관광법규

1. 관광기본법상 관광진흥에 관한 기본계획(이하 “기본계획”이라 함)에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 기본계획은 7년마다 수립·시행하여야 한다.

② 관광시설의 감염병 등에 대한 안전·위생·방역 관리에 관한 사항은 기본계획에 포함되어야 한다.

③ 정부는 기본계획에 따라 3년마다 시행계획을 수립한다.

④ 정부는 기본계획을 정기국회가 시작하기 30일 전까지 국회에 제출하여야 한다.

2. 관광진흥개발기금법령상 해외여행을 가는 부모와 12세의 자녀로 구성된 가족이 국내 공항을 통해 항공기로 출국하는 경우 납부해야 할 출국납부금의 총액은? (단, 기금납부제외 대상자가 아님)

① 1만4천원 ② 2만원 ③ 2만1천원 ④ 3만원

3. 관광진흥개발기금법령상 관광진흥개발기금(이하 “기금”이라 함)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 기금의 대여기간 및 연체이자율은 기획예산처장관이 정한다.

② 문화체육관광부장관은 매년 「국가재정법」에 따라 기금운용계획안을 수립하여야 한다.

③ 문화체육관광부장관은 기금지출관으로 하여금 한국은행에 관광진흥개발기금의 계정을 설치하도록 하여야 한다.

④ 기금은 관광 관련 국제기구의 설치 사업에 대여하거나 보조할 수 있다.

4. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 전문회의시설의 요건에 해당하지 않는 것은?

① 2천명 이상의 인원을 수용할 수 있는 대회의실이 있을 것

② 컴퓨터, 카메라 및 마이크 등 원격영상회의에 필요한 설비를 갖추고 있을 것

③ 30명 이상의 인원을 수용할 수 있는 중·소회의실이 10실 이상 있을 것

④ 옥내와 옥외의 전시면적을 합쳐서 2천제곱미터 이상 확보하고 있을 것

5. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 국제회의복합지구의 국제회의시설 및 국제회의집적시설의 경우 감면될 수 있는 부담금으로 명시되지 않은 것은?

① 「초지법」에 따른 대체초지조성비

② 「산지관리법」에 따른 대체산림자원조성비

③ 「개발이익 환수에 관한 법률」에 따른 개발부담금

④ 「대도시권 광역교통 관리에 관한 특별법」에 따른 광역교통시설 부담금

6. 관광진흥법령상 외국인 의료관광 유치·지원 관련 기관으로 명시되지 않은 것은?

① 「한국관광공사법」에 따른 한국관광공사

② 「의료 해외진출 및 외국인환자 유치 지원에 관한 법률」에 따라 등록한 외국인환자 유치업자

③ 「지방공기업법」에 따라 설립된 지방공사

④ 「관광진흥법」에 따른 의료관광의 활성화를 위한 사업의 추진실적이 있는 보건·의료·관광 관련 기관 중 문화체육관광부장관이 고시하는 기관

7. 관광진흥법령상 카지노사업자가 해서는 안 되는 행위에 해당하지 않는 것은?

① 법령에 위반되는 카지노기구를 설치하는 행위

② 19세 미만인 자를 입장시키는 행위

③ 총매출액을 누락시켜 관광진흥개발기금 납부금액을 감소시키는 행위

④ 정당한 사유 없이 그 연도 안에 30일 이상 휴업하는 행위

8. 관광진흥법령상 관광사업자 아닌 자가 사용할 수 없는 상호의 사용제한으로 명시된 것을 모두 고른 것은?

ㄱ. 관광유람선업과 유사한 영업의 경우 관광유람
ㄴ. 관광공연장업과 유사한 영업의 경우 관광공연
ㄷ. 관광면세업과 유사한 영업의 경우 관광면세
ㄹ. 관광궤도업과 유사한 영업의 경우 관광궤도

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

9. 관광진흥법 시행규칙 규정의 일부이다. (　)에 들어갈 숫자로 옳은 것은?

> **제17조(휴업 또는 폐업의 통보) ① 법 제8조제8항 본문에 따라 관광사업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업한 자는 휴업 또는 폐업을 한 날부터 (ㄱ)일 이내에 별지 제24호서식의 관광사업 휴업 또는 폐업통보(신고)서를 등록기관등의 장에게 제출해야 한다. 다만, (ㄴ)개월 미만의 테마파크업 허가 또는 신고일 경우에는 폐업통보서를 제출하지 않아도 해당 기간이 끝나는 때에 폐업한 것으로 본다.**

① ㄱ: 15, ㄴ: 3　② ㄱ: 15, ㄴ: 6　③ ㄱ: 30, ㄴ: 3　④ ㄱ: 30, ㄴ: 6

10. 관광진흥법령상 관광사업의 등록, 허가, 신고 및 지정에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 카지노업을 경영하려는 자는 전용영업장 등 문화체육관광부령으로 정하는 시설과 기구를 갖추어 문화체육관광부장관의 허가를 받아야 한다.

② 종합테마파크업을 경영하려는 자는 문화체육관광부령으로 정하는 시설과 기구를 갖추어 문화체육관광부장관에게 신고하여야 한다.

③ 관광 편의시설업을 경영하려는 자는 문화체육관광부장관의 지정을 받아야 한다.

④ 관광사업을 등록한 자가 등록사항을 변경하려는 경우에는 그 변경사유가 발생한 날부터 15일 이내에 변경등록을 하여야 한다.

11. 관광진흥법령상 관광사업의 종류에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 여행업의 종류에는 국내여행업, 국외여행업, 종합여행업이 있다.

② 관광사진업은 관광편의시설업에 해당한다.

③ 국내여행업은 국내를 여행하는 내국인 및 외국인을 대상으로 하는 여행업이다.

④ 관광펜션업은 호텔업에 해당한다.

12. 관광진흥법령상 용어의 뜻으로 옳지 않은 것은?

① “무장애 관광”이란 관광 활동에 어려움이 있는 사람들이 물리적·사회적 장벽 없이 접근 가능한 관광을 말한다.

② “지원시설”이란 관광지나 관광단지의 관리·운영 및 기능 활성화에 필요한 관광지 및 관광단지 안팎의 시설을 말한다.

③ “민간개발자”란 관광단지를 개발하려는 개인이나 「상법」 또는 「민법」에 따라 설립된 법인을 말한다.

④ “관광단지”란 자연적 또는 문화적 관광자원을 갖추고 관광객을 위한 기본적인 편의시설을 설치하는 지역으로서 「관광진흥법」에 따라 지정된 곳을 말한다.

13. 관광진흥법령상 호텔업 등록을 한 자가 호텔업의 등급결정을 신청하여야 하는 호텔업이 아닌 것은?

① 수상관광호텔업 ② 호스텔업 ③ 소형호텔업 ④ 의료관광호텔업

14. 관광진흥법령상 관광종사원의 자격 등에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 관광종사원의 자격을 취득하려는 사람은 문화체육관광부장관이 실시하는 시험에 합격한 후 시·도지사에게 등록하여야 한다.

② 관광통역안내의 자격이 없는 사람은 외국인 관광객을 대상으로 하는 여행업에 종사하여 관광안내를 하여서는 아니 된다.

③ 관광종사원 자격증을 빌린 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

④ 관광종사원의 자격시험 중 면접시험의 합격점수는 면접시험 총점의 7할 이상이어야 한다.

15. 관광진흥법령상 테마파크업의 사업장에 배치해야 하는 안전관리자에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 안전성검사를 받아야 하는 테마파크업자는 테마파크시설에 대한 안전관리를 위하여 사업장에 안전관리자를 항상 배치하여야 한다.

② 안전성검사 대상 테마파크시설 11종 이상 20종 이하를 운영하는 사업자는 2명 이상의 안전관리자를 배치해야 한다.

③ 안전관리자는 안전운행 표준지침을 작성하고 테마파크시설 안전관리계획을 수립하고 이에 따라 안전관리업무를 수행해야 한다.

④ 안전교육을 받은 안전관리자는 교육일부터 매년 1회 이상의 안전교육을 받아야 한다.

16. 관광진흥법령상 관광사업자 단체에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 한국관광협회중앙회를 설립하려는 자는 문화체육관광부장관의 허가를 받아야 한다.

② 업종별 관광협회는 시·도지사의 설립허가를 받아야 한다.

③ 지역별 관광협회는 특별시·광역시·특별자치시·도 및 특별자치도를 단위로 설립하되, 필요하다고 인정되는 지역에는 지부를 둘 수 있다.

④ 업종별 관광협회에 관하여 「관광진흥법」에 규정된 것 외에는 「민법」 중 사단법인에 관한 규정을 준용한다.

17. 관광진흥법령상 한국관광 품질인증을 받을 수 있는 사업은? (단, 문화체육관광부장관이 정하여 고시하는 사업이 아님)

① 외국인관광 도시민박업 ② 관광순환버스업

③ 관광유람선업 ④ 관광극장유흥업

18. 관광진흥법령상 관광개발기본계획에 포함되어야 하는 사항이 아닌 것은?

① 관광지 및 관광단지의 실적 평가에 관한 사항

② 관광권역의 설정에 관한 사항

③ 관광권역별 관광개발의 기본방향에 관한 사항

④ 관광자원 보호·개발·이용·관리 등에 관한 기본적인 사항

19. 관광진흥법령상 관광지등의 지정고시에 포함되어야 하는 사항이 아닌 것은?

① 고시연월일

② 관광지등의 위치 및 면적

③ 관광객 수용능력 등을 기재한 서류

④ 관광지등의 구역이 표시된 축척 2만 5천분의 1 이상의 지형도

20. 관광진흥법령상 관광단지개발자에 해당하는 공공법인이 아닌 것은?

① 「항만공사법」에 따른 항만공사

② 「한국관광공사법」에 따른 한국관광공사

③ 「한국토지주택공사법」에 따른 한국토지주택공사

④ 「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」에 따른 제주국제자유도시개발센터

21. 관광진흥법령상 관광지·관광단지의 조성계획의 승인 등을 받는 경우 인·허가 등의 의제를 받을 수 있는 사항으로 명시되지 않은 것은?

① 「농지법」 제34조제1항에 따른 농지 전용허가

② 「유통산업발전법」 제8조에 따른 대규모점포의 개설등록

③ 「소방시설 설치 및 관리에 관한 법률」 제6조제1항에 따른 건축허가의 동의

④ 「폐기물관리법」 제29조에 따른 폐기물 처리시설의 설치승인 또는 신고

22. 관광진흥법령상 관광특구의 지정을 신청하려는 경우 그 신청서에 첨부하여 제출하여야 하는 서류로 명시되지 않은 것은?

① 주요관광자원 등의 내용이 포함된 서류

② 관광특구를 표시한 행정구역도와 지적도면

③ 해당 지역주민 등의 의견수렴 결과를 기재한 서류

④ 관광지등과 그 주변의 주요 관광자원 및 주요 접근로 등 교통체계에 관한 서류

23. 관광진흥법령상 납부해야 할 수수료금액이 가장 적은 경우는?

① 관광종사원자격시험에 응시하는 경우

② 관광편의시설업의 지정을 신청하는 경우

③ 외국인관광 도시민박업의 경우로서 관광사업의 변경등록을 신청하는 경우

④ 카지노업의 변경허가를 신청하는 경우

24. 관광진흥법령상 관광특구 안에서 건축법에 대한 특례를 적용 받아 공개 공지를 사용하여 외국인 관광객을 위한 공연 및 음식을 제공할 수 있는 관광사업에 해당하는 것은?

① 테마파크업

② 관광유람선업

③ 관광극장유흥업

④ 여객자동차터미널시설업

25. 관광진흥법령상 징역형 또는 벌금형에 처해질 수 있는 자는?

① 법 제33조(안전성검사 등)제3항을 위반하여 안전교육을 받지 아니한 자

② 법 제38조(관광종사원의 자격 등)제6항을 위반하여 관광통역안내를 한 자

③ 법 제5조(허가와 신고)제2항에 따른 허가를 받지 아니하고 테마파크업을 경영한 자

④ 법 제48조의10(한국관광 품질인증)제3항을 위반하여 한국관광 품질인증을 받은 것으로 홍보한 자

호텔회계론

26. 회계정보이용자를 구분할 때 내부정보이용자가 아닌 것은?

① 종업원 ② 경영자 ③ 부문별관리자 ④ 원가관리담당자

27. 기초재고량과 기말재고량이 동일하고 매출이 일정할 경우, 재고자산 구입가격이 지속적으로 상승하고 있다면 결산 시 이익이 크게 보고되는 순서대로 재고자산 평가방법을 나열한 것은?

① 선입선출법 > 후입선출법 > 평균법 ② 선입선출법 > 평균법 > 후입선출법

③ 후입선출법 > 평균법 > 선입선출법 ④ 후입선출법 > 선입선출법 > 평균법

28. 현금흐름표를 구성하는 활동유형별 현금흐름 중 투자활동으로 인한 현금흐름에 해당하는 항목은?

① 매출채권 증가 ② 법인세 납부 ③ 비품 처분 ④ 배당금 지급

29. 감가상각비를 결정하는 요소에 해당하지 않는 것은?

① 잔존가치 ② 감가상각방법 ③ 자산취득방법 ④ 내용연수

30. 호텔관리회계의 특징에 해당하는 것은?

① 주주와 채권자를 위한 정보 제공 ② 의사결정기법을 다룸

③ 기업회계기준을 따름 ④ 재무제표 작성

31. 호텔기업의 주방에서 새로운 비품을 3,500,000원에 구입하였으나 사용할 수 없게 되었다. 대안 1은 수리비용을 500,000원 지출하여 2,500,000원에 판매할 수 있고, 대안 2는 고물상에 1,000,000원에 판매할 수 있다. 매몰원가(sunk cost)는?

① 500,000원 ② 1,000,000원 ③ 2,500,000원 ④ 3,500,000원

32. 결산 시 마감분개가 필요없는 계정과목은?

① 대여금 ② 소모품비 ③ 종업원급여 ④ 이자비용

33. **호텔회계부서에서는 월말이 되면 영업활동부서(객실, 식음료 및 기타 부대시설)에서 발생한 현금유출입에 대한 장부잔액과 당좌통장잔액을 일치시키는 은행계정조정표를 작성하게 된다. 은행계정조정표 작성과 관련된 설명으로 옳은 것은?**

① 월말에 영업활동부서에서 발생시킨 현금수입이지만 익월 금융기관 첫 영업일에 기록된 금액은 장부잔액에서 차감한다.

② 기 발행 당좌수표(전월 이전)로서 당월에 청구된 금액은 장부잔액에서 차감한다.

③ 당월에 발행된 당좌수표 발행액은 월말 장부잔액에 가산한다.

④ 당월 발행된 당좌수표 미청구금액은 월말 장부잔액에서 차감한다.

34. **호텔기업의 현관수납원(front cashier)이 관리하고 있는 소액현금(petty cash)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?**

① 현관수납원의 소액현금 대여는 투숙객의 우편요금, 세탁요금, 택시요금 등의 용도로 사용된다.

② 소액현금 대여 시 투숙객의 고객원장 차변에 기록한다.

③ 하우스키핑부서에서 견본품을 구매할 때 사용한다.

④ 소액현금 대여는 현관수납원의 영업준비금(시재금, house fund)을 사용한다.

35. **A 호텔은 B 기업에게 연회상품 2,000,000원을 2/10, n/30이라는 거래조건으로 외상판매하였다. B 기업이 거래 후 5일만에 그 대금을 지급하였다면 A 호텔에서 행하여야 할 분개는?**

① (차) 상품 2,000,000 (대) 매출채권 2,000,000
(차) 현금 2,000,000 (대) 상품 2,000,000

② (차) 매출채권 2,000,000 (대) 매출 2,000,000
(차) 현금 1,960,000 (대) 매출채권 2,000,000
매출할인 40,000

③ (차) 매출 2,000,000 (대) 상품 2,000,000
(차) 매출채권 1,960,000 (대) 매출 2,000,000
매출에누리 40,000

④ (차) 매출채권 2,000,000 (대) 매출 2,000,000
(차) 매출 2,000,000 (대) 매출채권 2,000,000

36. **A 호텔의 객실부문 고정원가가 10% 증가하였다. 이 때 다른 조건이 일정하다면 손익분기점 판매량의 변화로 옳은 것은?**

① 변화없음 ② 10%보다 적게 증가

③ 10% 증가 ④ 10%보다 많게 증가

37. 무형자산의 회계처리에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 무형자산에는 특허권, 저작권, 상호와 상표, 프랜차이즈와 라이선스, 개발비, 영업권 등이 있다.

② 회사가 상호와 상표를 외부에서 유상으로 취득하면 그 취득원가를 재무상태표에 무형자산으로 인식한다.

③ 프랜차이즈는 최초 인식시 취득원가로 인식하고 권리가 보장되는 기간동안 상각한다.

④ 자가창출한 영업권도 무형자산으로 인정하고 그 금액을 추정하여 인식한다.

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

① 국내 모든 호텔이 통일적으로 이 기준을 따른다.

② 미배분영업비용을 볼 수 있다.

③ 1926년 미국에서 호텔업통일회계기준(USAH)을 제정하였다.

④ 책임회계시스템을 적용할 수 있다.

39. A 호텔 식음료부문에 대한 12월 중 영업관련 자료이다. 안전한계율은?

○ 매출액 5,000,000원	○ 변동원가율 70%	○ 고정원가 1,200,000원

① 15%　② 20%　③ 30%　④ 35%

40. A 호텔 식음업장에서의 외부 케이터링 도시락 원가 및 매출 자료는 다음과 같다.

○ 단위당 원가 10,000원(변동비 2,000원, 고정비 8,000원) ○ 단위당 판매가격 12,000원

도시락 100개를 단위당 6,000원에 외부에서 추가 주문해 올 경우, 주문수락 여부와 그 이유로 옳은 것은?

① 주문거절, 400,000원 손실발생　② 주문거절, 200,000원 손실발생

③ 주문수락, 200,000원 이익발생　④ 주문수락, 400,000원 이익발생

41. 경제적 사건 분석 및 기록에서부터 재무제표를 작성하기까지 일련의 체계적 과정을 옳게 나타낸 것은?

ㄱ. 수정전시산표	ㄴ. 거래	ㄷ. 분개	ㄹ. 전기
ㅁ. 수정분개	ㅂ. 수정후시산표	ㅅ. 재무제표	

① ㄴ－ㄱ－ㄷ－ㄹ－ㅁ－ㅂ－ㅅ　② ㄴ－ㄱ－ㄷ－ㄹ－ㅂ－ㅁ－ㅅ

③ ㄴ－ㄷ－ㄹ－ㄱ－ㅁ－ㅂ－ㅅ　④ ㄴ－ㄷ－ㄹ－ㅁ－ㄱ－ㅂ－ㅅ

42. 기초에 구입한 객실 소모품 10,000원 중 기말까지 소모된 금액이 7,000원이었다. 구입 시 자산처리법으로 한 상황 하에서 결산정리분개를 하였을 경우 옳은 것은? (단, 기중 회계변경은 없음)

① (차) 소모품비 3,000 (대) 소모품 3,000 ② (차) 소모품 7,000 (대) 소모품비 7,000

③ (차) 소모품비 7,000 (대) 소모품 7,000 ④ (차) 소모품 3,000 (대) 소모품비 3,000

43. 다음 원장에 기록된 내용을 보고 이전단계를 추정한 분개로 옳은 것은?

현금

대여금	900		
이자수익	100		

① (차) 현금 900 (대) 대여금 1,000
이자수익 100

② (차) 현금 100 (대) 이자수익 100

③ (차) 현금 1,000 (대) 대여금 900
이자수익 100

④ (차) 대여금 900 (대) 현금 1,000
이자수익 100

44. A사의 유동비율이 당좌비율보다 높게 나타났을 경우로 옳은 것은?

① 재고자산이 있는 경우 ② 유형자산이 있는 경우

③ 자기자본이 있는 경우 ④ 무형자산이 있는 경우

45. 당좌자산과 유동부채를 같은 기간에 동일한 금액으로 낮추었을 경우, 당좌비율의 변화로 옳은 것은?

① 당좌비율은 변하지 않는다.

② 당좌비율이 1보다 클 경우에는 감소한다.

③ 당좌비율이 1보다 작을 경우에는 증가한다.

④ 당좌비율은 1보다 크거나 작을 상황에 따라 증가 또는 감소한다.

46. 회계상 거래가 아닌 것은?

① 주방 기기 고장으로 500,000원에 수리하고 비용을 어음으로 지급하였다.

② A 여행사와 1,000,000원에 연회행사하기로 계약을 체결하였다.

③ 호텔 주방 원재료비 200,000원을 현금으로 지급하였다.

④ 은행에서 현금 500,000원을 차입하였다.

47. 거래요소의 결합관계 중 다음 ( )에 들어갈 내용으로 옳은 것은?

차변	대변
자산의 (ㄱ)	자산의 감소
부채의 감소	부채의 증가
자본의 감소	자본의 증가
(ㄴ)의 발생	(ㄷ)의 발생

① ㄱ: 감소, ㄴ: 수익, ㄷ: 비용

② ㄱ: 감소, ㄴ: 비용, ㄷ: 수익

③ ㄱ: 증가, ㄴ: 수익, ㄷ: 비용

④ ㄱ: 증가, ㄴ: 비용, ㄷ: 수익

48. 유동자산이 200,000원이고 유동부채가 100,000원일 때 유동비율은?

① 50%　② 100%　③ 150%　④ 200%

49. 기회비용에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 최선의 대체 안으로 정규적인 회계시스템 상에 기록된다.

② 차선의 대체 안을 사용할 경우 얻을 수 있는 최대의 효익을 말한다.

③ 포기된 대체 안 중 최소의 효익을 말한다.

④ 대체 안이 없는 경우에도 나타난다.

50. 다음 자료를 이용하여 계산한 손익분기점 매출액은?

○ 매출액 4,000,000원　○ 변동비 2,000,000원　○ 고정비 1,000,000원

① 2,000,000원　② 3,000,000원　③ 4,000,000원　④ 5,000,000원

호텔인사 및 조직관리론

51. 인적자원관리의 내부환경요소가 아닌 것은?

① 조직문화 ② 조직전략 ③ 조직비전 ④ 기술적 환경

52. 인적자원관리의 기능이 아닌 것은?

① 고용관계기능 ② 물적관계기능 ③ 인간관계기능 ④ 노사관계기능

53. 직무설계의 목적이 아닌 것은?

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

54. 직무평가방법 중 점수법에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 직무의 상대적 가치를 명확히 할 수 있다.
② 직원으로부터 평가 결과에 대하여 신뢰를 얻을 수 없다.
③ 평가자의 전문적 기술과 짧은 준비기간과 적은 경비가 소요된다.
④ 각 직무에 공통되는 적합한 평가요소의 선정이 용이하다.

55. 외부모집에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 사내에서 제한적인 방법으로 지원자를 모집한다.
② 단기적인 평가를 통하므로 우수한 인재를 확보할 수 있다.
③ 종사원의 사기를 높일 수 있다.
④ 새로운 지식과 기술을 조직 내로 유입시킬 수 있다.

56. 조직구성원을 최적의 직위에 배치함으로써 최고의 능력이 발휘될 수 있도록 하는 인력관리의 원칙은?

① 능력주의 원칙 ② 인재육성의 원칙 ③ 적재적소의 원칙 ④ 균형주의 원칙

57. 라인조직의 장점은?

① 책임과 권한의 한계가 불분명하다.
② 명령일원화로 강한 통솔력을 가진다.
③ 개인의 창의성을 발휘하는 데 도움이 된다.
④ 의사결정의 신속성과 융통성이 보장된다.

58. 임금수준의 결정요인 중 기업내적요인에 해당하는 것은?

① 노동생산성
② 경쟁회사의 임금수준
③ 표준생계비
④ 노동시장의 수요공급 상황

59. 승진제도의 유형이 아닌 것은?

① 대응승진제도
② 직계승진제도
③ 연공승진제도
④ 자격승진제도

60. 종사원 선발시험의 기본원칙이 아닌 것은?

① 시험은 정확한 직무분석 결과에 기반을 두고 실시되어야 한다.
② 시험은 그 결과를 상호 비교할 수 있도록 철저하게 관리되어야 한다.
③ 시험은 자율성과 신뢰성이 높아야 한다.
④ 시험의 질문항목들은 지원자의 능력수준에 어느 정도 맞아야 한다.

61. 호텔 복리후생의 기능이 아닌 것은?

① 생활안정의 기능
② 인간관계 조성의 기능
③ 노동력 유지의 기능
④ 기본급 상승의 기능

62. 임금체계의 종류가 아닌 것은?

① 연공급
② 사무급
③ 직무급
④ 직능급

63. 맥클랜드(McClelland)의 성취동기이론에서 욕구의 유형이 아닌 것은?

① 성취욕구
② 권력욕구
③ 안전욕구
④ 친화(소속)욕구

64. 인사고과 시 절대기준에 따라 평가하지 않고 다른 직원들과의 비교를 통해 상대적으로 평가하게 되는 오류는?

① 대비효과
② 중심화 경향
③ 관대화 경향
④ 후광효과

65. 교육훈련 요구분석(needs analysis)의 단계별 유형이 아닌 것은?

① 조직분석
② 이중경력분석
③ 개인분석
④ 직무(과업)분석

66. 자발적 이직에 해당하는 것은?

① 정리해고
② 전직(turnover)
③ 정년퇴직
④ 파면

67. 조직의 커뮤니케이션 유형 중 공식적 커뮤니케이션이 아닌 것은?

① 수평적 커뮤니케이션
② 상향적 커뮤니케이션
③ 그레이프바인(grapevine)
④ 하향적 커뮤니케이션

68. 대표적인 노동조합의 조직강화 수단으로 숍 제도(shop system)가 있다. 다음이 설명하는 것은?

> 노동자가 기업에 취업할 때는 노동조합에 가입하지 않아도 되지만, 취업한 후 일정 기간이 지나면 반드시 노동조합에 가입해야 하는 제도이다.

① 유니온 숍(union shop)
② 오픈 숍(open shop)
③ 클로즈드 숍(closed shop)
④ 에이전시 숍(agency shop)

69. 조직 갈등의 유형이 아닌 것은?

① 과정 갈등
② 업무 갈등
③ 관계 갈등
④ 집단 내 갈등

70. 성과평가 방법 중 절대평가의 단점은?

① 지나친 경쟁 유발 및 협업 저해
② 구성원 간 불필요한 경쟁 조장 및 협력적인 조직문화 약화
③ 고성과 팀 내 상대적 박탈감 발생
④ 평가자의 관대화 경향

71. 사용자 또는 그와 거래관계에 있는 제3자의 상품 구입, 기타 시설 이용을 거절할 것을 요구하는 쟁의행위는?

① 직장폐쇄
② 보이콧(boycott)
③ 피케팅(picketting)
④ 태업

72. 조직은 성장 가이드와 역량개발 기회를 제공하고, 개인은 이를 바탕으로 스스로 개발 방향을 설정해야 한다고 주장한 샤인(Schein)의 경력 닻(career anchor)의 유형이 아닌 것은?

① 사업가적 창의성
② 자율성과 독립성
③ 관리적 능력
④ 보상의 형평성

73. 현대 사회에서 노사 간 갈등은 필연적이지만 이러한 갈등을 완화하고 협력적인 노사관계를 형성하기 위한 제도 중 하나가 경영 참가이다. 경영 참가의 형태가 아닌 것은?

① 이익(성과) 참가
② 의사결정 참가
③ 사회적 참가
④ 자본 참가

74. 다음 내용에서 허쉬(Hersey)와 블랜차드(Blanchard)의 상황적 리더십 이론에 해당하는 것을 모두 고른 것은?

> ㄱ. 적합한 리더십 스타일이란 특정 과업을 달성하기 위해 부하직원의 준비된 정도(예: 의지와 능력)에 따라 달라진다는 이론이다.
> ㄴ. 리더의 스타일을 분류하는데 있어서 가장 싫어하는 동료(least preferred coworker, LPC) 점수를 사용한다.
> ㄷ. 리더십의 상황 유형을 리더-부하관계, 업무구조화 정도, 직위 권력의 세 가지 상황 유형으로 구분하였다.
> ㄹ. 리더십 스타일은 지시적, 설득적, 참여적, 위임적으로 구분된다.

① ㄱ, ㄴ ② ㄱ, ㄹ ③ ㄷ, ㄹ ④ ㄱ, ㄷ, ㄹ

75. 조직 권력은 공식적 권력과 개인적 권력으로 구분할 수 있다. 공식적 권력의 유형이 아닌 것은?

① 합법적 권력 ② 보상적 권력 ③ 준거적 권력 ④ 강압적 권력

호텔마케팅론

76. 마케팅 개념 중 옳지 않은 것은?

① 사회지향적 마케팅은 고객이 추구하는 이익과 기업의 이익을 고려하는 마케팅이다.
② 고객지향적 마케팅은 고객 만족을 통한 기업목표를 달성하기 위한 마케팅이다.
③ 전사적 마케팅은 기업의 일부 조직에 한정되어 실시하는 마케팅이다.
④ 판매지향적 마케팅은 판촉전략을 통해 상품을 판매하기 위해 노력하는 마케팅이다.

77. 호텔의 마케팅 믹스(marketing mix)가 바르게 제시된 것은?

① price: 과대광고 및 허위광고 실시
② place: 접근성 향상을 위한 교통수단 확보
③ product: 매개 운송수단 운영비
④ promotion: 꾸준한 아이디어 상품개발

78. 기업의 거시적 환경 요인이 아닌 것은?

① 인구통계 ② 경제적 환경 ③ 자연 환경 ④ 호텔기업

79. 소비자 행동에 영향을 미치는 심리적인 요인은?

① 동기 ② 라이프스타일 ③ 개성 ④ 연령

80. 시장세분화의 특징으로 옳지 않은 것은?

① 시장수요 변화에 신속하게 대처 ② 시장 기회를 손쉽게 파악
③ 제품을 고객의 인식에 이미지화 ④ 경쟁사와의 차별화 도모 가능성

81. 시장을 세분화한 후 특정 세부 시장을 대상으로 하는 마케팅은?

① 표적 마케팅 ② 틈새 마케팅 ③ 차별화 마케팅 ④ 내부 마케팅

82. 비차별적 마케팅 전략에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 각 시장별 다른 욕구에 맞추어 제품 및 마케팅 전략을 수립하여 시장점유율을 높인다.
② 최적의 비용과 가격으로 시장에서의 비용 절감이 가능하다.
③ 고객에게 상품의 이미지를 인식시키기 위해서 대량 광고를 이용한다.
④ 최적의 비용과 가격으로 잠재시장에서의 활용도가 높다.

83. 표적시장 결정시 고려해야 할 요소가 아닌 것은?

① 세분시장의 규모와 성장률 ② 세분시장의 구조
③ 기업의 목표와 자원 ④ 시장 대중화

84. 포지셔닝 전략에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 시장을 세분하여 그 세분화된 시장에 적용시키는 전략이다.
② 어떤 속성이 표적시장에서 중시되는지를 파악한다.
③ 세분시장 내의 고객 욕구와 선호도를 조사한다.
④ 직·간접 경쟁자를 확인하고 그들의 강점, 약점을 파악한다.

85. 호텔의 마케팅 전략 중 집중화 전략에 해당하는 것은?

① 호텔 내에 입점한 유통점포들을 다양화 시킨다.
② 자연을 배경으로 하는 등 지역편리성 및 접근성 제고를 위해 노력한다.
③ 호텔의 실내를 표적시장으로 선정된 특정 지역의 고객이 선호하는 분위기로 장식한다.
④ 다양한 패키지 상품을 개발한다.

86. 상품의 구성요소가 아닌 것은?

① 소비재 상품 ② 핵심 상품 ③ 유형 상품 ④ 확장 상품

87. 가격 결정에 영향을 미치는 내부 요인이 아닌 것은?

① 기업목표 ② 비용 ③ 경쟁 ④ 마케팅 전략

88. 원가중심 가격 결정의 의미로 옳은 것은?

① 소비자 평가와 수요의 강도를 토대로 가격을 결정하는 방법
② 판매를 증대시키기 위한 촉진 전략의 일환으로 가격을 결정하는 방법
③ 일반적으로 형성되어 있는 업계의 가격 수준에 대응하여 가격을 결정하는 방법
④ 제품의 생산 및 분배와 관련된 비용을 기준으로 가격을 결정하는 방법

89. 유통경로가 창출하는 효용 가치가 아닌 것은?

① 시간효용 ② 장소효용 ③ 소유효용 ④ 한계효용

90. 직접유통이 고객에게 주는 이점이 아닌 것은?

① 융통성 ② 통제 ③ 시간 절약 ④ 정확성

91. 촉진의 목표가 아닌 것은?

① 정보 제공 ② 안전 ③ 고객 설득 ④ 회상

92. 내부 마케팅의 목표가 아닌 것은?

① 고객 중심적 태도를 갖고 서비스 지향적 마인드를 갖도록 한다.

② 동기부여와 교육훈련을 시킨다.

③ 즉각적인 구매 활동을 촉발시킨다.

④ 필요한 인력을 확보·유지한다.

93. 관계 마케팅의 목표가 아닌 것은?

① 고객의 유치 ② 고객의 유지 ③ 관계 제고 ④ 시장 점유율 상승

94. 물리적 환경 구분 중 내부 환경에 해당하는 것은?

① 간판 등 안내표지판 ② 공기의 질/온도

③ 주차장 ④ 주변 환경

95. 고객만족 경영의 효과가 아닌 것은?

① 재구매 고객의 창출 ② 비용 절감

③ 광고 효과 ④ 충성도 저하

96. SERVQUAL 5개 차원 중 공감성에 해당하는 것은?

① 안정성 ② 접근 가능성 ③ 신용도 ④ 예절성

97. 서비스 품질 개선 방법이 아닌 것은?

① 고객 기대 관리 ② 커뮤니케이션상의 차이

③ 유형적 요소 관리 ④ 자동화 실현

98. 기존 고객을 대상으로 아래와 같은 전략을 실시하는 마케팅은?

○ 고객 활성화	**○ 고객충성도 제고**	**○ 고객유지**
○ 교차판매	**○ 재활성화**	

① 그린 마케팅 ② ESG 마케팅

③ 체험 마케팅 ④ 데이터베이스 마케팅

99. 체험 마케팅이 아닌 것은?

① 기업간 공유 ② 객실 시숙 ③ 음식 시식 ④ 자동차 시승

100. 다음 설명에 해당하는 마케팅은?

○ 영화, 드라마 등에 기업의 상품을 자연스럽게 등장시킨다. ○ 광고라는 인식을 주지 않으면서 자연스럽게 상품을 소개한다. ○ IMC 전략의 일환으로 널리 활용하고 있다.

① Feel Marketing ② PPL Marketing ③ Co-Marketing ④ PCRM Marketing