

관광법규

1. 관광기본법상 정부의 책무에 해당하지 않는 것은?

- ① 정부는 매년 관광진흥에 관한 시책과 동향에 대한 보고서를 회계연도가 시작하기 전까지 국회에 제출하여야 한다.
- ② 정부는 관광자원을 보호하고 개발하는 데에 필요한 시책을 강구하여야 한다.
- ③ 정부는 관광에 적합한 지역을 관광지로 지정하여 필요한 개발을 하여야 한다.
- ④ 정부는 관광진흥장기계획과 연도별 계획을 각각 수립하여야 한다.

2. 국제회의산업 육성기반을 조성하기 위하여 추진해야 할 사업에 해당하지 않는 것은?

- ① 국제회의 전문인력의 양성
- ② 국제회의산업 육성기반의 조성을 위한 국제협력
- ③ 국제회의 전문 여행사 지정 및 관리
- ④ 인터넷 등 정보통신망을 통하여 수행하는 전자국제회의 기반의 구축

3. 국제회의시설 중 전문회의시설이 갖추어야 할 요건으로 옳지 않은 것은?

- ① 2천명 이상의 인원을 수용할 수 있는 대회의실이 있을 것
- ② 휴식시설 · 판매시설 등 부대시설을 갖추고 있을 것
- ③ 30명 이상의 인원을 수용할 수 있는 중 · 소회의실이 10실 이상 있을 것
- ④ 옥내와 옥외의 전시면적을 합쳐서 2천 제곱미터 이상 확보하고 있을 것

4. 관광진흥개발기금법령상 관광진흥개발기금의 재원에 해당하지 않는 것은?

- ① 정부로부터 받은 출연금
- ② 면세점 사후 환급금
- ③ 출국납부금
- ④ 기금의 운용에 따라 생기는 수익금과 그 밖의 재원

5. 관광진흥개발기금법령상 기금의 대여용도로 명시된 경우가 아닌 것은?

- ① 호텔을 비롯한 각종 관광시설의 건설
- ② 관광을 위한 교통수단의 확보
- ③ 관광지 · 관광단지 및 관광특구에서의 관광 편의시설의 개수
- ④ 「국제회의산업 육성에 관한 법률」에 따른 국제회의시설의 건립 및 확충 사업

6. 관광진흥법령상 관광숙박업 등의 등록심의위원회에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장 소속으로 관광숙박업 및 관광객 이용시설업 등록심의위원회를 둔다.
- ② 관광숙박업 및 관광객 이용시설업 등록심의위원회는 위원장과 부위원장 각 1명을 포함한 위원 10명 이내로 구성한다.
- ③ 관광숙박업 및 관광객 이용시설업 등록심의위원회의 부위원장은 위원 중에서 위원장이 지정하는 자가 된다.
- ④ 심의사항의 변경 중 관계되는 기관이 둘 이하인 심의사항의 변경도 위원회의 심의를 거쳐야 한다.

7. 관광진흥법령상 호텔업의 등급결정 기준 요소에 해당하지 않는 것은?

- ① 재무 상태
- ② 건축·설비·주차시설
- ③ 소방·안전 상태
- ④ 소비자 만족도

8. 관광진흥법령상 과태료부과 대상에 해당하는 자는?

- ① 지위승계신고를 하지 아니하고 카지노 영업을 한 자
- ② 등록을 하지 아니하고 국제회의업을 경영한 자
- ③ 안전성검사를 받지 아니하고 유기시설 또는 유기기구를 설치한 자
- ④ 인증을 받지 아니한 문화관광해설사 양성을 위한 교육프로그램과 교육과정에 인증표시를 하거나 이와 유사한 표시를 한 자

9. 관광진흥법령상 대통령령으로 정하는 관광 숙박시설 건축지역에 해당하지 않는 것은?

- ① 준주거지역 ② 준공업지역
- ③ 도시자연공원구역 ④ 자연녹지지역

10. 관광진흥법령상 관광사업의 휴업 또는 폐업 통보서를 등록기관등의 장에게 제출하여야 하는 기간으로 옳은 것은?

- ① 휴업 또는 폐업한 날부터 10일 이내
- ② 휴업 또는 폐업한 날부터 30일 이내
- ③ 휴업 또는 폐업한 날부터 60일 이내
- ④ 휴업 또는 폐업한 날부터 90일 이내

11. 관광진흥법령상 호텔 등급 표지의 제작상 유의사항으로 옳은 것은?

- ① 소재는 낫쇠로 한다.
- ② 무궁화를 제외한 바탕색은 특1등급은 녹색으로 한다.
- ③ 특2등급은 무궁화 5개, 2등급은 무궁화 2개로 한다.
- ④ 표지의 두께는 4mm로 한다.

12. 관광진흥법령상 문화체육관광부장관 또는 시·도지사 및 시장·군수·구청장이 대통령령이 정하는 바에 따라 위탁할 수 있는 권한으로 옳지 않은 것은?

- ① 국외여행인솔자의 등록 및 자격증 발급
- ② 우수숙박시설의 지정 및 그 취소
- ③ 카지노기구의 검사
- ④ 관광특구의 지정과 그 취소

13. 관광진흥법령상 사용하는 용어의 정의로 옳지 않은 것은?

- ① “관광사업자”란 관광사업을 경영하기 위하여 등록·허가 또는 지정을 받거나 신고한 자를 말한다.
- ② “기획여행”이란 여행업을 경영하는 자가 국내여행을 하려는 여행자를 위하여 여행의 목적지·일정, 여행자가 제공받을 서비스 내용과 그 요금 등을 미리 정하고 이에 참가하는 여행자를 모집하여 실시하는 여행을 말한다.
- ③ “관광지”란 자연적 또는 문화적 관광자원을 갖추고 관광객을 위한 기본적인 편의시설을 설치하는 지역으로서 이 법에 따라 지정된 곳을 말한다.
- ④ “문화관광해설사”란 관광객의 이해와 감상, 체험기회를 제고하기 위하여 역사·문화·예술·자연 등 관광자원 전반에 대한 전문적인 해설을 제공하는 자를 말한다.

14. 관광진흥법령상 관광의 진흥과 홍보에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 문화체육관광부장관은 관광에 관한 정보의 활용과 관광을 통한 국제 친선을 도모하기 위하여 관광과 관련된 국제기구를 설립하여야 한다.
- ② 문화체육관광부장관은 관광개발기본계획을 효과적으로 수립·시행하고 관광산업에 활용하도록 하기 위하여 국내외의 관광통계를 작성할 수 있다.
- ③ 국가 및 지방자치단체는 장애인의 여행 및 관광 활동 권리를 증진하기 위하여 장애인의 관광 지원 사업과 장애인 관광 지원 단체에 대하여 경비를 보조하는 등 필요한 지원을 할 수 있다.
- ④ 문화체육관광부장관은 지역축제의 통폐합 등을 포함한 그 발전방향에 대하여 지방자치단체장에게 의견을 제시하거나 권고할 수 있다.

15. 관광진흥법령상 관광숙박업의 사업계획 변경에 관한 승인을 받아야 하는 경우는?

- ① 부지 및 대지 면적을 변경할 때에 그 변경하려는 면적이 당초 승인받은 계획면적의 100분의 4인 경우
- ② 건축 연면적을 변경할 때에 그 변경하려는 연면적이 당초 승인받은 계획면적의 100분의 8인 경우
- ③ 객실면적을 변경하려는 호텔업의 경우
- ④ 변경하려는 업종의 등록기준에 맞는 경우로서, 호텔업 종류 간의 업종 변경의 경우

16. 관광진흥법령상 카지노사업자가 준수해야 할 영업준칙에 포함되어야 하는 사항이 아닌 것은?

- ① 1일 최소 영업시간
- ② 슬롯머신 및 비디오게임의 최소배당률

- ③ 카지노 종사원의 의무 교육훈련 시간

- ④ 전산시설·환전소·계산실·폐쇄회로의 관리 기록 및 회계와 관련된 기록의 유지 의무

17. 관광진흥법령상 유원시설업자의 준수사항으로 옳지 않은 것은?

- ① 기타유원시설업자는 본인 스스로 또는 운행자로 하여금 매일 1회 이상 유기시설 및 유기기구에 대한 안전점검을 하고, 그 결과를 안전점검기록부에 기록하여 2년 이상 보관하여야 하며, 이용자가 보기 쉬운 곳에 유기시설 또는 유기기구 별로 안전점검 표시판을 게시하여야 한다.
- ② 1년 미만으로 영업허가를 받거나 신고한 유원시설업자는 안전점검일지 또는 일일 안전점검기록부를 매주 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.
- ③ 운행 전에는 이용자가 외관상 객관적으로 판단하여 정신적·신체적으로 이용에 부적합하다고 인정되는 경우에는 게시 및 안내를 통하여 이용을 거부하거나 제한하여야 한다.
- ④ 유원시설업자는 종사자에 대한 안전교육을 매주 1회 이상 하도록 하고, 그 교육일지를 기록·비치하여야 하며, 비정규직원의 신규 채용 시에는 사전교육을 8시간 이상 하고 그 교육일지를 기록·비치하여야 한다.

18. 관광진흥법령상 관광숙박업에 대한 등급 결정을 반드시 신청하지 않아도 되는 업종을 모두 고른 것은?

ㄱ. 관광호텔업	ㄴ. 가족호텔업
ㄷ. 수상관광호텔업	ㄹ. 호스텔업
ㅁ. 의료관광호텔업	

- ① ㄱ, ㄷ
- ② ㄱ, ㄹ
- ③ ㄴ, ㄹ
- ④ ㄴ, ㅁ

19. 관광진흥법령상 관광숙박업 종사원 업무별 자격기준을 바르게 연결한 것이 아닌 것은?

- ① 호텔관리사 - 특2등급 이상의 관광호텔업의 총괄관리 및 경영업무
- ② 호텔경영사 - 특2등급 이상의 관광호텔업의 총괄관리 및 경영업무
- ③ 호텔경영사 - 특2등급 이상의 관광호텔업의 객실관리 책임자 업무
- ④ 호텔관리사 - 특2등급 이상의 관광호텔업의 객실관리 책임자 업무

20. 관광진흥법령상 관광객 이용시설업에 해당 하는 것은?

- ① 시내순환관광업
- ② 자동차야영장업
- ③ 관광게도업
- ④ 여객자동차터미널시설업

21. 관광진흥법령상 여행계약에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 여행업자는 여행자와 여행계약을 체결하였을 때에는 그 서비스에 관한 내용을 적은 여행계약서(여행일정표 및 약관을 포함한다)를 여행자에게 내주어야 한다.
- ② 여행업자는 여행자와 국외여행 계약을 체결할 때에는 해외여행자 인터넷 등록 제도에 관한 안내를 포함한 해당 여행지에 대한 안전 정보를 제공하여야 한다.
- ③ 여행업자는 천재지변, 사고, 납치 등 긴급한 사유가 발생하여 여행자로부터 사전에 일정 변경 동의를 받기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 변경내용을 구두로 통보하고 사후에 그 변경내용 등의 서면 설명을 생략할 수 있다.

- ④ 여행업자는 여행계약서(여행일정표 및 약관을 포함한다)에 명시된 숙박, 항공 등 여행일정(선택관광 일정을 포함한다)을 변경하는 경우 해당 날짜의 일정을 시작하기 전에 여행자로부터 서면으로 동의를 받아야 한다.

22. 관광진흥법령상 등록해야 하는 관광사업으로 옳은 것을 모두 고른 것은?

ㄱ. 일반여행업	ㄴ. 관광호텔업
ㄷ. 국제회의시설업	ㄹ. 한옥체험업

- ① ㄱ, ㄴ, ㄷ ② ㄱ, ㄴ, ㄹ
- ③ ㄱ, ㄷ, ㄹ ④ ㄴ, ㄷ, ㄹ

23. 관광진흥법령상 관광사업의 등록취소를 할 수 있는 경우가 아닌 것은?

- ① 관광사업의 등록을 받거나 신고를 한 자가 등록한 영업범위를 벗어난 경우
- ② 문화체육관광부장관에게 등록하지 아니한 자로 하여금 국외여행을 인솔하게 한 경우
- ③ 휴업 또는 폐업을 하고 관할 등록기관의 장에게 알리지 아니한 경우
- ④ 카지노 사업자가 「관광진흥개발기금법」에 따른 관광진흥개발기금을 납부하지 아니한 경우

24. 관광진흥법령상 벌칙이 가장 무거운 행위는?

- ① 허가를 받지 아니하고 유원시설업을 경영하는 행위
- ② 카지노업자가 변경허가를 받지 아니하거나 변경신고를 하지 아니하고 영업을 한 행위
- ③ 법령에 위반되는 카지노기구를 설치하거나 사용하는 행위
- ④ 유원시설업의 변경허가를 받지 아니하고 영업을 한 행위

25. 관광진흥법령상 관할 등록기관등의 장이 청문 절차 없이도 처분할 수 있는 경우는?

- ① 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 자격을 취득한 관광종사원의 자격을 취소하는 경우
- ② 조성계획 승인을 받은 민간개발자가 사업 중단 등으로 환경·미관을 크게 해칠 경우에 조성계획의 승인을 취소하는 경우
- ③ 부정한 방법으로 인증을 받은 문화관광해설사 양성을 위한 교육프로그램의 인증을 취소하는 경우
- ④ 시·도지사가 관광지 등의 지정을 취소하는 경우

호텔회계론

26. RevPAR에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 객실매출액을 판매가능객실수로 나눈다.
- ② 객실매출액, 판매가능객실수, 판매객실수를 이용하여 구할 수도 있다.
- ③ 효과성과 효율성을 동시에 평가한다.
- ④ 객실점유율을 평균객실요금으로 나눈다.

27. 현금흐름표 작성 시 감가상각비를 당기
순이익에 가산하는 이유로 옳은 것은?

- ① 현금의 직접적인 원천이기 때문이다.
- ② 당기순이익과 현금을 감소시키기 때문이다.
- ③ 현금의 지출을 수반하는 비용이 아니기 때문이다.
- ④ 노후자산을 대체하기 위하여 적립한 자금이기 때문이다.

28. 시산표의 자기검증의 한계가 아닌 것은?

- ① 원장예의 전기 시 가감상의 실수가 있는 경우
- ② 대변과 차변의 오류가 우연히 상계된 경우
- ③ 대변과 차변이 동일한 금액으로 오기된 경우
- ④ 하나의 분개가 완전히 누락되거나 이중으로 기록된 경우

29. 2014년 말 현재 자산총액 규모가 500억원
으로 비상장 주식회사인 서울호텔에 적용
될 수 있는 회계개념 및 실무가 아닌 것은?

- ① 서울호텔의 2014년 말 현재 부채와 자본 총계는 500억원이다.
- ② 서울호텔의 선택에 따라 한국채택국제회계 기준(K-IFRS)을 적용할 수 있다.
- ③ 서울호텔은 외부감사대상법인에 해당하므로 반드시 회계감사를 받아야 한다.
- ④ 서울호텔은 중간재무보고에 해당하는 반기 및 중간 재무제표를 반드시 작성해야 한다.

30. 다음 항목 중 판매비와 관리비로 분류되는 것은?

- ① 이자비용 ② 법인세비용
③ 여비교통비 ④ 유형자산처분손실

31. 경영자의 내부의사결정의 기초자료가 되는 회계자료를 도출하고 분석하는 회계분야는?

- ① 재무회계 ② 관리회계
③ 세무회계 ④ 회계감사

32. 결산 시 수정분개의 결과로 계상되는 계정
과목은?

- ① 선급금 ② 미수이자
③ 차입금 ④ 건설중인자산

33. 다음 자료를 가지고 연수합계법으로 감가상각하는 경우, 2013년 12월 31일 해당 자산의 장부가액은?

• 2012.1.1 취득원가	1,600,000원
• 잔존가치	100,000원
• 내용연수	5년

- ① 500,000원 ② 600,000원
③ 700,000원 ④ 900,000원

34. 회계거래를 기록하는 분개의 원칙이 옳게 기록된 것은?

- ① (차) 수익의 소멸 (대) 자산의 감소
② (차) 부채의 증가 (대) 수익의 발생
③ (차) 부채의 감소 (대) 자본의 감소
④ (차) 부채의 감소 (대) 자산의 증가

35. 대한호텔이 영업장으로 이용할 건물을 외상으로 구입하였다. 대변에 기입되는 계정은?

- ① 가수금 ② 가지급금
③ 미지급금 ④ 외상매입금

36. 이월시산표 상에 나타나지 않는 것은?

- ① 매출채권 ② 매입채무
③ 감가상각누계액 ④ 임차료

37. 서울호텔은 매출채권 잔액비율법을 적용하여 10%를 대손으로 추정하고 있다. 2014년 말 현재 매출채권 잔액은 10억원이며, 2013년 말 대손충당금은 2억원이 계상되어 있다. 2014년 추가적인 대손 관련 거래가 없다고 가정할 때, 2014년 말 수정 분개 시 산정되어야 하는 대손상각비는?

- ① 0원 ② 1억원 ③ 2억원 ④ 3억원

38. 호텔기업의 재무제표 범위에 포함되는 것은?

- ① 부속명세서
② 경쟁기업분석보고서
③ 주식
④ 영업보고서

39. 서울호텔에서 발생한 거래 중 현금주의에서 수익 또는 비용이 인식되지 않는 거래는?

- ① 직원에 대한 교육훈련비를 현금지급하다.
② 식음료를 외상판매하다.
③ 직원급여를 현금지급하다.
④ 거래처로부터 외상판매대금을 현금회수하다.

40. 2014년 1년 동안의 모든 계정과목의 잔액을 기초로 시산표 작성 전 잔액을 조사해본 결과, 서울호텔의 자산은 500억원, 비용은 200억원, 부채는 200억원, 자본은 100억원이었다. 시산표 등식에 기초할 때, 2014년 수익은?

- ① 300억원 ② 400억원
③ 500억원 ④ 600억원

41. 대한호텔은 보유하고 있던 차량을 다음과 같이 처분하였다. 옳은 분개는?

차량취득원가	8,000,000원
감가상각누계액	4,000,000원
현금처분가액	3,000,000원

- ① (차) 현금 3,000,000
 감가상각누계액 4,000,000
 유형자산처분손실 1,000,000
 (대) 차량운반구 8,000,000
② (차) 현금 4,000,000
 감가상각누계액 4,000,000
 (대) 차량운반구 8,000,000
③ (차) 현금 3,000,000
 유형자산처분손실 1,000,000
 (대) 차량운반구 4,000,000
④ (차) 현금 4,000,000
 (대) 차량운반구 4,000,000

42. 비율분석 방법 중 기업이 보유한 자산들이 얼마나 효율적으로 활용되고 있는가를 나타내는 지표는?

- ① 수익성 비율 ② 활동성 비율
③ 유동성 비율 ④ 안전성 비율

43. 대한호텔 부대시설의 매출액 등의 자료를 이용하여 계산한 손익분기점 매출액은?

(단위 : 천원)

	총계	단위당
매출액	270,000	18
변동비용	108,000	7.2
공헌이익	162,000	10.8
고정비용	129,600	
순이익	32,400	

- ① 54,000,000원 ② 68,000,000원
③ 207,000,000원 ④ 216,000,000원

44. 대한호텔의 다음 자료를 이용하여 계산한 총자산이익률(ROA)은?

(단위 : 천원)

기초부채총계	10,000
기초자본총계	9,000
기말부채총계	10,000
기말자본총계	10,500
매출액	100,000
당기순이익	1,500

- ① 약 6.1% ② 약 6.6%
③ 약 7.1% ④ 약 7.6%

45. 영업레버리지도에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 영업레버리지는 매출액수준에 따라 달라진다.
② 손익분기점에 가까울수록 영업레버리지는 커진다.

③ 영업레버리지는 “영업이익 ÷ 공헌이익”으로 계산된다.

④ 총비용에서 고정비의 비중이 클수록 영업레버리지는 커진다.

46. 총고정비는 40,000원, 변동비율 60%, 법인세율이 20%인 경우, 옳은 것은?

- ① 손익분기점 매출액은 120,000원이다.
② 손익분기점 매출액은 80,000원이다.
③ 매출액이 200,000원이라면, 법인세비용은 6,000원이다.
④ 매출액이 200,000원이라면, 안전한계율 (margin of safety ratio, M/S비율)은 50%이다.

47. 손익분기점의 특성으로 옳은 것은?

- ① 법인세가 누진세율인 경우가 법인세가 단일세율인 경우보다 손익분기점은 높아진다.
② 단위당 판매가격이 증가하면 손익분기점은 낮아진다.
③ 판매량이 증가하면 손익분기점은 높아진다.
④ 고정비가 증가하면 손익분기점은 낮아진다.

48. 균형성과표(BSC)의 4가지 관점으로 옳은 것은?

- ① 재무적 관점, 고객 관점, 내부프로세스 관점, 공급자 관점
② 재무적 관점, 고객 관점, 학습과 성장 관점, 주주 및 채권자 관점
③ 재무적 관점, 고객 관점, 내부프로세스 관점, 주주 및 채권자 관점
④ 재무적 관점, 고객 관점, 내부프로세스 관점, 학습과 성장 관점

49. 2014년 서울호텔과 인천호텔의 재무비율을 비교하였을 때, 서울호텔이 인천호텔에 비해서 양호하다고 평가받을 수 없는 것은?

- ① 당좌비율: 서울호텔 150%, 인천호텔 70%
- ② 매출채권회수기간: 서울호텔 150일, 인천호텔 30일
- ③ 이자보상비율: 서울호텔 300%, 인천호텔 150%
- ④ 재고자산회전기간: 서울호텔 50일, 인천호텔 100일

50. 세후기내순이익을 먼저 설정한 후 최종적으로 객실매출을 계산하여 예상 평균객실요금을 계산하는 방법은?

- ① 휴버트 공식법(Hubbart formula)
- ② 호워스 방법(Horwath method)
- ③ 할인그리드법(discount grid)
- ④ 공헌이익접근법(contribution margin approach)

호텔인사 및 조직관리론

51. 호텔조직의 원칙에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 예외의 원칙 - 일상 업무는 하위자에게 위임하고 경영자는 예외적이고 우발적인 사항을 처리
- ② 명령다양화의 원칙 - 조직 내 명령과 보고 관계의 다양화
- ③ 직능화의 원칙 - 객관성을 살려 직능위주의 조직을 구성하고 직무에 따라 담당자를 배치
- ④ 적재적소의 원칙 - 조직설계에 따라 적합한 인재를 배치

52. 호텔기업의 인적자원관리에 영향을 미치는 외부환경 중 노동시장의 변화 요인으로 옳지 않은 것은?

- ① 여성인력의 참가 증대
- ② 고학력화
- ③ 정규직의 지속적 증가
- ④ 고령화

53. 다음 설명에 해당하는 개인 권력의 원천은?

리더가 존경받을 만한 성품이나 매력, 카리스마를 가지고 있는 경우 부하들이 리더를 역할모델(role model)로 삼고 리더를 본받고자 하며, 리더는 이를 기반으로 부하들의 행동과 태도에 자연스럽게 영향을 미치게 되는 것을 말한다.

- ① 준거적 권력(reference power)
- ② 합법적 권력(legitimate power)
- ③ 전문적 권력(expert power)
- ④ 보상적 권력(reward power)

54. 노동쟁의의 유형 중 생산이나 사무를 방해하는 행위로서, 의도적으로 생산설비를 파괴하는 행위를 포함하는 개념은?

- ① 피켓팅 ② 파업
③ 사보타지 ④ 보이콧

55. 후생복지비에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 기본적으로 집단적 보상의 성격이다.
- ② 필요성의 원칙에 의해서 지급된다.
- ③ 노동의 양, 질, 능력에 차등을 두어 지급된다.
- ④ 기대소득의 성격을 갖는다.

56. 경력경로의 설계방법 중 다음에 해당하는 것은?

종사원(직원)이 수행한 또는 수행할 직무들이 조직도 상에서 수직적·수평적으로 배열되는 경력경로를 의미한다.

- ① 이중 경력경로
- ② 네트워크 경력경로
- ③ 전통적 경력경로
- ④ 업무중심 경력경로

57. 평가자의 심리적 현상에서 오는 고과오차로, 고과자가 자신이 지닌 특성과 비교하여 피고과자를 평가하는 경향은?

- ① 논리적 오차(logical error)
- ② 현혹효과(halo effect)
- ③ 대비오차(contrast error)
- ④ 근접오차(proximity error)

58. 조직의 업무성과를 향상시키기 위해 경영 프로세스 및 조직구조를 급진적으로 재설계하는 구조조정 방법은?

- ① 다운사이징(downsizing)
- ② 단순 인력감축
- ③ 전직관리(outplacement)
- ④ 리엔지니어링(reengineering)

59. 생산성 향상을 위해 노사 간에 정보나 제안을 서로 교환함으로써 상호신뢰를 높이는 노사 협력제도는?

- ① 단체교섭제 ② 경영참가제
- ③ 노사협의제 ④ 종업원지주제

60. 다음에서 설명하고 있는 조직의 형태는?

- 조직 내 구성원은 부문관리자와 프로젝트관리자 2명의 상사를 가진다.
- 인적자원을 효율적으로 활용할 수 있다.
- 책임에 대한 혼란이 예상된다.

- ① 라인조직(line organization)
- ② 직능조직(functional organization)
- ③ 스태프조직(staff organization)
- ④ 매트릭스조직(matrix organization)

61. 호텔관리 측면에서의 임금관리 중요성에 해당하지 않는 것은?

- ① 비용의 요소
- ② 생계비 유지의 원천
- ③ 호텔이윤의 요소
- ④ 최고가격결정과 고객유인의 요소

62. 성과배분제도 중 다음 설명에 해당하는 생산성 이윤배분제도는?

가장 대표적인 이윤배분제도로써 생산성 향상을 노사협조의 결과로 보고 총 매출액에 대한 노무비 절약분을 인센티브로 지불하는 제도이다.

- ① 스칸론 플랜(Scanlon plan)
- ② 러커 플랜(Rucker plan)
- ③ 임프로웨어 플랜(improshare plan)
- ④ 맞춤형 이익배분제도

63. 최근 인적자원 확보활동의 변화추세에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 정기채용에서 수시채용으로
- ② 인사부서 중심에서 현장 조직중심의 채용으로
- ③ 모집방법의 단순화에서 다양화로
- ④ 소규모 채용에서 대규모 채용으로

64. 노동조합에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 직업별(직능별) 노동조합이란 기업에 관계 없이 동일한 직업·직종에 속하는 노동자들이 조직하는 노동조합이다.
- ② 오픈 샵(open shop)은 동일기업의 노동자 전원의 가입이 의무화되어 노동조합이 강력해진다.
- ③ 노동조합은 법이 보장하는 노동자의 3권 중 단결권에 의해 조직된다.
- ④ 태업은 집단적으로 노동능률을 저하시키는 행위이다.

65. 다음 설명에 해당하는 리더십(leadership)은?

인간존중을 바탕으로 구성원들이 업무 수행에서 잠재력과 능력을 충분히 발휘할 수 있도록 도와주는 리더십으로, 부하들을 위해서 헌신한다는 생각을 가지고 부하의 의견에 경청하고 공감하여 역량을 키워주는 리더십이다.

- ① 셀프 리더십(self leadership)
- ② 서번트 리더십(servant leadership)
- ③ 카리스마 리더십(charismatic leadership)
- ④ 진정성 리더십(authentic leadership)

66. 호텔 인사이동관리에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 인사이동의 목적은 적재적소 배치, 근로의욕 향상, 공정한 처우실현이다.
- ② 배치전환(transfer)이란 종사원이 임금수준이나 지위, 기능 및 책임에서 수평적으로 인사이동 하는 것이다.
- ③ 이직의 부정적인 영향은 선발과 모집비용의 증가, 조직운용의 혼란, 조직구성원의 사기 저하이다.
- ④ 대용승진이란 마땅한 승진 대상자가 없는 경우 다른 업무담당자가 직책과 권한을 겸하는 승진이다.

67. 다음 설명에 해당하는 교육훈련방법은?

- 경영이나 관리를 훈련하기 위해 어떤 모델을 사용하여 연습하는 방법이다.
- 의사결정과 조직 활동의 중요성을 알릴 수 있다.
- 경영의 원리와 연결시키기가 어렵다.

- ① 감수성 훈련 ② 역할연기
- ③ 사례연구 ④ 비즈니스 게임

68. Hackman & Oldham(1980)은 직무가 동기를 유발할 수 있도록 설계되어야 한다고 주장하면서 직무특성 이론을 제시하였다. 직무특성의 핵심요인으로 옳지 않은 것은?

- ① 기술 단순성 ② 직무정체성
- ③ 자율성 ④ 피드백

69. 다음 설명에 해당하는 동기부여 이론은?

동기부여의 정도는 행위의 결과에 대한 매력의 정도와 결과의 가능성 그리고 성과에 대한 보상 가능성의 함수에 의해 결정된다는 이론이다. 즉, 인간은 자신의 행동과정에서 여러 대안 중 자신이 원하는 결과를 가져올 행동을 한다는 것이다.

- ① 목표설정이론 ② 기대이론
- ③ 공정성이론 ④ ERG이론

70. 부당노동행위가 아닌 것은?

- ① 단체교섭의 거부
- ② 황견계약(yellow dog contract)
- ③ 지배·개입 및 경비 원조
- ④ 방어적 직장폐쇄

71. 직무분석은 직무내용과 직무요건을 명확히 하는 기법으로, 인간의 노동력을 과학적이며 합리적으로 관리하기 위한 기초 작업이라 할 수 있다. 다음 중 직무분석의 구체적인 목적으로 옳지 않은 것은?

- ① 조직구조의 설계
- ② 인적자원계획의 수립
- ③ 복리후생
- ④ 모집, 선발, 배치

72. 내부모집의 장점으로 옳은 것은?

- ① 종사원의 동기유발을 강화시킬 수 있다.
- ② 인력개발비용을 절약할 수 있다.
- ③ 조직 내부에 갈등이 생기지 않는다.
- ④ 시장변화에 빠른 대처가 가능하다.

73. 직무관리의 3대 구성요소로 옳은 것은?

- ① 직무분석, 직무평가, 직무설계
- ② 직무책임, 직무강도, 직무조건
- ③ 직무내용, 직무환경, 직무과정
- ④ 직무내용, 직무종류, 직무자격

74. 다음에 해당하는 면접방법은?

- 피면접자인 지원자에게 최대한 의사표시의 자유를 주면서 지원자에 관한 폭넓은 정보를 얻는 방법이다.
- 대화형식으로 이루어지므로 많은 시간이 소요되고 면접자의 고도의 질문기법과 훈련이 필요한 방법이다.

- ① 비지시적 면접 ② 집단면접
- ③ 패널면접 ④ 정형적 면접

75. 다중경력 개념모델 중 다음 설명에 해당하는 것은?

관련 직업, 학문이나 전문분야를 가로질러 평생 동안 주기적으로 이동하는 형태로 충분한 시간이 필요하고 창의성과 개인적인 성장이 동기가 된다.

- ① 직선행 ② 전문가형
- ③ 전이형 ④ 나선형

호텔마케팅론

76. 마케팅 개념의 시대적 변화로 옳은 것은?

- ㄱ. 생산지향적 마케팅
- ㄴ. 고객지향적 마케팅
- ㄷ. 판매지향적 마케팅
- ㄹ. 사회지향적 마케팅

- ① ㄱ - ㄷ - ㄴ - ㄹ ② ㄴ - ㄷ - ㄹ - ㄱ
- ③ ㄷ - ㄱ - ㄴ - ㄹ ④ ㄹ - ㄷ - ㄱ - ㄴ

77. 관계마케팅 전략 중 기업측면에서의 장점이 아닌 것은?

- ① 고객과의 수직적 관계 확대
- ② 서비스 품질 및 브랜드 이미지 향상
- ③ 매출 및 수익 증대
- ④ 고객 이탈률 감소

78. 호텔의 비수기 고객관리 활성화 전략으로 옳지 않은 것은?

- ① 식음료 package 상품 개발
- ② 객실 package 상품 개발
- ③ 식음료 menu 및 상품 개발
- ④ 객실 rack rate 상품 개발

79. 호텔 소비자가 가지고 있는 지각된 위험(perceived risk)을 감소시킬 수 없는 것은?

- ① 서비스 보증
- ② 유형의 단서 제공
- ③ 차별화된 이벤트
- ④ 신뢰성 있는 브랜드

80. 시장세분화에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 규모의 경제측면에서 대량유통과 대량광고를 하는데 유리하다.
- ② 기업이 쉽게 시장기회 파악 및 유리한 마케팅 전략을 전개할 수 있다.
- ③ 소비자의 다양한 욕구를 충족시켜 매출 및 수익증대 효과에 기여한다.
- ④ 제품 및 마케팅 활동을 목표시장 요구에 적합하도록 조정한다.

81. 효과적인 시장세분화의 요건 중 다음에 해당하는 것은?

세분시장이 하나의 시장으로서 충분히 크거나 수익성이 있는 정도

- ① 측정 가능성 ② 방어성
- ③ 실질성 ④ 동질성

82. 기업의 통일성과 연속성을 대·내외적으로 인식시키기 위해 사용되는 CI의 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① CI는 corporate와 innovation으로 이루어진 합성어이다.
- ② 사내 분위기 쇄신과 기업체질 활성화를 위해 사용된다.

③ 기업의 공통이념, 목표, 행동양식을 통합·정리하여 공통의 목표를 달성하는데 기여한다.

④ 새로운 이미지를 창출하고 확립하여 보다 적극적으로 시장을 개척할 수 있다.

83. 조사자가 모집단을 몇 개의 범주로 구분하고 각 범주 내에서 미리 정해진 수의 사람을 찾아 그들과 면접하는 비확률 표본 추출 방식은?

- ① 층화표본 추출 ② 군집표본 추출
- ③ 할당표본 추출 ④ 지역표본 추출

84. 마케팅 전략을 수립하기 위한 순서를 올바르게 나열한 것은?

ㄱ. 목표시장의 선정
 ㄴ. 시장세분화
 ㄷ. 마케팅믹스의 결정
 ㄹ. 포지셔닝 전략수립
 ㅁ. 세부 실행프로그램의 개발

- ① ㄱ - ㄴ - ㄷ - ㄹ - ㅁ
- ② ㄴ - ㄱ - ㄹ - ㄷ - ㅁ
- ③ ㄷ - ㄹ - ㄱ - ㄴ - ㅁ
- ④ ㄹ - ㄱ - ㄴ - ㄷ - ㅁ

85. 호텔마케팅 조사 중 측정대상의 특성을 분류하거나 확인할 목적으로 숫자를 부여하는 척도는?

- ① 서열척도 ② 등간척도
- ③ 명목척도 ④ 비율척도

86. 호텔고객의 잠재적인 수요 활성화를 위한 인터넷 마케팅으로 옳지 않은 것은?

- ① 인터넷 예약시스템의 실시간 응대
- ② 고객 블로그의 활성화
- ③ 호텔 홈페이지 활성화
- ④ 우수고객 초청 및 팸투어 실시

87. 호텔기업의 확장된 마케팅 믹스(7P)에 포함되지 않는 것은?

- ① 사람(people)
- ② 성과(performance)
- ③ 물리적 증거(physical evidence)
- ④ 과정(process)

88. 상품수명주기에 따른 단계별 상품전략이 옳게 연결된 것은?

- ① 도입기 - 상품계열 확대
- ② 성장기 - 비인기 상품제거
- ③ 성숙기 - 상품의 다양화
- ④ 쇠퇴기 - 기본상품 제공

89. 영화나 TV드라마의 내용 구성과 관련하여 의도적으로 특정상품을 노출하는 광고는?

- ① banner 광고 ② contents 광고
- ③ pop-up 광고 ④ PPL 광고

90. 호텔에서 실시하고 있는 세일즈 콜(sales call)에 관하여 옳게 설명한 것은?

- ① 호텔직원이 업무용으로 외부에 전화하는 경우 요금이 부과되지 않는 것을 의미한다.
- ② 호텔의 상품이나 서비스를 판매하기 위하여 판촉직원이 고객을 방문하여 수요를 개척하는 활동이다.
- ③ 정기적인 판매를 위해 고객과 함께 하는 이벤트 활동이다.
- ④ 판촉과 홍보를 위하여 고객과 동행하는 세일즈 모임이다.

91. 호텔 프랜차이징에서 프랜차이저(franchisor) 측면의 장점이 아닌 것은?

- ① 지리적 확대 및 신규시장 진출이 용이
- ② 규모의 경제 달성
- ③ 가맹 수입의 발생
- ④ 브랜드 이미지의 관리 및 유지가 용이

92. 심리학적 가격결정 방식 중 소비자의 반응을 이끌어 내기 위해 정책적으로 낮은 가격을 설정하는 방식은?

- ① 단수가격(odd pricing) 설정
- ② 가격계열화(pricing lining) 설정
- ③ 위신가격(prestige pricing) 설정
- ④ 유도가격(leader pricing) 설정

93. 동일지역 내 경쟁호텔의 시장점유 능력을 나타내는 지표로서 자사호텔이 보유하고 있는 판매 가능한 객실수를 경쟁호텔의 총 판매객실수로 나눈 값은?

- ① gross operating profit
- ② natural market share
- ③ hold room charge
- ④ average rate per guest

94. 기업 파트너십의 특성에 해당하지 않는 것은?

- ① 새로운 시장에 접근할 수 있다.
- ② 기업의 이미지 또는 포지셔닝을 강화할 수 있다.
- ③ 전문성과 전문지식을 공유할 수 있다.
- ④ 제품과 서비스 믹스를 감소시킬 수 있다.

95. 유통경로의 설계과정을 올바르게 나열한 것은?

- ㄱ. 유통경로 대안확인
- ㄴ. 소비자욕구 파악
- ㄷ. 유통경로 관리
- ㄹ. 유통경로 목표 및 제약조건 설정
- ㅁ. 유통경로 대안평가

- ① ㄱ - ㄴ - ㄷ - ㄹ - ㅁ
- ② ㄴ - ㄹ - ㄱ - ㄷ - ㅁ
- ③ ㄷ - ㄱ - ㄹ - ㄴ - ㅁ
- ④ ㅁ - ㄱ - ㄴ - ㄷ - ㄹ

96. 조직 내의 종업원을 최적의 고객으로 보고, 그들을 대상으로 고객지향적 사고나 서비스 마인드를 심어주어 더 좋은 성과를 낼 수 있도록 동기 부여하는 마케팅 활동은?

- ① 내부마케팅 ② 집중적 마케팅
- ③ 비차별적 마케팅 ④ 차별적 마케팅

97. SERVQUAL 모델에서 제시된 서비스 품질의 차원이 아닌 것은?

- ① 신뢰성 ② 소멸성
- ③ 확신성 ④ 유형성

98. 시장상황 분석은 기업의 환경을 이해하는 단계를 말하며 3C분석이라 일컫는다. 이에 해당하지 않는 것은?

- ① 경쟁자(competitor)
- ② 원가(cost)
- ③ 자사(company)
- ④ 고객(customer)

99. 호텔 기업의 촉진믹스 중 인적판매(personal selling)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 신속한 조정이 가능
- ② 특정고객 욕구에 유연하게 대응
- ③ 상세정보 전달이 불가능
- ④ 고비용 판매촉진 수단

100. 호텔의 상품을 라디오, 신문, 잡지 등의 매체수단을 유료로 이용하는 촉진 활동은?

- ① 광고(advertising)
- ② 판매촉진(sales promotion)
- ③ 홍보(publicity)
- ④ 세일즈 키트(sales kit)