2015년도 호텔관리사 국가자격시험

교 시	형 별	시 간	과 목
1교시	A	75분	1 관광법규 2 관광학개론 3 호텔관리론

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 1개**만 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

청렴세상 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 50만 명) 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 관광사업의 시설에 대하여 분양 또는 회원 모집을 할 수 없는 관광사업은?

① 휴양 콘도미니엄업
② 호텔업
③ 제1종 종합휴양업
④ 제2종 종합휴양업

22. 관광진흥법령상 여행업자가 서면으로 제공하여야 하는 여행지 안전정보에 해당하지 않는 것은?

① 해외여행자 보험 가입과 관련된 정보
② 여권법에 따른 방문·체류를 금지하는 국가 목록
③ 외교부 해외안전여행 인터넷홈페이지에 게재된 여행목적지의 여행경보단계
④ 해외여행자 인터넷 등록 제도에 관한 안내

23. 관광진흥법령상 관광객 이용시설업에 해당하는 것은?

① 관광펜션업
② 한옥체험업
③ 외국인관광 도시민박업
④ 야영장업

24. 관광진흥법령상 관광사업의 양수에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 관광사업을 경영하는 법인이 합병한 때에는 합병 후 설립된 법인은 권리·의무를 승계하지 아니한다.
② 관광사업을 양수한 자가 양수 당시 양도인에 대한 처분·명령이나 양도인의 위반 사실을 알지 못하였음을 증명하면, 그 처분 또는 명령의 효과는 승계되지 아니한다.
③ 관광사업자의 지위를 승계한 자는 승계한 날부터 1년 이내에 관할 등록기관등의 장에게 신고하여야 한다.
④ 관광사업자가 그 사업의 일부만을 휴업하거나 폐업한 때에는 관할 등록기관등의 장에게 알릴 필요는 없다.

25. 관광진흥법령상 관광종사원에 대해 1차 위반시 그 자격을 취소하여야 하는 경우는?

① 이 법에 따라 영업소가 폐쇄된 후 2년이 지나지 아니한 경우
② 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 자격을 취득한 경우
③ 관광종사원으로서 직무를 수행하는 데에 부정이 있는 경우
④ 관광종사원으로서 직무를 수행하는 데에 비위(非違) 사실이 있는 경우

관광학개론

26. 해외거주 외국인의 국내관광을 의미하는 용어는?

① Inbound Tourism
② Outbound Tourism
③ Domestic Tourism
④ Intrabound Tourism

27. 여행업자가 국외여행을 하고자 하는 여행자를 위해 여행상품의 구성요소 등을 사전에 대량으로 예약하여 여행일정·가격 등을 정하고 이에 참가하는 여행자를 모집하는 여행은?

① Package Tour ② Charter Tour
③ Incentive Tour ④ Optional Tour

28. 사회적 관광(Social Tourism)에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 단체위주, 몰개성적 형태를 지닌 관광
② 관광에서 생겨나는 문화재 훼손 등 폐해를 최소화하는 관광
③ 상류층 자녀들이 인격함양을 위해 떠나는 국외관광
④ 여행할 만한 여건이 어려운 계층을 위해 정부나 공공기관이 여행경비를 지원해주는 관광

29. 우리나라 관광 역사를 순서대로 바르게 나열한 것은?

ㄱ. 외래관광객 입국자수 100만명 유치 달성
ㄴ. 관광사업진흥법 제정·공포
ㄷ. 교통부 육운국에 관광과 설치
ㄹ. 국외여행자유화 전면 실시

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

30. 우리나라 정부가 추진한 1970년대 관광정책에 관한 설명으로 옳은 것은?

① '관광단지개발촉진법' 제정을 통해 경주보문관광단지 개발
② '국제회의 육성에 관한 법률'을 제정해 국제회의산업 발전 도모
③ '국제관광공사법'을 통해 국제관광공사를 설립하고 한국관광의 해외선전, 관광객 유치업무 수행
④ 관광업계 종사원의 양성·배출을 위해 관광호텔종사원 자격시험제도 시작

31. 서울시는 전 세계 단체관광상품을 대상으로 우수 관광상품 인증제를 실시하고 있다. 이러한 인증제를 추진하게 된 배경으로 옳지 않은 것은?

① 무자격 가이드 채용으로 가이드 신뢰도 저하
② 외국 아웃바운드사간 경쟁약화로 고가송객
③ 강제쇼핑으로 수수료 발생
④ 숙박, 체험 등 관광 질 저하로 관광 만족도 하락

32. 관광산업의 경제적 효과가 아닌 것은?

① 고용창출 증대효과
② 인구구조 변화효과
③ 재정수입 증대효과
④ 국제수지 개선효과

33. 관광자원에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 한국관광공사에서는 관광자원을 크게 유형관광자원과 무형관광자원으로 구분한다.

② 관광객의 관광동기나 욕구를 충족시켜주는 관광객체이다.

③ 문화관광자원에는 기념물, 민속자료, 박물관 등이 있다

④ 자연관광자원에는 온천, 동굴, 호수, 향토축제 등이 있다.

34. 다음에서 설명하고 있는 것은?

> • 문화체육관광부와 한국관광공사가 우수 중저가숙박시설 육성 및 건전한 숙박문화를 조성하기 위해 제정한 고유 브랜드이다.
> • 프런트 및 주차장 개방, 위생법령 준수 등 우수숙박시설 지정기준을 통과한 업체는 한국관광공사의 다양한 지원 혜택과 협력이 이루어진다.

① 베니키아(BENIKEA)

② 굿스테이(Good Stay)

③ 이노스텔(Innostel)

④ 서울스테이(Seoul Stay)

35. 다음 중 IATA 항공사코드로 옳지 않은 것은?

① 에어부산 : BX ② 이스타항공 : ZE

③ 진에어 : JL ④ 제주항공 : 7C

36. 일반여행업의 주요업무가 아닌 것은?

① 주문상품의 원가계산업무

② 일반인 여권 및 비자발급 대행업무

③ 예약・수배업무

④ 관광통역 안내업무

37. 저비용항공(LCC: Low Cost Carrier)에 해당하지 않는 항공사는?

① 이스타(Eastar) 항공

② 티웨이(Tway) 항공

③ 에어아시아(Air Asia)

④ 콴타스(Qantas) 항공

38. 호텔의 판매 촉진을 목적으로 요금을 받지 않고 객실을 무료로 제공하는 객실요금 종류는?

① Tariff

② Commercial Rate

③ Complimentary

④ Group Discount Rate

39. 여행상품의 판매에 영향을 미치는 관광수요의 특징으로 옳지 않은 것은?

① 사회적, 정치적 상황에 대한 수요의 민감성

② 세계화, 국제화에 따른 수요의 성장성

③ 특정시기에 치우치지 않는 수요의 고른 분포성

④ 가격과 소득에 대한 수요의 탄력성

40. 국제회의의 기획, 준비, 진행 등 필요한 업무를 행사주최자로부터 위탁받아 대행하는 업체는?

① UIA ② CVB ③ PCO ④ ICCA

41. 우리나라의 카지노업에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 2014년 기준 총 17개의 카지노가 운영되고 있다.

② 1968년 워커힐 호텔에 최초로 카지노가 설립되었다.

③ 2000년 강원도 정선에 내국인 출입이 가능한 카지노가 개관되었다.

④ 제주특별자치도에서 외국인전용카지노업을 경영하려는 자는 제주특별자치도지사의 허가를 받아야 한다.

42. 여행업의 종류 중 유통형태에 의한 분류가 아닌 것은?

① 도매형 여행사(Wholesaler)

② 상용 여행사(Commercial Travel Agency)

③ 랜드사(Tour Operator)

④ 소매형 여행사(Retailer)

43. 일반여행업 업무에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 여행업자가 외국인의 국내여행을 실시할 경우 여행자의 안전 및 편의 제공을 위하여 국외여행인솔자를 두어야 한다.

② 기획여행을 실시하려는 자는 보증보험등에 가입하거나 영업보증금을 예치하고 유지하여야 한다.

③ 여행자와 여행계약을 체결할 때에는 여행계약서를 제공해야 된다.

④ 여행업자는 여행자를 보호하기 위하여 해당 여행지에 대한 안전정보를 제공하여야 한다.

44. 호텔 요금을 정산하지 않고 떠난 고객은?

① Void ② Skipper

③ Allowance ④ Cancellation

45. 다음에 설명하는 항공운송과 관련된 협회는?

> 국제항공운송을 하고 있는 항공기업들이 1945년 4월 쿠바의 아바나에서 세계항공회사회의를 개최하여 설립하였다. 이 협회는 민간항공사에 의해 설립된 준공공적 기관의 성격을 띠고 있으며, 국제항공 수송사업에 종사하는 항공사 간의 협조강화를 목적으로 설립한 순수민간의 국제협력단체이다.

① ASTA ② PATA ③ IATA ④ WATA

46. 국제협회연합(Union of International Associations) 에서 제시한 국제회의 기준에 대한 요건 중 옳지 않은 것은?

① 참가자 중 외국인이 40% 이상

② 전체 참가자 수가 500명 이상

③ 회의기간은 3일 이상

④ 참가국 수는 5개국 이상

47. 호텔산업의 특성에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 비생산적인 공공장소를 확보해야 한다.

② 시설의 조기노후화가 빠르다.

③ 부문별 영업시간이 동일하다.

④ 초기자본의 막대한 투자가 필요하다.

48. 호텔 객실부서 중 프런트 데스크(Front Desk) 업무가 아닌 것은?

① 체크인과 체크아웃(Check In & Check Out) 업무

② 환전(Money Exchange) 업무

③ 정보제공(Information) 업무

④ 턴다운 서비스(Turn Down Service) 업무

49. 호텔직원에게 소속 호텔에 대한 자부심과 확신을 가지고, 높은 충성심을 유도하기 위해 실시하는 마케팅은?

① Internal Marketing

② Relationship Marketing

③ Internet Marketing

④ Data Base Marketing

50. 관광 서비스가 갖고 있는 특성이 아닌 것은?

① 무형성 ② 분리성

③ 이질성 ④ 소멸성

호텔관리론

51. 호텔경영을 위탁받아 양질의 인력을 투입하고 경영수수료를 받는 경영형태에 해당하는 것은?

① Franchise Hotel

② Chain Owned Hotel

③ Referral Group

④ Management Contract

52. 유럽식 요금제도(European Plan)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 취향에 따라 식당을 골라서 식사를 할 수 있다.

② 객실요금에 아침, 저녁 식사가 포함된 요금제도이다.

③ 식사요금이 객실요금과 분리되어 계산된다.

④ 자유로운 식사시간을 선택할 수 있다.

53. 호텔객실 요금제도 중 공표요금(tariff rate)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 호텔에서 관련 기관에 신고한 정상요금이다.

② 일명 정규요금이라고도 한다.

③ 비수기요금이라고도 하며 영업이 부진한 계절에 적용한다.

④ 브로셔에 인쇄하여 홍보에 활용한다.

54. 호텔 프랜차이즈(Franchise) 약정과정에서 프랜차이저(Franchisor)가 고려할 수 있는 이점으로 옳지 않은 것은?

① 브랜드 전체 매출 규모가 커짐에 따라 규모의 경제를 달성할 수 있다.

② 프랜차이저가 브랜드를 매각할 때는 프랜차이지에게 반드시 승인을 받도록 한다.

③ 수수료 수입의 증가로 사업 활성화를 이룰 수 있다.

④ 프랜차이지와 공동으로 신규 진입을 모색할 수 있다.

55. 객실예약 고객에게 만실로 인해 객실을 제공할 수 없는 경우, 주변의 동급 이상의 호텔로 안내하여 투숙시키는 서비스제도는?

① Before Service

② Concierge Service

③ After Service

④ Turn Away Service

56. 숙박목적에 따른 호텔분류에 해당하는 것은?

① 관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업, 호스텔업, 소형호텔업, 의료관광호텔업

② 도심지호텔, 휴양지호텔, 공항호텔, 항구호텔, 터미널호텔

③ 상용호텔, 카지노호텔, 컨벤션호텔, 장기체류형호텔, 휴양호텔

④ 본사직영호텔, 프랜차이즈호텔, 위탁경영호텔, 리퍼럴그룹

57. 동일한 시장에서 경쟁호텔과 동일한 수준으로 객실가격을 결정하는 방법은?

① Trial and Error Pricing Method

② Competitive Pricing Method

③ Follow Leader Pricing Method

④ Intuition Pricing Method

58. 다음은 A호텔과 B호텔의 1일 객실영업결과표이다. 영업결과 분석으로 옳은 것은?

내 용	A 호텔	B 호텔
판매가능 객실 수	300실	500실
판매된 객실 수	200실	300실
평균요금	50,000원	60,000원

① A호텔 객실점유율은 B호텔에 비해 낮다.

② A호텔 객실매출액은 B호텔에 비해 높다.

③ B호텔 판매가능객실당 수익(RevPAR: Revenue per Available Room)은 A호텔에 비해 낮다.

④ 판매가능객실당 수익을 비교하면 B호텔 영업성과가 상대적으로 높다.

59. 호텔 귀빈층 라운지(Executive Floor Lounge)에 배치되어 고객의 체크인·체크아웃 등 제반 안내 업무를 담당하는 직원은?

① Guest Relations Officer

② Concierge

③ Butler

④ Bellman

60. 분실물과 습득물(Lost & Found) 관리과정에서 객실관리부 직원의 업무수행에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 담당자는 분실신고를 받으면 소정의 양식(Log Book)에 기록을 남긴다.

② 호텔 직원은 누구나 고객이 잃어버린 물건을 발견하면, 즉시 객실관리부 Lost & Found 담당자에게 전달한다.

③ 담당자는 물건의 발견 장소, 날짜와 시간, 발견자 성명을 적고 법정기간 동안 지정장소에 보관한다.

④ Lost & Found 물품은 찾는 즉시 고객등록카드에 기록된 고객의 주소를 찾아서 우편으로 보낸다.

61. 객실과 객실이 나란히 연결되어 있으며 사잇문이 없는 객실의 명칭은?

① Adjoining Room

② Connecting Room

③ Outside Room

④ Inside Room

62. 목표관리(MBO: manages by objectives) 시스템을 운영하기 위하여 목표를 설정할 때 충족시켜야 하는 조건에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 중요하지 않은 것부터 가장 중요한 것으로 목표를 단계적으로 정리해야 한다.

② 가능하면 모든 목표를 정량적으로 표시해야 한다.

③ 사업단위는 현실적 목표를 설정해야 한다.

④ 기업 목적은 일관성 있게 설정해야 한다.

63. 소비자들에게 만족을 더해주는 상품이며, 환대산업에서 접근성, 환경, 고객 간의 상호작용 등이 포함되는 상품의 분류는?

① Core Product
② Supporting Product
③ Augmented Product
④ Facilitating Product

64. 호텔 식음료 서비스 형태에 의한 분류 중 아메리칸 서비스(American Service)의 특징이 아닌 것은?

① 테이블 회전이 빠른 레스토랑에 적합하다.
② 서비스 기능을 쉽게 익힐 수 있어 새로운 직원교육이 용이하다.
③ 적은 인원수로 많은 고객을 서비스 할 수 있다.
④ 게리동(Gueridon)을 이용해 품격있는 서비스를 할 수 있다.

65. 직장 내에서 구체적인 직무에 임할 수 있도록 직속상사가 직원들에게 직접 교육·훈련시키는 방식의 교육은?

① OJT(On the Job Training)
② Off JT(Off the Job Training)
③ OT(Orientation Training)
④ MMT(Middle Management Training)

66. 다음에서 설명하는 커피 품종은?

> · 에티오피아가 원산지이며, 브라질, 콜롬비아, 자메이카, 멕시코, 과테말라, 케냐 등의 국가에서 주로 생산된다.
> · 연평균 15~24℃, 해발 900~2,000m 정도 고산지에서 재배된다.

① 로부스타(Robusta)종
② 아라비카(Arabica)종
③ 카네프라(Canephora)종
④ 리베리카(Liberica)종

67. 프랑스 샹파뉴(Champagne)지역 발포성 와인(Sparkling Wine)의 당도표시 중 당도함유량이 가장 낮은 것은?

① Doux ② Sec
③ Brut ④ Extra Sec

68. 섬유질이 많아 다소 질기며 향이 강한 특징이 있는 1년 이상 자란 양의 고기는?

① Veal ② Lamb
③ Mutton ④ Scaloppine

69. 베사멜 소스(Bechamel Sauce)에서 파생되는 소스의 종류가 아닌 것은?

① 모네이 소스(Mornay Sauce)
② 다이안 소스(Diane Sauce)
③ 파리쟌느 소스(Parisienne Sauce)
④ 수비즈 소스(Soubise Sauce)

70. 다음에서 설명하는 회의의 종류는?

> 사회자 주도하에 청중 앞에서 진행되는 공개토론회로서 한 가지 주제에 대해 상반된 견해를 가진 동일 분야 전문가들이 서로의 주장을 펼치며, 청중과 자유롭게 의견을 개진하거나 질의와 응답이 이루어진다.

① 패널토의(Panel Discussion)
② 심포지엄(Symposium)
③ 포럼(Forum)
④ 세미나(Seminar)

71. 호텔직원의 상대적 가치를 과학적으로 평가하고 개발하는 인사고과의 직접적인 목적이 아닌 것은?

① 성과측정 및 공정한 처우
② 적재적소의 배치
③ 조직개발 및 근로의욕 증진
④ 체계적인 노사관계 관리

72. 호텔기업의 이해관계자들에게 합리적 의사결정을 위한 정보를 제공하고, 안정성·수익성·활동성 등의 경영실적을 계수화한 회계는?

① 영업회계 ② 재무회계
③ 원가회계 ④ 세무회계

73. 칵테일과 주 베이스(Base) 연결이 옳지 않은 것은?

① 드라이 마티니(Dry Martini) - 드라이 진(Dry Gin)
② 올드패션드(Old Fashioned) - 아이리쉬 위스키(Irish Whisky)
③ 사이드카(Side Car) - 브랜디(Brandy)
④ 키스오브파이어(Kiss of Fire) - 보드카(Vodka)

74. 레스토랑 메뉴가격 결정 방법 중 원가기초의 가격 결정방법이 아닌 것은?

① 단수 가격결정법(Odd-even Pricing)
② 손익분기 가격결정법(Break-even Pricing)
③ 이폭(利幅) 가격결정법(Markup Pricing)
④ 원가자산 가격결정법(Cost Plus Pricing)

75. 다음에서 설명하는 호텔기업 조직의 기본형태는?

> 장점 : 조직의 단순성 유지, 권한의 명확한 구분, 신속한 행동의 추진 등
> 단점 : 계획이나 추진 과정상에서 전문가를 무시, 중요한 지위의 사람들만 집중참여, 소수의 중요인물에 의존 등

① 기능식 조직(Functional Organization)
② 위원회조직(Committee Organization)
③ 매트릭스조직(Matrix Organization)
④ 직계 조직(Line Organization)