

관광법규

1. 관광기본법상 관광기본법의 목적이 아닌 것은?

- | | |
|------------|-------------------|
| ① 국제친선의 증진 | ② 지역균형발전 |
| ③ 국민복지의 향상 | ④ 건전한 국민관광의 발전 도모 |

2. 관광진흥법상 용어의 정의로 옳지 않은 것은?

- ① “공유자”란 단독 소유나 공유(共有)의 형식으로 관광사업의 일부 시설을 관광사업자로부터 분양받은 자를 말한다.
- ② “지원시설”이란 관광지나 관광단지의 관리·운영 및 기능 활성화에 필요한 관광지 및 관광단지 안팎의 시설을 말한다.
- ③ “관광사업자”란 관광사업을 경영하기 위하여 인가·허가·승인 또는 지정을 받거나 등록 또는 신고를 한 자를 말한다.
- ④ “여행이용권”이란 관광취약계층이 관광 활동을 영위할 수 있도록 금액이나 수량이 기재된 증표를 말한다.

3. 관광진흥법령상 호텔업의 사업계획 변경에 관한 승인을 받아야 하는 경우로 옳은 것을 모두 고른 것은?

- ㄱ. 건축 연면적을 변경할 때에 그 변경하려는 연면적이 당초 승인받은 계획면적의 100분의 10 이상이 되는 경우
- ㄴ. 객실 수 또는 객실면적을 변경하려는 경우
- ㄷ. 변경하려는 업종의 등록기준에 맞는 경우로서, 호텔업과 휴양 콘도미니엄업 간의 업종변경 또는 호텔업 종류 간의 업종 변경

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

4. 관광진흥법령상 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말함)에게 등록하여야 하는 자를 모두 고른 것은?

- | | |
|----------------------|---------------------|
| ㄱ. 관광지원서비스업을 경영하려는 자 | ㄴ. 국제회의시설업을 경영하려는 자 |
| ㄷ. 일반유원시설업을 경영하려는 자 | ㄹ. 전문휴양업을 경영하려는 자 |
| ㅁ. 호텔업을 경영하려는 자 | |

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

5. 관광진흥법령상 관광사업의 양수 등에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 관광사업자의 지위를 승계한 자는 승계한 날부터 2개월 이내에 관할 등록기관등의 장에게 신고하여야 한다.
- ② 관광사업자가 관할 등록기관등의 장으로부터 등록취소처분을 받은 경우, 관광사업자의 지위를 승계한 자가 양수 당시 그 처분이나 위반 사실을 알지 못하였음을 증명하면 그 처분의 효과는 승계한 관광사업자에게 승계되지 아니한다.
- ③ 「민사집행법」에 의한 경매절차에 따라 관광사업에 사용되는 토지와 건물의 전부를 인수한 자는 그 관광사업자의 지위를 승계한다.
- ④ 관광사업을 경영하는 법인이 합병한 때에는 합병 후 존속하는 법인은 그 관광사업의 등록등 또는 신고에 따른 관광사업자의 권리·의무를 승계한다.

6. 관광진흥법령상 여행업자가 여행계약서에 명시된 숙박, 항공 등 여행일정 변경시 사전에 여행자로부터 받아야 할 서면동의서에 포함되는 사항을 모두 고른 것은?

- ㄱ. 여행의 변경내용
- ㄴ. 여행의 변경으로 발생하는 비용
- ㄷ. 여행목적지(국가 및 지역)의 여행경보단계
- ㄹ. 여행자 또는 단체의 대표자가 일정변경에 동의한다는 의사표시의 자필서명

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

7. 관광진흥법령상 관광숙박업 및 관광객 이용시설업 등에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 국제회의기획업은 사업계획승인 대상에 해당한다.
- ② 준공업지역, 자연녹지지역에서는 관광숙박시설의 건축이 가능하다.
- ③ 휴양 콘도미니엄업의 사업계획을 승인 받으려는 자는 사업계획 승인신청서를 국토교통부장관에게 제출하여야 한다.
- ④ 관광유람선업은 관광숙박업 및 관광객 이용시설업 등록심의위원회의 등록심의대상 관광사업에 해당하지 않는다.

12. 관광진흥법령상 카지노사업자가 카지노 전산시설의 검사를 받아야할 기한이 올바르게 연결된 것을 모두 고른 것은?

- ㄱ. 신규로 조건없이 카지노업의 허가를 받은 경우 - 허가를 받은 날부터 15일내
- ㄴ. 신규로 조건부 카지노업의 허가를 받은 경우 - 조건 이행의 신고를 한 날부터 15일내
- ㄷ. 검사유효기간이 만료된 경우 - 유효기간 만료일부터 3개월내

- ① ㄷ ② ㄱ, ㄴ ③ ㄴ, ㄷ ④ ㄱ, ㄴ, ㄷ

13. 관광진흥법령상 카지노사업자가 천재지변에 준하는 사유로 관광진흥개발기금 납부금을 기한까지 납부할 수 없는 경우에는 그 사유가 없어진 날부터 며칠 이내에 납부해야 하는가?

- ① 7일 ② 10일 ③ 15일 ④ 30일

14. 관광진흥법령상 유원시설업자가 자신이 관리하는 유기시설에 대해 즉시 사용중지 등 필요한 조치를 취하고 해당 사실을 관할 지방자치단체장에게 통보해야 하는 중대한 사고에 해당하는 경우를 모두 고른 것은?

- ㄱ. 유기시설의 운행이 30분 이상 중단되어 인명 구조가 이루어진 경우
- ㄴ. 사고 발생일부터 3일 이내에 실시된 의사의 최초 진단결과 2주 이상의 입원 치료가 필요한 부상자가 동시에 2명이 발생한 경우
- ㄷ. 사고 발생일부터 3일 이내에 실시된 의사의 최초 진단결과 1주 이상의 입원 치료가 필요한 부상자가 동시에 3명 발생한 경우

- ① ㄱ ② ㄱ, ㄷ ③ ㄴ, ㄷ ④ ㄱ, ㄴ, ㄷ

15. 관광진흥법령상 관광사업의 영업에 대한 지도와 감독의 내용으로서 영업소의 폐쇄조치 사유에 해당하는 것은?

- ① 甲이 처분이 금지된 관광사업의 시설을 타인에게 처분한 경우
- ② 乙이 의료관광호텔업자의 지위를 승계하고도 법정 기간내에 신고를 하지 않은 경우
- ③ 丙이 보험 또는 공제에 가입하지 아니하거나 영업보증금을 예치하지 아니하고 여행업을 시작한 경우
- ④ 丁이 기타유원시설업을 신고 없이 영업을 하는 경우

16. 관광진흥법상 관광종사원의 자격을 필수적으로 취소해야 하는 사유로 명시된 것은?

- ① 관광종사원 자격증을 가지고 있는 관광사업자에게 영업소가 폐쇄된 후 2년이 지나지 아니한 사실이 발견된 경우
- ② 관광종사원으로서 직무를 수행하는 데에 비위(非違)를 저지른 사실이 2번째로 적발된 경우
- ③ 관광종사원 자격증을 가지고 있는 관광사업자의 관광사업 등록이 취소된 경우
- ④ 다른 사람에게 관광종사원 자격증을 대여한 경우

17. 관광진흥법상 관광사업자 단체에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 한국관광협회중앙회에 관하여는 「민법」 중 사단법인(社團法人)에 관한 규정을 「관광진흥법」에 우선하여 적용한다.
- ② 업종별 관광협회는 문화체육관광부장관의 설립허가를 받아야 한다.
- ③ 지역별 관광협회는 특별시·광역시·특별자치시·도 및 특별자치도를 단위로 설립한다.
- ④ 업종별 관광협회는 업종별로 업무의 특수성을 고려하여 전국을 단위로 설립할 수 있다.

18. 국제회의산업육성에 관한 법률상 국제회의 정보의 공급·활용 및 유통을 촉진하기 위하여 사업시행기관이 추진하는 사업 중 문화체육관광부장관이 지원할 수 있는 사업으로 명시된 것이 아닌 것은?

- ① 국제회의 정보 및 통계의 수집·분석 ② 국제회의 정보의 가공 및 유통
- ③ 전자국제회의 기반 구축 및 운용 ④ 국제회의 정보망의 구축 및 운용

19. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 국제기구나 국제기구에 가입한 기관 또는 법인·단체가 개최하는 회의가 국제회의에 해당하기 위한 요건이다. ()에 들어갈 내용을 순서대로 올바르게 나열한 것은?

- 해당 회의에 5개국 이상의 외국인이 참가할 것
- 회의 참가자가 300명 이상이고 그 중 외국인이 ()명 이상일 것
- ()일 이상 진행되는 회의일 것

- ① ㄱ: 100, ㄴ: 2 ② ㄱ: 100, ㄴ: 3 ③ ㄱ: 150, ㄴ: 2 ④ ㄱ: 150, ㄴ: 3

20. 관광진흥법령상 한국관광 품질인증을 받을 수 있는 사업이 아닌 것은?

- ① 관광면세업 ② 외국인관광 도시민박업
- ③ 관광식당업 ④ 한국전통호텔업

21. 관광진흥법상 문화관광해설사에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 문화체육관광부장관은 3년마다 문화관광해설사의 양성 및 활용계획을 수립하여야 한다.
- ② 지방자치단체의 장은 예산의 범위에서 문화관광해설사의 활동에 필요한 비용을 지원할 수 있다.
- ③ 지방자치단체의 장은 「관광진흥법」에 따른 교육과정을 이수한 자를 문화관광해설사로 선발하여 활용할 수 있다.
- ④ 문화체육관광부장관은 문화관광해설사를 선발하는 경우 평가 기준에 따라 이론 및 실습을 평가하고, 3개월 이상의 실무수습을 마친 자에게 자격을 부여할 수 있다.

22. 관광진흥법상 관광개발기본계획에 포함되어야 할 사항으로 명시된 것이 아닌 것은?

- ① 전국의 관광 수요와 공급에 관한 사항
- ② 관광권역(觀光圈域)의 설정에 관한 사항
- ③ 관광권역별 관광개발의 기본방향에 관한 사항
- ④ 관광지 연계에 관한 사항

23. 관광진흥법령상 관광특구진흥계획에 포함되어야 할 사항으로 명시된 것이 아닌 것은?

- ① 내국인 관광객을 위한 관광편의시설의 개선에 관한 사항
- ② 특색 있고 다양한 축제, 행사, 그 밖에 홍보에 관한 사항
- ③ 관광객 유치를 위한 제도개선에 관한 사항
- ④ 관광특구를 중심으로 주변지역과 연계한 관광코스의 개발에 관한 사항

24. 관광진흥법상 등록을 하지 아니하고 야영장업을 경영한 자가 받게 되는 벌칙은?(단, 징역과 벌금의 병과는 고려하지 않음)

- ① 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 ② 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금
- ③ 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금 ④ 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금

25. 관광진흥법령상 등록기관등의 장의 권한과 위탁받은 기관의 연결로 옳은 것은?

- ① 국외여행 인솔자의 등록 및 자격증 발급에 관한 권한 - 지역별 관광협회
- ② 한국관광 품질인증 및 그 취소에 관한 업무 - 한국관광공사
- ③ 호텔경영사 및 호텔관리사의 등록 및 자격증의 발급에 관한 권한 - 한국산업인력공단
- ④ 관광사진업 및 여객자동차터미널시설업의 지정 및 지정취소에 관한 권한 - 업종별 관광협회

호텔회계론

26. 호텔경영의 재무적 특성에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고정자산 비중이 대규모로 큰 편이다.
- ② 고정비용이 높아 손익분기점이 높다.
- ③ 초기 투자비가 크기 때문에 자본회전율이 높다.
- ④ 각종 시설물의 노후화가 빨라 감가상각비가 높다.

27. 회계상 거래가 아닌 것은?

- ① 주방의 대형 믹서 고장으로 300,000원에 수리하였다.
- ② A 여행사와 객실 30실을 1주일 간 15,000,000원에 임대하기로 계약을 체결하였다.
- ③ 생일 케이크를 만들기 위해 원재료비 20,000원을 현금으로 지출하였다.
- ④ 은행에서 현금 300,000원을 융자받았다.

28. 호텔회계의 원칙이 아닌 것은?

- ① 정보시스템의 원칙
- ② 발생주의 원칙
- ③ 계속성의 원칙
- ④ 완전공시의 원칙

29. 기업회계의 현금흐름표에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 기업의 현금흐름은 영업활동, 재무활동, 투자활동으로 발생한다.
- ② 현금흐름표를 통해 기업의 현금 증감을 파악할 수 있다.
- ③ 당기 회계기간 말 현금흐름표의 현금보유액에 기초의 현금보유액을 포함하여 집계한다.
- ④ 현금흐름표에 투자활동 중 자산취득이 많을수록 현금액수는 늘어난다.

30. 매출액 50,000원 중 현금판매액은 30,000원, 나머지는 외상판매액이다. 이 거래를 분개한 것은?

- ① (차) 현금 30,000 (대) 매출 50,000
 매출채권 20,000
- ② (차) 현금 30,000 (대) 매출채권 50,000
 매입채무 20,000
- ③ (차) 매입 20,000 (대) 매출채권 50,000
 외상매출 30,000
- ④ (차) 현금 30,000 (대) 매출 50,000
 매입채무 20,000

31. 시산표 상 월말인 12월 31일에 식자재 2,500,000원, 식자재비 0원이었다. 당기 말에 식자재 재고량이 2,000,000원이었다면 정리분개는?

- ① (차) 식자재 2,500,000 (대) 식자재비 2,500,000
- ② (차) 식자재비 2,500,000 (대) 식자재 2,500,000
- ③ (차) 식자재 500,000 (대) 식자재비 500,000
- ④ (차) 식자재비 500,000 (대) 식자재 500,000

32. 다음 정보를 이용하여 이전단계를 추정 한 분개는?

		매입	
현금		200	
매입채무		200	
①	(차) 현금 200 매입채무 200	(대)	매입 400
②	(차) 매입 400	(대)	현금 200 매입채무 200
③	(차) 매입 400	(대)	현금 400
④	(차) 매입 400	(대)	매입채무 400

33. A 호텔이 보유한 트럭을 다음과 같이 처분하였다. 이에 관한 분개로 옳은 것은?

○ 트럭 취득원가	20,000,000원
○ 감가상각누계액	8,000,000원
○ 현금 처분가액	13,000,000원

- ① (차) 현금 13,000,000 (대) 차량운반구 13,000,000
- ② (차) 현금 13,000,000 (대) 차량운반구 20,000,000
감가상각누계액 8,000,000 유형자산충당금 1,000,000
- ③ (차) 현금 13,000,000 (대) 차량운반구 20,000,000
감가상각누계액 8,000,000 유형자산처분이익 1,000,000
- ④ (차) 현금 13,000,000 (대) 차량운반구 20,000,000
감가상각누계액 7,000,000

38. 영업활동에 의한 현금흐름이 아닌 것은?

- ① 지급배당금 ② 노무비지출 ③ 기타수입 ④ 지급법인세

39. 다음 내용에 관한 설명으로 옳은 것은?

호텔내부에서 발생하는 회계로 호텔이용자가 각 시설을 이용한 후, 그 대가를 지불하면 폴리오(Folio)나 빌(Bill)을 발행하고, 일일 마감 처리하여 집계 및 분석하는 회계를 말한다.

- ① 재무회계 ② 관리회계 ③ 세무회계 ④ 영업회계

40. 유동자산이 200,000원이고 유동부채가 130,000원일 때 유동비율은 약 얼마인가?

- ① 56.0 % ② 65.0 % ③ 135.48 % ④ 153.85 %

41. 투숙객이 아닌 외부 고객에게 외상으로 판매할 때 처리하는 원장은?

- ① 전기(posting) ② 입체금(paid out)
③ 미수금원장(city ledger) ④ 외상거래한도(house limit)

42. 다음 정보를 이용하여 계산한 총자산회전율과 재고자산회전율을 순서대로 나열한 것은?

○ 기말자산총계	80,000원	○ 기초자산총계	70,000원
○ 기말재고자산	9,000원	○ 기초재고자산	7,000원
○ 매출액	60,000원	○ 매출원가	18,000원

- ① 0.8회, 1.25회 ② 0.8회, 2.25회 ③ 1.25회, 2회 ④ 1.25회, 2.25회

43. 다음 정보를 이용하여 계산한 객실 당 매출 즉 Revpar(revenue per available room) 금액은 얼마인가?(단, 원단위 미만 절사)

- 객실 연 매출 4,000,000,000원
○ 일 평균 판매가능 객실 수 100실

- ① 108,589원 ② 109,589원 ③ 118,589원 ④ 119,589원

44. A 호텔의 1객실 당 평균객실료는 100,000원이고, 1객실 당 변동비는 20,000원이다. 이 호텔의 하루 총 고정비가 20,000,000원이라면 손익분기점이 달성되는 객실 수는?

- ① 200실 ② 250실 ③ 300실 ④ 350실

45. A 호텔은 당좌비율이 높고 상대적으로 유동비율이 낮다. 그 원인으로 옳지 않은 것은?

- ① 현금인 거액인 경우 ② 매출채권이 거액인 경우
③ 단기금융상품이 거액인 경우 ④ 재고자산이 거액인 경우

46. 다음 내용을 분석한 것으로 옳은 것은?

A 회사의 사업성 분석 결과, 할인율이 7.5 %, 순현재가(NPV) 4억 5천만원, 수익성지수(PI지수) 1.4, 내부수익률(IRR) 8.2 %가 산출되었다.

- ① 할인율이 7.5 %이므로 사업성이 없다고 판단할 수 있다.
- ② 수익성지수(PI지수) 1.4는 사업성이 없음을 나타내는 수치이다.
- ③ 순현재가(NPV)가 4억 5천만원이라는 것은 사업성 분석기간 중에 순현재금흐름의 현재가치를 의미한다.
- ④ 위 회사의 분석 결과를 전체적으로 종합해 볼 때, 사업성이 없다고 판단할 수 있다.

47. 재무비율에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 자기자본이익률은 당기순이익을 평균자기자본으로 나누어 계산
- ② 총자본이익률은 당기순이익을 평균유동자산으로 나누어 계산
- ③ 수익성비율은 당기순이익을 총자산 또는 자기자본으로 나누어 계산
- ④ 매출채권회전률은 외상매출액을 평균매출채권으로 나누어 계산

48. 매출액순이익률의 산출 공식은?

- ① (매출총이익/매출액) × 100 ② (총비용/총수익) × 100
- ③ (당기순이익/매출액) × 100 ④ (영업이익/매출액) × 100

49. 활동성 비율 분석으로 옳은 것은?

- ① 자기자본이익률 ② 고정자산회전률 ③ 매출액이익률 ④ 전년대비증감률

50. 자본비용을 이용한 투자안의 경제성 분석기법이 아닌 것은?

- ① 내부수익률법(IRR) ② 순현재가치법(NPV)
- ③ 수익성지수법(PI지수) ④ 손익분기점 분석(BEP)

호텔인사 및 조직관리론

51. 인적자원관리의 내부환경 요소가 아닌 것은?

- ① 조직비전 ② 조직전략 ③ 조직문화 ④ 노동시장

52. 직무분석 결과에 의해 직무의 내용·성격·수행방법 및 직무에 기대되는 결과를 간략하게 정리해 놓은 서식은?

- ① 직무기술서 ② 직무명세서 ③ 직무평가서 ④ 직무분류서

53. 직무설계의 목적이 아닌 것은?

- ① 종사원 동기부여 ② 이직과 훈련비용의 감소
③ 신기술에 대한 신속한 적용 ④ 개인의 특성 반영

54. 직무분석의 정보수집방법에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 관찰법: 숙련된 직무분석자가 종사원의 직무를 수행하는 작업·동작을 관찰하여 그 직무의 내용·성질 등을 기록하는 방법
② 면접법: 직무에 관해 조사할 필요성이 있는 항목을 열거한 질문지를 종사원에게 배부하여 그들 스스로 기입하게 하는 방법
③ 실험법: 직무분석자 자신이 직무활동을 수행하고, 그 체험에 의해서 직무에 관한 지식을 취득하는 방법
④ 중요사실기록법: 직무수행자가 매일 작성하는 작업일지나 메모사항을 가지고 해당 직무에 대한 정보를 수집하는 방법

55. 다음에서 설명하는 인력공급 예측기법은?

일정기간 동안의 종사원들이 한 직위에서 다른 직위 또는 조직 밖으로 이동확률을 과거의 자료를 통하여 구한 후, 이를 근거로 미래 일정시점의 인력 흐름을 예측하는 확률적 모형이다.

- ① 마르코프체인법(Markov chain method) ② 인력대체표
③ 기능목록 ④ 관리자목록

56. 인력 채용시 사내 모집방법이 아닌 것은?

- ① 사내공모 ② 재고용 ③ 인턴제도 ④ 승진 및 전보

57. 조직구성원들의 능력과 성격을 고려하여 최적의 직위에 배치함으로써 최고의 능력이 발휘될 수 있도록 하는 인력관리 원칙은?

- ① 적재적소의 원칙 ② 실력위주의 원칙 ③ 인재육성의 원칙 ④ 균형위주의 원칙

58. 기업 환경 변화에 따른 채용관리의 변화가 아닌 것은?

- ① 모집방법의 다양화 ② 모집단위의 세분화 ③ 수시채용의 증가 ④ 면접비중의 감소

59. 인사고과의 비통제적 목적이 아닌 것은?

- ① 인력개발 ② 공정한 처우
- ③ 성과피드백 ④ 조직개발 및 근로의욕 증진

60. 다음에 해당하는 교육훈련 방법은?

현실의 경영활동과 유사한 가상의 경영상태를 설정하고, 팀 간의 경쟁을 통하여 투자·생산·관리·판매의 전 과정에 관한 경영상 의사결정에 대한 교육훈련이다.

- ① 사례연구방법 ② 감수성 훈련 ③ 비즈니스 게임 ④ 브레인스토밍

61. 인사고과 평가과정의 오류 중 다음 내용에 해당하는 것은?

객관적인 기준에 따라 평가하기 보다는 고과자가 자신의 특성을 기준으로 하여 피고과자를 평가하는 오류를 말한다.

- ① 논리적 오차 ② 상동적 태도 ③ 대비오차 ④ 근접오차

62. 교육훈련평가의 원칙이 아닌 것은?

- ① 타당도(validity) ② 신뢰도(reliability)
- ③ 실용도(usability) ④ 주관도(subjectivity)

63. 호텔복리후생의 기능이 아닌 것은?

- ① 인간관계 개선 및 일체감 조성 ② 건전한 노동력의 확보
- ③ 근로자의 의욕 증대 ④ 종사원 통제의 용이성 증대

72. 알더퍼(C. P. Alderfer)의 ERG이론에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 인간의 욕구를 존재욕구, 관계욕구, 성장욕구 등으로 구분하였다.
- ② 브룸(V. Vroom)의 기대이론에 기반을 두고 있다.
- ③ 세 가지 욕구가 동시에 나타날 수 없다고 하였다.
- ④ 인간의 모든 욕구는 상하위 단계를 막론하고 상호 대등한 강도로 발현된다고 하였다.

73. 노사관계의 유형이 아닌 것은?

- ① 전제적 노사관계 ② 방임적 노사관계 ③ 협조적 노사관계 ④ 친권적 노사관계

74. 다음의 내용에 해당하는 노동쟁의는?

불매운동이라고도 하며, 사용자 또는 거래관계에 있는 제3자의 상품의 구입과 기타 시설의 이용을 거절할 것을 요구하는 쟁의행위

- ① 파업 ② 태업 ③ 보이콧 ④ 피케팅

75. 최적의 인적 배치를 실현하기 위해 인사담당자가 취할 수 있는 조치가 아닌 것은?

- ① 기존인력에 대한 보직이동 ② 신입사원에 대한 직무배치
- ③ 물리적 환경의 개선 ④ 자격획득 교육 및 인력개발

호텔마케팅론

76. 다음 호텔 서비스 전략과 관련 있는 서비스 특성은?

- 수요와 공급의 효율적 관리
- 비수기 수요를 증대시키기 위해 호텔 객실을 할인된 가격으로 제시
- 주류업장에서 주말 및 비수기에 특별 할인가로 메뉴 판매

- ① 이질성 ② 소멸성 ③ 비분리성 ④ 무형성

77. 마케팅지향적 개념에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 생산과 유통의 효율을 높이는 데 중점
- ② 표적시장의 욕구와 필요를 식별
- ③ 고객의 가치와 만족에 기초한 장기적 고객관계 창출
- ④ 고객이 원하는 만족을 경쟁사보다 효율적으로 전달

78. 준거집단에서 특별한 기술과 지식으로 다른 사람들에게 영향력을 행사하는 사람은?

- ① 베이비부머(baby boomer) ② 여론선도자(opinion leader)
- ③ 에코부머즈(echo boomers) ④ 블레저(bleisure)

79. 사회적 가치와 책임을 위한 지속가능한 마케팅 활동에 관한 내용이 아닌 것은?

- ① 비유전자 조작 농산물과 공정거래
- ② 여행 탄소상쇄 및 탄소중립에 투자
- ③ 여행객들이 다른 사람의 집에서 머무를 수 있도록 하는 플랫폼 제공
- ④ 소셜미디어 감정분석을 활용하여 고객의 대화 내용 분석

80. 다음에서 설명하는 정성적 연구 방법은?

- 브랜드에 관한 소비자의 생각과 감정을 측정
- 잠재의식적인 내용들은 단어가 아닌 이미지에 근거한다고 가정
- 참가자들의 이미지를 분석하여 숨겨진 의미를 찾아냄

- ① 실험조사(experiment research)
- ② 민족지학적조사(ethnographic research)
- ③ 잘트먼기법(ZMET: Zaltman Metaphor Elicitation Technique)
- ④ 개별면접법(intercept interviewing)

88. 상품개발 과정을 순서대로 올바르게 나열한 것은?

- ㄱ. 새로운 상품 개발전략 수립
- ㄴ. 상품 개발 및 평가
- ㄷ. 마케팅 사업분석
- ㄹ. 상품 아이디어 개발
- ㅁ. 상업화 및 사후평가

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

89. 마케팅믹스 전략에서 제품계열의 깊이에 관한 의사결정이 아닌 것은?

- ① 수평확장 전략
- ② 상향확장 전략
- ③ 하향확장 전략
- ④ 쌍방향확장 전략

90. 호텔 이벤트의 마케팅 믹스가 올바르게 제시된 것은?

- ① Product: 이벤트를 위한 매개운송수단 운영비
- ② Price: 과대 및 허위 광고 지양
- ③ Place: 접근성 향상을 위한 교통수단 확보
- ④ Promotion: 지속적인 아이디어 상품 개발

91. 다음 계산식에서 ()에 들어갈 내용은?

○ 수요의 가격탄력성 = ()의 변화율 / 가격의 변화율

- ① 수요량
- ② 수익
- ③ 총수익
- ④ 원가

92. 서비스 제품수명주기(PLC)에서 성장기 전략에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 제품인지를 위한 광고보다 제품에 대한 확신과 구매를 위한 광고를 한다.
- ② 지출을 줄이고 최대한 수익을 얻도록 한다.
- ③ 매출액이 급속히 상승한다.
- ④ 다른 기업들이 시장에 진입하게 되고 경쟁은 증가한다.

93. 호텔 객실의 가격결정 방법 중 수요중심의 가격결정법이 아닌 것은?

- ① 호위스(Horwath) 가격결정 방식
- ② 휴버트(Hubbart) 가격결정 방식
- ③ 로스리더(loss leader) 가격결정 방식
- ④ 피크로드(peak load) 가격결정 방식

94. 마케팅 가격전략 중 대등가격전략(going-rate pricing)으로 적합한 상황이 아닌 것은?

- ① 진입장벽이 높아 경쟁기업의 진입이 어려운 경우
- ② 시장의 수요가 비탄력적일 경우
- ③ 규모의 경제를 통해 예상되는 이득이 전혀 없는 경우
- ④ 경쟁기업에 대해 확고한 원가우위를 가지지 못할 경우

95. 데이터베이스 마케팅의 유형이 아닌 것은?

- ① CAM(Customer Asset Management) ② CRM(Customer Relationship Management)
- ③ CRO(Customer Relationship Optimization) ④ CSR(Corporate Social Responsibility)

96. 서비스 품질 Gap의 발생 이유를 올바르게 연결한 것은?

- ① Gap 1: 인사관리 정책의 부재 ② Gap 2: 고객에 대한 표준화의 결여
- ③ Gap 3: 부적절한 마케팅 조사 ④ Gap 4: 열악한 서비스 디자인

97. 호텔업계 최초의 컴퓨터 예약시스템은?

- ① Preferred Guest ② Holidex
- ③ Avendra ④ Compaq ProLiant 800

98. 프로슈머(Prosumer)와 관계가 없는 것은?

- ① 제3의 물결 ② 능동적 소비자 ③ 디지털 전환 ④ 엘빈 토플러

99. 비대면 방식으로 체크인 할 수 있는 서비스는?

- ① 키오스크(kiosk) ② 크라우드소싱(crowdsourcing)
- ③ 펄싱(pulsing) ④ 스팸(spam)

100. 다음에서 설명하는 고객관리 기술은?

- 정교한 정보 생산, 수집, 저장, 분석 등의 기술을 이용하여 생성된 거대하고 복잡한 정보의 합
- 고객세분화와 욕구분석을 통한 서비스 기획 가능

- ① 소셜커머스(social commerce) ② 텔레매틱스(telematics)
- ③ 빅데이터(big data) ④ 사물인터넷(Internet of Things)