관광법규

1. 관광진흥개발기금법상 관광진흥개발기금을 조성하는 재원이 아닌 것은?

① 카지노사업자의 납부금
② 출국납부금
③ 보세판매장 특허수수료의 100분의 50
④ 한국관광협회중앙회의 공제 분담금

2. 관광진흥법상 권역별 관광개발계획(이하 '권역계획'이라 한다)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 권역계획의 수립 주체는 시·도지사이다.
② 권역계획은 10년마다 수립한다.
③ 문화체육관광부장관은 권역계획 수립지침을 작성하여야 한다.
④ 시·도지사는 권역계획이 확정되면 그 요지를 공고하여야 한다.

3. 관광진흥법상 도시지역의 주민이 자신이 거주하고 있는 주택을 이용하여 외국인 관광객에게 한국의 가정문화를 체험할 수 있도록 적합한 시설을 갖추고 숙식 등을 제공하는 업종은?

① 한국전통호텔업
② 휴양콘도미니엄업
③ 외국인관광 도시민박업
④ 야영장업

4. 관광진흥법령상 관광종사원에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 관광통역안내사가 관광안내를 하는 경우에는 자격증을 패용하여야 한다.
② 호텔경영사는 호텔경영사 자격증을 다른 사람에게 빌려줄 수 없다.
③ 부정한 방법으로 호텔관리사 시험에 응시한 사람에 대하여는 합격결정을 취소한 날부터 1년간 시험 응시자격을 정지한다.
④ 외국인 관광객을 대상으로 하는 여행업자는 관광통역안내사를 관광안내에 종사하게 하여야 한다.

5. 관광진흥법상 유원시설업에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 유원시설업자는 안전성검사 대상 유기시설 또는 유기기구에 대하여 안전성검사를 받아야 한다.
② 안전성검사를 받아야 하는 유원시설업자는 사업장에 안전관리자를 항상 배치하여야 한다.
③ 안전관리자는 문화체육관광부장관이 실시하는 유기시설 및 유기기구의 안전관리에 관한 교육을 정기적으로 받아야 한다.
④ 종합유원시설업 및 일반유원시설업을 경영하려는 자는 관할관청에 신고하여야 한다.

6. 관광진흥법상 한국관광 품질인증(이하 '품질인증'이라 한다)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 품질인증 및 취소에 관한 업무는 한국관광공사에 위탁되어 있다.

② 품질인증을 받은 자가 아니면 인증표지 또는 이와 유사한 표지를 하거나 품질인증을 받은 것으로 홍보하여서는 아니 된다.

③ 문화체육관광부장관은 품질인증을 받은 시설등에 대하여 관광진흥개발기금의 대여 또는 보조를 할 수 있다.

④ 관광숙박업은 품질인증 대상 사업이다.

7. 국제회의산업 육성에 관한 법률상 국제회의 전담조직(이하 '전담조직'이라 한다)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 문화체육관광부장관은 국제회의산업의 육성을 위하여 필요하면 전담조직을 지정할 수 있다.

② 지방자치단체의 장은 전담조직을 설치·운영할 수 없다.

③ 전담조직은 국제회의 전문인력의 교육 및 수급에 관한 업무를 담당한다.

④ 문화체육관광부장관이 전담조직을 지정할 때에는 국제회의산업의 국외 홍보를 수행할 수 있는 전문인력 및 조직을 적절하게 갖추었는지를 고려하여야 한다.

8. 관광진흥법상 문화체육관광부장관의 호텔업 등급결정권 위탁 요건이 아닌 것은?

① 문화체육관광부장관의 허가를 받아 설립된 영리법인에 해당할 것

② 공공기관의 운영에 관한 법률에 따른 공공기관일 것

③ 관광숙박업의 육성과 서비스 개선 등에 관한 연구 및 계몽활동 등을 하는 법인일 것

④ 문화체육관광부령으로 정하는 기준에 맞는 자격을 가진 평가요원을 50명 이상 확보하고 있을 것

9. 관광진흥법상 과태료 부과대상은?

① 관광사업자로 잘못 알아볼 우려가 있는 상호를 사용한 자

② 카지노 변경신고를 하지 아니하고 영업을 한 자

③ 유원시설업의 변경신고를 하지 아니하고 영업을 한 자

④ 카지노 검사합격증명서를 훼손 또는 제거한 자

10. 국제회의산업 육성에 관한 법률에 관한 내용으로 옳은 것은?

① 국제회의복합지구란 국제회의산업의 육성·진흥을 위하여 지정된 특별시·광역시 또는 시를 말한다.

② 문화체육관광부장관은 전자국제회의 기반의 확충을 위하여 인터넷 등 정보통신망을 통한 사이버 공간에서의 국제회의 개최를 지원할 수 있다.

③ 문화체육관광부장관은 국제회의산업육성기본계획을 매년 수립하여야 한다.

④ 시·도지사는 문화체육관광부장관과의 협의를 거쳐 국제회의집적시설을 지정할 수 있다.

11. 관광진흥법상 수수료 납부 대상이 아닌 것은?

① 관광숙박업의 폐업신고
② 관광 편의시설업의 지정신청
③ 관광사업자의 지위승계신고
④ 유원시설업의 변경신고

12. 관광진흥법상 문화체육관광부장관의 권한에 해당하는 것을 모두 고른 것은?

ㄱ. 카지노업의 허가	**ㄴ. 국외여행 인솔자에 대한 자격취소**
ㄷ. 호텔서비스사에 대한 자격취소	**ㄹ. 관광숙박업의 등급결정**
ㅁ. 유원시설업의 허가	**ㅂ. 국내여행안내사에 대한 자격취소**

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

13. 관광진흥법상 처분을 하기 전에 청문을 실시하여야 하는 경우가 아닌 것은?

① 국외여행 인솔자 자격의 취소
② 카지노기구의 검사 등의 위탁 취소
③ 관광특구 지정의 취소
④ 한국관광 품질인증의 취소

14. 관광진흥법령상 관광특구에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 문화체육관광부장관은 관광특구를 방문하는 외국인관광객의 유치촉진 등을 위해 관광특구 진흥계획을 수립하여야 한다.

② 문화체육관광부장관은 관광특구의 활성화를 위하여 관광특구에 대한 평가를 3년마다 실시하여야 한다.

③ 문화체육관광부장관은 관광특구 지정요건에 맞지 아니하거나 추진실적이 미흡한 관광특구에 대하여 관광특구의 지정취소, 면적조정 등 필요한 조치를 할 수 있다.

④ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 관광객 유치를 위하여 필요하다고 인정하는 시설 및 우수 관광특구에 대해서 관광진흥개발기금을 대여하거나 보조할 수 있다.

15. 관광진흥법상 여행업에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 여행업자가 내국인의 국외여행을 실시할 경우에는 여행자의 안전 및 편의 제공을 위하여 그 여행을 인솔하는 국외여행 인솔자를 두어야 한다.

② 관광통역안내사 자격증을 취득한 자라도 여행업체에 6개월 이상 근무한 경력이 없으면 국외여행 인솔자가 될 수 없다.

③ 문화체육관광부장관은 외국인 의료관광 활성화를 위하여 한국관광공사에 관광진흥개발기금을 대여하거나 보조할 수 있다.

④ 여행업자는 여행자와 계약을 체결할 때에는 해당 여행지에 대한 안전정보를 구두로 설명하거나 서면으로 제공할 수 있다.

16. 관광진흥법상 카지노업의 허가에 관한 설명이다. ( )에 들어갈 기간으로 옳은 것은?

> **문화체육관광부장관은 카지노업을 허가할 때 (ㄱ)의 범위에서 대통령령으로 정하는 기간에 관광진흥법 제23조제1항에 따른 시설 및 기구를 갖출 것을 조건으로 허가할 수 있다. 다만, 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유가 있다고 인정하는 경우에는 해당 사업자의 신청에 따라 한 차례에 한하여 (ㄴ)을 넘지 아니하는 범위에서 그 기간을 연장할 수 있다.**

① ㄱ: 1년, ㄴ: 3개월　② ㄱ: 2년, ㄴ: 3개월　③ ㄱ: 2년, ㄴ: 6개월　④ ㄱ: 1년, ㄴ: 6개월

17. 관광진흥법상 한국관광협회중앙회의 업무에 해당하는 것을 모두 고른 것은?

> **ㄱ. 관광안내소의 운영**
> **ㄴ. 관광 통계**
> **ㄷ. 관광종사원의 교육과 관련한 수익사업**
> **ㄹ. 회원의 공제사업**
> **ㅁ. 관광사업 진흥에 필요한 조사·연구**

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

18. 관광진흥법상 관광사업을 경영하기 위하여 시·도지사 또는 시장·군수·구청장의 지정을 받아야 하는 사업은?

① 관광 편의시설업　② 종합유원시설업　③ 카지노업　④ 여행업

19. 관광진흥법상 관광사업의 등록 결격사유가 아닌 것은?

① 19세 미만인 자

② 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자

③ 사업계획의 승인이 취소되거나 영업소가 폐쇄된 후 2년이 지나지 아니한 자

④ 관광진흥법을 위반하여 징역 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 2년이 지나지 아니한 자

20. 관광진흥법상 관광특구에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 관광특구로 지정하려면 관광특구 전체면적 중 관광활동과 직접적인 관련성이 없는 토지의 비율이 10퍼센트를 초과하지 아니하여야 한다.

② 관광특구는 시장·군수·구청장의 신청에 따라 시·도지사가 정한다.

③ 시·도지사는 관광특구진흥계획의 집행 상황을 연 1회 평가하여야 한다.

④ 서울특별시에서 관광특구를 지정하려면 해당 지역의 최근 1년간 외국인 관광객 수가 10만명 이상이어야 한다.

21. 관광진흥법상 관광사업의 휴업 및 폐업에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 관광사업자가 그 사업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업할 때에는 관할 등록기관등의 장에게 알려야 한다.

② 관할 등록기관등의 장은 관광사업자가 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 관할 세무서장이 사업자등록을 말소한 경우에는 등록등 또는 신고사항을 직권으로 말소하거나 취소할 수 있다.

③ 카지노사업자가 카지노업을 휴업 또는 폐업하고자 하는 때에는 관할 등록기관등의 장의 허가를 받아야 한다.

④ 관할 등록기관등의 장은 직권말소 또는 직권취소를 위하여 필요한 경우 관할 세무서장에게 관광사업자의 폐업 여부에 대한 정보를 제공하도록 요청할 수 있다.

22. 관광진흥법상 카지노사업자의 관광진흥개발기금 납부금에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 카지노사업자가 납부금을 납부기한까지 내지 아니하면 문화체육관광부장관은 10일 이상의 기간을 정하여 독촉하여야 한다.

② 체납된 납부금에 대하여는 100분의 5에 해당하는 가산금을 부과할 수 있다.

③ 납부금이나 가산금을 부과받은 자가 부과된 납부금 또는 가산금에 대하여 이의가 있는 경우에는 부과받은 날부터 30일 이내에 문화체육관광부장관에게 이의를 신청할 수 있다.

④ 납부금 또는 가산금에 관한 이의신청을 받은 문화체육관광부장관은 그 신청을 받은 날부터 15일 이내에 이를 심의하여 그 결과를 신청인에게 서면으로 알려야 한다.

23. 관광기본법에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 정부는 관광진흥의 기반을 조성하고 관광산업의 경쟁력을 강화하기 위하여 관광진흥에 관한 기본계획을 3년마다 수립·시행하여야 한다.

② 정부는 매년 관광진흥계획에 관한 시책과 동향에 대한 보고서를 정기국회가 시작하기 전까지 국회에 제출하여야 한다.

③ 관광진흥의 방향 및 주요 시책에 대한 수립·조정, 관광진흥계획의 수립 등에 관한 사항을 심의·조정하기 위하여 문화체육관광부장관 소속으로 국가관광전략회의를 둔다.

④ 국가관광전략회의의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 법률로 정한다.

24. 관광진흥개발기금법령상 기금운용위원회에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 관광진흥개발기금 운용계획안을 변경하는 경우에는 기금운용위원회의 심의를 거칠 필요가 없다.

② 기금운용위원회는 위원장 1인을 포함한 7인 이내의 위원으로 구성한다.

③ 기금운용위원회의 위원장은 문화체육관광부장관이 된다.

④ 기금운용위원회 회의는 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다.

25. 관광진흥법상 카지노업에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 19세 미만인 자라도 카지노업의 허가를 받을 수 있다.

② 문화체육관광부장관은 최근 신규허가를 한 날 이후에 전국 단위의 외래관광객이 50만명 이상 증가한 경우에만 신규허가를 할 수 있다.

③ 문화체육관광부장관은 카지노업 신규 허가 공고를 실시한 결과 적합한 자가 없을 경우에는 카지노업의 신규허가를 하지 아니할 수 있다.

④ 카지노사업자는 정당한 사유없이 그 연도안에 30일 이상 휴업하는 행위를 하여서는 아니 된다.

관광학개론

26. 푸드 마일리지(food mileage)와 관련 있는 것을 모두 고른 것은?

ㄱ. 사회적 책임	ㄴ. 푸드 마일스(food miles)
ㄷ. 미국의 사회학자 폴 레이	ㄹ. 테이크 아웃

① ㄱ, ㄴ ② ㄱ, ㄹ ③ ㄴ, ㄷ ④ ㄷ, ㄹ

27. 다음 설명에 해당하는 외식업 경영형태는?

기업의 소유주가 경영노하우를 가지고 있는 제3자에게 회사경영의 일부 또는 전부를 계약기간 동안 양도하여 경영하게 하는 방식

① 소유 직영(ownership management)
② 프랜차이즈 경영(franchise management)
③ 위탁 경영(management contract)
④ 리퍼럴 그룹(referral group)

28. 복합리조트(IR)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 카지노뿐만 아니라 호텔, 컨벤션, 쇼핑 등이 복합적으로 통합된 리조트를 의미한다.
② 라스베이거스에서 시작되었다.
③ 싱가포르에서는 1개의 복합리조트를 허가하였다.
④ 마리나베이샌즈는 2010년 개장하였다.

29. 호텔의 정보시스템 관련 용어로 옳은 것은?

① PMS: property maintenance system
② POS: point of sales
③ HIS: hotel IT system
④ PABX: property automation branch exchange

30. 다음 ( )에 들어갈 내용은?

( ) 여행사는 여행상품을 만들어 소매여행사에 판매하는 여행사를 말한다.

① 홀세일러(wholesaler)
② 리테일러(retailer)
③ 온라인(on-line)
④ 오프라인(off-line)

31. 우리나라가 의료법 개정을 통해 외국인 환자 유치를 허용한 연도는?

① 2006년 ② 2009년 ③ 2012년 ④ 2015년

32. 여행업의 산업적 특성이 아닌 것은?

① 계절성이 높은 산업
② 수요탄력성이 낮은 산업
③ 고정자산 비중이 낮은 산업
④ 창업이 용이한 산업

33. 우리나라 최초 카지노인 인천 올림포스 호텔 카지노의 개장 연도는?

① 1961년 ② 1964년 ③ 1967년 ④ 1970년

34. 다음 설명에 해당하는 것은?

> **ㅇ 대한항공에서 개발한 국내 최초의 항공예약 시스템**
> **ㅇ 주요 기능은 항공좌석 예약 및 발권, 호텔·렌터카 예약, 한글 여행정보 제공**

① TOPAS ② ABACUS ③ GALILEO ④ SABRE

35. 다음 설명에 해당하는 것은?

> **주로 교육 및 연구 목적으로 개최되는데, 특정 주제에 대해 전문가 발표와 토론이 진행되며, 발표자와 참가자들이 서로 토론을 통해 지식과 경험을 나누는 형식**

① 컨벤션 ② 컨퍼런스 ③ 포럼 ④ 세미나

36. 다음 설명에 해당하는 것은?

> **ㅇ 바쁜 현대인들에게 간편성 제공**
> **ㅇ 가정의 식사를 대체하는 음식이라는 개념**
> **ㅇ 식품산업의 발전된 기술을 이용하여 다양한 레토르트(retort) 식품 상품화**

① Slow Food ② Local Food ③ LOHAS ④ HMR

37. 문화콘텐츠 산업의 특징에 해당하지 않는 것은?

① 고부가가치
② 전·후방 연관효과
③ 낮은 초기투자 자본
④ 국가브랜드 제고

38. 국내 외식산업의 발전사로 옳지 않은 것은?

① 1970년대: 해외 프랜차이즈 시스템 도입 시작
② 1980년대: 한식 프랜차이즈 최초 등장
③ 1990년대: 외식업계 질적 성장
④ 2000년대: 대기업의 외식산업 진출 시작

39. 관광 발전단계에서 '복지관광(social tourism)'이 부각된 시대는?

① Mass Tourism시대 ② Tourism시대

③ Tour시대 ④ New Tourism시대

40. 우리나라 관광발전사에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 1970년대에 국제관광공사가 발족되었다.

② 1980년대에 해외여행 완전자유화 조치가 이루어졌다.

③ 1990년대에 경제협력개발기구에 가입하여 선진국 관광정책기구들과 협력이 이루어졌다.

④ 2000년대에 관광산업의 선진화 원년이 선포되었다.

41. '관광은 세계평화에 이르는 패스포트'를 슬로건으로 정한 국제기구는?

① 미주여행업협회 ② 국제연합

③ 아시아·태평양관광협회 ④ 세계관광기구

42. 우리나라 관광기구의 약자가 올바르게 짝지어진 것을 모두 고른 것은?

ㄱ. 한국관광협회중앙회 - KTA	**ㄴ. 한국호텔업협회 - KTHA**
ㄷ. 한국관광공사 - KTO	**ㄹ. 한국일반여행업협회 - KGTA**

① ㄱ, ㄴ ② ㄱ, ㄷ ③ ㄴ, ㄷ ④ ㄴ, ㄹ

43. 관광현상 구성요소 간의 관계를 유기적으로 살펴보는 데 초점을 두는 관광의 정의는?

① 경제적 정의 ② 사회문화적 정의 ③ 여가활동적 정의 ④ 시스템적 정의

44. 다음 설명에 해당하는 것은?

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

① 호스텔업 ② 관광객이용시설업 ③ 관광펜션업 ④ 소형호텔업

45. 국제관광에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 1년 이상 방문객을 관광객으로 본다.

② 경제협력개발기구(OECD)에서는 국제관광객과 영구방문객으로 구분하고 있다.

③ 관광객 수용국 입장에서 인바운드와 아웃바운드로 구분된다.

④ 1990년대 이후 급성장하였다.

46. 관광진흥법상 관광사업을 모두 고른 것은?

ㄱ. 여행업	ㄴ. 호텔업	ㄷ. 유원시설업

① ㄱ ② ㄷ ③ ㄱ, ㄴ ④ ㄱ, ㄴ, ㄷ

47. 관광코스 유형이 아닌 것은?

① 안전핀형 ② 스푼형 ③ 탬버린형 ④ 방황형

48. 코틀러(P. Kotler)가 Marketing Management(1984)에서 밝힌 제품의 3가지 수준이 아닌 것은?

① 확장제품 ② 주변제품 ③ 실제제품 ④ 핵심제품

49. 마케팅 용어에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 마케팅믹스는 상품(product), 가격(price), 포장(packaging), 판매촉진(promotion)의 최적결합 노력이다.

② 시장세분화는 하나의 시장을 이질성을 지닌 하위시장으로 나누어 마케팅하는 것이다.

③ 표적시장은 세분시장 특성별로 각각 적합한 마케팅믹스를 제공하는 것이다.

④ 포지셔닝은 불특정 시장에 있는 고객의 마음속에 존재하기 위해 마케팅하는 것이다.

50. 국민관광에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 국민이 자발적으로 관광활동에 참여하는 관광이다.

② 2000년대부터 본격적으로 진흥되었다.

③ 국민관광은 국민의 후생·복지 측면에서 중요하다.

④ 국민관광 이동총량이란 1년 동안 국민들이 국내관광여행 목적으로 이동한 총량이다.

호텔관리론

51. 호텔시설의 특성은?

① 인적서비스 의존성
② 초기투자비용의 과다
③ 성·비수기의 존재
④ 연중 무휴의 영업

52. 룸 인스펙터(room inspector)의 업무로 옳은 것은?

① 각종 비품, 가구, 소모품 등의 셋업상태 확인
② 고객의 세탁물 수거
③ 어메니티(amenity)의 보충 및 정리정돈
④ 객실 및 욕실의 청소

53. 호텔업 등급결정 기준에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 등급결정 대상업종은 호텔업과 콘도미니엄업이다.
② 유자격 종사원(호텔경영사·관리사·서비스사) 고용에 따른 가점은 없다.
③ 평가요원은 서비스, 건축설비, 전기통신 등으로 구분해 6인 이상으로 한다.
④ 5성과 4성의 경우 현장평가와 암행평가가 이루어진다.

54. 호텔의 객실요금 산정 시 고려되지 않는 것은?

① 호텔의 브랜드 ② 간접비 ③ 투자자본 ④ 경쟁호텔 고려

55. 호텔 객실의 요금 종류 중 특별요금에 해당하지 않는 것은?

① 공표요금 ② 패키지요금 ③ 비수기요금 ④ 계약요금

56. 고객이력(guest history) 관리에 포함되는 정보가 아닌 것은?

① 이전 투숙에 대한 정보
② 기호 및 취향
③ 특별 요청사항
④ 고객계좌정보

57. 음료의 분류 중 증류주에 해당하는 것을 모두 고른 것은?

ㄱ. 위스키(whisky)	**ㄴ. 보드카(vodka)**	**ㄷ. 맥주(beer)**
ㄹ. 진(gin)	**ㅁ. 와인(wine)**	**ㅂ. 데킬라(tequila)**

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

58. 메뉴의 역할이 아닌 것은?

① 식음료 업장의 마케팅 도구이다.
② 식음료 원가절감의 효과를 가져온다.
③ 식음료 업장을 상징하고 분위기를 창출한다.
④ 식음료 업장의 규모와 조리능력을 결정한다.

59. 쇠고기 등 육류를 다듬어 각 주방에 공급하는 조리부의 부서는?

① 부쳐(butcher)
② 콜드 키친(cold kitchen)
③ 핫 키친(hot kitchen)
④ 스튜어드(steward)

60. 양조법에 의한 와인 분류에 해당하는 것은?

① 레드와인(red wine)
② 식전와인(aperitif wine)
③ 발포성와인(sparkling wine)
④ 로제와인(rose wine)

61. 호텔 종사원의 인사이동 시 고려해야 할 사항이 아닌 것은?

① 승진경로와 자격요건의 명확화
② 근무년수
③ 직무숙련화의 배려
④ 동기부여 향상의 고려

62. 인사고과의 방법으로 옳지 않은 것은?

① 중요사건서술법
② 목표관리법
③ 자기신고법
④ 설문지법

63. 호텔의 제품수명주기 전략 중 성숙기에 취해야 할 행동은?

① 인지도를 높이는 활동과 고객의 창조와 유지에 노력
② 단골고객을 확보하고 제품충성도를 높이는 노력
③ 시장점유율을 유지하고 이익을 극대화
④ 유지, 회수, 폐기의 결정

64. 호텔의 비용 중 고정비에 속하지 않는 것은?

① 급여
② 임대료
③ 원재료비
④ 감가상각비

65. 고객원장의 차변에 기록하여야 할 항목이 아닌 것은?

① 객실수익(room revenue)
② 봉사료(service charge)
③ 부가가치세(VAT: value added tax)
④ 신용카드(credit card)

66. 호텔 인사관리의 직무분석 시 유의사항이 아닌 것은?

① 직무의 모호성
② 상사의 주관성
③ 직무내용의 실제성
④ 실무진의 협조

67. 호텔의 객실점유율과 매출극대화를 동시에 달성하기 위한 효율적인 경영방식은?

① 고객 관계 관리(customer relationship management)

② 위탁 경영(management contract)

③ 프랜차이즈 계약(franchise agreement)

④ 수익률 관리(yield management)

68. 호텔 인력관리의 직무분석 중 직무기술서에 포함된 정보가 아닌 것은?

① 직무명칭 ② 인적요건 ③ 직무요약 ④ 직무내용

69. 호텔마케팅 시장세분화의 변수가 아닌 것은?

① 지리적 변수 ② 인구통계적 변수 ③ 심리분석적 변수 ④ 경제적 변수

70. 숙박형태에 따른 요금제도 중 객실요금에 1일 3식대를 포함시키는 방식의 요금제도는?

① 아메리칸 플랜(American plan)

② 유로피언 플랜(European plan)

③ 컨티넨탈 플랜(Continental plan)

④ 수정식 아메리칸 플랜(modified American plan)

71. 우리나라 호텔업 발전과정에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 1888년 인천에 우리나라 최초 대불호텔이 건립되었다.

② 1902년 서울에 손탁호텔이 건립되었다.

③ 1904년 조선경성철도호텔(현 조선호텔)이 건립되었다.

④ 1963년 국제관광공사가 운영하는 워커힐호텔이 건립되었다.

72. 객실 2개가 나란히 위치해 있으며, 내부의 문 2개가 연결되어 투숙객 간에 상호 왕래가 가능한 형태인 객실은?

① 아웃사이드 룸(outside room) ② 인사이드 룸(inside room)

③ 커넥팅 룸(connecting room) ④ 어드조이닝 룸(adjoining room)

73. 호텔에서 오전 10:00 ~ 12:00시에 판매하는 메뉴는?

① 브런치(brunch) ② 애프터 눈 티(afternoon tea)

③ 아침식사(breakfast) ④ 점심식사(lunch)

74. EFL(Executive Floor Lounge)에서 제공되는 서비스가 아닌 것은?

① 조식을 포함한 무료 식음료 서비스
② 각종 예약확인 및 관광안내
③ 턴-다운(turn-down) 서비스
④ 비서역할(butler) 지원

75. 다음에서 설명하는 담당직원은?

> **호텔에서 객실 청소를 담당하는 직원을 지칭하며, 1일 근무시간 기준으로 12 ~ 15실을 청소한다.**

① 벨 맨(bell man)
② 하우스 맨(house man)
③ 룸 메이드(room maid)
④ GRO(guest relation officer)