

보고 및 응대 서비스 실무



비서자격시험 2급-2

1. 비서의 직장 내 화법으로 가장 적절한 것은?

- ① 기념식에서 “사장님 축사가 있으시겠습니다.”라고 말할 수 있다.
- ② 내방객 안내 시 “부장님은 부사장님실에 계십니다.”라고 말할 수 있다.
- ③ 문서에서는 “김재석 차장 제안으로 다음과 같이 회의가 열릴 예정입니다.”라고 쓸 수 있다.
- ④ 보고 시 “과장님, 김대리님께서 전달하시라고 했습니다.”라고 말할 수 있다.

1. 비서의 직장 내 화법으로 가장 적절한 것은?

- ① 기념식에서 “사장님 축사가 있으시겠습니다.”라고 말할 수 있다.
- ② 내방객 안내 시 “부장님은 부사장님실에 계십니다.”라고 말할 수 있다.
- ③ 문서에서는 “김재석 차장 제안으로 다음과 같이 회의가 열릴 예정입니다.”라고 쓸 수 있다.
- ④ 보고 시 “과장님, 김대리님께서 전달하시라고 했습니다.”라고 말할 수 있다.

2. 다음 중 경비처리방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 경비 처리 규정을 넘는 품목은 결재권자에게 사후 보고를 하고 구매 주문을 실행한다.
- ② 비서실에서 발생한 경비 중 세무상 비용으로 인정받기 위해서는 법정 지출 증빙을 갖추어야 한다.
- ③ 상사가 지출한 접대비 중 증빙을 갖추지 못하면 비용을 인정받을 수 없다.
- ④ 경비처리에 필요한 영수증은 증거 서류이므로 훼손되거나 분실하지 않도록 주의한다.

2. 다음 중 경비처리방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 경비 처리 규정을 넘는 품목은 결재권자에게 사후 보고를 하고 구매 주문을 실행한다.
- ② 비서실에서 발생한 경비 중 세무상 비용으로 인정받기 위해서는 법정 지출 증빙을 갖추어야 한다.
- ③ 상사가 지출한 접대비 중 증빙을 갖추지 못하면 비용을 인정받을 수 없다.
- ④ 경비처리에 필요한 영수증은 증거 서류이므로 훼손되거나 분실하지 않도록 주의한다.

3. 우리 회사에 기술을 이전하기 위하여 미국에서 엔지니어가 6개월간 파견되었다. 엔지니어를 위하여 숙소를 레지던스 호텔로 예약하려고 하는데 이 때 비서의 업무 태도로 가장 부적절한 것은?

- ① 회사의 경비 규정을 확인하고 엔지니어가 선호하는 숙박업소가 있는지 문의한다.
- ② 우리 회사에서 자주 이용하는 레지던스 호텔에 장기투숙 할인율을 문의한다.
- ③ 레지던스 호텔에 세탁서비스가 무료로 가능한지 문의하고 유료라면 추가로 세탁 할인 쿠폰을 받을 수 있는지 문의한다.
- ④ 레지던스 호텔은 요리를 할 수 있는 공간이 있으므로 간단한 조리도와 식재료를 준비해 준다.

3. 우리 회사에 기술을 이전하기 위하여 미국에서 엔지니어가 6개월간 파견되었다. 엔지니어를 위하여 숙소를 레지던스 호텔로 예약하려고 하는데 이 때 비서의 업무 태도로 가장 부적절한 것은?

- ① 회사의 경비 규정을 확인하고 엔지니어가 선호하는 숙박업소가 있는지 문의한다.
- ② 우리 회사에서 자주 이용하는 레지던스 호텔에 장기투숙 할인율을 문의한다.
- ③ 레지던스 호텔에 세탁서비스가 무료로 가능한지 문의하고 유료라면 추가로 세탁 할인 쿠폰을 받을 수 있는지 문의한다.
- ④ 레지던스 호텔은 요리를 할 수 있는 공간이 있으므로 간단한 조리도구와 식재료를 준비해 준다.

4. 비서에게 필요한 역량에 관해 비서 A, B, C, D가 주장을 펼치고 있다. 어느 비서의 주장이 가장 적절하지 않은가?

- ① A: “앞으로 인공지능비서도 출현 예정이라고 하므로 인간의 고유한 감각과 관련된 역량을 강화시켜야겠습니다.”
- ② B: “비서는 멀티플레이어가 되어야 합니다. 비서가 모시고 있는 상사가 조직의 멀티플레이어로서 조직의 모든 분야를 책임져야 하는 경영자이기 때문입니다.”
- ③ C: “비서에게는 다문화 이해능력이 필요합니다. 다문화란 국제적인 것 뿐 아니라 여러 세대가 조직원으로 근무하고 있는 기업의 구성원들을 이해하기 위해서도 필요합니다.”
- ④ D: “인공지능 비서가 확대됨에 따라 상사의 IT 활용 기술이 엄청 빠르게 확산되므로 휴먼 비서의 역할은 응대 업무에 집중되어 관련 서비스 교육이 필요합니다.”

4. 비서에게 필요한 역량에 관해 비서 A, B, C, D가 주장을 펼치고 있다. 어느 비서의 주장이 가장 적절하지 않은가?

- ① A: “앞으로 인공지능비서도 출현 예정이라고 하므로 인간의 고유한 감각과 관련된 역량을 강화시켜야겠습니다.”
- ② B: “비서는 멀티플레이어가 되어야 합니다. 비서가 모시고 있는 상사가 조직의 멀티플레이어로서 조직의 모든 분야를 책임져야 하는 경영자이기 때문입니다.”
- ③ C: “비서에게는 다문화 이해능력이 필요합니다. 다문화란 국제적인 것 뿐 아니라 여러 세대가 조직원으로 근무하고 있는 기업의 구성원들을 이해하기 위해서도 필요합니다.”
- ④ D: “인공지능 비서가 확대됨에 따라 상사의 IT 활용 기술이 엄청 빠르게 확산되므로 휴먼 비서의 역할은 응대 업무에 집중되어 관련 서비스 교육이 필요합니다.”

5. 다음 중 비서로서 구성원들을 대하는 행동으로 가장 바람직한 것은?

- ① 사내 직원들과의 모임에서 들었던 직원들의 업무상 고충이나 애로사항 등을 상사에게 전달한다.
- ② 상사와의 원만한 관계를 위해 비서의 업무스타일을 상사에게 알려 상사와 비서간의 파트너십 역할을 잘 할 수 있게 한다.
- ③ 입사 초기에 선임비서의 업무 처리 방식이 내가 학교에서 배운 내용과 달라 업무 개선을 위한 솔직한 대화를 시도한다.
- ④ 비서실 입사 후배지만 나이가 나보다 많은 경우 공식적인 자리에서는 연령 우선의 예우를 한다.

5. 다음 중 비서로서 구성원들을 대하는 행동으로 가장 바람직한 것은?

- ① 사내 직원들과의 모임에서 들었던 직원들의 업무상 고충이나 애로사항 등을 상사에게 전달한다.
- ② 상사와의 원만한 관계를 위해 비서의 업무스타일을 상사에게 알려 상사와 비서간의 파트너십 역할을 잘 할 수 있게 한다.
- ③ 입사 초기에 선임비서의 업무 처리 방식이 내가 학교에서 배운 내용과 달라 업무 개선을 위한 솔직한 대화를 시도한다.
- ④ 비서실 입사 후배지만 나이가 나보다 많은 경우 공식적인 자리에서는 연령 우선의 예우를 한다.

6. 비서팀장인 김원희씨는 신입비서를 위한 업무매뉴얼을 작성하여 경력지도의 자료로 삼고자 한다. 업무매뉴얼에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 모범 사례를 기록하고 업무수행에 필요한 Tip이나 자주 하는 질문(FAQ) 등을 포함시킨다.
- ② 모범 사례가 충분치 않아 타 조직을 벤치마킹하거나 참고 문헌의 사례를 참조하여 매뉴얼을 완성한다.
- ③ 서식, 템플릿 작성 방법에 대한 안내도 포함시켜 OJT 기간에도 업무가 가능하도록 만든다.
- ④ 매뉴얼이 완성되면 사내에 배포하여 구성원들의 피드백을 받은 후 회사 홍보 블로그에 업로드하여 누구나 열람할 수 있도록 한다.

6. 비서팀장인 김원희씨는 신입비서를 위한 업무매뉴얼을 작성하여 경력지도의 자료로 삼고자 한다. 업무매뉴얼에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 모범 사례를 기록하고 업무수행에 필요한 Tip이나 자주 하는 질문(FAQ) 등을 포함시킨다.
- ② 모범 사례가 충분치 않아 타 조직을 벤치마킹하거나 참고 문헌의 사례를 참조하여 매뉴얼을 완성한다.
- ③ 서식, 템플릿 작성 방법에 대한 안내도 포함시켜 OJT 기간에도 업무가 가능하도록 만든다.
- ④ 매뉴얼이 완성되면 사내에 배포하여 구성원들의 피드백을 받은 후 회사 홍보 블로그에 업로드하여 누구나 열람할 수 있도록 한다.

7. 한 달 후 미국 뉴욕으로 출장 가는 상사의 출장 준비 업무 처리로 가장 적절한 것은?

- ① 상사의 여권의 유효기간이 4개월 남아있어 뉴욕 출장에서 돌아오면 여권갱신을 신청하려고 업무일지에 메모해 두었다.
- ② 상사의 출장 일정표에는 호텔명과 예약확인번호만 기입해 두었다.
- ③ 뉴욕 현지 출장일 날씨정보와 식당, 관광 정보 등을 수집하여 상사에게 보고하였다.
- ④ 호텔 예약 시 상사의 체크인, 체크아웃 예상시간은 상사의 개인 정보이므로 호텔에 알려 주지 않았다.

7. 한 달 후 미국 뉴욕으로 출장 가는 상사의 출장 준비 업무 처리로 가장 적절한 것은?

- ① 상사의 여권의 유효기간이 4개월 남아있어 뉴욕 출장에서 돌아오면 여권갱신을 신청하려고 업무일지에 메모해 두었다.
- ② 상사의 출장 일정표에는 호텔명과 예약확인번호만 기입해 두었다.
- ③ 뉴욕 현지 출장일 날씨정보와 식당, 관광 정보 등을 수집하여 상사에게 보고하였다.
- ④ 호텔 예약 시 상사의 체크인, 체크아웃 예상시간은 상사의 개인 정보이므로 호텔에 알려 주지 않았다.

8. 비서가 상사의 일정을 관리하는 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 임원 회의 일정을 정할 때 신속하고 정확하게 일을 처리하기 위해서는 회의 참석 당사자와 직접 통화하는 것이 가장 바람직하다.
- ② 일정 변경이 불가피할 경우 관련자뿐만 아니라 연계된 장소나, 교통편 등에 대한 취소나 변경이 함께 이루어지도록 연락을 취한다.
- ③ 상사가 일정관리를 전적으로 위임하지 않았다면 상사의 일정은 반드시 상사의 허락을 받고 확정한다.
- ④ 상사의 회의 일정을 정할 때 회의 일정 사이에 여유시간을 둔다.

8. 비서가 상사의 일정을 관리하는 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 임원 회의 일정을 정할 때 신속하고 정확하게 일을 처리하기 위해서는 회의 참석 당사자와 직접 통화하는 것이 가장 바람직하다.
- ② 일정 변경이 불가피할 경우 관련자뿐만 아니라 연계된 장소나, 교통편 등에 대한 취소나 변경이 함께 이루어지도록 연락을 취한다.
- ③ 상사가 일정관리를 전적으로 위임하지 않았다면 상사의 일정은 반드시 상사의 허락을 받고 확정한다.
- ④ 상사의 회의 일정을 정할 때 회의 일정 사이에 여유시간을 둔다.

9. 행사 당일에 최종 점검해야 하는 사항으로 올바르지 않은 것은?
- ① 행사장 집기 및 장비: 국기게양, 의자배열, 음향시설 등
 - ② 행사준비물: 기념사 등 연설문, 행사진행 시나리오, 안내 입간판 등
 - ③ 행사진행요원: 영접 및 환송 시 위치, 역할별 담당자 등
 - ④ 초청인사: 주요인사 참석명단, 초청장 문안, 초청인사 프로필 등

9. 행사 당일에 최종 점검해야 하는 사항으로 올바르지 않은 것은?

- ① 행사장 집기 및 장비: 국기게양, 의자배열, 음향시설 등
- ② 행사준비물: 기념사 등 연설문, 행사진행 시나리오, 안내 입간판 등
- ③ 행사진행요원: 영접 및 환송 시 위치, 역할별 담당자 등
- ④ 초청인사: 주요인사 참석명단, 초청장 문안, 초청인사 프로필 등

10. 비서가 내방객을 응대하는 태도로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 각기 다른 약속의 내방객이 동시에 방문하는 경우 모두 한 대기실로 안내하여 서로 지루함 없이 기다릴 수 있도록 배려하였다.
- ② 미리 약속되지 않은 내방객의 경우 물건 판매를 위한 단순 판매자 일지라도 회사의 이미지 제고를 위하여 정중하고 친절함 태도로 응대하였다.
- ③ 상사 부재중 방문한 내방객을 응대할 때, 상사로부터 지시 받지 못한 부분에 대한 질문을 받을 때는 추측으로 답하지 않고 추후 연락을 드리겠다고 하였다.
- ④ 내방객에게 자리를 권할 때는 출입구에서 먼 쪽으로 안내하였고, 상사의 자리가 정해져 있는 경우 상사의 오른쪽으로 안내하였다.

10. 비서가 내방객을 응대하는 태도로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 각기 다른 약속의 내방객이 동시에 방문하는 경우 모두 한 대기실로 안내하여 서로 지루함 없이 기다릴 수 있도록 배려하였다.
- ② 미리 약속되지 않은 내방객의 경우 물건 판매를 위한 단순 판매자 일지라도 회사의 이미지 제고를 위하여 정중하고 친절함 태도로 응대하였다.
- ③ 상사 부재중 방문한 내방객을 응대할 때, 상사로부터 지시 받지 못한 부분에 대한 질문을 받을 때는 추측으로 답하지 않고 추후 연락을 드리겠다고 하였다.
- ④ 내방객에게 자리를 권할 때는 출입구에서 먼 쪽으로 안내하였고, 상사의 자리가 정해져 있는 경우 상사의 오른쪽으로 안내하였다.

11. 선약 없이 방문한 내방객의 응대로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① “죄송합니다. 지금 회의 중이시라 명함을 남기시면 연락을 드리겠습니다.”
- ② “죄송합니다. 사장님께서 지금 외출 중이신데 오후에나 돌아 오실 예정입니다. 급한 용건이신지요?”
- ③ “죄송합니다. 사장님은 지금 가나호텔에서 회의가 있어 오늘은 만나기 어려울 것 같습니다.”
- ④ “죄송합니다. 사장님께서 방금 외출하셨는데, 전하실 말씀 있으시면 알려 주십시오.”

11. 선약 없이 방문한 내방객의 응대로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① “죄송합니다. 지금 회의 중이라 명함을 남기시면 연락을 드리겠습니다.”
- ② “죄송합니다. 사장님께서 지금 외출 중이신데 오후에나 돌아 오실 예정입니다. 급한 용건이신지요?”
- ③ “죄송합니다. 사장님은 지금 가나호텔에서 회의가 있어 오늘은 만나기 어려우실 것 같습니다.”
- ④ “죄송합니다. 사장님께서 방금 외출하셨는데, 전하실 말씀 있으시면 알려 주십시오.”

12. 다음은 상황별 전화응대 내용이다. 다음 중 가장 적절한 것은?

- ① 급한 용무로 자리를 비우게 되었을 때 본인의 회사 전화를 자신의 휴대전화로 착신 전환 후 외출하였다.
- ② 상사와 중요 고객사와의 회의 중 상사가 기다리고 있던 삼진물산 사장의 전화가 걸려와서 회의실로 들어가 “회장님, 삼진물산 김도철사장님의 전화입니다. 2번 전화 받으시면 됩니다.”라고 말씀 드렸다.
- ③ 상사 부재중에 상사를 찾는 전화가 왔다. 성함을 여쭙봤더니 “울산 김사장”이라고 하여 전화메모에 울산 김사장이라고 기재하였다.
- ④ 상사인 회장과 가깝게 지내는 가나물산 양회장 비서가 양회장이 지금 전화 연결을 원한다고 하여 양회장 비서에게 “먼저 연결해주시겠어요?”라고 요청하였다.

12. 다음은 상황별 전화응대 내용이다. 다음 중 가장 적절한 것은?

- ① 급한 용무로 자리를 비우게 되었을 때 본인의 회사 전화를 자신의 휴대전화로 착신 전환 후 외출하였다.
- ② 상사와 중요 고객사와의 회의 중 상사가 기다리고 있던 삼진물산 사장의 전화가 걸려와서 회의실로 들어가 “회장님, 삼진물산 김도철사장님의 전화입니다. 2번 전화 받으시면 됩니다.”라고 말씀 드렸다.
- ③ 상사 부재중에 상사를 찾는 전화가 왔다. 성함을 여쭙봤더니 “울산 김사장”이라고 하여 전화메모에 울산 김사장이라고 기재하였다.
- ④ 상사인 회장과 가깝게 지내는 가나물산 양회장 비서가 양회장이 지금 전화 연결을 원한다고 하여 양회장 비서에게 “먼저 연결해주시겠어요?”라고 요청하였다.

13. 다음 중 의전 수행 시 고려해야 하는 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 드레스코드가 'informal'인 경우 남성은 청바지와 깨끗한 티셔츠로 입장이 가능하다.
- ② 상사가 외부 공식 행사에 참석하게 되어 비서는 참석자 프로필, 공연 정보, 만찬 진행 순서, 행사 내용, 드레스 코드 등을 사전에 확인하여 상사에게 보고하였다.
- ③ 상사가 공식 저녁 식사에 초대를 받아 참석하게 되어 비서는 상사의 좌석을 사전에 확인하였다.
- ④ 각종 행사에 초청자 중 특별한 역할이 있을 때는 서열과 관계없이 자리 배치를 달리 할 수 있다.

드레스 코드(Dress Code)

- 특정 행사에서 요구되는 복장을 뜻하는 단어로 복장 규정, 드레스 코드 등으로 불린다.
- 보통 연회에서 드레스 코드를 맞춘다고 하면 정장으로 통칭하는 연미복이나 턱시도, 드레스 등을 뜻한다.
- 만약 특정 행사에서 요구한 드레스 코드를 지키지 않았을 경우 행사장에 입장할 수 없다.

드레스 코드(Dress Code)



캐주얼 (Casual)



스마트 캐주얼
(Smart Casual)



비즈니스 캐주얼
(Business Casual)



비즈니스 /
인포멀(Informal)



세미 포멀
(Semi-formal)



포멀 (Formal)
블랙 타이(Black-tie)

13. 다음 중 의전 수행 시 고려해야 하는 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 드레스코드가 'informal'인 경우 남성은 청바지와 깨끗한 티셔츠로 입장이 가능하다.
- ② 상사가 외부 공식 행사에 참석하게 되어 비서는 참석자 프로필, 공연 정보, 만찬 진행 순서, 행사 내용, 드레스 코드 등을 사전에 확인하여 상사에게 보고하였다.
- ③ 상사가 공식 저녁 식사에 초대를 받아 참석하게 되어 비서는 상사의 좌석을 사전에 확인하였다.
- ④ 각종 행사에 초청자 중 특별한 역할이 있을 때는 서열과 관계없이 자리 배치를 달리 할 수 있다.

14. 상사가 외부 회의에 참여를 요청받았을 때 비서의 업무 절차로 가장 적절한 것은?

- ① 요청받은 회의일시 및 내용 확인 → 상사에게 보고 → 상사 일정표 확인 → 참석여부 통보 → 일정표 기입
- ② 요청받은 회의일시 및 내용 확인 → 상사 일정표 확인 → 상사에게 보고 → 일정표 기입 → 참석여부 통보
- ③ 상사에게 보고 → 요청받은 회의일시 및 내용 확인 → 상사 일정표 확인 → 참석여부 통보 → 일정표 기입
- ④ 상사에게 보고 → 상사 일정표 확인 → 요청받은 회의일시 및 내용 확인 → 일정표 기입 → 참석여부 통보

14. 상사가 외부 회의에 참여를 요청받았을 때 비서의 업무 절차로 가장 적절한 것은?

- ① 요청받은 회의일시 및 내용 확인 → 상사에게 보고 → 상사 일정표 확인 → 참석여부 통보 → 일정표 기입
- ② 요청받은 회의일시 및 내용 확인 → 상사 일정표 확인 → 상사에게 보고 → 일정표 기입 → 참석여부 통보
- ③ 상사에게 보고 → 요청받은 회의일시 및 내용 확인 → 상사 일정표 확인 → 참석여부 통보 → 일정표 기입
- ④ 상사에게 보고 → 상사 일정표 확인 → 요청받은 회의일시 및 내용 확인 → 일정표 기입 → 참석여부 통보

16. A씨는 입사한 지 1개월 된 신입비서이다. A씨의 상사는 아직은 개인적인 일정뿐 아니라 공식적인 일정까지도 직접 연락해서 결정하고 있어 다른 사람들이 상사의 일정을 물어볼 때 매우 난감하였다. A씨가 상사의 일정관리 업무를 위해 취한 행동 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 정기적인 일정은 일정표에 미리 기재해 두고, 매일 아침 정기 업무 보고 시 상사에게 일정을 여쭙어보고 기록하였다.
- ② 상사 짐무실을 정돈하면서 상사 책상 위 달력에 적혀 있는 상사의 일정을 참고하였다.
- ③ 업무 관련 문서들을 읽으면서 상사와 관련된 일정을 비서의 일정표에 기록하였다.
- ④ 상사의 일정을 상사 스마트폰과 연동시키기 위해 일정관리의 재량권을 정식 요청했다.

16. A씨는 입사한 지 1개월 된 신입비서이다. A씨의 상사는 아직은 개인적인 일정뿐 아니라 공식적인 일정까지도 직접 연락해서 결정하고 있어 다른 사람들이 상사의 일정을 물어볼 때 매우 난감하였다. A씨가 상사의 일정관리 업무를 위해 취한 행동 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 정기적인 일정은 일정표에 미리 기재해 두고, 매일 아침 정기 업무 보고 시 상사에게 일정을 여쭙어보고 기록하였다.
- ② 상사 집무실을 정돈하면서 상사 책상 위 달력에 적혀 있는 상사의 일정을 참고하였다.
- ③ 업무 관련 문서들을 읽으면서 상사와 관련된 일정을 비서의 일정표에 기록하였다.
- ④ 상사의 일정을 상사 스마트폰과 연동시키기 위해 일정관리의 재량권을 정식 요청했다.

17. 상사 출장 중에 상사와 친한 동창이라는 분이 전화를 하였다. 상대방은 TV 출연도 자주하는 꽤 유명한 방송인이다. 상사가 출장 중이라고 하니 막무가내로 핸드폰 번호를 알려달라고 한다. 어떻게 대처하는 것이 비서의 자세로 적절한가?

- ① 전화를 건 상대방이 공신력 있는 방송인이므로 상사의 연락처를 알려드린다.
- ② 상대방에게 용건을 물어본 후 상사와 연락을 취하여 바로 연락드리겠다고 말씀드린다.
- ③ 상사의 휴대폰 번호는 알려드리지 못하지만 머무르고 있는 호텔 전화번호를 알려드린다.
- ④ 상사의 출장 일정을 말씀드린 후 상사와 통화가 가능한 시간을 알려준다.

17. 상사 출장 중에 상사와 친한 동창이라는 분이 전화를 하였다. 상대방은 TV 출연도 자주하는 꽤 유명한 방송인이다. 상사가 출장 중이라고 하니 막무가내로 핸드폰 번호를 알려달라고 한다. 어떻게 대처하는 것이 비서의 자세로 적절한가?

- ① 전화를 건 상대방이 공신력 있는 방송인이므로 상사의 연락처를 알려드린다.
- ② 상대방에게 용건을 물어본 후 상사와 연락을 취하여 바로 연락드리겠다고 말씀드린다.
- ③ 상사의 휴대폰 번호는 알려드리지 못하지만 머무르고 있는 호텔 전화번호를 알려드린다.
- ④ 상사의 출장 일정을 말씀드린 후 상사와 통화가 가능한 시간을 알려준다.

18. 다음 중 비서가 조직 구성원과의 관계를 위해 취하는 행동으로 가장 바람직한 것은?

- ① 비서는 타부서에 상사의 지시를 전달할 경우 상사의 권위에 맞게 상사의 지시 사항을 하달하였다.
- ② 경제적으로 어려움에 처해있는 동료의 이야기를 듣고 비서는 상사에게 이 사실을 알리고 도움 방법을 제시한다.
- ③ 비서는 동료직원의 업무 고충을 직접 듣게 되었을 경우 상사가 필요로 할 때 상사에게 말씀드린다.
- ④ 비서는 직장 내에서 힘든 일이 있을 때 혼자 해결하기보다는 가까운 사내 동료들에게 솔직하게 문제를 이야기 하여 도움을 받는다.

18. 다음 중 비서가 조직 구성원과의 관계를 위해 취하는 행동으로 가장 바람직한 것은?

- ① 비서는 타부서에 상사의 지시를 전달할 경우 상사의 권위에 맞게 상사의 지시 사항을 하달하였다.
- ② 경제적으로 어려움에 처해있는 동료의 이야기를 듣고 비서는 상사에게 이 사실을 알리고 도움 방법을 제시한다.
- ③ 비서는 동료직원의 업무 고충을 직접 듣게 되었을 경우 상사가 필요로 할 때 상사에게 말씀드린다.
- ④ 비서는 직장 내에서 힘든 일이 있을 때 혼자 해결하기보다는 가까운 사내 동료들에게 솔직하게 문제를 이야기 하여 도움을 받는다.

19. 출장 후 오늘 복귀한 상사에게 오늘의 일정을 보고하려고 한다. 비서가 보고하면서 확인을 위하여 질문해야 할 사항으로 가장 부적절한 것은?

오늘의 일정

10시 임원회의
11시 30분 내방객 방문(성함 모름)
12시 점심(약속 없음)
16시 인사팀 최팀장 보고
17시 30분 자재부 이과장 보고

- ① “출장 기간 동안 걸려온 전화는 언제 연결해 드릴까요?”
② “오늘 점심 약속이 없으신데 혹시 내방객과 점심 계획이 있으신지요?”
③ “사장님께서 개인적으로 약속하신 손님이 11시 30분에 방문 하십니다. 그 분께 전화 드려 성함을 여쭙어볼까요?”
④ “자재부 이과장 보고 시간이 너무 늦으면 내일로 늦출까요?”

19. 출장 후 오늘 복귀한 상사에게 오늘의 일정을 보고하려고 한다. 비서가 보고하면서 확인을 위하여 질문해야 할 사항으로 가장 부적절한 것은?

오늘의 일정

10시 임원회의
11시 30분 내방객 방문(성함 모름)
12시 점심(약속 없음)
16시 인사팀 최팀장 보고
17시 30분 자재부 이과장 보고

- ① “출장 기간 동안 걸려온 전화는 언제 연결해 드릴까요?”
② “오늘 점심 약속이 없으신데 혹시 내방객과 점심 계획이 있으신지요?”
③ “사장님께서 개인적으로 약속하신 손님이 11시 30분에 방문 하십니다. 그 분께 전화 드려 성함을 여쭙어볼까요?”
④ “자재부 이과장 보고 시간이 너무 늦으면 내일로 늦출까요?”

20. 상사의 출장업무를 지원하는 비서의 업무로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 인천공항이 붐빌 것으로 예상되어 도심공항터미널을 이용하여 탑승수속까지 마치고 인천공항에서는 수하물만 부치도록 조치했다.
- ② 상사가 미국 출장을 가게 되어 미국 대사관 홈페이지에서 지난 2월로 만료된 사전입국승인을 신청해 두었다.
- ③ 상사의 출장지가 여러 곳이어서 스마트 기기에 출장일정을 연동해 두었다.
- ④ 출장일정표 작성 시 회의, 방문, 모임과 관련된 내용을 상세히 기록한다.

20. 상사의 출장업무를 지원하는 비서의 업무로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 인천공항이 붐빌 것으로 예상되어 도심공항터미널을 이용하여 탑승수속까지 마치고 인천공항에서는 수하물만 부치도록 조치했다.
- ② 상사가 미국 출장을 가게 되어 미국 대사관 홈페이지에서 지난 2월로 만료된 사전입국승인을 신청해 두었다.
- ③ 상사의 출장지가 여러 곳이어서 스마트 기기에 출장일정을 연동해 두었다.
- ④ 출장일정표 작성 시 회의, 방문, 모임과 관련된 내용을 상세히 기록한다.



수고하셨습니다