

관광법규

1. 관광진흥개발기금법령상 기금운용위원회에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 기금운용위원회는 위원장 1명을 포함한 10명 이내의 위원으로 구성한다.
- ② 위원장은 기금운용위원회 위원이 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우 해당 위원을 해임하거나 해촉할 수 있다.
- ③ 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 지정한 위원이 그 직무를 대행한다.
- ④ 기금운용위원회에는 문화체육관광부 소속 공무원 중에서 문화체육관광부장관이 지정하는 간사 1명을 둔다.

2. 관광진흥개발기금법령상 관광진흥개발기금에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 선박을 이용하여 출국하는 자는 1만원의 관광진흥개발기금을 납부하여야 한다.
- ② 한국산업은행이 관광진흥개발기금의 대여업무를 할 경우에는 미리 기금대여업무계획을 작성하여 기획재정부장관의 승인을 받아야 한다.
- ③ 관광진흥개발기금의 기금지출관은 기금출납보고서를 그 행위를 한 달의 말일을 기준으로 작성하여 다음 달 10일까지 기획재정부장관에게 제출하여야 한다.
- ④ 문화체육관광부장관은 회계연도마다 기금의 결산보고서를 작성하여 다음 연도 2월 말일까지 기획재정부장관에게 제출하여야 한다.

3. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 문화체육관광부장관이 국제회의산업 육성기반의 조성과 관련된 국제협력을 촉진하기 위하여 지원할 수 있는 사업이 아닌 것은?

- ① 국제회의 관련 국제협력을 위한 조사·연구
- ② 국제회의시설의 운영
- ③ 국제회의 전문인력 및 정보의 국제 교류
- ④ 외국의 국제회의 관련 기관·단체의 국내 유치

4. 관광진흥법령상 허가 받은 유원시설업의 변경신고 사항이 아닌 것은?

- ① 대표자 또는 상호의 변경
- ② 안전관리자의 변경
- ③ 안전성검사 대상 유기사설 또는 유기기구의 영업장 내에서의 이전
- ④ 안전성검사 대상 유기사설 또는 유기기구의 3개월 이상의 운행 정지 또는 그 운행의 재개

5. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 국제회의도시의 지정기준이 아닌 것은?

- ① 지정대상 도시 전체가 국제회의복합지구로 지정되어 있을 것
- ② 지정대상 도시에 숙박시설·교통시설·교통안내체계 등 국제회의 참가자를 위한 편의시설이 갖추어져 있을 것
- ③ 지정대상 도시에 국제회의시설이 있고, 해당 특별시·광역시 또는 시에서 이를 활용한 국제회의 산업 육성에 관한 계획을 수립하고 있을 것
- ④ 지정대상 도시 또는 그 주변에 풍부한 관광자원이 있을 것

6. 관광기본법상 관광진흥계획의 수립 및 연차보고에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 정부는 관광진흥에 관한 기본계획을 5년마다 수립·시행하여야 한다.
- ② 관광진흥에 관한 기본계획은 국가관광전략회의의 심의를 거쳐 확정한다.
- ③ 정부는 관광진흥에 관한 기본계획에 따라 매년 시행계획을 수립·시행하고 그 추진실적을 평가하여 기본계획에 반영하여야 한다.
- ④ 정부는 매년 관광진흥에 관한 시책과 동향에 대한 보고서를 정기국회가 시작하기 7일 전까지 국회에 제출하여야 한다.

7. 관광진흥법령상 유원시설업자가 유기사설 또는 유기기구의 사용중지 등 필요한 조치를 취하고 사고보고를 해야 하는 중대한 사고에 해당하지 않는 경우는?

- ① 사망자가 발생한 경우
- ② 사고 발생일부터 3일 이내에 실시된 의사의 최초 진단결과 2주 이상의 입원 치료가 필요한 부상자가 동시에 3명 이상 발생한 경우
- ③ 사고 발생일부터 3일 이내에 실시된 의사의 최초 진단결과 1주 이상의 입원 치료가 필요한 부상자가 동시에 5명 이상 발생한 경우
- ④ 유기사설 또는 유기기구의 운행이 10분 이상 중단되어 인명 구조가 이루어진 경우

8. 관광진흥법령상 ()에 들어갈 내용을 순서대로 올바르게 나열한 것은?

문화체육관광부장관은 관광자원을 효율적으로 개발하고 관리하기 위하여 전국을 대상으로 관광개발기본계획을 (ㄱ)년마다 수립하며, 권역별 관광개발계획은 (ㄴ)년마다 수립한다.

- ① ㄱ: 10, ㄴ: 5 ② ㄱ: 15, ㄴ: 5 ③ ㄱ: 15, ㄴ: 10 ④ ㄱ: 20, ㄴ: 10

9. 관광진흥법령상 사업시행자가 관광지 등 조성사업의 전부 또는 일부를 완료한 후 시·도지사에게 제출하는 준공검사신청서의 기재 사항이 아닌 것은?

- ① 사업시행자의 성명·주소 ② 환지계획
- ③ 조성사업의 명칭 ④ 조성사업기간

10. 관광진흥법령상 과태료를 부과하는 경우가 아닌 것은?

- ① 카지노사업자가 영업준칙을 지키지 아니한 경우
- ② 유원시설업에 종사하는 안전관리자가 안전교육을 받지 아니한 경우
- ③ 관광통역안내의 자격을 가진 사람이 관광안내를 할 때 자격증을 패용하지 아니한 경우
- ④ 허가를 받지 아니하고 종합유원시설업 및 일반유원시설업을 경영한 경우

11. 관광진흥법령상 문화체육관광부령으로 정하는 관광단지개발자 중 공공법인에 해당하지 않는 것은?

- ① 한국관광협회중앙회가 설립한 법인
- ② 한국토지주택공사법에 따른 한국토지주택공사
- ③ 한국관광공사법에 따른 한국관광공사 또는 한국관광공사가 관광단지 개발을 위하여 출자한 법인
- ④ 제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법에 따른 제주국제자유도시개발센터

12. 관광진흥법령상 과징금의 부과 및 납부에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 관할 등록기관등의 장은 사업 정지 처분을 갈음하여 과징금을 부과하려면 그 위반행위의 종류와 과징금의 금액 등을 명시하여 납부할 것을 서면으로 알려야 한다.
- ② 과징금의 수납기관은 과징금을 받은 경우 지체 없이 그 사실을 등록기관등의 장에게 통보하여야 한다.
- ③ 관할 등록기관등의 장은 사업자의 사업규모, 사업지역의 특수성과 위반행위의 정도 및 위반횟수 등을 고려하여 과징금의 총액을 3천만원까지 가중할 수 있다.
- ④ 과징금은 분할하여 낼 수 없다.

13. 관광진흥법령상 관광특구진흥계획의 수립 내용에 포함해야 할 사항이 아닌 것은?

- ① 내국인 관광객 유치 인원 실태조사 강구
- ② 관광불편신고센터의 운영계획
- ③ 범죄예방 계획 및 바가지 요금, 퇴폐행위, 호객행위 근절 대책
- ④ 외국인 관광객을 위한 토산품 등 관광상품 개발·육성계획

14. 관광진흥법령상 호텔업 등급 평가요원의 자격에 해당하지 않는 것은?

- ① 고등교육법에 따른 전문대학 이상 또는 이와 같은 수준 이상의 학력이 인정되는 교육기관에서 관광 분야에 관하여 5년 이상 강의한 경력이 있는 교수, 부교수, 조교수 또는 겸임교원 1명 이상
- ② 호텔업에서 5년 이상 근무한 사람으로서 평가 당시 호텔업에 종사하고 있지 아니한 사람 1명 이상
- ③ 호텔 분야에 전문성이 인정되는 사람으로서 소비자기본법에 따른 한국소비자원 또는 소비자보호와 관련된 단체에서 추천한 사람 1명 이상
- ④ 등급결정을 받고자 하는 호텔에서 위촉을 통하여 선정한 사람 1명 이상

15. 관광진흥법령상 관광 편의시설업의 종류에 해당하는 것은?

- ① 관광유흥음식점업 ② 관광유람선업 ③ 국제회의시설업 ④ 일반유원시설업

16. 관광진흥법령상 호텔업의 종류에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 호스텔업: 관광객의 숙박에 적합한 시설을 소규모로 갖추고 숙박에 딸린 음식·운동·휴양 또는 연수에 적합한 시설을 함께 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업
- ② 관광호텔업: 관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 관광객에게 이용하게 하고 숙박에 딸린 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업
- ③ 소형호텔업: 배낭여행객 등 개별 관광객의 숙박에 적합한 시설로서 샤워장, 취사장 등의 편의시설과 외국인 및 내국인 관광객을 위한 문화·정보 교류시설 등을 함께 갖추어 이용하게 하는 업
- ④ 가족호텔업: 숙박시설을 운영하고 있는 자가 자연·문화 체험관광에 적합한 시설을 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업

17. 관광진흥법령상 폐쇄조치 등에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 조건부 영업허가를 받은 카지노업자나 유원시설업자가 정당한 사유 없이 허가조건을 이행하지 않아 허가가 취소되었는데도 계속 영업을 하는 때에는 폐쇄조치의 사유에 해당한다.
- ② 폐쇄조치는 영업을 할 수 없게 하는 데에 필요한 최소한의 범위에 그쳐야 한다.
- ③ 폐쇄조치를 하려고 할 경우에는 급박한 사유가 있어도 미리 그 사실을 사업자 또는 대리인에게 서면으로 통지하여야 한다.
- ④ 영업소를 폐쇄하거나 관광표지를 제거·삭제하는 관계 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

18. 관광진흥법령상 관광객 이용시설업의 종류가 아닌 것은?

- ① 전문휴양업 ② 관광공연장업 ③ 관광유람선업 ④ 관광순환버스업

19. 乙은 현재 카지노업을 경영하고 있고 甲은 乙의 카지노업 시설 전부를 인수하여 관광사업자의 지위를 승계하려고 한다. 이에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 甲이 19세 미만의 자라면 乙의 카지노사업을 인수할 수 없다.
- ② 甲은 관세법에 따른 압류 재산의 매각절차를 통해 관광사업자 乙의 지위를 승계할 수 있다.
- ③ 甲이 관광사업자의 지위를 승계하였다면 승계한 날로부터 3개월 이내에 관할 등록기관등의 장에게 신고하여야 한다.
- ④ 甲의 관광사업자 지위승계 이전에 乙의 카지노업이 취소·정지처분 또는 개선명령을 받은 경우 그 처분 또는 명령의 효과는 甲에게 승계됨이 원칙이다.

20. 관광진흥법령에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 종합유원시설업은 허가대상이다. ② 관광숙박업은 신고대상이다.
- ③ 일반유원시설업은 등록대상이다. ④ 기타유원시설업은 등록대상이다.

21. 관광진흥법령상 기획여행을 실시하는 자가 광고를 하려는 경우 표시해야 할 사항이 아닌 것은?

- ① 기획여행명·여행일정 및 주요 여행지
- ② 최대 여행인원
- ③ 여행일정 변경시 여행자의 사전 동의 규정
- ④ 교통·숙박 및 식사 등 여행자가 제공받을 서비스의 내용

22. 관광진흥법령상 호텔업 등록을 한 자가 등급결정을 신청하여야 하는 호텔업을 모두 고른 것은?

ㄱ. 관광호텔업 나. 가족호텔업
ㄴ. 소형호텔업 느. 수상관광호텔업

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

23. 관광진흥법령상 사업계획의 승인에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 사업계획의 승인은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 한다.
- ② 국제회의시설업을 경영하려는 자는 등록을 하기 전에 그 사업에 대한 사업계획승인을 받을 수 없다.
- ③ 관광숙박업을 경영하려는 자는 등록을 하기 전에 그 사업에 대한 사업계획승인을 받아야 한다.
- ④ 사업계획승인 신청서를 접수한 등록관청은 해당 관광사업이 사업계획승인으로 인·허가 등이 의제되는 사업인 경우에는 그 인·허가 등을 처리하는 소관 행정기관의 장과 협의하여야 한다.

24. 관광진흥법령상 카지노업의 허가관청이 신규허가를 할 때 공고하여야 할 사항이 아닌 것은?

- ① 허가 대상지역 ② 허가 가능업체 수
- ③ 세부 허가기준 ④ 카지노이용객의 증가 추세

25. 관광진흥법령상 관광종사원에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 다른 사람에게 관광종사원 국가자격증을 대여하는 것은 자격정지사유에 해당한다.
- ② 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자는 관광종사원의 자격을 취득하지 못한다.
- ③ 외국인 관광객을 대상으로 하는 여행업자는 관광통역안내의 자격을 가진 사람을 관광안내에 종사하게 하여야 한다.
- ④ 관광종사원의 자격을 취소하고자 할 경우에는 청문을 하여야 한다.

호텔회계론

26. 다음 중 비용의 정의에 포함되지 않는 것은?

- ① 경제적 효익의 증가
- ② 부채의 증가
- ③ 자본의 감소
- ④ 자산의 유출

27. 회계순환과정 중 기말 수정분개가 이루어지는 계정과목이 아닌 것은?

- ① 감가상각비
- ② 선수임대료
- ③ 선급보험료
- ④ 차입금

28. A 호텔에서 외상으로 판매한 객실상품(1박 10만원)을 냉난방시설의 오작동으로 불평한 고객에게 객실요금의 10%를 할인해 주었을 경우의 분개로 옳은 것은?

- ① (차) 매출에누리과 환입 10,000 (대) 용역매출 10,000
- ② (차) 매출할인 10,000 (대) 상품 10,000
- ③ (차) 매출에누리과 환입 10,000 (대) 매출채권 10,000
- ④ (차) 용역매출 10,000 (대) 상품 10,000

29. 호텔에서 발생하는 수익 중 잡수익(miscellaneous charge)으로 처리할 수 있는 계정과목이 아닌 것은?

- ① 쿠폰 미사용 금액
- ② 호텔용품 판매수익
- ③ 현수막 수익
- ④ 룸서비스 수익

30. 다음 계정과목 중 마감분개가 필요하지 않은 것은?

- ① 현금
- ② 임차료
- ③ 수입수수료
- ④ 종업원급여

31. A 호텔의 20×9년 1월1일부터 12월31일까지 다음과 같은 자본거래가 발생하였다. 당기순이익은 얼마인가?

기초자본: 3,500만원
 당 기: 추가출자금: 2,500만원
 자본인출: 1,500만원
 기말자본: 5,800만원

- ① 1,200만원
- ② 1,300만원
- ③ 1,400만원
- ④ 1,500만원

32. 호텔은 월말이 되면 한화평가를 통한 미화 은행계정조정표를 작성한다. 미화 은행계정조정표를 작성하는데 필요하지 않은 것은?

- ① 월말 미화 당좌통장 잔액
- ② 월말 미화 고시환율
- ③ 월간 미화 현금 입출금 장부
- ④ 월간 미화 여행자수표 입출금 내역

33. 판매목적으로 보관중인 식자재의 재고자산감모손실에 관한 회계처리방법으로 옳은 것은?

- ① 원가성이 없는 경우 매출원가에 가산한다.
- ② 원가성이 있는 경우 영업외 비용으로 처리한다.
- ③ 한국채택국제회계기준에서는 비용을 구분하도록 규정하고 있다.
- ④ 회계기말 재고자산 실사를 통해 감모손실액을 계산한다.

34. 자본변동표 항목에 포함되지 않는 것은?

- ① 자본금 ② 기타포괄손익 ③ 차입금 ④ 당기순이익

35. A 호텔은 재고자산에 대하여 기말실지재고조사법을 적용하고 있다. 기중 상품 매입 시 발생 가능한 회계거래에 대한 올바른 분개는?

- ① (차) 매입 xxx (대) 자본금 xxx ② (차) 매입 xxx (대) 현금 xxx
매입채무 xxx
- ③ (차) 상품 xxx (대) 자본금 xxx ④ (차) 상품 xxx (대) 현금 xxx
매입채무 xxx

36. 호텔에서 회수되지 않은 매출채권에 대한 기간별 상세내역을 나타내는 보고서는?

- ① Aging Report
 - ② Credit Report
 - ③ Invoice
 - ④ Outstanding Report

37. 호텔 측의 오류로 고객원장에 과다 청구된 금액을 Check-out하는 시점에 발견하였을 때 수정처리하기 위한 계정 과목은?

- ① Petty Cash ② House Fund ③ Allowance ④ Cash Paid Out

38. 프랜차이즈 회계처리에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 최초 인식 시 취득원가로 인식한다.
- ② 권리가 보장되는 기간 동안 상각(amortization)한다.
- ③ 감가상각누계액이라는 평가계정을 사용한다.
- ④ 원가에서 직접 차감 후의 잔액을 재무상태표에 보고한다.

39. A 호텔의 식자재 1회 주문비용 400원, 연간 재고수요량 30,000개, 재고자산 단위당 유지비 600원일 경우, 경제적 주문량(EOQ)은?

- ① 100 ② 150 ③ 200 ④ 250

40. A 호텔 레스토랑에서는 새로운 메뉴를 추가하려고 한다. 신 메뉴에 대한 월 추가 고정원가 4,500,000원, 단위당 변동원가 20,000원, 단위당 판매가격 50,000원으로 산정할 경우 신 메뉴에 대한 월 손익분기 판매량은?

- ① 100 ② 150 ③ 200 ④ 250

41. 유동자산과 유동부채를 같은 기간에 동일한 금액으로 증가시켰을 경우, 유동비율의 변화를 올바르게 설명한 것은?

- ① 유동비율은 변하지 않는다.
 ② 유동비율은 증가한다.
 ③ 유동비율은 감소한다.
 ④ 유동비율은 상황에 따라 증가 또는 감소한다.

42. 회계의 순환과정을 올바르게 표시한 것은?

- ① 거래 → 분개 → 시산표 → 전기 → 수정분개 → 정산표 → 재무제표
 ② 거래 → 분개 → 전기 → 시산표 → 수정분개 → 정산표 → 재무제표
 ③ 거래 → 분개 → 전기 → 시산표 → 정산표 → 수정분개 → 재무제표
 ④ 거래 → 분개 → 시산표 → 전기 → 정산표 → 수정분개 → 재무제표

43. 시산표의 종류가 아닌 것은?

- ① 정산시산표 ② 합계시산표 ③ 잔액시산표 ④ 합계잔액시산표

44. 식재료의 구입 가격이 꾸준히 오르고 기초재고량과 기말재고량이 같다고 가정할 경우, 선입선출법과 평균법의 두 가지 평가방법에 따른 기말재고액과 이익의 변화에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 선입선출법은 평균법보다 기말재고액과 이익이 높게 평가된다.
 ② 선입선출법은 평균법보다 기말재고액은 낮게, 이익은 높게 평가된다.
 ③ 선입선출법은 평균법보다 기말재고액은 높게 평가되고, 이익의 변동은 없다.
 ④ 선입선출법은 평균법보다 기말재고액은 낮게 평가되고, 이익의 변동은 없다.

45. 호텔 사업 투자안에 대한 재무적 사업타당성 평가 방법으로 옳지 않은 것은?

- ① 회수기간법 ② 프로젝트 파이낸싱 ③ 내부수익률법 ④ 순현재가법

46. Night Auditor의 업무가 아닌 것은?

- ① 매일의 영업마감 및 결산 ② 매일의 Posting 및 Balance 체크
 ③ 매일의 부가가치세 산출 및 Report 작성 ④ 매일의 영업감사일보 작성

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

- ① 부문별 손익계산서(Department Statement of Income)를 볼 수 있다.
- ② 미배분영업비용(Undistributed Operating Expense)을 볼 수 있다.
- ③ 한국에서도 USALI를 제도화하여 모든 호텔이 적용·시행하고 있다.
- ④ 1926년에 Uniform System of Accounts for the Hotel(USAH)이 미국에서 제정, USALI로 수정·발전되어왔다.

48. 다음 항목 중 호텔의 업장별 영업활동을 원활하게 수행하기 위한 영업준비금은?

- ① High Balance ② Interim Bill ③ Long Term Guest ④ House Fund

49. B 호텔이 A 호텔보다 재무비율이 양호한 것은?

- ① 유동비율: A 호텔 200%, B 호텔 150%
- ② 재고자산회전율: A 호텔 5회전, B 호텔 2회전
- ③ 매출채권회수기간: A 호텔 60일, B 호텔 70일
- ④ 매출채권회전율: A 호텔 2회전, B 호텔 5회전

50. A 호텔의 업장 투자안 1~4 중 한 가지를 택할 경우 기회비용은 얼마인가?

○ 투자안 1: 기대이익 12억원	○ 투자안 2: 기대이익 10억원
○ 투자안 3: 기대이익 8억원	○ 투자안 4: 기대이익 6억원

- ① 6억원 ② 8억원 ③ 10억원 ④ 12억원

호텔인사 및 조직관리론

51. 플리포(Flippo)의 인적자원관리에 관한 정의 중 다음의 내용에 해당하는 것은?

조직 내에서 일어나는 행위를 관찰하고 이를 계획과 비교하며, 계획에서 벗어나 장차 일어날 수 있는 어떤 행위에 대한 수정 혹은 수정할 수 없는 행위에 대한 계획을 재조명 한다.

- ① 계획화(planning) ② 조직화(organizing) ③ 통제(controlling) ④ 지휘(directing)

52. 인사고과의 일반적 원칙에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 조직 내 구성원을 대상으로 한다.
② 구성원과 직무와의 비교를 원칙으로 한다.
③ 객관성을 높이기 위하여 특정목적에 적합하도록 조정되는 경향이 있다.
④ 절대적인 평가이다.

53. 직무분석과 관련된 용어의 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 과업(task): 독립된 목적으로 수행되는 하나의 명확한 작업 활동
② 직종(occupation): 유사한 종업원 특성을 요구하거나 유사한 과업을 내포하고 있는 둘 이상의 직무 집단
③ 직위(position): 특정시점에서 특정조직의 한 개인이 수행하는 하나 이상의 의무로 구성
④ 직무(job): 작업의 종류와 수준이 유사한 직위들의 집단

54. 훈련된 직무분석자가 직무수행자의 평상시 직무를 관찰하여 필요한 직무정보를 획득하는 방법은?

- ① 중요사건법(critical incidents method) ② 면접법(interviewing)
③ 관찰법(observation method) ④ 질문지법(questionnaire)

55. 인사고과의 오류에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 현혹효과(halo effect): 고과자가 피고과자의 일부 특성이나 사실을 기준으로 해서 다른 것까지 함께 평가해 버리는 경향
② 중심화 경향(central tendency): 평가의 결과가 평가상의 중간으로 나타나기 쉬운 경향
③ 관대화 경향(leniency tendency): 피고과자의 실제 능력이나 실적보다 더 낮게 평가하는 경향
④ 규칙적 오류(systematic errors): 가치판단상의 규칙적인 심리적 오류에 의한 것

56. 승진제도 유형에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 연공승진: 개인의 근속연수, 학력, 경력, 나이 등과 같은 연공과 신분에 따라 승진시키는 제도
- ② 직계승진: 직무의 분석, 평가, 등급 등의 직위관리체계가 확립되면, 그 직무의 자격요건에 비추어 적임자를 선정하여 승진시키는 제도
- ③ 자격승진: 직무주의와 사람주의를 절충시켜 연공주의의 장점을 살리고 능력주의의 합리성을 확보하여 승진시키는 제도
- ④ 역직승진: 준승진, 건승진이라고도 하며, 직무중심의 경영체제에서 경직성을 제거하고 융통성 있는 인사를 확립하여 승진시키는 제도

57. 교육훈련의 평가단계로 옳은 것은?

- ① 학습평가 → 반응평가 → 행위평가 → 결과평가
- ② 반응평가 → 학습평가 → 행위평가 → 결과평가
- ③ 학습평가 → 행위평가 → 반응평가 → 결과평가
- ④ 반응평가 → 행위평가 → 학습평가 → 결과평가

58. 브레인스토밍(brainstorming)에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 최대한 아이디어를 제시해 문제를 해결하는 기법으로 자유연상에 의해 많은 아이디어를 창안한다.
- ② 장문 또는 단문의 사례를 통해 각자에게 문제를 발견하게 하고, 정보를 평가하게 하며 여러 방법을 활용시켜 문제를 해결한다.
- ③ 가장 보편적인 교육훈련 방법으로 강사가 구두로 지식을 피교육자에게 일방적으로 전달한다.
- ④ 교육자가 교육내용을 실제로 피교육자에게 연출해 보임으로써 교육의 효과를 향상시킨다.

59. 기준외 임금이 아닌 것은?

- ① 초과노동임금 ② 특수노동임금 ③ 지역임금 ④ 특수근무임금

60. 경력관리의 의미로 옳지 않은 것은?

- ① 시간이 경과함에 따라 축적, 발전, 상승되는 것
- ② 직업생활을 하면서 얻게 되는 태도나 행동
- ③ 전문직과 같은 특별한 업무수행능력
- ④ 직무와 관련 없이 단기간에 수행한 일

61. 인적자원관리의 내부 환경이 아닌 것은?

- ① 조직미션 ② 조직전략 ③ 노동조합 ④ 노동시장

62. 임금체계의 종류 중 다음의 내용에 해당하는 것은?

개개인의 학력, 자격, 연령 등을 감안하여 근속연수에 따라 임금수준을 결정

- ① 연공급 ② 직무급 ③ 능력급 ④ 능률급

63. 복률성과급에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 테일러(Taylor)의 복률성과급: 고·저 두 종류의 임금률을 선정하지 않고, 고·저 및 중간 임금률을 선정하여 초보자도 비교적 목표를 쉽게 달성할 수 있도록 자극하여 노동력의 활성화를 기하는 방식
- ② 리틀(Lytle)의 성과급: 테일러 복률성과급의 변형으로서 고능력자에게 더 큰 자극을 주도록 표준작업의 100% 이상 성과를 달성한 자에게 높은 임금률을 적용하는 방식
- ③ 맨체스터(Manchester) 플랜: 과학적으로 결정된 표준작업량을 기준으로 하여 고·저 두 종류의 임금률로 임금을 계산하는 방식
- ④ 메릭크(Merrick)의 복률성과급: 미숙련 근로자들에게 예정된 성과를 올리지 못해도 최저 생활을 보장해주기 위해 작업성과의 일정한도까지는 보장된 일급을 지급하는 방식

64. 네트워크 유형에 따라 커뮤니케이션 유효성(정확도, 신속도)이 달라진다. 정보전달의 정확도는 문제가 단순한 경우 높고 복잡한 경우 낮은 특징을 보이며, 정보전달의 신속도는 빠른 특징을 가진 네트워크 유형은?

- ① 원형 ② 상호연결형 ③ 수레바퀴형 ④ 사슬형의 수직형

65. 동기부여 이론은 내용이론과 과정이론으로 구분할 수 있다. 내용이론에 해당하지 않는 것은?

- ① 공정성이론 ② 욕구단계이론 ③ ERG이론 ④ 2요인이론

66. 경로-목표이론의 리더 행동 유형에 해당하지 않는 것은?

- ① 지시적(주도적) 리더십 ② 과정지향적 리더십
- ③ 참여적 리더십 ④ 지원적 리더십

67. 파업을 효과적으로 수행하기 위해서 근로희망자들의 사업장 출입을 저지하고 파업참여에 협력할 것을 요구하는 노동쟁의 유형은?

- ① 태업 ② 준법투쟁 ③ 보이코트 ④ 피케팅

68. 내재적 동기에 의해서 수행했던 일에 외재적 보상이 주어지면 동기부여 수준이 감소한다는 이론은?

- ① 자기효능감이론 ② 인지평가이론 ③ 기대이론 ④ 강화이론

69. 다수의 면접관들이 한 명의 지원자에 대해 면접을 시행하고 평가하는 방법으로, 면접 점수의 신뢰도는 높지만 지원자가 심리적으로 위축될 가능성이 높아 지원자의 자질이 충분히 반영되지 못할 가능성이 있는 면접은?

- ① 패널 면접 ② 집단 면접 ③ 스트레스 면접 ④ 구조화 면접

70. 부하직원들의 성숙도(준비성)에 따라 적절한 리더십 형태가 결정된다는 이론은?

- ① 브룸(Vroom)과 이튼(Yetton)의 리더참여모형
- ② 피들러(Fiedler)의 상황적합이론
- ③ 허쉬(Hersey)와 블랜차드(Blanchard)의 상황이론
- ④ 커(Kerr)와 저미에르(Jermier)의 대체이론

71. 직무담당자의 과업 수를 수평적으로 늘리는 직무설계방법은?

- ① 직무확대 ② 직무순환 ③ 직무충실화 ④ 직무공유

72. 모집에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고용을 전제로 하여 직무수행에 적합한 능력이 있는 직원을 발굴하여 조직 내의 직무에 지원하도록 유인하는 과정이다.
- ② 기업이미지, 사회적 인지도, 기업의 경영성과 및 장래성 등이 구직자들에게 중요한 유인수단이 되고 있다.
- ③ 조직이 필요로 하는 인력선발에 대한 의지를 조직 내·외부에 공개적으로 알리는 것이다.
- ④ 조직 내의 각 직무를 효과적으로 수행할 수 있는 유능한 인재를 직원으로 선택하는 과정이다.

73. 다음 사례는 지원자의 미래업무성과를 예측함에 있어 어떤 선발원칙을 충족시키지 못 했다고 할 수 있는가?

A 호텔의 면접에서 지원자 甲은 100점 만점에 95점을, 지원자 乙은 70점을 받고 두 사람 다 합격하여 같은 부서로 배치를 받고 근무하고 있다. 일정기간이 지난 후 정기 근무평가에서 乙이 甲보다 훨씬 높은 근무성과를 나타냈다.

- ① 주관성 ② 합법성 ③ 타당성 ④ 신뢰성

74. 다음의 내용에 해당되는 집단의사결정방법은?

- 참가자들이 차례로 자신의 해결안을 발표하며 사회자는 그 내용을 정리한다.
- 발표한 내용에 대해 보충설명이나 지지설명 등이 추가된다. 이때 비난이나 비판은 할 수 없다.
- 발표가 끝나면 제시된 의견들의 우선순위를 묻는 비밀투표를 실시하여 최종적으로 해결안을 선택한다.

- ① 명목집단기법 ② 변증법적 토의 ③ 반론지명자법 ④ 텔파이기법

75. 특정한 직무를 수행하는데 필요한 직무담당자의 업무에 관한 지식(knowledge), 기술(skill), 능력(ability) 및 기타 특성 등을 나타낸 것은?

- ① 직무분류서 ② 직무명세서 ③ 직무기술서 ④ 직무평가서

호텔마케팅론

76. 호텔상품의 서비스적 특성인 무형성의 극복 방안으로 옳지 않은 것은?

- ① 신뢰성 있는 브랜드 ② 수요와 공급의 효율적 관리
③ 유형적 단서 제공 ④ 구전효과와의 적극적 활용

77. 판매지향적 마케팅에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 장기적 계획보다는 단기적 계획 수립을 지향한다.
- ② 대규모 판매와 촉진 노력을 기울이지 않으면 성공하기 어렵다.
- ③ 기존의 제품에 초점을 맞추고 있다.
- ④ 고객만족을 통한 이익을 추구한다.

78. 고객 만족관리를 위한 직원 응대 태도와 관련해 칼 알브레히트(K. Albrecht)가 제안한 서비스 7거 지악에 해당하지 않는 것은?

- ① 무관심(apathy) ② 냉담(coldness)
- ③ 자기규제(over-thinking) ④ 뱅뱅이돌리기(runaround)

79. 소비자 구매 행동에 영향을 미치는 요인 중 개인적 요인이 아닌 것은?

- ① 가족 ② 개성 ③ 연령 ④ 학습

80. 마케팅 조사에서 1차 자료(primary data)에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 비용대비 효율적이다.
- ② 필요로 하는 정보가 존재하지 않을 수도 있다.
- ③ 정확성과 신뢰성이 낮다.
- ④ 최신 자료의 수집 가능성이 높다.

81. 표적시장 설정에서 차별화 마케팅에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 비차별화 마케팅에 비해 더 높은 총매출액이 발생한다.
- ② 타 전략에 비해 비용이 상대적으로 낮다.
- ③ 자원이 한정되어 있는 기업에 유리하다.
- ④ 고객 사이의 유사성에 초점을 맞추고 상품 선택 폭을 넓힌다.

82. 시장세분화(Segmentation), 표적시장설정(Targeting), 시장위치설정(Positioning)의 실행 단계를 순서대로 올바르게 나열한 것은?

- ㄱ. 세분시장 매력성을 측정하는 척도의 개발
- ㄴ. 각 표적세분시장에서의 포지셔닝 개발
- ㄷ. 시장세분화의 기준 식별
- ㄹ. 세분화된 세분시장의 프로파일 개발
- ㅁ. 각 표적세분시장에 대한 마케팅믹스 개발
- ㅂ. 표적세분시장의 선택

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

83. 효과적인 시장세분화 요건이 아닌 것은?

- ① 접근 가능성
- ② 측정 가능성
- ③ 이질성
- ④ 실질성

84. 마케팅의 기본적인 조사접근 방법이 아닌 것은?

- ① 설문조사
- ② 전수조사
- ③ 관찰조사
- ④ 실험조사

85. 모집단을 상호배타적 집단으로 나누고, 각 집단으로부터 무작위 표본을 추출하는 확률 표본 추출 방식은?

- ① 판단표본 추출
- ② 할당표본 추출
- ③ 층화표본 추출
- ④ 편의표본 추출

86. 심리적 변수에 따른 시장 세분화는?

- ① 라이프스타일
- ② 추구 편익
- ③ 이용 빈도
- ④ 브랜드 충성도

87. 다음에서 설명하는 광고 전략은?

- 공식스폰서가 아닌 기업이 마치 공식스폰서인 것처럼 결부시키는 광고활동
- 행사지 주변에서의 광고
- 게릴라 마케팅 광고와 유사한 개념

- ① 역설(paradox) 광고
- ② 트레일러(trailer) 광고
- ③ 앰부시(ambush) 광고
- ④ 생활단편(slice of life) 광고

88. 다음에서 설명하는 촉진예산 설정 방식은?

- 촉진예산을 현재 또는 예상매출의 일정비율로 설정
- 판매가격의 일정비율을 예산화
- 기업의 지출 가능한 정도에 따라 변동이 용이

- ① 매출비율법
- ② 지출가능법
- ③ 경쟁균형법
- ④ 목표과업법

95. 호텔기업의 내부마케팅 추진 방안으로 옳지 않은 것은?

- ① 서비스 문화의 확립 ② 분명한 목표와 성과 기준 제시
- ③ 위계적 조직 구성을 통한 효율성 제고 ④ 권한 위임

96. Zeithaml & Bitner(2003)의 서비스품질 모델 중 GapⅢ(service performance gap)의 발생 이유가 아닌 것은?

- ① 인사관리 정책의 부재 시 발생
- ② 공급과 수요의 조화 실패 시 발생
- ③ 직원이 서비스 설계를 숙지하지 못할 시 발생
- ④ 부적절한 서비스 회복과정 시 발생

97. SERVQUAL 모형의 5개 차원에 해당하지 않는 것은?

- ① 공감성(empathy) ② 혁신성(innovation)
③ 응답성(responsiveness) ④ 확신성(assurance)

98. 다음에서 설명하는 마케팅 전략은?

- 행동경제학의 보유효과(endowment effect)에 기반을 둔 마케팅 전략
- 상품의 효능에 중점을 두기보다 사용경험에 초점을 맞춘 마케팅
- 감각(sense), 느낌(feel), 사고(think), 행위(action), 관계(relation)의 5가지 차원으로 구성

- ① 체험마케팅(experiential marketing) ② 공간마케팅(space marketing)
③ 직접마케팅(direct marketing) ④ 대중마케팅(mass marketing)

99. 데이터베이스 마케팅에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객과 장기적인 관계를 수립하고자 하는 전략
- ② 고객의 다양한 자료를 활용하여 보다 좋은 서비스를 제공하고자 하는 전략
- ③ 고객의 반응을 즉각적으로 파악하여 적시에 반영하는 전략
- ④ 고객의 보편적 욕구를 반영하여 규모의 경제 실현을 위한 전략

100. 프로슈머(prosumer)에 관한 설명이 아닌 것은?

- ① 제품 생산에 직·간접으로 참여하는 소비자
- ② 엘빈 토플러의 「제3의 물결」에서 언급된 능동적 소비자
- ③ 제품을 기존용도와 다르게 활용 할 수 있는 방법을 스스로 찾아가는 소비자
- ④ 기업의 마케팅 활동에 직접적으로 참여하는 소비자