

# 비서자격시험 기출문제풀이



## 비서자격시험 3급



## 비서자격시험 기출문제

1. 비서는 상사가 효과적으로 인적 네트워크를 관리할 수 있도록 보좌하여야 한다. 다음 중 가장 적절하지 않은 것은?
  - ① 상사의 인적네트워크 관리를 위하여 데이터베이스를 작성한다.
  - ② 데이터베이스를 작성한 후에는 사내 비서들에게 배포하여 업무에 활용하도록 돕는다.
  - ③ 데이터베이스는 정확한 사실에 기초하여야 한다.
  - ④ 데이터베이스에는 외부인사, 내부인사 모두 포함한다.



1. 비서는 상사가 효과적으로 인적 네트워크를 관리할 수 있도록 보좌하여야 한다. 다음 중 가장 적절하지 않은 것은? 2

- ① 상사의 인적네트워크 관리를 위하여 데이터베이스를 작성한다.
- ② 데이터베이스를 작성한 후에는 사내 비서들에게 배포하여 업무에 활용하도록 돕는다.
- ③ 데이터베이스는 정확한 사실에 기초하여야 한다.
- ④ 데이터베이스에는 외부인사, 내부인사 모두 포함한다.

해설

인적네트워크 관련 데이터베이스는 개인정보와 기밀에 해당하는 사항이므로 상사의 지시가 없는 상황에서 배포하는 것은 적절하지 않다.



## 비서자격시험 기출문제

2. 다음 비서의 전화응대 중 가장 바람직한 것은?

- ① “전무님은 지금 중요한 손님과 면담 중이시라 전화를 연결할 수가 없습니다.”
- ② “전무님은 아직 출근전이신데 누구시라고 전해드릴까요?”
- ③ “죄송하지만 전무님은 다른 일정이 있어서 이번 전략회의에는 참석이 어렵다고 하십니다.”
- ④ “죄송하지만 전무님은 지금 중국 출장 중이시라 전화 연결이 안됩니다.”



2. 다음 비서의 전화응대 중 가장 바람직한 것은? 3

- ① “전무님은 지금 ~~중요한 손님과 면담 중이시라~~ 전화를 연결할 수가 없습니다.”
- ② “전무님은 ~~아직 출근 전이신데~~ 누구시라고 전해드릴까요?”
- ③ “죄송하지만 전무님은 다른 일정이 있어서 이번 전략회의에는 참석이 어렵다고 하십니다.”
- ④ “죄송하지만 전무님은 지금 ~~중요 출장 중이시라~~ 전화 연결이 안됩니다.”



## 비서자격시험 기출문제

3. 다음 비서의 전화응대 태도로 가장 바람직한 것은?

- ① 전화 회신을 요청하는 모든 전화는 전화를 걸기 전에 상사에게 회신해야 하는지 확인을 한다.
- ② 자주 상사에게 전화를 하는 사람이라도 반드시 용건을 재확인하고 연결한다.
- ③ 급한 전화인 경우, 상사와 바로 연결할 수 있도록 상사 휴대 전화 번호를 가르쳐 준다.
- ④ 상사가 회의 중일 때 걸려온 급한 전화인 경우 용건을 메모하여 회의 중인 상사에게 신속히 전달한다.



3. 다음 비서의 전화응대 태도로 가장 바람직한 것은? 4

- ① 전화 회신을 요청하는 ~~모든~~ 전화는 전화를 걸기 전에 상사에게 회신해야 하는지 확인을 한다.
- ② 자주 상사에게 전화를 하는 사람이라도 ~~반드시 용건을 재확인하고~~ 연결한다.
- ③ 급한 전화인 경우, 상사와 바로 연결할 수 있도록 상사 ~~휴대전화 번호를 가르쳐 준다.~~
- ④ 상사가 회의 중일 때 걸려온 급한 전화인 경우 용건을 메모하여 회의 중인 상사에게 신속히 전달한다.



## 비서자격시험 기출문제

4. 다음 중 비서가 내방객을 응대할 때 가장 올바른 것은?

- ① 선약된 내방객일지라도 용건을 여쭙어 보는 것이 업무의 정확성을 높이는 방법이다.
- ② 외국인과 내국인 손님이 있을 경우, 외국인에게 우선순위를 두는 것이 원칙이다.
- ③ 비서는 내방객의 말투, 옷차림 등을 관찰하여 그에 맞는 응대를 하도록 한다.
- ④ 내방객들이 동시에 방문할 경우 선약된 손님을 먼저 응대하는 것이 적절하다.





4. 다음 중 비서가 내방객을 응대할 때 가장 올바른 것은? 4

- ① 선약된 내방객일지라도 용건을 여쭙어 보는 것이 업무의 정확성을 높이는 방법이다. (해설: 선약된 내방객에는 용건을 여쭙어 보지 않는다.)
- ② 외국인과 내국인 손님이 있을 경우, 외국인에게 우선순위를 두는 것이 원칙이다. (해설: 내방객응대의 우선순위는 접수 순서와 같이 공정한 기준에 따른다.)
- ③ 비서는 내방객의 말투, 옷차림 등을 관찰하여 그에 맞는 응대를 하도록 한다. (해설: 내방객의 말투나 옷차림에 따라 차별하여 응대하는 것은 적절하지 않다. 모두에게 친절하게 응대한다.)
- ④ 내방객들이 동시에 방문할 경우 선약된 손님을 먼저 응대하는 것이 적절하다.



## 비서자격시험 기출문제

5. 다음 중 업무상 갈등을 해결하기 위한 행동으로 가장 바람직한 것은?
- ① 선배 비서의 업무처리 방식이 본인과 다른 경우 선배에게 솔직하게 의견을 말한 후 자신의 방식으로 업무를 추진한다.
  - ② 후배 비서가 업무 상 실수를 했을 경우 우선 주의를 주고 체계적으로 알려 주는 적극적인 자세가 필요하다.
  - ③ 입사 동기가 회사내 인간관계에서 어려움을 토로하는 경우 상사에게 도움을 요청해서 도와주도록 한다.
  - ④ 공동 비서로서 업무의 우선순위를 판단하기 어려운 경우 어느 상사의 업무를 먼저 처리하는 것이 옳은지를 선배에게 매번 자문을 구하는 것이 맞다.



5. 다음 중 업무상 갈등을 해결하기 위한 행동으로 가장 바람직한 것은? 2

- ① 선배 비서의 업무처리 방식이 본인과 다른 경우 선배에게 솔직하게 의견을 말한 후 자신의 방식으로 업무를 추진한다. (해설: 우선 선배의 방식에 따른 후, 추후 적절한 때에 선배에게 건의하고 필요한 경우 방식을 바꿀 수 있다.)
- ② 후배 비서가 업무 상 실수를 했을 경우 우선 주의를 주고 체계적으로 알려 주는 적극적인 자세가 필요하다.
- ③ 입사 동기가 회사내 인간관계에서 어려움을 토로하는 경우 상사에게 도움을 요청해서 도와주도록 한다. (해설: 상사에게 도움을 요청할 사안이 아니다.)
- ④ 공동 비서로서 업무의 우선순위를 판단하기 어려운 경우 어느 상사의 업무를 먼저 처리하는 것이 옳은지를 선배에게 ~~매번~~ 자문을 구하는 것이 맞다. (해설: 매번 자문을 구하는 것은 적절하지 않다.)



## 비서자격시험 기출문제

6. 다음의 사례에서 비서의 업무 태도로 가장 적절한 것은?

- ① 부서장 조찬 회의에 지각을 하게 되어 총무팀 선배에게 부탁하여 위기를 넘겼다. 도와준 선배에게 "늦어서 죄송합니다. 다음부터는 이런 일이 없도록 하겠습니다."라고 인사했다. 회의가 무사히 끝났으므로 상사에게는 말씀드리지 않았다.
- ② 우리회사 지사장으로 근무하다 본사로 발령이 난 상사의 인상 카드를 작성하기 위하여 각종 인상정보를 상사에게 여쭙어 보았다.
- ③ 상사의 결재는 가급적 한 시간마다 받을 수 있도록 상사의 결재 시간을 정해 놓았다.
- ④ 외국에서 손님이 방문할 경우는 국가마다 직함의 경중에 차이가 있을 수 있으므로 직함만으로 경중을 판단하지 않았다.



6. 다음의 사례에서 비서의 업무 태도로 가장 적절한 것은? 4

- ① 부서장 조찬 회의에 지각을 하게 되어 총무팀 선배에게 부탁하여 위기를 넘겼다. 도와준 선배에게 "늦어서 죄송합니다. 다음부터는 이런 일이 없도록 하겠습니다."라고 인사했다. 회의가 무사히 끝났으므로 상사에게는 말씀드리지 않았다. (해설: 상사에게도 말씀드리는 것이 적절하다.)
- ② 우리회사 지사장으로 근무하다 본사로 발령이 난 상사의 인상 카드를 작성하기 위하여 각종 인상정보를 상사에게 여쭙어 보았다. (해설: 상사에게 여쭙어 볼 사안이 아니다.)
- ③ 상사의 결재는 가급적 한 시간마다 받을 수 있도록 상사의 결재 시간을 정해 놓았다. (해설: 상사가 선호하는 방식에 따라 정하는 것이 적절하다.)
- ④ 외국에서 손님이 방문할 경우는 국가마다 직함의 경중에 차이가 있을 수 있으므로 직함만으로 경중을 판단하지 않았다.



## 비서자격시험 기출문제

7. 다음 중 비서의 조직 구성원과의 원만한 인간관계를 위한 노력으로 가장 올바른 자세는?

- ① 비서는 상사의 지위를 자신의 지위와 동일시하는 주인의식을 가지고 상사 인간관계의 통로 역할을 하도록 한다.
- ② 비서는 상사를 보좌할 때 다른 비서들과 상사에 관한 다양한 정보를 공유하면서 비서로서 본인의 경험을 우선적으로 고려하여 업무 처리를 한다.
- ③ 비서는 일반적으로 노동조합 가입이 허용되지 않으므로 비공식적으로라도 노조직원들과의 만남을 가지면서 정보를 공유한다.
- ④ 후배 비서의 고충이나 의견을 잘 듣고 조언을 하거나 필요할 경우 해당 부서에 전달함으로써 조직과 비서실의 의사 소통에 도움이 되도록 한다.



7. 다음 중 비서의 조직 구성원과의 원만한 인간관계를 위한 노력으로 가장 올바른 자세는? 4

- ① 비서는 ~~상사의 지위를 자신의 지위와 동일시하는~~ 주인의식을 가지고 상사 인간관계의 통로 역할을 하도록 한다.
- ② 비서는 상사를 보좌할 때 다른 비서들과 ~~상사에 관한 다양한 정보를 공유하~~  
~~면서~~ 비서로서 본인의 경험을 우선적으로 고려하여 업무 처리를 한다.
- ③ 비서는 일반적으로 노동조합 가입이 허용되지 않으므로 비공식적으로라도 노조직원들과의 만남을 가지면서 ~~정보를 공유한다~~.
- ④ 후배 비서의 **고충이나 의견을 잘 듣고 조언을 하거나 필요할 경우 해당 부서**  
**에 전달함으로써 조직과 비서실의 의사 소통에 도움이 되도록 한다.**



## 비서자격시험 기출문제

8. 비서가 스마트폰으로 상사의 일정관리 시 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사가 자리에 없을 때 상사의 일정 수립이나 변경을 해야 할 경우는 스마트폰을 이용하여 상사의 승인을 받을 수 있다.
- ② 외부 일정이 많은 세 명의 상사를 보좌하는 비서는 업무의 효율성을 위해 모든 상사의 일정을 스마트 기기에 연동시켜서 계정을 통합하여 관리한다.
- ③ 비서가 스마트폰으로 일정을 기입하고, 상사의 스마트폰에서 일정 시작 전에 알람이 뜨게 설정한다.
- ④ 스마트폰에 상사의 일정을 캘린더 어플리케이션에 연동시켜 상사의 일정을 비서의 스마트폰에서 확인 및 추가를 할 수 있도록 설정한다.





8. 비서가 스마트폰으로 상사의 일정관리 시 가장 적절하지 않은 것은? 2

- ① 상사가 자리에 없을 때 상사의 일정 수립이나 변경을 해야 할 경우는 스마트폰을 이용하여 상사의 승인을 받을 수 있다.
- ② 외부 일정이 많은 세 명의 상사를 보좌하는 비서는 업무의 효율성을 위해 ~~모든 상사의 일정을 스마트 기기에 연동시켜서 계정을 통합하여 관리한다.~~
- ③ 비서가 스마트폰으로 일정을 기입하고, 상사의 스마트폰에서 일정 시작 전에 알람이 뜨게 설정한다.
- ④ 스마트폰에 상사의 일정을 캘린더 어플리케이션에 연동시켜 상사의 일정을 비서의 스마트폰에서 확인 및 추가를 할 수 있도록 설정한다.



## 비서자격시험 기출문제

9. 다음과 같은 상황에서 비서의 행동으로 가장 적절한 것은?

- ① 이비서는 회의실에서 아직 발표 전인 영업팀 김전무의 승진 소식을 우연히 듣고 회의실에서 나와 바로 김전무의 비서에게 기쁜 소식을 전했다.
- ② 박비서는 상사가 불법 행위에 대한 기밀을 지켜줄 것을 요구하며 큰 보상을 제시하였지만 비서로서 기밀 유지는 당연하므로 보상은 거절하고 상사의 기밀을 지켜주었다.
- ③ 정비서는 경조사 업무 시 이용하던 화원에서 계속 이용해 달라고 백화점 상품권을 선물하자 그 상품권으로 상사를 위한 선물을 샀다.
- ④ 임비서는 친구로부터 상사의 신상에 대한 개인적인 질문을 받고 상사의 개인적인 부분은 잘 모른다고 답하였다.



9. 다음과 같은 상황에서 비서의 행동으로 가장 적절한 것은? 4

- ① 이비서는 회의실에서 아직 발표 전인 영업팀 김전무의 승진 소식을 우연히 듣고 회의실에서 나와 바로 김전무의 비서에게 기쁜 소식을 전했다. (해설: 인사에 관한 내용은 공식적으로 발표되기 전에는 누설하지 않는다.)
- ② 박비서는 상사가 ~~불법 행위에 대한 기밀을~~ 지켜줄 것을 요구하며 큰 보상을 제시 하였지만 비서로서 기밀 유지는 당연하므로 보상은 거절하고 상사의 기밀을 지켜주 었다. (해설: 불법 행위가 이루어져서는 안된다.)
- ③ 정비서는 경조사 업무 시 이용하던 화원에서 계속 이용해 달라고 백화점 상품권 을 선물하자 그 상품권으로 상사를 위한 선물을 샀다. (해설: 상품권을 받는 것은 적 절하지 않다.)
- ④ 임비서는 친구로부터 상사의 신상에 대한 개인적인 질문을 받고 상사의 개인적인 부분은 잘 모른다고 답하였다.



## 비서자격시험 기출문제

10. 상사의 일정을 관리하는 비서의 업무 수행 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사의 일정 계획은 정기적인 일정과 비정기적 일정으로 구분하여 계획을 수립한다.
- ② 일정표는 연간, 월간, 주간, 일일 일정표로 세분화하여 일정표를 작성 및 관리한다.
- ③ 상사의 일정이 중복되었을 경우는 먼저 선약이 이루어진 일정을 우선으로 한다.
- ④ 일정 수행에 필요한 자료, 시설 및 기자재 등을 일정에 맞추어 미리 준비한다.



10. 상사의 일정을 관리하는 비서의 업무 수행 방법으로 가장 적절하지 않은 것은? 3

- ① 상사의 일정 계획은 정기적인 일정과 비정기적 일정으로 구분하여 계획을 수립한다.
- ② 일정표는 연간, 월간, 주간, 일일 일정표로 세분화하여 일정표를 작성 및 관리한다.
- ③ 상사의 일정이 중복되었을 경우는 먼저 선약이 이루어진 일정을 우선으로 한다. (일정의 우선순위는 중요한 업무를 우선으로 하며, 상황에 따라 나중의 약속이 우선으로 바뀔 수 있으므로, 상사의 지시에 따라 융통성을 갖고 대처한다.
- ④ 일정 수행에 필요한 자료, 시설 및 기자재 등을 일정에 맞추어 미리 준비한다.



## 비서자격시험 기출문제

11. 예약 시 주의사항으로 적절하지 않은 것은?

- ① 상사의 저녁 약속 예약 이력 내용은 총무팀과 공유하여 상사와의 업무 조정  
에 참조하도록 한다.
- ② 예약 이력 정보를 엑셀에 정리할 때 파일을 여러 개 만들기 보다는 예약이라  
는 하나의 파일 안에 종류별로 시트를 만들어서 관리하는 것이 더 효율적이다.
- ③ 음식점을 예약할 때는 룸 예약 가능 여부, 주차 가능 여부 등도 문의한다.
- ④ 회사의 여비규정보다 숙박비가 초과되는 숙박시설을 예약해야 하는 경우  
사전에 조직의 승인을 받아야 한다.



11. 예약 시 주의사항으로 적절하지 않은 것은? 1

- ① **상사의 저녁 약속 예약 이력 내용은 총무팀과 공유하여** ~~공유하여~~ **상사와의 업무 조정**  
**에 참조하도록 한다.** (**상사의 지시가 있는 경우를 제외하고는 상사의 일정은**  
**공유하지 않는다.**)
- ② 예약 이력 정보를 엑셀에 정리할 때 파일을 여러 개 만들기 보다는 예약이라  
는 하나의 파일 안에 종류별로 시트를 만들어서 관리하는 것이 더 효율적이다.
- ③ 음식점을 예약할 때는 룸 예약 가능 여부, 주차 가능 여부 등도 문의한다.
- ④ 회사의 여비규정보다 숙박비가 초과되는 숙박시설을 예약해야 하는 경우  
사전에 조직의 승인을 받아야 한다.



## 비서자격시험 기출문제

12. 상사 출장 전 준비 업무에 해당하지 않는 것은?

- ① 직급별 출장일비를 확인한다.
- ② 출장과 관련하여 상사의 기호 및 요구사항을 확인한다.
- ③ 출장의 목적과 일정을 확인한다.
- ④ 출장 경비 정산을 준비한다.





12. 상사 출장 전 준비 업무에 해당하지 않는 것은? 4

- ① 직급별 출장일비를 확인한다.
- ② 출장과 관련하여 상사의 기호 및 요구사항을 확인한다.
- ③ 출장의 목적과 일정을 확인한다.
- ④ 출장 경비 정산을 준비한다.

해설

출장 경비 정산은 출장 전 업무가 아니라 출장 후의 업무이다.



## 비서자격시험 기출문제

13. 비서가 회의 지원업무를 할 때 다음 설명 중 가장 옳바르지 않은 것은?
- ① 회의 통지문에는 회의의 명칭, 일시, 장소, 안건 등이 명시되어야 한다.
  - ② 회의 통지문은 이메일로 발송하더라도 반드시 우편으로도 보낸다.
  - ③ 회의 개최 전에 반드시 참석자를 확인하여 회의의 성원이 되었는지 확인한다.
  - ④ 회의 개최 계획안에는 회의의 목적과 일시, 참석자 범위, 회의 일정 및 예산 등이 들어간다.



13. 비서가 회의 지원업무를 할 때 다음 설명 중 가장 옳바르지 않은 것은? 2

- ① 회의 통지문에는 회의의 명칭, 일시, 장소, 안건 등이 명시되어야 한다.
- ② 회의 통지문은 이메일로 발송하더라도 ~~반드시~~ 우편으로도 보낸다.
- ③ 회의 개최 전에 반드시 참석자를 확인하여 회의의 성원이 되었는지 확인한다.
- ④ 회의 개최 계획안에는 회의의 목적과 일시, 참석자 범위, 회의 일정 및 예산 등이 들어간다.



## 비서자격시험 기출문제

14. 회의 일시 선정 시 고려할 요소로 가장 부적절한 것을 고르시오.

- ① 반드시 참석해야 하는 인사의 일정을 고려하였는가?
- ② 회의 주제와 회의 시기가 적절한가?
- ③ 요일 선정이 적절한가?
- ④ 3일의 회의 통지 기간을 확보하였는가?



14. 회의 일시 선정 시 고려할 요소로 가장 부적절한 것을 고르시오. 4

- ① 반드시 참석해야 하는 인사의 일정을 고려하였는가?
- ② 회의 주제와 회의 시기가 적절한가?
- ③ 요일 선정이 적절한가?
- ④ ~~3일~~의 회의 통지 기간을 확보하였는가?



## 비서자격시험 기출문제

15. 구두 보고 시 유의사항으로 가장 부적절한 것은?

- ① 짧은 시간 내에 내용을 정확하게 전달하기 위해서 사전에 보고 내용을 요약해 둔다.
- ② 구두 보고 시 두괄식 보고로 사건의 개요 및 진행 사항을 먼저 보고한 후 결론을 보고하는 것이 좋다.
- ③ 보고자로서 보고할 수 있는 분위기를 조성하는 것도 필요하다.
- ④ 기밀 내용을 보고할 때 서면 보고보다 구두 보고가 적절하다.



15. 구두 보고 시 유의사항으로 가장 부적절한 것은? 2

- ① 짧은 시간 내에 내용을 정확하게 전달하기 위해서 사전에 보고 내용을 요약해 둔다.
- ② 구두 보고 시 두괄식 보고로 사건의 개요 및 진행 사항을 먼저 보고한 후 결론을 보고하는 것이 좋다.
- ③ 보고자로서 보고할 수 있는 분위기를 조성하는 것도 필요하다.
- ④ 기밀 내용을 보고할 때 서면 보고보다 구두 보고가 적절하다.

해설

말로 하는 구두보고 또는 글로 하는 서면 보고 모두 두괄식 보고를 하는 것이 맞다. 두괄식 보고는 결론을 먼저 보고하는 것이다.



## 비서자격시험 기출문제

16. 다음 중 경조사 관련 한자가 잘못 짝지어진 것은?

- ① 결혼식: 祝 華婚 (축 화혼)
- ② 승진: 祝 榮轉 (축 승진)
- ③ 회갑연: 祝儀 (축의)
- ④ 장례식: 賻儀 (부의)





16. 다음 중 경조사 관련 한자가 잘못 짝지어진 것은? 2

- ① 결혼식: 祝 華婚 (축 화혼)
- ② 승진: 祝 榮轉 (축 승진)
- ③ 회갑연: 祝儀 (축의)
- ④ 장례식: 賻儀 (부의)

해설

승진 시에 사용할 수 있는 한자로서 축 영전(祝 榮轉)으로 읽는다.



## 비서자격시험 기출문제

17. 다음 중 지시를 받는 비서의 태도로 가장 적절한 것은?

- ① 상사의 지시 내용 중 잘 모르는 내용이 있을 경우 중간에 질문하여 확인한다.
- ② 지시를 받은 후 상사의 지시 내용을 모두 다 복창하여 확인한다.
- ③ 지시 받은 업무를 바로 시작하기 어려울지라도 우선은 바로 시작하겠다고 말씀드린다.
- ④ 상사가 호명하면 '네'하고 분명하게 대답한다.



17. 다음 중 지시를 받는 비서의 태도로 가장 적절한 것은? 4

- ① 상사의 지시 내용 중 잘 모르는 내용이 있을 경우 ~~중간에~~ 질문하여 확인한다. (해설: 질문은 지시가 다 끝난 후에 한다.)
- ② 지시를 받은 후 상사의 지시 내용을 ~~모두~~ 복창하여 확인한다. (해설: 지시 받은 후 지시 내용을 주요 내용 위주로 복창한다.)
- ③ 지시 받은 업무를 바로 시작하기 어려울지라도 우선은 바로 시작하겠다고 말씀드린다. (해설: 바로 시작하기 어려운 경우는 지시하신 분에게 사실대로 보고한 후 다른 업무와 우선순위를 조율한다.)
- ④ 상사가 호명하면 '네'하고 분명하게 대답한다.



## 비서자격시험 기출문제

18. 지방에서 결혼하는 거래처 지인의 혼사에 직접 참여하지 못하는 경우 상사의 이름으로 축의금을 전달할 수 있는 가장 적절한 방법은?

- ① 계좌번호를 알려달라고 해서 상사 이름으로 송금한다.
- ② SNS의 결제수단을 이용한다.
- ③ 인터넷 우체국에서 청첩장 봉투의 주소로 우편 경조환을 발송한다.
- ④ 나중에 만날 때 직접 전달한다.



18. 지방에서 결혼하는 거래처 지인의 혼사에 직접 참여하지 못하는 경우 상사의 이름으로 축의금을 전달할 수 있는 가장 적절한 방법은? 3

- ① 계좌번호를 알려달라고 해서 상사 이름으로 송금한다.
- ② SNS의 결제수단을 이용한다.
- ③ 인터넷 우체국에서 청첩장 봉투의 주소로 우편 경조환을 발송한다.
- ④ 나중에 만날 때 직접 전달한다.



## 비서자격시험 기출문제

19. 비서의 내방객 응대 자세 중 적절하지 않은 것만으로 짝지어진 것을 고르시오.

- (가) 내방객의 직책을 모르는 경우 무조건 ○○○씨, 안내해 드리겠습니다. 처럼 ~씨로 호명해야 한다.
- (나) 상사와 개인적으로 약속한 내방객 방문시 비서는 상사와 선약이 된 사실을 확인하지 못한 점에 대해 사과한다.
- (다) 손님이 시원한 물 한 잔을 요청하여 물보다는 시원한 아이스티를 드렸다.
- (라) 상사가 외출중일 때 찾아온 내방객에게는 상사가 부재 중임을 알리고, 대리자를 만나기를 원하는지 등을 물어 성의껏 응대한다.

① (가), (나)

② (가), (다)

③ (나), (라)

④ (다), (라)



19. 비서의 내방객 응대 자세 중 적절하지 않은 것만으로 짝지어진 것을 고르시오. 2

- (가) 내방객의 직책을 모르는 경우 무조건 ○○○씨, 안내해 드리겠습니다. 처럼 ~씨로 호명해야 한다.
- (나) 상사와 개인적으로 약속한 내방객 방문시 비서는 상사와 선약이 된 사실을 확인하지 못한 점에 대해 사과한다.
- (다) 손님이 시원한 물 한 잔을 요청하여 물보다는 시원한 아이스티를 드렸다.
- (라) 상사가 외출중일 때 찾아온 내방객에게는 상사가 부재 중임을 알리고, 대리자를 만나기를 원하는지 등을 물어 성의껏 응대한다.

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

해설

- ‘~씨’는 높임말이 아니며, 동료나 후배에게 사용하는 호칭이므로, 직책을 모르는 내방객에는 적절하지 않은 호칭이다.
- 시원한 물을 요청할 때 아이스티를 드리는 것은 단 것을 싫어하는 경우 적절하지 않다.



## 비서자격시험 기출문제

20. 다음 중 비서직에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 경영자 또는 관리자가 그들 본연의 업무에 전념할 수 있도록 보좌하는 역할을 한다.
- ② 부서의 업무와 부서장의 비서를 겸하는 부서 소속 비서는 본래의 업무를 가지면서 부서장과 부서원을 지원하는 비서의 업무도 수행한다.
- ③ 비서 업무는 분야별로 전문화되어 가는 추세로 비서로서 갖추어야 할 태도나 사무 기술은 공통적이지만, 업무분야에 따라 업무내용 등은 달라진다.
- ④ 비서에 대한 정의는 국가, 직무 상황, 역사적 배경, 역할과 기능을 어떻게 보느냐와 상관없이 동일하다.





20. 다음 중 비서직에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은? 4

- ① 비서는 경영자 또는 관리자가 그들 본연의 업무에 전념할 수 있도록 보좌하는 역할을 한다.
- ② 부서의 업무와 부서장의 비서를 겸하는 부서 소속 비서는 본래의 업무를 가지면서 부서장과 부서원을 지원하는 비서의 업무도 수행한다.
- ③ 비서 업무는 분야별로 전문화되어 가는 추세로 비서로서 갖추어야 할 태도나 사무기술은 공통적이지만, 업무분야에 따라 업무내용 등은 달라진다.
- ④ 비서에 대한 정의는 국가, 직무 상황, 역사적 배경, 역할과 기능을 어떻게 보느냐와 ~~상관없이 동일하다.~~

해설

비서에 대한 정의는 국가 직무 상황, 역사적 배경 등등에 따라 달라질 수 있다.