

1과목 : 유통경영

1. 영업사원 성과지표를 과정지표와 결과지표로 구분할 경우, 지표의 이름과 구분의 짝으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 커뮤니케이션 기술 - 과정지표
- ② 1일 방문 고객수 - 결과지표
- ③ 시간관리기술 - 과정지표
- ④ 판매수량 - 결과지표
- ⑤ 방문 대비 수주율 - 결과지표

2. 매출액 예측기법 각각과 그 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 영업사원 예측합산법 - 정성(주관)적 예측기법으로, 영업사원으로부터 자신이 담당하고 있는 구역에서 향후 일정 기간 동안 판매될 것으로 예측되는 제품수량에 대한 자료를 수집한 후, 이를 회사 차원에서 합산하여 판매를 예측하는 기법
- ② 경영진 의견법 - 정성(주관)적 예측기법으로, 경영진으로부터 판매에 대한 예측치를 수집하여 이를 기반으로 회사의 판매액을 예측하는 기법
- ③ 델파이기법 - 정량(객관)적 예측기법으로, 여러 명의 전문가로부터 자료를 취합하여 평균을 도출 후 회사의 판매액을 예측하는 기법
- ④ 이동평균법 - 정량(객관)적 예측기법으로, 제품의 판매량을 기준으로 일정기간별로 산출한 평균추세를 통해 미래 수요를 예측하는 기법
- ⑤ 회귀분석법 - 정량(객관)적 예측기법으로, 매출액에 영향을 미치는 변수들을 독립변수로, 매출액을 종속 변수로 선정하여 이들간 (선형)관계의 정도를 추정하기 위한 기법

3. 재무비율의 이름과 경제적 의미로 가장 옳은 것은?

- ① 재고자산회전율 - 수익성 ② 매출채권회전율 - 활동성
- ③ 이자보상비율 - 유동성 ④ 당좌비율 - 안전성
- ⑤ 매출액영업이익률 - 생산성

4. 한국채택국제회계기준(K-IFRS)상 재무제표에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 경영진은 재무제표를 작성할 때 계속기업으로서의 존속가능성을 평가해야 한다.
- ② 재무제표는 기업의 재무상태, 재무성과 및 현금흐름을 공정하게 표시해야 한다.
- ③ 재무제표의 목적은 광범위한 정보이용자의 경제적 의사결정에 유용한 기업의 재무상태, 재무성과와 재무상태 변동에 관한 정보를 제공하는 것이다.
- ④ 전체 재무제표는 대차대조표, 손익계산서, 자본변동표, 현금흐름표를 말한다.
- ⑤ 각각의 재무제표는 전체 재무제표에서 동등한 비중으로 표시한다.

5. 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 상, 사용자가 노사협의회의 의결을 거쳐야 할 사항이 아닌 것은?

- ① 생산성 향상과 성과 배분
- ② 근로자의 교육훈련 및 능력개발 기본계획의 수립
- ③ 복지시설의 설치와 관리
- ④ 사내근로복지기금의 설치
- ⑤ 각종 노사공동위원회의 설치

6. 리더의 역할은 사회 환경에 맞춰 변해오고 있는데 패런(C.

Farren)과 케이(B. Kaye)가 주장한 현대적 리더의 특징으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 직업의 가치와 일에 대한 관심을 가질 수 있도록 돕는 지원자의 역할
- ② 조직과 관련된 주요 사항을 결정하며 권력에 의존하는 관리자의 역할
- ③ 직원들의 작업 수행평가 기준과 기대치를 명확히 하는 평가자의 역할
- ④ 기업이나 해당 산업에 대한 정보를 제공하는 예측자의 역할
- ⑤ 경력개발을 위한 행동계획을 이행하는데 필요한 자원을 연계시켜주는 격려자의 역할

7. 고객의 구매행동에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 소비자들이 구매에 크게 관여하고, 상표 간의 유의한 차이를 인식할 때는 소비자는 복잡한 구매행동을 거치게 된다.
- ② 제품이 고가이며 간혹 구매하고, 높은 자아표현적일 경우 복잡한 구매행동을 한다.
- ③ 습관적 구매행동은 고관여와 유의한 상표의 차이가 큰 조건 하에서 구입하는 경우에 일어난다.
- ④ 상표차이가 거의 없는 저관여 제품의 마케팅 관리자는 제품사용을 자극하기 위해 가격촉진과 판매촉진을 사용하는 것이 효과적이다.
- ⑤ 소비자가 다양한 맛의 과자를 맛보기 위해 여러 상표를 선택하는 경우는 다양성 추가 구매행동으로 볼 수 있는데 상표변경은 다양성을 추구함으로써 일어난다.

8. 아래 글상자에서 주어진 자료를 통해 순영업이익률을 계산하면 얼마인가?

- 순매출액 : ₩26,000	- 매출원가 : ₩10,000
- 운영비용 : ₩9,000	- 이자비용 : ₩400

- ① 약 15% ② 약 27%
- ③ 약 32% ④ 약 41%
- ⑤ 약 5%

9. 식품위생법[시행 2018.4.19] [법률 제14835호, 2017.4.18, 일부개정]상, 용어의 설명으로 옳은 것은?

- ① 식품위생이란 식품, 식품첨가물에 관한 위생이며, 포장위생이란 기구나 용기 포장을 대상으로 한다.
- ② 집단급식소란 특정 다수인에게 영리를 목적으로 음식물을 공급하는 시설을 말한다.
- ③ 식품이란 섭취하는 모든 음식물과 의약을 말한다.
- ④ 기구나 용기를 살균, 소독하는데 사용되는 간접적인 물질도 식품 첨가물이다.
- ⑤ 영양표시란 식품에 들어있는 영양소에 대한 질적 정보만을 의미한다.

10. 임금수준을 결정할 때 고려할 요인으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 국가에서 제정하는 임금 관련 법규
- ② 금융시장, 물가 변동 등의 경제적 환경
- ③ 근로자의 일정 수준 생계 보장을 위한 표준생계비
- ④ 노동시장의 임금수준
- ⑤ 기업의 업종과 규모

11. 피들러(Fiedler)는 리더십유형과 리더십이 행사되는 상황을 연결하여 리더의 성과를 설명하고 있다. 그에 의하면, 과업 지향적 리더는 어느 상황에서 가장 효과적인가?

- ① 중간이나 그 이상으로 우호적일 때
- ② 전체적으로 중간 수준으로 우호적일 때
- ③ 전체적으로 매우 비우호적일 때
- ④ 매우 우호적이거나 매우 비우호적일 때
- ⑤ 전체적으로 비교적 우호적일 때

12. 경영분석의 목적이라고 보기 어려운 항목으로 옳은 것은?

- ① 경영전략수립에 필요한 정보제공
- ② 경영활동에서 개선되어야 할 항목을 찾아내는 단서 발견
- ③ 업무계획의 수립
- ④ 경영예산 편성
- ⑤ 장기경영계획수립을 위한 기초정보

13. 조하리의 창(Johari's Windows)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 공개 영역이 넓을수록 참여자들이 서로에 대해 정확한 지각 상의 판단을 내릴 수 있는 기회가 적어진다.
- ② 관계당사자들이 타인에게 자신을 노출하고 그들에게서 피드백을 받을수록 공개 영역은 확장된다.
- ③ 열린(open) 창, 숨겨진(hidden) 창, 보이지 않는(blind) 창, 미지(unknown)의 창 등으로 나눈다.
- ④ 기대의 충족은 그들의 신뢰나 영향력을 증대시키고 그들이 상호만족한 관계를 유지할 수 있게 한다.
- ⑤ 참여자들이 상호 공개 영역을 늘릴 때 허식과 방어적 행동이 증가하게 된다.

14. 조직에서 과업의 분화가 이루어지는 정도를 복잡성(complexity)이라 한다. 이는 수평적 분화와 수직적 분화로 나누어지는데, 이 중 수평적 분화에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 기본적으로 기능, 제품, 지역, 고객 등을 중심으로 이루어진다.
- ② 조직이 여러 상이한 부서나 전문화된 하위단위를 보유하는 정도를 말한다.
- ③ 수평적 분화가 많이 일어날수록 복잡성은 증가한다.
- ④ 분화를 통해 계층 또는 위계가 형성된다.
- ⑤ 직무전문화와도 관련이 있다.

15. 동태비율(動態比率)에 포함되는 것으로 옳은 것은?

- ① 고정장기적합비율 ② 부채비율
- ③ 자기자본이익률 ④ 고정비율
- ⑤ 현금비율

16. 아래 글상자는 어떤 비율에 대한 설명인가?

기업의 미자지급능력을 동태적으로 측정하기 위한 비율로서 미자 및 법인세차감전 이익(EBIT)미지급 미자의 몇 배인가를 평가기준으로 한다.

- ① 이자환수비율 ② 이자회전비율
- ③ 이자보상비율 ④ 이자상환비율
- ⑤ 이자회수비율

17. 손익분기점과 관련된 내용 중 옳지 않은 것은?

- ① 제품의 단위당 공헌이익이 총고정원가를 회수하는데 사용된다고 본다.
- ② 손익분기점은 적자를 면하는 최소한의 매출량을 말하며 이는 미래 수익발생능력의 안전도를 평가하는 기준이 될 수 있다.
- ③ 다른 조건이 동일하다면 고정비의 비율이 높을수록 손익분기매출액은 늘어난다.
- ④ 안전율(MS : margin of safety)이란 기업이 손실 없이 조업을 단축할 수 있는 여유를 보여주는 척도이다.
- ⑤ 매출량이 손익분기점 이하로 예상될 때는 하청생산 보다 자체생산을 강화하는 것이 좋다.

18. 집중적 유통경로(intensive distribution channel)에 가장 적합한 것은?

- ① 식료품, 담배 등을 판매하는 편의점
- ② 카메라 렌즈를 전문적으로 판매하는 상점
- ③ 고급 의류 및 보석을 판매하는 상점
- ④ 특정 브랜드의 전자제품만 판매하는 매장
- ⑤ 독특한 디자인 가구를 판매하는 가구점

19. 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률[시행 2018.4.17][법률 제15610호, 2018.4.17., 일부개정]상, 가맹본부의 준수사항에 해당하지 않는 것은?

- ① 가맹사업의 통일성 및 명성을 유지하기 위한 노력
- ② 상품이나 용역의 품질관리와 판매기법의 개발을 위한 계속적인 노력
- ③ 가맹점사업자와 그 직원에 대한 교육·훈련
- ④ 가맹점사업자의 경영·영업활동에 대한 지속적인 조원과 지원
- ⑤ 가맹점사업자와의 대화와 협상을 통한 분쟁해결 노력

20. 학습조직이란 변화에 대응하는 능력(지식, 노하우, 실력 등)을 계속 습득해 가는 조직을 말한다. 학습조직과 가장 관련이 없는 것은?

- ① 학습전이효과
- ② 적응조직(single-loop learning)과 생성조직(double-loop learning)
- ③ 이완학습 또는 파괴학습
- ④ 수단적 조건학습
- ⑤ 벤치마킹

2과목 : 물류경영

21. 물류관리에 관한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 재공품(WIP : Work In Process)은 JIT개념에서는 재고로 인식된다.
- ② 우리나라 KS규격의 표준 파렛트에는 1,000mm×1,000mm가 포함되지 않는다.
- ③ 포장 표준화를 위해 모듈(module)화 방식을 활용한다.
- ④ 물품을 크게 하나의 묶음으로 만들어 체계적으로 운영·관리하는 것을 Unit Load System이라고 한다.
- ⑤ Pallet Pool System에서는 파렛트의 규격보다는 재질이 더 중요하다.

22. 유통업체가 EDI를 사용함으로써 얻을 수 있는 장점으로 옳

지 않은 것은?

- ① EDI를 통해 해당 유통회사에 대한 고객의 충성도가 강화된다.
- ② EDI를 통해 정보가 더 신속하게 흐른다.
- ③ 향상된 문서보존, 주문의 입력과 수령이 가능해진다.
- ④ ASN(Advance Shipping Notice) 관련 실수가 감소되고, 데이터 해석 시 실수가 덜 발생하여 통신의 질이 향상된다.
- ⑤ EDI에 의해 상품주문부터 상품수령 사이의 공정과 시간이 줄어든다.

23. 물류 영역 중 조달물류에 관련된 활동으로 옳지 않은 것은?

- ① 협력업체와의 공동화 납품
- ② JIT 납품
- ③ 수송루트 효율화
- ④ 차량 회전을 증대
- ⑤ 작업교체 및 생산사이클 단축

24. 기업의 이익 증대를 위한 방법에 매출증대와 원가절감이 있다. 아래 글상자 내용은 물류원이 절감을 통해 이익이 증대된 어느 기업의 상황이다. ()안에 들어갈 내용을 순서대로 옳게 나열한 것은?

매출액 대비 순이익이 5%이고 물류비가 매출액의 20%를 차지하고 있다. 매출액이 100억이라고 한다면 물류비는 20억이 되고 순이익은 ()이 된다. 이 경우 물류비를 10% 절감하면 20억에서 ()이 되어 결과적으로 순이익이 ()가 증가하는 결과를 만들 수 있다.

- ① 1억, 18억, 200% ② 1억, 10억, 100%
- ③ 5억, 18억, 40% ④ 5억, 16.2억, 76%
- ⑤ 2억, 18억, 100%

25. 아래 글상자 ()안에 들어갈 단어를 순서대로 옳게 나열한 것은?

- () : 판매지점으로부터 소비되는 이용지점까지 재화의 이동을 관리하는 것으로서, 상적유통을 지원하는 개념이 강함
- () : 원자재의 조달, 제품의 생산을 거쳐 최종 소비자에게 미르기까지 일련의 과정에서 물리적 재화와 정보가 효율적, 효과적으로 흐르도록 계획 하고 실시하며 통제하는 것

- ① 물적유통, 로지스틱스 ② 로지스틱스, 물적유통
- ③ 물적유통, 구매물류 ④ 생산물류, 판매물류
- ⑤ 공동물류, 공동수배송

26. 유통에서 물류가 중요하게 고려되는 이유로 옳지 않은 것은?

- ① 물류분야는 관리혁신을 통하여 비용절감이 가능하기 때문이다.
- ② 물류분야는 그동안 기업활동의 보조나 지원수단으로만 인식되어 왔기 때문에 다른 분야에 비해 개척하거나 개

선할 여지가 남아있기 때문이다.

- ③ 다단계 유통구조의 집중저장의 원리는 신뢰 가능한 물류 흐름을 전제로 하기 때문이다.
- ④ 제품계열 확장에 따른 품목의 다양화는 재고관리와 수송 등 상적유통의 문제를 완화시켜서 비용을 절감하는데 도움을 주기 때문이다.
- ⑤ 물류서비스를 통해 기업은 고객에 대한 서비스 수준을 높일 수 있기 때문이다.

27. ICD에 대한 내용으로 옳은 것을 모두 나열한 것은?

- ㉠ 항만과 철도의 연계가 편리한 주거지역에 컨테이너의 인수도를 위해 마련한 대규모 장치장
- ㉡ 컨테이너의 적입, 인출, 컨테이너 수리가 이뤄지지만, 수출입 통관은 제공하지 못함
- ㉢ 공컨테이너를 항만까지 반송하지 않고도 이곳에서 점검, 보수, 인도, 인수할 수 있음
- ㉣ International Container Distribution의 약자

- ① ㉠ ② ㉡
- ③ ㉢ ④ ㉡, ㉣
- ⑤ ㉠, ㉣

28. A기업의 연간 물품 구매액은 \$1,000이다. 주문비용은 1회당 \$25가 발생하고, 물품의 재고 보유비용은 물품 가격의 20%이다. 개당 물품 가격이 \$5라고 하면 경제적 주문량(EOQ)은 얼마인가?

- ① 1,000 ② 223
- ③ 158 ④ 100
- ⑤ 50

29. 공동수배송의 장점으로 옳지 않은 것은?

- ① 기업의 영업기밀유지
- ② 운송대형화로 인한 경제성 향상
- ③ 교통체증 감소
- ④ 동일지역 및 동일수하인에 대한 중복방문 제거로 상품 인도업무 효율화
- ⑤ 다양한 거래처 물량으로 인해 상품의 계절적 수요 변동에 따른 차량수요 기록 완화

30. 화물을 일정한 중량 혹은 용적으로 단위화시켜 기계로 하역하거나 수송하는 방식인 단위적재시스템(unit load system)의 장점으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 하역시간이 단축되고 하역인력이 절감된다.
- ② 검수작업이 용이하다.
- ③ 화물손상을 방지할 수 있다.
- ④ 좁은 통로도 활용할 수 있어 효율적이다.
- ⑤ 높이 쌓을 수 있어 보관효율이 증대된다.

31. 물류센터 운영 효과에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 효과적인 배송체제 구축
- ② 공장과 물류센터 간에 대량 및 계획운송을 통한 운송비 절감효과
- ③ 물류거점의 조정을 통해 중복운송이나 교차운송 방지
- ④ 과잉재고 및 재고편재 방지

- ㉔ 물류센터를 판매거점화하면 제조업체의 직판체제의 확립은 가능하나 유통경로는 복잡해지고 길어지는 문제 발생

32. 재고의 공간적 배치와 관련된 기능으로, 물류거점별로 소비자의 요구에 부응하는 형태별 분류와 배송을 가능하게 해주는 관리의 기능은?

- ① 유통가공기능 ② 경제적발주기능
 ㉔ 운송합리화기능 ④ 수급적합기능
 ⑤ 생산의 계획 및 평준화기능

33. 물류정책기본법[시행 2018.3.22] [법률 제14939호, 2017.10.24., 타법개정] 상, 국제물류주선업의 등록기준으로 옳게 짝지어진 것은?

국제물류주선업을 등록하려는 자는 (㉔)억원 이상의 자본금(법인이 아닌 경우에는 (㉔)억원 이상의 자산 평가액을 말한다)을 보유하고 그 밖에 대통령령으로 정하는 기준을 충족하여야 한다.

- ① ㉔ 2, ㉔ 2 ② ㉔ 2, ㉔ 4
 ㉔ ㉔ 3, ㉔ 6 ④ ㉔ 3, ㉔ 8
 ⑤ ㉔ 4, ㉔ 10

34. 영업창고는 소매상, 도매상, 제조업자 등이 임대한 창고이며, 자가창고는 자가가 소유한 창고이다. 영업창고와 자가창고에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

구분		영업창고	자가창고
①	영업비용	단위당 비용이 비싼 편	충분한 물량이면 단위당 비용이 오히려 저렴
②	초기투자	설비, 장비, 교육에 대한 투자비 없음	설비, 장비, 교육에 대한 투자비 필요
③	장점	필요한 만큼의 공간을 사용할 수 있는 유연성	회사의 운영에 맞는 설계
④	저장 및 유지비	추정만 가능	정확한 요금 책정 가능
⑤	위험	장비의 기술적 진부화에 따르는 위험이 적음	장비의 기술적 진부화에 따르는 위험이 큼

- ① ① ② ②
 ③ ③ ㉔ ㉔
 ⑤ ⑤

35. 아래 글상자의 ()안에 들어갈 가장 적합한 포장물류의 성질은?

최근에는 포장작업의 기계화·자동화로 전환이 진전되고 있다. 그러므로 포장재료도 기계화·자동화의 적합성 측면을 고려하여 천연재료에서 복합재료로 전환하여야 한다. 포장공정도 케미서(Caser), 봉합기, 자동결속기, 언케미서(Uncaser) 등을 이용하여 일관작업, 기계화, 자동화작업이 가능하도록 ()이 배려되어야 한다.

- ① 보호성 ② 하역성
 ㉔ 작업성 ④ 보관성
 ⑤ 표시성

36. e-조달의 장단점으로 옳지 않은 것은?

- ① 문서처리비용이 감소되며 조달시간의 감소로 인해 조달담당자의 생산성이 증대된다.
 ② 과거보다 적은 자원으로 적합한 공급자를 찾을 수 있으며 구매자와 판매자 간의 의사소통이 개선되어 주문주기가 짧아진다.
 ③ 구매자는 여러 판매자로부터 가격 및 품질정보를 얻어 비교 구매할 수 있는 기회가 생기고 더 낮은 가격으로 구매가 가능해진다.
 ④ 거래정보의 유출위험이 있다.
 ㉔ 표준 프로토콜이 완벽하고 신뢰도 높은 시스템을 사용하기 때문에 보안 상 문제는 전혀 없다.

37. 고객서비스 요인은 거래 전 요인, 거래요인 그리고 거래 후 요인으로 구분된다. 보기에서 제시하는 활동 중 해당되는 요인이 다른 하나는 무엇인가?

- ① 배달 후 무료로 포장을 수거
 ㉔ 고객이 원하는 시간에 맞는 적시배달
 ③ 수리기간 중 대체품을 제공
 ④ 고객의 불평이나 클레임을 해결해 주는 것
 ⑤ 제품 보증서비스

38. QR에 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 과거 섬유산업에서 원사공장에서 매장까지의 납기기간을 혁신적으로 줄일 수 있게 한 시스템을 시작으로 발전하였다.
 ② QR시스템 도입은 식품, 일상용품업계에도 적용되어 매출증가뿐 아니라 재고회전을 개선효과도 가져오게 되었다.
 ③ QR은 POS, EDI를 통해 더욱 효율적으로 활용될 수 있다.
 ㉔ QR은 pull 시스템이 아닌 push 시스템이라고 할 수 있다.
 ⑤ 수요가 가변적이고 유행에 민감하며 제품유형이 다양한 상품의 경우는 QR을 활용하기가 좋다.

39. Push전략에 해당되는 내용을 모두 고르면?

- ㉠ TV 광고
 ㉡ 제조업자가 도·소매상의 판매원을 훈련시키고 보 상함
 ㉢ 소비자가 소매점에 가서 주문하면 소매상은 도매상, 도매상은 제조업자에게 주문하여 수요를 만들려고 하는 것
 ㉣ 제조업자가 중간상을 지원하며 제조업자의 제품을 비축하고 전시하도록 하며 촉진하도록 하는 것
 ㉤ 재고를 비축해주는 것에 대한 수량할인, 계절 할인 제공

- ① ㉠ ② ㉡
 ③ ㉠, ㉢ ④ ㉡, ㉣, ㉤
 ⑤ ㉠, ㉣, ㉤

40. CRM 활동의 사례에 대해 기술한 것이다. 이 활동 중 기존 고객과 신규고객이라는 목적 대상으로 구분할 때 그 대상이 다른 하나는?

- ① 구매액에 따른 포인트를 적립시키고 적립 포인트에 따라 금전적 혜택을 제공
 ② 해지를 위한 커뮤니케이션 채널을 단일화하고 전담 상담 요원을 배치
 ③ 고객의 기여도를 평가하여 우수고객을 선정하고 다양한 금전적, 비금전적 혜택을 제공
 ④ 이탈의 원인이 되는 업무 프로세스나 제도를 파악하고 개선
 ⑤ 타 기업과의 공식적 제휴를 통해 경쟁사 고객을 자사고객으로 유치할 수 있는 프로모션

3과목 : 상권분석

41. 소매입지는 단일점포의 입지와 여러 점포가 모여있는 상업 시설인 집합점포의 입지로 구분할 수 있다. 아래의 항목들 가운데 단일점포의 입지를 결정하는데 활용하는 방법만을 포함하고 있는 것은?

- ① 소매인력이용법, 중심지파악법
 ② 유추법, 중심지파악법
 ③ 체크리스트법, 중심지파악법
 ④ 체크리스트법, 소매인력이용법
 ⑤ 유추법, 체크리스트법

42. A도시의 인구는 20만명, B도시의 인구는 40만명, 중간에 위치한 C도시의 인구는 6만명이다. A도시와 C도시의 거리는 5Km, C도시와 B도시의 거리는 10Km인 경우 Reilly의 소매 인력이론에 의하면 C도시의 인구 중에서 몇 명이 A도시로 흡수되는가?

- ① 1만 명 ② 2만 명
 ③ 3만 명 ④ 4만 명
 ⑤ 5만 명

43. 아래 글상자 내용은 입지대안을 평가하기 위한 어떤 원칙에 대한 설명이다. 무엇에 대한 설명인가?

유사하거나 보충적인 점포가 지나치게 많으면 고객 유인효과가 떨어진다.

- ① 접근가능성의 원칙(principle of accessibility)
 ② 고객차단의 원칙(principle of interception)
 ③ 점포밀집의 원칙(principle of store congestion)
 ④ 보충가능성의 원칙(principle of compatibility)
 ⑤ 동반유인의 원칙(principle of cumulative attraction)

44. 입지의 지리적 조건에 관한 아래의 내용 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 멀리서부터 잘 보이는, 다시 말해 가시성이 좋은 지역이 좋은 입지이다.
 ② 가시성이 높은 곳이면 구매경험률과 고정고객비율을 동시에 높일 수 있다.
 ③ 토지와 도로의 조건은 2면 각지 보다는 1면 각지가 유리하다.
 ④ 복수상권이려면 각 상권을 연결하는 도로변이 좋은 입지이다.
 ⑤ 버스정류장이나 지하철역을 끼고 있는 대로변이 좋다.

45. 상가를 신설하기 위해 기존의 건물을 인수하기로 했다. 면적이 2,000m²의 대지 위에 건물은 A동, B동으로 총 2개동이다. A동은 각 층의 면적이 200m²인 지상 3층과 지하 1층, B동은 각 층의 면적이 300m²인 지상 6층과 지하 2층으로 구성되어 있다. 단, 건물외부에 200m²의 지상주차장(건물부속)이 있고 건물내부 주민공동시설 면적의 합이 200m²이면 이 때 용적률은 얼마인가?

- ① 100% ② 110%
 ③ 120% ④ 140%
 ⑤ 160%

46. Huff 모델에 관한 특징이나 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 실제 소비자의 선택자료를 토대로 하는 공간상호작용 모형의 한 종류이다.
 ② 거리와 점포의 유인력을 이용하는 점은 Reilly 모델과 유사하다.
 ③ 상권을 분석하면서 결정론적 접근보다 확률론적인 접근을 시도한다.
 ④ 특정 하부지역(zone) 소비자의 점포별 효용을 알아도 점포별 이용확률은 추정할 수 없다.
 ⑤ 특정 지역의 개별 점포에 대한 이용자 수를 추정할 수 있다.

47. Christaller의 중심지이론에서 말하는 중심지기능의 최대 도달거리(the range of goods and services)란 무엇을 말하는가?

- ① 수행되는 유통서비스기능이 지역거주자에게 제공될 수 있는 한계거리
 ② 상위중심지의 영향력이 하위중심지까지 미치는 거리
 ③ 소비자가 도보로 접근할 수 있는 중심지까지의 거리
 ④ 상위 중심지와 하위 중심지 사이의 거리
 ⑤ 전문품 상권과 편의품 상권의 지리적 최대차이

48. 대중 교통수단인 지하철이나 철도역을 중심으로 형성되는 역세권 상권에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 지하철, 철도, 버스 및 택시 등 교통수단 간 상호환승이

가능하여 교통의 흐름이 연결되고 분산되는 결절점을 중심으로 형성된다.

- ② 역세권의 상권범위는 역의 규모, 주변지역의 개발상황, 다른 교통수단과의 연계성 등 다양한 변수에 의해 달라진다.
- ③ 대부분 역세권의 유동인구는 지역 내부인구 보다는 지역 외부인구의 비중이 높다는 특징을 갖는다.
- ④ 지상과 지하의 입체적 상권으로 쾌적한 환경을 조성하기 위해 저밀도 개발이 이루어지는 경우가 많다.
- ⑤ 임대료나 지가의 수준이 상대적으로 높아서 점포를 개설할 경우에는 고비용을 감수할 수 있는 수익을 확보해야 한다.

49. 아래 글상자 안의 내용과 같은 장단점을 지닌 국내 대형 소매점의 출점형태는 어느 것인가?

장점 : 투자비 축소, 재무수지 측면에서 유리
단점 : 하드웨어 조건의 제약, 임차기간의 제약

- ① 기존점포 인수 ② 건물임차
- ③ 부지임차 신축 ④ 부지매입 후 신축
- ⑤ 건물매입출점

50. 상권분석과 관련된 지리정보시스템의 활용분야로서 적절하지 않은 것은?

- ① gCRM ② gBigdata
- ③ 영업지점관리 ④ 공간 클러스터링
- ⑤ 공간 데이터마이닝

51. 쇼핑몰에 대한 다양한 분류기준을 적용할 때 물의 유형과 특징을 바르게 연결하지 않은 것은?

- ① 수평형물 - 바닥면적이 넓어 총단위, 또는 바닥단위로 전개되는 물이며 수직형물과 대비된다.
- ② 순환형물 - 4개 내지 6개의 키 테넌트를 사방에 설치하고 중심에 커다란 코트를 설치하는 대표적인 다핵형 물이다.
- ③ 아케이드형물 - 2동 이상의 건물 사이에 위치하여 상부에 경량의 지붕이 설치되어 외기의 영향을 감소시키는 반외부형 물이다.
- ④ 단일형물 - 하나의 물로 보행동선을 구성하며 통상 양단에 키 테넌트가 위치하게 된다.
- ⑤ 혼합형물 - 키 테넌트와 전문점이 함께 있는 경우로 각 매장을 연결해주는 통로의 개념이 강하다.

52. 상권구획과정에서 사용되는 기법인 티센다각형(thiessen polygon) 활용과 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 공간독점점근법에 기반한 상권구획모형의 일종이다.
- ② 각 점포들이 차별성이 없는 상품을 판매할 때 더 유용하다.
- ③ 인접하는 점포 간의 경쟁수준이 낮을수록 다각형의 크기는 작아진다.
- ④ 근점구역법으로 소비자들이 가장 가까운 점포를 선택한다고 가정한다.
- ⑤ 접근성이 소비자들의 점포선택의 가장 중요한 결정요소일 때 유용하다.

53. 어느 지역에 3개의 대형마트가 있고 거주자들의 점포별 이용자 수를 추정하기 위해 이 지역을 존(zone, 하부지역) 1, 2, 3으로 구분했다고 하자. 각 존별 거주자 수, 점포별 연

적, 존의 중심점과 점포 간 거리(Km)가 아래 표와 같다고 할 때, 존2에서 대형마트 1의 이용자 수는 몇 명으로 예측되는가? (단, Huff 모델을 이용하고 점포면적과 거리에 대한 민감도계수 $\alpha = 1.0$, $\beta = -2.0$ 임)

단위 : km

구분	마트 1 (40,000m ²)	마트 2 (60,000m ²)	마트 3 (30,000m ²)
존 1 (500명)	1	4	5
존 2 (300명)	4	1	2
존 3 (200명)	5	2	1

- ① 7 ② 11
- ③ 43 ④ 86
- ⑤ 171

54. 입지분석 과정에서 입지조건을 평가하여 점포의 매력도를 평가할 때 이용할 수 있는 회귀분석 모형에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 회귀분석에서는 표본의 수가 충분하게 확보되어야 한다.
- ② 소매점포의 성과에 영향을 미치는 요소들을 파악하는데 도움이 된다.
- ③ 모형에 포함되는 독립변수에는 서로 상관성이 높은 변수들을 활용한다.
- ④ 성과에 영향을 미치는 독립변수에는 상권 내 소비자들의 특성을 포함할 수 있다.
- ⑤ 성과에 영향을 미치는 독립변수에는 점포특성과 상권 내 경쟁수준 등을 포함할 수 있다.

55. 소매업의 공간적 분포를 설명하는 중심성지수에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 상업인구를 그 지역의 거주인구로 나눈 값을 중심성지수라 한다.
- ② 중심성지수가 1이라는 것은 해당 지역의 구매력 유출과 유입이 동일하다는 뜻이다.
- ③ 중심성지수는 소매업의 공간적 분포를 설명하는 것으로 소매업이 불균등하게 분포되어 있음을 가정한단.
- ④ 소매 판매액의 변화가 없어도 해당 지역의 거주인구가 감소하면 중심성지수는 낮아지게 된다.
- ⑤ 중심성지수가 1이라는 것은 소매판매액과 그 지역 내 거주자의 소매구매액이 동일하다는 뜻이 된다.

56. 도시 내 소매점포의 접근성에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 보도의 폭은 보행자의 이동속도에 영향을 미치므로 점포 앞 보도폭은 넓을수록 좋다.
- ② 점포를 건축선에서 후퇴하여 위치시키면 점포 앞보도폭이 넓어져서 보행자의 이동속도를 줄이므로 매우 바람직하다.
- ③ 입구 수는 한 개보다는 복수가 좋다.
- ④ 점포 앞 보도의 폭은 최소한 2-3M 정도는 확보하는 것이 좋다.
- ⑤ 점포의 정면너비가 좁으면 기둥간판, 네온간판 등 시계성을 높이기 위한 보강조치가 필요하다.

57. 상권내의 주거패턴이 상권의 매력도에 영향을 미친 것으로 옳지 않은 것은?

- ① 동일지역에 중형 아파트 단지와 소형 아파트 단지가 있다면, 중형 아파트주인의 소비성향의 하향 평준화보다 소형 아파트 주인의 상향 평준화가 크게 이루어진다.
- ② 아파트단지의 경우 소비의 전이속도가 매우 빠르다.
- ③ 주택생애주기이론(housing lifestyle theory)에 따르면 주택소유자의 연령층에 따라서 주거지역의 공간이동이 다르게 나타난다.
- ④ 아파트단지는 일반주거지에 비해 소비성향이 낮은 것이 보통이다.
- ⑤ 유동인구의 크기도 중요하지만 유동인구의 연령별 분포 성향도 중요하다.

58. 입지배정모델(location-allocation model)의 특성 및 용도와 관련된 항목으로 옳지 않은 것은?

- ① 재화 및 서비스에 대한 소비자 수요의 공간적 분포 예측
- ② 기존 상권에 신규점포 추가 시의 효과 분석
- ③ 상권 내에 위치하고 있는 기존점포의 재입지 및 폐점 결정
- ④ 일정 상권에 복수의 점포를 배치하는 소매점 네트워크 설계
- ⑤ 기존 상권에 관한 정보를 바탕으로 상권 내 개설점포의 수 결정

59. 소비자의 점포선택행위를 조사하여 상권분석을 행하는 기법 중 하나인 MNL모델에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 다항로짓모형으로 불리는 확률선택모형이다.
- ② 집단별 데이터를 사용하여 모형의 매개변수 값을 추정한다.
- ③ 소비자가 특정 주거지에 살면서 특정 점포를 이용할 확률을 계산한다.
- ④ 선택가능한 대안들 중 가장 매력적인 대안을 선택하는 선택모형의 일종이다.
- ⑤ 점포와의 거리와 점포면적 이외에도 다양한 상권변수 들을 모델에 반영할 수 있다.

60. 도심재생(gentrification)에 이르는 과정에서 발생하는 도시 공간구조의 일반적인 변화과정을 순서대로 나열 할 때 다음 중 세 번째에 해당하는 것은?

- ① 부도심들과 도시외곽이 성장하면 도심은 슬럼으로 변화한다.
- ② 중심상업지구나 상업가(shopping street)가 도시에 형성되어 발전한다.
- ③ 도시가 성장하면서 인구가 유입되면 도시의 공간구조가 분화하기 시작한다.
- ④ 인구밀집, 교통체증 등으로 도심인구가 교외로 이주하고 교외 쇼핑센터들이 활성화된다.
- ⑤ 도심재생이 이루어지면 전국적 영업을 추구하는 체인점들이 쇼핑몰보다 조건이 좋은 도심에 입점한다.

4과목 : 유통마케팅

61. 유통업의 서비스 품질관리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 서비스 품질은 기술적 차원의 결과품질과 기능적 차원의 과정품질로 나눌 수 있다.
- ② 결과품질은 고객이 기업과의 상호작용에서 무엇을 얻었는가를 나타낸다.
- ③ 과정품질은 고객이 서비스 제공과정을 어떻게 경험하는

가를 나타낸다.

- ④ 결과품질은 서비스 결과, 유형성 및 신뢰성 같은 서비스 품질 차원에 중점을 둔다.
- ⑤ 과정품질은 구매자와 판매자의 상호작용이 끝난 뒤 고객에게 남은 것을 뜻한다.

62. 유통판촉과 소비자판촉에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 신제품 출시 초기에는 소비자판촉 보다는 유통판촉을 통해 제품취급률을 높이는게 좋다.
- ② 제품에 대한 인지도가 높다면 유통판촉 보다는 소비자판촉에 집중하는 것이 좋다.
- ③ 복잡한 제품의 경우 소비자판촉 보다는 유통판촉을 중심으로 실시한다.
- ④ 자동차 타이어 등과 같은 수직적 제품라인의 경우 소비자판촉 보다는 유통판촉에 집중하는 것이 좋다.
- ⑤ 소수의 큰 세분시장을 갖고 있는 냉장고, 세탁기, 에어컨 등의 경우는 유통판촉을 중심으로 실시하는 것이 바람직하다.

63. 상품 분류체계를 설명하는 아래의 표에서 빈 칸에 들어갈 올바른 용어는?

분류명	개념	보기
부문 (department)	손익관리 단위 (profit center)	기호식품
(㉠)	매장구성 및 상품구색 관리 단위	음료
(㉡)	중요한 속성별 관리 (진열대별) 단위	탄산음료
(㉢)	진열결정 단위	사이다
(㉣)	발주 및 단품관리 단위	1.8L 사이다

- ① ㉠ 품군, ㉡ 품목, ㉢ 품종, ㉣ 단품
- ② ㉠ 품종, ㉡ 품군, ㉢ 단품, ㉣ 품목
- ③ ㉠ 품목, ㉡ 품종, ㉢ 품군, ㉣ 단품
- ④ ㉠ 품군, ㉡ 품종, ㉢ 품목, ㉣ 단품
- ⑤ ㉠ 단품, ㉡ 품군, ㉢ 품종, ㉣ 품목

64. 아래 글상자 사례의 소매점이 겪고 있는 서비스 품질 갭의 해결방안으로 가장 옳지 않은 것은?

균일가샵으로 고속 성장한 (株)○○은 최근 매출이 지속적으로 감소하자 서비스 품질의 갭을 조사하였다. 조사결과, 다양한 상품을 동종 상품별로 찾기 편리하게 진열하기를 바라는 고객의 기대를 반영하지 않고 복잡하게 미종(異種) 상품을 진열하고, 고객 동선을 어렵게 설계한 것이 가장 심각한 문제로 나타났다.

- ① 서비스청사진 등을 사용하여 명확하게 서비스를 개발하고 설계한다.
- ② 고객의 기대를 반영한 물리적 증거의 역할에 초점을 둔다.

- ③ 고객의 편리성 강화라는 새로운 서비스 목표를 수립한다.
 ④ 고객의 기대를 서비스에 반영하는 업무의 표준화를 설계한다.
 ⑤ 고객들에게 자신의 역할과 책임에 대해서 알게 한다.

65. 다음 글상자의 ()안에 들어갈 용어의 짝으로 바른 것은?

(㉠) = 순이익률 × 자산회전율
 (㉡) = 매출원가 / 평균재고자산가격

- ① ㉠ 총자산회전율, ㉡ 매출총이익률
 ② ㉠ 총자산이익률, ㉡ 재고자산회전율
 ③ ㉠ 순자산이익률, ㉡ 평균자산회전율
 ④ ㉠ 순자산이익률, ㉡ 매출총이익률
 ⑤ ㉠ 총자산회전율, ㉡ 평균자산회전율

66. 아래 글상자 소매기업의 사례에서 고객생애가치를 높이는 방법으로 가장 옳지 않은 것은?

성장이 정체된 백화점업계에서 ○○백화점은 고객의 생애가치를 극대화하는 방안을 계획 중에 있다. ㉠ 수익성 높은 상품을 파는 교차판매와 관련 상품을 판매하는 상향판매를 실시하는 방안, ㉡ 고객카드 적립률 제고를 통한 유지를 향상 프로그램, ㉢ 기대와 비교한 성과향상을 통한 고객만족도 향상 프로그램, ㉣ 구전을 통한 고객획득률 향상과 획득비용 감소 프로그램 수립, ㉤ 마일리지 프로그램을 활용한 전환 장벽 구축전략을 수립하였다.

- ① ㉠ ② ㉡
 ③ ㉢ ④ ㉣
 ⑤ ㉤

67. 상품구성을 위한 계획을 순서대로 옳게 나열한 것은?

㉠ 취급할 품목의 결정
 ㉡ 각 품목에 있어서 가격존(zone)의 설정
 ㉢ 각 가격 계열(line) 상의 품목수 결정
 ㉣ 각 품목에 있어서 가격 계열(line)의 설정
 ㉤ 고객의 구매결정요소에 맞는 상품구성 결정

- ① ㉠ - ㉡ - ㉢ - ㉣ - ㉤ ② ㉠ - ㉡ - ㉣ - ㉢ - ㉤
 ③ ㉠ - ㉢ - ㉣ - ㉤ - ㉡ ④ ㉠ - ㉣ - ㉡ - ㉢ - ㉤
 ⑤ ㉠ - ㉣ - ㉣ - ㉡ - ㉤

68. 가격에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 가격은 단기적으로 쉽게 모방할 수 있어 유동적으로 결정된다.
 ② 다른 점포와의 차별화 정도가 높다면 가격결정에 대한 자유도가 높아진다.
 ③ 제조업의 경우 소매점이 중저가 정책을 취해서 보다 많이 판매하기를 원한다.
 ④ 전시상품이나 보완상품은 저마진정책을 채택해서 경쟁업

체보다 저렴하게 판매하는 것이 좋다.

- ⑤ 핵심상품은 고객을 흡인할 수 있는 수준의 가격결정을 위해 시장의 상황변화에 적시에 대응해서 가격을 운용해야 한다.

69. 아래 글상자의 유통판매촉진의 유형 중 비가격판촉만으로 구성된 것은?

㉠ 전열 수당(공제)
 ㉡ 사은품
 ㉢ 협동광고 수당(공제)
 ㉣ 판매도우미 파견
 ㉤ 구매량에 따른 할인
 ㉥ 영업사원 인센티브
 ㉦ 판매상 지원

- ① ㉠, ㉡, ㉢ ② ㉠, ㉢, ㉤
 ③ ㉠, ㉢, ㉤, ㉦ ④ ㉠, ㉢, ㉤, ㉦
 ⑤ ㉢, ㉣, ㉤, ㉦

70. 옴니 채널(omni channel)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소비자들은 오프라인 매장, 온라인 쇼핑몰, 모바일앱 등 여러 경로를 통해 구매할 수 있다.
 ② 소비자는 시간과 장소에 구애받지 않고 상품정보를 얻을 수 있고, 다양한 채널을 비교해 가장 합리적인 구매를 할 수 있다.
 ③ 기업은 소비자와의 다양한 접점을 만들어내고 브랜드와 상품을 효과적으로 노출하며, 일관된 메시지를 각인 시켜 고객 경험을 극대화할 수 있다.
 ④ 옴니채널은 모든 유통경로를 연결해 고객이 하나의 매장을 이용하는 것처럼 느끼는 유통정보시스템을 추가한 통합적인 채널이다.
 ⑤ 소비자는 온라인 매장에서 제품을 살펴본 뒤 오프라인 매장의 제품을 구매하는 쇼루밍(showrooming), 오프라인 매장에서 제품에 대한 정보를 파악하여 온라인 매장에서 제품을 구매하는 역쇼루밍(reverse showrooming)의 형태를 보인다.

71. 촉진의 기본적 4가지 수단들의 상대적 특징을 비교한 아래 글상자의 (㉠), (㉡), (㉢), (㉣)에 들어갈 내용이 가장 옳게 나열된 것은?

구분	광고	홍보	인적판매	판매촉진
기본 목적	이미지 증대 (㉠)	판매/신뢰증대 (㉡)		
기간	(㉢)	장기	장/단기	(㉣)

- ① ㉠ 신뢰형성 - ㉡ 관계형성 - ㉢ 장기 - ㉣ 단기
 ② ㉠ 관계형성 - ㉡ 신뢰형성 - ㉢ 장기 - ㉣ 단기
 ③ ㉠ 신뢰형성 - ㉡ 관계형성 - ㉢ 단기 - ㉣ 장기
 ④ ㉠ 신뢰형성 - ㉡ 매출증대 - ㉢ 장기 - ㉣ 단기
 ⑤ ㉠ 관계형성 - ㉡ 매출증대 - ㉢ 장기 - ㉣ 장기

72. 소매업자 중심으로 상품카테고리 유형을 분류할 때, 핵심고객유도(core traffic) 카테고리에 속하는 상품의 특징으로 옳은 것은?

- ① 고매출 - 고마진 상품 ② 고매출 - 저마진 상품

- ③ 중매출 - 고마진 상품 ④ 중매출 - 저마진 상품
⑤ 중매출 - 중마진 상품

73. 판매촉진 수단으로 많이 활용되는 프리미엄(premium)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 지속적으로 사용하면 상품 자체의 이미지를 손상시키는 효과가 크다.
②프리미엄은 광고에 대한 주목률을 높여주는 효과도 있다.
③프리미엄은 유통업자들이 자발적으로 진열공간을 할당하게 하는 효과가 있다.
④품질 수준이 평준화되어 차별화의 어려움이 있을 때 효과적이다.
⑤일종의 선물이나 혜택으로 자사의 로고가 새겨진 컵, 펜, 가방 등을 상품의 형태로 제공하는 것이다.

74. 차별화 전략에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ①자사 제품을 효과적·효율적으로 전달할 수 있는 하나의 세분시장에 집중하는 전략이다.
②시너지효과를 지닌 몇 개의 세분시장에 상이한 전략으로 동시에 집중하는 전략이다.
③차별적인 욕구를 지닌 세분시장에 동일한 유통경로 개념을 가지고 접근하는 방식이다.
④타겟 구매자 집단의 규모가 클 경우 제품 사양 및 가격을 다양화하여 이익을 증대시키고자 하는 전략이다.
⑤설탕이나 야채와 같은 생활필수품이나 원재료의 유통전략으로 적합하다.

75. 아래 글상자 ()안에 들어갈 가격 결정 방식을 옳게 나열한 것은?

(가)은 몇 개의 상품을 원가미하로 대폭 할인함으로써 고객을 소매점으로 유인하려는 가격 전략으로, 구매 빈도가 높은 우유, 달걀, 과일 등의 판매에 주로 적용된다. 반면 (나)은 일단 저가 품목에 의해 고객이 유인된 다음에 고가 품목의 장점을 강조함으로써 고가 품목의 판매를 증대시키려는 전략이다.

- ①(가) 적응가격(adaptation pricing) - (나) 차별가격(discriminatory pricing)
②(가) 관습가격(customary pricing) - (나) 유인가격(bait pricing)
③(가) 손실선도가격(loss-leader pricing) - (나) 유인가격(bait pricing)
④(가) 손실선도가격(loss-leader pricing) - (나) 권위가격(prestige pricing)
⑤(가) 단수가격(odd pricing) - (나) 적응가격(adaptation pricing)

76. 점포 내 레이아웃을 계획할 때는 고객의 동선을 고려하여야 한다. 고객동선에 대한 아래의 내용 중에서 옳지 않은 것은?

- ①격자형(grid) 방식은 슈퍼마켓 등에서 주로 사용하는 곡선형 동선방식으로, 고객을 자연스럽게 점내로 불러들이기에 용이한 방식이다.
②자유형(free-flow) 방식은 주로 백화점 등에서 사용되며, 판매원이 대인판매를 하면서 동시에 매장 전체를 감시하

기 어렵다는 단점이 있다.

- ③충동구매를 유발하기 위해서는 경주로(racetrack) 방식이 바람직하다.
④상품탐색이 용이하면서, 1인당 평균동선이 가능한 한 길게 이어지는 고객동선이 바람직하다.
⑤경주로(racetrack) 방식은 주통로를 중심으로 여러 매장 입구가 연결되도록 하는 방식이다.

77. 머천다이징의 종류와 설명을 짝으로 옳게 연결한 것은?

<p>㉠ 혼합식 머천다이징 ㉡ 선별적 머천다이징 ㉢ 계획적 머천다이징</p>	<p>a. 소매업자, 2차상품 제조업자, 가공업자 및 소매메이커가 수직적으로 연합하여 상품계획을 수립하는 유형 b. 대규모 소매업자와 선정된 주요 상품 납품회사 사이에 계획을 조정 통합화시키는 유형 c. 소매점이 상품의 구색(구성)을 확대하며 가는 유형으로, 자전거점이 관련 의류나 다양한 용품 심지어 식품까지 취급하는 형태</p>
--	---

- ① ㉠-a, ㉡-b, ㉢-c ② ㉠-b, ㉡-a, ㉢-c
③ ㉠-a, ㉡-c, ㉢-b ④ ㉠-c, ㉡-a, ㉢-b
⑤ ㉠-c, ㉡-b, ㉢-a

78. 소매업체가 지속적 경쟁우위를 확보할 수 있는 중요요소에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ①고객충성도는 강력한 소매브랜딩, 포지셔닝, 충성도 프로그램에 의해 구축되며 경쟁력 강화에 매우 중요한 요소이다.
②온라인과 오프라인 소매업체의 결정적 경쟁요소는 첫째도 입지, 둘째도 입지, 셋째도 입지이다.
③정교한 물류시스템의 활용은 소매업체의 효율성을 증대시킨다.
④소매업체들은 공급업체와의 강력한 유대를 통해 인기상품을 우선적으로 공급받는 배타적 권리를 확보할 수 있다.
⑤백화점과 같은 고품격 서비스를 제공하는 소매업체는 고객서비스의 질을 향상시킴으로써 경쟁력을 강화할 수 있다.

79. 소매 조직 구성원의 동기부여를 위한 직무설계에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ①직무확대란 한 업무에서 타 업무로 주기적으로 이동시키는 방법을 말한다.
②직무 충실화란 소매점 직원이 작업의 계획, 실행, 평가를 통제하는 정도를 증대시킴으로써 직무를 확대하는 방법을 말한다.
③직무특성모형에서 과업 정체성이란 직무가 다른 사람의 인생이나 일에 중요한 영향을 미치는 정도를 말한다.
④직무교차란 개인을 대상으로 수평적 직무를 확대하는 것을 말한다.
⑤자율적 작업팀이란 스스로 팀을 구성하여 수평적으로 직무를 확대하는 것을 말한다.

80. 소매업체-공급업체(벤더)간의 전략적 파트너십 관계 발전 단계로 옳은 것은?

- ① 탐색 → 인식 → 확장 → 결속
- ② 탐색 → 확장 → 인식 → 결속
- ③ 인식 → 탐색 → 확장 → 결속
- ④ 인식 → 결속 → 탐색 → 확장
- ⑤ 결속 → 탐색 → 확장 → 인식

5과목 : 유통정보

81. 아래 글상자 ()안에 들어갈 가장 알맞은 용어는?

SCM 전략인 ()은(는) 창고나 물류센터로 입고 되는 상품을 보관하는 것이 아니라, 곧바로 소매 점포에 배송하는 물류시스템이다. 정보기술은 신속한 물류체계가 유지되도록 통제와 관리를 용이하게 지원해 주는 역할을 한다.

- ① CRP ② 3자 물류
- ③ ABC ④ ERC
- ⑤ 크로스도킹

82. 전자서명이 제공하는 기능에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 위조불가 - 서명자만이 서명문을 생성할 수 있다.
- ② 인증 - 서명문의 서명자를 확인할 수 있다.
- ③ 재사용 불가 - 서명문의 해시값을 전자서명에 이용하므로 한 번 생성된 서명을 다른 문서의 서명으로 사용할 수 없다.
- ④ 기밀보장 - 전자서명이 포함된 문서는 서명자를 제외하고는 누구도 읽을 수 없다.
- ⑤ 부인 방지 - 서명자가 나중에 서명한 사실을 부인할 수 없다.

83. 네트워크 보안 방안 중 IP관리시스템이 접근 제어에 활용하는 것은?

- ① MAC주소, 호스트이름
- ② MAC주소, IP주소
- ③ IP주소, 접근하려는 포트
- ④ 접근하려는 포트, 호스트이름
- ⑤ 접근하려는 포트, MAC주소

84. 유통물류 기업 A사는 프로세스 재정비와 정보화 프로젝트를 구상하고 있다. 프로젝트를 내부자원으로 할 경우와 아웃소싱을 할 경우 각각의 단점으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 아웃소싱 시 단점 - 프로세스가 친숙하지 못하고, 독자적이지 못하다.
- ② 내부 구축 시 단점 - 정보시스템의 가치를 객관적으로 평가하기가 어렵다.
- ③ 아웃소싱 시 단점 - 스태프를 유지하고 기능을 향상시키는 데 추가적인 비용이 요구된다.
- ④ 내부 구축 시 단점 - 조직 내부에서의 이권다툼이 발생할 수 있다.
- ⑤ 아웃소싱 시 단점 - 시스템 구축과정에서 조직 내 정보가 유출될 우려가 있다.

85. 아래 글상자의 현상을 일컫는 용어로 가장 적절한 것은?

HP의 경우, 판매점에서 판매되는 데스크젯 프린터의 최종 수요 변동폭에 비해 판매점이 HP 프린터사업부에 주문하는 프린터 수량의 변동폭이 훨씬 더 크게 나타났으며, 다시 HP 프린터 사업부가 IC사업부에 주문하는 프린터 제조용 IC칩 주문량의 변동폭은 더욱 크게 나타나는 현상이 관찰되었다.

- ① 롱테일 법칙 ② 파킨슨 법칙
- ③ 디지털 다원주의 ④ 채찍 효과
- ⑤ 경제적주문량모형

86. 마케팅 채널상에서 구성원들 간에 발견되는 의존 관계나 영향력이 생기는 상황으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 거래관계에서 잠재거래선의 수가 적을 경우에 발생한다.
- ② 거래관계에서 현재 활용가능한 대안의 수가 적을 경우에 발생한다.
- ③ 거래비용분석의 개념 하에서 기존 거래선에 대한 거래특유 투자가 적을 경우에 발생한다.
- ④ 상대방과의 거래관계로부터 얻는 성과가 중요하거나 매우 가치가 있을 경우에 발생한다.
- ⑤ 거래관계로부터 얻는 성과가 잠재 거래선으로부터 얻을 수 있는 성과보다 클 경우에 발생한다.

87. 관계형 데이터베이스에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 데이터베이스 테이블은 하나 이상의 레코드(record)로 구성되어 진다.
- ② 각 필드(field)는 필드명, 데이터형, 크기 등을 지정해 주어야 한다.
- ③ 각 레코드(record)가 유일함을 가지도록 필드 중 하나 이상을 키 속성으로 지정해 주어야 한다.
- ④ 레코드(record)는 데이터베이스의 '행'을 의미한다.
- ⑤ 인덱스 키(index key)로 설정된 필드는 하나의 테이블에 반드시 한 개만 지정되어야 한다.

88. OLAP(Online Analytical Processing)의 주요 분석기능의 하나로 아래의 글상자가 뜻하는 기능으로 가장 옳은 것은?

사용자가 분석한 정보에 대해 구체적인 사실을 확인하기 위해서 OLTP 시스템이나 데이터웨어하우스 등의 실제 데이터에 직접적으로 접근할 수 있는 기능을 의미한다.

- ① 피보팅(pivoting) ② 드릴 업(drill up)
- ③ 드릴 다운(drill down) ④ 드릴 쓰루(drill trough)
- ⑤ 드릴 어크로스(drill across)

89. 데이터마이닝에서 사용되고 있는 다양한 컴퓨터 분석 기법의 하나로 아래의 글상자가 뜻하는 기법으로 가장 옳은 것은?

집을 구매한 사람들의 65%가 2주 이내에 새로운 냉장고를 구매하고, 40%가 4주 이내에 전기오븐을 구매한다.

- ① 군집분석 ② 분류분석
③ 순차패턴 ④ 연관규칙
⑤ 예측분석

90. 아래 글상자 () 안에 들어갈 가장 적절한 용어는?

최근 이슈가 되고 있는 인공지능(AI)은 미래의 유통 산업에도 많은 영향을 미칠 것으로 예상된다. 특히, ()은 데이터를 통해 컴퓨터를 학습시키거나, 컴퓨터가 스스로 학습하며 인공지능의 성능을 향상시키도록 하는 기술을 일컫는다. 즉, 컴퓨터가 학습할 수 있도록 하는 알고리즘과 기술을 개발하는 분야이다.

- ① 기계학습 ② e-러닝
③ 자가학습 ④ 베이지안(Bayesian)
⑤ 심층신경망

91. 정보기술 용어와 그 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 사물인터넷 - 정보교류를 사람과 사물, 사물과 사물로 확장시킨 개념으로 센서·지능을 사물(객체)에 탑재하고 인터넷 등과 상호연결하여 각종 정보를 수집, 처리·운영하는 기술
② O2O - 온라인과 온라인을 연결한 기술로 특정지역에 들어서면 실시간으로 스마트 디바이스를 통해 관련 정보 및 서비스를 제공하여 어디서나 온라인 서비스를 누릴 수 있는 기술
③ Bluetooth - 단파로 무선장치 간에 음성과 데이터통신을 가능케 하는 칩 기술
④ NFC - 가까운 거리에서 비접촉식으로 무선 데이터를 주고 받는, 상대적으로 보안이 우수하고 가격이 저렴한 기술
⑤ LBS - 무선통신망 및 GPS 등을 통해 얻은 위치정보를 바탕으로 인터넷 사용자에게 사용자가 변경되는 위치에 따른 주변의 정보를 제공하는 무선 콘텐츠 서비스 지원 기술

92. 제3자 물류에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 사내 물류조직을 별도로 분리하여 자회사로 독립하여 물류업무를 추진하는 형태
② 기업의 물류활동을 완전히 아웃소싱함으로써 운영뿐만 아니라 물류관리, 계획까지 전략적으로 운영 가능한 형태
③ 비교적 장기적 계획에 의거 수행되며, 협력적 파트너십 관계를 형성함으로써 SCM의 도입 및 확산을 촉진하는 매개역할을 수행할 수 있는 물류형태
④ 물류전문업체에 위탁함으로써 물류관련 고정비용을 감소시킬 수 있는 물류형태
⑤ 전문물류서비스업체로부터 다양한 물류 관련 부가서비스 제공을 통해 고객만족도를 높일 수 있는 물류형태

93. 디지털 경제 성장 과정에서 나타나는 주요 변화로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 인터넷을 통한 정보전달 속도 증대
② 고객에 대한 서비스의 효율성 증대
③ 인터넷을 통한 콘텐츠 전송 증대
④ 인터넷을 통한 물리적 제품의 소매 거래 감소
⑤ 영업 및 마케팅 비용 감소

94. 노나카(Nonaka)는 조직의 지식창출과정을 나선형 구조의 SECI모형으로 설명하고 있다. 나선형 진화과정 중 개인과 개인이 대면접촉을 통해 지식생성이 이루어지는 과정을 뜻하는 것은?

- ① 사회화(socialization) ② 외부화(externalization)
③ 개인화(personalization) ④ 내면화(internalization)
⑤ 종합화(combination)

95. 티머스(Timmers, 2001)가 구분한 가치사슬에 따른 비즈니스 모델 중 아래의 글상자가 뜻하는 유형으로 가장 적합한 것은?

기존의 오프라인 기업들이 웹 마케팅을 제3자에게 위탁하려는 경향이 증가함에 따라 나타난 형태로, 이 모델의 주 수입원은 회원 가입비나 거래 수수료이다.

- ① 경매형(e-Auction)
② 조달형(e-Procurement)
③ 쇼핑몰형(e-Mall)
④ 중개시장형
⑤ 가상 커뮤니티형(virtual community)

96. 아래 글상자 ()안에 들어갈 용어와 그에 맞는 설명이 가장 옳은 것은?

전통적인 경제학에서 기업의 생산활동은 (가)이 주로 적용된다고 가정하고 있다. 정보화 사회에 접어들면서 컴퓨터 산업을 포함한 정보통신 산업 분야에서는 전통산업과 달리 (가)이 적용되지 않는다. 정보통신이나 기술집약도가 높은 산업분야일 수록 (나)에 따라 운용되고 있다.

- ① (가) - 수확체감의 법칙 - 기술의 발달 속도를 성능으로 감안해 보면, 두배의 성능을 구현하는데 걸리는 시간이 점점 줄어들고 있는 현상
② (나) - 수확체증의 법칙 - 생산요소(노동시간)를 한 단위 추가하면 추가할수록 산출량과 증가량이 증가하는 현상
③ (가) - 수확불변의 법칙 - 이론상으로 추가 생산요소와 비례적으로 증가하는 산출량이 일정하게 증가하는 현상
④ (나) - 수확체감의 법칙 - 생산요소(노동시간)를 한 단위 추가함에 따라 수익의 증가분이 처음에는 높게 나타나다가 시간이 지날수록 한 단위의 노동에 대한 수익 증가분이 감소하는 현상
⑤ (가) - 수확체증의 법칙 - 생산요소(노동시간)를 한 단위 추가하면 추가할수록 산출량이 증가하지만 증가량이 점점 감소되어 일정하게 증가하는 현상

97. 전자화폐의 원칙으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 전자화폐는 재활용할 수 없다.
② 전자화폐는 사용자의 사적인 비밀을 보호해야 한다.

- ③ 전자화폐의 금액은 더 작은 액수로 나눌 수 있어야한다.
- ④ 전자화폐의 보안성이 물리적인 존재에 의존해서는 안 된다.
- ⑤ 전자화폐를 받은 판매자는 반드시 네트워크에 접속되어 있어야 한다.

98. QR코드 마케팅이 늘어나게 된 배경으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 미디어 매체별 점점 파악 및 효과측정이 용이하다.
- ② 누구나 손쉽게 QR코드 제작 및 다양한 디자인 변형이 가능해졌다.
- ③ 기존 인쇄매체의 한계를 극복할 수 있는 대안으로 활용할 수 있다.
- ④ 개인별 컴퓨터의 보급 확대 및 다양한 마케팅 기술의 등장을 들 수 있다.
- ⑤ QR코드를 활용하면 고객참여를 통한 즉각적인 반응을 이끌어 낼 수 있다.

99. 발주시스템에서 사용되고 있는 주문모형의 하나로 아래 글상자가 설명하는 기법은?

품목별로 미래의 수요를 고려하여 사전에 결정한 최대재고수준까지 정기적으로 발주하는 방식이다. 발주량은 최대재고수준에 도달하기 위한 현재고수준의 부족량으로 결정되므로 수요가 일정할 경우에는 발주량이 일정하지만 수요가 수시로 변동하면 발주량도 수시로 달라지는 특징을 갖는다.

- ① ABC 모형
- ② 고정주문량 모형
- ③ 고정주문기간 모형
- ④ ROP(Reorder Point) 모형
- ⑤ EOQ(Economic Order Quantity) 모형

100. 아래의 글상자가 뜻하는 해킹의 공격유형으로 가장 옳은 것은?

금융기관을 사칭하여 안내 메일을 배포하는 등의 활동을 통하여, 사용자가 진짜 사이트로 오인하며 접속하도록 유인한 뒤 중요한 개인정보를 남기도록 유도하는 형태의 공격기법

- ① 분산서비스거부공격 ② 서비스거부공격
- ③ 피싱 ④ 스니핑
- ⑤ 스푸핑

전자문제집 CBT PC 버전 : www.comcbt.com
 전자문제집 CBT 모바일 버전 : m.comcbt.com
 기출문제 및 해설집 다운로드 : www.comcbt.com/xs

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