

## 1과목 : 유통물류일반

1. 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
2. 매슬로우(A. Maslow)의 욕구단계이론에 따라 하급욕구에서 고급욕구로 올바르게 나열한 것은?
- ① 생리적 욕구 - 소속 욕구 - 안전 욕구 - 자존 욕구 - 자아실현 욕구  
 ② 생리적 욕구 - 소속 욕구 - 자존 욕구 - 안전 욕구 - 자아실현 욕구  
 ③ 생리적 욕구 - 안전 욕구 - 소속 욕구 - 자존 욕구 - 자아실현 욕구  
 ④ 생리적 욕구 - 안전 욕구 - 자존 욕구 - 소속 욕구 - 자아실현 욕구  
 ⑤ 생리적 욕구 - 자존 욕구 - 소속 욕구 - 안전 욕구 - 자아실현 욕구
3. 유통경로가 일반적으로 창출하는 효용과 예시로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 시간효용 : 편의점은 24시간 영업한다.  
 ② 장소효용 : 소비자의 집 근처에 편의점이 있다.  
 ③ 소유효용 : 제조업자의 제품소유권이 소비자에게 이전된다.  
 ④ 형태효용 : 소비자가 원하는 양을 분할해서 구매 가능하다.  
 ⑤ 정보효용 : 소비자에게 유용한 정보를 제공한다.
4. 채찍효과(bullwhip effect)를 줄일 수 있는 방안으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 각각의 유통주체가 독립적인 수요예측을 통해 정확성과 효율성을 높인다.  
 ② 공급리드타임을 줄일 수 있는 방안을 마련한다.  
 ③ 공급체인에 소속된 각 주체들이 수요 정보를 공유한다.  
 ④ 지나치게 잦은 할인행사를 지양한다.  
 ⑤ EDLP(항시저가정책)를 통해 소비자의 수요변동 폭을 줄인다.
5. 유통산업발전법 제24조 1항 유통관리사의 직무에 해당하지 않는 것은?
- ① 유통경영·관리 기법의 향상  
 ② 유통경영·관리와 관련한 계획·조사·연구  
 ③ 유통경영·관리와 관련한 허가·승인  
 ④ 유통경영·관리와 관련한 진단·평가  
 ⑤ 유통경영·관리와 관련한 상담·자문
6. 마케팅 믹스 중 환경변화에 대응하거나 조절을 하여야 할 필

요가 생겼을 경우, 가장 유연성 있게 대응하기 어려운 요소는?

- ① 가격    ② 제품  
 ③ 촉진    ④ 유통경로  
 ⑤ 디자인
7. 기업의 외부환경분석기법으로 활용되는 포터(M. Porter)의 산업구조분석에서는 산업의 수익률에 영향을 미치는 5대 핵심요인을 제시하고 있는데, 이에 해당되지 않는 것은?
- ① 산업내의 경쟁                                  ② 대체재의 위협  
 ③ 공급자의 힘                                      ④ 구매자의 힘  
 ⑤ 비용구조
8. 다음 글 상자 안의 경영성과를 분석하는 여러 활동성 비율들을 계산할 때, 공통적으로 반영하는 요소는?
- 재고자산회전율, 매출채권회전율, 고정자산회전율, 총자산회전율
- ① 재고자산    ② 매출액  
 ③ 영업이익                                        ④ 자기자본  
 ⑤ 고정자산
9. 온라인 쇼핑 환경에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 오프라인과 온라인을 넘나드는 O2O 서비스가 증가하고 있다.  
 ② 고객중심으로 채널을 융합하는 옴니채널로의 전환이 확산되고 있다.  
 ③ 방대한 데이터를 바탕으로 개인이 원하는 서비스를 큐레이션하여 제공한다.  
 ④ 온라인 유통업체들은 신성장 전략으로 NB상품의 개발과 같은 제품 차별화에 적극적이다.  
 ⑤ e-커머스는 식료품을 포함한 일상소비재 시장으로 확산되어 가는 추세이다.
10. 다음 중 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
11. 제조업체에 의해 개발, 생산, 프로모션 등에 관한 활동이 이뤄지고 여러 유통업체에 의해 판매되는 상품을 무엇이라고 하는가?
- ① 개별상표(Private Brand) 상품  
 ② 전국상표(National Brand) 상품  
 ③ 무상표(Generic Brand) 상품  
 ④ 점포상표(Store Brand) 상품  
 ⑤ 경쟁상표(Fighting Brand) 상품
12. 다음 글 상자에서 설명하는 용어는?



를 변경하여야 하는 문제가 있기 때문이다.

- ④ 수배송, 보관, 하역 등에 있어서는 물품의 거래단위가 한 포장단위가 안 되는 소화물인 경우가 많기 때문이다.
- ⑤ 다품종 대량생산과 경쟁 격화로 인하여 공업포장 중심의 생산지향형 포장으로 가는 경향이 강하기 때문이다.
23. 공급사슬관리(SCM)의 성과측정 방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① SCM수행에 대한 실질적인 성과를 보여 줄 수 있어야 한다.
- ② 성과측정은 개별 기업의 성과에 초점을 맞춰야 한다.
- ③ SCM수행과 관련한 상세한 데이터를 보여줄 수 있는 매트릭스가 필요하다.
- ④ 주문주기 감소, 비용절감, 학습효과 향상은 프로세스 측정에 해당된다.
- ⑤ 판매 및 수익 증가, 고객만족 증가는 결과 측정에 해당된다.
24. 수송과 배송의 효율적 관리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 소화물 수송과 비교하면 대형화물로 만들어 수송하는 경우 단위당 고정비가 절감되어 수송비가 적게 든다.
- ② 공동수배송은 일정지역 내에 있는 기업이 협업함으로써 이루어질 수 있다.
- ③ 효율적인 수배송을 위해 복화율은 최소로 유지해야 한다.
- ④ 공동배송이 실시되기 위해서는 물류에 대한 기존의 통제권을 제3자에게 넘겨 줄 수 있는 제조업체의 인식전환이 필요하다.
- ⑤ 배송계획의 개선에 의해서 배송시간과 주행거리를 최소한으로 통제하며 화물량의 평준화를 가능하게 해야 한다.
25. 최근이나 미래의 유통환경 변화에 대한 내용으로 가장 거리가 먼 것은?
- ① 인구성장 정체로 인해 상품시장의 양적 포화와 공급 과잉을 초래하게 될 것이다.
- ② 노인인구 증가와 구매력을 동반한 노인인구 증가는 건강과 편의성을 추구하는 새로운 수요를 만들 것이다.
- ③ 나홀로가구 증가로 인해 소용량제품, 미니가전제품 등 1인가구를 위한 서비스가 등장하고 있다.
- ④ 소비자가 제품개발과 유통과정에도 참여하는 등 능동적인 소비자가 나타났다.
- ⑤ 블로거 마케터 등 온라인마케터의 영향력이 커져 프로슈머의 필요성은 점차 사라지고 있다.

## 2과목 : 상권분석

26. 도시는 도심상권, 부도심상권, 지구상권, 주거지 근린상권 등으로 계층화된 상권구조를 가지며, 이들 상권은 서로 다른 카테고리의 상품을 주로 판매한다는 도시상권구조의 계층화를 설명하는 것과 가장 관련이 있는 이론은?
- ① Reilly의 소매인력이론
- ② Converse의 소매인력법칙
- ③ Huff의 상권분석모델
- ④ Huff의 수정된 상권분석모델
- ⑤ Christaller의 중심지이론

27. 쇼핑센터 등 복합상업시설에서는 테넌트믹스(tenant mix)전략이 중요하다고 하는데 여기서 말하는 테넌트는 무엇인가?
- ① 앵커스토어                      ② 자석점포
- ③ 임차점포                        ④ 부동산 개발업자
- ⑤ 상품 공급업자

28. 입지의 유형을 공간균배의 원리나 이용목적에 의해 구분할 때 (↖)적응형입지와 (↘)집재성입지의 대표적인 특징을 순서대로 올바르게 나열한 것은?

가. 지역주민들이 주로 이용함  
나. 동일 업종끼리 모여 있으면 불리함  
다. 배후지의 중심지에 위치하는 것이 유리함  
라. 고객이 특정한 목적을 갖고 방문함  
마. 점포들이 모여 집적효과를 거둠  
바. 거리에서 통행하는 유동인구에 의해 영업이 좌우됨

- ① (↖)가, (↘)다                      ② (↖)바, (↘)마
- ③ (↖)가, (↘)마                      ④ (↖)라, (↘)나
- ⑤ (↖)바, (↘)다
29. 점포가 위치하게 되는 부지의 위치 및 특성에 대한 일반적 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 획지는 건축용으로 구획정리를 할 때 한 단위가 되는 땅을 말한다.
- ② 획지 중에서 두 개 이상의 도로에 접한 경우를 각지라고 한다.
- ③ 각지는 1면각지, 2면각지, 3면각지 등으로 불리기도 한다.
- ④ 각지는 일조와 통풍이 양호하고 출입이 편리하며 광고효과가 높다.
- ⑤ 각지는 상대적으로 소음, 도난, 교통 등의 피해를 받을 가능성이 높다는 단점이 있다.
30. 다양한 상권의 유형들 중에서 아래와 같은 특성을 갖는 상권은 무엇인가?

- 어느 상권보다도 유동인구가 상대적으로 많음  
- 임대료나 지가의 수준이 타지역에 비해 높음  
- 지상과 지하의 입체적 개발이 이루어지는 경우가 많음  
- 교통의 결절점 역할을 수행하는 경우가 많음

- ① 근린상권                              ② 역세권상권
- ③ 아파트단지상권                      ④ 일반주택가상권
- ⑤ 사무실상권
31. 소매업태별 입지전략 또는 입지에 따른 여타의 소매전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 기생형 점포는 목적형 점포의 입지를 고려하지 않고 독립적으로 입지하여야 한다.
- ② 선매점 소매점은 경합관계에 있는 점포들이 모여 있는 곳에 입지해야 한다.
- ③ 보완관계보다 경합관계가 더 큰 편의점 소매점들은 서로 떨어져 입지해야 한다.

- ④ 목적형 점포는 수요가 입지의 영향을 크게 받지 않아 입지선정이 비교적 자유롭다.
  - ⑤ 쇼핑센터에 입지한 소규모 점포들은 앵커스토어와 표적고객이 겹치는 경우가 많다.

32. 소비자들이 유사한 점포들 중에서 점포를 선택할 때는 가장 가까운 점포를 선택한다는 가정을 토대로 하며, 상권경계를 결정할 때 티센다각형(thiessen polygon)을 활용하는 방법은?

  - ① Huff모델                                ② 입지할당모델
  - ③ 유사점포법                              ④ 근접구역법
  - ⑤ 점포공간매출액비율법

33. 벨슨(R.L.Nelson)의 입지선정 원칙과 그에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

  - ① 누적적 유인력 : 동일업종의 집적에 의한 유인효과
  - ② 성장가능성 : 상업환경, 주거환경, 소득환경, 교통환경의 변화 가능성
  - ③ 중간저지성 : 상호보완되는 점포들이 근접하여 얻게 되는 시너지효과
  - ④ 경제성 : 부지비용, 임대료, 권리금 등의 입지비용 정도
  - ⑤ 상권의 잠재력 : 시장점유율이 확대될 가능성

34. 경쟁분석은 입지선정과정을 위한 필수적 활동이다. 경쟁점포에 대한 조사, 분석과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

  - ① 경쟁점포에 대한 방문조사가 경쟁분석의 유일한 방법으로 활용된다.
  - ② 상품구색, 가격, 품질이 유사할수록 경쟁강도가 높은 경쟁점포이다.
  - ③ 경쟁점포 및 경쟁구조를 분석할 때는 상권의 계층적 구조를 고려해야 한다.
  - ④ 직접적인 경쟁점포뿐만 아니라 잠재적인 경쟁점포를 포함하여 조사·분석해야 한다.
  - ⑤ 경쟁분석의 궁극적 목적은 효과적인 경쟁전략의 수립이다.

35. 점포의 입지조건을 검토할 때 분석해야 할 점포의 건물구조와 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

  - ① 도시형 점포에서는 출입구의 넓이, 층수와 계단, 단차와 장애물 등을 건물구조의 주요요인으로 고려해야 한다.
  - ② 교외형 점포에서는 주차대수, 부지면적, 정면너비, 점포입구, 주차장 입구 수, 장애물 등을 건물구조의 주요요인으로 들 수 있다.
  - ③ 점포의 정면너비는 시계성과 점포 출입의 편의성에 크게 영향을 미친다.
  - ④ 일반적으로 점포부지의 형태는 정사각형이 죽은 공간(dead space) 발생이 적어 가장 좋다고 알려져 있다.
  - ⑤ 점포의 형태로 인해 집기나 진열선반을 효율적으로 배치하기 어려운 경우가 있는데 이때 사용하지 못하는 공간을 죽은 공간(dead space)이라 한다.

36. 소매업이 불균등하게 분포하는 실태를 반영하여 소매업 중심지와 그곳을 둘러싼 외곽지역으로 구성되는 것을 지수화한 '중심성지수'에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

  - ① 소매업의 공간적 분포를 설명하는데 도움을 주는 지표이다.
  - ② 어느 지역에서 중심이 되는 공간이 어디인지를 지수로 파악할 수 있다.
  - ③ 그 도시의 소매판매액을 그 도시를 포함한 광역지역의 1인당 소매판매액으로 나눈 값이 상업인구이다.
  - ④ 상업인구보다 거주인구가 많으면 1보다 큰 값을 갖게 된다.
  - ⑤ 중심성 지수가 1이면 상업인구와 거주인구가 동일함을 의미한다.

37. 서로 떨어져 있는 두 도시 A, B의 거리는 30km이다. 이 때 A시의 인구는 8만명이고 B시의 인구는 A시의 4배라고 하면 도시간의 상권경계는 B시로부터 얼마나 떨어진 곳에 형성되었는가? (Converse의 상권분기점 분석법을 이용해 계산하라.)

  - ① 6km    ② 10km
  - ③ 12km                                        ④ 20km
  - ⑤ 24km

38. 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 충분히 확보되어야 한다.

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

  - ① 특별자치시장·시장·군수·구청장 등은 오전 0시부터 오전 10시까지의 범위에서 영업시간을 제한할 수 있다.
  - ② 특별자치시장·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 합의 거쳐 공휴일이 아닌 날을 의무휴업일로 지정할 수 있다.

40. 패션/전문센터(fashion/special center)의 입지로서 가장 적합한 지역은?

  - ① 고속도로 분기점
  - ② 고소득층 거주지 인근의 상업지역
  - ③ 중산층 거주지 인근의 상업지역
  - ④ 지방 중소도시의 중심상업지역
  - ⑤ 할인형 쇼핑몰 인근 지역

41. 식당이 많이 몰려있는 곳에 술집이나 커피숍 등이 있다면, 극장가 주위에 식당들이 많이 밀집해 있는 것은 다음 중 어느 입지원칙이 적용된 것이라 할 수 있는가?

  - ① 동반유인원칙(principle of cumulative attraction)
  - ② 접근가능성의 원칙(principle of accessibility)
  - ③ 보충가능성의 원칙(principle of compatibility)

- ④ 고객차단원칙(principle of interception)  
 ⑤ 점포밀집원칙(principle of store congestion)
42. 상권분석의 직접적 필요성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?  
 ① 구체적인 입지계획을 수립하기 위해  
 ② 잠재수요를 파악하기 위해  
 ③ 고객에 대한 이해를 바탕으로 보다 표적화된 구색과 판매촉진전략을 수립하기 위해  
 ④ 점포의 접근성과 가시성을 높이기 위해  
 ⑤ 기존 점포들과의 차별화 포인트를 찾아내기 위해
43. 레일리(Reilly) 법칙을 이용하여, C지점의 구매력이 A도시와 B도시에 흡인되는 비율을 구하면?

A도시의 인구 : 25만명  
 B도시의 인구 : 100만명  
 A도시와 B도시 사이에 C지점이 위치해 있음.  
 C지점부터 A도시까지의 거리 : 4km  
 C지점부터 B도시까지의 거리 : 16km

- ① 4:1                      ② 1:4  
 ③ 16:1                    ④ 1:16  
 ⑤ 1:1
44. “도시내의 상업직접시설을 단위로 하여, 상업시설의 규모와 상업시설까지 걸리는 시간거리를 중심으로 각 상업시설을 방문할 확률을 계산하고, 이를 모두 합하여 해당 상업시설의 흡인력을 계산” 한 것과 가장 관련이 깊은 사람은?  
 ① 레일리(Reilly, W. J)              ② 컨버스(Converse, P. D.)  
 ③ 허프(Huff, D. L.)                ④ 애플바움(Applebaum, W.)  
 ⑤ 크리스텔러(Christaller, W.)
45. 점포의 매출을 추정하기 위해서는 먼저 상권의 규모와 특성을 조사해야 한다. 다음 중 상권 내 소비자들에 대한 횡단 조사를 통해 파악하기가 가장 어려운 상권 특성은?  
 ① 상권의 쇠퇴 또는 팽창              ② 세대의 수  
 ③ 세대별 구성원 수                    ④ 연령별 인구구성  
 ⑤ 가구별 소득 분포

### 3과목 : 유통마케팅

46. 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)
47. 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
48. 많은 구매자와 많은 판매자로 구성된 시장으로, 어떤 구매자나 판매자도 시장가격결정에 큰 영향을 미치지 못하는 경쟁상태는?  
 ① 완전 경쟁                      ② 독점적 경쟁  
 ③ 과점적 경쟁                  ④ 완전 독점  
 ⑤ 완전 과점
49. 유통업체의 서비스 품질을 평가하기 위해 고객의 피드백을 수집하는 여러 방식 중 다음에서 가장 높은 대표성과 신뢰성을 갖춘 것은?  
 ① 서비스 피드백 카드  
 ② 미스터리 쇼핑  
 ③ 개별고객의 자발적인 불평 제기  
 ④ 표적집단을 활용한 토의  
 ⑤ 1,000명의 표본을 활용한 설문조사
50. CRM의 도입 배경에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?  
 ① 고객 데이터를 통해서 계산원의 부정을 방지하기 위한 것이다.  
 ② 고객과의 지속적 관계를 발전시켜 고객생애가치를 극대화 하려는 것이다.  
 ③ 상품계획 시 철수상품과 신규취급 상품을 결정하는데 도움을 주려는 것이다.  
 ④ 매장의 판촉활동을 평가하는 정보를 제공하여 효율적인 판매촉진을 하려는 것이다.  
 ⑤ 각종 판매정보를 체계적으로 관리하여 상품 회전율을 높이고자 하는 것이다.

51. 중간상의 협조를 얻기 위한 제조업자의 촉진수단에 해당하지 않는 것은?  
 ① 거래할인                      ② 판촉지원금  
 ③ 쿠폰                          ④ 기본계약할인  
 ⑤ 상품지원금
52. 카테고리 수명주기 단계 중 소매점들이 취급하는 상품 카테고리에 포함되는 품목의 다양성이 가장 높은 단계는?  
 ① 도입기                      ② 성숙기  
 ③ 성장기                      ④ 쇠퇴기  
 ⑤ 소멸기

53. 다음 글 상자에서 공통으로 설명하는 용어는?

- 매장의 개별 상품 및 상품구성을 가장 효과적이고 효율적인 방법으로 소비자에게 제시함으로써 자본과 노동의 생산성을 최대화하려는 활동
- 적절한 상품준비와 연출을 통해 소비자의 상기 구매, 연관구매, 총동구매를 유도하기 위한 활동
- 소비자의 구매의욕을 불러일으키기 위한 활동

- ① 윈도우 디스플레이    ② 인스토어 머천다이징  
 ③ 상품화 활동    ④ 상품 구성 전략  
 ⑤ 판매촉진 진열

54. 소매상의 강점과 약점을 파악하기 위한 분석 요인 중 소매상 내적 요인에 해당하지 않는 것은?

- ① 취급하는 상품의 구색    ② 제공하는 대고객 서비스  
 ③ 경영기법과 판매원 능력    ④ 소비자의 기대와 욕구  
 ⑤ 조직에 대한 종업원의 태도

55. 비표본추출오류의 하나인 면접자 오류에 해당하지 않는 것은?

- ① 응답자 선택 오류    ② 질문 오류  
 ③ 기록 오류    ④ 기만 오류  
 ⑤ 측정 오류

56. 다음 글 상자에서 설명하는 용어는?

지역적으로 거래조건이 상이할 때 중간상이 해당 지역에서 촉진활동의 일환으로 저렴하게 거래되는 제품을 구입하여 다른 지역에 있는 도매상이나 소매상에게 재판매하는 것

- ① 선물구매(forward buying)    ② 전매(diversion)  
 ③ 기회주의적 행동    ④ 촉진일탈  
 ⑤ 공제전환

57. 다음 글 상자에서 공통으로 설명하는 도매상은?

- 가장 전형적인 도매상
- 완전서비스 도매상과 한정서비스 도매상으로 나뉘어짐
- 자신들이 취급하는 상품의 소유권을 보유하며 제조업체 또는 소매상과 관련 없는 독립된 사업체

- ① 제조업자 도매상    ② 상인도매상  
 ③ 대리인    ④ 브로커  
 ⑤ 수수료상인

58. 점포의 내점률과 객단가에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 객단가는 매출액을 고객수로 나누어 계산한다.  
 ② 객단가는 고객 1인당 평균구매액을 의미한다.  
 ③ 내점률은 점포 앞을 지나가는 통행객 수 중에서 몇 명이 점포에 들어왔는지를 나타내는 비율이다.  
 ④ 내점률은 내점객수를 점포상권 범위 내에 거주하는 사람들의 수로 나뉘 구하기도 한다.  
 ⑤ 내점률은 고객흡인율이라고도 하는데 총매출액에 영향을 미치는 구매객수와 반비례한다.

59. 점포의 관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 점포의 상호는 짧은 시간 내에 점포특성을 전달할 수 있어야 하고, 고객의 눈길을 끌면서도 너무 길지 않아야 한다.  
 ② 간판 중에서 돌출간판은 허가를 받아야 하고 기타 부착용 간판은 신고를 해야 한다.  
 ③ 점포의 조명이 전체적으로 너무 밝으면 주의가 산만해져 구매의욕이 상실될 수 있으므로 적절한 스포트라이트의 활용이 필요하다.  
 ④ 상품 진열·저장을 위한 진열장, 캐비닛, 선반 등은 집기에 포함되며, 판매를 보조하는 금전등록기, 손수레 등은 장비에 포함된다.  
 ⑤ 쇼윈도우의 형태를 완전개방형, 반개방형, 완전폐쇄형으로 구분할 때, 고급스러운 분위기에 유리한 것은 완전개방형이다.

60. 다음 글 상자의 ○○홈쇼핑이 실행한 마케팅조사기법은?

○○홈쇼핑은 지속적인 매출감소 원인을 파악하고자, 우량고객 10명을 대상으로 조사를 실행하였다. 훈련받은 사회자의 진행을 통해 고객들은 자유롭게 여러 주제에 대하여 토론하였다. 자사와 경쟁사 홈쇼핑의 상품, 배송, 배송 등에 대해 전반적인 평가를 받았고 또한 고객들이 생각하는 매출개선방안도 제안받았다.

- ① 민속학적 조사    ② 서베이조사  
 ③ 실험조사    ④ 표적집단면접조사  
 ⑤ 전문가조사

61. 다음 사례에서 나타난 경로갈등의 원인으로 가장 적합한 것은?

피자 프랜차이즈 본부 ○○회사는 가맹점 계약시 가맹점 사업자에게 배타적 영업권을 보장하고 있으나, 최근 매출 실적이 좋은 10여개 상권에 정당한 사유없이 기존가맹점들과의 계약을 무시하면서 직영점을 출점하였다. 이에 따라 직영점이 출점한 지역의 가맹점 사업자들은 본부에 강력히 항의하며 법적으로 공동대응을 하기로 하였다.

- ① 영역불일치    ② 목표불일치  
 ③ 이해불일치    ④ 인식불일치  
 ⑤ 수단불일치

62. 영향력 행사 방식과 관련된 '힘의 원천'을 연결한 것으로 옳은 것은?

- ㉠ 약속 - 준거력    ㉡ 위협 - 보상력  
 ㉢ 법적 제소 - 합법력    ㉣ 요청 - 준거력, 보상력  
 ㉤ 정보교환 - 강압력

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

63. 유통마케팅 조사에서 2차 자료를 사용하려면 먼저 품질을

평가해야 하는데, 그 품질평가 기준으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 회사 정보시스템에 포함된 내부성
- ② 조사문제 해결 시점 기준의 최신성
- ③ 수집 및 보고 과정의 정확성
- ④ 수집 및 보고 과정의 객관성
- ⑤ 조사 프로젝트와의 적합성

64. 판매자가 가격을 2% 인상했을 때 수요가 10% 감소한다고 가정할 때, 수요의 가격탄력성은?(문제 오류로 가답안 발표 시 2번으로 발표되었지만 확정답안 발표시 2, 4번이 정답처리 되었습니다. 여기서는 가답안인 2번을 누르시면 정답 처리 됩니다.)

- ① -1.8                      ② -5
- ③ 0.2                        ④ 5
- ⑤ -0.2

65. 소매점포의 구성과 배치에 관한 원칙으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 점포분위기는 표적고객층과 걸맞아야 하고, 그들의 욕구와 조화를 이룰 수 있도록 설계해야 한다.
- ② 점포의 구성과 배치는 고객의 충동구매를 자극하지 않도록 설계해야 한다.
- ③ 점포의 내부 디자인은 고객의 구매결정에 도움을 줄 수 있어야 한다.
- ④ 점포의 물리적 환경은 고급스러움보다 상품과 가격대와의 일관성이 더 중요하다.
- ⑤ 판매수익이 높고 점포의 분위기를 개선할 수 있는 품목을 점포의 좋은 위치에 배치한다.

66. 다음 글 상자 안의 소비자 행동에 대응하기 위한 유통기업의 전략으로 가장 옳은 것은?

- 소비자들은 전통적인 은행 영업점포 외에도 이동식 무인점포, 스마트폰, 편의점 등으로 은행 업무를 보는 공간을 다변화하고 있다.  
- 소비자들은 갑작스런 강추위 때문에 외출을 꺼려하면서 온라인몰에서 상품주문을 대폭 증가하였다.

- ① 중간상 생략 전략      ② 제3자 로지스틱스 전략
- ③ 전속적 유통 전략      ④ 수직적 마케팅시스템 구축 전략
- ⑤ 복수경로 유통 전략

67. 판매촉진(또는 판촉)에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 판촉은 시용(trial)이나 구매와 같은 즉각적인 행동을 유발하는 것이 목적이다.
- ② 판촉과 광고는 상호 대체적이어서 함께 사용하지 않는 것이 원칙이다.
- ③ 경쟁점포와 차별화하기 어려울수록 판촉의 활용 빈도가 높아진다.
- ④ 푸시(push)전략에는 소비자판촉보다 영업판촉이 적합하다.
- ⑤ 새로운 고객을 유치하지 못한 판촉으로 인해 판촉 실시 이후에 오히려 판매량이 낮아질 수 있다.

68. 제조업자가 실행하는 촉진전략으로 푸쉬(push)와 풀(pull)전략

이 있다. 다음 중 푸쉬전략의 흐름으로 옳은 것은?

- ① 제조업자 → 소매상 → 소비자 → 도매상
- ② 제조업자 → 도매상 → 소매상 → 소비자
- ③ 소비자 → 소매상 → 도매상 → 제조업자
- ④ 소비자 → 제조업자 → 도매상 → 소매상
- ⑤ 도매상 → 소매상 → 제조업자 → 소비자

69. 항상최저가격(Every Day Lowest Price)전략에 대한 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 제품라인 가격결정 전략이다.
- ② 소매가격 유지 정책이다.
- ③ 고객가치기반 가격결정 전략이다.
- ④ 원가기반 가격결정 전략이다.
- ⑤ 경쟁기반 가격결정 전략이다.

70. ( ㉠ )과 ( ㉡ )에 들어갈 용어를 올바르게 나열한 것은?

( ㉠ )은/는 머천다미징을 시각적으로 표현하는 것으로 개별 상품이 아니라 상품기획 단계의 콘셉트가 표현되는 것을 말하며, ( ㉡ )은/는 마케팅의 목적을 효율적으로 달성할 수 있도록 특정 타겟에 적합한 특정상품이나 서비스를 조합해 계획·조정·판매하는 모든 활동을 의미한다.

- ① ㉠ VP(visual presentation), ㉡ VMD(visual merchandising)
- ② ㉠ PP(point of sale presentation), ㉡ BI(brand identity)
- ③ ㉠ IP(item presentation), ㉡ VMD(visual merchandising)
- ④ ㉠ VMD(visual merchandising), ㉡ IP(item presentation)
- ⑤ ㉠ BI(brand identity), ㉡ VP(visual presentation)

#### 4과목 : 유통정보

71. 글상자의 ( )안에 들어갈 용어로 옳은 것은?

제약조건미론(TOC) 중, ( )은/는 전체 공정의 종속성과 변동성을 관리하는 기법으로 전체 공정 중 가장 약한 것을 찾아 능력제약자원으로 두고, 이 부분이 최대한 100% 가동할 수 있도록 공정 속도를 조절하며 흐름을 관리하는 기법이다.

- ① DBR                      ② JIT
- ③ QR                        ④ 6sigma
- ⑤ ECR

72. 데이터베이스 구축과 관련된 용어에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① RDB - 관계형 데이터를 저장하거나, 수정하고 관리할 수 있게 해 주는 데이터베이스
- ② NoSQL - Not Only SQL의 약자이며, 비관계형 데이터 저장소로 기존의 전통적인 방식의 관계형 데이터베이스와는 다르게 설계된 데이터베이스
- ③ RDB - 테이블 스키마가 고정되어 있지 않아 테이블의

확장과 축소가 용이

- ④ NoSQL - 테이블간 조인(Join)연산을 지원하지 않음
- ⑤ NoSQL - key-value, Document Key-value, column 기반의 NoSQL이 주로 활용되고 있음

73. 디지털 경제시대에 나타나는 특징으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 생산량을 증가시킴에 따라 필요한 생산요소의 투입량이 점점 적어지는 현상이 나타난다.
- ② 투입되는 생산요소가 늘어나면 늘어날수록 산출량이 기하급수적으로 증가하는 현상이 나타난다.
- ③ 시장에 먼저 진출하여 상당규모의 고객을 먼저 확보한 선두기업이 시장을 지배할 가능성이 높아진다.
- ④ 생산요소의 투입량을 증가시킬 때 그 생산요소의 추가적인 한 단위의 투입이 발생시키는 추가적인 산출량의 크기가 점점 감소되는 현상이 나타난다.
- ⑤ 생산량이 많아질수록 한계비용이 급감하여 지속적인 성장이 가능해진다.

74. 물류의 운송 및 보관 활동을 수행함으로써 창출될 수 있는 효용으로 가장 적합한 것은?

- ① 형태 효용, 장소 효용                      ② 형태 효용, 시간 효용
- ③ 시간 효용, 장소 효용                      ④ 시간 효용, 소유 효용
- ⑤ 장소 효용, 소유 효용

75. 아래 글상자가 뜻하는 SCM 전략으로 가장 옳은 것은?

제조 및 유통업체 사이에서 판매 및 재고데이터 공유를 통하여 수요 예측과 주문 관리에 이용하고, 효과적인 상품 보충과 재고 관리를 지원하는 공급망관리를 위한 비즈니스 모델이다.

- ① QR(Quick Response)
- ② CMI(Co-Managed Inventory)
- ③ ECR(Efficient Consumer Response)
- ④ CRP(Continuous Replenishment Program)
- ⑤ CPFR(Continuous Planning & Forecasting Replenishment)

76. e-비즈니스를 구성하는 요소를 크게 기반요소와 지원요소로 구분할 경우, 기술적인 기반요소에 해당하지 않는 것은?

- ① 네트워크                      ② 기술표준
- ③ 공통서비스                      ④ 멀티미디어 콘텐츠
- ⑤ 메시지 및 정보전달

77. 데이터웨어하우스의 특징으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 주제별로 정리된 데이터베이스
- ② 다양한 데이터 원천으로부터의 데이터 통합
- ③ 과거부터 현재에 이르기까지 시계열 데이터
- ④ 필요에 따라 특정 시점을 기준으로 처리해 놓은 데이터
- ⑤ 실시간 거래처리가 반영된 최신 데이터

78. 기업이 CRM의 성과를 추적하고 관리하기 위해 사용할 수 있는 지표를 크게 판매지표, 고객 서비스지표, 마케팅 지표로 구분할 때, 고객 서비스 지표에 해당하는 것은?

- ① 판매 요청 건수, 유지된 고객 수, 평균 해결시간
- ② 서비스 요청 건수, 유효한 판매 기회 건수

- ③ 고객만족도 수준, 고객 유지율
- ④ 일별 평균 서비스 요청건수, 평균 해결 시간
- ⑤ 잠재적 고객 수, 신규 고객 유지율

79. 기업이 전략정보시스템을 통해 경쟁우위를 차지할 수 있는 정보시스템의 전략적 역할에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 신규 업체가 시장에 진입하지 못하도록 진입장벽을 구축해 준다.
- ② 기업이 공급자와의 네트워크 연결을 통해 공급자의 교섭력을 강화시켜 준다.
- ③ 구매자에게 차별적인 서비스를 제공하여 업무의존도를 높게 한다.
- ④ 기업과 구매자 사이의 관계에 전환비용이 발생하도록 만들어준다.
- ⑤ 내부시스템을 통해서 업무효율성을 높일 수 있다.

80. 전자상거래 보안과 관련한 주요 관점 중 아래 글상자의 ( ) 안에 들어갈 내용을 순서대로 올바르게 나열한 것은?

( 가 )은/는 인터넷을 이용해 전송되거나 수신되며, 웹에 표시된 정보가 승인되지 않은 다른 사람에 의해 변형이 없음을 보장하는 것이다.  
( 나 )은/는 메시지나 정보가 볼 수 있는 권한이 있는 사람에게만 보이게 하는 것이다.

- ① 가 : 인증, 나 : 프라이버시
- ② 가 : 가용성, 나 : 기밀성
- ③ 가 : 부인방지, 나 : 인증
- ④ 가 : 무결성, 나 : 기밀성
- ⑤ 가 : 가용성, 나 : 프라이버시

81. 고객로열티(customer loyalty)가 형성된 소비자들의 행동 패턴으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 로열티가 있는 고객들은 교차 구매 또는 상승 구매제안에 대해 긍정적인 반응을 보인다.
- ② 충성스러운 고객들은 해당 기업이나 브랜드에 갖는 가격 민감도가 증가하는 경향을 보인다.
- ③ 로열티가 있는 고객들은 해당 기업의 제품이나 서비스에 대한 반복 구매의 행동을 보이기 시작한다.
- ④ 충성스러운 고객들은 해당 기업과의 관계를 더욱 폭넓게 확대하고자 하는 잠재적인 의지를 가지고 있다.
- ⑤ 로열티가 있는 고객들은 칭찬이나 제안과 같은 긍정적인 고객의 소리는 물론이고, 강한 불만의 소리도 제기한다.

82. 아래 글상자의 내용에 부합되는 용어로 가장 옳은 것은?(문제 오류로 가답안 발표시 4번으로 발표되었지만 확정답안 발표시 2, 4번이 정답처리 되었습니다. 여기서는 가답안인 4번을 누르시면 정답 처리 됩니다.)

미전에는 해당업계의 전문가들이나 내부자들에게만 접근을 허용하였던 지식을 대중에게 공유하고, 제품이나 서비스의 새로운 개발 혹은 업그레이드 과정에 전문가 뿐만 아니라 비전문가나 외부전문가들의 적극적인 참여를 유도하는 것을 의미한다.

- ① 롱테일(long tail) 현상



- ② 집단 지성  
③ 어텐션(attention) 이코노미  
④ 크라우드소싱(crowdsourcing)  
⑤ 블로그
83. 인터넷에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?  
① 인터넷은 '정보의 바다'(sea of information)라고도 불리고 있다.  
② 인터넷은 중심이 되는 호스트 컴퓨터를 통해 서비스를 제공하고 있다.  
③ 인터넷은 컴퓨터 간의 네트워크 연결로 네트워크 위의 네트워크라고 볼 수 있다.  
④ 인터넷은 단일 컴퓨터 상에서 이루어졌던 정보처리 업무의 한계를 극복하기 위한 시도에서 출발하였다.  
⑤ 인터넷은 전 세계 수많은 컴퓨터들이 TCP/IP(Transmission Control Protocol/Internet Protocol)라는 통신규약으로 연결되어 있는 거대한 컴퓨터 통신망이다.
84. RFID에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?  
① 바코드에 비해 비싼 편이다.  
② 용도와 성능에 따라 읽기/쓰기 기능을 구현할 수 있다.  
③ 바코드에 비해 많은 정보를 가질 수 있다.  
④ 자라(Zara)는 RFID기술을 적용하여 재고관리 혁신을 이룩해 성공적인 선진 사례를 보였다.  
⑤ 태그는 외부로부터의 자극이나 각종 신호를 감지, 검출하여 전기적 신호로 변환, 출력하는 장치이다.
85. 피라미드와 같은 전형적인 조직구조 형태에서는 조직 수준별로 의사결정, 문제해결, 기회포착에 요구되는 정보유형이 각기 다르다. 조직 수준과 의사결정 유형, 특성에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?  
① 전략적 수준은 대부분 비구조화된 의사결정 문제들이 대부분이다.  
② 병가를 낸 직원이 몇 명인가?는 운영적 수준에서 관리해야 할 정보이다.  
③ 효과성에 초점을 둔 핵심성공요인은 운영적 수준에서 고려되어야 할 측정척도이다.  
④ 관리적 수준의 대표적인 구성원 유형은 중간 경영자, 매니저, 감독 등이다.  
⑤ 운영적 수준의 의사결정은 구조적, 반복적인 특성을 가진다.
86. 지식의 분류체계를 사물지, 사실지 및 방법지로 구분할 때, 사실지에 해당하는 것은?  
① 나는 컴퓨터를 안다.  
② 나는 해킹 방법을 안다.  
③ 나는 상품의 제조방법을 안다.  
④ 나는 컴퓨터를 조립하는 방법을 안다.  
⑤ 나는 지구가 자전하고 있다는 것을 안다.
87. QR 코드의 설명으로 가장 옳지 않은 것은?  
① 바코드와 동일한 양의 자료를 표현하려면 사각형의 모양이라 크기가 더 커야한다.  
② 일부분이 손상되어도 바코드에 비해 인식률이 높은 편이다.  
③ 바코드에 비해 담고 있는 정보의 양이 크다.  
④ 여러 QR코드로 나뉘어 저장된 정보를 1개의 데이터로 연결하는 것이 가능하다.  
⑤ 360° 어느 방향에서든지 인식이 가능하다.
88. 친화적인 모바일 웹사이트를 구축하려할 때 고려해야 할 사항으로 가장 옳지 않은 것은?  
① 해상도와 비율을 모바일에 최적화된 이미지로 조정한다.  
② 자바 스크립트의 사용을 최대한 많이 한다.  
③ 텍스트보다는 직관적인 아이콘이나 동영상을 적절하게 사용한다.  
④ 서비스의 주요 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 배치한다.  
⑤ 지리정보기술을 적절하게 융합하여 활용한다.
89. 지식변환이 일어나는 과정의 사례 중, 지식변환 형태가 다른 것은?  
① 공급자와 고객이 함께 직접 체험함으로써 나름의 정보를 모으는 프로세스  
② 판매현장이나 제조현장에서 대화나 관찰을 통해 정보를 모으는 프로세스  
③ 스스로 쌓은 경험을 자기 머리 속에 체계적으로 저장하는 프로세스  
④ 자기 생각이나 신념 지식을 말이나 글로 표현하지 않고, 행동하는 것으로 보여줌으로서 동료나 부하가 나름 체득화하여 공유하는 프로세스  
⑤ 아직 말이나 글로 표현되지 않은 자기의 생각, 사고, 이미지, 노하우 등을 글이나 그림과 같은 형태로 변환하여 보여주는 프로세스
90. 쿠키(cookie)로부터 파악할 수 있는 정보가 아닌 것은?  
① 회원정보                      ② 사용한 컴퓨터 서버  
③ 사용한 컴퓨터 사양      ④ 서치(search) 정보  
⑤ 상품 구매정보

전자문제집 CBT PC 버전 : [www.comcbt.com](http://www.comcbt.com)

전자문제집 CBT 모바일 버전 : [m.comcbt.com](http://m.comcbt.com)

기출문제 및 해설집 다운로드 : [www.comcbt.com/x](http://www.comcbt.com/x)

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