

1과목 : 컨벤션산업론

- 컨벤션 마케팅믹스 4P에 관한 설명으로 틀린 것은?
 - Product는 컨벤션 참가자에게 제공되는 각종 인쇄물과 기념품을 의미한다.
 - Place는 컨벤션 개최지까지의 접근성과 참가등록의 편리성을 의미한다.
 - Promotion은 참가가능성이 있는 사람들에게 시간과 비용을 들여 참가할 가치가 있는 컨벤션이라는 점을 설득하고 커뮤니케이션을 하는 기술적인 요소이다.
 - Price는 컨벤션 등록비 및 기타 경비가 포함된다.
- 국제회의기획업의 업무와 가장 거리가 먼 것은?
 - 국제회의의 프로그램 개발
 - 컨벤션 사후평가
 - 컨벤션 법률제정
 - 컨벤션 현장운영
- 다음 중 컨벤션 마케팅 및 홍보에 관한 설명으로 틀린 것은?
 - 협회회의의 경우 주로 DM을 사용하며 일반적으로 최소 3회 이상 예상 참가자에게 발송한다.
 - 강제적 성격의 기업회의인 경우라도 참가자에게 참가의 필요성과 효과를 적극적으로 홍보하여야 한다.
 - 컨벤션마케팅 기획을 수립할 때는 과거의 회의와 예상 참가자들 간의 구전효과를 고려해야 한다.
 - 스폰서를 유치하는 것은 컨벤션마케팅과는 별도로 구분하여 그 전략을 수립하여야 한다.
- 국제회의산업 육성에 관한 법령상 전문회의시설의 요건으로 옳은 것은?
 - 2천인 이상의 인원을 수용할 수 있는 대회의실 있을 것
 - 30인 이상의 인원을 수용할 수 있는 중·소회의실이 8실 이상 있을 것
 - 1천 5백 제곱미터 이상의 옥내전시면적을 확보하고 있을 것
 - 500대 이상 주차할 수 있는 주차장을 확보하고 있을 것
- 다음 중 컨벤션 마케팅 촉진수단과 가장 거리가 먼 것은?
 - 광고
 - 인적판매
 - 홍보
 - 서비스 교육
- 회의식 배치(Conference Style Setup)의 유형 중 가운데를 비워놓고 테이블을 사각형 모양으로 하여 바깥쪽에만 좌석을 배치하는 유형은?
 - Hollow Square Style
 - T-Shaped Style
 - U-Shaped Style
 - Board of Directors Style
- 다음 중 컨벤션 시설을 주 시설, 지원시설, 관련시설로 구분할 때 관련시설에 해당하는 것은?
 - 숙박시설
 - 관리유지 시설
 - 공공서비스 시설
 - 식음료 서비스 시설
- 총고정경비는 25,000,000원이고 참가자 1인당 변동비는 72,000원으로 분석되었다. 그리고 1인당 참가비를 100,000원으로 책정하였다. 컨벤션조직위원회에서는 이번 컨벤션개최를 통하여 3,000,000원의 이익을 창출하고자 한다. 이러한 재정목표를 달성하기 위한 최소 참가자 수는? (단, 주어진 조건 외는 고려하지 않는다.)
 - 900명
 - 950명

- ③ 1,000명 ④ 1,100명

9. 다음은 무엇에 대한 설명인가?

- 참가자들의 접근이 용이한 곳
- 한꺼번에 많은 사람이 몰려도 혼잡하지 않은 곳
- 인식하기 쉬운 표지판 설치 필요
- 소요물품, 참가자 목록, 개별봉투 등을 마련
- 현장요원의 사전교육 필요

- ① 사교행사장 선정 ② 개최시설 선정과정
③ 현장등록 설치장소 ④ 사전 등록규정 및 절차

10. 다음 중 컨벤션 관련용어에 관한 설명으로 틀린 것은?

- Agenda : 공식적인 회의에 있어서 주 의제를 의미한다.
- Ballot : 회의진행 표결시의 투표용지를 의미한다.
- Gavel : 공식적인 국제회의 진행시의 의사봉을 의미한다.
- Quorum : 메인 회의진행시 정족수의 부족을 의미한다.

11. 순차통역의 장·단점에 관한 설명으로 틀린 것은?

- 동시통역에 비해 정확성이 떨어진다.
- 각종 통신설비 설치와 운영에 따른 별도의 비용이 필요하다.
- 발언자가 다수일 경우에는 통역하는데 지나치게 시간을 잠식당할 수 있다.
- 대규모 컨벤션이 아닌 리셉션이나 개·폐회식의 인사말에 적당하다.

12. 국제회의산업 육성에 관한 법률에서 사용하는 용어에 관한 설명으로 틀린 것은?

- “국제회의산업”이란 국제회의의 유치와 개최에 필요한 국제회의시설, 서비스 등과 관련된 산업을 말한다.
- “국제회의시설”이란 국제회의의 개최에 필요한 회의시설, 전시시설 및 이와 관련된 부대시설 등으로서 대통령령으로 정하는 종류와 규모에 해당하는 것을 말한다.
- “국제회의도시”란 국제회의산업의 육성·진흥을 위하여 동법에 따라 지정된 특별시·광역시 또는 시를 말한다.
- “국제회의 전담조직”이란 국제회의시설, 국제회의 전문인력, 전자국제회의체제, 국제회의 정보 등 국제회의의 유치·개최를 지원하고 촉진하는 시설, 인력, 체제, 정보 등을 말한다.

13. 제시된 주제에 대하여 서로 상반된 의견을 가지고 있는 2명 또는 그 이상의 연사들이 청중에 대해 의견을 발표하고, 사회자는 요점을 정리하고 회의를 주도하며, 참가자들은 이에 대한 질문과 토론을 개진하는 회의 형태는?

- ① 컨퍼런스(conference) ② 포럼(forum)
③ 클리닉(clinic) ④ 워크숍(workshop)

14. 다음 중 SMERF에 해당되지 않는 단체는?

- ① SOHO group ② Military group
③ Fraternal group ④ Religious group

15. 다음은 컨벤션 서비스와 관련하여 무엇을 설명하는 것인가?

- 회의 주최자가 대상이다.
- 회의개요, 참가자 프로필, 유치 경쟁 환경분석이 이루어진다.
- 사전홍보, 광고, 공개입찰 등의 활동이 수반된다.
- 후보지역의 CVB 등 관련기관 등이 주도된다.

- ① 컨벤션 개최장소 홍보 ② 회의 참가자 마케팅
③ 회의 유치 마케팅 ④ 대국민 홍보활동

16. 후원단체 유치를 위한 마케팅 전략 수립시 가장 우선적으로 고려되어야 할 사항은?

- ① 과거 후원단체의 후원 경력
② 후원 단체의 경영철학
③ 후원 단체가 후원을 통해 얻고자 하는 이익
④ 후원단체의 재정상태

17. 다음은 행사진행을 위한 비용이다. 이 행사는 몇 명의 참가자를 유치해야 손익분기점에 도달하는가?

- 참가자 등록비 : \$22 - 회의 임대료 : \$1,000
- 연설료 : \$100 - 광고비 : \$500
- F&B : 참가자당 \$10 - 선물 : 참가자당 \$2

- ① 320명 ② 80명
③ 240명 ④ 160명

18. 다음 중 컨벤션 수요의 증가요인과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 정보·지식에 대한 수요의 증가 ② 기업수요의 증가
③ 협회·학회 수요의 증가 ④ 소득수준의 향상

19. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 국제기구 또는 국제기구에 가입한 기관 또는 법인 또는 단체가 개최하는 국제회의의 요건으로 옳은 것은?

- ① 회의참가자가 300인 이상이고 그 중 외국인이 100인 이상일 것
② 회의참가자가 300인 이상이고 그 중 외국인이 150인 이상일 것
③ 당해 회의에 2개국 이상의 외국인이 참가할 것
④ 당해 회의에 3개국 이상의 외국인이 참가할 것

20. 국제회의의 종료 즉시 사무국이 조직위원장 등에게 제출하는 결과보고서에 포함해야 할 사항과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 각 국가별 참가자 신상명세서
② 수입 및 집행 예산서
③ 회의내용 및 부대행사 결과
④ 조직위원회와 사무국 활동

21. 2004년 PATA 총회가 개최된 국내 컨벤션센터는?

- ① COEX ② ICC JEJU
③ BEXCO ④ EXCO

22. 다음 중 서비스산업으로서 컨벤션마케팅의 특성이 아닌 것은?

- ① 무형성(Intangibility) ② 분리성(Separability)
③ 이질성(Heterogeneity) ④ 소멸가능성(Perishability)

23. 컨벤션 기획사 A씨는 협회회의의 참가자 유치를 위한 마케팅 수단을 고려하고 있다. 다음 중 협회회의의 마케팅 수단으로서 가장 적합하지 않은 것은?

- ① Direct Mail ② E-mail
③ 업계 잡지 광고 ④ TV 광고

24. 국제회의산업 육성에 관한 법령상 국제회의도시의 지정기준으로 틀린 것은?

- ① 지정대상 도시 안에 전문회의 시설이 있고, 당해 특별시·광역시 또는 시에서 이를 활용한 국제회의 산업육성에 관한 계획을 수립하고 있을 것
② 지정대상 도시 안에 숙박시설·교통시설·교통안내체계 등 국제회의의 참가자를 위한 편의시설이 갖춰져 있을 것
③ 지정대상 도시 또는 그 주변에 풍부한 관광자원이 있을 것
④ 지정대상 도시가 다른 지역과 바다, 산림, 하천 또는 도로 등에 의하여 명확히 구분되어 있을 것

25. 3일의 회의기간 중 6개 교육세미나의 진행담당자가 각 세미나를 평가하는 방법으로 가장 적합한 절차는?

- ① 등록키트에 평가 양식을 동봉한다.
② 참가자들에게 각 세미나 종료시 평가서를 작성하고 제출하도록 요청한다.
③ 마지막 세션 시작할 때 참가자들에게 평가서를 작성하고 제출하도록 요청한다.
④ 각 참가자에게 평가서를 보내 평가서를 작성하도록 요청하고 다음 회의때 제출하도록 요청한다.

26. 다음 중 행사에서 일어날 수 있는 위기관리 방법으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 의료응급상황을 대비해서 참가자들의 평균나이와 병력 등을 조사해 놓는다.
② 폭풍 때문에 참가자들이 갇혀 있는 상황이라면 즉흥파티를 연다.
③ 현장위기관리 기획표를 작성한다.
④ 행사에 반대하는 시위가 있을 때는 상대하지 않는 것이 가장 바람직하다.

27. 컨벤션 관련 국제기구 중 미국에 본부를 두고 컨벤션기획가, 서비스 공급업체 중심으로 결성되었으며, 특히 컨벤션 기획 및 운영 분야의 권위 있는 인증자격인 CMM(Certification in Meeting Management) 프로그램을 운영하고 있는 곳은?

- ① PCMA(Professional Convention Management Association)
② MPI(Meeting Professionals International)
③ IACVB(International Association of Convention Visitors & Bureau)
④ ICCA(International Congress & Convention Association)

28. 국제회의의 개막식에서는 외빈을 초청하는 경우가 많은데 이때 일반적인 의전절차에 따르게 된다. 다음 중 관례상 서열 원칙으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 지위가 비슷한 경우 여자는 남자보다, 연장자는 연소자보다, 외국인은 내국인보다 상위에 둔다.
② 여성들 간의 서열은 기혼부인, 미망인 및 미혼자의 순서로 하며, 기혼부인의 서열은 남편의 서열에 따른다.
③ 남편이 국가대표로서 자격을 가지고 있는 경우에는 그

- 부인에 대해 Lady First 원칙이 적용되지 않는다.
- ④ 참가자가 2개 이상의 사회적 지위를 가지고 있는 경우 원칙적으로 참가하고 있는 회의와 관련된 직위에 따른다.
29. 개최지 구매시 요구되는 문서인 행사내역서(Specifications)에 포함되는 내용과 가장 거리가 먼 것은?
- ① 행사 예정일 및 선호 일자
② 행사결과 예상 수익
③ 회의장소의 용도와 크기, 수 및 사용횟수
④ 식음료 행사의 종류와 일정
30. Annual meeting을 위한 4개의 홍보 팸플릿 제작을 요청받은 회의전문가가 가장 우선적으로 해야 할 일로 가장 적합한 것은?
- ① 용지 무게 및 칼라 결정
② 제작을 위한 타임테이블 수립
③ 프린터 결정
④ 팸플릿을 위한 카피 작성
31. 회의 규모에 따라 행사의 포함여부가 결정되지만 회의에 참가한 모든 인원(동반자 포함)이 참가할 수 있는 관광으로 종일 또는 반일 관광으로 기획되는 관광프로그램은?
- ① 시찰관광 ② Excursion
③ Pre-Congress Tour ④ Post-Congress Tour
32. 국제회의산업 육성에 관한 법률상 정부가 국제회의의 정보의 원활한 공급·활용 및 유통을 촉진하기 위해 지원할 수 있는 사업이 아닌 것은?
- ① 인터넷 등 정보통신망을 통한 사이버 공간에서의 국제회의 개최
② 국제회의 정보 및 통계의 수집·분석
③ 국제회의 정보의 가공 및 유통
④ 국제회의 정보망의 구축 및 운영
33. 다음 중 컨벤션 사후처리 및 평가 단계의 업무와 가장 거리가 먼 것은?
- ① 행사참가자 대상 설문조사 및 분석
② 행사수익 및 지출내용 결산
③ 호텔 예약(Blocking) 해제
④ 회의 참가자 대상 감사 편지 발송
34. 컨벤션의 홍보를 위한 Pull Marketing 기법에 해당되는 것은?
- ① 표준화된 대량 홍보
② 고압적·일방 홍보
③ 인터넷 등을 이용한 양방향·선행적 홍보
④ 소비자의 욕구를 무시한 내부마케팅
35. MICE(Meeting, Incentives, Conferences, Exhibition) 중 상업적 이벤트에 해당하는 것은?
- ① Meeting ② Incentives
③ Conferences ④ Exhibition
36. 국제회의시 행사 현장에서 계획하는 "Floor Plan"의 의미로 옳은 것은?

- ① 각 층별로 행사장을 배치한 도면계획
② 등록데스크를 중심으로 모든 행사장과 출입구가 표시된 도면계획
③ 참석자 중 귀빈들이 이용하는 전용통로 도면계획
④ 출입구에서 행사장까지 거리 확인 도면계획
37. 일반적인 국제회의 개최지 결정방법과 가장 거리가 먼 것은?
- ① 개최지 결정위원회를 통한 결정
② 회원국의 순차적 유치 개최
③ 총회 투표에 의한 결정
④ 개최 희망지역의 우선 신청에 의한 결정
38. 다음 중 컨벤션기획업 및 컨벤션기획가에 관한 설명으로 틀린 것은?
- ① 국제회의기획업은 회의를 개최하려는 고객들의 욕구를 충족시키는 서비스회사로 정의할 수 있다.
② 국제회의기획업은 국제회의를 보다 효율적으로 운영하기 위하여 전문회의기획가, 통역사, 속기사 등 국제회의 및 전시회와 관련된 각종 전문용역을 제공한다.
③ 컨벤션기획은 협회 등의 업무 중에 하나였으나, 컨벤션 시장 성장과 업무의 복잡성으로 전문적인 컨벤션기획가의 필요성이 증대되었다.
④ 컨벤션기획가들은 컨벤션 관련 업무를 혼자 처리하여야 하나, 호텔의 관계자와는 긴밀한 상호작용이 필요하다.
39. 회의기획가의 회의 전 활동으로 가장 적합한 것은?
- ① 등록, 객실배정계획, 비상사태에 대한 준비, 행사장 준비 및 장비점검
② 회의결과보고서 작성, 회의평가, 참가자에게 감사의 편지 작성
③ 회의목적결정, 회의장소 선정과 협상, 예산결정, 홍보, 등록절차 선정, 회의개최장소 선정
④ 관광준비, 회의관계직원과의 긴밀한 연락유지, 식음료계획
40. 다음 중 회의주체별 주요 마케팅 활동에 관한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?
- ① 컨벤션의 주체별 주요 마케팅 활동은 회의유치 마케팅, 회의참가자 마케팅, 회의개최장소 및 개최지 마케팅으로 구분할 수 있다.
② 개최지 마케팅은 PCO 등이 하드웨어로부터 제공받게 되는 서비스, 장소제공, 각종 행사진행에 수반되는 제반활동으로써 시장조사 및 환경분석, 마케팅 목표설정, 세부 실행계획 수립 및 4P 활용전략 등을 들 수 있다.
③ 회의유치 마케팅 활동으로는 회의개요, 회의유치와 관련한 주요내용, 회의참가자 프로파일(profile)과 함께 참가자 현황, 경제환경 등 유치경쟁 환경분석 등을 들 수 있다.
④ 회의참가자 마케팅 활동은 행사진행과 운영서비스, 고객의 애로 해소, 위험관리 서비스 활동 등과 같은 현장 마케팅에 주력하여야 한다.

2과목 : 호텔,관광실무론

41. 여행업의 경영 특성과 가장 거리가 먼 것은?
- ① 높은 인적자원의 의존도
② 생산과 소비의 동시성 때문에 저장이 곤란

- ③ 계절성으로 인한 수요의 변화
④ 비교적 높은 고정자본 투자
42. 여행사의 기본적인 직무기능과 가장 거리가 먼 것은?
① 여행상품의 기획 및 판매 기능
② 여권 및 사증(VISA) 수속 대행업무
③ 고객상담 기능
④ 옵션투어(Optional tour) 기능
43. 다음 중 하우스키퍼부서의 종사원이 아는 사람은?
① House man ② Room maid
③ Linen woman ④ Bell man
44. 호텔의 소유주와 호텔경영에 관한 책임 및 전문적인 지식과 기술을 가진 호텔경영회사 사이에 계약을 체결하여 운영하는 것으로 일명 힐튼방식이라고 불리는 호텔경영방식은?
① 일반체인호텔(regular chain hotel)
② 프랜차이즈호텔(franchise hotel)
③ 관리운영위탁호텔(management contract hotel)
④ 리퍼럴조작호텔(referral group hotel)
45. American breakfast에서 끓는 물에 계란을 깨어 익혀서 서비스하는 요리는?
① Scrambled egg ② Fried egg
③ Baked egg ④ Poached egg
46. 다음 중 양식 식사 코스의 전채요리로 가장 적합하지 않은 것은?
① 철갑상어알(caviar) ② 거위간(foje gras)
③ 훈제연어(smoked salmon) ④ 파르페(parfait)
47. 1인 분량이 200g, 서빙 할 고객의 수가 100명, 구매가격이 10,000원/kg, 재료비율(yield %)이 50%라고 할 때, 1인 분량에 대한 원가는? (단, 주어진 조건 외는 고려하지 않는다.)
① 1,000원 ② 2,000원
③ 3,000원 ④ 4,000원
48. 호텔 객실요금의 결정방법은 내부적 요인과 외부적 요인 등을 고려하여 여러 가지 방법이 있다. 다음 설명에 적합한 가격결정방법은?
- 비용의 접근을 통하여 객실가격을 거꾸로 접근하는 방법으로 객실당 평균판매가격, 비용의 설정, 요구되는 목표이익, 예상판매 객실수 등을 결정하며 시행하는 방법
- ① 경쟁적 가격결정방법 ② 건축비 1/1,000의 접근법
③ 휴버트(hubbert) 방식 ④ 심리적 가격결정방법
49. 호텔 catering 부서가 높은 마진율을 유지하는 이유가 아닌 것은?
① 일반적으로 메뉴의 선택이 다양하므로 질 높은 식음료서비스를 통해 판매가 증가한다.
② 만찬의 겨우 가격이 유동적이므로 보다 비싼 가격을 받을 수 있다.
③ 많은 사람을 동시에 서빙하여 가격원가를 낮출 수 있다.

- ④ 참석자의 수나 행사의 종류와 메뉴 등이 정해져 있기 때문에 미리 업무를 분담해 인력의 생산성이 높다.
50. A호텔과 B회사 간에 계약을 체결하여 A호텔에 숙박하는 B회사 고객들에게는 일정비율의 객실료를 할인해주는 요금제도는?
① 계절별 할인 요금 (Off Season Rate)
② 커머셜 요금 (Commercial Rate)
③ 단체 할인 요금 (Group Discount Rate)
④ 가이드 요금 (Guide Rate)
51. 샴페인(Champagne)은 어떤 체계(종류)의 주류에 해당하는가?
① 증류주 ② 혼성주
③ 칵테일 ④ 양조주
52. 관광진흥법령상 일반여행업의 자본금 등록 기준은?
① 3억 5천만원 이상 ② 2억원 이상
③ 1억 5천만원 이상 ④ 1억원 이상
53. 다음 중 패키지 관광의 일반적인 장점과 가장 거리가 먼 것은?
① 여행 전에 총 비용을 정확하게 알 수 있다.
② 매력있는 장소 등을 확실하게 관람할 수 있다.
③ 관광상품의 변경을 탄력적으로 할 수 있다.
④ 가격이 저렴하다.
54. 호텔 식음료 영업부문에서 고객으로부터 주문받는 요령으로 가장 적합하지 않은 것은?
① 연회 시 메뉴를 고객에게 제시할 때 주빈 또는 주최자의 왼쪽 고객부터 시계바늘이 도는 방향으로 남자, 여자, Host, Hostess 순으로 돌면서 받는다.
② 요리 주문이 끝나면 와인을 추천하는데, 와인의 전문적인 추천은 소믈리에 또는 와인 웨이터가 한다.
③ 메뉴에 관한 문의시 손바닥 전체를 위쪽으로 향하도록 하여 메뉴를 지적하면서 설명한다.
④ 육류 또는 계란 주문 시 익히는 정도, 샐러드드레싱 종류 등 고객의 기호에 맞게 선택하도록 반드시 물어본다.
55. 다음 중 서비스 종류와 그에 대한 설명으로 옳은 것만으로 짝지어진 것은?
- A. English Service - 접객원은 많은 고객을 서브할 수 있으며, 좋은 서비스도 제공할 수 있다.
B. American Service - 고객의 회전미 느린 식단에 적합하다.
C. French Service - 고객 스스로 요리를 분배하며 식사한다.
D. Russian Service - 게리돈 서비스에 비해서 특별한 준비물이 필요 없다.
E. Buffet Service - 다수의 접객원으로 많은 고객을 서비스할 수 있다.
- ① A, C ② A, D
③ B, D ④ B, E
56. 관광진흥법상 대규모 관광 수요를 유발하는 국제회의를 개

최할 수 있는 시설을 설치·운영하거나 국제회의의 계획·준비·진행 등의 업무를 위탁받아 대행하는 관광사업의 종류는?

- ① 국제회의시설업 ② 국제회의기획업
③ 국제회의임대업 ④ 국제회의업

57. 항공사업의 3대 구성요소가 아닌 것은?

- ① 공항 ② 항공기
③ 정비요원 ④ 항공노선

58. 총 객실 수가 820개인 호텔에서 전날 판매된 객실 수는 512개였다. 오늘 퇴실할 객실 수는 407개, 오늘 새롭게 예약된 객실 수는 684개라고 할 때 오늘의 예상객실점유율은 약 몇 퍼센트인가? (단. 예상워크인(walk-in)의 수는 20개, 예상 노쇼(no-show)의 수는 14개, 예상 객실 취소(cancellation)의 수는 10개이며, 주어진 조건 외는 고려하지 않는다.)

- ① 86% ② 89%
③ 96% ④ 99%

59. 다음 중 TWOV(Transit Without Visa)에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 제3국으로 계속 여행할 수 있는 서류를 구비하고 있어야 한다.
② 출입 공항이 동일해야 한다.
③ 외교관계가 수립되어 있지 않은 국가에도 적용된다.
④ 입국하고자 하는 국가로부터 정식 Visa를 받지 않아도 일정기간 체류할 수 있는 제도이다.

60. 관광진흥법령상 관광 편의시설업에 해당하는 것은?

- ① 전문휴양업 ② 관광유람선업
③ 외국인전용 유흥음식점업 ④ 한국전통호텔업

61. 세계 최대 호텔체인인 하나인 홀리데이 인(Holiday Inn)의 모체가 되었던 숙박시설은?

- ① 요텔 (yotel) ② 유스호스텔 (youth hostel)
③ 버짓 호텔 (budget hotel) ④ 모텔 (motel)

62. 다음 중 호텔 서비스품질에 관한 설명으로 가장 적합한 것은?

- ① 호텔 서비스품질은 최종적으로 종업원 자신에 의해서 판단된다.
② 호텔 서비스품질은 인적 서비스의 품질을 지칭하는 것이다.
③ 호텔 서비스품질은 고객과의 만남(encounter)에서 결정된다.
④ 호텔 서비스품질은 생산을 중시하기 때문에 고객의 성향보다는 종업원의 태도가 더 중요하다.

63. 다음 중 식음료메뉴 계획시의 착안사항과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 영양적 요소 ② 고객의 욕구 파악
③ 원가와 양과의 함수관계 ④ 구입가능한 식품

64. 관광진흥법령상 호텔업의 등급 구분에 해당하지 않는 것은?

- ① 특2등급 ② 2등급
③ 특3등급 ④ 3등급

65. 다음 중 호텔 객실점유율에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 호텔경영 성공을 위한 기본측정으로서 매출액, 인력관리, 영업성과 등과 관련되 주요한 자료이다.
② 객실에서 확실한 이윤을 창출하는 방법으로 다른 운영 부서에 적용할 때 이익을 창출하는 중요한 수단이다.
③ 객실 판매 촉진을 위한 할인 제도이다.
④ 호텔과 거래가 많은 개인, 기업, 여행사들을 위해 시간제한이나 보증금 없이 예약을 받아주는 상호 협약이다.

66. 관광진흥법규상 기획여행을 실시하는 자가 광고를 하고자 할 때 표시해야 하는 사항에 해당되지 않는 것은?

- ① 여행업의 등록번호, 상호, 소재지 및 등록관청
② 기획여행명·여행일정 및 주요 여행지
③ 여행일정 변경 시 여행자의 사전 동의 규정
④ 예약 최대인원

67. 다음 중 호텔용어에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 호텔의 리넨(linen)이란 객실이나 부대시설에서 이용하는 면의 종류 또는 섬유로 제작된 타월 시트, 담요, 냅킨, 유니폼, 커튼 등을 말한다.
② 호텔의 소믈리에(sommelier)는 와인을 전문적으로 다루는 사원으로 고객에게 어울리는 와인추천, 서브 와인진열과 재고 관리를 책임진다.
③ 서비스보조원(busboy)이란 호텔의 공항리무진버스에서 고객에 대한 안내 및 짐을 들어주는 등의 버스관련 제반 서비스를 담당하는 사람을 말한다.
④ 호텔의 다이닝(dining)레스토랑은 고급스럽고 정중한 서비스로 독특한 음식을 전문적으로 제공하는 식당으로 정식요리와 선택요리를 판매하고 있다.

68. 호텔에 투숙하면서 숙박요금에 식사요금을 포함시키지 않고 각각 구분하여 계산하는 요금방식은?

- ① 유럽식 요금제도 (European Plan)
② 대륙식 요금제도 (Continental Plan)
③ 순미국식 요금제도 (Full American Plan)
④ 미국식 중간형 요금제도 (Modified American Plan)

69. 관광산업의 경제적 효과와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 국제 수지효과 ② 여가생활 증대효과
③ 조세수입 증가효과 ④ 고용창출효과

70. 관광진흥법상 여행업을 경영하고자 하는 자의 등록 결격사유 기준으로 틀린 것은?

- ① 동법에 따라 사업계획의 승인이 취소된 후 2년이 지나지 아니한 자
② 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
③ 금치산자·한정치산자
④ 동법을 위반하여 징역 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 3년이 지나지 아니한 자 또는 형의 집행유예 기간 중에 있는 자

3과목 : 컨벤션영어

71. 회의를 시작할 때 사용하는 개회 표현으로 가장 적합한 것은?

- ① I am Dr. Draper from the University of Leicester, England, and I am going to be the chairperson for this morning's session.
- ② We are now convening this Symposium on World Trade Development.
- ③ May I interrupt here, Dr. Kim? Unfortunately, your time is up.
- ④ I hope the audience will take part in the discussion by raising their hands.

72. 다음 중 문법적으로 틀린 것은?

- ① Please take a moment to say, "Thank you," to those who support IFEA, our industry throughout the year.
- ② The sponsorship industry has always been very relationship-rich and there is certainly nothing wrong with relationships.
- ③ Upon departing Atlanta the Sakahara's final comment was "This was our first time in Atlanta and we were greeted with Southern hospitality throughout our stay."
- ④ A strong strategic plan and an integrated annual business plan guides you toward a destination more desirable than just getting somewhere.

73. 다음 회의 주최자 인사말의 ()에 들어갈 가장 알맞은 것은?

Ladies and gentlemen!
We would like to proceed with this conference () the program which has already been distributed to you all.

- ① in accordance with ② in consequence of
- ③ in consideration of ④ on behalf of

74. 다음 () 에 들어갈 가장 알맞은 것은?

The watch that she () on the desk has disappeared.

- ① lain ② lies
- ③ lays ④ laid

75. 다음 자료를 요구하는 서신표현으로 가장 적합한 것은?

전체 회의참석자 일정표, 초록집과 견적서를 빠른 시일 내에 보내주시기 바랍니다.

- ① Please send me the program, abstract book and estimated price as soon as possible.
- ② Please send us information concerning the conference schedule and abstract as soon as possible.
- ③ Please send us information concerning itinerary of all participants, abstract book and the estimation. Your prompt reply is highly appreciated.
- ④ Thank you very much for the itinerary, abstract book and the estimate that you have sent me. It was a great help.

76. 다음은 무엇에 관한 설명인가?

It should not be used as a drapery, for covering a speaker's desk or a platform, or for any decoration in general. It should not be used for advertising purposes. It should never be embroidered, printed or otherwise impressed on such articles as cushions, handkerchiefs, napkins, boxes, or anything intended to be discarded after temporary use.

- ① army uniform ② national flag
- ③ white cloth ④ mission statement

77. 다음 밑줄 친 부분과 의미가 같은 것은?

To give you a jumpstart, the application includes a series of templates for letterhead design.

- ① Small serving platters ② Patterns
- ③ Houses of worship ④ Temporary methods

78. 다음 글에 앞서 논의된 내용으로 가장 적합한 것은?

Documents, which must of course be published in the official language, cause further difficulties-even purely technical mix-ups in distribution. To eliminate this possibility, it is now proposed that different colors should be used for the various different languages. For example, red should be used for English, blue for French, yellow for Spanish, Chinese need no special color, since it can be recognized by its distinctive script.

- ① Linguistic problem ② Psychological problem
- ③ Social problem ④ Political problem

79. 다음 글의 목적으로 가장 적합한 것은?

The second important reason why immigrants have traditionally been to the United States is the belief that everyone has a chance to succeed here. Generations of immigrants, from the earliest settlers to the present day, have come to the United States with this expectation. They have felt that because individuals are free from excessive political, religious, and social controls, they have a better chance for personal success. Of particular importance is the lack of a hereditary aristocracy.

- ① Complain ② Persuade
- ③ Inform ④ Entertain

80. 다음 중 같은 시간대에 동시에 진행되는 서로 다른 주제를 다루는 여러 개의 소집단 회의가 아닌 것은?

- ① Breakout session ② Parallel session
③ Concurrent session ④ Wrap-up session

81. 다음은 국제회의 참가 신청서를 요청하는 서한이다. 밑줄 친 부분 중 적합하지 않은 것은?

Dear Mr. Liniger
I would like to (A)attend the 10th IMP annual conference and (B)have a presentation. I would be much obliged if you (C)can kindly send me the relevant forms. Thank you (D)in advance.
Yours sincerely, Colin Milton

- ① (A) ② (B)
③ (C) ④ (D)

82. 다음 질문의 대답으로 가장 적합한 것은?

What should we do about the problems of absenteeism?

- ① I wasn't able to attend, so I missed it.
② I think we'd better have a staff meeting and discuss it.
③ Yes, I'm available if you need me.
④ It's a little more than I can afford. Through Education, We Link The Valuable Meeting :: Link It "12

83. 다음은 무엇을 광고하고 있는 것인가?

Imagine a place where anything and everything can be arranged, or, if you prefer, rearranged. Where extraordinary service can deliver champagne for 2 or a clambake for 2000. Where after making a big splash in the Americana ballroom, you can so the same in the immense pool.

- ① a convention hall ② a swimming pool
③ a restaurant ④ a casino

84. 다음 밑줄 친 laid off의 의미로 가장 적절한 것은?

Wyndham International has laid off 850 people, including 700 in hotel management, this year. Cuts were in response to the economy and the drop in business travel.

- ① fired ② hired
③ employed ④ picked out

85. 다음 내용의 의미로 가장 올바른 것은?

With the object of signing the Agreement and preparing for the preparatory meeting, the Secretary General and his assistant will visit the host Group in September, 2010. In conformity with the organization's principles, the host Group will cover the expenses of their travel and accommodation.

- ① 사무총장이 회의 준비를 위해 개최국을 9월 중에 방문할 예정이며, 모든 경비는 주최국에서 부담한다.
② 사무총장이 계약을 목적으로 개최국을 9월 이후에 방문할 예정이며 항공비용과 숙박을 부담한다.
③ 사무총장과 그의 일행이 회의계약과 준비회의를 위해 개최국을 9월 중에 방문할 예정이며, 규정에 따라 호스트 국가가 모든 경비를 부담한다.
④ 사무총장과 그의 보좌관이 2010년에 한국을 방문하여 합의문 낭독을 할 예정이며, 호스트 국가가 모든 경비를 부담한다.

86. 다음 밑줄 친 부분 중 표현이 적합하지 않은 것은?

A Sponsorship Opportunities Handbook was produced and distributed (A)through a mailing list of approximately 200 companies. This gave (B)general information about the Conference including registration, limousines, deadline dates, and use of the conference logo. It also (C)detailed the 30 available Sponsors Opportunities, of which 16 of these were taken up. A complete list of sponsorship items is attached in the Appendix. (D)showing items both sold and unsold.

- ① (A) ② (B)
③ (C) ④ (D)

87. 다음 밑줄 친 rain check과 의미가 가장 가까운 것은?

I went to the computer store to buy a LAN card at the specially discounted sale price, but they were out of stock. The clerk asked me whether I would like a rain check.

- ① Place for depositing coats and umbrellas
② Reservation for a later time
③ Weather report
④ Inspection of a roof for leaks

88. 다음 ()에 들어갈 가장 알맞은 것은?

Thank you for the reminder about the 15th ABC Event! I think it would be best if you could fly in on Tuesday, May 12 and we hold the event on Wednesday. If we begin at 10:00, I'm sure we'll finish by 4:30. Please () so that I can arrange for someone to pick you up at the airport. I will book a room for you at the Hillside, as usual.

- ① conform your arrival details
- ② conform your departure details
- ③ confirm your departure details
- ④ confirm your arrival details

89. 다음 대화의 ()에 들어갈 가장 적합한 것은?

A : Hello, This is Jay Lee, I'd like to confirm my reservation.
B : What reservation are you holding, sir?
A : I'd made a reservation for your flight 123 leaving for Seattle at 5 p.m, the day after tomorrow.
B : Hold on a second, please... You have been () on our flight 123 to Seattle the day after tomorrow.
A : Thanks a lot,

- ① requested ② booked
- ③ informed ④ changed

90. 다음 서한의 주된 내용으로 가장 적합한 것은?

Dear Mr. Lee
Thank you for submitting your quotation in respect of our company at the ABC Trade Fair to be held at the Korea Exhibition Center, Seoul. We have accepted another quotation and we regret that we will not be asking you to carry out the work on this occasion, but we look forward to asking you to tender for future works.

- ① 입찰참여 권고 ② 입찰참가에 대한 감사
- ③ 입찰탈락 통보 ④ 낙찰 통보

91. 다음 ()에 들어갈 가장 알맞은 것은?

Most hotel brochures do an adequate job of presenting the base contours of each meeting room. Few, however, tell the convention organizer how much time is required for room setup and breakdown. The result may be a program that is designed much too tightly to permit good service. And too often the hotel bears the stigma of () to perform well, give good service, or show much expertise. The planner might lay out the program more realistically if he or she had some idea of the time needed to perform these services.

- ① trying ② avoiding
- ③ failing ④ caring

92. 다음 밑줄 친 부분 중 문법적으로 틀린 것은?

Every union job is strictly defined by the tasks a union member (A)is allowed to do. Refer to the regulations (B)outline the typical divisions of install an dismantle (I&D) labor. Understand that all of this can change (C)depending on (D)the city you're in.

- ① (A) ② (B)
- ③ (C) ④ (D)

93. 다음 대화는 부하직원에게 프레젠테이션 준비상황을 점검하는 내용이다. 밑줄 친 부분을 대체할 수 있는 가장 알맞은 것은?

A : Have you prepared for your business conference yet?
B : Yes, I have prepared for it.
A : Have you got all the materials you need for your presentation?
B : Yes, I have.
A : Again, the business conference is today at 5:00 PM on the dot.
B : I have that written down.
A : Excellent.
B : Everything is ready now.

- ① all around ② round
- ③ on the line ④ sharp

94. 다음 밑줄 친 protocols의 의미로 가장 적합한 것은?

Meeting professionals, encountering heightened threat levels for events, will find new security protocols being adopted at arenas, stadiums, and amphitheaters.

- ① 행사 장소 ② 점검 사항
- ③ 안전 시설 ④ 의전 절차

95. 다음 밑줄 친 부분의 번역으로 가장 적합한 것은?

Meeting, conventions, and expositions는 환대산업 내에서 엄청난 양의 수입을 창출한다.

- ① create a large amount of among the hospitable business.
- ② make a great volume of money at hospitality industry.
- ③ spend an extraordinary amount of fund within the hospitality business.
- ④ generate a tremendous amount of revenue within the hospitality industry.

96. 다음 문장의 밑줄 친 load의 가장 알맞은 형태는?

Evaluate all your transportation needs by date, departure and arrival times, and staging time which refers to the time empty buses arrive at the site load until pullout time.

- ① to load ② to be loaded
- ③ loads ④ loaded

97. 다음 글에 이어질 문장으로 가장 적한 것은?

Individualism, self-reliance, and equality of opportunity have perhaps been the values most closely associated with the frontier heritage of America. Throughout their history, Americans have tended to view the frontier settler as the model of the free individual. This is probably because there was less control over the individual on the frontier than anywhere else in the United States.

- ① There were few laws and few established social or political institutions confine.
- ② To be sure, the frontier provided many inspiring examples of hard work.
- ③ The self-reliant frontiersman has been idealized by Americans.
- ④ For many years, the frontier experience was romanticized in popular movies and television shows.

98. 다음 질문의 대답으로 가장 적합한 것은?

Q : Don't you think we need a coffee break?

- ① Yes, I think so, too. ② Yes, I don't think so.
- ③ No, I think so. ④ No, I do think so.

99. 다음 ()에 들어갈 가장 알맞은 것은?

Bring the following documentation with you to the show : Inbound () records, including a bill of lading and a tracking number from your carrier. Copies of any show-service order forms that you sent in. Include a signed copy of any online orders you may have placed.

- ① signage ② ordering
- ③ freight ④ exhibitor

100. 다음은 무엇에 관한 설명인가?

A not-for-profit umbrella organization that represents a city or geographic area in the solicitation and servicing all types of travelers to that city or area whether they visit for business, pleasure or both.

- ① conference center
- ② convention and visitors bureau
- ③ tourism information center
- ④ convention and exhibition center

전자문제집 CBT PC 버전 : www.comcbt.com

전자문제집 CBT 모바일 버전 : m.comcbt.com

기출문제 및 해설집 다운로드 : www.comcbt.com/x

전자문제집 CBT란?

종이 문제집이 아닌 인터넷으로 문제를 풀고 자동으로 채점하며 모의고사, 오답 노트, 해설까지 제공하는 무료 기출문제 학습 프로그램으로 실제 시험에서 사용하는 OMR 형식의 CBT를 제공합니다.

PC 버전 및 모바일 버전 완벽 연동
교사용/학생용 관리기능도 제공합니다.

오답 및 오탈자가 수정된 최신 자료와 해설은 전자문제집 CBT에서 확인하세요.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
①	①	①	①	④	①	①	③	③	④
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
①	④	②	①	③	③	④	④	①	①
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
②	②	②	④	①	④	①	④	②	④
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
④	③	②	③	①	④	④	③	③	③
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
①	②	②	③	④	④	③	③	④	②
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
①	③	③	①	①	③	③	④	③	③
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
③	④	①	③	①	③	②	③	③	③
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
③	③	④	④	①	②	④	①	③	④
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
①	②	①	①	③	①	②	④	②	③
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
③	①	④	④	④	③	③	③	②	②