

관광법규

- ① 정부는 관광진흥을 위하여 관광진흥개발기금을 설치할 수 있다.
- ② 정부는 관광진흥장기계획과 연도별 계획을 각각 수립하여야 한다.
- ③ 정부는 매년 관광진흥에 관한 시책과 동향에 대한 보고서를 정기국회가 시작하기 전까지 국회에 제출하여야 한다.
- ④ 지방자치단체는 관광에 관한 국가시책에 필요한 시책을 강구하여야 한다.

- ① 문화체육관광부 장관은 기금운용위원회 위원
원이 심신장애로 인하여 직무를 수행할 수
없게 된 경우 해임할 수 있다.
- ② 문화체육관광부 장관은 기금의 운용 상황
등을 고려하여 필요한 경우에는 기금의 지
출을 제한하게 할 수 있다.
- ③ 대여받거나 보조받은 기금을 목적 외의 용
도에 사용하였을 때에는 대여 또는 보조를
취소하고 이를 회수한다.
- ④ 문화체육관광부 장관은 기금지출관으로 하
여금 한국은행에 관광진흥개발기금의 계정
(計定)을 설치하도록 하여야 한다.

- ① 기금운용위원회위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원 중에서 호선(互選)된 위원이 그 직무를 대행한다.
- ② 기금의 회계연도는 정부의 회계연도와 달리 할 수 있다.

4. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 국제회의시설의 종류에 해당하는 것을 모두 고른 것은?

ㄱ. 전시시설	ㄴ. 부대시설
ㄷ. 준회의시설	ㄹ. 전문회의시설

5. 국제회의산업 육성에 관한 법령의 내용으로 옳지 않은 것은?

6. 관광진흥법령상 관광객 이용시설업의 종류에 해당하지 않는 것은?

- A - 14 - 1

7. 관광진흥법령상 유원시설업에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 유원시설업자는 법령을 위반하여 제조한 유기시설·유기기구 또는 유기기구의 부품(部分品)을 설치하거나 사용하여서는 아니 된다.
- ② 유원시설업자는 영업질서 유지를 위하여 문화체육관광부령으로 정하는 사항을 지켜야 한다.
- ③ 안전관리자는 유원시설업의 사업장에 처음 배치된 날부터 1년 이내에 안전교육을 받아야 한다.
- ④ 유원시설업자는 그가 관리하는 유기기구로 인하여 대통령령으로 정하는 중대한 사고가 발생한 때에는 즉시 사용중지 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

8. 관광진흥법령상 관광숙박업 및 관광객 이용시설업 등록심의위원회(이하“위원회”라 함)에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 위원회의 위원장은 위원회의 사무를 처리하기 위하여 위원회에 간사 1명을 둔다.
- ② 위원회를 시장 소속으로 둘 경우 부시장이 위원장이 된다.
- ③ 위원회는 위원장과 부위원장 각 1명을 포함한 위원 10명 이내로 구성한다.
- ④ 위원회의 회의는 재적위원 3분의 2 이상의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

9. 관광진흥법령상 호텔업 등록을 한 자 중 등급결정을 신청해야 하는 자에 해당하지 않는 것은?

- ① 호스텔업을 등록한 자
- ② 한국전통호텔업을 등록한 자
- ③ 소형호텔업을 등록한 자
- ④ 관광호텔업을 등록한 자

10. 관광진흥법령상 관광사업에 관한 내용으로 옳은 것을 모두 고른 것은?

- ㄱ. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자는 관광사업의 등록등을 받거나 신고를 할 수 없다.
- ㄴ. 관광사업자는 사업장에 문화체육관광부령으로 정하는 관광표지를 붙일 수 있다.
- ㄷ. 관광사업을 양수(讓受)한 자 또는 관광사업을 경영하는 법인이 합병한 때에는 합병 후 존속하거나 설립되는 법인은 그 관광사업의 등록등 또는 신고에 따른 관광사업자의 권리·의무를 승계한다.

- ① $\neg, \perp$ ② $\neg, \sqsubset$
- ③ $\perp, \sqsubset$ ④ $\neg, \perp, \sqsubset$

11. 관광진흥법령상 사용하는 용어의 뜻으로서 옳지 않은 것은?

- ① “회원”이란 관광사업의 시설을 일반 이용
자보다 우선적으로 이용하거나 유리한 조
건으로 이용하기로 해당 관광사업자와 약
정한 자를 말한다.
- ② “관광단지”란 자연적 관광자원을 갖추고
관광객을 위한 기본적인 편의시설을 설치
하는 지역으로서 관광진흥법에 따라 지정
된 곳을 말한다.
- ③ “지원시설”이란 관광지나 관광단지의 관리
· 운영 및 기능 활성화에 필요한 관광지
및 관광단지 안팎의 시설을 말한다.
- ④ “여행이용권”이란 관광취약계층이 관광 활
동을 영위할 수 있도록 금액이나 수량이
기재된 증표를 말한다.

18. 관광진흥법령상 다음의 ()에 들어갈 내용이 순서대로 옳은 것은?

관광특구 안에서 대통령령으로 정하는 ()을 경영하는 자는 「건축법」 제43조에도 불구하고 연간 ()일 이내의 기간 동안 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 바에 따라 공개공지(空地: 공터)를 사용하여 외국인 관광객을 위한 공연 및 음식을 제공할 수 있다.

- ① 호텔업, 60
- ② 호텔업, 90
- ③ 관광객 이용시설업, 60
- ④ 관광객 이용시설업, 90

19. 관광진흥법령상 재정지원에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 문화체육관광부장관은 관광에 관한 사업을 하는 관광사업자 단체에게 대통령령으로 정하는 바에 따라 보조금을 지급할 수 있다.
- ② 지방자치단체는 그 관할 구역 안에서 관광에 관한 사업을 하는 관광사업자에게 조례로 정하는 바에 따라 보조금을 지급할 수 있다.
- ③ 문화체육관광부장관은 지방자치단체에 대한 보조금 지급이 결정되면 보조금 전액을 사업시작 전에 지급하여야 한다.
- ④ 국가 및 지방자치단체는 관광지등의 사업시행자에 대하여 국유·공유 재산의 임대료를 대통령령으로 정하는 바에 따라 감면할 수 있다.

20. 관광진흥법령상 우수숙박시설의 지정 기준으로 옳지 않은 것은?

- ① 안내데스크에 요금표를 게시하고 신용카드 결제가 가능할 것
- ② 관광객을 맞이하는 프론트 등의 접객공간이 개방형 구조일 것
- ③ 주차장에 차단막 등 폐쇄형 구조물이 없을 것
- ④ 성인방송을 제공하지 아니할 것

21. 관광진흥법령상 관광사업의 종류에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 호스텔업은 호텔업에 해당한다.

- ② 대규모 관광 수요를 유발하는 국제회의를 개최할 수 있는 시설을 설치하여 운영하는 업을 국제회의시설업이라 한다.
- ③ 관광객을 위하여 적합한 공연시설을 갖추고 공연물을 공연하면서 관광객에게 식사와 주류를 판매하는 업을 관광공연장업이라 한다.
- ④ 유선 및 도선사업법에 따른 유선사업의 면허를 받은 자가 선박을 이용하여 관광객에게 관광을 할 수 있도록 하는 업을 크루즈업이라 한다.

22. 관광진흥법령상 카지노업의 허가에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 연령의 제한 없이 누구나 카지노업의 허가를 받을 수 있다.
- ② 조세를 포탈(逋脫)하거나 외국환거래법을 위반하여 금고 이상의 형을 선고받고 형이 확정된 자는 카지노업의 허가를 받을 수 없다.
- ③ 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 자는 카지노업의 허가를 받을 수 없다.
- ④ 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 자는 카지노업의 허가를 받을 수 없다.

23. 관광진흥법령상 등록한 관광숙박업자 중 사업계획의 승인을 받고 학교보건법에 따른 학교환경위생 정화구역에 관광숙박시설을 설치한 자가 준수하여야 할 사항으로 명시된 것을 모두 고른 것은?

- ㄱ. 대통령령으로 정하는 지역 내 위치할 것
- ㄴ. 관광숙박시설의 객실이 50실 이상일 것
- ㄷ. 대통령령으로 정하는 바에 따라 관광숙박시설 내 공용공간을 개방형 구조로 할 것
- ㄹ. 학교 출입문 또는 학교설립예정지 출입문으로부터 직선거리로 50미터 이상에 위치할 것

- ① $\neg, \sqsubset$ ② $\sqsubset, \sqsupset$
③ $\neg, \sqsubset, \sqsupset$ ④ $\neg, \sqsubset, \sqsupset, \sqsupseteq$

24. 관광진흥법령상 관광특구의 지정에 관한 내용으로 옳은 것은?

- ① 관광특구는 시·도지사의 신청에 따라 문화체육관광부장관이 지정한다.
- ② 관광특구로 지정하려면 해당 지역의 최근 1년간 외국인 관광객 수가 5만명 이상이어야 한다.
- ③ 관광특구로 지정하려면 관광특구 전체면적 중 임야 등 관광활동과 직접적인 관련성이 없는 토지의 비율이 20퍼센트를 초과하지 아니하여야 한다.
- ④ 관광특구의 지정요건 중 하나로 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 관광안내시설, 공공편의시설 및 숙박시설 등이 갖추어져 외국인 관광객의 관광수요를 충족시킬 수 있는 지역일 것을 요한다.

25. 관광진흥법령상 등록기관등의 장이 위탁한 권한과 기관을 연결한 것으로 옳지 않은 것은?

- ① 관광 편의시설업 중 관광식당업·관광사진업 및 여객자동차터미널시설업의 지정 및 지정취소에 관한 권한 - 지역별 관광협회
- ② 국외여행 인솔자의 등록 및 자격증 발급에 관한 권한 - 업종별 관광협회
- ③ 문화체육관광부장관의 우수숙박시설의 지정 및 지정취소에 관한 권한 - 한국관광협회중앙회
- ④ 문화관광해설사의 양성교육과정 등의 인증 및 인증의 취소에 관한 권한 - 한국관광공사

호텔회계론

26. 감가상각대상 자산에 해당되지 않는 것은?

- ① 비품 ② 기계장치
③ 건설중인자산 ④ 선박

27. 재무제표에 포함되지 않는 것은?

- ① 자본변동표 ② 영업보고서
③ 현금흐름표 ④ 주식

28. 재무상태표 계정에 해당되는 것은?

- ① 감가상각비 ② 보험료
③ 임대료 ④ 선수이자

29. 다음 자료를 이용하여 계산한 2016년 말 유형자산의 장부금액은?

- 2014년 초 취득원가 1,300,000원
- 잔존가치 100,000원
- 내용연수 4년
- 감가상각방법 정액법

- ① 100,000원 ② 200,000원
③ 300,000원 ④ 400,000원

30. 다음 자료를 이용하여 계산한 손익분기점 매출수량은?

• 단위당 매출액	1,000원
• 단위당 변동비	300원
• 고정비	35,000원

- ① 30단위 ② 40단위
③ 50단위 ④ 60단위

31. USALI(Uniform System of Accounts for the Lodging Industry)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 숙박산업통일회계기준이다.
- ② 우리나라 모든 호텔업에서 채택하고 있는 회계기준이다.
- ③ 일종의 업종별 회계기준이다.
- ④ 대부분 전 세계 체인호텔들이 채택하고 있는 회계기준이다.

32. 한국호텔이 식자재를 외상으로 구입 시
대변에 기입되는 계정은?

- ① 매입채무 ② 미지급금
③ 매출채권 ④ 미수금

33. 판매비와관리비 계정에 해당되는 것은?

- ① 이자비용 ② 외환차손
③ 재고자산평가손실 ④ 임차료

34. 다음 원장에 기록된 이전 단계를 추정한
분개로 옳은 것은?

매출	
현금	500
매출채권	500

- | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|
| ① 차) 매출 | 1,000 | 대) 현금 | 500 |
| | | 매출채권 | 500 |
| ② 차) 현금 | 500 | 대) 매출 | 1,000 |
| 매출채권 | 500 | | |
| ③ 차) 현금 | 1,000 | 대) 매출 | 1,000 |
| ④ 차) 매출채권 | 1,000 | 대) 매출 | 1,000 |

35. 회계거래가 아닌 것은?

- ① 스테이크 200,000원을 판매하고 카드로 결제를 받는다.
- ② 객실 400,000원을 보증금 없이 예약받는다.
- ③ 기물 100,000원을 도난당한다.
- ④ 자산 300,000원이 화재로 소실된다.

36. 외부감사제도에 따른 감사의견에 해당되지 않는 것은?

- ① 중요의견 ② 한정의견
③ 의견거절 ④ 적정의견

37. 다음 자료를 이용하여 계산한 호텔의
유동비율과 당좌비율은?

• 현금	4,000,000원
• 단기매출채권	3,000,000원
• 장기매출채권	2,000,000원
• 재고자산	1,000,000원
• 단기차입금	1,000,000원
• 장기차입금	1,000,000원

유동비율

당좌비율

- | | | |
|---|---|---|
| ① | 7 | 7 |
| ② | 7 | 8 |
| ③ | 8 | 7 |
| ④ | 8 | 8 |

38. 상품의 기초재고량과 기말재고량은 동일하였다. 회계기간 중 상품 구입가격이 지속적으로 상승할 경우 옳은 것은? (단, 회계기간 중 상품의 구입이 발생하였다.)

- ① 선입선출법의 기말재고액 > 평균법의 기말재고액
- ② 선입선출법의 기말재고액 = 평균법의 기말재고액
- ③ 선입선출법의 매출원가 = 평균법의 매출원가
- ④ 선입선출법의 매출원가 > 평균법의 매출원가

39. 호텔기업의 자산에 해당되지 않는 것은?

- ① Chinaware ② Glassware
③ Linen ④ Allowance

40. 거래 발생 시 차변에 기록되는 것은?

- ① 미수금의 감소
- ② 외상매출금의 증가
- ③ 자본금의 증가
- ④ 수익의 발생

41. 자산계정에 해당되는 것은?

- ① 선수수익 ② 예수금
- ③ 미수금 ④ 선수금

42. 서울호텔은 총 100개의 객실 중 60개의 객실을 판매하여 6백만원의 객실수입을 올렸다. RevPAR는?

- ① 3만원 ② 5만원
- ③ 6만원 ④ 10만원

43. 현금흐름표의 세 가지 주요활동에 해당되지 않는 것은?

- ① 결산활동 ② 투자활동
- ③ 재무활동 ④ 영업활동

44. High Balance Report에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 호텔에서 허용한 금액을 초과하여 발생한 투숙 중인 고객의 외상매출금 보고서이다.
- ② 호텔에서 퇴숙한 고객의 외상매출금 보고서이다.
- ③ 호텔에 투숙 중인 모든 고객의 외상매출금 보고서이다.
- ④ 중간정산을 하지 않는다.

45. 포괄손익계산서 계정에 해당되는 것은?

- ① 주식발행초과금 ② 대손상각비
- ③ 감자차익 ④ 단기대여금

46. 호텔회계의 특징이 아닌 것은?

- ① 판매시점 관리회계
- ② 부문별 업적평가회계
- ③ 일일결산회계
- ④ 분식회계

47. USALI(Uniform System of Accounts for the Lodging Industry)의 특징이 아닌 것은?

- ① 미배분영업비용이 있다.
- ② 영업부문별 손익계산서가 있다.
- ③ 책임회계제도를 도입하지 않는다.
- ④ 호텔기업의 재무제표 양식을 통일화하여 비교하기가 편리하다.

48. 수익적 지출에 해당되지 않는 것은?

- ① 건물에 피난시설 설치
- ② 재해를 입은 자산에 대한 외장의 복구
- ③ 기계의 부속품 대체
- ④ 건물의 도장

49. 호텔기업의 특징으로 옳지 않은 것은?

- ① 최초 투자비용이 많이 발생한다.
- ② 시설은 조기에 노후화된다.
- ③ 수입이 안정적이다.
- ④ 비유동자산 구성비율이 높다.

50. 호텔기업의 외상매출금 원장(Ledger)의 종류가 아닌 것은?

- ① Guest Ledger ② City Ledger
- ③ Employee Ledger ④ General Ledger

호텔인사 및 조직관리론

51. 인적자원관리의 기본 목표에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 기업차원의 목표: 생산성 목표와 유지 목표의 균형
- ② 사회적 차원의 목표: 임금 및 승진의 균형
- ③ 개인적 차원의 목표: 호텔중심 인적자원관리의 균형
- ④ 철학적 차원의 목표: '일-생활'의 균형

52. 직무관리에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 직무분석: 직무의 내용과 자격요건을 분석
- ② 직무평가: 직무의 절대적 가치를 결정
- ③ 직무설계: 단위직무의 성격과 범위를 결정
- ④ 직무시간: 업무시간 배정을 결정

53. 다음 내용이 설명하는 직무설계방법은?

수직적 직무확대를 통해 의사결정의 재량과 책임을 부여함으로써 구성원의 동기요인(만족요인)을 충족시키는 방법이다.

- ① 직무전문화
- ② 직무순환
- ③ 직무분화
- ④ 직무충실화

54. 내부모집과 외부모집에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 내부모집을 통해 신규채용비용을 절감할 수 있다.
- ② 내부모집은 승진에서 배제된 종업원들의 사기를 저하시킨다.

- ③ 외부모집은 새로운 인력 유입을 촉진하기 때문에 조직 활성화에 기여한다.
- ④ 외부모집은 새로운 승진 기회를 창출한다는 점에서 내부종업원들의 사기 향상에 기여한다.

55. 이력서를 보고 사전에 형성된 인상 때문에 면접관들이 편견을 갖고 판단하는 오류는?

- ① 첫인상오류
- ② 후광오류
- ③ 유사성오류
- ④ 대조오류

56. 기업의 사회적 책임에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 경제적 책임은 모든 수단을 동원하여 이익을 극대화하는 것이다.
- ② 법적 책임은 기업에 요구되는 제반 법규를 준수하는 것이다.
- ③ 윤리적 책임은 사회통념에 의해 형성된 윤리적 기준을 자발적으로 따르는 것이다.
- ④ 자선적 책임은 경영활동과는 직접 관련이 없는 문화활동, 기부, 자원봉사 등을 하는 것이다.

57. 다음에서 설명하는 호텔조직은?

- 수평적 분화관계에 중점
- 전문화를 통한 생산성 향상
- 업무를 기능화하여 부문별 지휘·감독

- ① 라인조직(line organization)
- ② 직능조직(functional organization)
- ③ 스태프조직(staff organization)
- ④ 위원회조직(committee organization)

58. 고용 유연화에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 아웃플레이스먼트(outplacement)는 부적응 신입종업원들을 대상으로 퇴직준비를 지원하는 것이다.
- ② 재고용제도는 우수인력 유치차원에서 퇴직자를 임시직 또는 계약직으로 재고용하는 것이다.
- ③ 단계적 퇴직관리는 업무를 단계적으로 축소하여 정년퇴직연령에 도달할 때 완전히 퇴직시키는 것이다.
- ④ 인플레이스먼트(inplacement)는 구조조정 과정에서 잔류종업원을 대상으로 새로운 경력관리를 지원하는 것이다.

59. 다음에서 설명하는 근무시간의 유연화 유형은?

종업원들의 근무시간을 감소시켜 직
무를 나눔으로써 고용을 유지하거나
더 많은 일자리를 창출하는 제도

- ① 플렉스타임제(flexible working hours system)
- ② 24시간 근무선택제
- ③ 워크쉐어링(work sharing)
- ④ 집중근무제

60. 호텔조직의 특성이 아닌 것은?

- ① 통합적인 서비스를 제공해야 하기 때문에 전문경영인을 선호하지 않는다.
- ② 내·외부환경에 적응하기 위해 목표를 다양화한다.
- ③ 고객의 삶의 질 향상과 커뮤니케이션 발달로 호텔조직이 발전하고 있다.
- ④ 조직의 통합성과 계층성을 강조하고 있다.

61. 다음 인사고과(평가) 기법은?

해당 종업원이 직속상사와 협의하여
업무목표량을 결정하고, 업무 성과를
부하와 상사가 함께 측정하는 기법

- ① 서열법(ranking method)
- ② 강제할당법(forced distribution method)
- ③ 목표관리법(management by objective)
- ④ 대조법(checklist method)

62. 다음 내용이 설명하는 용어는?

- 준승진이라고도 한다.
- 급여 상승 없이 직위명칭만 바뀌는 형식적인 승진이다.

- ① 직위승진 ② 대용승진
③ 역직승진 ④ 자격승진

63. 강의식 교육에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 수강생을 능동적으로 참여시키는데 효과적이다.
- ② 많은 사람을 동시에 교육시킬 수 있다.
- ③ 많은 지식을 단기간에 전수할 수 있다.
- ④ 다른 교육 방식에 비해 비용이 저렴하다.

64. 효과적인 인사고과를 위한 가이드라인으로 옳지 않은 것은?

- ① 직무수행기준은 서로 의사소통이 되고, 사전에 종업원들이 이해하고 있어야 한다.
- ② 직무수행기준은 행동에 기초를 두며, 확실하게 정의되어야 한다.
- ③ 등급을 부가하는 척도를 사용할 때 추상적인 용어를 피해야 한다.
- ④ 직무수행기준을 주관적으로 관찰할 수 있어야 한다.

65. 다음에서 설명하는 교육훈련평가의 원칙은?

정확한 채점기준을 의미하며, 평가자의
편견이나 감정에 좌우되지 않아야 한다.

- ① 타당도(validity)
- ② 실용도(usability)
- ③ 객관도(objectivity)
- ④ 변별도(discrimination)

66. 종업원의 직무수행 능력을 기초로 임금을 책정하는 체계는?

- ① 연공급 ② 직무급
③ 직능급 ④ 성과급

67. 임금과 복리후생에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 임금은 업무성과 등을 기준으로 지급하는 직접적 보상이고 복리후생은 간접적 보상이다.
- ② 임금과 복리후생은 정기적으로 전액을 지급해야 한다.
- ③ 임금은 현금급여 지급이 원칙이지만 복리후생은 현물급여와 현금급여 등 다양한 형태로 지급될 수 있다.
- ④ 임금은 개별 종업원에게 차등 지급하지만 복리후생은 종업원 또는 집단에 동등하게 지급하는 것이 일반적이다.

68. 종업원들을 주주가 되도록 유도함으로써 성과 창출 및 애사심 향상 등의 목표를 달성하기 위한 성과급 제도는?

- ① 스캔론 제도(Scanlon plan)
- ② 러커 제도(Rucker plan)
- ③ 이윤배분 제도
- ④ 종업위지주 제도

69. 매슬로우(A.H. Maslow)의 욕구단계(hierarchy of human needs)를 단계별로 옳게 나열한 것은?

- ① 안전 욕구 → 생리적 욕구 → 자아실현 욕구
 ② 생리적 욕구 → 안전 욕구 → 자아실현 욕구
 ③ 생리적 욕구 → 자아실현 욕구 → 안전 욕구
 ④ 안전 욕구 → 자아실현 욕구 → 생리적 욕구

70. 다음에 해당하는 단체교섭의 유형은?

- 사업자와 종업원 교섭방식의 일종
- 특정기업 단위로 조직된 단일노조가 단체교섭의 당사자가 되어 해당 사업자와 교섭하는 방식

- ① 기업별교섭 ② 통일교섭
③ 대각선표협 ④ 공동교섭

71. 대각적(diagonal) 커뮤니케이션에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 상위계층에서 하위계층으로 의사를 전달하는 형태
- ② 하위계층에서 상위계층으로 의사를 전달하는 형태
- ③ 조직에서 동료 간 의사를 전달하는 형태
- ④ 동일한 명령계통에 있지 않은 조직단위 간 의사를 전달하는 형태

72. 노동조합의 가입방법(shop system)이 아닌 것은?

- ① 클로즈드 숍(closed shop)
- ② 오픈 숍(open shop)
- ③ 아웃사이드 숍(outside shop)
- ④ 유니온 숍(union shop)

73. 다음에서 설명하는 종업원 관리 방법은?

종업원이 가지고 있는 감정이나 고민에 대해 상담을 하고 지도하여 직장에 순응시키는 것을 목적으로 한다.

- ① 사기조사(morale survey)
- ② 인사상담제도(personnel counseling)
- ③ 소시오 메트리(sociometry)
- ④ 제안제도(suggestion system)

74. 노동조합에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 대한민국 헌법에서는 단결권을 통해 노동조합을 보호하고 있다.
- ② 대안노조 제도에서는 동일기업의 종업원 전원이 의무적으로 노동조합에 가입해야 한다.
- ③ 직업별(직능별) 노동조합은 동일한 직업·직종에 속하는 노동자들이 조직하는 노동조합이다.
- ④ 태업은 집단적으로 노동능률을 저하시키는 행위이다.

75. 리더의 유형에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 권위적 리더: 그룹을 위해 리더가 결정한다.
- ② 민주적 리더: 그룹구성원들이 스스로 의사 결정을 하도록 돕는다.
- ③ 방임적 리더: 리더가 부하에게 최대의 자유를 허용한다.
- ④ 구조주도적 리더: 리더-부하 사이의 상호 협조를 최우선으로 한다.

호텔마케팅론

76. 다음 호텔 상품과 서비스의 특징으로 옳은 것은?

- 생산과 소비가 동시에 일어나는 성격
- 호텔종업원과 고객의 상호작용을 통해 효용창출

- ① 무형성 ② 소멸성
③ 이질성 ④ 비분리성

77. 다음 설명에 해당하는 마케팅은?

- 고객만족과 함께 사회 전반적인 이익도 고려해야 한다는 개념
- 호텔기업의 화학물질 사용 축소 및 에너지 절약을 위한 노력
- 진보된 마케팅 개념으로 분류

- ① 사회지향적 마케팅
- ② 판매지향적 마케팅
- ③ 고객지향적 마케팅
- ④ 생산지향적 마케팅

78. 고객 행동에 영향을 주는 사회·문화적 특성이 아닌 것은?

- ① 노동자로서의 사회계층
- ② 남편으로서의 역할
- ③ 자녀의 성장
- ④ 거주지역의 문화

79. 호텔수익률에 손실을 가져오는 불량고객의 수요를 의도적으로 줄이는 고객관리 전략은?

- ① 대안평가(alternative evaluation)
- ② 풀 전략(pull strategy)
- ③ COMPLIMENTARY
- ④ 디마케팅 전략(demarketing strategy)

80. 마케팅 목표 설정의 필수조건이 아닌 것은?

- ① 구체적인 표적시장
- ② 결과 지향
- ③ 질적 측정
- ④ 구체적인 기간 설정

81. 시장세분화의 심리적 기준이 아닌 것은?

- ① 개성 ② 편익
③ 사회계층 ④ 라이프스타일

82. 다음 설명에 해당하는 표본추출방법은?

- 모집단을 집단 내에는 이질성을 갖도록 구분
- 모집단을 집단 간에는 동질성을 갖도록 구분
- 호텔에서 무작위로 연중 하루를 골라서 그 날의 모든 고객에게 설문조사를 하는 경우에 사용

- ① 단순무작위 표본추출법
- ② 체계적 표본추출법
- ③ 층화무작위 표본추출법
- ④ 군집 표본추출법

83. 집중마케팅 전략이 아닌 것은?

- ① 소규모 시장에서의 높은 점유율 추구
- ② 생산, 유통망, 촉진활동의 구체화 및 전문화
- ③ 종업원에게 고객지향적 사고를 심어주는 활동
- ④ 개별서비스를 통한 차별화

84. 다음의 특징을 지닌 척도는?

- 모든 숫자들 간의 간격이 동일
- 절대 영점이 존재

- ① 명목척도 ② 서열척도
③ 등간척도 ④ 비율척도

85. 포지셔닝 맵에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객이 호텔기업의 종업원과 접촉하는 순간을 묘사
- ② 지각도라고도 하며, 고객이 상품에 대한 지각하는 바를 도면으로 작성한 것
- ③ 경쟁 강도를 파악하는데 유리
- ④ 소구(appeal) 위치를 확인하는데 사용

86. 시장위치설정(positioning) 과정에 포함되지 않는 것은?

- ① 경쟁적 우위요소 확인
- ② 적절한 경쟁적 우위 선정
- ③ 표적시장 선택
- ④ 표적시장에 차별화된 시장위치를 효과적으로 전달

87. 다음 설명에 해당하는 것은?

- 서비스 전달과정에서 종사원들의 역할을 묘사
- 서비스 실패 지점과 비효율성 발생 지점 확인
- 서비스의 구성요소와 연결고리를 보여줌으로써 합리적인 서비스 설계에 도움

- ① 제품수명주기
- ② 피쉬본 다이어그램(fishbone diagram)
- ③ 서비스 청사진
- ④ 효과단계모형

88. 제품 수명주기에서 다음의 전략을 이용하는 단계는?

- 서비스의 질을 높이고 새로운 서비스 요소를 추가
- 제품 인지를 위한 광고보다 구매를 위한 광고 제작

- ① 도입기 ② 성장기
③ 성숙기 ④ 쇠퇴기

89. 다음 내용이 설명하는 가격전략은?

- 제품 및 서비스의 회소가치를 이용한 고가 전략
- 호기심이 많고 경제적으로 풍요로운 혁신자를 대상으로 적용할 수 있는 전략

- ① 유도가격 ② 시장침투가격
③ 시장거품가격 ④ 단수전략

90. 손익분기점분석을 활용할 때의 가격설정방법에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 총수익과 총고정비용이 교차하는 지점이 손익분기점이다.
② 손익분기점분석은 비용, 고객수요량, 그리고 수익의 관계를 보여주는 그래프를 이용한다.
③ 손익분기점은 총변동비용/공헌이익으로 계산된다.
④ 공헌이익은 총판매가격에서 단위당 변동비용을 차감한 수치이다.

91. 수요의 가격탄력성에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 가격 변화에 따른 수요 변화를 의미한다.
② 수요가 비탄력적일 때 고객들이 가격에 매우 민감하게 반응한다.

- ③ 판매자가 가격을 2% 올렸을 때 수요가 10% 떨어졌다면, 수요는 탄력적이다.
④ 상품이 독특해서 대체품을 발견할 수 없을 때 수요는 비탄력적이 된다.

92. 다음에 해당하는 유통전략은?

- 독립적으로 운영되던 지점을 기존에 형성된 프랜차이즈 시스템으로 흡수
- 시장이 성숙하고 치열한 경우, 고객 확보 및 비용절감 등의 장점

- ① 전환 프랜차이즈
② 사업 형태 프랜차이즈
③ 복수 서비스 전략
④ 대리 중간상 전략

93. 머천다이징(merchandising)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 개별 고객에 대한 데이터베이스를 구축
② 유통성 있게 타이밍을 조절할 수 있음
③ 고객의 장기적 충성도를 구축하는데 비효과적
④ 매장 내에서의 판매를 자극하는 수단

94. 호텔의 단기적 수용능력 확대를 위한 전략이 아닌 것은?

- ① 서비스 전달 시스템에 고객참여
② 고정시설 및 설비의 확대
③ 시간제 근무자의 활용
④ 최신 기술의 이용

95. 갭모형(gap model)에서 외부커뮤니케이션과 서비스 제공의 차이 해소를 위한 해결방안으로 옳은 것은?

- ① 과대약속 지양 ② 팀워크 향상
③ 업무표준화 ④ 관리층 축소

96. 서비스 품질 측정을 위해 개발된 SERVQUAL 모형의 5개 차원에 포함되지 않는 것은?

- ① 무형성 ② 신뢰성
- ③ 반응성 ④ 공감성

97. 전사적 품질경영(total quality management, TQM)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 기업의 전 직원을 품질관리에 참여시켜 품질 향상을 이룬다.
- ② TQM의 수행기준은 무결점(zero defect)이다.
- ③ 고객의 요구를 충족시키는 마켓인(market-in) 개념을 토대로 한다.
- ④ 효율성이 뛰어난 기업을 모델로 삼아 그 기업의 장점을 자사에 적용한다.

98. 내부마케팅에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 직원 만족도 향상
- ② 피라미드형 조직 구성을 통한 효율성 확보
- ③ 직원의 정서적 노동 관리
- ④ 권한위임(empowerment) 강화

99. 다음 설명에 해당되는 마케팅 커뮤니케이션 전략은?

- 쉐어노믹스(culturenomics) 측면에서 문화와 산업을 융합하여 큰 부가가치를 창출
- ‘문화를 가지고 노는 인간’(homo ludens)을 유혹하는 활동
- 현장에서의 거래에 초점을 맞추는 전략

- ① 세일즈콜(sales call)
- ② 스폰서십
- ③ 판촉이벤트
- ④ POP(point of purchase) 전략

100. 호텔의 PR 방법이 아닌 것은?

- ① 호텔의 에너지 절감에 대한 기사 활용
- ② 지역의 전통음식 관련 행사 후원
- ③ 호텔의 서비스 경영대상 수상 뉴스 활용
- ④ 호텔 단골고객에 대한 프리미엄 제공



한국산업인력공단

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT SERVICE OF KOREA

청렴으로 밝아지는 우리 문화