관광법규

1. 관광진흥개발기금법상 관광진흥개발기금을 조성하는 재원이 아닌 것은?

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

2. 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

3. 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.

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. 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

8. 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.

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. 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.

14. 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

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 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

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

① 관광 편의시설업　② 종합유원시설업　③ 카지노업　④ 여행업

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. 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.

23. 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.

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. 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

29. 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.

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?

> **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

35. 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

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

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

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

① 미주여행업협회 ② 국제연합

③ 아시아·태평양관광협회 ④ 세계관광기구

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. 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.

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

① 확장제품 ② 주변제품 ③ 실제제품 ④ 핵심제품

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. 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.

53. 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

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. 호텔 종사원의 인사이동 시 고려해야 할 사항이 아닌 것은?

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

61. 양조법에 의한 와인 분류에 해당하는 것은?

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

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. 호텔마케팅 시장세분화의 변수가 아닌 것은?

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

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

① 직무명칭 ② 인적요건 ③ 직무요약 ④ 직무내용

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. 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)

75. 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