2015년도 호텔경영사 국가자격시험

교 시	형 별	시 간	과 목
1교시	A	100분	1 관광법규 2 호텔회계론 3 호텔인사 및 조직관리론 4 호텔마케팅론

수험번호		성 명	

【 수험자 유의 사항 】

1. **시험 문제지 표지**와 시험 문제지 내 **문제형별**의 **동일 여부** 및 시험 문제지의 **총 면수·문제 번호 일련 순서·인쇄 상태** 등을 확인하시고, 문제지 표지에 수험번호와 성명을 기재하시기 바랍니다.
2. 답은 각 문제마다 요구하는 **가장 적합하거나 가까운 답** 1개만 선택하고, 답안카드 작성 시 시험 문제지 **형별 누락, 마킹 착오**로 인한 불이익은 전적으로 **수험자에게 책임**이 있음을 알려 드립니다.
3. **감독관의 지시에 불응하거나 시험 시간 종료 후 답안카드를 제출하지 않을 경우** 불이익이 발생할 수 있음을 알려 드립니다.
4. 시험 문제지는 시험 종료 후 가져가시기 바랍니다.

안내사항

※ QR코드를 통해 가답안을 확인하실 수 있으며, 가답안 확인 시 시험에 관한 설문을 실시하오니 많은 참여 부탁드립니다.

– 수험자 여러분의 합격을 기원합니다 –

▲ 가답안 확인

청렴韓세상 한국산업인력공단 HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT SERVICE OF KOREA

관광법규

1. 관광기본법에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 1975년 12월 31일 제정·공포되었다.

② 정부는 관광진흥장기계획과 중기계획을 각각 수립하여야 한다.

③ 지방자치단체는 관광에 관한 국가시책에 필요한 시책을 강구하여야 한다.

④ 국가는 정부의 시책을 실시하기 위하여 법제상·재정상의 조치와 그 밖에 필요한 행정상의 조치를 강구하여야 한다.

2. 국제회의산업육성에관한법령상 국제회의시설의 종류와 규모에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 전문회의시설은 옥내와 옥외의 전시면적을 합쳐서 2천제곱미터 이상을 확보하고 있어야 한다.

② 전시시설은 옥내와 옥외의 전시면적을 합쳐서 2천제곱미터 이상을 확보하고 있어야 한다.

③ 전문회의시설은 30명 이상의 인원을 수용할 수 있는 중·소회의실이 5실 이상이어야 한다.

④ 전시시설은 30명 이상의 인원을 수용할 수 있는 중·소회의실이 5실 이상이어야 한다.

3. 국제회의산업육성에관한법령상 국제회의복합지구의 지정 등에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 문화체육관광부장관은 국제회의산업의 진흥을 위하여 필요한 경우에는 일정 지역을 국제회의복합지구로 지정할 수 있다.

② 국제회의복합지구 지정 대상 지역 내에 전문회의시설이 있어야 한다.

③ 국제회의복합지구의 지정 면적은 400만 제곱미터 이내로 한다.

④ 국제회의복합지구 지정 대상 지역이나 그 인근 지역에 교통시설·교통안내체계 등 편의시설이 갖추어져 있어야 한다.

4. 관광진흥개발기금법령상 출국납부금 제외 대상자에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 관용여권을 가진 공무원은 출국납부금의 제외 대상자이다.

② 국외로 입양되는 어린이라도 6세 이상이면 출국납부금을 납부해야 한다.

③ 입국이 허용되지 아니하거나 거부되어 출국하는 자라도 출국납부금을 납부해야 한다.

④ 대한민국에 주둔하는 외국의 군인 및 군무원은 출국납부금 제외 대상자이다.

5. 관광진흥개발기금법령상 관광진흥개발기금을 출자할 수 있는 사업은?

① 관광진흥법에 따른 관광지 및 관광단지의 조성사업

② 호텔을 비롯한 각종 관광시설의 건설 또는 개수(改修)

③ 관광상품개발 및 지원사업

④ 국제회의의 유치 및 개최사업

6. 관광진흥법령상 관광사업자단체에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 지역별 관광협회와 업종별 관광협회는 문화체육관광부장관의 설립허가를 받아야 한다.

② 지역별 관광협회는 특별시·광역시·도 및 특별자치도를 단위로 설립한다.

③ 업종별 관광협회는 업종별로 업무의 특수성을 고려하여 전국을 단위로 설립할 수 있다.

④ 한국관광협회중앙회는 회원의 공제사업을 하기 위해서는 문화체육관광부장관의 허가를 받아야 한다.

7. 관광진흥법령상 지역관광협의회에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 관광사업자, 관광 관련 사업자, 관광 관련 단체, 주민 등은 공동으로 지역의 관광진흥을 위하여 광역 및 기초 지방자치단체 단위의 지역관광협의회를 설립할 수 있다.

② 지역관광협의회를 설립하려는 자는 해당 지방자치단체의 장의 허가를 받아야 한다.

③ 지방자치단체의 장은 지역관광협의회의 운영 등에 필요한 경비를 전액 지원하여야 한다.

④ 지역관광협의회의 설립 및 지원 등에 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

8. 관광진흥법령상 관광특구에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 관광특구로 지정되기 위해서는 통계전문기관의 통계결과 해당 지역의 최근 1년간 외국인 관광객 수가 10만명(서울특별시는 50만명) 이상이어야 한다.

② 관광특구는 지정 요건을 갖춘 지역 중 시·도지사의 신청에 따라 문화체육관광부장관이 지정한다.

③ 관광특구 안에서는 식품위생법 제43조에 따른 영업제한에 관한 규정을 적용하지 아니한다.

④ 시·도지사는 관광특구진흥계획의 집행 상황을 연 1회 평가하여야 한다.

9. 관광진흥법령상 권역별 관광개발계획에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 권역별 관광개발계획은 그 지역을 관할하는 시·도지사(특별자치도지사 제외)가 수립하여야 한다.

② 둘 이상의 시·도에 걸치는 지역이 하나의 권역별 관광개발계획에 포함되는 경우에는 문화체육관광부장관이 수립하여야 한다.

③ 권역별 관광개발계획은 5년마다 수립한다.

④ 시·도지사(특별자치도지사 제외)는 권역별 관광개발계획을 문화체육관광부장관의 조정과 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 확정하여야 한다.

10. 관광진흥법령에서 사용하는 용어의 정의에 관한 설명으로 옳은 것은?

① "민간개발자"란 관광지를 개발하려는 개인이나 이 법에 따라 설립된 법인을 말한다.

② "관광단지"란 자연적 또는 문화적 관광자원을 갖추고 관광객을 위한 기본적인 편의시설을 설치하는 지역으로 이 법에 따라 지정된 곳을 말한다.

③ "여행이용권"이란 외국인 관광객이 관광활동을 영위할 수 있도록 금액이나 수량이 기재된 증표를 말한다.

④ "회원"이란 관광사업의 시설을 일반 이용자보다 우선적으로 이용하거나 유리한 조건으로 이용하기로 해당 관광사업자와 약정한 자를 말한다.

11. 관광진흥법령상 관광숙박업을 경영하려는 자가 작성한 사업계획의 승인권자가 아닌 것은?

① 군수

② 특별자치도지사

③ 시장

④ 문화체육관광부장관

12. 관광진흥법령상 카지노사업자의 준수 사항에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 허가받은 전용영업장에서만 영업을 하여야 한다.

② 외국인을 입장하게 해서는 안 된다.

③ 19세 미만인 자를 입장하게 해서는 안 된다.

④ 정당한 사유없이 그 연도 안에 60일 이상 휴업해서는 안 된다.

13. 관광진흥법령상 우수숙박시설로 지정된 숙박시설에 대한 지원 사항이 아닌 것은?

① 관광진흥개발기금법에 따른 관광진흥개발기금의 대여

② 숙박시설의 운영 및 개선을 위하여 필요한 사항의 지원

③ 국내 또는 국외에서의 홍보

④ 등급결정 유효기간의 연장

14. 관광진흥법령상 관광종사원의 자격을 취득할 수 있는 경우에 해당하는 것은?

① 금치산자·한정치산자

② 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자

③ 이 법에 따라 등록등 또는 사업계획의 승인이 취소되거나 영업소가 폐쇄된 후 2년이 지나지 아니한 자

④ 이 법을 위반하여 징역 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 2년이 지나지 아니한 자

15. 관광진흥법령상 휴양 콘도미니엄업을 등록한 자가 변경등록하여야 하는 사항이 아닌 것은?

① 상호의 변경

② 대표자의 변경

③ 객실 수 및 형태의 변경

④ 부대시설의 위치·면적 및 종류의 변경

16. 관광진흥법령상 호텔업의 등급결정을 하는 경우 평가요소가 아닌 것은?

① 서비스 상태

② 객실 및 부대시설의 상태

③ 객실의 외국인 투숙비율

④ 안전 관리 등에 관한 법령 준수 여부

17. 관광진흥법령상 허가를 받아야 하는 업종은?

① 국외여행업 ② 호텔업

③ 국제회의시설업 ④ 종합유원시설업

18. 관광진흥법령상 관광숙박업의 사업계획 변경에 관한 승인을 받아야 하는 경우에 해당하지 않는 것은?

① 호텔업의 객실 수 또는 객실면적을 변경하려는 경우

② 휴양 콘도미니엄업의 객실 수 또는 객실면적을 변경하려는 경우

③ 변경하려는 업종의 등록기준에 맞는 경우로서, 호텔업과 휴양콘도미니엄업간의 업종을 변경하려는 경우

④ 변경하려는 업종의 등록기준에 맞는 경우로서, 호텔업 종류 간의 업종을 변경하려는 경우

19. 관광진흥법령상 관광호텔업이나 국제회의시설업의 부대시설에서 카지노업을 하려는 경우 카지노업의 허가요건이 아닌 것은?

① 전년도 외래관광객 유치실적이 문화체육관광부장관이 공고하는 기준에 맞을 것

② 외래관광객 유치계획 및 장기수지전망 등을 포함한 사업계획서가 적정할 것

③ 사업계획의 수행에 필요한 재정능력이 있을 것

④ 현금 및 칩의 관리 등 영업거래에 관한 내부통제방안이 수립되어 있을 것

20. 관광진흥법령상 국외여행 인솔자 자격요건에 해당하는 경우를 모두 고른 것은?

> ㄱ. 관광통역안내사 자격을 취득한 자
> ㄴ. 국내여행안내사 자격을 취득하고 3년이 경과한 자
> ㄷ. 문화체육관광부장관이 지정하는 교육기관에서 국외여행 인솔에 필요한 양성교육을 이수한 자
> ㄹ. 여행업체에서 3개월 이상 근무하고 국외여행 경험이 있는 자로서 문화체육관광부장관이 정하는 소양교육을 이수한 자

① ㄱ, ㄴ ② ㄱ, ㄷ

③ ㄴ, ㄹ ④ ㄷ, ㄹ

21. 관광진흥법령상 등록기관등의 장이 위탁할 수 있는 권한과 기관에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 관광편의시설업 중 관광식당업·관광사진업 및 여객자동차터미널시설업의 지정 및 지정취소에 관한 권한은 한국관광공사에 위탁한다.

② 국외여행 인솔자의 등록 및 자격증 발급에 관한 권한은 업종별 관광협회에 위탁한다.

③ 우수숙박시설의 지정 및 지정취소에 관한 권한은 지역별 관광협회에 위탁한다.

④ 관광종사원 중 관광통역안내사·호텔경영사 및 호텔관리사의 자격시험, 등록 및 자격증의 발급에 관한 권한은 한국산업인력공단에 위탁한다.

22. 관광진흥법령상 과태료 부과대상이 아닌 행위는?

① 카지노업의 영업준칙을 지키지 아니하는 행위

② 인증을 받지 아니한 문화관광해설사 양성교육프로그램 또는 교육과정에 인증을 표시하거나 이와 유사한 표시를 하는 행위

③ 관광사업자가 아닌 자가 사업장에 관광표지를 붙이는 행위

④ 신고를 하지 아니하고 기타유원시설업의 영업을 하는 행위

23. 관광진흥법령상 호텔업의 등록기준 중 객실에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 수상관광호텔업: 욕실이나 샤워시설을 갖춘 객실이 30실 이상일 것

② 호스텔업: 배낭여행객 등 개별 관광객의 숙박에 적합한 객실을 갖추고 있을 것

③ 소형호텔업: 욕실이나 샤워시설을 갖춘 객실을 20실 미만으로 갖추고 있을 것

④ 의료관광호텔업: 욕실이나 샤워시설을 갖춘 객실이 20실 이상일 것

24. 관광진흥법령상 지역축제 등에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 문화체육관광부장관은 지역축제의 통폐합 등을 포함한 발전방향에 대하여 지방자치단체의 장에게 의견을 제시할 수 있다.

② 문화체육관광부장관은 다양한 지역관광자원을 개발·육성하기 위하여 우수한 지역축제를 문화관광축제로 지정할 수 있다.

③ 문화관광축제로 지정받으려는 지역축제의 개최자는 관할 특별시·광역시·도·특별자치도를 거쳐 문화체육관광부장관에게 지정신청을 하여야 한다.

④ 문화체육관광부장관은 지정받은 문화관광축제를 예산의 범위에서 균등하게 지원하여야 한다.

25. 관광진흥법령상 호텔업 등급결정을 위한 평가요원의 자격으로 옳지 않은 것은?

① 호텔업에서 5년 이상 근무한 사람으로서 평가 당시 호텔업에 종사하고 있는 사람

② 전문대학 이상의 학력이 인정되는 교육기관에서 관광분야에 관하여 5년 이상 강의한 경력이 있는 교수

③ 소비자기본법에 따른 한국소비자원에서 추천한 사람

④ 등급결정 수탁기관이 공모를 통하여 선정한 사람

호텔회계론

26. 매몰원가에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 회수불가능한 역사적 원가이다.

② 경영자의 미래의사결정에 영향을 미치지 않는다.

③ 법인세증감에 따른 영향을 고려하여야 한다.

④ 대체안의 선택에 따라 달라진다.

27. 경제적 주문량모형(EOQ)에서 주문량을 결정할 때 고려할 요소가 아닌 것은?

① 총재고유지원가 ② 총주문원가

③ 총재고원가 ④ 총고정원가

28. 기회원가에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 모든 대체안별로 계산가능하다.

② 포기된 대체안이 두 개 이상인 경우 그 중 상실된 최저 효익이 선택된 대체안의 기회원가이다.

③ 정규적인 회계시스템 상에 계상되어 나타난다.

④ 최적 대체안의 선택은 순차액 이익과 무관하다.

29. 실지재고조사법을 채택하고 있는 기업의 경우 재고자산의 기중회계처리를 위하여 사용하는 계정들로 옳은 것은?

① 매출원가, 매출

② 매출원가, 매출이익

③ 매입, 매출

④ 매입, 매출이익

30. 정률법에 의한 유형자산 감가상각에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 매 기간 동일한 감가상각률을 적용한다.

② 매 기간 유형자산 취득원가를 적용한다.

③ 매 기간 동일한 감가상각비가 계상된다.

④ 유형자산의 노후화를 감안할 때 정액법보다 바람직하지 않다.

31. 현금흐름표에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 현금흐름표를 작성함으로써 기업의 미래현금흐름을 예측하는데 유용하다.

② 부채와 배당금에 대한 지급능력을 알 수 있다.

③ 당기순이익의 질을 알 수 있다.

④ 현금흐름표를 작성할 때 영업활동, 투자활동으로 인한 현금흐름에 한해 반영한다.

32. 매출채권의 대손 확정 시 직접차감법에 의한 대손회계처리로 옳은 분개는?

① (차)대손충당금 xxx (대)매출채권 xxx

② (차)매출채권 xxx (대)대손충당금 xxx

③ (차)대손상각비 xxx (대)매출채권 xxx

④ (차)매출채권 xxx (대)대손상각비 xxx

33. 마감분개에 해당하지 않는 것은?

① 수익계정을 집합손익계정으로 마감

② 비용계정을 집합손익계정으로 마감

③ 집합손익계정을 이익잉여금계정으로 마감

④ 감가상각비계정을 건물계정으로 마감

34. 자본적 지출에 해당하는 것은?

① 원가절감 또는 품질향상을 위한 지출

② 수선·유지를 위한 경상적인 지출

③ 재무제표에 중요한 영향을 미치지 않는 일정금액 이하의 소액지출

④ 당기비용적인 지출

35. 종로호텔은 (주)영광에게 객실 5,000원을 판매하고 "2/10, n/30"이라는 신용조건을 제시하였는데, (주)영광이 판매 후 7일째 신용조건을 이행하였을 경우 종로호텔에서 행하여야 할 분개는?

① (차)현금 4,900 (대)매출채권 5,000
매출에누리 100

② (차)매입채무 5,000 (대)현금 4,900
매입할인 100

③ (차)현금 4,900 (대)매출채권 5,000
매출할인 100

④ (차)현금 4,900 (대)매입채무 5,000
매입에누리 100

36. 한국호텔에서 종업원에게 급여를 지급하면서 종사원이 부담하는 근로소득세, 주민세, 건강보험료 또는 상품 판매에 따른 부가가치세 수취 및 일시보관에 따른 회계처리 시 사용하는 계정과목은?

① 선수금 ② 예수금

③ 미지급비용 ④ 미지급금

37. 은행계정조정표를 작성해야 하는 경우로 옳은 것은?

① 기업이 대금결제를 위해 수표를 발행하였으며, 수표소지인이 은행에 수표를 제시하여 현금을 수령한 경우

② 거래처에서 대금결제를 통보하지 않고 은행계좌로 입금한 경우

③ 거래처에 대금결제를 통지한 후 기업의 예금계좌에 무통장 입금한 경우

④ 기업의 예금 또는 차입금에 대한 이자를 계산하여 통장을 통해 차감 및 지급 후 기업에 통지한 경우

38. 프랜차이즈 회계처리에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 프랜차이즈는 무형자산이기 때문에 취득원가로 인식할 수 없다.

② 프랜차이즈 권리가 보장되는 기간 동안 상각을 실시할 수 있다.

③ 권리기간을 한정할 수 없기 때문에 무형자산으로 인식할 수 없다.

④ 프랜차이즈는 어떠한 경우에도 손상여부는 검토할 수 없다.

39. 재무제표에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 재무상태표, 포괄손익계산서, 현금흐름표, 자본변동표는 모두 발생주의 인식기준으로 작성한다.

② 포괄손익계산서의 당기순손익은 자본변동표의 이익잉여금에 반영된다.

③ 포괄손익계산서의 당기순손익은 재무상태표의 자본에 반영된다.

④ 자본변동표는 특정기간의 자본변동 내역을 나타낸다.

40. 다음과 같은 3년간의 재무비율을 이용한 분석 중 옳지 않은 것은?

비율	연도		
	2013	2014	2015
유동비율	0.97	1.08	1.38
식료재고 자산회전율	28회	23회	19회
매출액 순이익률	10.1%	8.2%	7.5%
유료객실 점유율평균	81.8%	74.5%	73.2%

① 3년 동안 유동성은 증가하고 있다.

② 식료부문의 재고자산 유지비는 지속적으로 감소하고 있다.

③ 3년 동안 호텔의 매출액 대비 당기순이익 비율은 감소하고 있다

④ 객실 시설의 활용도는 지속적으로 감소하고 있다.

41. 호텔회계에서 식음료원가관리의 필요성으로 옳지 않은 것은?

① 식음료 자재는 소비량에 대한 사후검증이 어렵고 낭비·손실의 발생위험이 크기 때문이다.

② 식음료 자재는 수요·공급 수량과 공급시간 조정이 용이하기 때문이다.

③ 식음료 자재는 조리과정에서 계수적 파악과 관리에 상당한 전문성이 필요하기 때문이다.

④ 식음료 재료비는 식당경영의 변동비 중 가장 많은 비중을 차지하기 때문이다.

42. 자산과 부채에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 자산은 미래의 경제적 효익이 유입될 것으로 기대되는 자원이다.

② 판매목적이 아닌 건물과 기계장치는 비유동자산에 해당한다.

③ 부채는 채권자의 청구권을 의미한다.

④ 퇴직급여충당부채는 유동부채에 해당한다.

43. 호텔의 수익성을 나타내는 재무비율에 해당하지 않는 것은?

① 총자산순이익률 ② 매출액영업이익률

③ 부채비율 ④ 자기자본순이익률

44. 재무비율에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 당기순이익이 동일할 경우, 자기자본이 증가하면 자기자본순이익률(ROE)도 증가한다.

② 유동비율이 0.7이면 유동부채가 유동자산보다 많다.

③ 자기자본비율이 0.64이면 자기자본이 타인자본(부채)보다 많다.

④ 평균매출채권잔액이 동일할 경우, 매출액이 증대되면 매출채권회전율도 증가한다.

45. 호텔회계의 원칙에 해당하지 않는 것은?

① 재무제표 이용자의 의사결정이나 판단에 영향을 줄 수 있는 회계정보는 모두 공개되어야 한다.

② 각 수익항목과 관련된 비용항목을 상호 비교할 수 있도록 대응시켜야 한다.

③ 수익은 재화나 용역의 판매로 인한 수익이 실현될 때 인식한다.

④ 자산은 취득시점이 아닌 현재시점의 화폐가치로 평가하고 기록한다.

46. 호텔회계의 순환과정에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① '회계기간 중의 회계처리'와 '회계기말의 결산작업'으로 나누어진다.

② 회계순환과정을 영업순환과정이라고도 한다.

③ '회계기간 중의 회계처리'란 분개와 전기를 의미한다.

④ '회계기말의 결산작업'은 시산표 작성과 재무제표 작성 및 계정 마감을 의미한다.

47. 호텔회계에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 회계감사인은 호텔의 재무제표 작성에 참여한다.

② 분식회계 생산에 대한 책임은 최고경영자에게 있다.

③ 경영자는 내부 정보이용자이므로 재무회계의 결과물인 재무제표를 보지 않는다.

④ 분식회계는 모든 회계정보를 과장하여 보고하는 것이다.

48. 호텔 원가추정에서 변동비에 해당하는 것은?

① 감가상각비 ② 이자비용

③ 객실용 소모품비 ④ 보험료

49. 다음 자료를 이용하여 계산한 기말자기자본비율과 자기자본순이익률(ROE)은?

(단위: 천원)

기말자산총계	25,000
기초자산총계	20,000
기말부채총계	8,000
기초부채총계	7,000
당기순이익	300

① 57%, 4% ② 68%, 4%

③ 57%, 2% ④ 68%, 2%

50. 다음 자료를 이용하여 계산한 총자산회전율과 재고자산회전율은?

(단위: 원)

기말자산총계	1,810,000
기초자산총계	1,710,000
기말재고자산	485,000
기초재고자산	360,000
매출액	1,356,000
매출총이익	210,000

① 약 0.77회, 약 3.24회

② 약 0.58회, 약 2.71회

③ 약 0.77회, 약 2.71회

④ 약 0.58회, 약 3.24회

호텔인사 및 조직관리론

51. 호텔경영 조직의 중요성에 포함되지 않는 것은?

① 경영조직은 구성원들로 하여금 공통목적을 갖도록 한다.

② 경영조직은 구성원들에게 협력의사를 갖도록 해준다.

③ 경영조직은 관리자 1인에게 모든 책임을 부여한다.

④ 경영조직은 인간관계의 형성 및 개선에 큰 영향을 미친다.

52. 다수의 면접자가 한 명의 지원자를 면접하는 방법으로 신뢰도를 제고하는 효과가 있는 면접방법은?

① 위원회 면접 ② 일대일 면접법

③ 집단 면접법 ④ 스트레스 면접

53. 신규채용 등에 따르는 비용과 부담을 경감할 목적으로 고려되는 인적확보의 대안으로 옳지 않은 것은?

① 초과근무(overtime)

② 아웃소싱(outsourcing)

③ 다운사이징(downsizing)

④ 하도급(subcontracting)

54. 호텔인적자원관리의 기본목표로 옳지 않은 것은?

① 생산성

② 조직유지

③ 근로생활의 질 충족

④ 시간제 근로 확대

55. 다음 설명에 해당하는 승진은 무엇인가?

> · 조직구조의 의도적 변화를 통한 승진
> · 승진대상자에 비해 승진의 기회가 적은 경우 시행
> · 이직의 증가, 사기의 저하 등 문제점에 직면한 경우 시행

① 조직변화 승진 ② 자격 승진

③ 대용 승진 ④ 직위 승진

56. 호텔 인력계획의 공통적인 활동단계에서 두 번째로 이루어져야 하는 단계는?

① 인력수요 예측단계

② 인력공급 대안단계

③ 평가단계

④ 시행단계

57. 다음 설명에 해당하는 선발 도구의 평가기준은?

> · 선발 도구의 개발 및 도입 그리고 실행에 필요한 비용
> · 적절한 선발 도구의 활용 정도
> · 적절한 선발로 증가한 직무 성과

① 타당성 ② 실용성

③ 신뢰성 ④ 수용성

58. 다음 중 내부 채용의 장점은?

① 능력 개발을 촉진시킬 수 있다.

② 채용범위가 넓기 때문에 유능한 인재를 확보할 수 있다.

③ 연고주의의 폐해가 강하다.

④ 현 종사원의 추천에 의해 채용할 수 있다.

59. 호텔 인사이동 관리의 영역에 포함되지 않는 것은?

① 채용 ② 배치전환

③ 승진 ④ 이직

60. 커뮤니케이션과 상호작용 측면에서 살펴볼 때 다음 중 유기적 조직의 특징으로 옳지 않은 것은?

① 수평적 커뮤니케이션
② 공식적 회합 강조
③ 참여적 커뮤니케이션
④ 상담적 커뮤니케이션

61. 다면 평가 중 다음 설명에 해당하는 평가 유형은 무엇인가?

> • 직무수행과 직무성과에 관련된 정보의 양이 풍부하다.
> • 평가과정에 대한 불만이 적다.
> • 다른 평가자들보다 높게 평가하는 경향을 보인다.

① 직속상사의 평가 ② 동료에 의한 평가
③ 자기 평가 ④ 상향식 평가

62. 중간관리자 교육훈련 방식의 대표적인 MTP(Management Training Program)의 설명으로 옳지 않은 것은?

① 산업 내 훈련 TWI(Training With Industry)에 비해 상위계층의 관리자층을 대상으로 한다.
② 관리자로서 필요한 관리기술의 지도를 목적으로 한다.
③ 비교적 광범위한 경영 문제를 다룬다.
④ 단기훈련방법이며 소집단으로 이루어진다.

63. 통합형 성과평가 방법인 복합 시스템(hybrid system) 평가의 설명으로 옳지 않은 것은?

① 능력평가와 업적평가의 결합된 형태이다.
② 설계하기가 어렵고 비용이 많이 소요된다.
③ 기교적으로 설계하기 때문에 평가자에게 부담이 없다.
④ 인사평가의 광범위한 필요성을 잘 충족한다.

64. 임금피크제의 유형에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 정년 보장형은 정리해고 대안으로 활용되거나 생산비용 절감차원에서 이루어진다.
② 고용 연장형은 노동생산성 연동형 모델과 생산성 절연형 모델이 있다.
③ 노동생산성 연동형 모델은 이연임금을 정년 이후에 다시 지급함으로써 고용기간을 연장해준다.
④ 생산성 절연형 모델을 적용하기 위해서는 개인의 연령대별 생산성 자료를 확보해야 한다.

65. 후생복지 관리에서 고려해야 할 3대 원칙으로 옳지 않은 것은?

① 예외의 원칙 ② 적정성의 원칙
③ 합리성의 원칙 ④ 협력성의 원칙

66. 직무분석 방법에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 면접방식의 장점은 직무에 관한 심층적인 지식을 확보할 수 있다는 것이다.
② 체험방식의 장점은 직무를 비교하는 경우 각 직무의 상세한 차이를 알 수 있다는 것이다.
③ 설문지방식의 단점은 통계처리가 용이하지 않다는 것이다.
④ 실험방식의 단점은 다른 방법에 비하여 많은 시간과 비용이 필요하다는 것이다.

67. 직무기술서와 직무명세서의 차이에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 직무기술서는 사람중심적인 직무분석에 의하여 얻어진다.
② 직무기술서는 구체적으로 인사관리의 성격에 맞도록 세분화시킨 문서이다.
③ 직무명세서는 직무의 내용과 요건에 동일한 비중을 둔다.
④ 직무명세서는 인적 요건에 초점을 둔다.

68. 노동조합에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 노동조합은 법이 보장하는 노동자의 3권 중 단결권에 의해 조직된다.

② 태업은 집단적으로 노동능률을 저하시키는 행위이다.

③ 유니온 숍(union shop)은 클로즈드 숍(closed shop)과 오픈 숍(open shop)의 중간형이다.

④ 오픈 숍(open shop)은 동일기업의 노동자 전원을 강제로 가입시켜 노동조합의 힘을 강화시킨다.

69. 커뮤니케이션의 방향에 따른 종류로 옳지 않은 것은?

① 횡단적 의사소통 ② 구두의사통보

③ 상향식 의사소통 ④ 하향식 의사소통

70. 인간관계론의 기법 중 오스본(A.F. Osbon)에 의해 창안된 것으로 참가자의 자유연상에 의하여 많은 아이디어를 끌어내기 위한 방법은?

① 소시오메트리(sociometry)

② 브레인스토밍(brain storming)

③ 델파이기법(delphi method)

④ 제안제도(suggestion system)

71. 임금수준 결정의 원칙으로 옳지 않은 것은?

① 직능화의 원칙

② 생계비보장의 원칙

③ 노동의 질과 성과의 원칙

④ 단체교섭

72. 리더십에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 리더십은 근대조직론의 선구자인 버나드(C.I. Barnard)의 인간관계론 등에 의해 전개되었다.

② 리더십이론에 관한 고찰방법에는 자질론과 상황이론이 있다.

③ 대표적 리더십 모델은 매슬로우(A.H. Maslow)의 욕구 5단계 모델이다.

④ 좋은 리더의 조건은 종사원의 동기 수준을 끌어 올리는 것이다.

73. 인사상담의 기능으로 옳지 않은 것은?

① 협상(negotiation)

② 조언(advice)

③ 재인식(reassurance)

④ 사고의 명료화(clarified thinking)

74. 쟁의행위로 옳지 않은 것은?

① 피케팅 ② 준법투쟁

③ 불매운동 ④ 조정

75. 인간관계관리의 기법 중 조직 내의 여건에 대한 종사원의 태도를 조사하는 것은?

① 제안제도 ② 인사상담제도

③ 사기조사 ④ 고충처리제도

호텔마케팅론

76. 고객지향적 가격 전략 중 심리적 가격이 아닌 것은?

① 착각(illusionary) 가격

② 거품(skimming) 가격

③ 홀수(odd numbering) 가격

④ 준거(reference) 가격

77. 가격 전략 중 호텔식당에서 많이 이용하는 방법으로 품목의 변동비에 일정액을 추가하거나 원하는 구성에 어느 정도의 비율로 추가하는 이 두 가지 방법을 혼용하는 전략은?

① 원가플러스 가격 전략
② 기여 마진 가격 전략
③ 순익분기 가격 전략
④ 마크업 가격 전략

78. 호텔 신제품 개발에서 형태 또는 기능이 창조됨에 따라 신규혜택이 부가된 경우의 신제품 형태는?

① 선구적 혁신 신제품
② 적응적 혁신 신제품
③ 모방적 혁신 신제품
④ 완전한 혁신 신제품

79. 호텔 상품수명주기 중 성장기 단계의 특성에 해당하지 않는 것은?

① 새로운 세분시장에 진출한다.
② 새로운 유통경로를 설정한다.
③ 시장의 과잉생산 능력에 의해 경쟁이 심화된다.
④ 상품에 대한 확신과 구매를 위한 광고를 한다.

80. 호텔 판촉 기법 중 판매촉진의 내용이 아닌 것은?

① 고객과 직접 접촉한다.
② 피드백이 빠르다.
③ 광고와 인적판매의 일부 장점들을 가진다.
④ 고객들과 커뮤니케이션 하는 부가적인 방법이다.

81. 유통경로의 기능 중 구매자의 욕구에 대하여 제품을 만들고 맞추는 일은?

① 접촉 ② 조절
③ 교섭 ④ 위험부담

82. 호텔의 신문광고가 10,000명의 독자 중에 5,000명에게 한 번 접촉되고, 3,000명에게 두 번, 2,000명에게 세 번, 1,000명에게 네 번 접촉되었다면 접촉빈도는 얼마인가?

① 2.0 ② 2.1 ③ 2.2 ④ 2.3

83. 호텔 관계마케팅에서 기존 고객의 가족이나 단체에 속한 다른 구성원을 대상으로 앞으로 고객이 될 가능성이 높은 고객을 찾아내는 분석 기법은?

① 하우스홀딩분석
② 고객속성분석
③ 협력업체 데이터분석
④ 시계열분석

84. 호텔광고의 사전테스트 방법이 아닌 것은?

① 직접평정법
② 포트폴리오 테스트
③ 지각 테스트
④ 실험실 테스트

85. 호텔 내부마케팅 중 임파워먼트의 장점이 아닌 것은?

① 종사원 선발과 훈련에 많은 투자 필요
② 종사원의 직무만족과 자기만족 상승
③ 종사원이 더욱 열의를 가지고 고객을 응대
④ 서비스 회복 시 불만족 고객에게 즉각적인 대응

86. 호텔 PR 중 누적된 위기(smoldering crisis) 사항이 아닌 것은?

① 직원 간 성희롱

② 화재의 발생

③ 벌금 및 법적 제재를 받는 안전규칙 위반

④ 건강이나 화재에 대한 법규 위반

87. 호텔 서비스품질 중 직원의 태도 등 서비스가 제공되는 과정과 관련된 품질로서 호텔산업에서 특히 중요한 역할을 하는 것은?

① 제품의 특성 ② 기술적 품질

③ 사회적 품질 ④ 기능적 품질

88. 관계마케팅의 특징이 아닌 것은?

① 제품특징을 강조하여 판매에 초점

② 적극적인 고객접촉

③ 고객서비스 강조를 통한 고객유지에 초점

④ 장기적인 효과

89. 사회지향적 마케팅에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 기업의 사회적 책임활동을 기본으로 하는 마케팅 개념이다.

② 기업의 사회 공헌 활동이 선택이 아닌 필수 경영전략으로 부상하고 있다.

③ 대중들의 환경에 대한 관심이 높아지면서 그린마케팅 분야가 대두되었다.

④ 시장과 고객을 명확하게 설정하고 그 욕구와 필요를 분명하게 밝히는 것이다.

90. 호텔마케팅 거시적 환경 분석 중 경제적 환경의 내용이 아닌 것은?

① 국제경영활동 수행을 위한 법률

② 고객의 소비 패턴 및 유행 흐름 고려

③ 소득의 변화와 증가 및 감소 인식

④ 세계시장 진출 및 탐색

91. 고객충성도 증진전략이 아닌 것은?

① 반복구매 고객에 대한 가격할인 전략

② 전체 고객서비스 시장을 공통된 특성을 가진 집단으로 나누는 전략

③ 회원제를 통한 고객 간 유대관계 강화 전략

④ 단골고객의 서비스창출 및 제공 과정 참여 전략

92. 시장세분화가 주는 이점이 아닌 것은?

① 마케팅 자원을 보다 효율적으로 배분할 수 있다.

② 경쟁에서 유리한 시장을 선택할 수 있다.

③ 선택적 지각이라는 고객 지각에 쉽게 부합된다.

④ 목표시장을 더욱 뚜렷이 설명할 수 있다.

93. 호텔마케팅 시장세분화 중 행동분석적 변수가 아닌 것은?

① 서비스 편익 ② 사용 경험

③ 상표 충성도 ④ 라이프스타일

94. 호텔 구매행동 중 사회적 요인이 아닌 것은?

① 가족 ② 지각

③ 준거집단 ④ 역할과 지위

95. 호텔마케팅조사 중 탐색조사에 해당하지 않는 것은?

① 문헌조사 ② 전문가조사

③ 인과조사 ④ 사례조사

96. 호텔의 PR 기법 중 뉴스 릴리스(news release)는?

① 특별한 시설이나 공간 및 서비스 장면을 사진으로 찍는 것

② 고객에게 어떤 상품이나 서비스의 시용을 무료로 제공하는 것

③ 호텔에서 제공하는 시설물, 상품 및 서비스 사항을 인쇄물을 통해 제시하는 것

④ 고객들이 관심을 둘 만한 이벤트나 인물에 대한 정보를 매체를 통하여 각 언론사에 공개하는 것

97. 호텔의 표적시장 마케팅 전략에서 다수의 세분시장을 대상으로 각 세분시장별로 마케팅 믹스를 개발하여 실행하는 마케팅 전략은?

① 집중화 마케팅 전략

② 비차별적 마케팅 전략

③ 차별적 마케팅 전략

④ 경쟁적 마케팅 전략

98. 마케팅조사 측정 방법 중 리커트 척도법을 설명한 것은?

① 비교 대상의 수가 많을 때 속성 특유의 정도에 따라 몇 개의 집단으로만 분류

② 응답자들에게 서술형으로 작성된 각 질문 항목에 대한 동의 또는 반대의 정도를 표시

③ 어떤 속성에 대한 순위를 기록

④ 응답자에게 측정 대상이 가지는 속성의 정도를 글, 그림, 숫자 등을 이용하여 평가

99. 호텔 리포지셔닝이 필요한 경우가 아닌 것은?

① 시장에서 바람직하지 않은 포지션을 갖고 있는 경우

② 경쟁호텔의 진입으로 차별적 우위 유지가 힘든 경우

③ 고객에게 제공하는 잘못된 서비스를 회복시켜 주는 경우

④ 시장성이 좋은 새로운 틈새시장이나 기회가 발견되었을 경우

100. 마케팅 조사방법 중 컴퓨터를 이용하여 실제의 마케팅 상황을 가상적 상황으로 구성·묘사하고, 이를 통해 모의실험을 하는 조사방법은?

① 온라인 조사 ② 초점집단 조사

③ 관찰 조사 ④ 시뮬레이션 조사