관광법규

1. 관광진흥개발기금법령상 기금운용위원회에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 기금운용위원회는 위원장 1명을 포함한 10명 이내의 위원으로 구성한다.

② 위원장은 기금운용위원회 위원이 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우 해당 위원을 해임하거나 해촉할 수 있다.

③ 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 지정한 위원이 그 직무를 대행한다.

④ 기금운용위원회에는 문화체육관광부 소속 공무원 중에서 문화체육관광부장관이 지정하는 간사 1명을 둔다.

2. 관광진흥개발기금법령상 관광진흥개발기금에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 선박을 이용하여 출국하는 자는 1만원의 관광진흥개발기금을 납부하여야 한다.

② 한국산업은행이 관광진흥개발기금의 대여업무를 할 경우에는 미리 기금대여업무계획을 작성하여 기획재정부장관의 승인을 받아야 한다.

③ 관광진흥개발기금의 기금지출관은 기금출납보고서를 그 행위를 한 달의 말일을 기준으로 작성하여 다음 달 10일까지 기획재정부장관에게 제출하여야 한다.

④ 문화체육관광부장관은 회계연도마다 기금의 결산보고서를 작성하여 다음 연도 2월 말일까지 기획재정부장관에게 제출하여야 한다.

3. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 문화체육관광부장관이 국제회의산업 육성기반의 조성과 관련된 국제협력을 촉진하기 위하여 지원할 수 있는 사업이 아닌 것은?

① 국제회의 관련 국제협력을 위한 조사·연구

② 국제회의시설의 운영

③ 국제회의 전문인력 및 정보의 국제 교류

④ 외국의 국제회의 관련 기관·단체의 국내 유치

4. 관광진흥법령상 허가 받은 유원시설업의 변경신고 사항이 아닌 것은?

① 대표자 또는 상호의 변경

② 안전관리자의 변경

③ 안전성검사 대상 유기시설 또는 유기기구의 영업장 내에서의 이전

④ 안전성검사 대상 유기시설 또는 유기기구의 3개월 이상의 운행 정지 또는 그 운행의 재개

5. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 국제회의도시의 지정기준이 아닌 것은?

① 지정대상 도시 전체가 국제회의복합지구로 지정되어 있을 것

② 지정대상 도시에 숙박시설·교통시설·교통안내체계 등 국제회의 참가자를 위한 편의시설이 갖추어져 있을 것

③ 지정대상 도시에 국제회의시설이 있고, 해당 특별시·광역시 또는 시에서 이를 활용한 국제회의 산업 육성에 관한 계획을 수립하고 있을 것

④ 지정대상 도시 또는 그 주변에 풍부한 관광자원이 있을 것

6. 관광기본법상 관광진흥계획의 수립 및 연차보고에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 정부는 관광진흥에 관한 기본계획을 5년마다 수립·시행하여야 한다.

② 관광진흥에 관한 기본계획은 국가관광전략회의의 심의를 거쳐 확정한다.

③ 정부는 관광진흥에 관한 기본계획에 따라 매년 시행계획을 수립·시행하고 그 추진실적을 평가하여 기본계획에 반영하여야 한다.

④ 정부는 매년 관광진흥에 관한 시책과 동향에 대한 보고서를 정기국회가 시작하기 7일 전까지 국회에 제출하여야 한다.

7. 관광진흥법령상 유원시설업자가 유기시설 또는 유기기구의 사용중지 등 필요한 조치를 취하고 사고보고를 해야 하는 중대한 사고에 해당하지 않는 경우는?

① 사망자가 발생한 경우

② 사고 발생일부터 3일 이내에 실시된 의사의 최초 진단결과 2주 이상의 입원 치료가 필요한 부상자가 동시에 3명 이상 발생한 경우

③ 사고 발생일부터 3일 이내에 실시된 의사의 최초 진단결과 1주 이상의 입원 치료가 필요한 부상자가 동시에 5명 이상 발생한 경우

④ 유기시설 또는 유기기구의 운행이 10분 이상 중단되어 인명 구조가 이루어진 경우

8. 관광진흥법령상 ( )에 들어갈 내용을 순서대로 올바르게 나열한 것은?

> **문화체육관광부장관은 관광자원을 효율적으로 개발하고 관리하기 위하여 전국을 대상으로 관광개발기본계획을 (ㄱ)년마다 수립하며, 권역별 관광개발계획은 (ㄴ)년마다 수립한다.**

① ㄱ: 10, ㄴ: 5　② ㄱ: 15, ㄴ: 5　③ ㄱ: 15, ㄴ: 10　④ ㄱ: 20, ㄴ: 10

9. 관광진흥법령상 사업시행자가 관광지 등 조성사업의 전부 또는 일부를 완료한 후 시·도지사에게 제출하는 준공검사신청서의 기재 사항이 아닌 것은?

① 사업시행자의 성명·주소　② 환지계획

③ 조성사업의 명칭　④ 조성사업기간

10. 관광진흥법령상 과태료를 부과하는 경우가 아닌 것은?

① 카지노사업자가 영업준칙을 지키지 아니한 경우

② 유원시설업에 종사하는 안전관리자가 안전교육을 받지 아니한 경우

③ 관광통역안내의 자격을 가진 사람이 관광안내를 할 때 자격증을 패용하지 아니한 경우

④ 허가를 받지 아니하고 종합유원시설업 및 일반유원시설업을 경영한 경우

11. 관광진흥법령상 문화체육관광부령으로 정하는 관광단지개발자 중 공공법인에 해당하지 않는 것은?

① 한국관광협회중앙회가 설립한 법인

② 한국토지주택공사법에 따른 한국토지주택공사

③ 한국관광공사법에 따른 한국관광공사 또는 한국관광공사가 관광단지 개발을 위하여 출자한 법인

④ 제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법에 따른 제주국제자유도시개발센터

12. 관광진흥법령상 과징금의 부과 및 납부에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 관할 등록기관등의 장은 사업 정지 처분을 갈음하여 과징금을 부과하려면 그 위반행위의 종류와 과징금의 금액 등을 명시하여 납부할 것을 서면으로 알려야 한다.

② 과징금의 수납기관은 과징금을 받은 경우 지체 없이 그 사실을 등록기관등의 장에게 통보하여야 한다.

③ 관할 등록기관등의 장은 사업자의 사업규모, 사업지역의 특수성과 위반행위의 정도 및 위반횟수 등을 고려하여 과징금의 총액을 3천만원까지 가중할 수 있다.

④ 과징금은 분할하여 낼 수 없다.

13. 관광진흥법령상 관광특구진흥계획의 수립 내용에 포함해야 할 사항이 아닌 것은?

① 내국인 관광객 유치 인원 실태조사 강구

② 관광불편신고센터의 운영계획

③ 범죄예방 계획 및 바가지 요금, 퇴폐행위, 호객행위 근절 대책

④ 외국인 관광객을 위한 토산품 등 관광상품 개발·육성계획

14. 관광진흥법령상 호텔업 등급 평가요원의 자격에 해당하지 않는 것은?

① 고등교육법에 따른 전문대학 이상 또는 이와 같은 수준 이상의 학력이 인정되는 교육기관에서 관광 분야에 관하여 5년 이상 강의한 경력이 있는 교수, 부교수, 조교수 또는 겸임교원 1명 이상

② 호텔업에서 5년 이상 근무한 사람으로서 평가 당시 호텔업에 종사하고 있지 아니한 사람 1명 이상

③ 호텔 분야에 전문성이 인정되는 사람으로서 소비자기본법에 따른 한국소비자원 또는 소비자보호와 관련된 단체에서 추천한 사람 1명 이상

④ 등급결정을 받고자 하는 호텔에서 위촉을 통하여 선정한 사람 1명 이상

15. 관광진흥법령상 관광 편의시설업의 종류에 해당하는 것은?

① 관광유흥음식점업 ② 관광유람선업 ③ 국제회의시설업 ④ 일반유원시설업

16. 관광진흥법령상 호텔업의 종류에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 호스텔업: 관광객의 숙박에 적합한 시설을 소규모로 갖추고 숙박에 딸린 음식·운동·휴양 또는 연수에 적합한 시설을 함께 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업

② 관광호텔업: 관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 관광객에게 이용하게 하고 숙박에 딸린 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업

③ 소형호텔업: 배낭여행객 등 개별 관광객의 숙박에 적합한 시설로서 샤워장, 취사장 등의 편의시설과 외국인 및 내국인 관광객을 위한 문화·정보 교류시설 등을 함께 갖추어 이용하게 하는 업

④ 가족호텔업: 숙박시설을 운영하고 있는 자가 자연·문화 체험관광에 적합한 시설을 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업

17. 관광진흥법령상 폐쇄조치 등에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 조건부 영업허가를 받은 카지노업자나 유원시설업자가 정당한 사유 없이 허가조건을 이행하지 않아 허가가 취소되었는데도 계속 영업을 하는 때에는 폐쇄조치의 사유에 해당한다.

② 폐쇄조치는 영업을 할 수 없게 하는 데에 필요한 최소한의 범위에 그쳐야 한다.

③ 폐쇄조치를 하려고 할 경우에는 급박한 사유가 있어도 미리 그 사실을 사업자 또는 대리인에게 서면으로 통지하여야 한다.

④ 영업소를 폐쇄하거나 관광표지를 제거·삭제하는 관계 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

18. 관광진흥법령상 관광객 이용시설업의 종류가 아닌 것은?

① 전문휴양업 ② 관광공연장업 ③ 관광유람선업 ④ 관광순환버스업

19. 乙은 현재 카지노업을 경영하고 있고 甲은 乙의 카지노업 시설 전부를 인수하여 관광사업자의 지위를 승계하려고 한다. 이에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 甲이 19세 미만의 자라면 乙의 카지노사업을 인수할 수 없다.

② 甲은 관세법에 따른 압류 재산의 매각절차를 통해 관광사업자 乙의 지위를 승계할 수 있다.

③ 甲이 관광사업자의 지위를 승계하였다면 승계한 날로부터 3개월 이내에 관할 등록기관등의 장에게 신고하여야 한다.

④ 甲의 관광사업자 지위승계 이전에 乙의 카지노업이 취소·정지처분 또는 개선명령을 받은 경우 그 처분 또는 명령의 효과는 甲에게 승계됨이 원칙이다.

20. 관광진흥법령에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 종합유원시설업은 허가대상이다.
② 관광숙박업은 신고대상이다.
③ 일반유원시설업은 등록대상이다.
④ 기타유원시설업은 등록대상이다.

21. 관광진흥법령상 기획여행을 실시하는 자가 광고를 하려는 경우 표시해야 할 사항이 아닌 것은?

① 기획여행명·여행일정 및 주요 여행지
② 최대 여행인원
③ 여행일정 변경시 여행자의 사전 동의 규정
④ 교통·숙박 및 식사 등 여행자가 제공받을 서비스의 내용

22. 관광진흥법령상 호텔업 등록을 한 자가 등급결정을 신청하여야 하는 호텔업을 모두 고른 것은?

ㄱ. 관광호텔업	**ㄴ. 가족호텔업**
ㄷ. 소형호텔업	**ㄹ. 수상관광호텔업**

① ㄱ, ㄴ ② ㄴ, ㄷ ③ ㄱ, ㄷ, ㄹ ④ ㄴ, ㄷ, ㄹ

23. 관광진흥법령상 사업계획의 승인에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 사업계획의 승인은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 한다.
② 국제회의시설업을 경영하려는 자는 등록을 하기 전에 그 사업에 대한 사업계획승인을 받을 수 없다.
③ 관광숙박업을 경영하려는 자는 등록을 하기 전에 그 사업에 대한 사업계획승인을 받아야 한다.
④ 사업계획승인 신청서를 접수한 등록관청은 해당 관광사업이 사업계획승인으로 인·허가 등이 의제되는 사업인 경우에는 그 인·허가 등을 처리하는 소관 행정기관의 장과 협의하여야 한다.

24. 관광진흥법령상 카지노업의 허가관청이 신규허가를 할 때 공고하여야 할 사항이 아닌 것은?

① 허가 대상지역
② 허가 가능업체 수
③ 세부 허가기준
④ 카지노이용객의 증가 추세

25. 관광진흥법령상 관광종사원에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 다른 사람에게 관광종사원 국가자격증을 대여하는 것은 자격정지사유에 해당한다.
② 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자는 관광종사원의 자격을 취득하지 못한다.
③ 외국인 관광객을 대상으로 하는 여행업자는 관광통역안내의 자격을 가진 사람을 관광안내에 종사하게 하여야 한다.
④ 관광종사원의 자격을 취소하고자 할 경우에는 청문을 하여야 한다.

관광학개론

26. 관광의 개념에 관한 설명이 아닌 것은?

① 돌다, 순회하다 등을 의미하는 라틴어 licere에서 파생하였다.

② 일탈성의 의미를 포함하고 있다.

③ 일상생활로의 회귀를 전제로 한다.

④ 고난, 고생, 위험 등을 의미하는 travail에서 파생하였다.

27. UNWTO(세계관광기구) 관광통계기준에 의한 관광객은?

① 국경을 오가는 계절적 근로자

② 국경을 오가는 성지순례객

③ 공항 내 통과여객

④ 외교관, 영사, 주둔군인 및 그 가족

28. 관광현상의 시대별 변천과정을 순서대로 연결한 것은?

ㄱ. Mass Tourism	ㄴ. Tourism
ㄷ. Tour	ㄹ. Alternative Tourism

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

29. A는 다음의 조건을 모두 갖춘 숙박시설 운영을 계획하고 있다. A가 운영하려는 숙박시설의 유형은?

○ 자연 및 주변 환경과 조화를 이룰 수 있는 3층 이하의 건축물일 것
○ 객실이 30실 이하일 것
○ 취사 및 숙박에 필요한 시설을 갖출 것
○ 바베큐장・캠프파이어 등 주인의 환대가 가능한 1종류 이상의 이용시설을 갖출 것
○ 숙박 및 이용시설에 대하여 외국어 안내표기를 할 것

① 관광펜션

② 가족호텔

③ 한국전통호텔

④ B&B(Bed & Breakfast)

30. 플로그(Plog, S. C.)가 제안한 안전지향형(Psychocentrics) 성격을 가진 관광객의 관광행태가 아닌 것은?

① 패키지상품 선호

② 대규모 현대식 숙박시설 선호

③ 잘 알려진 관광지 선호

④ 모험지향형 관광경험 추구

31. 주사위를 넣은 용기를 진동하여 결정된 3개의 주사위 합이 플레이어가 베팅한 숫자 혹은 숫자의 조합과 일치하면 정해진 배당금을 지급하는 카지노 게임은?

① 블랙잭 ② 바카라 ③ 다이사이 ④ 크랩스

32. 한국관광공사가 수행하는 사업이 아닌 것은?

① 외래관광객 유치를 위한 홍보
② 관광 관련 전문인력의 양성과 훈련사업
③ 관광에 관한 국제협력의 증진
④ 관광진흥장기발전계획 수립

33. 우리나라 관광역사에서 나타난 중요한 사건의 발생 순서를 올바르게 나열한 것은?

ㄱ. 지리산 국립공원 지정	ㄴ. 관광개발진흥기금법 제정
ㄷ. 관광진흥법 제정・공포	ㄹ. 해외여행 전면자유화
ㅁ. 외래관광객 1,000만 유치	

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

34. 관광교통에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 관광주체인 관광객과 관광객체인 관광자원을 연결하는 관광매체이다.
② 허브 & 스포크(Hub-and-spoke) 방식은 대도시에 위치한 공항을 중심으로 주변의 중소도시를 소형항공기로 연결하는 방식이다.
③ 전세 관광버스는 특정 지역의 유명 관광지를 순환하는 버스이다.
④ 국내 렌터카 이용 조건은 만 21세 이상, 운전 경력 1년 이상, 국내 또는 국제운전면허 소지자이다.

35. 컨벤션기획사가 국제회의 기획・운영과 관련하여 사후처리단계에서 수행하는 업무가 아닌 것은?

① 재무결산
② 회의진행 및 운영
③ 회의참가자 감사편지 발송
④ 회의결과보고서 작성

36. 카지노를 중심으로 호텔, 컨벤션시설, 테마파크, 엔터테인먼트시설, 레스토랑, 쇼핑센터 등의 다양한 시설들이 동일 공간에 조성되어 있는 관광시설은?

① 관광특구
② 메가(Mega) 쇼핑몰
③ 디즈니월드
④ 복합리조트

37. MICE를 올바르게 표현한 것은?

① Meeting - Inclusive - Convention - Expo

② Meeting - Incentive - Congress - Exclusion

③ Meeting - Incentive - Convention - Exhibition

④ Meeting - Inclusive - Convention - Exhibition

38. 용어에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① CSF(Charter Service Flight): 부정기항공운송

② LCC(Low Convenience Carrier): 저가항공사

③ SSF(Scheduled Service Flight): 정기항공운송

④ ICAO(International Civil Aviation Organization): 국제민간항공기구

39. 스마트관광의 구성 요인이 아닌 것은?

① 증강현실 ② 위치기반 서비스 ③ 가상현실 ④ 1330 관광안내

40. 의료관광 서비스의 국제화를 위해서 필요한 조건은?

① 의료서비스 수준의 향상 ② 요양보호사의 교육

③ 건강보험의 확대 ④ 비자 발급제도 강화

41. 우리나라 테마파크의 분류로 적합하지 않은 것은?

① 시민들을 위한 유원지 공원 ② 어린이와 청소년을 위한 놀이기구 공원

③ 자연 보존을 위한 국립공원 ④ 특정 개념을 가진 공원

42. 관광 스토리텔링에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 소셜관광으로서 사회정책 지원활동이 포함된 관광이다.

② 관광자원의 감성적 테마를 기획·창작하여 흥미로움을 전달하는 관광이다.

③ 재난 발생지를 방문하여 교훈을 얻는 특별목적의 관광이다.

④ 관광지의 자연환경과 경제를 위해 장기적인 편익을 발생시키는 관광이다.

43. 관광객을 위한 원스톱 예약결제시스템과 관련되지 않은 것은?

① 플랫폼 설계 ② 온라인 관광정보 ③ 어플리케이션 ④ 현금 결제

44. 젠트리피케이션(Gentrification)이 관광산업에 미치는 영향이 아닌 것은?

① 관광시설의 임대료 상승 ② 지속가능한 관광

③ 도시관광의 성장 ④ 기존 거주민과 상인들 간의 갈등

45. 우리나라에서 지정한 관광특구가 아닌 곳은?

① 동대문 패션타운 ② 강원도 대관령 ③ 경남 미륵도 ④ 경기도 남이섬

46. 가상현실 테마파크에 적용된 주요 기술이 아닌 것은?

① AR(증강현실) 기술 ② PSS(인적사회서비스) 기술

③ VR(가상현실) 기술 ④ RFID(무선인식) 기술

47. 관광 서비스와 정보통신기술(ICT: Information Communication Technology)의 융합 사례가 아닌 것은?

① 온라인 기반 여행사 ② 스마트 관광도시

③ 관광특구 지정 ④ 빅데이터 활용 맞춤형 서비스

48. 국내 노인복지관광과 관련된 정책이 아닌 것은?

① 노인 돌봄여행 서비스 ② 문화누리카드 사업

③ 사회적 관광 ④ 슬로시티 관광

49. 지역특산물을 이용한 축제와 개최 장소의 연결로 옳지 않은 것은?

① 태안 6쪽마늘요리축제 ② 함양 산나물축제

③ 봉화 은어축제 ④ 단월 고로쇠축제

50. 무장애 관광에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 취약계층의 요구를 반영한 관광정보 안내 ② 비장애인을 위한 객실 편의성

③ 감각추구형 경험적 관광시설 ④ 개별 관광객을 위한 신기성 정보 서비스

호텔관리론

51. 호텔의 어원에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 손님, 나그네, 타향인을 의미하는 라틴어 Hospes에서 유래되었다.

② 식당을 뜻하는 Restaurant에서 유래되었다.

③ 지불능력이 있는 손님에게 제공하는 간이숙소라는 의미의 Shelter에서 유래되었다.

④ 병자를 치료한다는 의미의 Treatment에서 유래되었다.

52. 다음은 A 호텔의 식음료부서에서 운영하고 있는 쉐프 드 랑 시스템(Chef De Rang System)에 포함되는 직급의 일부이다. 상위직급부터 하위직급까지 순서대로 나열한 것은?

ㄱ. Maitre D'hotel	ㄴ. Commis de Rang
ㄷ. Chef de Rang	ㄹ. Commis de Barrasseur

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

53. 수프(Soup)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 프랑스어로 포타지(Potage)라고 한다.

② 콩소메(Consomme)는 맑은 국물상태의 수프이다.

③ 퓌레(Puree)는 소고기를 끓여 만든 수프이다.

④ 뷔용(Bouillon)은 화이트스톡(white stock)에 육류, 야채, 허브를 삶아 만든 맑고 향기로운 수프이다.

54. 우리나라 근대 호텔에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 조선경성철도호텔 - 최초의 철도호텔 ② 손탁호텔 - 서울 최초의 서양식 호텔

③ 반도호텔 - 스타틀러 호텔 경영방식 도입 ④ 대불호텔 - 우리나라 최초의 호텔

55. 정식메뉴(Table d'Hote)에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 고객이 자신의 기호에 맞는 메뉴를 주문할 수 있다.

② 신속하고 능률적인 서브로 좌석회전율을 높일 수 있다.

③ A La Carte와 동일한 의미로 쓰이기도 한다.

④ 가격이 고정화되어 있어 원가가 높다.

56. 메뉴엔지니어링의 매트릭스 구조에 포함되지 않는 것은?

① Cat ② Star ③ Plowhorse ④ Puzzle

57. 가장 최근 개정된 한국 호텔업의 등급제도에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 호텔등급결정권한은 지방자치단체장에게 위임된다.

② 암행평가는 4성과 5성 등급 호텔평가에만 해당된다.

③ 2016년 1월 1일부터 무궁화등급에서 별등급으로 변경되었다.

④ 5성 등급평가기준의 총 배점은 700점이다.

58. 리퍼럴그룹(Referral Group)의 경영형태에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 체인운영방식의 장점을 도입한 경영형태이다.

② 소유와 경영이 분리되어 있는 경영형태이다.

③ 가맹호텔 간 상호협력을 위한 회비 징수 또는 공동기금 조성을 할 수 있다.

④ 국내 리퍼럴그룹으로 베니키아(BENIKEA)를 들 수 있다.

59. 서비스품질의 5가지 갭 모형의 설명 중 옳지 않은 것은?

① 갭1 Knowledge Gap: 고객의 기대와 경영자의 인식의 차이

② 갭2 Policy Gap: 경영자의 인식과 서비스 설계의 차이

③ 갭3 Delivery Gap: 서비스 설계와 제공된 서비스의 차이

④ 갭4 Communication Gap: 제공된 서비스와 서비스 인식의 차이

60. 계란요리에 관한 설명으로 옳은 것을 모두 고른 것은?

ㄱ. 써니사이드업(sunny side up): 한쪽만 살짝 익힌 요리 ㄴ. 오믈렛(omelet): 팬에 풀어 말아가면서 만든 요리. 양파, 햄, 베이컨을 첨가하기도 함 ㄷ. 오버이지(over easy): 양쪽을 살짝 익힌 요리 ㄹ. 포치드에그(poached egg): 식초를 가미한 뜨거운 물에 넣어 반숙한 요리

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

61. 마케팅전략의 STP에 관한 용어의 표기로 옳은 것은?

①	S: Segregation	T: Targeting	P: Promotion
②	S: Segregation	T: Termination	P: Promotion
③	S: Segmentation	T: Targeting	P: Positioning
④	S: Segmentation	T: Termination	P: Positioning

62. 국제협회연합(Union of International Associations)이 정의하는 국제회의 개념으로 옳지 않은 것은?

① 5개국 이상의 참가국

② 전체 참가자 중 30 % 이상의 외국인 참가자

③ 300명 이상의 참가자 수

④ 3일 이상의 회의기간

63. 1660년 네덜란드의 실비우스 박사가 최초로 개발한 약주로서 옥수수, 대맥 등을 원료로 제조한 증류주는?

① 럼 ② 브랜디 ③ 진 ④ 보드카

64. 객실부문의 고객원장 계상방법 중 차변에 해당되는 항목은?

① 객실요금(Room Rate) ② 현금(Cash Paid)
③ 외상매출금(City Ledger) ④ 신용카드(Credit Card)

65. 호텔 컨시어지 서비스 업무가 아닌 것은?

① 각종 안내 자료의 수집과 안내업무의 수행 ② 불편사항의 접수와 해결
③ 고객의 요구 시 통역업무 제공 ④ 객실 배정

66. 인사고과의 평정과정 오류에 해당되지 않는 것은?

① 논리적 오류 ② 중심화 경향 오류 ③ 성과급 오류 ④ 시간적 오류

67. 고객 A는 체크아웃을 하지 않고 객실에 가방을 놓아둔 채, 다른 지역의 관광지에서 여행을 하였다. 이러한 경우 비워둔 일수만큼 요금이 계산되는 객실요금제도는?

① Over Charge ② Hold Room Charge
③ Midnight Charge ④ Commercial Rate

68. 호텔 객실을 유지·관리하는 하우스키핑 부서의 기능이 아닌 것은?

① 호텔의 어메니티(amenity) 수급관리 ② 객실상품의 정비 및 관리
③ 숙박등록 및 객실 배정 ④ 호텔의 수익증대에 간접적 기여

69. 직무분석에 포함된 정보가 알맞게 연결된 것은?

① 직무명세서 - 지식, 의무, 기술 ② 직무기술서 - 지식, 책임, 능력
③ 직무명세서 - 책임, 의무, 기술 ④ 직무기술서 - 과업, 책임, 의무

70. 내부고객만족을 위한 방안이 아닌 것은?

① 근로생활의 비전 제시 ② 수직적 커뮤니케이션 채널
③ 내부 커뮤니케이션의 강화 ④ 공정한 직무평가

71. B호텔은 현재 초과예약(Over Booking)을 운영하고 있다. 초과예약에 따른 B호텔의 처리 방안으로 옳지 않은 것은?

① 객실담당자는 판매 가능한 객실보다 5~10% 정도 초과하여 예약을 받는다.

② 당일 취소하는 고객과 노쇼 고객에 대비하여 활용된다.

③ 객실배정을 받지 못한 고객을 위하여 인근 호텔로 turn - away service를 제공한다.

④ 초과 예약된 고객에 대하여 추가요금을 청구한다.

72. 호텔 프런트 오피스에 소속되어 있으며, 투숙객이나 호텔을 이용하는 고객들에게 안내, 화물 운반 및 보관 등 고객의 요청에 따른 서비스를 제공하는 업무는?

① Uniform Service ② Attend Service

③ Turn Down Service ④ Table Service

73. 숙박형태에 따른 요금제도 중 객실요금에 조식만 포함시키는 방식의 요금제도는?

① Continental Plan ② European Plan ③ American Plan ④ Dual Plan

74. 숙박등록카드를 작성하는 주된 목적이 아닌 것은?

① 객실이용에 관한 고객과의 약속이다. ② 고객관리 차원에서 작성한다.

③ 고객세탁물을 수거하기 위하여 작성한다. ④ 내부 통계목적으로 작성한다.

75. 호텔객실 판매 목표이익을 설정하고, 호텔의 사업예산을 역산하여 평균객실요금을 결정하는 방식은?

① 하워드(Horwath) 방식 ② 휴버트(Hubbart) 방식

③ 직관적 가격결정 방식 ④ 심리적 가격결정 방식