

1과목 : 유통물류일반

1. 두 가지 이상의 운송 수단을 활용하는 복합운송의 결합형태 중 화물차량과 철도를 이용하는 시스템으로 옳은 것은?

- ① 버디백 시스템(Birdy Back System)
 ② 피기백 시스템(Piggy Back System)
 ③ 피시백 시스템(Fishy Back System)
 ④ 스카이쉽 시스템(Sky-Ship System)
 ⑤ 트레인쉽 시스템(Train-Ship System)

2. 아래 글상자 ㉠과 ㉡에서 공통적으로 설명하는 품질관리비용으로 옳은 것은?

- ㉠ 제품이 고객에게 인도되기 전에 품질요건에 충족하지 못함으로써 발생하는 비용
 ㉡ 재작업비용, 재검사비용, 불량부품으로 인한 생산 중단 비용

- ① 예방비용(prevention costs)
 ② 평가비용(appraisal costs)
 ③ 내부실패비용(internal failure costs)
 ④ 외부실패비용(external failure costs)
 ⑤ 생산준비비용(setup costs)

3. 기업에서 사용할 수 있는 수직적 통합 전략의 장점과 단점에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 조직의 규모가 지나치게 커질 수 있다.
 ② 관련된 각종 기능을 통제할 수 있다.
 ③ 경로를 통합하기 위해 막대한 비용이 필요할 수 있다.
 ④ 안정적인 원재료 공급효과를 누릴 수 있다.
 ⑤ 분업에 의한 전문화라는 경쟁우위효과를 누릴 수 있다.

4. 아래 글상자 ㉠과 ㉡에서 설명하는 직무평가(job evaluation) 방법으로 옳은 것은?

- ㉠ 직무가치나 난이도에 따라 사전에 여러 등급을 정하여 놓고 그에 맞는 등급으로 평가
 ㉡ 직무등급법이라고도 함

- ① 서열법(ranking method)
 ② 분류법(classification method)
 ③ 점수법(point method)
 ④ 요소비교법(factor comparison method)
 ⑤ 직무순환법(job rotation method)

5. 자본구조에 관련하여 타인자본 중 단기부채로 옳지 않은 것은?

- ① 지급어음 ② 외상매입금
 ③ 미지급금 ④ 예수금
 ⑤ 재평가적립금

6. 재고관리관련 정량주문법과 정기주문법의 비교 설명으로 옳지 않은 것은?

구분	정량주문법	정기주문법
㉠ 표준화	표준부품을 주문할 경우	전용부품을 주문할 경우
㉡ 품목수	많아도 된다	적을수록 좋다
㉢ 주문량	고정되어야 좋다	변경가능하다
㉣ 주문시기	일정하지 않다	일정하다
㉤ 구매금액	상대적으로 고가물품에 사용	상대적으로 값싼물품에 사용

- ① ㉠ ② ㉡
 ③ ㉢ ④ ㉣
 ⑤ ㉤

7. Formal 조직과 Informal 조직의 특징비교 설명으로 옳지 않은 것은?

구분	Formal 조직	Informal 조직
㉠	의식적·미성적·합리적·논리적으로 편성	자연발생적·무의식적·비논리적으로 편성
㉡	공통목적을 가진 명확한 구조	공통목적이 없는 무형 구조
㉢	외형적·제도적 조직	내면적·현실적 조직
㉣	불문적·자생적 조직	성문적·타의적 조직
㉤	위로부터의 조직	밑으로부터의 조직

- ① ㉠ ② ㉡
 ③ ㉢ ④ ㉣
 ⑤ ㉤

8. 유통기업은 각종 전략이외에도 윤리적인 부분을 고려해야 하는데, 이러한 윤리와 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 윤리적인 것은 나라마다, 산업마다 다를 수 있다.
 ② 윤리는 개인과 회사의 행동을 지배하는 원칙이라 할 수 있다.
 ③ 회사의 윤리 강령이라도 옳고 그름을 살펴서 판단해야 한다.
 ④ 윤리는 법과 달리 처벌시스템이 존재하지 않으므로 간과해도 문제가 되지 않는다.
 ⑤ 윤리적인 원칙은 시간의 흐름에 따라 변할 수도 있다.

9. 아래 글상자 내용은 기업이 사용하는 경영혁신 기법에 대한 설명이다. ()안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

() ()은)는 기업이 통합된 데이터에 기반해 재무, 생산소요계획, 인적자원, 주문충족 등을 시스템으로 구축하여 관리하는 것을 말한다. 이 기법은 전반적인 기업의 업무 프로세스를 통합·관리하며 정보를 공유함으로써 효율적인 업무처리가 가능하게 한다.

- ① 리엔지니어링 ② 아웃소싱
 ③ 식스시그마 ④ 전사적자원관리

⑤ 벤치마킹

10. 제3자물류가 제공하는 혜택으로 옳지 않은 것은?

- ① 여러 기업들의 독자적인 물류업무 수행으로 인한 중복투자 등 사회적 낭비를 방지할 뿐만 아니라 수탁업체들의 경쟁을 통해 물류효율을 향상시킬 수 있다.
- ② 유통 등 물류를 아웃소싱함으로써 리드타임의 증가와 비용의 절감을 통해 고객만족을 높여 기업의 가치를 높일 수 있다.
- ③ 기업들은 핵심부문에 집중하고 물류를 전문업체에 아웃소싱하여 규모의 경제 등 전문화 및 분업화 효과를 극대화할 수 있다.
- ④ 아웃소싱을 통해 제조·유통업체는 자본비용 및 인건비 등이 절감되고, 물류업체는 규모의 경제를 통해 화주기업의 비용을 절감해 준다.
- ⑤ 경쟁력 강화를 위해 IT 및 수송 등 전문업체의 네트워크를 활용하여 비용절감 및 고객서비스를 향상시킬 수 있다.

11. 유통환경 분석의 범위를 거시환경과 미시환경으로 나누어볼 때 그 성격이 다른 하나는?

- ① 경제적 환경 ② 정치, 법률적 환경
- ③ 시장의 경쟁 환경 ④ 기술적 환경
- ⑤ 사회문화적 환경

12. 아래 글상자 ㉠과 ㉡에서 설명하는 유통경로 경쟁으로 옳게 짝지어진 것은?

- ㉠ 동일한 경로수준 상의 서로 다른 유형을 가지는 기업들 간 경쟁
 ㉡ 하나의 마케팅 경로 안에서 서로 다른 수준의 구성원들 간 경쟁

- ① ㉠ 수직적 경쟁, ㉡ 수평적 경쟁
- ② ㉠ 업체 간 경쟁, ㉡ 수직적 경쟁
- ③ ㉠ 경로 간 경쟁, ㉡ 수평적 경쟁
- ④ ㉠ 업체 간 경쟁, ㉡ 경로 간 경쟁
- ⑤ ㉠ 수직적 경쟁, ㉡ 경로 간 경쟁

13. 팬먼(Penman)과 와이즈(Weisz)의 물류아웃소싱 성공전략에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 아웃소싱이 성공하려면 반드시 최고경영자의 관심과 지원이 필요하다.
- ② 아웃소싱의 궁극적인 목표는 현재와 미래의 고객만족에 있음을 잊지 말아야 한다.
- ③ 지출되는 물류비용을 정확히 파악하여 아웃소싱 시 비용절감효과를 측정해야 한다.
- ④ 아웃소싱의 가장 큰 장애는 인원감축 등에 대한 저항이므로 적절한 인력관리로 사기저하를 방지해야 한다.
- ⑤ 아웃소싱의 목적이 기업 전체의 전략과 일치할 필요는 없으므로 기업의 전사적 목적이 차별화에 있다면 아웃소싱의 목적은 비용절감에 두는 효율적 전략을 추진해야 한다.

14. 아래 글상자에서 공통적으로 설명하는 유통경로의 특성으로 옳은 것은?

- ㉠ 우리나라는 도매상이 매우 취약하고 제조업자의 유통 지배력이 매우 강하다.
 ㉡ 미국의 경우 광활한 국토를 가지고 있어 제조업자가 자신의 모든 소매업체를 관리하는 것이 어려워 일찍부터 도매상들이 발달했다.
 ㉢ 각국의 특성에 따라 고유한 형태의 유통경로가 존재한다.

- ① 유통경로의 지역성 ② 유통경로의 비탄력성
- ③ 유통경로의 표준성 ④ 유통경로의 집중성
- ⑤ 유통경로의 탈중계현상

15. 아래 글상자 ㉠과 ㉡에 해당하는 유통경로가 제공하는 효용으로 옳게 짝지어진 것은?

- ㉠ 24시간 영업을 하는 편의점은 소비자가 원하는 시점 어느 때나 제품을 구매할 수 있도록 함
 ㉡ 제조업체를 대신해서 신용판매나 할부판매를 제공함

- ① ㉠ 시간효용, ㉡ 형태효용
- ② ㉠ 장소효용, ㉡ 시간효용
- ③ ㉠ 시간효용, ㉡ 소유효용
- ④ ㉠ 소유효용, ㉡ 시간효용
- ⑤ ㉠ 형태효용, ㉡ 소유효용

16. 식품위생법 [시행2021.1.1.] (법률제17809호, 2020.12.29., 일부개정) 상에서 사용되는 각종 용어에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① “식품”이란 의약을 포함하여 인간이 섭취할 수 있는 가능성이 있는 제품을 말한다.
- ② “식품첨가물”에는 용기를 살균하는데 사용되는 물질도 포함된다.
- ③ “집단급식소”란 영리를 목적으로 다수의 대중이 음식을 섭취하는 장소를 말한다.
- ④ “식품이력추적관리”란 식품이 만들어진 후 소비자에게 전달되기까지의 과정을 말한다.
- ⑤ “기구”란 음식을 담거나 포장하는 용기를 말하며 식품을 생산하는 기계는 포함되지 않는다.

17. 아래 글상자에 제시된 내용을 활용하여 경제적주문량을 고려한 연간 총재고비용을 구하라. (기준 : 총재고비용 = 주문비 + 재고유지비)

- 연간 부품 수요량 1,000개 1회 주문비 : 200원
 단위당 재고 유지비 : 40원

- ① 500원 ② 1,000원
- ③ 2,000원 ④ 3,000원
- ⑤ 4,000원

18. 아래 글상자 ㉠, ㉡, ㉢에 해당하는 중간상이 수행하는 분류 기준으로 옳게 짝지어진 것은?

- ㉠ 구매자가 원하는 소규모 판매단위로 나누는 활동
 ㉡ 다양한 생산자들로부터 제공되는 제품들을 대규모 공급이 가능하도록 다량으로 구매하며 집적하는 활동
 ㉢ 미질적인 제품들을 색, 크기, 용량, 품질 등에 있어 상대적으로 동질적인 집단으로 구분하는 활동

- ① ㉠ 분류(sorting out), ㉡ 수합(accumulation), ㉢ 분배(allocation)
 ② ㉠ 분류(sorting out), ㉡ 구색갖춤(assorting), ㉢ 수합(accumulation)
 ③ ㉠ 분배(allocation), ㉡ 구색갖춤(assorting), ㉢ 분류(sorting out)
 ④ ㉠ 분배(allocation), ㉡ 수합(accumulation), ㉢ 분류(sorting out)
 ⑤ ㉠ 구색갖춤(assorting), ㉡ 분류(sorting out), ㉢ 분배(allocation)

19. 아래 글상자 ㉠과 ㉡에서 설명하는 제조업체가 부담하는 유통비용으로 옳게 짝지어진 것은?

- ㉠ 제조업체가 유통업체에 신제품 납품 시 진열대 진열을 위해 지원하는 비용
 ㉡ 유통업체가 하자있는 상품, 생산된 지 오래된 상품, 질이 떨어지는 상품 등을 구매할 때 이를 보상하기 위해 지급하는 비용

- ① ㉠ 리베이트, ㉡ 사후할인
 ② ㉠ 물량비례보조금, ㉡ 거래할인
 ③ ㉠ 머천다이징 보조금, ㉡ 현금할인
 ④ ㉠ 신제품입점비, ㉡ 상품지원금
 ⑤ ㉠ 외상수금비, ㉡ 소매점 재고보호 보조금

20. 유통산업의 환경에 따른 유통경로의 변화를 다음의 다섯 단계로 나누어 볼 때 순서대로 나열한 것으로 옳은 것은?

- ㉠ 크로스채널 : 온, 오프라인의 경계가 무너지면서 상호 보완됨
 ㉡ 멀티채널 : 온, 오프라인의 다양한 채널에서 구매 가능 하나 각 채널은 경쟁관계임
 ㉢ 듀얼채널 : 두 개 이상의 오프라인 점포에서 구매 가능
 ㉣ 싱글채널 : 하나의 오프라인 점포에서 구매
 ㉤ 옴니채널 : 다양한 채널이 고객의 경험관리를 중심으로 하나로 통합됨

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

21. 유통에 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 제품의 물리적 흐름과 법적 소유권은 반드시 동일한 경로를 통해 이루어지고 동시에 이루어져야 한다.
 ② 유통경로는 물적 유통경로와 상적 유통경로로 분리된다.

- ③ 물적 유통경로는 제품의 물리적 이전에 관여하는 독립적인 기관이나 개인들로 구성된 네트워크를 의미한다.
 ④ 물적 유통경로는 유통목표에 부응하여 장소효용과 시간효용을 창출한다.
 ⑤ 상적 유통경로는 소유효용을 창출한다.

22. 자사가 소유한 자가창고와 도, 소매상이나 제조업자가 임대한 영업창고를 비교한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 충분한 물량이 아니라면 자가 창고 이용 비용이 저렴하지 않은 경우도 있다.
 ② 자가 창고의 경우 기술적 진부화에 따른 위험이 있다.
 ③ 영업창고를 이용하면 특정지역의 경우 세금혜택을 받는 경우도 있다.
 ④ 영업창고를 이용하는 경우 초기투자비용이 높은 것이 단점이다.
 ⑤ 영업창고의 경우 여러 고객을 상대로 하므로 규모의 경제가 가능하다.

23. UNGC(UN Global Compact)는 기업의 사회적 책임에 대한 지지와 이행을 촉구하기 위해 만든 자발적 국제협약으로 4개 분야의 10대 원칙을 핵심으로 하고 있다. 4개 분야에 포함되지 않는 것은?

- ① 반전쟁(Anti-War)
 ② 인권(Human Rights)
 ③ 노동규칙(Labour Standards)
 ④ 환경(Environment)
 ⑤ 반부패(Anti-Corruption)

24. 유통경로에서 발생하는 유통의 흐름과 관련된 각종 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소비자에 대한 정보인 시장 정보는 후방흐름기능에 해당된다.
 ② 대금지급은 소유권의 이전에 대한 반대급부로 볼 수 있다.
 ③ 소유권이 없는 경우에도 상품에 대한 물리적 보유가 가능한 경우가 있다.
 ④ 제조업체, 도, 소매상은 상품 소유권의 이전을 통해 수익을 창출한다.
 ⑤ 제조업체가 도매상을 대상으로, 소매상이 소비자를 대상으로 하는 촉진전략은 풀(Pull)전략이다.

25. 물류활동에 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 반품물류 : 애초에 물품 반환, 반품의 소지를 없애기 위한 전사적 차원에서 고객요구를 파악하는 것이 중요하다.
 ② 생산물류 : 작업교체나 생산사이클을 단축하고 생산평준화 등을 고려한다.
 ③ 조달물류 : 수송루트 최적화, JIT납품, 공차율 최대화 등을 고려한다.
 ④ 판매물류 : 수배송효율화, 신선식품의 경우 콜드체인화, 공동물류센터 구축 등을 고려한다.
 ⑤ 폐기물류 : 파손, 진부화 등으로 제품, 용기 등이 기능을 수행할 수 없는 상황이거나 기능수행 후 소멸되어야 하는 상황일 때 그것들을 폐기하는데 관련된 물류활동이다.

26. 권리금에 대한 설명 중에서 옳지 않은 것은?

- ① 해당 상권의 강점 등이 반영된 영업권의 일종으로, 점포의 소유자에게 임차인이 제공하는 추가적인 비용으로 보증금의 일부이다.
- ② 상가의 위치, 영업상의 노하우, 시설 및 비품 등과 같은 다양한 유무형의 재산적 가치에 대한 양도 또는 이용에 대한 대가로 지급하는 금전이다.
- ③ 권리금을 일정 기간안에 회복할 수 있는 수익성이 확보될 수 있는지를 검토하여야 한다.
- ④ 신축건물에도 바닥권리금이라는 것이 있는데, 이는 주변 상권의 강점을 반영하는 것이라고 볼 수 있다.
- ⑤ 권리금이 보증금보다 많은 경우가 발생하기도 한다.

27. 상권분석에 필요한 소비자 데이터를 수집하는 조사기법 중에서 내점객조사법과 조사대상이 유사한 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 편의추출조사법 ② 점두(店頭)조사법
- ③ 지역할당조사법 ④ 연령별 비율할당조사법
- ⑤ 목적표본조사법

28. 정보기술의 발전이 유통 및 상권에 미친 영향으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 메이커에서 소매업으로의 파워시프트(power shift)현상 강화
- ② 중간 유통단계의 증가 및 배송거점의 분산화
- ③ 메이커의 영업거점인 지점, 영업소 기능의 축소
- ④ 수직적 협업체제 강화 및 아웃소싱의 진전
- ⑤ 편의품 소비재 메이커의 상권 광역화

29. 상권분석 및 입지선정에 활용하는 지리정보시스템(GIS)에 대한 설명으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 개별 상점이나 상점가의 위치정보를 점(點)데이터로, 토지 이용 등의 정보는 면(面)데이터로 지도에 수록한다.
- ② 지하철 노선이나 도로 등은 선(線)데이터로 지도에 수록하고 데이터베이스를 구축한다.
- ③ 상점 또는 상점가를 방문한 고객을 대상으로 인터뷰조사를 하거나 설문조사를 하여 지도데이터베이스 구축에 활용한다.
- ④ 라일리, 컨버스 등이 제안한 소매인력모델을 적용하는 경우에도 정확한 위치정보를 얻을 수 있는 지리정보시스템의 지원이 필요하다.
- ⑤ 백화점, 대형마트 등의 대규모 점포의 입지선정 등에 활용될 수 있으나, 편의점 등 소규모 연쇄점의 입지선정이나 잠재고객 추정 등에는 활용가능성이 높지 않다.

30. 상권에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 재화의 이동에서 사람을 매개로 하는 소매상권은 재화의 종류에 따라 그 사람의 비용이나 시간사용이 달라지므로 상권의 크기가 달라진다.
- ② 고가품, 고급품일수록 소비자들은 구매활동에 보다 많은 시간과 비용을 부담하려 하므로 상권범위가 확대된다.
- ③ 도매상권은 사람을 매개로 하지 않기때 시간인자의 제약이 커져서 상권의 범위가 제한된다.
- ④ 보존성이 강한 제품은 그렇지 않은 제품에 비해 상권이 넓어진다.
- ⑤ 상권범위를 결정하는 비용인자(因子)에는 생산비, 운송비, 판매비용 등이 포함되며 그 비용이 상대적으로 저렴할수록 상권은 확대된다.

31. “교육환경 보호에 관한 법률(약칭: 교육환경법)”(법률 제17075호, 2020. 3. 24., 일부개정)에서 정한 초·중·고등학교의 “교육환경 절대보호구역”에서 영업할 수 있는 업종으로 가장 옳은 것은?

- ① 여관 ② PC방
- ③ 만화가게 ④ 담배가게
- ⑤ 노래연습장

32. 소매점 상권의 크기에 영향을 미치는 주요 요인을 모두 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 소매점의 이미지
- ㉡ 기생점포(parasite store)의 입지
- ㉢ 소매점의 규모
- ㉣ 소매점의 접근성
- ㉤ 경쟁점포의 입지

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

33. 크리스탈러(W. Christaller)의 중심지이론은 판매자와 소비자를 “경제인”으로 가정한다. 그 의미로서 가장 옳은 것은?

- ① 판매자와 소비자 모두 비용대비 이익의 최대화를 추구한다.
- ② 소비자는 거리와 상관없이 원하는 제품을 구매하려 이동한다.
- ③ 판매자는 경쟁을 회피하려고 최선을 다한다.
- ④ 소비자는 구매여행의 즐거움을 추구한다.
- ⑤ 소비자는 가능한 한 상위계층 중심지에서 상품을 구매한다.

34. 상권측정을 위한 '상권실사'에 관한 설명으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 항상 지도를 휴대하여 고객이 유입되는 지역을 정확하게 파악하는 것이 바람직하다.
- ② 요일별, 시간대별로 내점고객의 숫자나 특성이 달라질 수 있으므로, 상권실사에 이를 반영해야 한다.
- ③ 내점하는 고객의 범위를 파악하는 것이 목적이므로 상권범위가 인접 도시의 경계보다 넓은 대형 교외점포에서는 도보고객을 조사할 필요가 없는 경우도 있다.
- ④ 주로 자동차를 이용하는 고객이 증가하고 있는바, 도보보다는 자동차주행을 하면서 조사를 실시하는 것이 더 바람직하다.
- ⑤ 기존 점포의 고객을 잘 관찰하여 교통수단별 내점비율을 파악하는 것이 중요하다.

35. 허프(Huff)의 수정모델을 적용해서 추정할 때, 아래 글상자 속의 소비자 K가 A지역에 쇼핑을 하러 갈 확률로서 가장 옳은 것은?

A지역의 매장면적은 100평, 소비자 K로부터 A지역까지의 거리는 10분거리, B지역의 매장면적은 400평, 소비자 K로부터의 거리는 20분거리.

- ① 0.30 ② 0.40
- ③ 0.50 ④ 0.60
- ⑤ 0.70

36. 매력적인 점포입지를 결정하기 위해서는 구체적인 입지조건을 평가하는 과정을 거친다. 점포의 입지조건에 대한 일반적인 평가로서 그 내용이 가장 옳은 것은?
- ① 점포면적이 커지면 매출도 증가하는 경향이 있어 점포규모가 클수록 좋다
 - ② 건축선 후퇴(setback)는 직접적으로 가시성에 긍정적인 영향을 미친다
 - ③ 점포 출입구 부근에 단차가 없으면 사람과 물품의 출입이 용이하여 좋다
 - ④ 점포 부지와 점포의 형태는 정사각형에 가까울수록 소비자 흡인에 좋다
 - ⑤ 평면도로 볼 때 점포의 정면너비에 비해 깊이가 더 클수록 바람직하다
37. 여러 층으로 구성된 백화점의 매장 내 입지에 관한 설명으로 가장 옳은 것은?
- ① 고객이 출입하는 층에서 멀리 떨어진 층일수록 매장공간의 가치가 올라간다.
 - ② 대부분의 고객들이 왼쪽으로 돌기 때문에, 각 층 입구의 왼편이 좋은 입지이다.
 - ③ 점포 입구, 주 통로, 에스컬레이터, 승강기 등에서 가까울수록 유리한 입지이다.
 - ④ 층별 매장의 안쪽으로 고객을 유인하는데 최적인 매장배치 유형은 자유형배치이다.
 - ⑤ 백화점 매장 내 입지들의 공간적 가치는 층별 매장구성 변경의 영향은 받지 않는다.
38. 소매점은 상권의 매력성을 고려하여 입지를 선정해야 한다. 상권의 매력성을 측정하는 소매포화지수(IRS: Index of Retail Saturation)와 시장성장잠재력지수(MEP: Market Expansion Potential)에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?
- ① IRS는 현재시점의 상권 내 경쟁 강도를 측정한다.
 - ② MEP는 미래시점의 상권 내 경쟁 강도를 측정한다.
 - ③ 상권 내 경쟁이 심할수록 IRS도 커진다.
 - ④ MEP가 클수록 입지의 상권 매력성은 낮아진다.
 - ⑤ MEP보다는 IRS가 더 중요한 상권 매력성지수이다.
39. 소비자에 대한 직접적 조사를 통해 점포선택행동을 분석하는 확률모델들에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?
- ① 점포에 대한 객관적 변수와 소비자의 주관적 변수를 모두 반영할 수 있는 방법에는 MNL모델과 수정Huff모델이 있다.
 - ② 공간상호작용 모델의 대표적 분석방법에는 Huff모델, MNL모델, 회귀분석, 유사점포법 등이 해당된다.
 - ③ Huff모델과 달리 MNL모델은 일반적으로 상권을 세부지역(zone)으로 구분하는 절차를 거치지 않는다.
 - ④ Luce의 선택공리를 바탕으로 한 Huff모델과 달리 MNL모델은 선택공리와 관련이 없다.
 - ⑤ MNL모델은 분석과정에서 집단별 구매행동 데이터 대신 각 소비자의 개인별 데이터를 수집하여 활용한다.
40. 점포의 입지조건을 평가할 때 핵심적 요소가 되는 시계성은 점포를 자연적으로 인지할 수 있는 상태를 의미한다. 시계성을 평가하는 4가지 요소들을 정리할 때 아래 글상자 ㉠과 ㉡에 해당되는 용어로 가장 옳은 것은?

㉠ 보도나 간선도로 또는 고객유도시설 등에 해당되는 것으로 어디에서 보이는가?
 ㉡ 점포가 무슨 점포인가를 한눈에 알 수 있도록 하는 것으로서, 무엇이 보이는가?

- ① ㉠ 거리 - ㉡ 주제
 - ② ㉠ 거리 - ㉡ 대상
 - ③ ㉠ 거리 - ㉡ 기점
 - ④ ㉠ 기점 - ㉡ 대상
 - ⑤ ㉠ 기점 - ㉡ 주제
41. 생산구조가 다수의 소량분산생산구조이고 소비구조 역시 다수에 의한 소량분산소비구조일 때의 입지 특성을 설명한 것으로 옳은 것은?
- ① 수집 기능의 수행이 용이하고 분산 기능 수행도 용이한 곳에 입지한다.
 - ② 분산 기능의 수행보다는 수집 기능의 수행이 용이한 곳에 입지한다.
 - ③ 수집 기능과 중개(仲介) 기능이 용이한 곳에 입지한다.
 - ④ 수집 기능의 수행보다는 분산 기능의 수행이 용이한 곳에 입지한다.
 - ⑤ 수집 기능과 분산 기능보다는 중개 기능의 수행이 용이한 곳에 입지한다.
42. 대형소매점을 개설하기 위해 대지면적이 1,000m²인 5층 상가건물을 매입하는 상황이다. 해당 건물의 지상 1층과 2층의 면적은 각각 600m²이고 3~5층 면적은 각각 400m²이다. 단, 주차장이 지하1층에 500m², 1층 내부에 200m², 건물외부(건물부속)에 300m² 설치되어 있다. 건물 5층에는 100m²의 주민공동시설이 설치되어 있다. 이 건물의 용적률로 가장 옳은 것은?
- ① 210%
 - ② 220%
 - ③ 240%
 - ④ 260%
 - ⑤ 300%
43. 상권 유형별로 개념과 일반적 특징을 설명한 내용으로서 가장 옳은 것은?
- ① 부도심 상권의 주요 소비자는 점포 인근의 거주자들이어서, 생활밀착형 업종의 점포들이 입지하는 경향이 있다.
 - ② 역세권상권은 지하철이나 철도역을 중심으로 형성되는 지상과 지하의 입체적 상권으로서, 저밀도 개발이 이루어지는 경우가 많다.
 - ③ 부도심상권은 보통 간선도로의 결정점이나 역세권을 중심으로 형성되는바, 도시 전체의 소비자를 유인하지는 못하는 경우가 많다.
 - ④ 도심상권은 중심업무지구(CBD)를 포함하며, 상권의 범위가 넓지만 소비자들의 체류시간은 상대적으로 짧다.
 - ⑤ 아파트상권은 고정고객의 비중이 높아 안정적인 수요확보가 가능하고, 외부고객을 유치하기 쉬워서 상권 확대 가능성이 높다.
44. 소매점포 상권의 분석기법 가운데 하나인 Huff모델의 특징으로서 가장 옳은 것은?
- ① Huff모형은 점포이미지 등 다양한 변수를 반영하여 상권 분석의 정확도를 높일 수 있다.
 - ② 개별점포의 상권이 공간상에서 단절되어 단속적이며 타 점포 상권과 중복되지 않는다고 가정한다.
 - ③ 개별 소비자들의 점포선택행동을 확률적 방법 대신 기술적방법(descriptive method)으로 분석한다.
 - ④ 상권 내 모든 점포의 매출액 합계를 추정할 수 있지만,

점포별 점유율은 추정하지 못한다.

- ⑤ 각 소비자의 거주지와 점포까지의 물리적 거리는 이동시간으로 대체하여 분석하기도 한다.

45. 아래 글상자의 상권분석방법들 모두에 해당되거나 모두를 적용할 수 있는 상황으로서 가장 옳은 것은?

컨버스의 분기점분석,
CST(customer spotting technique) map,
티센다각형(thiessen polygon)

- ① 개별 소비자의 위치 분석
② 소비자를 대상으로 하는 설문조사의 실시
③ 상권의 공간적 경계 파악
④ 경쟁점의 영향력 파악
⑤ 개별점포의 매출액 예측

3과목 : 유통마케팅

46. 회계데이터를 기초로 유통마케팅 성과를 측정하는 방법으로 옳은 것은?

- ① 고객 만족도 조사 ② 고객 획득률 및 유지율 측정
③ 매출액 분석 ④ 브랜드 자산 측정
⑤ 고객 생애가치 측정

47. 유통마케팅 조사과정 순서로 가장 옳은 것은?

- ① 조사목적 정의 - 조사 설계 - 조사 실시 - 데이터분석 및 결과해석 - 전략수립 및 실행 - 실행결과 평가
② 조사목적 정의 - 조사 실시 - 조사 설계 - 데이터분석 및 결과해석 - 전략수립 및 실행 - 실행결과 평가
③ 조사목적 정의 - 조사 설계 - 조사 실시 - 전략수립 및 실행 - 데이터분석 및 결과해석 - 실행결과 평가
④ 조사목적 정의 - 실행결과 평가 - 전략수립 및 실행 - 조사 실시 - 데이터분석 및 결과해석 - 대안선택 및 실행
⑤ 조사목적 정의 - 조사 실시 - 데이터분석 및 결과해석 - 조사 설계 - 전략수립 및 실행 - 실행결과 평가

48. 아래 글상자 ㉠과 ㉡에 해당되는 용어로 가장 옳은 것은?

㉠은(는) 미래 수요를 예측하는 질적 예측방법의 하나이다. 불확실한 특정 문제(특정기술의 개발가능성, 새로운 소비패턴의 출현가능성 등)에 대해 여러 전문가의 의견을 되풀이해 모으고, 교환하고, 발전시켜 수요를 예측한다.
㉡은(는) 시간의 경과에 따라 일정한 간격을 두고 동일한 현상을 반복적으로 측정하며 각 기간에 일어난 변화에 대한 추세를 예측하는 방법이다.

- ① ㉠ 투사법 ㉡ 시계열분석
② ㉠ 패널조사법 ㉡ 사례유추법
③ ㉠ 투사법 ㉡ 수요확산모형분석
④ ㉠ 델파이기법 ㉡ 시계열분석
⑤ ㉠ 사례유추법 ㉡ 수요확산모형분석

49. 아래 글상자의 () 안에 들어갈 용어로서 가장 옳은 것은?

()은(는) 기업내부의 경영혁신을 유도하는 전략의 하나이다. 고객이 제품이나 서비스를 소비하는 전 과정에서 무엇을 보고 느끼며, 어디에 가치를 두고, 어떠한 상호작용 과정을 통해 관계를 형성하는지 등을 총체적으로 이해함으로써 고객에게 차별화된 가치를 제공하는 고객중심경영의 핵심을 말한다.

- ① 로열티 프로그램 ② 고객마일리지 프로그램
③ 고객불만관리 ④ 공유가치경영
⑤ 전사적고객경험관리

50. 상품판매에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 판매는 고객과의 커뮤니케이션을 통해 상품을 판매하고, 고객과의 관계를 구축하고자 하는 활동이다.
② 판매활동은 크게 신규고객을 확보하기 위한 활동과 기존고객을 관리하는 활동으로 나누어진다.
③ 인적판매는 다른 커뮤니케이션 수단에 비해 고객 1인당 접촉비용은 높은 편이지만, 개별적이고 심도 있는 쌍방향 커뮤니케이션이 가능하다는 장점을 가지고 있다.
④ 과거에는 전략적 관점에서 고객과 관계를 형성하는 영업을 중요시 하였으나, 판매기술이 고도화되면서 이제는 판매를 빠르게 달성하는 기술적 판매방식이 더욱 부각되고 있다.
⑤ 판매는 회사의 궁극적 목적인 수익창출을 실제로 구현하는 기능이다.

51. 영업사원의 역할 및 관리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 영업사원은 제품과 서비스의 판매를 위해 구매가능성이 높은 고객을 개발, 확보하고 접촉하는 역할을 수행한다.
② 영업사원에 대한 보상체계는 성과에 따른 커미션을 중심으로 구성되는 경우가 많다.
③ 다른 직종의 업무에 비해 독립적으로 업무를 수행하는 경향이 있다.
④ 영업사원이 확보한 고객정보는 회사의 소유이므로 동료 영업사원들과의 협업을 위해 자주 공유한다.
⑤ 영업분야 전문인으로서의 역할과 조직구성원으로서의 역할 간 갈등이 발생할 수 있다.

52. 고객가치를 극대화하기 위한 고객관계관리(CRM)의 중심활동으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 신규고객확보 및 시장점유율 증대
② 고객수명주기 관리
③ 데이터마이닝을 통한 고객 분석
④ 고객가치의 분석과 계량화
⑤ 고객획득/유지 및 추가판매의 믹스 최적화

53. 아래 글상자에서 설명하는 가격정책으로 옳은 것은?

㉠ 제조업체가 가격을 표시하지 않고 최종 판매자인 유통업체가 가격을 책정하게 하며 유통업체 간 경쟁을 통해 상품가격을 전반적으로 낮추기 위한 가격정책

㉡ 실제 판매가보다 부풀려서 가격을 표시한 뒤 할인해주는 기존의 할인판매 폐단을 근절하기 위한 가격정책

- ① 오픈 프라이스(open price)
- ② 클로즈 프라이스(close price)
- ③ 하이로우 프라이스(high-low price)
- ④ EDLP(every day low price)
- ⑤ 단위가격표시제도(unit price system)

54. 유명 브랜드 상품 등을 중심으로 가격을 대폭 인하하여 고객을 유인한 다음, 방문한 고객에 대한 판매를 증진시키고자 하는 가격결정 방식은?

- ① 묶음가격결정(price bundling)
- ② 이분가격결정(two-part pricing)
- ③ 로스리더가격결정(loss leader pricing)
- ④ 포획가격결정(captive pricing)
- ⑤ 단수가격결정(odd pricing)

55. 아래 글상자에서 설명하는 단품관리 이론으로 옳은 것은?

품목별 진열량을 판매량에 비례하게 하면 상품의 회전율이 일정화되며 품목별 재고의 수평적인 감소가 갈아진다는 이론

- ① 풍선효과(ballon) 이론
- ② 카테고리(category) 관리이론
- ③ 20 : 80 이론
- ④ 채찍(bullwhip) 이론
- ⑤ 욕조마개(bathtub) 이론

56. 소비자의 구매동기는 부정적인 상태를 제거하려는 동기와 긍정적인 상태를 추구하려는 동기로 나뉘어진다. 아래 글상자 내용 중 부정적인 상태를 제거하려는 동기만으로 짝지어진 것으로 가장 옳은 것은?

㉠ 새로운 제품(브랜드)의 사용방법을 습득하고 싶은 동기
 ㉡ 필요할 때 부족함 없이 사용하기 위해 미리 구매해 놓으려는 동기
 ㉢ 제품(브랜드) 사용과정에서 즐거움을 느끼고 싶은 동기
 ㉣ 제품(브랜드)를 구매하고 사용함으로써 자긍심을 느끼고 싶은 동기
 ㉤ 당연한 불편을 해결해 줄 수 있는 제품(브랜드)를 탐색하려는 동기

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

57. 상품믹스에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상품믹스(product mix)란 기업이 판매하는 모든 상품의 집합을 말한다.
- ② 상품믹스는 상품계열(product line)의 수에 따라 폭(width)이 정해진다.
- ③ 상품믹스는 평균 상품품목(product item)의 수에 따라 그 깊이(depth)가 정해진다.
- ④ 상품믹스의 상품계열이 추가되면 상품다양화 또는 경영다각화가 이루어진다.
- ⑤ 상품믹스의 상품품목이 증가하면 상품차별화의 정도가 약해지게 된다.

58. 아래의 글상자 안 ㉠과 ㉡에 해당하는 소매업 변천이론으로 옳은 것은?

㉠은(는) 소매업체가 도입기, 초기성장기, 가속성장기, 성숙기, 쇠퇴기 단계를 거쳐 진화한다는 이론이다.

㉡은(는) 제품구색이 넓은 소매업체에서 전문화된 좁은 제품구색의 소매업체로 변화되었다가 다시 넓은 제품구색의 소매업체로 변화되어간다는 이론이다.

- ① ㉠ 자연도태설(진화론), ㉡ 소매아코디언 이론
- ② ㉠ 소매아코디언 이론, ㉡ 변증법적 과정
- ③ ㉠ 소매수명주기 이론, ㉡ 소매아코디언 이론
- ④ ㉠ 소매아코디언 이론, ㉡ 소매업수레바퀴 이론
- ⑤ ㉠ 소매업수레바퀴 이론, ㉡ 변증법적 과정

59. 점포 내 레이아웃관리를 위한 의사결정의 순서로 가장 잘 나열된 것은?

- ① 판매방법 결정 - 상품배치 결정 - 진열용 기구배치 - 고객동선 결정
- ② 판매방법 결정 - 진열용 기구배치 - 고객동선 결정 - 상품배치 결정
- ③ 상품배치 결정 - 고객동선 결정 - 진열용 기구배치 - 판매방법 결정
- ④ 상품배치 결정 - 진열용 기구배치 - 고객동선 결정 - 판매방법 결정
- ⑤ 상품배치 결정 - 고객동선 결정 - 판매방법 결정 - 진열용 기구배치

60. 아래 글상자에서 설명하는 소매점의 포지셔닝 전략으로 옳은 것은?

㉠ 더 높은 비용에 더 많은 가치를 제공하는 전략으로 시장크기는 작으나 수익률은 매우 높음
 ㉡ 미국의 Nieman Marcus, Sax Fifth Avenue, 영국의 Harrods 백화점의 포지셔닝전략

- ① More for More 전략
- ② More for the Same 전략
- ③ Same for Less 전략
- ④ Same for the Same 전략
- ⑤ More for Less 전략

61. 소매점에 대한 소비자 기대관리에 대한 설명으로 옳지 않은

것은?

- ① 입지편리성을 판단할 때 소비자의 여행시간보다 물리적인 거리가 훨씬 더 중요하다.
- ② 점포분위기는 상품구색, 조명, 장식, 점포구조, 음악의 종류 등에 영향을 받는다.
- ③ 소비자는 상품구매 이외에도 소매점을 통해 친구나 정보 획득과 같은 욕구를 충족하고 싶어한다.
- ④ 소비자는 소비자의 구매노력에 따라 편의품, 선매품, 전 문품으로 구분할 수 있다
- ⑤ 신용정책, 배달, 설치, 보증, 수리 등의 서비스는 소비자의 점포선택에 영향을 준다.

62. 유통업체에 대한 판촉 유형 중 가격 할인에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 정해진 기간 동안에 일시적으로 유통업체에게 제품가격을 할인해 주는 것이다.
- ② 일정 기간 동안 유통업체가 구입한 모든 제품의 누적주문량에 따라 할인해 준다.
- ③ 유통업체로 하여금 할인의 일부 또는 전부를 소비자가격에 반영하도록 유도한다.
- ④ 정기적으로 일정 기간 동안 실시하며, 비정기적으로는 실시하지 않는 것이 보통이다.
- ⑤ 수요예측력이 있으며 재고 처리능력을 보유한 유통업체에게 유리한 판촉유형이다.

63. 아래 글상자에서 설명하는 점포 레이아웃 형태로 옳은 것은?

㉠ 기둥이 많고 기둥간격이 좁은 상황에서도 점포 설비 비용을 절감할 수 있음
 ㉡ 통로 폭이 동일해서 건물 전체 필요 면적이 최소화된다는 장점이 있으며 슈퍼마켓 점포 레이아웃에 많이 사용됨

- ① 격자형 레이아웃 ② 자유형 레이아웃
- ③ 루프형 레이아웃 ④ 복합형 레이아웃
- ⑤ 부띠끄형 레이아웃

64. 고객생애가치(CLV, Customer lifetime value)에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 고객생애가치는 인터넷쇼핑몰 보다는 백화점을 이용하는 고객들을 평가하는데 용이하다.
- ② 고객생애가치는 고객과 기업간의 정성적 관계 가치이므로 수치화하여 측정하기 어렵다.
- ③ 고객생애가치는 고객점유율(customer share)에 기반하여 정확히 추정할 수 있다.
- ④ 고객생애가치는 고객이 일생동안 구매를 통해 기업에게 기여하는 수익을 현재가치로 환산한 금액을 말한다.
- ⑤ 고객생애가치는 고객의 이탈률과 비례관계에 있다.

65. 유통경로 상의 수평적 갈등의 사례로서 가장 옳은 것은?

- ① 도매상의 불량상품 공급에 대한 소매상의 불평
- ② 납품업체의 납품기일 위반에 대한 제조업체의 불평
- ③ 소매상이 무리한 배송을 요구했다는 택배업체의 불평
- ④ 제조업체가 재고를 제때 보충하지 않았다는 유통업체의 불평
- ⑤ 다른 딜러가 차량 가격을 너무 낮게 책정했다는 동일 차량회사 딜러의 불평

66. 유형별 고객에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객이란 기업의 제품이나 서비스를 구매하거나 이용하는 소비자를 말한다.
- ② 이탈고객은 기업의 기준에 의해서 더 이상 자사의 제품이나 서비스를 이용하지 않는 것으로 정의된 고객을 말한다.
- ③ 내부고객은 조직 내부의 가치창조에 참여하는 고객으로서 기업의 직원들을 의미한다.
- ④ 비활동 고객은 자사의 제품이나 서비스를 구매한 경험도 향후 자사의 고객이 될 수 있는 가능성도 없는 고객을 말한다.
- ⑤ 가망고객은 현재 고객은 아니지만 광고, 홍보를 통해 유입될 가능성이 높은 고객을 말한다.

67. 점포 설계의 목적과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 점포는 다양하고 복잡한 모든 소비자들의 욕구와 니즈를 충족할 수 있도록 설계해야 한다.
- ② 점포는 상황에 따라 상품구색 변경을 수용하고 각 매장에 할당된 공간과 점포 배치의 수정이 용이하도록 설계하는 것이 좋다.
- ③ 점포는 설계를 시행하고 외관을 유지하는데 드는 비용을 적정 수준으로 통제할 수 있도록 설계해야 한다.
- ④ 점포는 고객 구매 행동을 자극하는 방식으로 설계해야 한다.
- ⑤ 점포는 사전에 정의된 포지셔닝을 달성할 수 있도록 설계해야 한다.

68. 유통업체의 업체 간 경쟁(intertype competition)을 유발시키는 요인으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소비자 수요의 질적 다양화
- ② 생활 필수품의 범위 확대
- ③ 정보기술의 발달
- ④ 품목별 전문유통기업의 등장
- ⑤ 혼합상품화(scrambled merchandising) 현상의 증가

69. 매장 내 상품진열의 방법을 결정할 때 고려해야 할 요인으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상품들간의 조화
- ② 점포이미지와 의 일관성
- ③ 개별상품의 물리적 특성
- ④ 개별상품의 잠재적 이익
- ⑤ 보유한 진열비품의 활용가능성

70. 아래 글상자 ㉠과 ㉡에 들어갈 알맞은 용어는?

상품관리 시 품목구성에서 결정해야 할 중요한 사항으로 (㉠)와(과) (㉡)의 설정이 있다. (㉠)은(는) 취급 가격의 범위를 말하는데 최저가격부터 최고가격까지의 폭을 의미한다. (㉡)은(는) 중점을 두는 가격의 봉우리를 지칭하는데 고급품의 가격대, 중급품의 가격대 등 (㉠) 가운데 몇 가지를 설정하는 것이다.

- ① ㉠ 상품의 폭, ㉡ 상품의 깊이
- ② ㉠ 상품의 깊이, ㉡ 상품의 폭
- ③ ㉠ 가격, ㉡ 마진

- ④ ㉠ 프라이스 라인, ㉡ 프라이스 존
 ⑤ ㉠ 프라이스 존, ㉡ 프라이스 라인

4과목 : 유통정보

71. CRM 시스템에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 신규고객 창출, 기존고객 유지, 기존고객 강화를 위해 이용된다.
 ② 기업에서는 장기적인 고객관계 형성보다는 단기적인 고객관계 형성을 위해 도입하고 있다.
 ③ 다양한 측면의 정보 분석을 통해 고객에 대한 이해도를 높여준다.
 ④ 유통업체의 경쟁우위 창출에 도움을 제공한다.
 ⑤ 고객유지율과 경영성과 모두를 향상시키기 위해 정보와 지식을 활용한다.
72. 정보 단위에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
 ① 기가바이트(GB)는 바이트(B) 보다 큰 단위이다.
 ② 테라바이트(TB)는 기가바이트(GB) 보다 큰 단위이다.
 ③ 테라바이트(TB)는 메가바이트(MB) 보다 큰 단위이다.
 ④ 메가바이트(MB)는 킬로바이트(KB) 보다 큰 단위이다.
 ⑤ 기가바이트(GB)는 페타바이트(PB) 보다 큰 단위이다.
73. 충성도 프로그램에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
 ① 유통업체에서 운영하는 충성도 프로그램은 고객들의 구매 충성도를 높이기 위해 운영되는 단발성 프로그램이다.
 ② 유통업체 고객의 충성도는 다양한데, 대표적인 충성도에는 행동적 충성도와 태도적 충성도가 있다.
 ③ 유통업체 고객의 행동적 충성도의 대표적인 사례로는 고객의 반복구매가 있다.
 ④ 유통업체 고객이 특정한 상품에 대해 애착을 형성하거나 우호적 감정을 갖는 것을 태도적 충성도라고 한다.
 ⑤ 유통업체에서 가지고 있는 충성도 강화 프로그램은 사전에 정해진 지침에 의해 운영된다.
74. 유통업체들은 정보시스템 운영을 효율화하기 위해 ERP시스템을 도입하고 있는데 ERP 시스템의 발전순서를 나열한 것으로 옳은 것은?

- ㉠ ERP ㉡ Extended ERP
 ㉢ MRP ㉣ MRP II

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

75. 사물인터넷 유형을 올인원 사물인터넷과 애프터마켓형 사물인터넷으로 구분할 경우 보기 중 애프터마켓형 사물인터넷 제품으로 가장 옳은 것은?
 ① 스마트 TV ② 스마트 지갑
 ③ 스마트 냉장고 ④ 스마트 워치(watch)
 ⑤ 크롬 캐스트(Chrome Cast)

76. 아래 글상자에서 설명하는 기술로 옳은 것은?

- ㉠ A사는 행정안전부와 협약을 통해 이 기술을 이용하여 긴급구조 활동에 지원하기로 하였으며, 재난 발생으로 고립된 지역에 의약품 키트를 긴급물품으로 지원하기로 하였다. 독일 제작업체와 합작해 도입한 '○○스카미도머'이다.
 ㉡ B사는 2019년 4월 이것에 대해 미국 FAA로부터 사업허가를 승인받았다. 버지니아와 블랙스버그의 외곽 지역에서 이 기술을 미용하며 기업에서 가정으로 상품을 실어 나르는 상업 서비스를 개시할 수 있게 되었다. 이 승인은 2년간 유효하며, 조종사 1인당 동시에 가능한 조정대수는 최대 5대로 제한되고 위험물질은 실을 수 없다.

- ① GPS ② 드론
 ③ 핀테크 ④ DASH
 ⑤ WING

77. 전자상거래를 이용하는 고객들이 기업에서 발송하는 광고성 메일에 대해 수신거부 의사를 전달하면, 고객들은 광고성 메일을 받지 않을 수 있는데 이를 적절하게 설명하는 용어로 옳은 것은?
 ① 옵트아웃(opt out) ② 옵트인(opt in)
 ③ 옵트오버(opt over) ④ 옵트오프(opt off)
 ⑤ 옵트온(opt on)
78. 유통업체와 제조업체들이 환경에 해로운 경영 활동을 하면서, 마치 친환경 경영 활동을 하고 있는 것처럼 광고하는 경우를 설명하는 용어로 옳은 것은?
 ① 카본 트러스트(Carbon Trust)
 ② 자원 발자국(Resource Footprint)
 ③ 허브 앤 스포크(Hub and Spoke)
 ④ 그린워시(Greenwash)
 ⑤ 친환경 공급사슬(Greenness Supply Chain)
79. 아래 글상자의 ()안에 공통적으로 들어갈 공급사슬관리 개념으로 가장 옳은 것은?

- ㉠ ()은(는) 조직들이 시장의 실질적인 수요를 예측함과 동시에 비용효과적인 방법으로 대응하는 전략이다.
 ㉡ ()의 목표는 조직들이 최소 재고를 유지하면서, 정시배송을 통한 가장 높은 수준의 소비자 만족을 가능하게 하는 것이다.
 ㉢ ()의 핵심은 단일 계획에 의한 실행으로 조직의 경영목표를 달성하기 위한 계획을 정립하고 판매, 생산, 구매, 개발 등 조직 내의 모든 실행이 동기화되어야 한다.

- ① S&OP(Sales and Operations Planning)
 ② LTM(Lead Time Management)
 ③ VMI(Vendor Managed Inventory)
 ④ DF(Demand Fulfillment)
 ⑤ SF(Supply Fulfillment)

80. 전자자료교환(EDI)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 전용선 기반이나 텍스트 기반의 EDI 서비스는 개방적인 인터넷 환경으로 인해 보안상 취약성이 높아 웹기반 서비스 불가하며, 2022년 서비스가 예정이다.
- ② EDI 서비스는 기업 간 전자상거래 서식 또는 공공 서식을 서로 합의된 표준에 따라 표준화된 메시지 형태로 변환해 거래 당사자끼리 통신망을 통해 교환하는 방식이다.
- ③ EDI 서비스는 수작업이나 서류 및 자료의 재입력을 하지 않게 되어 실수 및 오류를 방지하며 더 많은 비즈니스 문서를 보다 정확하고 보다 빨리 공유하고 처리할 수 있다.
- ④ EDI 시스템의 기본 기능에는 기업의 수주, 발주, 수송, 결제 등을 처리하는 기능이 있으며, 상업 거래 자료를 변환, 통신, 표준 관리 그리고 거래처 관리 등으로 활용할 수 있다.
- ⑤ EDI 서비스는 1986년 국제연합유럽경제위원회(UN/ECE) 주관으로 프로토콜 표준화 합의가 이루어졌고, 1988년 프로토콜의 명칭을 EDIFACT로 하였으며, 규문규칙을 국제표준(ISO 9735)으로 채택하였다.

81. POS(Point of Sale)시스템의 구성기기 중 상품명, 가격, 구입처, 구입가격 등 상품에 관련된 모든 정보가 데이터베이스화되어 있으며, 자동으로 판매파일, 재고파일, 구매파일 등을 갱신하고 기록하여, 추후 각종 통계자료 작성 시에 사용 가능케 하는 기기로 가장 옳은 것은?

- ① POS 터미널 ② 바코드 리더기
- ③ 바코드 스캐너 ④ 본부 주 컴퓨터
- ⑤ 스토어 컨트롤러

82. e-SCM을 위해 도입해야 할 주요 정보기술로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 의사결정을 지원해주기 위한 자료 탐색(data mining) 기술
- ② 내부 기능부서 간의 업무통합을 위한 전사적 자원관리(ERP) 시스템
- ③ 기업내부의 한정된 일반적인 업무활동에서 발생하는 거래자료를 처리하기 위한 거래처리시스템
- ④ 수집된 고객 및 거래데이터를 저장하기 위한 데이터웨어하우스(data warehouse)
- ⑤ 고객, 공급자 등의 거래 상대방과의 거래 처리 및 의사소통을 위한 인터넷 기반의 전자상거래(e-Commerce)시스템

83. 바코드 기술과 RFID 기술에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통업체에서는 바코드 기술을 판매관리에 활용하고 있다.
- ② 바코드 기술은 핀테크 기술에 결합되어 다양한 모바일 앱에서 활용되고 있다.
- ③ 바코드 기술을 대체할 기술로는 RFID(Radio Frequency Identification) 기술이 있다.
- ④ RFID 기술은 바코드에 비해 구축비용이 저렴하지만, 보안 취약성 때문에 활성화되고 있지 않다.
- ⑤ RFID 기술은 단품관리에 활용될 수 있다.

84. 아래 글상자에서 설명하는 기술로 옳은 것은?

인간을 대신하며 수행할 수 있도록 단순 반복적인 업무를 알고리즘화하고 소프트웨어적으로 자동화하는 기술이다. 물리적 로봇이 아닌 소프트웨어 프로그램으로 사람이 하는 규칙기반(rule based) 업무를 기존의 IT 환경에서 동일하게 할 수 있도록 구현하는 것이다. 2014년 이후 글로벌 금융사를 중심으로 확산되었으며, 현재는 다양한 분야에서 일반화되는 추세이다.

- ① RPA(Robotic Process Automation)
- ② 비콘(Beacon)
- ③ 블루투스(Bluetooth)
- ④ OCR(Optical Character Reader)
- ⑤ 인공지능(Artificial Intelligence)

85. QR(Quick Response) 도입으로 얻는 효과로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기업의 원자재 조달에서부터 상품이 소매점에 진열되기까지 총 리드타임 단축
- ② 낮은 수준의 재고와 대응시간의 감소가 서로 상충되어 프로세스 시간 증가
- ③ 정확한 생산계획에 의한 생산관리로 낮은 수준의 재고 유지 가능
- ④ 전표 등을 EDI로 처리하여 정확성 및 신속성 향상
- ⑤ 기업 간 정보공유를 바탕으로 소비동향을 분석, 고객요구를 신속하게 반영하는 것이 가능

86. POS(Point of Sale) 시스템에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통업체에서는 POS 시스템을 도입함으로써 업무처리 속도를 개선하고, 업무에서의 오류를 줄일 수 있다.
- ② 유통업체에서는 POS 시스템의 데이터를 분석함으로써 중요한 의사결정에 활용할 수 있다.
- ③ 유통업체에서는 POS 시스템을 통해 얻은 시계열자료를 분석함으로써 판매 상품에 대한 추세 분석을 할 수 있다.
- ④ 유통업체에서는 POS 시스템을 도입해 특정 상품을 얼마나 판매하였는가에 대한 정보를 얻을 수 있다.
- ⑤ 고객의 프라이버시 보호를 위해 바코드로 입력된 정보와 고객 정보의 연계를 금지하고 있어 유통업체는 개인 고객의 구매내역을 파악할 수 없다.

87. 아래 글상자 내용은 패턴 발견과 지식을 의사결정 및 지식 영역에 적용하기 위한 지능형 기술에 대한 설명이다. ()안에 적합한 용어로 옳은 것은?

()은)는 자연 언어 등의 애매함을 정량적으로 표현하기 위하여 1965년 미국 버클리대학교의 자데(L. A. Zadeh) 교수에 의해 도입되었다. 이는 불분명한 상태, 모호한 상태를 참 혹은 거짓의 미진 논리에서 벗어난 다치성으로 표현하는 논리 개념으로, 근사치나 주관적 값을 사용하는 규칙들을 생성함으로써 부정확함을 표현할 수 있는 규칙 기반기술(rule-based technology)이다.

- ① 신경망 ② 유전자 알고리즘
- ③ 퍼지 논리 ④ 동적계획법

⑤ 전문가시스템

88. 지식관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 명시적 지식은 쉽게 체계화할 수 있는 특성이 있다.
- ② 암묵적 지식은 조직에서 명시적 지식보다 강력한 힘을 발휘하기도 한다.
- ③ 명시적 지식은 경쟁기업이 쉽게 모방하기 어려운 지식으로 경쟁우위 창출에 기반이 된다.
- ④ 암묵적 지식은 사람의 머릿속에 있는 지식으로 지적자본(intellectual capital)이라고도 한다.
- ⑤ 기업에서는 구성원의 지식공유를 활성화하기 위하여 인센티브(incentive)를 도입한다.

89. 전자서명이 갖추어야 할 특성으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 서명한 문서의 내용을 변경할 수 없어야 한다.
- ② 서명자가 자신이 서명한 사실을 부인할 수 없어야 한다.
- ③ 서명은 서명자 이외의 다른 사람이 생성할 수 없어야 한다.
- ④ 서명은 서명자의 의도에 따라 서명된 것임을 확인할 수 있어야 한다.
- ⑤ 하나의 문서의 서명을 다른 문서의 서명으로 사용할 수 있어야 한다.

90. 유통업체에서 지식관리시스템 활용을 통해 얻을 수 있는 효과로 옳지 않은 것은?

- ① 동종 업계의 다양한 우수 사례를 공유할 수 있다.
- ② 지식을 획득하고, 이를 보다 효과적으로 활용함으로써 기업 성장에 도움을 받을 수 있다.
- ③ 중요한 지식을 활용해 기업 운영에 있어 경쟁력을 확보할 수 있다.
- ④ 지식 네트워크를 구축할 수 있고, 이를 통해 새로운 지식을 얻을 수 있다.
- ⑤ 의사결정을 위한 정보를 제공해주는 시스템으로 의사결정권이 있는 사용자가 빠르게 판단할 수 있게 돕는다.

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