

1과목 : 유통물류일반

1. 다음 내용을 토대로 하여 경제적 주문량(EOQ)을 구하면?
(단, 1년은 52주로 적용하고 EOQ 산출값은 소수점 첫째자리에서 내림한다.)

A기업의 물류센터에서 주당 100개의 부품 수요가 예상된다.
매 주문당 발생하는 주문처리비용은 500원이며 재고품 단위당 원가는 500원이다. 재고유지비는 재고품원가의 20%를 차지한다.

- ① 약 228개 ② 약 160개
③ 약 158개 ④ 약 42개
⑤ 약 68개
2. “경쟁은 시장에서, 물류는 공동으로”라는 물류공동화의 내용으로 옳지 않은 것은?
- ① 독자적으로 수송하던 기업들의 운송물량이 적어 수송 및 배송 효율성이 떨어짐에 따라 이를 개선하기 위해 대두된 개념이다.
② 현재의 교통혼잡, 주차문제, 인력난 등으로 인해 공동수송 및 공동배송을 모색하게 되었다.
③ 성공적인 수배송 공동화를 위하여 업체마다 상품의 포장에 따른 포장 규격 다양화가 적극 도입되어야 한다.
④ 제조업자, 도매상, 소매상들이 주체가 되어 실시되는 경우와 수송업자가 주체가 되어 실시되는 유형으로 구분할 수 있다.
⑤ 공동수배송의 장점에는 물류비용의 절감, 연료비 절감 및 환경에 대한 악영향 감소 등이 있다.
3. 아래 타이어에 대한 판매 자료를 토대로 4기간 단순이동 평균법을 적용했을 때 10월의 수요예측치는 얼마인가?

(단위 : 개)

| 월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 수요량 | 20,000 | 24,000 | 23,000 | 27,000 | 26,000 |

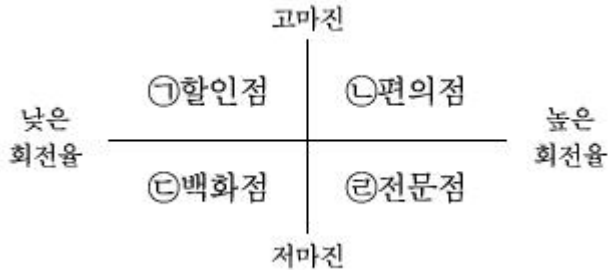
- ① 22,000개 ② 24,000개
③ 25,000개 ④ 26,000개
⑤ 27,000개
4. 부품이나 완제품의 조달에서 시작하여 완제품의 판매에 이르기까지의 모든 과정에서 발생하는 물류기능의 전체 혹은 일부를 전문 물류업체가 화주업체로부터 위탁을 받아 수행하는 물류활동을 무엇이라고 하는가?
- ① 회수 물류 ② 통합적 로지스틱스
③ 상적 물류 ④ 제3자 물류
⑤ 조달 물류
5. 다음 사례의 A의류업체가 실행한 SCM 기법은 무엇인가?

A의류업체는 상품이 원재료에서 소비자에 이르기까지 너무 긴 시간이 소요되고 그 중 대부분 시간은 창고에서 재고형태로 있는 시간이라는 것을 알게 되었다. 이에 A의류업체는 원부자재업체, 소매업체, 물류서비스 기관과의 전략적 제휴를 바탕으로 소비자에게 적절한 상품을, 적절한 장소와 시기, 양, 가격에 제공할 목적으로 바코드, EDI, 상품정보DB 등의 정보기술을 활용하며 공급사를 전체의 리드타임을 단축하고 소비자 수요반영, 재주문에 대한 신속한 대응 및 재고감소를 실현하였다.

- ① ERP(Enterprise Resource Planning)
② QR(Quick Response)
③ Lean logistics
④ ECR(Efficient Consumer Response)
⑤ JIT(Just In Time)
6. 경로커버리지 유형 중 배타적 유통(exclusive channel)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 극히 소수의 소매점포에서만 자사 제품을 취급하도록 하는 것이다.
② 브랜드 충성도가 매우 높은 제품을 생산하는 제조업체에 의해 채택되는 경향을 보인다.
③ 제조업체는 소매점포에 대한 통제력을 강화시킴으로써 자사 브랜드 이미지를 자사 전략에 맞게 유지할 수 있다.
④ 주류제조업체 영업사원들이 중소슈퍼, 식당, 주점 등에게 혹은 제약업체의 영업사원이 약국을 대상으로 영업하는 형태가 해당된다.
⑤ 소비자들은 브랜드 충성도가 높은 브랜드를 구매하기 위해 기꺼이 많은 노력을 기울이기 때문에 적은 점포수를 가지고도 운영이 가능하다.
7. 소비자 기본법에서 규정하는 사업자의 책무 사항으로 옳지 않은 것은?
- ① 사업자는 스스로의 권익을 증진하기 위하여 필요한 지식과 정보를 습득하도록 노력하여야 한다.
② 사업자는 물품 등을 공급함에 있어서 소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하여서는 아니 된다.
③ 사업자는 소비자에게 물품 등에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공하여야 한다.
④ 사업자는 소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 그 개인정보를 성실하게 취급하여야 한다.
⑤ 사업자는 물품 등의 하자로 인한 소비자의 불만이나 피해를 해결하거나 보상하여야 하며, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 손해를 배상하여야 한다.
8. 소수의 품목이 전체 매출의 대부분을 차지하고 있기 때문에 그런 소수 품목을 철저히 관리하는 재고관리기법은?
- ① 확률적 재고관리기법 ② 효율적 재고관리기법
③ 경제적 주문량관리기법 ④ ABC 재고관리기법
⑤ 상위 재고관리기법
9. 리처드 해크만(J. Richard Hackman)과 그레그 올드햄(Greg R. Oldham)은 핵심직무특성을 5가지로 분류하였다. 이에 해당하지 않는 것은?

- ① 과업 책임성(task responsibility)
- ② 자율성(autonomy)
- ③ 과업 중요성(task significance)
- ④ 과업 정체성(task identity)
- ⑤ 기술 다양성(skill variety)

10. 마진과 회전율에 따른 소매상 포지셔닝으로 적절한 것은?



- ① ㉠
 - ② ㉡
 - ③ ㉢
 - ④ ㉣
 - ⑤ ㉠, ㉡
11. 제조기업이 유통부문에 대한 소유권과 통제력을 갖는 것을 무엇이라고 하는가?
- ① 전방통합
 - ② 후방통합
 - ③ 아웃소싱
 - ④ 다각화
 - ⑤ 차별화
12. 사회문화적 측면의 변화에 따른 유통환경에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 정보기술의 발전으로 소비자의 목소리가 커져서 프로슈머가 등장하였다.
 - ② 생활방식의 변화로 대용량 포장이 각광받고 있다.
 - ③ 건강에 대한 관심이 높아져서 친환경 농산물 및 관련 제품이 인기이다.
 - ④ 제품의 질과 가치를 동시에 추구하는 합리적인 소비문화가 등장하였다.
 - ⑤ 여성의 사회적, 경제적 활동 증가로 즉석식품과 편의점, 배달서비스가 발전하였다.
13. 아웃소싱 추진 시 고려해야 할 사항으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 경로구성원의 가치창출을 위해서라면 모든 각각의 기능에 대한 아웃소싱가능성을 고려할 수 있다.
 - ② 경쟁우위에 있는 분야와 열위에 있는 분야를 주관적인 분석을 통해 알아내야 한다.
 - ③ 아웃소싱하는 기능과 기업이 직접 수행하는 기능이 가치창출의 관점에서 효율적, 효과적인 통합이 중요하다.
 - ④ 아웃소싱파트너와의 긴밀한 협력이 필수적이다.
 - ⑤ 열위에 있는 분야를 어떻게 아웃소싱할지 고민해야 한다.
14. 전략 유형을 시장대응전략과 경쟁우위전략으로 구분할 때 시장대응전략만으로 옳게 묶인 것은?
- ① 제품수명주기전략, 포트폴리오전략
 - ② 원가우위전략, 포트폴리오전략
 - ③ 차별화전략, 집중화전략
 - ④ 제품/시장믹스전략, 차별화전략

- ⑤ 제품수명주기전략, 집중화전략

15. 수직적 통합의 문제점으로 옳지 않은 것은?

- ① 분업에 따른 전문화의 이점을 누리기 힘들어질 수도 있다.
- ② 경우에 따라 비용구조가 증가하기도 한다.
- ③ 조직의 비대화를 가져와 관료화의 문제를 겪기 쉽다.
- ④ 유통 경로 구성원에 대한 통제가 어렵다.
- ⑤ 유연성이 줄어들 수 있다.

16. 다음은 유통산업발전법에서 정의한 체인사업의 한 유형이다. 이에 해당하는 체인사업의 유형은?

독자적인 상품 또는 판매·경영 기법을 개발한 체인본부가 상호·판매방법·매장운영 및 광고방법 등을 결정하고, 가맹점으로 하여금 그 결정과 지도에 따라 운영하도록 하는 형태

- ① 프랜차이즈형 체인사업
- ② 임의가맹형 체인사업
- ③ 직영점형 체인사업
- ④ 조합형 체인사업
- ⑤ 카르텔형 체인사업

17. 최근 물류의 중요성이 증가하는 이유로 옳지 않은 것은?

- ① 경쟁전략의 한 수단으로서 비교우위를 갖기 위한 전략적 필요성
- ② 긴급 배송 의뢰의 증가
- ③ 생산부문 생산성 증가의 정체
- ④ 소품종 대량생산의 증가
- ⑤ 고객니즈의 다양화

18. 다음에서 설명하고 있는 수직적 유통시스템(VMS)은?

동일자본이거나 공식적이고 명문화된 계약 배경이 없어도, 점유율이 높거나 판매망이 넓은 제조업자나 유통업자가 경로 리더가 되거나 경로 구성원을 지원하는 형태

- ① 기업형 VMS
- ② 리더형 VMS
- ③ 자유형 VMS
- ④ 계약형 VMS
- ⑤ 관리형 VMS

19. 종업원 평가와 피드백에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 평가 자체는 종업원의 직속 관리자가 하는 것보다 인력관리부서의 직원이 담당하는 것이 합리적이다.
- ② 공식적인 평가와 비공식적인 평가를 함께 사용하는 것이 좋다.
- ③ 종업원들은 평가 방식에 대해 알고 있을 때 진정한 의미의 평가라 여긴다.
- ④ 평가를 통한 피드백은 종업원의 실력을 향상시킬 수 있다.
- ⑤ 편견을 갖고 판단하지 않도록 평가 오류를 줄이기 위해 노력해야한다.

20. 물류에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 수송비는 제품의 밀도, 가치, 부패가능성, 충격에의 민감도 등에 영향을 받는다.

- ② 선적되는 제품양이 많을수록 주어진 거리내의 단위당 운송비는 낮아진다.
- ③ 수송거리는 운송비에 영향을 미치는 요인으로 수송거리가 길수록 단위거리당 수송비는 낮아진다.
- ④ 재고의 지리적 분산정도가 낮기를 원하는 기업은 소수의 대형배송센터를 건설하고 각 배송센터에서 취급되는 품목들의 수와 양을 확대할 것이다.
- ⑤ 수송비와 재고비는 비례관계이기 때문에 이들 비용의 합을 고려한 비용을 최소화하며 고객서비스 향상을 충족하는 것은 중요하다.

21. 기업의 자금조달에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 엔젤 : 신설 벤처기업의 기업화 초기단계에서 필요한 자금을 지원하고 경영을 지도하여 주는 개인투자자를 말한다.
- ② 팩토링 : 기업과 기업 사이에서 발생한 매출채권을 매입하는 것이다.
- ③ 할부금융 : 내구재를 할부 구매한 소비자들에 대한 채권을 매입하는 것이다.
- ④ 단기 자금조달 : 신주발행은 주주들이 실제로 자금을 납입하는 유상증자와 자금을 납입하지 않는 무상증자로 구분되며, 이는 단기적 자금조달 방법이다.
- ⑤ 차입 : 은행에서의 장기차입은 대체로 시설투자를 목적으로 차입하며, 단기차입은 운영자금용으로 차입한다.

22. 다음 글상자에서 설명하고 있는 이것은 무엇인가?

이것은 소비자들이 오프라인 점포에서 마음에 드는 제품을 확인한 후, 실제구매는 가격이 보다 저렴한 온라인 쇼핑몰에서 하는 행동을 지칭한다.

- ① 모바일 상거래(m-commerce)
- ② online to offline(O2O)
- ③ 멀티 채널 쇼핑(Multi-channel shopping)
- ④ 직접 구매
- ⑤ 쇼 루밍(show rooming)

23. 다른 할인점에 비해 회원제 창고형 할인점(membership wholesale club : MWC)이 갖는 특징으로 가장 옳은 것은?

- ① 고객서비스 수준은 최소로 제공한다.
- ② 저비용의 소규모 소매시설이라 볼 수 있다.
- ③ 상품진열은 주로 수평의 공간위주로 활용한다.
- ④ 보유재고를 최소한으로 한다.
- ⑤ 상품 하나하나마다 가격표를 각각 부착한다.

24. 운송수단에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 파이프라인의 경우 비교적 비용이 저렴하고 특정 형태의 상품만을 수송하는데 유리하다.
- ② 항공수송은 부피가 작고 부패성이 높은 고가의 상품인 경우 유용하다.
- ③ 해상운송과 트럭을 함께 사용하는 수송방식을 피기백(piggy back)방식이라 한다.
- ④ 버디백(birdy back)방식은 트럭과 항공운송을 결합한 방식이다.
- ⑤ 트럭은 일반적으로 소량의 상품을 단거리 수송하는데 효과적이다.

25. 리더십을 과업지향적인 유형과 관계지향적인 유형으로 구분

하여, 리더가 어떤 유형의 리더십을 갖고 있는지를 측정하기 위해 최소선호동료 설문지를 개발한 상황이론의 대표적인 학자는?

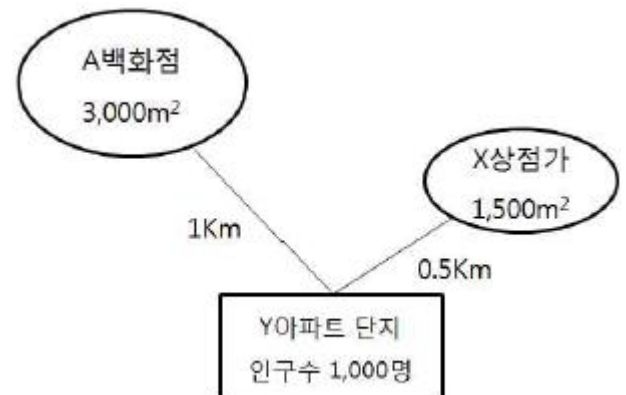
- ① 포터(M. Porter) ② 맥클리랜드(D. McClelland)
- ③ 앨더퍼(C. Alderfer) ④ 브룸(V. H. Vroom)
- ⑤ 피들러(F. E. Fiedler)

2과목 : 상권분석

26. 어떤 소비자가 A, B, C 세 개의 점포를 고려하고 있고, 그 소비자가 가지는 점포 A, B, C의 효용이 각각 8, 6, 5라고 가정하자. Luce의 선택공리를 적용할 때, 이 소비자가 점포 A를 선택할 확률은 얼마인가?

- ① 0.3 ② 0.8
- ③ 0.19 ④ 0.03
- ⑤ 0.42

27. Y 아파트 단지 주변에 X상점가가 있고 주위에 A백화점이 진출하였다고 가정할 때, 수정 허프모델을 사용하여 Y아파트 고객이 A백화점에 내점하리라 예상되는 고객수는 얼마인가? (단, 거리와 점포면적에 대한 모수는 각각 -2와 1임)



- ① 약 570명 ② 약 330명
- ③ 약 450명 ④ 약 280명
- ⑤ 약 500명

28. 상권분석에 이용할 수 있는 회귀분석 모형에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매점포의 성과에 영향을 미치는 요소들을 파악하는데 도움이 된다.
- ② 모형에 포함되는 독립변수들은 서로 관련성이 높을수록 좋다.
- ③ 점포성과에 영향을 미치는 영향변수에는 상권내 경쟁수준이 포함될 수 있다.
- ④ 점포성과에 영향을 미치는 영향변수에는 상권내 소비자들의 특성이 포함될 수 있다.
- ⑤ 회귀분석에서는 표본의 수가 충분하게 확보되어야 한다.

29. 「유통산업발전법」에서는 대형점포 등과 중소유통업의 상생발전을 위하여 필요하다고 인정하는 경우 대형마트 등에 대한 영업시간 제한이나 의무휴업일 지정을 규정하고 있다. 이에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 시장·군수·구청장 등은 오전 0시부터 오전 10시까지의 범위에서 영업시간을 제한할 수 있다.
- ② 시장·군수·구청장 등은 매월 이틀을 의무휴업일로 지정하여야 한다.
- ③ 동일 상권내에 전통시장이 존재하지 않는 경우에는 위의

내용이 적용되지 아니한다.

- ④ 영업시간 제한 및 의무휴업일 지정에 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.
- ⑤ 의무휴업일은 공휴일 중에서 지정하되, 이해당사자와 합의를 거쳐 공휴일이 아닌 날을 의무휴업일로 지정할 수 있다.
30. Christaller 의 중심지 이론에서 제시하는 내용으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 생산자와 소비자 모두 완전한 지식을 갖는 합리적 경제인으로 본다.
- ② 하나의 중심지가 있을 때 고려하는 상권은 원형의 형태로 구성된다.
- ③ 각 지역에서 중심지까지 이동하는 노력의 정도는 거리에 비례한다.
- ④ 주민의 구매력과 소비형태는 동질적인 것으로 가정한다.
- ⑤ 이동시간을 기준으로 고려하면 양쪽 중심지까지 무차별적인 지역이 없어지게 된다.
31. 박스 안의 내용은 어떤 소매업태의 입지요건에 가장 합당하다고 할 수 있는가?

주로 도심 및 교통망의 결절점에 입지하며, 유동인구, 인근지역 소비자의 소비형태 등을 고려하여야 한다. 입지의 지리적, 환경적 요인을 분석하여 소비자의 흡인력을 높일 뿐만 아니라 강한 집객력을 배경으로 제품구색의 폭이 넓으며 점포건물의 총별 제품구색 차별화를 구현하는 MD구성 및 문화레저산업과의 연계 등을 통한 차별화된 전략이 요구된다.

- ① 백화점 ② 할인점
- ③ 패션 전문점 ④ 아울렛몰
- ⑤ 카테고리킬러
32. 중심상업지역(CBD : Central Business District)의 입지특성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 소도시나 대도시의 전통적인 도심지역을 말한다.
- ② 대중교통의 중심이며, 도보통행량이 매우 적다.
- ③ 상업활동으로도 많은 사람을 유인하지만 출퇴근을 위해서도 이곳을 통과하는 사람이 많다.
- ④ 주차문제, 교통혼잡 등이 교외 쇼핑객들의 진입을 방해하기도 한다.
- ⑤ 백화점, 전문점, 은행 등이 밀집되어 있다.
33. 동선(動線)에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?
- ① 동선이란 고객들의 이동궤적을 의미하는데 자석(customer generator)과 자석을 연결하는 선으로 나타나기도 한다.
- ② 경제적 사정으로 많은 자금이 필요한 주동선에 입지하기 어려운 점포는 부동선(副動線)을 중시한다.
- ③ 접근동선이란 동선으로 접근할 수 있는 동선을 말한다.
- ④ 복수의 자석이 있는 경우의 동선을 부동선(副動線)이라 한다.
- ⑤ 주동선이란 자석과 자석을 잇는 가장 기본이 되는 선을 말한다.

34. 업종유형과 상권과의 관계에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?
- ① 선매품을 취급하는 소매점포는 보다 상위의 소매중심지나 상점가에 입지하여 넓은 범위의 상권을 가지는 것이 좋다.
- ② 동일 업종이라 하더라도 점포의 규모나 품목의 구성에 따라 상권의 범위가 달라진다.
- ③ 전문품을 취급하는 점포의 경우 잠재고객이 지역적으로 밀집되어 있으므로 상권의 밀도는 높으나, 범위는 좁은 특성을 갖고 있다.
- ④ 상품구성의 폭과 깊이를 크게 하여 다목적구매와 비교구매를 가능하게 하는 것도 상권의 범위를 넓히는 요인이 된다.
- ⑤ 생필품의 경우, 소비자는 구매거리가 짧고 편리한 장소에서 구매하려 하기 때문에 이런 상품을 취급하는 업체는 주택지에 근접한 입지를 취하는 것이 좋다.
35. 출점을 위한 투자의 적절성을 평가하는 다양한 기법들이 개발되어 있다. 박스 안에는 투자의 적절성 평가 기법들이 갖추어져 할 요건들이 제시되어 있다. 다음 중 박스 안에 제시된 모든 요건을 충족하는 평가 기법은?

- 모든 현금흐름을 고려함
- 화폐의 시간가치를 고려함
- 투자규모를 반영함

- ① 회수기간법 ② 할인 회수기간법
- ③ 순현재가법 ④ 회계적 이익률법
- ⑤ 내부수익률법
36. 고객을 유인하고 쇼핑센터를 활성화하기 위해 쇼핑센터 개발자는 하나 혹은 복수의 대형소매점을 앵커스토어(anchor store)로 입점시킨다. 쇼핑센터의 유형별로 적합한 앵커스토어의 유형을 연결한 것으로서 가장 옳지 않은 것은?
- ① 파워센터형 쇼핑센터 — 회원제 창고형 소매점
- ② 지역센터형 쇼핑몰 — 할인형 백화점
- ③ 초광역센터형 쇼핑몰 — 완전구색형 백화점
- ④ 근린형 쇼핑센터 — 의류전문점
- ⑤ 테마/페스티벌센터형 쇼핑몰 — 유명한 식당
37. 점포와의 거리를 기준으로 상권구성을 구분할 때 1차상권, 2차상권, 3차상권으로 구분한다. 이에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?
- ① 1차상권은 경쟁점포들과의 상권중복도가 낮다.
- ② 1차상권은 2, 3차 상권에 비해 상대적으로 소비자의 밀도가 높다.
- ③ 2차상권은 1차상권에 비해 소비자의 내점빈도가 낮다.
- ④ 3차상권은 소비수요의 흡인비율이 가장 높은 지역이다.
- ⑤ 3차상권은 한계상권이라고 부르기도 한다.
38. 도매상의 입지전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 영업성공에 대한 입지의 영향은 소매상보다 도매상의 경우가 더 작다.
- ② 분산도매상은 물류의 편리성을 고려하여 입지를 결정한다.
- ③ 수집도매상의 영업성공에 대한 입지의 영향은 매우 제한적이다.
- ④ 도매상은 보통 소매상보다 임대료가 저렴한 지역에 입지

49. 상품구성은 품종, 상품군, 품목을 구성하는 방법에 따라 일반적으로 4가지 형태로 구성할 수 있다. 이에 해당하지 않는 것은?
- ① 좁고 깊은 구성 ② 넓고 깊은 구성
 - ③ 무작위 구성 ④ 좁고 얇은 구성
 - ⑤ 넓고 얇은 구성
50. 소셜 커머스(social commerce)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 음식점, 커피숍, 공연 등 지역 기반의 서비스 상품에 대한 공동구매로 시작하였다.
 - ② 1, 2위 업체의 경우 소수의 상품을 낮은 가격에 판매할 때 활용하곤 한다.
 - ③ 판매자들과의 협상보다는 주로 치열한 가격경쟁을 통해 가격하락을 유도한다.
 - ④ 스마트폰을 이용한 소셜 커머스 판매비중의 증가율이 스마트폰을 이용한 오픈마켓보다 높아지는 추세이다.
 - ⑤ 큐레이션 커머스(curation commerce) 형태를 띠고 있다.
51. 제조업체가 중간상들과의 거래에서 사용하는 가격할인형태로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 현금할인(cash discounts)
 - ② 거래할인(trade discounts)
 - ③ 판매촉진지원금(promotional allowances)
 - ④ 계절할인(seasonal discounts)
 - ⑤ 손실유도가격할인(loss-leader pricing discounts)
52. 일반적으로 전체경로 및 개별경로 구성원의 경로 성과를 평가하는 기준으로 옳지 않은 것은?
- ① 시스템의 효과성(system effectiveness)
 - ② 시스템의 공평성(system equity)
 - ③ 시스템의 생산성(system productivity)
 - ④ 시스템의 수익성(system profitability)
 - ⑤ 시스템의 유동성(system flexibility)
53. 서비스의 이질성(heterogeneity)을 해결하기 위한 활동으로 가장 옳은 것은?
- ① 서비스 제공을 위한 물리적 환경을 강조한다.
 - ② 서비스 제공의 표준절차와 방법을 수립하고 매뉴얼화한다.
 - ③ 예약제도를 통해 사전에 수요를 파악하도록 한다.
 - ④ 서비스 시스템을 지역적으로 분산시킨다.
 - ⑤ 고객의 요구를 적극 수용하여 서비스 프로세스를 차별화한다.
54. 소매점의 광고효과를 측정하는 기준의 하나로서, 잠재고객(세대 혹은 개인) 가운데 적어도 1회 이상 광고에 접촉한 고객의 비율을 나타내는 용어는?
- ① 도달율(reach) ② 어프로치(approach)
 - ③ 커버리지(coverage) ④ 효과(impact)
 - ⑤ 빈도(frequency)
55. 상품의 카테고리는 소비자 중심 또는 소매업자 중심으로 분류할 수 있다. 소매업자 중심의 분류 중에서 선도자(flagship) 카테고리에 속하는 상품의 특징을 올바르게 정의

한 것은?

- ① 고매출 - 고마진 상품 ② 중매출 - 고마진 상품
 - ③ 고매출 - 저마진 상품 ④ 중매출 - 저마진 상품
 - ⑤ 저매출 - 고마진 상품
56. 소매경쟁의 유형 중 소매상과 도매상 혹은 소매상과 제조업자 간의 경쟁을 뜻하는 것은?
- ① 업태내 경쟁(intratypic competition)
 - ② 업태간 경쟁(intertypic competition)
 - ③ 수직적 경쟁(vertical competition)
 - ④ 수평적 경쟁(horizontal competition)
 - ⑤ 시스템 경쟁(system competition)
57. 다음 글상자에서 설명하고 있는 것은?
- 동일한 성능 · 용도를 가지거나 동일한 고객층이나 가격대를 가진 상품군**
- ① 상품 구색(product assortment)
 - ② 상품 품목(product item)
 - ③ 상품 계열(product line)
 - ④ 상품 믹스(product mix)
 - ⑤ 상품 카테고리(product category)
58. 기업의 비용구조나 수요보다는 경쟁제품의 가격을 중심으로 다소 높게 또는 낮게 가격을 책정하는 방식은?
- ① 경쟁입찰에 따른 가격결정
 - ② 시장가격에 따른 가격결정
 - ③ 비용가산에 따른 가격결정
 - ④ 손익분기점 분석에 의한 가격결정
 - ⑤ 이윤중심적 가격결정
59. 표본추출방법 중 각 표본들이 동일하게 선택될 확률을 가지도록 선정된 표본프레임 안에서 각 표본단위들에 일련번호를 부여한 다음, 난수표를 이용해서 선정된 번호에 따라서 무작위로 추출하는 방법은?
- ① 층화 표본추출 ② 군집 표본추출
 - ③ 편의 표본추출 ④ 단순무작위 표본추출
 - ⑤ 판단 표본추출
60. 유통마케팅 조사 프로젝트를 조사목적에 따라 분류할 수 있다. 조사 문제와 관련된 마케팅의 현황 및 시장상황(예를 들어 시장잠재력이나 소비자의 특성 등)을 파악하려는 목적으로 실시하는 조사는?
- ① 탐색적 조사(exploratory research)
 - ② 기술적 조사(descriptive research)
 - ③ 인과적 조사(causal research)
 - ④ 설문조사(questionnaire research)
 - ⑤ 옴니버스 조사(omnibus research)
61. 소매점에서 카테고리 캡틴(category captain)을 활용하는 이유로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 가격설정, 촉진활동 등의 위임을 통한 해당 카테고리 관리의 부담 감소
 - ② 고객에 대한 이해 증진에 협력함으로써 해당 카테고리 전반의 수익 증진

- ③ 재고품질의 방지를 통한 관련된 손해의 회피 및 서비스 수준의 향상
- ④ 해당 카테고리 품목의 여타 납품업체들과의 구매협상 노력을 생략하여 비용 절감
- ⑤ 해당 카테고리를 구성하는 전체 브랜드들의 균형적 성장을 통한 벤더 관계 개선
62. 소매가격전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 상시저가(EDLP)전략은 매일 매일 상품을 저가격에 판매하는 전략이다.
- ② High/Low전략은 보통 때는 비싸게 팔다가, 할인시 싸게 파는 전략이다.
- ③ 상시저가(EDLP)전략에서는 재고회전율을 높이는 것이 중요한 반면, High/Low전략에서는 높은 수준의 상품품질과 서비스를 제공하는 것이 중요하다.
- ④ 상시저가(EDLP)전략은 매출 확대가 중요한 반면, High/Low전략은 이익률이 중요하다.
- ⑤ 상시저가(EDLP)전략은 백화점에서 주로 사용하는 반면, High/Low전략은 할인점에서 주로 사용한다.
63. 판매를 원하는 모든 사업자들에게 개방되어 있는 온라인 시장 혹은 마켓 플레이스(market place)를 무엇이라 하는가?
- ① 소셜 커머스 ② 오픈마켓
- ③ 모바일 쇼핑 ④ 카탈로그 쇼핑
- ⑤ 포털
64. 마케팅전략 수립을 위해 분석해야 하는 마케팅 환경 분석의 구성요소 중 미시적 환경분석에 해당하는 것은?
- ① 정치적 환경 분석 ② 경제적 환경 분석
- ③ 기술적 환경 분석 ④ 문화적 환경 분석
- ⑤ 구매자 심리 분석
65. 고객에 대한 인구통계적 특성, 라이프스타일, 고객이 추구하는 혜택, 구매행동 등의 정보를 포함하는 것으로 고객의 생애가치를 극대화하기 위해 활용되는 시스템은?
- ① 내부정보 시스템 ② 고객정보 시스템
- ③ 마케팅조사 시스템 ④ 마케팅 인텔리전스 시스템
- ⑤ 재무회계 시스템
66. '유통업체가 고객에게 적정 수량의 적정 상품구색을 적시에 제공하는 동시에 자사의 재무적 목표를 달성하려고 노력하는 과정'을 무엇이라고 하는가?
- ① 카테고리관리(category management)
- ② 고객관계관리(customer relationship management)
- ③ 상품관리(merchandise management)
- ④ 점포관리(store management)
- ⑤ 전략적 이익관리(strategic profit management)
67. 카테고리 수명주기 단계 중 소매점들이 취급하는 상품 카테고리에 포함되는 품목의 다양성이 가장 높은 단계는?
- ① 도입기 ② 성숙기
- ③ 성장기 ④ 쇠퇴기
- ⑤ 소멸기
68. 유통경로구조를 결정하는 요인에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 제품이 무겁고 부피가 크면 직접경로가 유리하다.

- ② 제품의 단위 가치가 낮을수록 유통경로는 길어진다.
- ③ 도입단계의 신제품일수록 경로길이는 길어진다.
- ④ 제품이 표준화될수록 경로길이는 길어진다.
- ⑤ 자사의 재무능력이 좋고, 규모가 클수록 중간상에게 덜 의존하게 된다.

69. 특정 소매점에서 A제품에 대하여 '가격할인'과 '프리미엄 제공'이라는 2개의 판촉전략을 한달간 실행하였다. 그 기간 동안 카드로 A제품을 구매한 고객을 20대, 30대, 40대, 50대로 분류하여 각 판촉활동의 연령대별 매출액 증감효과 차이를 분석하고자 할 경우, 가장 적합한 분석기법은?

- ① t-검증 ② 회귀분석
- ③ 군집분석 ④ 분산분석
- ⑤ 판별분석

70. 브랜드에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 기업 브랜드(corporate brand) : 기업명이 브랜드 역할을 하는 것
- ② 패밀리 브랜드(family brand) : 여러 가지 종류의 상품에 부착되는 브랜드
- ③ 개별 브랜드(individual brand) : 한 가지 종류의 상품에만 부착되는 브랜드
- ④ 브랜드 수식어(brand modifier) : 브랜드 뒤에 붙는 수식어
- ⑤ 자체 브랜드(private brand) : 주문자 제조방식이 아닌 제조기업이 자체 제조한 상품에 부착한 브랜드

4과목 : 유통정보

71. 제약조건이론(TOC)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 재고를 '0'으로 실현시키고자 하는 재고관리 기법으로 CRT(Current Reality Tree)를 제시한다.
- ② 원자재 투입시점을 조정하여 공정내 종속성과 변동성을 관리하는 기법인 DBR(Drum-Buffer-Rope)을 제시한다.
- ③ 능력제약자원이 존재하는 부분이 최대한 100% 가동을 할 수 있도록 공정 속도를 조절하여 관리하는 기법인 DBR(Drum-Buffer-Rope)을 제시한다.
- ④ 기업의 업무에 대한 소통 도구로서 사고프로세스를 정의하고, 5가지 논리 나무 다이어그램을 제시한다.
- ⑤ 현금 흐름을 투명하게 보여줄 수 있도록 쓰루풋(Throughput) 회계 기법을 제시한다.

72. CRM(Customer Relationship Management)에 사용되는 대표적인 요소 기술에 대한 설명이다. 무엇에 대한 설명인가?

데이터 웨어하우스 등 대용량의 데이터베이스로부터 패턴이나 관계, 규칙 등을 발견하며 유용한 지식 및 정보를 찾아내는 과정이나 기술로, 데이터 분석을 통한 판매량 예측, 원인과 결과 분석, 특성에 따른 고객 분류 또는 집단화하는데 사용된다.

- ① 데이터 마이닝(Data Mining)
- ② 데이터 마트(Data Mart)
- ③ OLAP(Online Analytical Processing)
- ④ 데이터 큐브(Data Cube)
- ⑤ 데이터 무결성(Data Integrity)

73. 디지털 경제 시대의 특성을 설명한 내용이다. 다음 중 보기와 가장 관련이 높은 것은?

인터넷의 등장으로 시장의 거래비용을 낮추어 기업 내 조직의 복잡성과 기업규모는 감소한다.

- ① 길더(Gilder)의 법칙 ② 무어(Moore)의 법칙
 ③ 황의 법칙 ④ 코스(Coase)의 법칙
 ⑤ 메카프(Metcalf)의 법칙
74. 유통산업에서의 RFID 도입 활용효과로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 재고절감
 ② 입출고 리드타임의 단축 및 검수 정확도 향상
 ③ 도난 등 상품 손실 절감
 ④ 상품 개발력 향상
 ⑤ 반품 및 불량품 추적 및 조회
75. POS 데이터 활용은 기본적인 보고서만 활용하는 첫 번째 단계로부터 전략적 경쟁우기로 활용하는 최종단계로 구분된다. 다음의 내용 중에서 두 번째 단계인 '상품기획과 매장 효율제고에 활용하는 단계'에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 판촉분석 ② 선반진열 효율분석
 ③ 매출 손실분석 ④ 자동수발주 분석
 ⑤ 재고회전율분석
76. EPC(Electronic Product Code)의 특성에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 위조품 방지기능이 있다.
 ② 유효기간을 관리할 수 있다.
 ③ 상품그룹별 품목단위 즉, 동일품목까지 식별할 수 있다.
 ④ 상품 추적기능이 있다.
 ⑤ 상품별 재고관리가 가능하다.
77. SET(Secure Electronic Transaction) 와 SSL(Secure Socket Layer) 간의 비교 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① SSL은 정보보안 소켓계층으로 신용카드의 정보도용을 방지하기 위하여 개인정보인 카드번호 등을 암호화하여 주는 기술이다.
 ② SET는 인터넷과 같은 개방 네트워크에서 안전한 카드결제를 지원하기 위하여 개발된 전자결제 프로토콜이다.
 ③ 사용편리성 측면에서 SSL은 암호 프로토콜이 복잡하여 다소 어려운 반면에, SET는 간편하다.
 ④ SSL은 사용자 지불정보가 상점에 노출되나 SET는 상점에 지불정보가 노출되지 않는다.
 ⑤ 조작가능성 측면에서 SSL은 상점 단독으로 가능하나 SET는 다자간의 협력이 필요하다.
78. 정보는 특별한 관련성과 목적을 가진 데이터이다. 다음 중 데이터를 정보로 전환하는 데 필요한 다섯 유형의 중요한 활동으로 가장 적합하지 않은 것은?
- ① 맥락화 ② 분류
 ③ 정정 ④ 대화
 ⑤ 축약
79. 효율적인 유통네트워크 디자인을 통해 얻을 수 있는 효과에

대한 설명이다. 가장 적절한 것은?

유통 체인에서 변동성을 다루기 위한 도구로, 지역별 수요를 통합할 경우 특정 지역의 높은 수요를 다른 지역의 낮은 수요와 상쇄할 수 있어 전체적인 수요의 변동이 작아지게 된다. 따라서 안전재고수준이 낮아지며 전체적으로 재고수준이 감소한다.

- ① 리스크 풀링(Risk pooling)효과
 ② 채찍효과(Bullwhip Effect)
 ③ 수요왜곡현상
 ④ 병목현상
 ⑤ 포카요케(poka-yoke)현상
80. 빅데이터의 필요성에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 빅데이터를 통해 고객과 장기적인 신뢰 관계를 구축하여 충성고객을 확보하기 위함이다.
 ② 급변하는 시장 환경에 적극적으로 대처하여 신속한 소비자의 니즈 파악과 대응방안을 마련하기 위함이다.
 ③ 시장의 환경변화와 제품의 트렌드를 빠르게 파악하여 마케팅 활동과 경영의사결정 과정에 접목하기 위함이다.
 ④ 경쟁력 강화를 위해 경쟁사와 대비되는 경쟁요소를 발굴하기 위함이다.
 ⑤ 최고 경영자의 직관에 의한 의사결정을 올바르게 내리기 위함이다.
81. 바코드 색상 선택 시 주의할 사항으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 바코드의 바(bar) 부분은 반드시 어두운 계열의 색상이어야 한다.
 ② 바(bar)의 색상은 반드시 하나로 통일되어야 한다.
 ③ 바코드의 배경은 반드시 흰색과 같이 옅은 색상을 사용해야 한다.
 ④ 바코드 배경에 색상을 입힐 경우, 바의 색상은 반드시 확연히 구별되는 색상을 사용해야 한다.
 ⑤ 바코드의 최적 색상 조합은 흑색 바탕에 백색 바(bar)를 사용하는 것이다.
82. 최고 경영층의 의사결정을 지원하는 역할을 담당하는 EIS(중역정보시스템)의 특성으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① EIS는 전략적인 문제를 해결하는 데 요구되는 정보를 제공하여야 한다.
 ② EIS는 정보를 보다 쉽게 이해할 수 있는 형태로 제공하여야 한다.
 ③ EIS는 사용자가 사용하기 쉬운 인터페이스가 필요하다.
 ④ EIS는 비교적 짧은 시간내에 많은 양의 자료를 정확하고 구체적으로 처리할 수 있어야 한다.
 ⑤ EIS는 정보를 제공하는 데 있어 드릴다운(Drill-down)기법이 반드시 필요하다.
83. 디지털 시대의 특징으로 가장 적절치 않은 것은?
- ① 디지털 시대에는 정보의 신속한 공유가 이루어진다.
 ② 디지털 시대에는 공간의 제약이 줄어들어 경제 및 경영활동이 글로벌화되고 있다.
 ③ 디지털 시대에는 기술의 발전 속도가 가속화되고 있다.
 ④ 디지털 제품의 라이프사이클이 점점 길어지고 있다.

- ⑤ 디지털 제품간의 컨버전스(Convergence)가 활발히 진행되고 있다.

84. 다음의 사례 내용에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

2015년 여름 국내 한 대형마트의 사례이다. 이 마트는 '여름철 과일 기획전'을 열며 미국산 체리 450g 1팩을 7500원에 팔았다. g당 가격으로 환산할 때 자두보다 4배, 수박보다 10배, 바나나보다 80배 비싼 가격에 팔린 것이다. 이를 가능하게 한 것은 온도에 민감한 체리 수송시, 자동온도조절이 가능한 쿨 컨테이너를 이용하였고, 체리 컨테이너의 온도와 습도상태를 실시간으로 알려줄 수 있었기 때문이었다.

(동아비즈니스리뷰 기사에서 일부 발췌)

- ① 사물인터넷 서비스 ② BYOD(Bring Your Own Device)
③ O2O 커머스 ④ 증강현실
⑤ PayWord

85. 다음 중 ()안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

온·오프라인의 모든 채널이 유기적으로 통합된 ()이(가) 등장했다. 2000년대 이후 오프라인 매장 외에 PC와 스마트기기가 새로운 판매 채널로 추가되면서 멀티채널 환경이 조성됐고, 최근 각 채널들을 유기적으로 통합하는 ()이(가) 주목받는 상황이다. ()은(는) 다양한 채널이 서로의 단점을 보완하고 장점을 극대화하며 단일 채널로서 역할을 한다는 점에서 각 채널이 독립적으로 운영되며 서로 경쟁하는 멀티채널과 큰 차이를 보인다.

- ① 비콘 ② 옴니채널
③ 무인자동체 ④ 드론
⑤ e-채널

86. QR코드에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① QR코드(버전 40 기준)의 최대 표현 용량은 숫자 7,089자, 문자(ASCII) 4,296자, 한자 등 아시아 문자 1,817자 등이다.
② QR코드는 네 모서리 중 세 곳에 위치한 검출 패턴을 이용해서 360도 어느 방향에서든지 데이터를 읽을 수 있다는 장점이 있다.
③ 유통, 물류 분야에서 기존 바코드를 대체하는 개념으로 출발한 QR코드는 별도의 리더기 없이 휴대폰을 리더기로 활용할 수 있어, 명함과 같은 개인적인 서비스까지 그 범위가 급속도로 확대되고 있다.
④ QR코드는 데이터와 오류 정정 키들이 네 모서리에 각기 분산된 형태로 포함되어 있어 오염되거나 훼손되었을 경우 바코드에 비해 데이터를 읽어들이기 어렵다는 단점이 있다.
⑤ QR코드를 사용하기 어려운 좁은 공간이나 소량의 데이터만 필요로 하는 경우를 위하여 마이크로 QR코드를 Denso Wave에서 정의하고 있다.

87. 지식의 창조란 암묵지와 형식지의 상호교환과 순환프로세스를 통한 지식의 양적, 질적 발전이라 본다. 이 두 종류의 지

식에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 철학자 플라니의 “우리는 우리가 말할 수 있는 것 이상의 것을 알 수 있다”라고 한 말은 암묵지와 더 관련이 깊다.
② 암묵지는 언어나 구조화된 체계를 가지고 존재한다.
③ 제품 사양, 문서, 데이터베이스, 매뉴얼, 화학식 등의 공식, 컴퓨터 프로그램 등의 형태로 표현되는 것은 형식지로 분류된다.
④ 암묵지는 개인, 집단, 조직의 각 차원에서 개인적 경험이나 이미지, 혹은 숙련된 기능, 조직 문화, 풍토 등의 형태로 나타난다.
⑤ 형식지는 서술하기 쉽고 객관적, 논리적인 디지털 지식 등이 포함된다.

88. 다음은 학자들마다 어떠한 용어를 정의한 내용이다. ()안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

스베미비(Sveiby) : ()이란 조직의 무형자산을 통해 가치를 창출하는 예술이다.

베치만(Bechman) : ()이란 새로운 조직적 역량을 창출하고 구성원의 높은 업무성과를 가능하게 하며, 혁신적 활동을 촉진시키는 동시에, 고객 가치를 제고시킬수 있도록 구성원의 경험과 지식, 전문성을 공식화 시키는 것이다. 아울러 여기에 보다 자유롭게 접근, 그것을 쉽게 활용할 수 있도록 추진되는 활동이다.

위그(Wiig) : ()이란 기업의 지식관련 경영활동의 효과성을 극대화하고 지식자산으로부터 최대 부가가치를 창출하기 위해 지식을 창출, 갱신, 적용하는 일련의 체계적이고 명시적이며 의도적인 활동이다.

- ① 핵심역량활동 ② 지식자본측정
③ 프로세스 경영 ④ 성과측정
⑤ 지식경영

89. 웹 사이트를 설계할 때 시각적 측면 고려 요소로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 색상 ② 폰트(font)
③ 메뉴(기능)구성 ④ 레이아웃
⑤ 그래픽

90. 전자화폐의 종류를 발행 형태에 따라 크게 IC카드형과 네트 워크형으로 구분할 경우, IC카드형 전자화폐로 가장 적합한 것은?

- ① 이캐시(e-Cash) ② 넷빌(NetBill)
③ 넷캐시(NetCash) ④ 몬덱스(Mondex)
⑤ 사이버캐시(CyberCash)

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 프
 로그램으로 실제 시험에서 사용하는 OMR 형식의 CBT를 제공합
 니다.

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

오답 및 오탈자가 수정된 최신 자료와 해설은 전자문제집 CBT
 에서 확인하세요.

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