# 관광법규

**1. 관광기본법상 관광진흥에 관한 기본계획(이하 “기본계획”이라 함)의 수립 시 정부의 역할로 옳은 것은?**

① 정부는 관광진흥의 기반을 조성하고 관광산업의 경쟁력을 강화하기 위하여 기본계획을 10년마다 수립·시행하여야 한다.

② 기본계획의 수립 시 관광시설의 감염병 등에 대한 안전·위생·방역 관리에 관한 사항이 포함되어야 한다.

③ 기본계획은 국가관광정책심의위원회의 심의를 거쳐 확정한다.

④ 정부는 기본계획에 따라 5년마다 시행계획을 수립·시행하고 그 추진실적을 기본계획에 반영하여야 한다.

**2. 관광진흥개발기금법령상 기금의 운용에 관한 설명으로 옳은 것은?**

① 문화체육관광부장관은 매년 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」에 따라 기금운용계획안을 수립하여야 한다.

② 기금운용위원회의 위원장은 기획재정부 제1차관이 된다.

③ 기금을 목적 외의 용도에 사용한 자는 해당 기금을 대여받거나 보조받은 날부터 5년 이내에 기금을 대여받거나 보조받을 수 없다.

④ 문화체육관광부장관은 납부금의 부과·징수 업무를 지방해양경찰청장에게 위탁할 수 있다.

**3. 관광진흥개발기금법령상 관광진흥개발기금에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?**

① 관광진흥개발기금은 「관세법」에 따른 보세판매장 특허수수료의 100분의 50을 재원으로 조성한다.

② 기금은 문화체육관광부장관이 관리한다.

③ 기금의 회계연도는 정부의 회계연도에 따른다.

④ 기금은 호텔을 비롯한 각종 관광시설의 건설 또는 개수(改修)의 용도로 보조할 수 있다.

**4. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 국제회의도시의 지정과 그 기준에 관한 설명으로 옳은 것은?**

① 문화체육관광부장관은 대통령령으로 정하는 국제회의도시 지정기준에 맞는 특별시·광역시 및 도(道)를 국제회의도시로 지정할 수 있다.

② 지정대상 도시는 해외 도시와의 교류가 왕성하고, 환경 친화적인 곳이어야 한다.

③ 지정대상 도시에 국제회의시설이 있고, 해당 도시에서 이를 활용한 국제회의산업 육성에 관한 계획을 수립하고 있어야 한다.

④ 국제회의도시로 지정된 도시가 지정기준에 맞지 아니하게 된 경우에는 문화체육관광부장관의 제청으로 국무총리가 그 지정을 취소하여야 한다.

5. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 국제회의 시설의 종류 중 다음의 요건을 모두 갖추어야 하는 시설은?

> 국제회의 개최에 필요한 회의실로 활용할 수 있는 호텔연회장·공연장·체육관 등의 시설로서
> 1. 200명 이상의 인원을 수용할 수 있는 대회의실이 있을 것
> 2. 30명 이상의 인원을 수용할 수 있는 중·소회의실이 3실 이상 있을 것

① 전문회의시설 ② 준회의시설 ③ 전시시설 ④ 부대시설

6. 관광진흥법령상 한국관광 품질인증 대상 관광사업이 아닌 것은?

① 야영장업 ② 한옥체험업
③ 외국인관광 도시민박업 ④ 관광숙박업

7. 관광진흥법령상 등록기관등의 장의 권한의 위탁에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 관광식당업의 지정 및 지정취소: 지역별 관광협회
② 국외여행 인솔자의 등록: 업종별 관광협회
③ 호텔경영사의 등록 및 자격증의 발급: 한국관광공사
④ 국내여행안내사의 등록 및 자격증의 발급: 한국산업인력공단

8. 관광진흥법령상 관광사업의 등록, 허가, 신고 및 지정에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 여행업을 경영하려는 자는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 등록하여야 한다.
② 종합유원시설업을 경영하려는 자는 문화체육관광부령으로 정하는 시설과 설비를 갖추어 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장의 허가를 받아야 한다.
③ 국제회의업을 경영하려는 자는 회의시설 등 문화체육관광부령으로 정하는 시설을 갖추어 문화체육관광부장관에게 신고하여야 한다.
④ 관광 편의시설업을 경영하려는 자는 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장의 지정을 받아야 한다.

9. 관광진흥법령상 관광숙박업의 등급결정 등에 관한 설명이다. ( )에 들어갈 내용을 순서대로 올바르게 나열한 것은?

> ○ 호텔업 등급결정의 유효기간은 등급결정을 받은 날부터 ( ㄱ )으로 한다.
> ○ 문화체육관광부장관은 호텔업의 등급결정권을 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 법인으로서 문화체육관광부장관이 정하여 고시하는 법인에 위탁한다.
> 1.~2. (생략)
> 3. 문화체육관광부령으로 정하는 기준에 맞는 자격을 가진 평가요원을 ( ㄴ ) 이상 확보하고 있을 것

① ㄱ: 3년, ㄴ: 30명 ② ㄱ: 3년, ㄴ: 50명 ③ ㄱ: 5년, ㄴ: 30명 ④ ㄱ: 5년, ㄴ: 50명

**10. 관광진흥법령상 유원시설업에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?**

① 유원시설업자 중 물놀이형 유기시설 또는 유기기구를 설치한 자는 문화체육관광부령으로 정하는 안전·위생기준을 지켜야 한다.

② 유원시설업자는 문화체육관광부령으로 정하는 안전성검사 대상이 아닌 유기시설 또는 유기기구에 대하여는 안전성검사 대상이 아님을 확인하는 검사를 받지 않아도 된다.

③ 유원시설업자는 그가 관리하는 유기시설 또는 유기기구로 인하여 사망자가 발생한 사고가 발생한 때에는 즉시 사용중지 등 필요한 조치를 취하고 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 통보하여야 한다.

④ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 자료 및 현장조사 결과에 따라 해당 유기시설 또는 유기기구가 안전에 중대한 침해를 줄 수 있다고 판단하는 경우에는 그 유원시설업자에게 대통령령으로 정하는 바에 따라 사용중지·개선 또는 철거를 명할 수 있다.

**11. 관광진흥법상 관광특구에 관한 설명으로 옳은 것은?**

① 관광특구는 시장·군수·구청장의 신청(특별자치시 및 특별자치도의 경우는 제외한다)에 따라 문화체육관광부장관이 지정한다.

② 「지방자치법」에 따른 인구 100만 이상의 대도시의 시장은 관할 구역내에서 관광특구의 지정요건을 모두 갖춘 지역을 관광특구로 지정할 수 있다.

③ 문화체육관광부장관은 관광특구의 활성화를 위하여 관광특구에 대한 평가를 5년마다 실시하여야 한다.

④ 문화체육관광부장관은 관광특구를 방문하는 외국인 관광객의 유치 촉진 등을 위하여 관광특구진흥계획을 수립하고 시행하여야 한다.

**12. 관광진흥법령상 카지노사업자의 관광진흥개발기금 납부에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?**

① 카지노사업자는 총매출액의 100분의 10의 범위에서 일정 비율에 해당하는 금액을 「관광진흥개발기금법」에 따른 관광진흥개발기금에 내야 한다.

② 카지노사업자가 납부금을 납부기한까지 내지 아니하면 문화체육관광부장관은 10일 이상의 기간을 정하여 이를 독촉하여야 한다.

③ 납부금을 납부기한까지 내지 아니하여 독촉을 받은 자가 그 기간에 납부금을 내지 아니하면 지방세 체납처분의 예에 따라 징수한다.

④ 카지노사업자는 매년 3월 말까지 공인회계사의 감사보고서가 첨부된 전년도의 재무제표를 문화체육관광부장관에게 제출하여야 한다.

**13. 관광진흥법령상 문화체육관광부장관의 권한으로 옳은 것은?**

① 국립공원 지정
② 주민 주도의 지역관광 홍보
③ 내국인의 출입국 관리
④ 여권 발급

**14. 관광진흥법상 문화관광해설사에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?**

① 지방자치단체의 장은 해마다 문화관광해설사의 양성 및 활용계획을 수립하여야 한다.

② 지방자치단체의 장은 문화관광해설사 양성 및 활용계획에 따라 해마다 문화관광해설사 운영계획을 수립·시행하여야 한다.

③ 문화체육관광부장관 또는 시·도지사는 문화관광해설사 양성을 위한 교육과정을 개설하여 운영할 수 있다.

④ 문화관광해설사의 선발, 배치 및 활용 등에 필요한 사항은 문화체육관광부령으로 정한다.

**15. 관광진흥법령상 관광객 이용시설업이 아닌 것은?**

① 휴양콘도미니엄업 ② 전문휴양업 ③ 종합휴양업 ④ 관광유람선업

**16. 관광진흥법령상 여행업의 종류와 설명으로 옳은 것을 모두 고른 것은?**

| |
|---|
| **ㄱ. 일반여행업: 국내외를 여행하는 내국인 및 외국인을 대상으로 하는 여행업** |
| **ㄴ. 종합여행업: 국내외를 여행하는 내국인 및 외국인을 대상으로 하는 여행업** |
| **ㄷ. 국외여행업: 국외를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업** |
| **ㄹ. 국내여행업: 국내를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업** |

① ㄱ, ㄷ ② ㄴ, ㄹ ③ ㄱ, ㄷ, ㄹ ④ ㄴ, ㄷ, ㄹ

**17. 관광진흥법령상 의료관광호텔업의 등록기준으로 옳지 않은 것은?**

① 의료관광객이 이용할 수 있는 취사시설이 객실별로 설치되어 있거나 층별로 공동취사장이 설치되어 있을 것

② 객실별 면적이 19제곱미터 이상일 것

③ 의료관광호텔 시설은 의료기관 시설과 분리될 것

④ 욕실이나 샤워시설을 갖춘 객실이 30실 이상일 것

**18. 관광진흥법령상 기획여행의 광고 시 표시사항이 아닌 것은?**

① 최대 여행인원 ② 기획여행명

③ 여행목적지의 여행경보단계 ④ 여행경비

**19. 관광진흥법령상 카지노업 허가에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?**

① 문화체육관광부장관은 카지노업을 허가할 때 1년의 범위에서 조건부 영업허가를 할 수 있다.

② 문화체육관광부장관이 공공의 안녕, 질서유지를 위하여 필요하다고 인정하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 카지노업의 허가를 제한할 수 있다.

③ 우리나라의 연안을 왕래하는 여객선에서 카지노업을 하려는 경우, 여객선이 5천 톤급 이상이어야 한다.

④ 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 자는 카지노업의 허가를 받을 수 없다.

**20. 관광진흥법령상 호텔업의 종류에 속하는 것을 모두 고른 것은?**

| | |
|---|---|
| **ㄱ. 수상관광호텔업** | **ㄴ. 가족호텔업** |
| **ㄷ. 호스텔업** | **ㄹ. 소형호텔업** |

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

**21. 관광진흥법령상 외국인 의료관광 유치·지원 관련 기관에 해당하지 않는 것은?**

① 「한국관광공사법」에 따른 한국관광공사

② 「새마을금고법」에 따른 새마을금고연합회

③ 「의료 해외진출 및 외국인환자 유치 지원에 관한 법률」에 따라 등록한 외국인환자 유치의료기관

④ 「관광진흥법」에 따른 의료관광의 활성화를 위한 사업의 추진실적이 있는 보건 관련 기관 중 문화체육관광부장관이 고시하는 기관

**22. 관광진흥법령상 카지노업의 허가를 받으려는 자가 문화체육관광부장관에게 제출하여야 하는 사업계획서에 포함되어야 하는 사항이 아닌 것은?**

① 인력수급 및 관리계획

② 장기수지 전망

③ 카지노영업소 이용객 유치계획

④ 타인 소유의 부동산을 사용하는 경우에는 그 사용권을 증명하는 서류

**23. 관광진흥법령상 문화체육관광부장관이 유원시설안전정보시스템을 통하여 공개할 수 있는 정보를 모두 고른 것은?**

| |
|---|
| ㄱ. 유원시설업의 허가에 관한 정보<br>ㄴ. 물놀이형 유원시설업자의 안전·위생과 관련하여 실시한 수질검사 결과에 관한 정보<br>ㄷ. 안전성검사의 결과에 관한 정보<br>ㄹ. 안전관리자의 안전교육 이수에 관한 정보 |

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

**24. 관광진흥법령상 한국관광협회중앙회가 하는 공제사업의 내용이 아닌 것은?**

① 지역별 관광협회와의 친목 도모 업무

② 회원 상호간의 경제적 이익을 도모하기 위한 업무

③ 관광사업행위에 따른 사고로 인하여 재해를 입은 종사원에 대한 보상업무

④ 관광사업자의 관광사업행위와 관련된 사고로 인한 대물 및 대인배상에 대비하는 배상업무

**25. 관광진흥법령상 관광지로 지정·고시된 지역에서 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장의 허가를 받아야 하는 사항이 아닌 것은?**

① 토지매매

② 공유수면의 매립

③ 옮기기 어려운 물건을 1개월 이상 쌓아놓는 행위

④ 절토의 방법으로 토지의 형상을 변경하는 행위

# 호텔회계론

**26. 숙박업통일회계(USALI)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?**

① 우리나라 모든 호텔이 의무적으로 이 기준을 따른다.

② 공통비는 영업부문별 수익에 배분하지 않는다.

③ 1926년 미국에서 호텔업통일회계기준(USAH)을 제정하였다.

④ 호텔기업의 일반적으로 인정된 회계원칙이라 할 수 있다.

**27. 매출계정의 대변잔액 2,500원을 집합손익계정에 대체하는 분개는?**

① (차) 집합손익 2,500 (대) 매출 2,500 ② (차) 매출 2,500 (대) 집합손익 2,500

③ (차) 매출 2,500 (대) 선수수익 2,500 ④ (차) 선수수익 2,500 (대) 매출 2,500

**28. A 호텔 식음료부문에 대한 10월 중 영업관련 자료이다. 이익과 안전한계율은?**

| 매출액 500,000원 | 변동원가율 70 % | 고정원가 120,000원 |
|---|---|---|

① 이익 30,000원, 안전한계율 20 % ② 이익 30,000원, 안전한계율 25 %

③ 이익 150,000원, 안전한계율 20 % ④ 이익 150,000원, 안전한계율 25 %

**29. 기초재고량과 기말재고량이 동일하고 매출이 일정한 경우, 재고자산 구입가격이 지속적으로 하락되는 상황에서 결산 시 이익이 크게 표시되는 순서대로 재고자산 평가방법을 나열한 것으로 옳은 것은?**

① 선입선출법 > 후입선출법 > 평균법 ② 후입선출법 > 평균법 > 선입선출법

③ 후입선출법 > 선입선출법 > 평균법 ④ 선입선출법 > 평균법 > 후입선출법

**30. 우리나라 호텔업의 기본재무제표에 해당하지 않는 것은?**

① 객실부문명세서 ② 재무상태표 ③ 자본변동표 ④ 현금흐름표

**31. A 호텔 식음업장에서의 음식원가 및 매출 자료는 다음과 같다.**

| 단위당 음식원가 100원(변동비 20원, 고정비 80원)<br>단위당 판매가격 120원 |
|---|

**음식 100개를 단위당 60원에 외부에서 추가 주문할 경우, 주문수락 여부와 그 이유로 옳은 것은?**

① 주문거절, 4,000원 손실발생 ② 주문거절, 2,000원 손실발생

③ 주문수락, 4,000원 이익발생 ④ 주문수락, 2,000원 이익발생

32. 기초에 구입한 객실 소모품 10,000원 중 기말까지 소모된 금액이 7,000원이었다. 구입시 비용처리법으로 한 상황 하에서 결산정리분개를 하였을 경우 옳은 것은? (단, 기중 회계변경은 없음)

① (차) 소모품비 3,000 (대) 소모품 3,000 ② (차) 소모품 7,000 (대) 소모품비 7,000

③ (차) 소모품비 7,000 (대) 소모품 7,000 ④ (차) 소모품 3,000 (대) 소모품비 3,000

33. 회계의 순환과정으로 옳은 것은?

| ㄱ. 수정전시산표 | ㄴ. 거래 | ㄷ. 분개 | ㄹ. 전기 | ㅁ. 수정분개 |
|---|---|---|---|---|
| ㅂ. 수정후시산표 | ㅅ. 재무제표 | | | |

① ㄱ - ㄴ - ㄷ - ㄹ - ㅁ - ㅂ - ㅅ ② ㄱ - ㄴ - ㄷ - ㄹ - ㅂ - ㅁ - ㅅ

③ ㄴ - ㄷ - ㄹ - ㄱ - ㅁ - ㅂ - ㅅ ④ ㄴ - ㄷ - ㄹ - ㅁ - ㄱ - ㅂ - ㅅ

34. A 호텔이 B 기업으로 부터 매입한 재고자산에 관한 자료이다. A 호텔의 재고자산 취득원가와 B 기업의 매출액은?

| 상품매입가격 총액 | 600만원 | 매입환출 | 20만원 |
|---|---|---|---|
| 매입에누리 | 10만원 | 매입운임 | 70만원 |

① A: 취득원가 640만원 B: 매출액 500만원 ② A: 취득원가 640만원 B: 매출액 570만원

③ A: 취득원가 670만원 B: 매출액 500만원 ④ A: 취득원가 670만원 B: 매출액 570만원

35. A 호텔에서 외상으로 판매한 식음상품 20만원을 음식 하자로 불평한 고객에게 식음요금의 10 %를 할인해 주었을 경우의 분개로 옳은 것은?

① (차) 식음 매출 잡손실 20,000 (대) 매출채권 20,000

② (차) 매출환입 및 에누리 20,000 (대) 매출채권 20,000

③ (차) 매입환출 및 에누리 20,000 (대) 매출채권 20,000

④ (차) 식음 매출 잡수익 20,000 (대) 매출채권 20,000

36. 숙박업통일회계(USALI)의 특징으로 옳지 않은 것은?

① 전 세계적으로 통용되는 숙박업회계기준으로 회계정보의 이해와 비교가 용이하다.

② 영업부문별 수익과 비용이 세분되어 부문별 성과측정이 용이하다.

③ 직접원가 개념으로 수익에 직접 관련되지 않는 공통적 간접비용은 배분하지 않는다.

④ 일반 기업의 손익계산서와 동일한 회계개념과 재무제표 양식을 나타낸다.

37. A 기업은 2024년 1월 1일 호텔건물을 120억원에 취득했다. 잔존가치는 20억원, 내용연수는 5년이다. 정액법을 사용한 2026년도 감가상각비는?

① 13억원 ② 18억원 ③ 20억원 ④ 24억원

38. 호텔의 회계적 특성으로 옳지 않은 것은?

① 24시간 365일 영업으로 일일 결산이 요구된다.

② 시설의 조기 노후화로 감가상각비용이 높다.

③ 최초 투자가 과다하게 높다.

④ 고정비 비중이 적은 편이다.

39. 현금흐름표 작성 시 영업활동으로 인한 현금흐름으로 기록할 수 없는 것은?

① 상품, 서비스 구입 및 판매 ② 이자수익 또는 배당금수익

③ 종사원에 대한 지출 ④ 주식의 발행

40. 기말 수정분개 시 이연분개에 해당하는 계정과목은?

① 감가상각비 ② 미지급이자 ③ 선급보험료 ④ 미수임대료

41. 결산 시 마감분개를 해야 하는 계정과목은?

① 급여 ② 매출채권 ③ 유가증권 ④ 매입채무

42. 호텔기업의 재무위험을 측정하는 안정성비율에 관한 측정 지표에 속하지 않는 것은?

① 장기유동성비율 ② 부채비율 ③ 자기자본비율 ④ 자산순이익률

43. 다음은 A 호텔의 재무자료이다.

| | | | |
|---|---|---|---|
| 매출액 | 5,600,000원 | 당기순이익 | 280,000원 |
| 평균자산총계 | 2,800,000원 | 평균자본총계 | 400,000원 |
| 주식의 연말시장가치 | 주당 200원 | 현금배당액 | 주당 10원 |
| 주당순이익 | 10원 | 주당액면가 | 500원 |

위의 자료를 이용하여 재무분석을 한 결과로 옳은 것은?

① 주가수익률(PER)은 30이다. ② 매출액순이익률은 5%이다.

③ 총자산회전율은 3회이다. ④ 배당수익률은 3%이다.

44. 감가상각 대상이 아닌 자산은?

① 차량운반구 ② 건물 ③ 기계장치 ④ 토지

45. A 호텔은 식자재 재고관리를 실지재고조사법에 의해 매출원가를 산정하고 있다. 기말 매출원가 계산을 위한 수정분개로 옳은 것은?

① (차) 매출원가 xxx (대) 매입 xxx
(기초)재고자산 xxx (기말)재고자산 xxx

② (차) 매입 xxx (대) 매출원가 xxx
(기초)재고자산 xxx 매입 xxx

③ (차) 매입 xxx (대) 매출원가 xxx
(기말)재고자산 xxx (기초)재고자산 xxx

④ (차) 매출원가 xxx (대) (기초)재고자산 xxx
(기말)재고자산 xxx 매입 xxx

46. 다음 원장에 기록된 내용을 보고 추정한 분개로 옳은 것은?

**급여**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **현금** | **945** | | |
| **예수금** | **50** | | |

① (차) 현금 945 (대) 급여 995
예수금 50

② (차) 급여 50 (대) 예수금 50

③ (차) 급여 995 (대) 현금 945
예수금 50

④ (차) 예수금 50 (대) 급여 50

47. A사의 유동비율이 당좌비율보다 높게 나타났을 경우로 옳은 것은?

① 재고자산이 있는 경우 ② 고정자산이 있는 경우
③ 자기자본이 있는 경우 ④ 유동자산이 유동부채보다 작은 경우

48. A 호텔의 2024년 영업활동에 관한 자료는 다음과 같다.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **매출액** | **500원** | **변동원가** | **100원** | **공헌이익** | **400원** |
| **고정원가** | **320원** | **영업이익** | **80원** | | |

2025년 매출액이 2024년보다 20 % 증가할 때 A 호텔의 2025년 영업이익은?

① 150원 ② 160원 ③ 170원 ④ 180원

49. 다음 자료를 이용하여 RevPAR의 금액은?

| | |
|---|---|
| 객실 총매출액 | 4,800,000,000원 |
| 판매가능 객실 수 | 40,000실 |
| 판매객실 수 | 26,300실 |

① 120,000원 ② 130,000원 ③ 140,000원 ④ 150,000원

50. 당좌자산과 유동부채를 같은 기간에 동일한 금액으로 증가시켰을 경우, 당좌비율의 변화를 설명한 것으로 옳은 것은?

① 당좌비율은 변하지 않는다.

② 당좌비율은 증가한다.

③ 당좌비율은 감소한다.

④ 당좌비율은 상황에 따라 증가 또는 감소한다.

# 호텔인사 및 조직관리론

**51. 인적자원관리의 외부환경요소가 아닌 것은?**

① 조직문화 ② 사회문화적 환경 ③ 노동시장 ④ 기술적 환경

**52. 호텔조직의 인사고과 목적이 아닌 것은?**

① 성과측정 및 공정한 대우 ② 인적자원의 계획

③ 근로의욕 증진 ④ 종사원의 개인생활 파악

**53. 사내채용방법이 아닌 것은?**

① 승진 ② 직무순환 ③ 사내공개채용 ④ 인턴사원제도

**54. 직무평가방법 중 서열법에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?**

① 과학적 방법이며, 가장 오래된 간단한 방식이다.

② 직무간의 차이가 명확한 경우나 평가자가 모든 직무를 잘 알고 있을 때 적용이 용이하다.

③ 직무의 수가 많고 내용이 복잡한 경우에는 부적합하다.

④ 상대적으로 단순한 업무를 최하위에, 가장 중요한 업무를 최상위에 배정한다.

**55. 채용 시 외부모집방법의 장점이 아닌 것은?**

① 새로운 관점에서 조직업무 접근 ② 인력개발비용의 절약

③ 종사원 사기앙양 ④ 새로운 정보 및 지식의 제공

**56. 동일하거나 유사한 직군의 집단을 의미하는 것은?**

① 직업 ② 직책 ③ 직위 ④ 과업

**57. 호텔조직의 인사이동 원칙이 아닌 것은?**

① 적재적소의 원칙 ② 온정주의 원칙 ③ 인재육성주의 원칙 ④ 균형주의 원칙

**58. 인사고과방법 중 서열법에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?**

① 피평가자의 능력이나 업적의 정도를 서로 비교하여 서열을 매기는 방법이다.

② 평가대상자가 많을 때 유용한 방법이다.

③ 단순서열법, 쌍대서열법, 쌍대비교법 등이 있다.

④ 부서간 상호비교가 어렵다.

59. 직무분석의 목적이 아닌 것은?

① 고용관리의 합리화
② 직무평가 및 보상의 기초자료 확보
③ 종사원의 훈련 및 능력개발
④ 합리적 이직의 장려

60. 인사고과 시 피고과자의 일부 특성을 기준으로 다른 것까지 함께 평가하게 되는 오류는?

① 중심화 경향(central tendency)
② 현혹효과(halo effect)
③ 규칙적 오류(systematic errors)
④ 관대화 경향(leniency tendency)

61. 직무담당자에게 요구되는 지식, 스킬, 능력 및 기타 특성에 관한 요건을 기술해 놓은 서식은?

① 직무기술서
② 직무명세서
③ 직무평가서
④ 직무분류서

62. 직무설계의 목적에 해당하지 않는 것은?

① 경영자의 동기부여
② 생산성 증대
③ 이직과 훈련비용의 감소
④ 신기술에 대한 신속한 적응

63. 라인조직의 장점이 아닌 것은?

① 책임과 권한의 한계가 뚜렷하다.
② 조직의 안정성이 확보되어 있다.
③ 개인의 창의성을 최대한 발휘할 수 있다.
④ 명령일원화로 통솔력이 강하다.

64. 임금 유연화 확보를 위해 사용되는 방안이 아닌 것은?

① 직무성과급제
② 임금피크제
③ 연봉제
④ 복리후생제도

65. 노동조합의 조직강화수단 중 다음이 설명하는 것은?

> **조합비의 일괄공제제도를 말하며, 조합원 2/3이상의 동의가 있으면 조합은 세력확보의 수단으로 이 조항을 들 수 있다.**

① 오픈 숍(open shop)
② 체크오프제도(check-off system)
③ 클로즈드 숍(closed shop)
④ 유니언 숍(union shop)

66. 다음이 설명하는 노사관계는?

> **○ 근로조건이 사용자의 일방적 의사로 결정**
> **○ 사용자와 근로자의 관계는 절대 명령과 복종, 구속의 관계**
> **○ 근로자의 인간적인 대우는 무시되는 노사관계**

① 친권적 노사관계
② 민주적 노사관계
③ 전제적 노사관계
④ 협력적 노사관계

67. 이직에 영향을 미치는 요인으로 기업의 직무관련 요인에 해당되는 것은?

① 경력 ② 근속연수 ③ 교육수준 ④ 승진 및 발전기회

68. 변혁적 리더십에 관한 설명으로 옳은 것은?

① 본질적으로 현상과 맞추거나 현상을 유지하려고 노력한다.

② 부하들이 자신들의 조직과 그들이 소속된 팀을 위해서 자신들의 이익을 초월하도록 만든다.

③ 부하들이 규칙과 관습을 따르는 것을 좋아한다.

④ 즉각적인 유형의 보상을 얻도록 부하들을 동기부여한다.

69. 집단갈등의 해소방안이 아닌 것은?

① 공동목표의 설정 ② 집단간 상호의존성 감소

③ 상급자의 권한 이용 ④ 외부인력의 영입

70. 커뮤니케이션의 종류 중 하향식 의사소통에 해당되지 않는 것은?

① 보고 ② 규칙 ③ 명령 ④ 지시

71. 부당노동행위의 종류가 아닌 것은?

① 황견계약(yellow-dog contract) ② 단체교섭거부

③ 스트라이크(strike) ④ 보복적 불이익취급

72. 호텔 복리후생의 기능은?

① 인간관계 개선 및 일체감 조성 ② 종사원 통제의 용이성

③ 종사원 이직의 용이성 ④ 노사관계 통제의 기능

73. 경력개발의 기본원칙이 아닌 것은?

① 적재적소 배치의 원칙 ② 경력기회 개발의 원칙

③ 승진경로의 원칙 ④ 균형주의 원칙

74. 기업의 복지후생관리에서 고려해야 하는 원칙은?

① 전문화의 원칙 ② 합리성의 원칙 ③ 예외의 원칙 ④ 주관성의 원칙

75. 다음에 해당되는 교육 훈련 방법은?

> **타인이 생각하고 느끼는 것을 정확하게 감지하는 능력과 이 능력에 입각하여 적절하고 유연한 태도와 행동을 취할 수 있는 능력을 갖게 된다. 방법은 리더가 없는 토의와 비슷하며, 전인격적인 통찰의 체험학습으로 태도가 변화되도록 하는 방법이다.**

① 인바스켓훈련(in-basket training) ② 감수성훈련(sensitivity training)

③ 대역법(understudies) ④ 브레인스토밍(brain storming)

# 호텔마케팅론

**76. 환대산업의 서비스 특성이 아닌 것은?**

① 무형성 ② 이질성 ③ 소멸성 ④ 탐색성

**77. 기업 사명(mission)에 관한 설명으로 옳은 것은?**

① 기업의 가장 이상적인 미래에 대한 상상의 산물

② 기업이 행사하고 싶어하는 광의의 영향력

③ 기업 미래의 이미지

④ 기업의 장기적인 포부를 밝히는 것

**78. 고관여 제품 선택 시, 고객 의사결정 과정의 특성으로 옳은 것은?**

① 다수의 평가기준을 사용 ② 많은 수의 대안을 비교

③ 가격대가 낮은 편 ④ 정보 추구가 상대적으로 결핍

**79. 다음에서 설명하는 확률표본추출방법은?**

| |
|---|
| **○ 기준변수에 따라 서로 상이한 소집단들로 구분**<br>**○ 소집단으로부터 표본을 단순 무작위추출하는 방식**<br>**○ 기준변수를 잘 선택하면 모집단을 대표하는 표본을 얻을 수 있는 장점** |

① 판단표본추출(purposive sampling) ② 층화표본추출(stratified sampling)

③ 할당표본추출(quota sampling) ④ 편의표본추출(convenience sampling)

**80. 다음에서 설명하는 시장세분화 전략은?**

| |
|---|
| **○ 대량 유통과 대량 광고로 고객 마음에 최상의 이미지를 창조**<br>**○ 고객 욕구의 공통성에 초점을 맞춤**<br>**○ 광고비 절감 효과가 있고, 마케팅 연구비와 제품 개발비를 낮출 수 있음** |

① 관계 마케팅 ② 집중화 마케팅

③ 단일표적시장 마케팅 ④ 비차별화 마케팅

**81. 시장상황분석 3C에 해당하지 않는 것은?**

① 경쟁자(competitor) ② 비용(cost) ③ 자사(company) ④ 고객(customer)

82. 다음에서 설명하는 포지션 경쟁전략은?

| |
|---|
| ○ 시장 점유율을 확보하기 위한 기업들의 전략<br>○ 경쟁기업의 방어가 약한 곳을 침투하는 측면공격을 선택할 수 있음<br>○ 소규모로 행해지는 간헐적 공격을 통해 경쟁자의 심리적 소진을 추구하는 전략 |

① 시장 선도자(market leaders)의 전략 ② 시장 도전자(market challengers)의 전략
③ 시장 추종자(market followers)의 전략 ④ 시장 틈새자(market nichers)의 전략

83. 포지셔닝 맵(positioning map)에 관한 설명이 아닌 것은?

① 고객 인식을 2차원 또는 3차원 그래픽으로 표현
② 자사제품과 경쟁제품의 위치를 작성한 지도
③ 기업이 고객의 개별적 욕구에 관심을 두는 공감성으로 포지션 할 수 있는 전략
④ 기존 브랜드의 경우에도 리포지셔닝(repositioning)을 위한 도구로 활용 가능

84. 인구통계학적 변수의 세분화 기준이 아닌 것은?

① 사회계층 ② 가족생활주기 ③ 소득 ④ 성별

85. 홍보(publicity) 활동으로 옳은 것은?

① 사보 ② 판촉 ③ 인적판매 ④ PPL

86. 가격결정에 영향을 미치는 외부요인이 아닌 것은?

① 시장의 본질 ② 원가 ③ 수요 ④ 경쟁

87. 심리적 가격결정법이 아닌 것은?

① 단수가격 ② 관습가격 ③ 유인가격 ④ 위신가격

88. 신제품 아이디어의 외부원천이 아닌 것은?

① 호텔 소유주 ② 고객 ③ 경쟁사 ④ 유통업자

89. 다음 설명에 해당하는 유통경로는?

| |
|---|
| ○ 회원 간의 상호 동맹을 맺고 제휴관계를 체결<br>○ 상호 협력하여 예약, 광고, 판매활동을 실시<br>○ 회원 간 공통의 편익을 추구 |

① 여행도매업자 ② 컨소시엄 ③ 호텔여행대행업자 ④ 인터넷

**90. 촉진 예산책정 방법 중 목표과업법에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?**

① 특정 목표를 확립

② 목표달성을 위해 수행해야 할 과업을 결정

③ 과업수행을 위한 비용 추정 순서로 예산 개발

④ 예상 매출액의 일정한 비율을 책정

**91. 호텔 상품 중 부가적 상품(supporting product)으로 옳은 것은?**

① 비지니스센터 ② 입·퇴숙 서비스 ③ 룸 서비스 ④ 객실 내 TV

**92. 원가중심 가격책정 방법으로 옳지 않은 것은?**

① 원가 가산법 ② 목표 수익률 ③ 고객 기대 기준 ④ 가산치

**93. 다음에서 설명하는 서비스 마케팅 기법은?**

| |
|---|
| **○ 직원, 고객, 기업의 서비스 전달과정에서 역할과 단계를 묘사**<br>**○ 가시선(line of visibility)은 고객에게 보이는 일선활동과 후방활동을 구분**<br>**○ 플로우 차트(flow chart)라고도 불림** |

① 피쉬본(fishbone) 다이어그램 ② 서비스 청사진

③ 내부서비스 접점 ④ 서비스 수명주기

**94. 물리적 증거(physical evidence)의 설명으로 옳지 않은 것은?**

① 서비스 특성의 이질성을 극복하기 위해 유형 단서인 물리적 증거를 제시

② 기업의 물리적 환경은 기업 이미지 형성에 영향을 미침

③ 직원의 유니폼은 기타 유형요소에 해당

④ 실내온도, 조명, 소음, 음악, 냄새 등과 같은 환경 배경은 물리적 환경에 해당

**95. 권한위임(empowerment)에 관한 내용이 아닌 것은?**

① 문제 발생시, 신속한 대응을 위해 직원들에게 재량권을 부여

② 직원의 직무만족과 자기만족 상승효과

③ 구체적인 규칙과 기준으로 서비스 프로세스를 표준화 시키는 전략

④ 직원의 잘못된 의사결정 가능성 존재

**96. 수정된 SERVQUAL 모형 5개 차원에 해당되지 않는 것은?**

① 유형성(tangibles) ② 응답성(responsiveness)

③ 확신성(assurance) ④ 안전성(security)

97. 서비스품질 모형 중 GapⅡ(경영자 인식과 서비스 설계 차이)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 단기이익 지향성 및 경영자 무관심과 같은 요인으로 발생

② 업무의 표준화 전략으로 대응

③ 부적절한 수평적 커뮤니케이션으로 발생

④ 명확하고 적절한 피드백을 통한 대응

98. 감성마케팅에 관한 효과로 옳지 않은 것은?

① 고객 감성을 자극하여 호의적인 반응을 유도

② 고객에게 제품을 보다 친근감 있게 접근하는 효과

③ 시각적, 개념적 놀라움을 제공하여 고객의 관심 유도

④ 감성적인 자극을 통해 고객과 유대관계 강화

99. 고객관계관리(CRM, Customer Relationship Management)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 고객별로 맞춤서비스를 제공하여 고객 만족도 증가

② 수준 높은 고객 지식을 축적하여 경쟁사와의 차별화

③ 업셀링(up-selling)으로 고객 당 수익 극대화

④ 기존고객의 유지보다는 신규고객 창출에 유리

100. 다음에서 설명하는 웹을 이용한 광고 마케팅전략은?

| |
|---|
| ○ 네티즌이 자발적으로 제품 정보를 확산시키는 방식<br>○ 간접 광고 효과가 있음<br>○ 대중매체에 이슈를 만들고, 스토리텔링을 만들어 접근하는 전략 |

① 배너광고

② 제휴마케팅

③ PPC(pay-per-click)광고

④ 바이럴 마케팅