관광법규

1. 관광기본법상 관광진흥에 관한 기본계획 수립에 포함되어야 하는 내용으로 옳지 않은 것은?

① 관광진흥을 위한 정책의 기본방향

② 관광진흥을 위한 기반 조성에 관한 사항

③ 관광진흥과 관련된 지방자치단체의 역할 분담에 관한 사항

④ 관광진흥을 위한 제도 개선에 관한 사항

2. 관광진흥개발기금법령상 관광진흥개발기금을 보조할 수 있는 사업으로 옳지 않은 것은?

① 관광을 위한 교통수단의 확보 또는 개수

② 관광상품 개발 및 지원사업

③ 장애인 등 소외계층에 대한 국민관광 복지사업

④ 관광사업체 운영의 활성화

3. 관광진흥개발기금법령상 납부금의 부과·징수 업무의 위탁기관으로 옳지 않은 것은?

① 「항만공사법」에 따른 항만공사

② 지방해양수산청장

③ 「항공사업법」에 따른 공항운영자

④ 「한국산업은행법」에 따른 한국산업은행

4. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 국제회의복합지구 육성·진흥계획에 포함되어야 하는 내용으로 명시되지 않은 것은?

① 국제회의복합지구의 명칭, 위치 및 면적

② 외래관광객 방문실적 및 유치계획

③ 해당 지역의 관광자원 조성·개발계획

④ 관할 지역 내의 국제회의업 및 전시사업자 육성 계획

5. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 국제회의집적시설의 지정요건으로 옳지 않은 것은?

① 국제회의집적시설 지정 대상 지역 내에서 개최된 회의에 참가한 외국인이 지정일이 속한 연도의 전년도 기준 8천명 이상일 것

② 해당 시설이 국제회의복합지구 내에 있을 것

③ 해당 시설과 국제회의복합지구 내 전문회의시설 간의 업무제휴 협약이 체결되어 있을 것

④ 해당 시설 내에 외국인 이용자를 위한 안내체계와 편의시설을 갖출 것

6. 관광진흥법령상 관광표지로 옳지 않은 것은?

① 관광사업장 표지
② 관광사업 등록증
③ 관광식당 표지(관광식당업만 해당)
④ 카지노업의 허가증

7. 관광진흥법령상 관광숙박업에 해당하지 않는 것은?

① 가족호텔업
② 호스텔업
③ 외국인관광 도시민박업
④ 소형호텔업

8. 관광진흥법령상 관광사업의 휴·폐업에 관한 설명이다. ( )에 들어갈 숫자로 옳은 것은?

> **관광사업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업한 자는 휴업 또는 폐업을 한 날부터 ( )일 이내에 관광사업 휴업 또는 폐업통보서를 등록기관등의 장에게 제출하여야 한다.**

① 30
② 45
③ 60
④ 90

9. 관광진흥법령상 여행업에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 일반여행업의 등록을 한 자는 기획여행을 실시할 수 있다.
② 문화체육관광부장관은 외국인 의료관광의 활성화를 위하여 외국인 의료관광 유치·지원 관련 기관에 관광진흥개발기금을 대여할 수 없다.
③ 여행업자는 여행일정을 변경하려면 여행자의 사전 동의를 받아야 한다.
④ 국외여행 인솔자의 자격요건을 갖춘 자가 내국인의 국외여행을 인솔하려면 문화체육관광부장관에게 등록하여야 한다.

10. 관광진흥법령상 관광객 이용시설업중 사업계획승인 대상사업에 해당하지 않는 것은?

① 전문휴양업
② 종합휴양업
③ 관광유람선업
④ 야영장업

11. 관광진흥법령상 관광숙박업에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 호텔업으로 등록한 자는 회원 모집을 하여서는 아니 된다.
② 문화체육관광부장관은 관광숙박업 및 야영장업에 대한 등급결정을 하는 경우 유효기간을 정하여 등급을 정할 수 있다.
③ 관광숙박업 중 호텔업의 등급은 5성급·4성급·3성급·2성급 및 1성급으로 구분한다.
④ 등급결정 보류의 통지를 받은 신청인은 그 보류의 통지를 받은 날부터 60일 이내에 신청한 등급과 동일한 등급 또는 낮은 등급으로 호텔업 등급결정의 재신청을 하여야 한다.

12. 관광진흥법령상 카지노업의 허가를 받을 수 있는 자는?

① 19세 미만인 자

② 「외국환거래법」을 위반하여 금고 이상의 형을 선고받고 형이 확정된 자

③ 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 2년이 지난 자

④ 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 자

13. 관광진흥법령상 물놀이형 유원시설업자의 안전·위생기준으로 옳지 않은 것은?

① 사업자는 풀의 물이 1일 3회 이상 여과기를 통과하도록 하여야 한다.

② 의무 시설을 설치한 사업자는 의무 시설에「의료법」에 따른 간호사를 1명 이상 배치하여야 한다.

③ 사업자는 이용자의 안전을 위한 안전요원을 수심 100센티미터를 초과하는 풀에서는 면적 660제곱미터당 최소 2인이 배치되어야 한다.

④ 사업장 내 풀의 수질기준 중 탁도는 2.8NTU 이하로 유지하여야 한다.

14. 관광진흥법령상 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처하는 경우에 해당하는 것은?

① 카지노업의 허가를 받지 아니하고 카지노업을 경영한 자

② 허가를 받지 아니하고 유원시설업을 경영한 자

③ 카지노 기구의 검사합격증명서를 훼손하거나 제거한 자

④ 안전성검사를 받지 아니하고 유기시설을 설치한 자

15. 관광진흥법령상 관광종사원에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 시험에 합격한 자는 시험에 합격한 날부터 60일 이내에 한국관광공사 및 한국관광협회중앙회에 등록을 신청하여야 한다.

② 시험은 매년 1회 이상 실시한다.

③ 문화체육관광부장관은 다른 사람에게 관광종사원 자격증을 대여한 경우 그 자격의 정지를 명하여야 한다.

④ 필기시험 및 외국어시험에 합격하고 면접시험에 불합격한 자에 대하여는 다음 회의 시험에만 필기시험 및 외국어시험을 면제한다.

16. 관광진흥법령상 관광사업자 단체 설립 등에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 한국관광협회중앙회를 설립하려는 자는 문화체육관광부장관의 허가를 받아야 한다.

② 업종별 관광협회는 시·도지사의 설립허가를 받아야 한다.

③ 한국관광협회중앙회는 설립등기를 함으로써 성립한다.

④ 한국관광협회중앙회의 정관에는 회계에 관한 사항을 적어야 한다.

17. 관광진흥법령상 용어의 정의로 옳지 않은 것은?

① "관광지"란 관광객의 다양한 관광 및 휴양을 위하여 각종 관광시설을 종합적으로 개발하는 관광거점 지역으로서 이 법에 따라 지정된 곳을 말한다.

② "조성계획"이란 관광지나 관광단지의 보호 및 이용을 증진하기 위하여 필요한 관광시설의 조성과 관리에 관한 계획을 말한다.

③ "공유자"란 단독 소유나 공유의 형식으로 관광사업의 일부 시설을 관광사업자로부터 분양받은 자를 말한다.

④ "관광사업자"란 관광사업을 경영하기 위하여 등록·허가 또는 지정을 받거나 신고를 한 자를 말한다.

18. 관광진흥법령상 과징금의 부과 및 납부에 관한 설명이다. ( )에 들어갈 숫자를 순서대로 나열한 것은?

> **등록기관등의 장은 과징금을 부과하려면 그 위반행위의 종류와 과징금의 금액 등을 명시하여 납부할 것을 서면으로 알려야 한다. 통지를 받은 자는 ( )일 이내에 과징금을 등록기관등의 장이 정하는 수납기관에 내야 한다. 다만, 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유로 그 기간에 과징금을 낼 수 없는 경우에는 그 사유가 없어진 날부터 ( )일 이내에 내야 한다.**

① 7, 20　　② 10, 20　　③ 20, 7　　④ 20, 10

19. 관광진흥법령상 관광개발기본계획에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 문화체육관광부장관은 관광개발기본계획을 수립하여야 한다.

② 관광개발기본계획은 5년마다 수립한다.

③ 관광개발기본계획에는 전국의 관광 여건과 관광 동향에 관한 사항을 포함하여야 한다.

④ 문화체육관광부장관은 수립된 관광개발기본계획을 확정하여 공고하려면 관계 부처의 장과 협의하여야 한다.

20. 관광진흥법령상 관광단지조성 사업시행자가 수립하는 이주대책에 포함되는 사항을 모두 고른 것은?

> **ㄱ. 택지 및 농경지의 매입**　　**ㄴ. 택지 조성 및 주택 건설**
> **ㄷ. 이주보상금**　　**ㄹ. 이주방법 및 이주시기**

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

21. 관광진흥법령상 지역관광협의회의 설립에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 관광사업자, 관광 관련 단체 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 지역관광협의회는 법인으로 한다.

④ 지방자치단체의 장은 협의회의 운영 등에 필요한 경비를 지원할 수 없다.

22. 관광진흥법령상 건축법에 대한 특례를 적용받지 않는 관광사업은?

① 관광숙박업 ② 국제회의업 ③ 일반여행업 ④ 관광사진업

23. 관광진흥법령상 국고보조금을 받으려는 자가 국고보조금 신청서에 첨부하여 제출하는 사항에 해당하지 않는 것은?

① 사업의 경비 중 자금지출내역 ② 사업자의 자산과 부채에 관한 사항

③ 총사업비 및 보조금액의 산출내역 ④ 사업공정계획

24. 관광진흥법령상 업무권한과 위탁기관의 연결로 옳지 않은 것은?

① 관광 편의시설업 중 관광식당업의 지정 및 지정취소 - 지역별 관광협회

② 관광통역안내사의 자격증 발급 - 한국산업인력공단

③ 문화관광해설사의 양성교육과정 등의 인증 및 인증취소 - 한국관광공사

④ 국외여행 인솔자의 등록 및 자격증 발급 - 업종별 관광협회

25. 관광진흥법령상 호텔등급 평가요원의 자격에 해당하는 것은?

① 호텔업에서 3년 이상 근무한 사람으로서 평가 당시 호텔업에 종사하고 있지 아니한 사람 1명 이상

② 「고등교육법」에 따른 전문대학에서 관광 분야에 관하여 1년 이상 강의한 경력이 있는 조교수 1명 이상

③ 한국관광협회중앙회에서 추천한 사람

④ 호텔 분야에 전문성이 인정되는 사람으로서 등급결정 수탁기관이 공모를 통하여 선정한 사람 1명 이상

호텔회계론

26. 균형성과표(BSC: Balanced Scorecard)의 네 가지 관점에 해당하지 않는 것은?

① 재무적 관점 ② 내부프로세스 관점 ③ 학습과 성장 관점 ④ 공급자 관점

27. A호텔이 보유하고 있던 차량을 다음과 같이 처분하였다. 옳은 분개는?

○ 차량 취득원가 10,000,000원
○ 감가상각누계액 4,000,000원
○ 현금처분가액 4,000,000원

① (차) 현금 6,000,000 (대) 차량운반구 6,000,000

② (차) 현금 4,000,000 (대) 차량운반구 6,000,000
유형자산처분손실 2,000,000

③ (차) 현금 6,000,000 (대) 차량운반구 10,000,000
감가상각누계액 4,000,000

④ (차) 현금 4,000,000 (대) 차량운반구 10,000,000
감가상각누계액 4,000,000
유형자산처분손실 2,000,000

28. 호텔의 원가 중 변동비에 해당하는 것은?

① 재산세 ② 식자재비 ③ 감가상각비 ④ 보험료

29. 다음 자료를 이용하여 계산한 2017년 말 유형자산의 장부금액은?

○ 2015년 초 취득원가 1,100,000원
○ 잔존가치 100,000원
○ 내용연수 4년
○ 감가상각방법 정액법

① 250,000원 ② 275,000원 ③ 350,000원 ④ 375,000원

30. A호텔이 사용목적의 식자재를 외상으로 구입 시 대변에 기입되는 계정은?

① 매출채권 ② 매입채무 ③ 미지급금 ④ 식자재비

31. 재무상태표 계정에 해당하지 않는 것은?

① 재고자산 ② 미수금 ③ 토지 ④ 보험료

32. 다음 자료를 이용하여 계산한 기말부채비율과 자기자본순이익률(ROE)은?

○ 기말자산총계	30,000원
○ 기초자산총계	20,000원
○ 기말부채총계	6,000원
○ 기초부채총계	4,000원
○ 당기순이익	4,000원

① 25%, 20%　② 25%, 25%　③ 30%, 20%　④ 30%, 25%

33. 다음 원장에 기록된 이전단계를 추정한 분개로 옳은 것은?

매입			
현금	100		
매입채무	100		

① 차) 현금 100 대) 매입 200
　 매입채무 100
② 차) 매입 200 대) 현금 100
　 매입채무 100
③ 차) 매입 200 대) 현금 200
④ 차) 매입 200 대) 매입채무 200

34. 다음 자료를 이용하여 계산한 총자산회전율과 재고자산회전율은?

○ 기말자산총계	60,000원
○ 기초자산총계	40,000원
○ 기말재고자산	8,000원
○ 기초재고자산	6,000원
○ 매출액	40,000원
○ 매출원가	14,000원

① 0.8회, 0.5회　② 0.8회, 2회　③ 1.25회, 0.5회　④ 1.25회, 2회

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

① (차) 매출채권 XXX (대) 대손충당금 XXX
② (차) 대손충당금 XXX (대) 매출채권 XXX
③ (차) 매출채권 XXX (대) 대손상각비 XXX
④ (차) 대손상각비 XXX (대) 매출채권 XXX

36. 호텔기업의 재무적 특성으로 옳지 않은 것은?

① 감가상각의 비중이 크다.
② 고정비의 비중이 작다.
③ 비유동자산의 비중이 크다.
④ 매출이 불안정하다.

37. 다음 자료를 이용하여 계산한 손익분기 매출액은?

(단위: 천원)

○ 매출액	300,000
○ 변동비용	120,000
○ 고정비용	120,000

① 100,000,000원 ② 150,000,000원 ③ 200,000,000원 ④ 300,000,000원

38. 다음 자료를 이용하여 계산한 Revpar 금액은? (단, 1년은 365일로 한다.)

○ 객실 연 매출	3,650,000,000원
○ 일 평균 판매가능 객실 수	100실

① 100,000원 ② 110,000원 ③ 120,000원 ④ 130,000원

39. 원가에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 원가는 재화와 용역을 얻기 위해 희생된 자원의 가치, 즉 경제적 효익의 희생을 화폐단위로 측정한 것을 의미한다.

② 판매가격에 원가율을 곱하면 이익총액이 산출된다.

③ 과거에 발생한 원가금액 중 당기의 수익획득과정에서 소멸된 부분은 비용으로, 소멸되지 않고 남아있는 부분은 자산으로 계상된다.

④ 원가율은 원가를 판매가격으로 나누고 이를 백분율로 표시한다.

40. A호텔은 객실을 한 개당 100,000원에 판매하고, 한 객실상품을 준비하는데 발생하는 변동비는 20,000원이며, 총 고정비는 20,000,000원이다. 목표이익 4,000,000원을 얻기 위해 판매하여야 하는 객실 수는?

① 300개 ② 350개 ③ 400개 ④ 450개

41. 기업의 현금흐름에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 기업의 현금흐름은 크게 영업활동, 투자활동, 재무활동으로 인해 발생한다.

② 기업의 현금흐름표는 기업활동으로 인한 현금의 유입과 유출을 표시한 보고서이다.

③ 유동자산 중 하나인 현금부족으로 부도가 나는 경우를 흑자도산이라 한다.

④ 당기 회계기간 말의 현금보유액은 기초의 재무상태표 현금잔액에 당기 현금흐름의 결과를 가산하여 집계하고, 이 기말잔액을 자본변동표의 당기순이익으로 나타낸다.

42. 회계계정의 기입규칙으로 옳지 않은 것은?

① 자산의 증가는 차변, 감소는 대변 ② 부채의 증가는 대변, 감소는 차변

③ 자본의 증가는 대변, 감소는 차변 ④ 비용의 발생은 대변, 소멸은 차변

43. 호텔회계의 특징이 아닌 것은?

① 판매시점관리회계 ② 부문별 업적평가회계

③ 매출채권의 통합관리회계 ④ 고객별 관리회계

44. 호텔회계의 정보이용자 중 내부이용자에 해당하는 것은?

① 경영자 ② 소비자 ③ 채권자 ④ 정부

45. 회계거래가 아닌 것은?

① 현금 1,000만원을 도난당하다.

② 호텔개발을 위한 토지를 평당 1,000만원에 구입하기로 약속하다.

③ 전환사채 1,000만원을 보통주식으로 전환하다.

④ 대여금 1,000만원에 대한 10%이자와 원금을 상환받다.

46. 재무상태표의 작성기준이 아닌 것은?

① 구분표시의 기준 ② 총액표시의 기준

③ 고정성 우선배열 기준 ④ 1년구분 기준

47. 다음 회계의 공준 중 “기업실체는 목적과 의무를 이행하기에 충분할 정도로 장기간 존속한다.” 는 가정을 의미하는 것은?

① 기업실체의 공준 ② 계속기업의 공준 ③ 측정단위의 공준 ④ 회계기간의 공준

48. A호텔의 객실 100실을 9월 중 평균가격 50,000원에 판매하였다. 이 객실가격을 10월 중 60,000원으로 인상하였더니 판매객실수가 70실로 감소하였다. 가격변화 이외의 변수들이 일정하다고 할 때 수요량의 감소율과 가격의 증가율은?

① 20%, 20% ② 20%, 30% ③ 30%, 20% ④ 30%, 30%

49. A호텔의 유동비율은 높은데 당좌비율이 낮다면 그 원인으로 옳은 것은?

① 매출채권이 거액인 경우 ② 재고자산이 거액인 경우

③ 유동부채가 거액인 경우 ④ 현금이 거액인 경우

50. A호텔의 유동자산과 유동부채는 각각 5,000만원, 2,000만원이다. 유동비율을 200% 이하로 떨어뜨리지 않는 범위 내에서 단기부채를 추가로 조달할 수 있는 금액은?

① 500만원 ② 600만원 ③ 700만원 ④ 800만원

호텔인사 및 조직관리론

51. **호텔인적자원관리의 기본목표가 아닌 것은?**

① 근로생활의 질 충족 ② 생산성 향상

③ 조직의 지속적 유지 ④ 정규직의 증가

52. **직무 분석자가 작업자의 직무 수행상태를 직접 관찰하여 정보를 수집하고 이에 근거하여 직무내용과 수행방법, 작업조건, 직무수행요건 등을 직무분석표에 기록하는 직무분석의 방법은?**

① 면접법 ② 관찰법 ③ 질문지법 ④ 경험법

53. **고과자가 고과평가 시에 피고과자의 한 부분의 평가요소에 대해 갖게 되는 호의적 또는 비호의적 인상을 다른 모든 평가요소에 대해서도 동일하게 평가하려는 경향을 나타내는 것은?**

① 후광효과(Halo Effect) ② 호온효과(Horns Effect)

③ 관대화 경향(Leniency Tendency) ④ 첫인상 오류(First-Impression Error)

54. **인사이동의 원칙 중 아래의 내용에 해당하는 것은?**

특정 직무를 수행할 수 있는 능력을 가진 구성원 중에서 최적으로 적합한 능력을 보유한 구성원에게 특정 직무를 할당하고 수행하도록 하여 이들의 수행평가와 성과에 대해 합리적인 보상을 하고자 하는 원칙이다.

① 적재적소 원칙 ② 능력주의 원칙 ③ 인재육성주의 원칙 ④ 균형주의 원칙

55. **인적자원관리의 기능이 아닌 것은?**

① 고용관계 기능 ② 노사관계 기능 ③ 조직관계 기능 ④ 인간관계 기능

56. **다음에서 설명하는 인사고과 평가의 원칙은?**

고과내용이 고과목적을 적절하게 반영하고 있다.

① 타당성 ② 객관성 ③ 신뢰성 ④ 수용성

57. 브레인스토밍(Brain Storming)기법을 진행할 때 지켜야 할 규칙이 아닌 것은?

① 자유롭게 나온 모든 아이디어를 환영한다.

② 많은 아이디어를 요구한다.

③ 나와 타인의 아이디어에 관계없이 개선하거나 결합하고 구체화 하는 것을 환영한다.

④ 제한된 시간 안에 서로 연관된 자료를 검토하고 주요문제를 파악하고 해결한다.

58. 채용정책을 수립할 때 유의해야 하는 점이 아닌 것은?

① 윤리적 고려

② 여성종사원에 대한 정책

③ 공정하고 평등한 고용실무

④ 장애인 등에 대한 정책

59. 호텔 종사원 채용 시 내부모집의 장점이 아닌 것은?

① 승진 대상자의 사기 진작과 동기 유발

② 모집비용 절감

③ 평소 조직구성원들의 능력개발 촉진

④ 조직의 분위기 쇄신

60. 호텔 경영조직의 특성 중 아래의 내용에 해당하는 것은?

> **○ 조직을 구성하는 각 구성원에게 업무를 분장함에 있어 상호관계를 명백히 할 것을 강조한다.**
> **○ 부하는 직무수행에 대한 결과의 책임을 지게 한다.**

① 전문화의 원칙

② 명령일원화의 원칙

③ 책임과 권한의 원칙

④ 감독범위 적정화의 원칙

61. 인사고과 방법 중 서열법의 단점이 아닌 것은?

① 평가대상자가 많으면 평정이 어려워진다.

② 인사고과 방법 중 가장 간단한 평가방법이다.

③ 부서간의 상호 비교는 불가능하다.

④ 평가결과에 대한 설득력이 부족하다.

62. 직무관리의 유사용어에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 직군이란 하나의 작업 수행시에 행하여지는 작업의 최소단위를 말한다.

② 직위란 직무들의 집단으로 일상적인 기능에 따라 분류하는 것을 말한다.

③ 과업이란 직군 내 또는 직군들 간에 있는 포괄적인 직함을 말한다.

④ 직급이란 직무의 책임수준 정도에 따라 직무들을 분류하여 놓은 것을 말한다.

63. 호텔조직의 형태 중 기능조직(Functional Organization)에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 호텔 조직은 업무기능별로 부문화된 조직이다.

② 관리자와 종업원의 관계가 하나의 직선처럼 연결되어 있다.

③ 조직구조의 단순성으로 책임과 권한의 한계를 쉽게 이해할 수 있다.

④ 개인적인 지도로 종업원의 훈련이 용이하고, 조직의 안정성을 확보할 수 있는 장점이 있다.

64. 평가자의 심리적 현상에서 오는 고과오차가 아닌 것은?

① 대비오차(contrast error)
② 관대화 경향(leniency tendency)
③ 근접오차(proximity error)
④ 논리적 오차(logical error)

65. 호텔 중간관리자에 대한 교육훈련으로 옳은 것은?

① ATP(Administration Training Program)
② AMP(Advanced Management Program)
③ MTP(Management Training Program)
④ 신입자 교육훈련(Orientation Training)

66. 임금수준의 결정요인 중 기업외적 요인이 아닌 것은?

① 표준생계비
② 노동생산성
③ 경쟁회사의 임금수준
④ 노동시장의 수요공급사정

67. 현대적 고과방법이 아닌 것은?

① 목표관리법(management by objective)
② 자기신고법(self-description)
③ 평가센터법(assessment center)
④ 관찰법(observation method)

68. 임금피크제에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 노동시장의 유연화로 인해 도입 되었다.

② 임금피크제의 유형 중 생산성 연동형 모델은 개인의 연령대별 생산성 자료를 확보해야 한다.

③ 임금피크제의 유형 중 생산성 절연형 모델은 생산성과 임금 그래프를 모두 적용한다.

④ 고령자 고용촉진의 효과가 있다.

69. 후생복지관리의 원칙이 아닌 것은?

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

70. 노동조합의 조직강화 수단이 아닌 것은?

① 매트릭스 조직(matrix organization)　② 오픈 숍(open shop)

③ 유니온 숍(union shop)　④ 체크오프제도(check-off system)

71. 노사관계의 역사적 발달을 유형화한 것이 아닌 것은?

① 전제적 노사관계　② 친권적 노사관계　③ 연공급 노사관계　④ 협조적 노사관계

72. 단체교섭이 기업경영에 미치는 기능이 아닌 것은?

① 근로조건을 통일적으로 형성　② 직무내용을 한정하고 직무분석의 요인 서술

③ 근로자의 욕구불만을 조정　④ 경영의 여러 분야를 압박 또는 자극

73. 부당노동행위에 해당하는 것은?

① 직장폐쇄　② 대체고용

③ 황견계약(yellow-dog contract)　④ 스트라이크(strike)

74. 인간관계관리제도가 아닌 것은?

① 배치전환제도　② 제안제도　③ 인사상담제도　④ 사기조사

75. 사용자측의 쟁의유형에 해당하는 것은?

① 스트라이크(strike)　② 피케팅(picketing)　③ 보이콧(boycott)　④ 대체고용

호텔마케팅론

76. 호텔기업의 거시적 환경이 아닌 것은?

① 자연환경 ② 인구통계적 환경 ③ 경쟁환경 ④ 사회문화적 환경

77. 다음 설명에 해당하는 마케팅은?

○ 소비자의 만족과 기업의 이윤창출에 기여 **○ 외부의 환경 변화에 적응하기 위해 등장한 새로운 관리 철학** **○ 인간환경을 중요시 하는 거시적 성격이 추가된 사상적 지향**

① 고객지향적 마케팅 ② 판매지향적 마케팅 ③ 생산지향적 마케팅 ④ 사회지향적 마케팅

78. 소비자의 구매행동에 영향을 미치는 요인 중 심리적 요인이 아닌 것은?

① 개성 ② 지각 ③ 학습 ④ 동기

79. 시장세분화의 조건이 아닌 것은?

① 측정가능성 ② 변화가능성 ③ 행동가능성 ④ 접근가능성

80. 비차별적 마케팅전략의 내용이 아닌 것은?

① 제품 개발비용을 낮출 수 있어 경제적이다.

② 소비자들에게 기업과 상품의 이미지를 인식시켜 주기 위해 대량유통과 대량광고를 이용할 수 있다.

③ 규모의 경제를 이용하여 최적의 비용과 가격으로 최대의 잠재시장에서 비용을 절감할 수 있다.

④ 시장점유율 증가에 집중을 해서 시장에서의 선도자의 위치를 차지한다.

81. 포지셔닝의 개념적 전략에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 경쟁서비스와 차별화 되지 않는 서비스 속성의 요인이 중요하다.

② 어떤 속성이 표적시장에서 중시되고 경쟁자보다 그런 속성을 잘 제공할 수 있는지를 알아야 한다.

③ 제공하는 상품이나 서비스에 관하여 경쟁자를 확인하고 차별화시켜 고객들에게 기억시킨다.

④ 세분 시장의 규모와 잠재력을 평가하고 고객 계층의 넓이와 고객욕구, 선호도 등 고객들의 공감대를 형성한다.

82. 관광마케팅의 조사 중 기술조사에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 문제점 파악 및 해결책을 찾는 조사이다.

② 원인과 결과의 인과 관계를 규명하는 조사이다.

③ 경쟁상황 같은 전반적인 시장상황을 분석하기 위해 수행되는 조사이다.

④ 문제점을 파악하기 위해 2차 자료들을 검토하는 조사이다.

83. 소비자 구매의사 결정과정에 포함되지 않는 것은?

① 구매가격결정 ② 구매 후 행동 ③ 대안의 평가 ④ 정보의 탐색

84. 상품의 원가에 일정비율의 이익을 더하여 가격을 결정하는 방법은?

① 경쟁중심 가격결정 ② 원가중심 가격결정 ③ 수요중심 가격결정 ④ 특별홍보 가격결정

85. 구매자가 상품구입 시에 유형상품에 추가적 서비스와 부수적 편익을 결합한 상품은?

① 실제상품 ② 핵심상품 ③ 촉진상품 ④ 확장상품

86. 호텔유통전략 중 집중화 전략에 해당하는 것은?

① 주차대행서비스 대신에 셔틀버스운행 확충으로 편리성을 높인다.

② 호텔 로비를 중국 등 특정국가 투숙객이 선호하는 실내장식으로 바꾼다.

③ 저가의 호텔상품을 다수의 고객에게 제공하여 매출을 높인다.

④ 체인형태의 호텔공급으로 폭넓은 시장을 개척한다.

87. 유통경로의 기능 중 소유권을 이전할 수 있도록 가격과 제품 및 그 밖의 조건에 동의하게 하는 기능은?

① 접촉기능 ② 정보기능 ③ 교섭기능 ④ 촉진기능

88. 다음에 해당하는 서비스 채널의 유형은?

본부가 제품, 서비스, 등록상표, 운영방식, 지속적인 경영지도 등 사업에 필요한 모든 요소를 가맹점에 제공하는 형태이며, 본부는 이에 대한 대가로 가입금, 보증금 등을 받는다.

① 기업형 수직적 마케팅 시스템 ② 프랜차이징

③ 업무제휴 ④ 관리형 수직적 마케팅 시스템

89. 서비스 촉진 관련 마케팅 환경의 변화에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 광고의 중요성이 증대되고 있다.

② 매체시장이 세분화 되고 있다.

③ 소비자층이 세분화 되고 있다.

④ 표적 소비자 집단에 개별적으로 접근하고 있다.

90. 인적 판매에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 즉각적인 피드백이 가능하다.

② 개별 욕구에 맞는 판매를 할 수 있다.

③ 강한 권위와 인상을 남길 수 있다.

④ 잠재고객과의 관계를 발전시킬 수 있다.

91. 내부 마케팅에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 내부 마케팅은 직원의 복지, 만족이 최종 목적이 된다.

② 직원 선발을 잘하면 교육과 훈련은 중요하지 않다.

③ 서비스 문화가 확립되면 내부 마케팅은 필요하지 않다.

④ 내부 마케팅의 궁극적인 목적은 직원들의 서비스 마인드를 높혀서 고객을 만족시키려는 것이다.

92. 제품수명주기에서 다음에 해당하는 단계는?

○ 광고의 비중이 상대적으로 증가한다. ○ 판매촉진과 홍보는 그 중요성이 상대적으로 감소한다.

① 도입기 ② 성장기 ③ 성숙기 ④ 쇠퇴기

93. 호텔 서비스에서 고객이 서비스를 받는 동안에 얻게 되는 것이나 서비스가 끝났을 때 남아 있는 결과물을 말하는 것으로, 고객들이 객관적으로 서비스 결과물이 약속된 허용치 안에 있는지의 여부를 측정하는 것은?

① 기술적 품질 ② 제품의 특성 ③ 기능적 품질 ④ 표준적 품질

94. 호텔 기업의 확장된 마케팅 믹스(7P)에 포함되지 않는 것은?

① 사람(people)

② 물리적 증거(physical evidence)

③ 동반자(partner)

④ 과정(process)

95. SERVQUAL 모델에서 제시된 서비스 품질의 차원이 아닌 것은?

① 응답성 ② 공감성 ③ 확신성 ④ 이질성

96. 전사적 품질경영(Total Quality Management)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 품질개선 노력의 결과를 측정할 수 있어야 한다.

② 고객 지향적 품질관리를 중요한 사업수단으로 활용한다.

③ 직원과 고객으로 구성된 팀을 선발하여 조직문화를 평가한다.

④ 직원에게 고객을 만족시키기 위한 권한을 위임하고 강화시킨다.

97. 인터넷 마케팅의 특징이 아닌 것은?

① 쌍방향 커뮤니케이션이 가능하다.

② 대중 마케팅이 가능하다.

③ 데이터베이스 마케팅의 기초가 된다.

④ 즉각적인 구매유도가 가능하다.

98. 감성 마케팅에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 기업의 독자성(Identity)보다 고객 개성의 변화를 중시한다.

② 상품만족보다 경험만족을 중시한다.

③ 고객에게 일방적인 정보메시지를 전달한다.

④ 상품을 기능보다 감성으로 선택한다.

99. 판매촉진의 장점이 아닌 것은?

① 단기적인 매출증대의 효과가 있다.

② 새로운 상품의 도입을 앞당긴다.

③ 고객의 구매행동을 가속화 시킨다.

④ 기업에는 비용절감의 효과가 있다.

100. 갭 모델(Gap Model)에서 고객의 기대와 경영자의 인식의 차이를 해소하기 위한 해결방안으로 옳은 것은?

① 시장조사의 시행

② 서비스 품질목표의 개발

③ 팀워크의 향상

④ 업무의 표준화