2015학년도 중등학교교사 임용후보자 선정경쟁시험

관 광

수험 번호 : ( )　　**성 명 : ( )**

제1차 시험	2교시 전공A	14문항 40점	시험 시간 90분

○ 문제지 전체 면수가 맞는지 확인하시오.
○ 모든 문항에는 배점이 표시되어 있습니다.

1. 다음은 2009 개정 교육과정에 따른 가사·실업 계열 전문 교과 교육과정(교육과학기술부 고시 제 2011-361호)의 '관광 외식·조리' 과목에 대한 두 교사의 대화이다. ( ) 안에 공통으로 들어갈 용어를 쓰시오. [2점]

A 교사 : 학생들이 학교에서 이론 중심으로 관광 수업을 받기 때문에 실무에 대한 궁금증이 커지는 것 같아요.

B 교사 : 사실, 그런 측면이 있다고 봅니다. 관광 환경 및 관광 산업의 변화 속도가 빠르고 이러한 현실에 발 빠르게 대응하기가 어려운 것이 학교 현장의 실정입니다.

A 교사 : 최근에 한국을 방문하는 중국 관광객들이 급증하고 있는 데 비해 일본 관광객들은 점차 감소하고 있는 것처럼 한국의 외래 관광 시장이 재편되고 있고, 의료 관광, 쇼핑 관광, 체험 관광 등으로 관광 유형이 다변화되고 있어요.

B 교사 : 이러한 새로운 변화가 교과서에 반영될 필요가 있고, 관광 관련 교육과정이 개정될 필요가 있겠죠. 또한 학생들이 학교에서 이론적으로 공부하는 것과 함께 관광 사업체에서 실무를 경험 할 필요가 있다고 봐요. 특히 '관광 외식·조리' 과목의 경우에는 이론보다 실무가 더 중요하기 때문입니다.

A 교사 : 현행 교육과정의 '관광 외식·조리' 과목의 내용 체계를 살펴보면 '관광 외식·조리의 이해' 등 5가지 영역으로 구성되어 있어요. 그중 '외식 사업과 서비스 관리' 영역에서는 외식 서비스의 형태에 대한 이해뿐만 아니라 테이블 웨어 관리 및 테이블 세팅 방법을 실무에 활용할 수 있는 능력 향상을 강조하고 있죠.

B 교사 : 네. '관광 조리 실무 기초' 영역에서도 한식·양식·중식·일식·제과·제빵 등의 조리 관련 실무 능력 향상을 강조하고 있습니다.

A 교사 : 그러면 '관광 외식·조리' 과목에서는 실무 능력 향상을 위해 학생들이 지역 사회의 외식업체나 호텔 등과 연계하여 식음료 및 조리 서비스를 실제로 경험해 보게 하는 ( )이/가 중요할 것 같아요.

B 교사 : 네. 학생들의 식음료 및 조리 서비스의 실무 능력을 향상시키기 위한 방법으로 외식업체 견학이나 ( )이/가 적합하다고 봅니다.

2. 다음 설명에 공통으로 해당하는 식음료 서비스 형태를 쓰시오. [2점]

○ 서양 음식을 제공하는 레스토랑에서 전문적이고 숙련된 종사원이 담당하는 서비스이다.
○ 일명 '게리동(gueridon) 서비스'라고도 부른다.
○ 음식의 마지막 조리 과정을 고객의 테이블 앞에서 완성시키거나, 조리된 음식을 알코올램프 등을 사용하여 식지 않게 제공하는 서비스이다.

한국교육과정평가원

3. 다음은 관광진흥법령에 제시된 관광사업 종류의 일부이다. (　　) 안에 들어갈 용어를 쓰시오. [2점]

분류(관광진흥법*)		세분류(관광진흥법 시행령**)
여행업		일반여행업, 국외여행업, 국내여행업
관광 숙박업	호텔업	관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 호스텔업, 소형호텔업, (　　)
	휴양콘도미니엄업	—

* 관광진흥법(법률 제13300호, 2015.5.18., 일부개정)

** 관광진흥법 시행령(대통령령 제26302호, 2015.6.1., 타법개정)

4. 다음은 관광상품/관광시장 믹스 전략에 대한 설명이다. 관광상품/관광시장 매트릭스의 ㉠에 해당하는 관광경영전략의 명칭을 쓰시오. [2점]

<관광상품/관광시장 매트릭스>

구분	기존 관광상품	새로운 관광상품
기존 관광시장	㉠	㉡
새로운 관광시장	㉢	㉣

○ 기존 관광시장에서 기존 관광상품의 성장 기회를 모색하는 것이다.

○ 이미 잘 알고 있는 현재의 표적시장 내에서 모든 잠재 관광자들이 관광상품을 구매하는 것은 아니기 때문에 이들의 구매를 유도하거나, 경쟁 관광상품 구매자에게 자사의 관광상품 구매를 유도한다.

○ 현재 관광자의 관광상품 구매량과 구매 빈도를 증대시키거나 기존 관광상품의 새로운 용도를 개발할 수 있다.

○ 관광마케팅 믹스 요소 중 상품 이외의 요소에 마케팅 노력을 집중시킨다.

5. 다음의 국내 외국인전용 카지노 사업자의 영업 현황을 토대로 각 카지노 사업자가 관광진흥법(법률 제13300호, 2015.5.18., 일부개정)과 관광진흥법 시행령(대통령령 제26302호, 2015.6.1., 타법개정)에 의해 기한 내 납부해야 할 관광진흥개발기금 납부금 ㉠, ㉡, ㉢을 계산하여 순서대로 쓰시오. [2점]

구분	연간 방문자 수	연간 총매출액*	방문자 1인당 소비액	운영 형태	종사자 수**	관광진흥 개발기금 납부금
A 사	3천명	9억원	30만원	임대	5명	㉠
B 사	1만명	20억원	20만원	직영	50명	㉡
C 사	10만명	600억원	60만원	직영	100명	㉢

* 총매출액은 카지노 영업과 관련하여 고객으로부터 받은 총금액에서 고객에게 지불한 총금액을 공제한 금액을 의미함.

** 카지노업의 종사자 수를 의미함.

6. 다음은 호텔 마케팅에 관한 설명이다. (　　) 안에 공통으로 들어갈 용어를 쓰시오. [2점]

○ 호텔은 매출 증대를 위해 자체 예약 시스템을 강화하고 있다.

○ 호텔 객실 점유율을 극대화하기 위한 방안으로 마케팅 믹스 요소인 (　　)을/를 활용한다.

○ (　　)의 예는 여행사, 체인호텔 예약 시스템, 전역분배 시스템(global distribution system), 인터넷 포털사이트 등이다.

7. 다음 설명에 공통으로 해당하는 호텔 서비스 용어를 쓰시오. [2점]

> ○ 예약 고객이 도착한 시점에 예약 당시 약속된 객실을 제공할 수 없는 경우에 발생할 수 있다.
> ○ 고객이 객실을 예약했음에도 불구하고 초과 예약이나 호텔의 사정 등으로 인해 객실을 제공하지 못할 경우 고객에게 주변의 동급 또는 동급 이상의 호텔 투숙을 주선하는 것이다.
> ○ 고객과의 약속을 지키지 못하게 된 호텔이 책임을 다한다는 취지에서 고객에게 객실 요금과 교통비를 지불하고 담당 책임자가 직접 고객을 투숙할 호텔로 안내하기도 한다.

8. 국제항공운송협회(International Air Transport Association: IATA)는 국제선 항공권의 요금체계를 여행 기간·여행 조건에 따라 분류하고 있다. IATA 요금체계 기준에 따라 다음 ( ) 안에 공통으로 들어갈 용어를 쓰시오. [2점]

> <A 씨의 여행 계획>
>
> • 발권 예정일 : 2015년 7월 1일
> • 출발 예정일 : 2015년 7월 10일
> • 귀국 예정일 : 2016년 5월 1일
> • 출발지 : 인천(대한민국)
> • 경유지 : 헬싱키(핀란드)
> • 경유 예정지 : 오슬로(노르웨이)
> • 목적지 : 마드리드(스페인)
>
> A 씨는 스페인 여행을 계획하고 있다. 직항보다는 헬싱키에서 비행기 환승을 하려고 한다. A 씨는 돌아오는 길에 헬싱키에서 1주일 내지 2주일 정도 체류하려고 하며, 오슬로에서도 체류를 고려 중이다. 그래서 A 씨는 ( )의 왕복 항공권을 구입하려고 한다. ( )의 왕복 항공권은 유효기간이 1년이며, 예약 변경 및 여정 변경에 원칙적으로 제한이 없기 때문에, A 씨의 여행 계획에 적합하다.

9. 다음은 '관광 서비스 실무' 과목 수업을 위하여 A 교사가 작성한 교수·학습 계획의 일부이다. 다음 교수·학습 계획의 학습 목표와 준비물을 토대로 ㉠에 해당하는 교사 활동을 2가지만 서술하시오. [4점]

교수·학습 계획			
주 제		레드 와인(red wine) 서비스	
학 습 목 표		레드 와인 서비스 방법에 따라 레드 와인 서비스를 실시할 수 있다.	
준비물		1. 레드 와인 서비스 방법에 대한 멀티미디어 자료 2. 레드 와인, 와인 바스켓(wine basket), 디캔터(decanter), 코르크스크루(corkscrew), 레드 와인 글라스, 서비스 클로스(service cloth), 테이블과 의자	
구 분		교사 활동	학생 활동
교수·학습 방법	강의	레드 와인 서비스 방법을 설명한다.	레드 와인 서비스 방법을 이해한다.
	시범	㉠	레드 와인 서비스 방법을 관찰한다.
	질문	레드 와인 서비스 방법을 질문한다.	학습 내용을 상기하여 교사의 질문에 대답한다.

… (하략) …

한국교육과정평가원

10. 다음은 A 교사가 '관광 서비스 실무' 과목 수업을 위하여 작성한 교수·학습 계획이다. A 교사가 수업에서 적용하고자 하는 교수·학습 방법의 명칭을 쓰고, 이와 같은 교수·학습 방법의 효과를 다음의 학습 목표와 연관지어 2가지만 서술하시오. [4점]

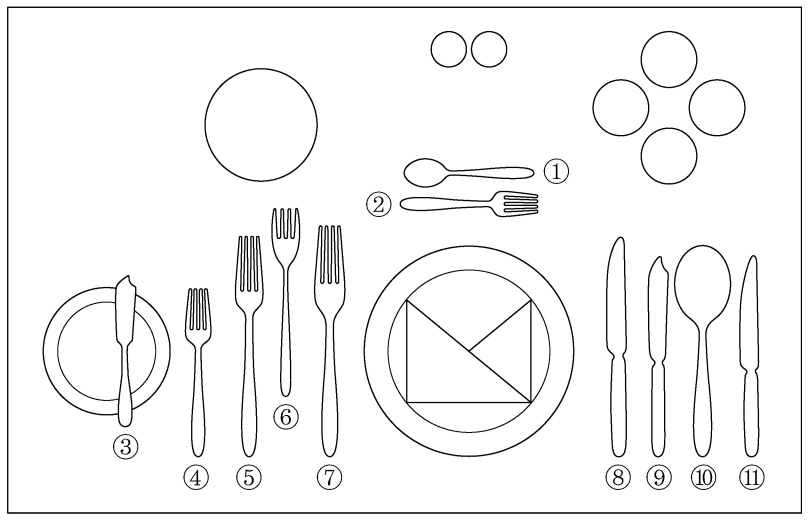
영역	관광 서비스 고객 관리
주제	호텔 객실 고객 불평 관리
학습 목표	호텔 투숙객에게 발생할 수 있는 다양한 고객 불평을 해결할 수 있다.
단계	교수 · 학습 방법
관심 집중 유도	• 다양한 호텔 고객 불평 사례를 제시한다. • 교사의 실제 경험을 학생들에게 소개한다. • 각 사례에 적절한 고객 응대 방법과 그에 따른 결과를 예상해 보게 한다.
실연자 선정	• 각 조별로 서비스 종사자와 고객 등에 적합한 실연자를 선정한다.
사전 준비	• 각 조별로 대본에 따른 행동의 순서를 정하고, 각자의 배역을 숙지한다.
관찰자 준비	• 관찰자들에게 관찰 시 주요 관찰 관점을 제시하고 관찰 과제를 분담시킨다.
실연	• 실연자들이 현실감 있게 고객 불평 상황을 실연하게 한다. • 관찰자들이 각자의 관찰 관점에 따라 실연 상황을 관찰하게 한다.
토론과 평가	• 실연 상황에서의 문제 해결 방법의 적합성, 현실성 등을 종합적으로 토론하고 평가한다.
재실연	• 실연자들이 토론과 평가 결과를 토대로 수정한 내용을 반영하여 재실연하게 한다. • 관찰자들이 각자의 관찰 관점에 따라 재실연 상황을 관찰하게 한다.
토론과 평가	• 재실연 상황에서의 문제 해결 방법의 적합성, 현실성 등을 종합적으로 토론하고 평가한다.
일반화	• 고객 불평 해결 방법을 실제 사례와 관련시킨다.

11. 다음은 A, B 레스토랑의 메뉴 사용에 관한 설명이다. A 레스토랑과 B 레스토랑이 사용하는 메뉴의 장점을 각각 2가지만 서술하시오. [4점]

> 2년 전에 영업을 시작한 두 개의 레스토랑 중, A 레스토랑은 고정 메뉴를 계속해서 사용하고 있고, B 레스토랑은 수시로 메뉴를 교체하여 사용하고 있다.

12. (가)는 A 레스토랑에서 제공하는 테이블 세팅의 구성도이다. (나)와 같은 순서로 음식이 제공될 때, 크램 차우더 수프(clam chowder soup), 훈제 연어(smoked salmon), 필레 미뇽 스테이크(fillet mignon steak) 순으로 식사하기 위해 사용해야 하는 기물의 번호를 (가)에서 찾아 순서대로 쓰고, ⑥번 기물의 이름과 용도를 쓰시오. [4점]

(가)



(나)

> 쉬림프 칵테일(shrimp cocktail) → 크램 차우더 수프(clam chowder soup) → 훈제 연어(smoked salmon) → 필레 미뇽 스테이크(fillet mignon steak) → 과일 샐러드(fruit salad)와 드레싱(dressing) → 아이스크림(ice cream) → 커피(coffee) 혹은 차(tea)

한국교육과정평가원

13. 다음 그림에 해당하는 관광해설 방법의 장점을 방문객의 관점에서 3가지만 서술하시오. [4점]



14. A 씨는 대규모 국제회의 유치를 위한 컨벤션 기획서를 작성하고자 한다. 다음은 A 씨가 컨벤션 개최 장소를 선정하기 위해 고려해야 할 항목이다. 접근성과 컨벤션 시설 측면에서 고려해야 할 세부 항목을 각각 2가지만 서술하시오. [4점]

주요 항목	세부 항목
접근성	
지원 정도	• 현지 지부의 지원 유무 • 컨벤션 뷰로 및 컨벤션 센터의 지원 규모 • 보조금 등 개최지의 지원 정도
컨벤션 이외의 기회	• 식당, 바, 극장, 클럽, 스포츠 관람, 레크리에이션 등 오락 요소 • 쇼핑몰, 백화점, 전통시장 등 쇼핑 요소 • 박물관, 기념물, 공원, 유적지 등 볼거리 요소 • 현지 방문 고객 상담 및 협상, 마케팅과 같은 사업 기회
숙박 시설	• 이용 가능한 호텔의 객실 수용 능력과 숙박 비용 • 서비스 수준 • 안전한 환경을 제공하는 호텔 보안 수준
컨벤션 시설	
정보	• 과거에 만족스럽게 회의를 개최한 경험 • 기획자들 간의 해당 목적지 평판

<수고하셨습니다.>