었다.
 라. 발송문서의 사본보관용으로 최종 수정한 워드파일을 보관해두었다.
 마. 사내로 전달하는 기밀문서인 경우 봉투에 봉한 후 직접 전달하였다.

- ① 가, 라 ② 가, 마 ③ 다, 라 ④ 다, 마

63. 다음 우편서비스 중 통화등기(현금배달서비스)에 대한 설명으로 옳은 것으로만 구성된 것은?

가. 통화등기는 우편으로 현금을 직접 수취인에게 배달하는 서비스이다.
 나. 통화등기의 금액 제한은 없다.
 다. 배달 중 분실 시 전액이 변상된다.
 라. 결혼식장 혹은 장례식장 등으로 경조금을 보낼 때 유용하다.

- ① 가, 다 ② 가, 나
- ③ 가, 나, 다 ④ 가, 다, 라

64. 다음 중 감사장의 작성 방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 취임 축하장에 대한 감사장은 축하에 대해서 감사 인사를 한 후 포부와 결의를 밝힌다.
- ② 창립기념 축하연 참석에 대한 감사장은 먼저 참석에 대한 감사의 말을 전하고 앞으로 협력을 부탁하는 내용을 기술한다.
- ③ 출장 중의 호의에 대한 감사장은 신세를 진 담당자와 그 상사에게 감사의 인사를 기술한다.
- ④ 문상 답례장은 미사여구를 활용한 계절인사 후, 문상에 대한 감사의 글을 쓴다.

65. 다음 각 비서들의 명함관리 방법에 해당하는 사례에 대한 정리 방법이 순서대로 기입된 것은?

가. 최비서는 받은 순서대로 일련번호를 명함에 기재하고, 명함에 관련된 정보를 입력하고 일련번호순으로 정리한다.
 나. 고비서는 명함정보를 입력하고 회사명의 가나다순으로 정리하였다.
 다. 박비서는 명함정보를 입력하고 이름명의 가나다순으로 정리하였다.

- ① 주제별 - 주제별 - 명칭별
- ② 번호식 - 명칭별 - 명칭별
- ③ 번호식 - 주제별 - 명칭별
- ④ 주제별 - 명칭별 - 명칭별

66. ABC 회사는 아래와 같은 전자매체에 대한 회사보안정책을 만들고 배포하였다. 다음 중 이 회사보안 정책을 가장 잘못 이해한 것은?

ABC사의 모든 전자적 정보 및 데이터에 저장되는 보안정책을 다음과 같이 정의하였으며, 이에 모든 직원이 이 정책과 절차를 이해하고 준수한다.

전자적인 비즈니스는 전자우편, 메일, 파일, 보고서, 상거래, 기후정보 등을 포함하여 다양한 형태로 이루어지고 있다. 이에 ABC의 직원으로서 여러분은 전자적 정보와 데이터가 회사의 중요한 자산임을 이해하고 전자적 정보 및 데이터와 관련된 각자의 권리와 책임을 숙지해야 한다.

이를 위해 다음의 정책을 시행한다.

1. ABC가 보유 또는 임대하여 사용 중인 모든 전산 장비에서 생성, 저장, 유지되는 모든 데이터, 프로그램, 문서는 ABC의 재산이다.
2. 상기 자료에 대한 ABC의 소유권은 이들 자료의 모든 복사본까지 포함한다. 이때 복사본은 종이인쇄물, 전자적 형태, 마그네틱테이프나 하드 드라이브, 플로피 디스켓 등 모든 형태의 저장매체에 저장된 형태로 있을 수 있다.
3. ABC의 직원이 보내거나 받은 이메일 메시지는 ABC의 재산이다.
4. 인터넷은 기본적으로 업무수행을 보다 효율적으로 하고 필요한 자료를 얻기 위해 사용한다. 예를 들어 정보의 검색, 외부인과 비즈니스 관련 사안의 협의를 위한 통신수단으로서 인터넷을 사용한다. 업무와 관계없는 자료의 발송, 다운로드, 복사, 인쇄 등 인터넷의 부적절한 사용은 징계 조치의 대상이 된다.
5. 모든 직원은 ABC의 컴퓨터를 이용하여 저작권의 보호를 받는 소프트웨어를 불법으로 이용하거나 복제해서는 안 된다.

- ① ABC회사의 메일서버에 있는 개인적 이메일도 모두 회사의 재산이다.
- ② 대학원에 다니는 상사가 지시한 논문을 다운받아 인쇄하는 것은 정당한 사용이다.
- ③ ABC회사의 컴퓨터에 있는 소프트웨어는 저작권이 없어도 회사재산이다.
- ④ 퇴사 시에 회사 컴퓨터에 저장된 개인자료를 허락 없이 복사해가는 것은 회사재산을 탈취하는 행위이다.

67. 다음 중 전자결재시스템에서 가능한 기능을 모두 고른 것은?

가. 결재 경로 지정 및 수정 기능
 나. 결재 진행 중 결재 경로의 변경 및 수정 기능
 다. 의견 첨부 기능
 라. 결재 상황 조회 기능

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

68. 사용 목적에 맞는 사무기기와 소모품의 구매가 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 법률사무소에서 일하는 강비서는 서류 위조 방지를 위해 인증천공기를 구매하였다.
- ② 공기업에서 일하는 박비서는 QR코드와 바코드 인쇄를 위해 라벨프린터와 라벨테이프를 구매했다.
- ③ 연구소에서 일하는 최비서는 전자철판과 철판기종에 맞는 용지를 함께 구매하였다.
- ④ 홍보회사에서 일하는 조비서는 회의자료를 제본하기 위해 제본기와 코팅용 필름을 함께 구매했다.

69. 전자상거래 결제 시 신용카드를 대체하는 전자화폐가 등장하고 있다. 전자화폐의 특징으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 누가 어떤 상점에서 무엇을 샀는지를 제3자가 알 수 없어야 한다.
- ② 다른 사람에게 이전이 가능해야 한다.
- ③ 불법 변조 및 위조가 안 되어야 한다.
- ④ 한국은행에서 발행하며 현금처럼 사용할 수 있어야 한다.

70. 다음 중 비서의 행동으로 가장 바람직하지 않은 것은?

- ① 김비서는 상사의 근황에 관해 묻는 방문객의 질문에 일체 답변하지 않았다.
- ② 박비서는 늦게까지 야근을 할지언정 회사업무를 집으로 가져가 수행하지는 않는다.
- ③ 장비서는 타부서 윗사람이 묻는 질문이 회사 기밀에 관한 것이어서 잘 모르는 사항이라고 답하였다.
- ④ 한비서는 중요서류는 전자 잠금장치가 있는 서류함에 보관하고 수시로 비밀번호를 변경한다.

71. 반도체 업체에서 일하는 조정민 비서의 행동 중 잘못된 것으로만 묶인 것은?

가. 상사가 부재 시 손님이 일찍 방문했을 때 상사 집무실에서 기다리게 조치하였다.
 나. 상사의 일정은 기사와 공유하는데, 기사에게 정보보안에 주의하도록 당부하였다.
 다. 상사의 정보를 외부에서 요청한 경우 상사에게 보고한 후 지시를 기다렸다.
 라. 상사가 무심코 버린 문서 중 기밀에 해당하는 것은 세단기를 이용하여 파쇄 하였다.
 마. 작성 중인 보고서 마감일이 임박하여 USB드라이브에 문서 파일을 복사해 와서 집에서 밤샘 작업하였다.
 바. 일반 문서 작성 중 잠시 자리를 비울 때에 모니터를 꺼두었다.

- ① 다, 마 ② 마, 바 ③ 가, 바 ④ 가, 마

72. 상사로부터 프레젠테이션 자료제작을 부탁받은 비서들이 사용하는 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 박비서는 문장보다 키워드로 구성된 도해, 그림, 사진으로 이미지화하였다.
- ② 황비서는 모든 콘텐츠에 효과를 주어서 화려하게 작성했다.
- ③ 정비서는 중요 부분은 하이라이트 칼라를 사용해 강조했다.
- ④ 윤비서는 템플릿을 이용하여 폰트, 색감, 레이아웃에 통일성을 주었다.

73. 다음 중 PDF 파일에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 컴퓨터 기종에 관계없이 호환이 가능한 문서 형식이다.
- ② 소프트웨어 종류에 관계없이 호환이 가능한 문서 형식이다.
- ③ 암호화 및 압축 기술을 통해 내용의 변조가 어렵다.
- ④ 문서 형식이나 제작 기술에 독점적인 기술이 사용된다.

74. 다음 중 클라우드 사무환경에 관련하여 가장 올바른 설명은?

- ① 개인이 업무수행을 위해 필요한 소프트웨어만 다운받아 설치하여 사용한다.
- ② 인사이동시 필요한 자료를 저장하여 이동하지 않아도 된다.
- ③ 출장 등 원격근무를 할 때 필요한 자료를 USB에 저장하여 사용하기 용이하다.
- ④ 자료를 별도의 데이터 센터에 통합하여 저장하므로 정보 유출 및 손실에 대한 우려가 증가한다.

75. 다음은 김비서가 상사에게 받은 명함이다. 정리순서대로 나열한 것은?

가. Kimberley, Charles	나. Dr. Stephen Leigh
다. Eugene Maslov, Jr.	라. Charlie Kimberly, CAP
마. Stephanie Lee	

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

76. 다음은 인터넷 사용 중 발생한 피해 사례에 관한 내용이다. A와 B가 각각 어떤 범죄에 의한 피해인지 A와 B 순서대로 올바르게 나열한 것은?

- A. 김비서는 컴퓨터를 사용하던 중 “파일에 암호를 걸어놨으니 풀고 싶으면 돈을 보내라”는 메시지를 받았다. 해커가 몰래 악성코드를 심어서 파일을 잠가 놓고 돈을 요구하는 것이다.
- B. 민비서는 인터넷 뱅킹을 하기 위해서 인터넷 포털사이트 검색을 통해서 상공은행 사이트에 접속했다. 팝업창이 나타나서 개인정보와 금융거래정보를 입력하였는데 며칠 후 민비서의 상공은행 계좌에서 돈이 사기범의 계좌로 이체되었다.

- ① 하이재커 - 피싱 ② 하이재커 - 파밍
- ③ 랜섬웨어 - 피싱 ④ 랜섬웨어 - 파밍

77. 다음은 상공주식회사의 위임전결기준표의 일부이다. 이에 따른 문서 처리방법이 가장 올바른 것은?

업무내용	전결권자				
	사장	전무	상무	부장	과장
유무상증자 (확정 ○, 준비 ○, 계획 △)	○		△	○	

- ① 무상증자 계획에 관한 문서를 부장이 전결하였다.
- ② 유상증자 계획을 위하여 상무 부재중에 전무가 대결하였다.
- ③ 유상증자 확정을 위한 문서를 사장 출장 중에 상무가 대결하였다.
- ④ 무상증자 준비를 위한 문서를 부장이 전결하였다.

78. 다음 중 밑줄 친 부분의 맞춤법 사용이 가장 올바른 것은?

- ① 친구가 힘들게 해도 되잖는 것은 옳지 않다.
- ② 오랫만에 옛 동료를 만나서 반가웠다.
- ③ 비서로써 갖추어야 할 역량은 무엇인가?
- ④ 신제품이 날개 돋친 듯이 팔렸다.

79. 다음 그래프를 통해서 알 수 있는 내용으로 가장 올바른 것은?



- ① 2016년 2월에는 2015년 2월에 비해서 수출보다 수입 감소율이 더 높다.
- ② 2016년 2월보다 2016년 3월 수출입량이 증가한 것으로 잠재 조사되었다.
- ③ 2015년 9월에는 전월에 비해서 수입량은 감소했으나, 수출량은 증가하였다.
- ④ 2015년 11월에는 2014년 11월에 비해서 수출이 증가하였다.

80. 다음 기사 내용을 통해서 알 수 있는 내용과 가장 거리가 먼 것은?

<전략>
ISA 계좌에서 발생하는 전체 수익금 중 비과세 대상은 소득 수준에 따라 200만~250만원뿐이다. 나머지 수익에 대해선 9.9%의 세율로 분리과세된다. 이 때문에 ‘절세 ISA’나 ‘절세 혜택(비과세+저율분리과세) ISA’라는 문구로 광고하는 것은 가능하지만 온전히 비과세라는 뉘앙스를 풍기는 문구는 써서는 안 된다. 금융사가 ISA의 모델 포트폴리오에 대해 예상·목표 수익률을 광고하는 것도 금지된다. 금투협은 이를 근거로 ‘초저 위험 가입 시 연 3% 약정 수익률을 지급한다.’는 광고 문구는 쓰지 말라고 주문했다. 금융사가 공개하는 ‘공시수익률’을 광고하는 것도 허용되지 않는다. <중략>
금투협 관계자는 “공시수익률은 수수료 등이 반영되지 않아 엄밀한 의미의 수익률이라 할 수 없기 때문에 광고에 쓰지 못하도록 했다”고 설명했다. ISA는 기본적으로 원금 손실 위험이 있는 상품인 만큼 광고에 ‘손실보전’이나 ‘이익보장’으로 인식되는 정보도 표시할 수 없다. <후략>
한국경제신문, 2016년 3월 11일자

- ① ISA는 수익금 일부에 대해서만 비과세가 가능하다.
- ② 금융사가 ISA 수익률을 공시하는 것은 가능하다.
- ③ ISA계좌 수익금 중 비과세 외 수익은 종합과세 되지 않는다.
- ④ ISA는 원금이 손실될 수도 있으므로 이익보장이라고 표시할 수 없다.