

1과목 : 유통물류일반

1. 운송수단을 결정하기 전에 검토해야 할 사항에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 운송할 화물이 일반화물인지 냉동화물인지 등의 화물의 종류
- ② 운송할 화물의 중량과 용적
- ③ 화물의 출발지, 도착지와 운송거리
- ④ 운송할 화물의 가격
- ⑤ 운송할 화물이 보관된 물류센터의 면적

2. SCM 관리기법 중 JIT(Just In Time)에 대한 내용으로 옳은 것은?

- ① JIT는 생산, 운송시스템의 전반에서 재고부족으로 인한 위험 요소를 제거하기 위해 안전재고 수준을 최대화한다.
- ② JIT에서 완성품은 생산과정품(Work In Process)에 포함시키지만 부품과 재료는 포함시키지 않는다.
- ③ 구매측면에서는 공급자의 수를 최대로 선정하여 호혜적인 작업관계를 구축한다.
- ④ 수송단위가 소형화되고 수송빈도가 증가하므로 수송과정을 효과적으로 점검, 통제하는 능력이 중요하다.
- ⑤ 창고설계 시 최대재고의 저장에 초점을 맞추는 것이 재고이동에 초점을 맞추는 것은 아니다.

3. 운송에 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 해상운송은 최종목적지까지의 운송에는 한계가 있기 때문에 피시백(fishy back) 복합운송서비스를 제공한다.
- ② 트럭운송은 혼적화물운송(LTL: Less than Truckload) 상태의 화물도 긴급 수송이 가능하고 단거리 운송에도 경제적이다.
- ③ 다른 수송형태에 비해 철도운송은 상대적으로 도착시간을 보증할 수 있는 정도가 높다.
- ④ 항공운송은 고객이 원하는 지점까지의 운송을 위해 버디백(birdy back) 복합운송 서비스를 활용할 수 있다.
- ⑤ COFC는 철도의 유개화차 위에 컨테이너를 싣고 수송하는 방식이다.

4. ROI에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 투자에 대한 이익률이다.
- ② 순자본(소유주의 자본, 주주의 자본 혹은 수권자본)에 대한 순이익의 비율이다.
- ③ ROI가 높으면 제품재고에 대한 투자가 총이익을 잘 달성했다는 의미이다.
- ④ ROI가 낮으면 자산의 과잉투자 등으로 인해 사업이 성공적이지 못하다는 의미이다.
- ⑤ ROI가 높으면 효과적인 레버리지 기회를 활용했다는 의미로도 해석된다.

5. 아래 글상자는 포장설계의 방법 중 집합포장에 대한 설명이다. ㉠과 ㉡에서 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 수축 필름의 열수축력을 이용하여 팔레트와 그 위에 적재된 포장화물을 집합포장하는 방법
- ㉡ 주로 생선, 식품, 청과물 등을 1개 또는 복수로 트레이에 올려 그 주위를 끌어당기면서 얇은 필름으로 덮어 포장하는 방법

- ① ㉠ 밴드결속, ㉡ 테이핑
- ② ㉠ 테이핑, ㉡ 슬리브
- ③ ㉠ 쉬링크, ㉡ 스트레치
- ④ ㉠ 객쇠·물림쇠, ㉡ 골판지상자
- ⑤ ㉠ 접착, ㉡ 슬리브

6. 도·소매 물류를 7R를 활용하여 효과적으로 관리하는 방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 적절한 품질의 제품을 적시에 제공해야 한다.
- ② 최고의 제품을 저렴한 가격으로 제공해야 한다.
- ③ 좋은 인상으로 원하는 장소에 제공해야 한다.
- ④ 적절한 제품을 적절한 양으로 제공해야 한다.
- ⑤ 적시에 원하는 장소에 제공해야 한다.

7. 기업이 외부조달을 하거나 외주를 주는 이유로 옳지 않은 것은?

- ① 비용 상의 이점
- ② 불충분한 생산능력 보유
- ③ 리드타임, 수송, 창고비 등에 대한 높은 통제가능성
- ④ 전문성 결여로 인한 생산 불가능
- ⑤ 구매부품의 품질측면의 우수성

8. 인적자원관리에 관련된 능력주의와 연공주의를 비교한 설명으로 옳지 않은 것은?

구분	능력주의	연공주의
㉠ 승진기준	직무중심 (직무능력기준)	사람중심 (신분중심)
㉡ 승진요소	성과, 업적, 직무수행 능력 등	연력, 경력, 근속년수, 학력 등
㉢ 승진제도	직계승진제도	연공승진제도
㉣ 경영 내적요인	일반적으로 전문직종의 보편화 (절대적은 아님)	일반적으로 일반직종의 보편화 (절대적인 아님)
㉤ 특성	승진관리의 안정성/ 객관적 기준 확보 가능	승진관리의 불안정/ 능력평가의 객관성 확보가 힘들

- ① ㉠ ② ㉡
- ③ ㉢ ④ ㉣
- ⑤ ㉤

9. 포트폴리오 투자이론에 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 포트폴리오란 투자자들에 의해 보유되는 주식, 채권 등과 같은 자산들의 그룹을 말한다.
- ② 포트폴리오 수익률은 개별자산의 수익률에 투자비율을 곱하여 모두 합한 값이다.
- ③ 포트폴리오 가중치는 포트폴리오의 총가치 중 특정 자산에 투자된 비율을 말한다.
- ④ 체계적 위험은 주식을 발행한 각 기업의 경영능력, 발전 가능성, 수익성 등의 변동가능성으로 개별주식에만 발생하는 위험이다.
- ⑤ 비체계적 위험은 분산투자으로 어느 정도 제거가 가능한 위

험이다.

10. 조직 내에서 이루어지는 공식, 비공식적인 의사소통의 유형과 그 설명이 가장 옳지 않은 것은?

- ① 개선보고서와 같은 상향식 의사소통은 하위계층에서 상위계층으로 이루어진다.
- ② 태스크포스(task force)와 같은 하향식 의사소통은 전통적 방식의 소통이다.
- ③ 다른 부서의 동일 직급 동료 간의 정보교환은 수평식 의사소통이다.
- ④ 인사부서의 부장과 품질보증팀의 대리 간의 의사소통은 대각선 방식의 의사소통이다.
- ⑤ 비공식 의사소통 채널의 예로 그레이프바인(grape vine)이 있다.

11. 아래의 글상자에서 설명하고 있는 동기부여전략으로 옳은 것은?

- 자신의 업무와 관련된 목표를 상사와 협의하며 설정하고 그 과정과 결과를 정기적으로 피드백한다.
 - 구체적인 목표가 동기를 자극하며 성과를 증진시킨다.
 - 목표가 완성되었을 경우 상사와 함께 평가하며 다음 번 목표 설정에 활용한다

- ① 목표관리이론 ② 직무충실화이론
- ③ 직무특성이론 ④ 유연근로제
- ⑤ 기대이론

12. 서로 다른 제품을 각각 다른 생산설비를 사용하는 것보다 공동의 생산 설비를 이용해서 생산한다면 보다 효과적이라는 이론으로 옳은 것은?

- ① 규모의 경제 ② 분업의 원칙
- ③ 변동비 우위의 법칙 ④ 범위의 경제
- ⑤ 집중화 전략

13. 유통경영 전략계획 수립에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기업수준의 전략계획수립은 조직의 목표 및 역량과 변화하는 마케팅 기회 간의 전략적 적합성을 개발·유지하는 과정을 말한다.
- ② 기업수준의 전략계획수립은 기업 내에서 이루어지는 다른 모든 계획수립의 근간이 된다.
- ③ 기업수준의 전략계획수립과정은 기업전반의 목적과 사명을 정의하는 것으로 시작된다.
- ④ 기업수준의 전략계획이 실현될 수 있도록 마케팅 및 기타 부서들은 구체적 실행계획을 수립한다.
- ⑤ 기업수준의 전략계획은 기능별 경영전략과 사업수준별 경영전략을 수립한 후 전략적 일관성에 맞게 수립해야 한다.

14. 유통경로에서 발생하는 각종 현상에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 내용은?

- ① 유통경로의 같은 단계에 있는 경로구성원 간의 경쟁을 수평적 경쟁이라고 한다.
- ② 제조업자는 수직적 마케팅 시스템을 통해 도소매상의 판매자료를 공유함으로써 효율적 재고관리, 경로전반의 조

정개선 등의 이점을 얻을 수 있다.

- ③ 가전제품도매상과 대규모로 소매상에 공급하는 가전 제조업자와의 경쟁은 업태 간 경쟁이다.
- ④ 이미지, 목표고객, 서비스 등 기업전략의 유사성 때문에 수평적 경쟁이 생기는 경우도 많다.
- ⑤ 유통기업은 수직적 경쟁을 회피하기 위해 전방통합, 후방통합을 시도하기도 한다.

15. 기업의 과업환경에 속하지 않은 것은?

- ① 경쟁기업 ② 고객
- ③ 규제기관 ④ 협력업체
- ⑤ 인구통계학적 특성

16. 기업의 이해관계자별 주요 관심사에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

구분	이해관계자	이해관계자의 관심사
㉠	기업주/경영자	기업평판, 경쟁력
㉡	종업원	임금과 근무조건, 복리후생제도, 채용 관행과 승진제도
㉢	노동조합	허위정보, 과대광고, 폭리, 유해상품
㉣	소비자/고객	제품의 안전성, 적정가격, 서비스 수준과 품질보장
㉤	유통업체/거래처	입찰과 납품 시 합법적 행위, 대금 결제의 합법성

- ① ㉠ ② ㉡
- ③ ㉢ ④ ㉣
- ⑤ ㉤

17. 청소년보호법(법률 제17761호, 2020.12.29., 타법개정) 상, 청소년유해약물에 포함되지 않는 것은?

- ① 주류 ② 담배
- ③ 마약류 ④ 고카페인 탄산음료
- ⑤ 환각물질

18. '재고를 어느 구성원이 가지는가에 따라 유통경로가 만들어진다'라고 하는 유통경로 결정 이론과 관련한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 중간상이 재고의 보유를 연기하여 제조업자가 재고를 가진다.
- ② 유통경로의 가장 최후시점까지 제품을 완성품으로 만들거나 소유하는 것을 미룬다.
- ③ 자전거 제조업자가 완성품 조립을 미루다가 주문이 들어오면 조립하여 중간상에게 유통시킨다.
- ④ 특수산업용 기계 제조업자는 주문을 받지 않는 한 생산을 미룬다.
- ⑤ 다른 유통경로 구성원이 비용우위를 갖는 기능은 위양하고 자신이 더 비용우위를 갖는 일은 직접 수행한다.

19. 상인 도매상은 수행기능의 범위에 따라 크게 완전기능 도매상과 한정기능도매상으로 구분한다. 완전기능도매상에 해당

되는 것으로 옳은 것은?

- ① 현금으로 거래하며 수송서비스를 제공하지 않는 현금 무배달도매상
- ② 제품에 대한 소유권을 가지고 제조업자로부터 제품을 취득하여 소매상에게 직송하는 직송도매상
- ③ 우편을 통해 주문을 접수하여 제품을 배달해주는 우편주문도매상
- ④ 서로 관련이 있는 몇 가지 제품을 동시에 취급하는 한정상품도매상
- ⑤ 트럭에 제품을 싣고 이동판매하는 트럭도매상

20. 소비자기본법(법률 제17290호, 2020.5.19., 타법개정) 상, 소비자중심경영의 인증 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 소비자중심경영인증의 유효기간은 그 인증을 받은 날부터 1년으로 한다.
- ② 소비자중심경영인증을 받은 사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 인증의 표시를 할 수 있다.
- ③ 소비자중심경영인증을 받으려는 사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 신청하여야 한다.
- ④ 공정거래위원회는 소비자중심경영인증을 신청하는 사업자에 대하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 인증의 심사에 소요되는 비용을 부담하게 할 수 있다.
- ⑤ 공정거래위원회는 소비자중심경영을 활성화하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 소비자중심경영 인증을 받은 기업에 대하여 포상 또는 지원 등을 할 수 있다.

21. 최근 국내외 유통산업의 발전상황과 트렌드로 옳지 않은 것은?

- ① 제품설계, 제조, 판매, 유통 등 일련의 과정을 늘려 거대한 조직을 만들어 복잡한 가치사슬을 유지하고 높은 재고비용을 필요로 하는 가치사슬이 중요해졌다.
- ② 소비자의 구매 패턴 등을 담은 빅데이터를 기반으로 생산과 유통에 대한 의사결정이 이루어지고 있다.
- ③ 글로벌 유통기업들은 무인점포를 만들고, 시범적으로 드론 배송서비스를 시작하였다.
- ④ 디지털 기술 및 다양한 기술이 융합됨에 따라 온라인 플랫폼을 통하여 개인화된 제품으로 변화된 소비자 선호에 대응할 수 있게 되었다.
- ⑤ VR/AR 등을 이용한 가상 스토어에서 물건을 살 수 있다.

22. 중간상이 행하는 각종 분류기능 중 ㉠과 ㉡에 들어갈 용어로 옳은 것은?

- (㉠)은/는 생산자들에 의해 공급된 미질적인 제품들을 크기, 품질, 색깔 등을 기준으로 동질적인 집단으로 나누는 기능을 의미한다.
- (㉡)은/는 동질적인 제품을 소규모 단위로 나누는 기능을 의미한다.

- ① ㉠수합(accumulation), ㉡등급(sort out)
- ② ㉠등급(sort out), ㉡분배(allocation)
- ③ ㉠분배(allocation), ㉡구색(assortment)
- ④ ㉠구색(assortment), ㉡수합(accumulation)
- ⑤ ㉠수합(accumulation), ㉡분배(allocation)

23. 유통산업의 개념 및 경제적 역할에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통산업이란 도매상, 소매상, 물적 유통기관 등과 같이 유통기능을 수행·지원하는 유통기구들의 집합을 의미한다.
- ② 우리나라의 경우 1960년대 이후 주로 유통산업 부문 중심의 성장을 이루었으나, 1980년대 이후에는 제조업의 육성과 활성화가 중요 과제가 되었다.
- ③ 유통산업은 국민경제 및 서비스산업 발전에 파급효과가 크고 성장잠재력이 높은 고부가가치 산업으로 평가되고 있다.
- ④ 유통산업은 경제적으로 일자리 창출에 크게 기여하고 있는 산업이며 서비스산업 발전에도 중요한 역할을 하고 있다.
- ⑤ 유통산업은 모바일 쇼핑과 같은 신업태의 등장, 유통 단계의 축소 등의 유통구조의 개선으로 상품거래비용과 소매가격하락을 통해 물가안정에도 기여하고 있다.

24. 마이클 포터(Michael Porter)의 산업구조분석모형(5-forces model)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 공급자의 교섭력이 높아질수록 시장 매력도는 높아진다.
- ② 대체재의 유용성은 대체재가 기존 제품의 가치를 얼마나 상쇄할 수 있는지에 따라 결정된다.
- ③ 교섭력이 큰 구매자의 압력으로 인해 자사의 수익성이 낮아질 수 있다.
- ④ 진입장벽의 강화는 신규 진입자의 진입을 방해하는 요소가 된다.
- ⑤ 경쟁기업간의 동질성이 높을수록 암묵적인 담합가능성이 높아진다.

25. 중간상의 사회적 존재 타당성에 대한 설명 중 그 성격이 다른 하나는?

- ① 제조업은 고정비가 차지하는 비율이 변동비보다 크다.
- ② 제조업자가 중간상과 거래하여 사회적 총 거래수가 감소한다.
- ③ 유통업은 고정비보다 변동비의 비율이 높다.
- ④ 중간상이 배제되고 제조업이 유통의 역할을 통합하는 것이 비용측면에서 이점이 크지 않다.
- ⑤ 제조업체가 변동비를 중간상과 분담함으로써 비용면에서 경쟁 우위를 차지할 수 있다.

2과목 : 상권분석

26. 소매점 개점을 위한 투자계획에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 투자계획은 개점계획을 자금계획과 손익계획으로 계수화한 것이다.
- ② 자금계획은 자금조달계획과 자금운영계획으로 구성된다.
- ③ 손익계획은 수익계획과 비용계획으로 구성된다.
- ④ 자금계획은 투자활동 현금흐름표, 손익계획은 연도별 손익계산서로 요약할 수 있다.
- ⑤ 물가변동이 심하면 경상가격 대신 불변가격을 적용하여 화폐가치 변동을 반영한다.

27. 아래 글상자 속의 설명에 해당하는 상업입지로서 가장 옳은 것은?

주로 지방 중소도시의 중심부에 형성되는 커뮤니티형 상점가이다. 실용적인 준선매점 소매점 및 가족형 음식점들이 상점가를 형성하며, 대부분의 생활기능을 충족시킨다.

- ① 거점형 상업입지 ② 광역형 상업입지
 ③ 지역중심형 상업입지 ④ 지구중심형 상업입지
 ⑤ 근린형 상업입지

28. 점포를 개정할 때 고려해야할 전략적 사항에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 점포는 단순히 하나의 물리적 시설이 아니고 소비자들의 생활과 직결되며, 라이프스타일에도 영향을 미친다.
 ② 상권의 범위가 넓어져서 규모의 경제를 유발할 수 있기 때문에, 점포의 규모는 클수록 유리하다.
 ③ 점포개설로 인해 인접 주민 또는 소비자단체의 민원제기나 저항이 일어나지 않도록 사전에 대비하여야 한다.
 ④ 취급하는 상품의 종류에 따라 소비자의 이동거리에 대한 저항감이 다르기 때문에 상권의 범위가 달라진다.
 ⑤ 경쟁관계에 있는 다른 점포의 규모나 위치를 충분히 검토하여야 한다.

29. 상권설정이 필요한 이유로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 지역내 고객의 특성을 파악하여 상품구색과 촉진의 방향을 설정하기 위해
 ② 잠재수요를 파악하기 위해
 ③ 구체적인 입지계획을 수립하기 위해
 ④ 점포의 접근성과 가시성을 높이기 위해
 ⑤ 업종선택 및 업태개발의 기본 방향을 확인하기 위해

30. 현재 “상가건물 임대차보호법”(법률 제17471호, 2020.7.31., 일부개정) 등 관련 법규에서 규정하고 있는 상가임대료의 인상을 상한(청구당시의 차임 또는 보증금 기준)으로 옳은 것은?

- ① 3% ② 4%
 ③ 5% ④ 7%
 ⑤ 9%

31. 입지후보지에 대한 예상 매출금액을 계량적으로 추정하기 위한 상권분석기법이 아닌 것으로만 짝지어진 것은?

- ① 유사점포법(analog method), 허프모델(Huff model)
 ② 허프모델(Huff model), 체크리스트법(Checklist method)
 ③ 티센다각형(Thiessen polygon)모형, 체크리스트법(Checklist method)
 ④ 회귀분석(regression analysis)모형, 허프모델(Huff model)
 ⑤ 다항로짓모델(multinomial logit model), 유사점포법(analog method)

32. 소매점의 입지와 상권에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 입지 평가에는 점포의 층수, 주차장, 교통망, 주변 거주 인구 등을 이용하고, 상권 평가에는 점포의 면적, 주변 유동인구, 경쟁점포의 수 등의 항목을 활용한다.
 ② 입지는 점포를 이용하는 소비자들이 분포하는 공간적 범위 또는 점포의 매출이 발생하는 지역 범위를 의미한다.
 ③ 상권은 점포를 경영하기 위해 선택한 장소 또는 그 장소

의 부지와 점포 주변의 위치적 조건을 의미한다.

- ① 입지를 강화한다는 것은 점포가 더 유리한 조건을 갖출 수 있도록 점포의 속성들을 개선하는 것을 의미한다.
 ⑤ 입지는 일정한 공간적 범위(boundary)로 표현되고 상권은 일정한 위치를 나타내는 주소나 좌표를 가지는 점(point)으로 표시된다.

33. 시계성 관점에서 상대적으로 좋은 입지에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 차량 이용보다는 도보의 경우에 더 먼 거리에서부터 인식할 수 있게 해야 한다.
 ② 간판은 눈에 띄기 쉬운 크기와 색상을 갖춰야 한다.
 ③ 건물 전체가 눈에 띄는 것이 효과적이다.
 ④ 교외형인 경우 인터체인지, 대형 교차로 등을 기점으로 시계성을 판단한다.
 ⑤ 주차장의 진입로를 눈에 띄게 하는 것도 중요하다.

34. 지도작성체계와 데이터베이스관리체계의 결합으로 상권 분석의 유용한 도구가 되고 있는 지리정보시스템(GIS)의 기능에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 버퍼(buffer) - 지도상에서 데이터를 조회하여 표현하고, 특정 공간기준을 만족시키는 지도를 얻기 위해 조회도구로써 지도를 사용하는 것이다.
 ② 주제도(thematic map) 작성 - 속성정보를 요약하여 표현한 지도를 작성하는 것이며, 면, 선, 점의 형상으로 구성된다.
 ③ 위상 - 지리적인 형상을 표현한 지도상에 데이터의 값과 범위를 할당하여 지도를 확대·축소하는 등의 기능이다.
 ④ 데이터 및 공간조회 - 어떤 지도형상, 즉 점이나 선 혹은 면으로부터 특정한 거리 이내에 포함되는 영역을 의미하며, 면의 형태로 나타나 상권 혹은 영향권을 표현하는데 사용될 수 있다.
 ⑤ 프레젠테이션 지도작업 - 공간적으로 동일한 경계선을 가진 두 지도 레이어들에 대해 하나의 레이어에 다른 레이어를 겹쳐 놓고 지도 형상과 속성들을 비교하는 기능이다.

35. 동일하거나 유사한 업종은 서로 멀리 떨어져 있는 것보다 가까이 모여 있는 것이 고객을 유인할 수 있다는 입지 평가의 원칙으로 옳은 것은?

- ① 보충가능성의 원칙 ② 점포밀집의 원칙
 ③ 동반유인의 원칙 ④ 고객차단의 원칙
 ⑤ 접근 가능성의 원칙

36. 한 도시 내 상권들의 계층성에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 지역상권은 보통 복수의 지구상권을 포함한다.
 ② 지역상권은 대체로 도시의 행정구역과 일치하기도 한다.
 ③ 일반적으로 점포상권은 점포가 입지한 지구의 상권보다 크지 않다.
 ④ 같은 지구 안의 점포들은 특성이 달라도 상권은 거의 일치한다.
 ⑤ 지방 중소도시의 지역상권은 도시 중심부의 지구상권과 거의 일치한다.

37. 페터(R. M. Petter)의 공간균배의 원리에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 경쟁점포들 사이의 상권분배 결과를 설명한다.
 ② 상권 내 소비자의 동질성과 균질분포를 가정한다.

- ③ 상권이 넓을수록 경쟁점포들은 분산 입지한다.
- ❶ 수요의 교통비 탄력성이 클수록 경쟁점포들은 집중 입지한다.
- ⑤ 수요의 교통비 탄력성이 0(영)이면 호텔링(H. Hotelling) 모형의 예측결과가 나타난다.
38. 상권분석은 지역분석과 부지분석으로 나뉘어진다. 다음 중 지역분석의 분석항목만으로 구성된 것은?
- ① 기후·지형·경관, 용도지역·용적률, 기존 건물의 적합성, 금융 및 조세 여건
- ❷ 인구변화 추세, 기후·지형·경관, 도로망·철도망, 금융 및 조세 여건
- ③ 용도지역·용적률, 기존 건물의 적합성, 인구변화 추세, 도로망·철도망
- ④ 인구변화 추세, 민원발생의 소지, 토지의 지형·지질·배수, 금융 및 조세 여건
- ⑤ 민원발생의 소지, 용도지역·용적률, 도로망·철도망, 공익 설비 및 상하수도
39. 지역시장의 매력도를 분석할 때 소매포화지수(IRS)와 시장성장잠재력지수(MEP)를 활용할 수 있다. 입지후보가 되는 지역시장의 성장가능성은 낮지만, 시장의 포화 정도가 낮아 기존 점포간의 경쟁이 치열하지 않은 경우로서 가장 옳은 것은?
- ① 소매포화지수(IRS)와 시장성장잠재력지수(MEP)가 모두 높은 경우
- ❷ 소매포화지수(IRS)는 높지만 시장성장잠재력지수(MEP)가 낮은 경우
- ③ 소매포화지수(IRS)는 낮지만 시장성장잠재력지수(MEP)가 높은 경우
- ④ 소매포화지수(IRS)와 시장성장잠재력지수(MEP)가 모두 낮은 경우
- ⑤ 소매포화지수(IRS)와 시장성장잠재력지수(MEP)만으로는 판단할 수 없다.
40. 일반적인 백화점의 입지와 소매전략에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 입지조건에 따라 도심백화점, 터미널백화점, 쇼핑센터 등으로 구분할 수 있다.
- ② 대상 지역의 주요산업, 인근지역 소비자의 소비행태 등을 분석해야 한다.
- ③ 선호하는 브랜드를 찾아다니면서 이용하는 소비자가 존재함을 인지해야 한다.
- ❶ 상품 구색의 종합화를 통한 원스톱 쇼핑보다 한 품목에 집중해야 한다.
- ⑤ 집객력이 높은 층을 고려한 매장 배치나 차별화가 중요하다.
41. 업종형태와 상권과의 관계에 대한 아래의 내용 중에서 옳지 않은 것은?
- ① 동일 업종이라 하더라도 점포의 규모나 품목의 구성에 따라 상권의 범위가 달라진다.
- ② 선매품을 취급하는 소매점포는 보다 상위의 소매 중심지나 상점가에 입지하여 넓은 범위의 상권을 가져야 한다.
- ❷ 전문품을 취급하는 점포의 경우 고객이 지역적으로 밀집되어 있으므로 상권의 밀도는 높고 범위는 좁은 특성을 갖고 있다.
- ④ 상권의 범위가 넓을 때는, 상품품목 구성의 폭과 깊이를 크게 하고 다목적구매와 비교구매가 용이하게 하는 업종

/업태의 선택이 필요하다.

- ⑤ 생필품의 경우 소비자의 구매거리가 짧고 편리한 장소에서 구매하려 함으로 이런 상품을 취급하는 업태는 주택지에 근접한 입지를 취하는 것이 좋다.
42. 상권 조사 및 분석에 관한 설명으로서 가장 옳지 않은 것은?
- ① 유추법을 활용해 신규점포의 수요를 예측할 수 있다.
- ② 고객스포팅기법(CST)을 활용하여 상권의 범위를 파악할 수 있다.
- ❶ 이용가능한 정보와 상권분석 결과의 정확성은 역U자(꺾, n)형 관계를 갖는다.
- ④ 동일한 결론을 얻는데 적용한 분석기법이 다양할수록 분석결과의 신뢰도가 높다.
- ⑤ 회귀분석을 통해 복수의 변수들 각각이 점포 수요에 미치는 영향을 추정할 수 있다.
43. 쇼핑센터의 공간구성요소들 중에서 교차하는 통로를 연결하며 원형의 광장, 전이공간, 이벤트 장소가 되는 것은?
- ① 통로(path) ❷ 결절점(node)
- ③ 지표(landmark) ④ 구역(district)
- ⑤ 에지(edge)
44. 크리스탈러(Christaller)의 중심지이론과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 중심지란 배후지의 거주자들에게 재화와 서비스를 제공하는 상업기능이 밀집된 장소를 말한다.
- ② 배후지란 중심지에 의해 서비스를 제공받는 주변지역으로서 구매력이 균등하게 분포하고 끝이 없이 동질적인 평지라고 가정한다.
- ③ 중심지기능의 최대도달거리(도달범위)는 중심지에서 제공되는 상품의 가격과 소비자가 그것을 구입하는 데 드는 교통비에 의해 결정된다.
- ④ 도달범위란 중심지 활동이 제공되는 공간적 한계를 말하는데 중심지로부터 어느 재화에 대한 수요가 0이 되는 곳까지의 거리를 의미한다.
- ❷ 상업중심지의 정상이윤 확보에 필요한 최소한의 수요를 발생시키는 상권범위를 최대수요 충족거리라고 한다.
45. 빅데이터의 유용성이 가장 높은 상권분석의 영역으로 가장 옳은 것은?
- ① 경쟁점포의 파악 ② 상권범위의 설정
- ③ 상권규모의 추정 ❶ 고객맞춤형 전략의 수립
- ⑤ 점포입지의 적합성 평가
- 3과목 : 유통마케팅**
46. 유통마케팅 성과 평가에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 유통마케팅 성과측정 방법은 크게 재무적 방법과 마케팅적 방법으로 나눌 수 있다.
- ② 재무적 방법은 회계 데이터를 기초로 성과를 측정한다.
- ③ 마케팅적 방법은 주로 고객들로부터 수집된 데이터를 이용하여 성과를 측정한다.
- ❶ 마케팅적 방법은 과거의 성과를 보여주지 못하지만 미래를 예측할 수 있다는 장점이 있다.
- ⑤ 재무적 방법과 마케팅적 방법을 상호보완적으로 활용하여 측정하는 것이 효과적이다.

47. 아래 글상자의 상황에서 A사가 선택할 수 있는 분석방법으로 가장 옳은 것은?

공기청정기를 판매하는 A사는 다양한 판매촉진을 통해 매출 부진에서 벗어나고자 한다. 가격인하와 할인쿠폰행사 그리고 경품행사가 매출 향상에 효과적인가를 판단하기 위해 각 판촉방법당 5개 지점의 자료를 표본으로 선정하여 판촉유형이 매출에 미치는 효과 여부에 관한 조사를 실시하기로 했다.

- ① 요인분석(factor analysis)
- ② 회귀분석(regression analysis)
- ③ 다차원척도법(MDS, Multi-Dimensional Scaling)
- ④ 표적집단면접법(FGI, Focus Group Interview)
- ⑤ 분산분석(ANOVA, analysis of variance)

48. 촉진믹스에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 광고는 커뮤니케이션을 위한 직접적인 비용을 지불한다는 점에서 홍보(publicity)와 구분된다.
- ② 인적판매는 소비자 유형별로 개별화된 정보를 전달할 수 있다.
- ③ 인적판매의 경우 대체로 타 촉진믹스에 비해 고비용이 발생한다.
- ④ 판매촉진의 주된 목적은 제품에 대한 체계적이고 설득력 있는 정보를 제공하는 것이다.
- ⑤ 광고는 제품 또는 서비스 정보의 비대면적 전달방식이다.

49. 아래 글상자는 로열티(고객충성도)의 유형을 설명하고 있다. ㉠, ㉡, ㉢에 들어갈 용어를 순서대로 나열한 것으로 옳은 것은?

- (㉠): 그냥 예전부터 하던 대로 습관화되어 반복적으로 특정 제품을 구매하는 경우
 - (㉡): 반복구매 정도는 낮지만 호감의 정도는 높아 다소의 노력을 기울여서라도 특정 제품이나 브랜드를 구입하는 경우
 - (㉢): 특정 제품에 대한 애착과 호감의 수준이 높고 반복구매가 빈번하게 발생하며 때로 긍정적 구전을 하는 경우
 - 비로열티(no loyalty): 어떤 차선택을 찾을 수 없어 특정 제품을 반복적으로 선택하는 경우

- ① ㉠ 잠재적 로열티, ㉡ 초우량 로열티, ㉢ 타성적 로열티
- ② ㉠ 초우량 로열티, ㉡ 타성적 로열티, ㉢ 잠재적 로열티
- ③ ㉠ 타성적 로열티, ㉡ 잠재적 로열티, ㉢ 초우량 로열티
- ④ ㉠ 잠재적 로열티, ㉡ 타성적 로열티, ㉢ 초우량 로열티
- ⑤ ㉠ 초우량 로열티, ㉡ 잠재적 로열티, ㉢ 타성적 로열티

50. 고객서비스에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객서비스는 고객에게 만족스러운 쇼핑경험을 제공하기 위해 소매업체가 수행하는 일련의 활동과 프로그램을 의미한다.

- ② 고객서비스는 소비자들이 구매한 상품에서 느낄 수 있는 가치를 증진시킨다.
- ③ 소매업체는 보다 많은 단기적 이익을 추구하려는 전술적 관점에서 고객서비스를 제공한다.
- ④ 좋은 고객서비스는 경쟁사가 모방하기 어렵고 고객들이 점포를 다시 찾게 만드는 전략적 이점을 제공한다.
- ⑤ 훌륭한 고객서비스 제공을 통해 점포들은 상품을 차별화하고 고객충성도를 구축하며 지속가능한 경쟁 우위를 확보하려고 한다.

51. 판매원의 고객서비스와 판매업무활동에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 판매원의 판매업무활동은 고객에게 상품에 대한 효용을 설명함으로써 구매결정을 내리도록 설득하는 것을 의미한다.
- ② 개별 소비자의 구매 성향에 맞게 고객서비스를 조정하는 고객화 접근법(customization)은 최소화된 비용으로 고객을 설득시킬 수 있는 직접적 판매활동이다.
- ③ 전체 고객집단에 대하여 동일한 고객서비스를 제공하는 것을 표준화 접근법(standardization)이라 한다.
- ④ 판매업무 활동의 마지막 단계는 고객의 니즈에 부합하면서 판매가 만족스럽게 이루어지도록 하는 판매 종결(closing)기능이다.
- ⑤ 고객으로부터 얻은 정보를 기업에게 전달하는 역할도 판매업무활동의 하나이다.

52. 성공적인 고객관계관리(CRM)의 도입과 실행을 위해 고려해야 할 사항으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객을 중심으로 모든 거래 데이터를 통합해야 한다.
- ② 고객의 정의와 고객그룹별 관리방침을 수립해야 한다.
- ③ 고객관계관리는 전략적 차원이 아닌 단순 정보기술 수준에서 활용해야 한다.
- ④ 고객 분석에 필요한 고객의 상세정보를 수집해야 한다.
- ⑤ 고객 분석결과를 활용할 수 있도록 제반 업무절차를 정립하고 시행해야 한다.

53. 고객관계관리(CRM)에 기반한 마케팅활동으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 비용을 최소화할 수 있는 고객확보 활동
- ② 고객과의 신뢰를 쌓아가는 전략적 마케팅 활동
- ③ 수익성 높은 고객의 분류 및 표적화마케팅
- ④ 중간상을 배제한 고객과의 직접적·개별적 커뮤니케이션
- ⑤ 교차판매와 상향판매의 기회 증대 및 활용

54. 아래 글상자 ㉠, ㉡, ㉢에 들어갈 용어로 옳은 것은?

일반적으로 소비자는 어떤 상품을 살 때, 과거 경험이나 기억, 외부에서 들어온 정보 등에 의해 특정 가격을 떠올리게 되는데 이를 (㉠)이라 한다. 또한, 소비자마다 최하 얼마 이상 최고 얼마 미만의 가격이라면 사겠다고 생각하는 범위가 존재하는데 이를 (㉡)이라 한다. 그러나 항상 이렇게 합리적인 방식으로 가격에 반응하지는 않는다. 소비자는 디자이너 명품 의류나 주류, 시계와 같은 제품에 대해서는 가격을 품질이나 지위의 상징으로 여기는 경우가 있다. 따라서 소비자가 지불 가능한 가장 높은 가격을 유지하는 전략을 (㉢) 전략이라 한다.

- ① ㉠ 준거가격, ㉡ 할증가격, ㉢ 수요점화가격수준
 ② ㉠ 준거가격, ㉡ 명성가격, ㉢ 할증가격
 ③ ㉠ 준거가격, ㉡ 명성가격, ㉢ 수요점화가격수준
 ④ ㉠ 준거가격, ㉡ 수요점화가격수준, ㉢ 명성가격
 ⑤ ㉠ 할증가격, ㉡ 준거가격, ㉢ 수요점화가격수준

55. 아래 글상자 보기 중 머천다이어(MD)가 상품을 싸게 구매할 수 있는 일반적인 상황을 모두 고른 것은?

- ㉠ 주문을 많이 하는 경우
 ㉡ 반품 없이 모두 직매입하는 경우
 ㉢ 현찰로 물품대금을 지불하는 경우
 ㉣ 경쟁업체들이 취급하지 못하는 제조업체 제품(NB)들을 매입하는 경우

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

56. 다음 중 머천다이어징(merchandising)을 뜻하는 의미로 가장 옳은 것은?

- ① 상품화계획 ② 상품구매계획
 ③ 재고관리계획 ④ 판매활동계획
 ⑤ 물류활동계획

57. 제품구색의 변화에 초점을 맞춘 소매업태이론으로서, 소매상은 제품구색이 넓은 소매업태에서 전문화된 좁은 구색의 소매업태로 변화되었다가 다시 넓은 구색의 소매업태로 변화되어 간다고 설명하는 이론으로 가장 옳은 것은?

- ① 소매수명주기이론 ② 소매변증법이론
 ③ 소매아코디언이론 ④ 소매차륜이론
 ⑤ 소매진공이론

58. 아래 글상자에서 수직적 경쟁과 관련하여 옳은 내용만을 모두 나열한 것은?

- ㉠ 유통경로상의 서로 다른 경로 수준에 위치한 경로 구성원간의 경쟁을 의미한다.
 ㉡ 유사한 상품을 판매하는 서로 상이한 형태의 소매업체간 경쟁을 뜻한다.
 ㉢ 자체상표(PB) 확산으로 발생하는 유통업체와 제조업체와의 경쟁도 수직적 경쟁에 포함된다.
 ㉣ 체인 간의 경쟁, 협동조합과 프랜차이즈 간의 경쟁도 수직적 경쟁에 포함된다.
 ㉤ 수직적 경쟁이 치열해질수록 횡적/수평적 관계로 경쟁을 완화하려는 욕구가 커진다.

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

59. 다음 중 온·오프라인(O2O) 유통전략을 실행한 결과의 사례로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 온라인 물을 통해서 구매한 식품을 근처 오프라인 매장에서 원하는 시간에 집으로 배송 받음
 ② 모바일 앱을 통해 영화·TV프로그램 등의 콘텐츠를 구매하고 TV를 통해 시청함
 ③ PC나 모바일 앱으로 상품을 주문한 후 원하는 날짜 및 시간에 점포에 방문하여 픽업함
 ④ 온라인을 통해 구매한 제품에 대해 환불을 신청한 후 편의점을 통해 제품 반품함
 ⑤ 모바일 지갑 서비스를 통해 쿠폰을 다운받아 매장에서 결제할 때 사용함

60. 최근 우리나라에서 찾아볼 수 있는 소매경영환경의 변화로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소비자의 편의성(convenience)추구 증대
 ② 중간상 상표의 매출 증대
 ③ 온라인채널의 비약적 성장
 ④ 하이테크(hi-tech)형 자가 소매업으로의 시장통합
 ⑤ 파워 리테일러(power retailer)의 영향력 증대

61. 엔드진열(end cap display)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 진열된 상품의 소비자들에 대한 노출도가 높다.
 ② 소비자들을 점내로 회유시키는 동시에 일반 매대로 유인하는 역할을 한다.
 ③ 생활제안 및 계절행사 등을 통해 매력적인 점포라는 인식을 심어줄 수 있다.
 ④ 상품정돈을 하지 않으므로 작업시간이 절감되고 저렴한 특가품이라는 인상을 준다.
 ⑤ 고마진 상품진열대로서 활용하여 이익 및 매출을 높일 수 있다.

62. 중간상을 비롯한 유통경로 구성원들에게 제공하는 판매 촉진 방법으로 옳지 않은 것은?

- ① 중간상 가격할인 ② 협력광고
 ③ 판매원 교육 ④ 지원금
 ⑤ 충성도 프로그램

63. 레이아웃의 유형 중 격자형 점포배치(grid layout)가 갖는 상대적 특성으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 비용 대비 효율성이 매우 높다.
- ② 공간의 낭비를 크게 줄일 수 있다.
- ③ 심미적으로 가장 우수한 배열은 아니다.
- ④ 고객의 충동구매를 효과적으로 자극한다.
- ⑤ 같은 면적에 상대적으로 더 많은 상품을 진열할 수 있다.

64. 아래 글상자에서 공통적으로 설명하는 가격전략은?

㉠ A대형마트에서는 비누와 로션 등을 3개씩 묶어서 판매함
 ㉡ 초고속인터넷과 IPTV를 따로 가입할 때보다 함께 가입하면 할인된 가격으로 제공

- ① 종속제품 가격전략(captive product pricing)
- ② 부산물 가격전략(by-product pricing)
- ③ 시장침투 가격전략(market-penetration pricing)
- ④ 묶음제품 가격전략(product-bundle pricing)
- ⑤ 제품라인 가격전략(product line pricing)

65. 유통시장을 세분화할 때 세분화된 시장이 갖추어야 할 요건으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 세분화된 시장의 크기나 규모, 구매력의 정도가 측정 가능해야 함
- ② 세분시장별 수익성을 보장하기 위한 시장성이 충분해야 함
- ③ 마케팅 활동을 통해 세분화된 시장의 소비자에게 효과적으로 접근할 수 있어야 함
- ④ 자사가 세분화된 시장에서 높은 경쟁우위를 갖고 있어야 함
- ⑤ 세분시장별 효과적인 마케팅 믹스가 개발될 수 있어야 함

66. 점포구성에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 점포는 상품을 판매하는 매장과 작업장, 창고 등의 후방으로 구성된다.
- ② 점포를 구성하는 방법, 배치 방법을 레이아웃이라 한다.
- ③ 점포 구성 시 고객의 주동선, 보조 동선, 순환동선 모두를 고려해야 한다.
- ④ 점포 레이아웃 안에서 상품을 그룹핑하여 진열 순서를 결정하는 것을 조닝(zoning)이라 한다.
- ⑤ 명확한 조닝 구성을 위해 외장 출입구 및 점두 간판의 설치 위치를 신중하게 결정해야 한다.

67. 다음 중 자체상표(private brand) 상품의 장점으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 다른 곳에서는 구매할 수 없는 상품이기에 때문에 차별화된 상품화 가능
- ② 유통기업이 누릴 수 있는 마진폭을 상대적으로 높게 책정 가능
- ③ 유통단계를 축소시킴으로써 비교적 저렴한 가격으로 판매 가능
- ④ 유통기업이 전적으로 권한을 갖기 때문에 재고소요량, 상품회전율 등의 불확실성 제거 가능
- ⑤ 유사한 전국상표 상품 옆에 저렴한 자체상표 상품을 나란히 진열함으로써 판매촉진효과 획득 가능

68. 아래 ㉠과 ㉡에 들어갈 성장전략으로 알맞게 짝지어진 것은?

	기존제품	신제품
기존시장	㉠	
신시장		㉡

- ① ㉠ 시장침투전략, ㉡ 제품개발전략
- ② ㉠ 시장침투전략, ㉡ 다각화전략
- ③ ㉠ 시장개발전략, ㉡ 제품개발전략
- ④ ㉠ 시장개발전략, ㉡ 다각화전략
- ⑤ ㉠ 수직적통합전략, ㉡ 신제품전략

69. 다음 중 판매를 시도하기 위해 고객에게 다가가는 고객접근 기술로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객에게 명함을 전달하며 공식적으로 접근하는 상품 혜택 접근법
- ② 판매하고자 하는 상품을 고객에게 제시하며 주의와 관심을 환기시키는 상품 접근법
- ③ 고객의 관심과 흥미를 유발시켜 접근해 나가는 환기 접근법
- ④ 고객에게 가치 있는 무언가를 무료로 제공하면서 접근하는 프리미엄 접근법
- ⑤ 이전에 구매한 상품에 대한 정보제공이나 조언을 해주며 접근하는 서비스 접근법

70. 다음 중 각 상품수명주기에 따른 관리전략을 연결한 것으로 옳지 않은 것은?

- ① 도입기 - 기본형태의 상품 출시
- ② 성장기 - 상품 확대, 서비스 향상
- ③ 성숙기 - 브랜드 및 모델의 통합, 품질보증의 도입
- ④ 쇠퇴기 - 경쟁력 없는 취약상품의 철수
- ⑤ 쇠퇴기 - 재활성화(reactivation)

4과목 : 유통정보

71. 아래 글상자에서 설명하는 기능으로 가장 옳은 것은?

A사는 온라인과 오프라인 매장을 동시에 운영하는 코스메틱 유통회사이다. 따라서 참고 환경(온도, 습도 등)과 제품 재고에 대한 실시간 상황 관리가 무엇보다 중요하다고 판단하였다. 참고관리 시스템을 구축할 때, 실시간으로 참고환경과 물품별 재고현황 등을 한 화면에서 파악할 수 있도록 하였다.

- ① 시스템자원관리 ② 주문처리집계
- ③ 항온항습센서 ④ 재고관리통계
- ⑤ 대시보드

72. 4차 산업혁명 시대에는 다양한 인공지능 알고리즘을 활용해 혁신적인 유통 솔루션이 개발되고 있다. 유통 솔루션 개발에 활용되는 다음의 알고리즘 중 딥러닝이 아닌 것은?

- ① CNN(Convolutional Neural Network)

- ② DBN(Deep Belief Network)
- ③ RNN(Recurrent Neural Network)
- ④ LSTM(Long Short-Term Memory)
- ⑤ GA(Genetic Algorithm)

73. 전형적인 조직구조는 피라미드와 유사하며 조직 수준별로 의사결정, 문제해결, 기회포착에 요구되는 정보유형이 각각 다르다. 조직구조를 3계층으로 구분할 때, 다음 중 운영적 수준에서 이루어지는 의사결정과 관련된 정보활용 사례로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 병가를 낸 직원이 몇 명인가?
- ② 코로나19 이후 향후 3년에 걸친 고용수준 변화와 기업에 미치는 영향은?
- ③ 이번 달 온라인 쇼핑물 구매자의 구매후기 건수는?
- ④ 지역별 오늘 배송해야 하는 주문 건수는?
- ⑤ 창고의 제품군별 재고 현황은?

74. 전자상거래에서 거래되는 제품들의 가격인하 요인으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 신디케이트 판매
- ② 경쟁심화에 따른 가격유지의 어려움
- ③ 최저 가격 검색 가능
- ④ 인터넷 판매의 낮은 경비
- ⑤ 사이트의 시장점유율 우선의 가격 설정

75. 아래 글상자의 ()안에 들어갈 내용을 순서대로 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

	자료	정보	지식
구조화	(㉠)	단위필요	(㉡)
부가가치	(㉢)	중간	(㉣)
객관성	(㉤)	가공필요	(㉥)
의사결정	관련 없음	객관적사용	주관적사용

- ① ㉠ 어려움, ㉡ 쉬움, ㉢ 적음, ㉣ 많음, ㉤ 객관적, ㉥ 주관적
- ② ㉠ 쉬움, ㉡ 어려움, ㉢ 적음, ㉣ 많음, ㉤ 객관적, ㉥ 주관적
- ③ ㉠ 어려움, ㉡ 쉬움, ㉢ 많음, ㉣ 적음, ㉤ 주관적, ㉥ 객관적
- ④ ㉠ 쉬움, ㉡ 어려움, ㉢ 많음, ㉣ 적음, ㉤ 주관적, ㉥ 객관적
- ⑤ ㉠ 어려움, ㉡ 쉬움, ㉢ 적음, ㉣ 많음, ㉤ 주관적, ㉥ 객관적

76. A사는 기업활동에 관련된 내외부자료를 관리 영역별로 각기 수집·저장관리하고 있다. 관리되고 있는 자료를 한 곳에 모아 활용하기 위해서, 자료를 목적에 맞게 적당한 형태로 변환하거나 통합하는 과정을 거쳐야 한다. 수집된 자료를 표준화시키거나 변환하여 목표 저장소에 저장할 수 있도록 도와주는 기술로 가장 옳은 것은?

- ① ETL(Extract, Transform, Load)
- ② OLAP(Online Analytical Processing)
- ③ OLTP(Online Transaction Processing)
- ④ 정규화(Normalization)
- ⑤ 플레이크(Flake)

77. 아래 글상자의 ()안에 공통적으로 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

- ()는 창의성을 가지고 있는 소비자를 의미하며, 미국의 미래학자 앨빈 토플러가 제3의 물결이라는 저서에서 제시한 용어이다.
- ()는 기업의 신상품 개발과 디자인, 판매 등의 활동에 적극적으로 개입하는 소비자를 의미한다.

- ① 파워 크리에이터(power creator)
- ② 크리슈머(cresumer)
- ③ 얼리어답터(early adopter)
- ④ 에고이스트(egoist)
- ⑤ 창의트레이너(kreativitäää)

78. GS1 표준 식별코드에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 식별코드는 숫자나 문자(또는 둘의 조합)의 열로, 사람이나 사물을 식별하는데 활용
- ② 하나의 상품에 대한 GS1 표준 식별코드는 전 세계적으로 유일
- ③ A아이스크림(포도맛)에 오렌지맛을 신규상품으로 출시할 경우 고유 식별코드가 부여되어야 함
- ④ 상품의 체적정보 또는 총중량의 변화가 5% 이하인 경우 고유 식별코드를 부여하지 않음
- ⑤ 상품 홍보 또는 이벤트를 위해 특정기간을 정하여 판매하는 경우는 고유 식별코드를 부여하지 않음

79. 아래 글상자의 () 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

e-CRM은 단 한 명의 고객까지 세분화하며 고객의 개별화된 특성을 파악하고 이들 고객에게 맞춤형 서비스를 제공하는 데 목적을 두고 구현한다. 이를 위해 다양한 정보를 수집하고 분석하여 활용하는데, 고객이 인터넷을 서핑하면서 만들어 내는 고객의 ()는 고객의 성향을 파악할 수 있는 훌륭한 정보가 된다.

- ① 웹 로그(Web log)
- ② 웹 서버(Web Server)
- ③ 웹 사이트(Web Site)
- ④ 웹 서비스(Web Service)
- ⑤ 웹 콘텐츠(Web Contents)

80. 전자상거래 용어에 대한 해설로 가장 옳은 것은?

- ① 온라인 쇼핑물 - 컴퓨터 등과 정보통신 설비를 이용하여 재화 또는 용역을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장
- ② 모바일 앱 - 모바일 기기의 인터넷 기능을 통해 접속하는 각종 웹사이트 중 모바일 환경을 고려하여 설계된 모바일 전용 웹사이트
- ③ 모바일 웹 - 스마트폰, 스마트 패드 등 스마트 기기에 설치하여 사용할 수 있는 응용 프로그램
- ④ 종합몰 - 하나 혹은 주된 특정 카테고리의 상품군만을 구성하여 운영하는 온라인쇼핑몰
- ⑤ 전문몰 - 각종 상품군 카테고리를 다양하게 구성하여 여러 종류의 상품을 구매할 수 있는 온라인쇼핑몰

81. 유통업체에서 비즈니스 애널리틱스(analytics)의 유형에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 리포트(reports)는 비즈니스에서 요구하는 정보를 포맷화하고, 조직화하기 위해 변환시켜 표현하는 것이다.
- ② 쿼리(queries)는 데이터베이스로부터 정보를 추출하는 주요 매커니즘이다.
- ③ 알람(alert)은 특정 사건이 발생했거나, 이를 관리자에게 인지시켜주는 자동화된 기능이다.
- ④ 대시보드(dashboards)는 데이터 분석결과에 대한 이용자 이해도를 높이기 위한 데이터 시각화 기술이다.
- ⑤ 스코어카드(scorecards)는 숨겨진 상관관계 및 트렌드를 발견하기 위해 대규모 데이터를 분석하는 통계적 분석이다.

82. 수집된 지식을 컴퓨터와 의사결정자가 동시에 이해할 수 있는 형태로 표현하기 위해 갖추어야 할 조건으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 추론의 효율성
- ② 저장의 복잡성
- ③ 표현의 정확성
- ④ 지식획득의 용이성
- ⑤ 목적달성에 부합되는 구조

83. 아래 글상자에서 설명하는 인터넷 서비스의 종류로 가장 옳은 것은?

네트워크상의 시스템 사용자가 자기 시스템의 자원에 접속하는 것처럼 원격지에 있는 다른 시스템에 접속할 수 있게 지원하는 서비스이다. 세계 어느 지역의 컴퓨터든지 그 컴퓨터가 인터넷에 연결만 되어 있으면 일정한 조건 충족시 시간이나 공간의 제약없이 접속할 수 있다.

- ① FTP(File Transfer Protocol)
- ② Gopher
- ③ Telnet
- ④ Usenet
- ⑤ E-Mail

84. RFID 도입에 따른 제조업자 측면에서의 이점으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 재고 가시성
- ② 노동 효율성
- ③ 제품 추적성
- ④ 주문 사이클 타임의 증가
- ⑤ 제조자원 이용률의 향상

85. 아래 글상자에서 공통적으로 설명하는 개념으로 가장 옳은 것은?

- 공급사슬 네트워크의 복잡성을 설명하는 개념으로, 공급 사슬 네트워크의 특정한 부분에서 하나의 이벤트가 발생하면, 공급사슬 네트워크의 다른 부분에서 예측하지 못했던 문제가 발생한다는 것을 설명해 준다.
- 공급사슬 혼동 현상을 설명해주는 용어로, 마마존 강 유역 머딘가에서 나비가 날개를 펴면, 수천 마일 떨어진 곳에서 허리케인이 만들어질 수 있다는 개념이다

- ① 파레토의 법칙(Pareto's principle)
- ② 기하급수 기술(exponential technology)

- ③ 메트칼프의 법칙(Law of Metcalfe)
- ④ 규모의 경제(economy of scale)
- ⑤ 나비효과(butterfly effect)

86. 아래 글상자에서 설명하는 유통정보시스템으로 가장 옳은 것은?

미국의 패션 머패럴 산업에서 공급망에서의 상품 흐름을 개선하기 위하여 판매업체와 제조업체 사이에서 제품에 대한 정보를 공유함으로써, 제조업체는 보다 효과적으로 원재료를 총원하여 제조하고, 유통함으로써 효율적인 생산과 공급체인 재고량을 최소화시키려는 시스템이다.

- ① QR(Quick Response)
- ② ECR(Efficient Consumer Response)
- ③ VMI(Vendor Management Inventory)
- ④ CPFR(Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment)
- ⑤ e-프로큐어먼트(e-Procurement)

87. 아래 글상자의 괄호 안에 공통적으로 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

()은(는) 시간 경과에 의해 질이 떨어지거나 소실될 우려가 있는 자료를 장기 보존하는 것이다. 전산화된 자료라 해도 원본자료는 고유성을 띠며, 손실시 대체가 불가능 하다.
() 구축의 목적은 기록을 보존하는 것에서 나아가 다양한 기록정보 콘텐츠를 구축, 공유, 활용하기 위함이다.

- ① 디지털아카이브
- ② 전자문서교환
- ③ 크롤링
- ④ 클라우드저장소
- ⑤ 기기그리드

88. 노나카의 SECI모형을 근거로 아래 글상자의 내용 중 외재화(externalization)의 사례를 모두 고른 것으로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 실무를 통한 학습
- ㉡ 숙련된 기능공의 지식
- ㉢ 숙련된 기능공의 노하우의 문서화
- ㉣ 형식적 지식을 통합하는 논문 작성
- ㉤ 이전에 기록된 적이 없는 구체적 프로세스에 대한 매뉴얼 작성

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

89. e-비즈니스 모델별로 중점을 두어야 할 e-CRM의 포인트에 관한 설명 중 가장 거리가 먼 것은?

- ① 서비스모델의 경우 서비스차별화나 서비스 이용 행태 정보제공을 고려한다.
- ② 상거래모델의 경우 유사커뮤니티에 대한 정보제공을 고

려한다.

- ③ 정보제공모델의 경우 맞춤정보제공에 힘쓴다.
- ④ 커뮤니티 모델의 경우 회원관리도구 제공에 힘쓴다.
- ⑤ 복합모델의 경우 구성하는 개별모델에 적합한 요소를 찾아 적용시킨다.

90. POS 시스템에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① POS 시스템은 유통업체에서 소비자의 상품구매 과정에서 활용되는 판매관리 시스템이다.
- ② POS 시스템으로부터 얻은 데이터는 유통업체에서 판매 전략 수립에 활용된다.
- ③ POS 시스템에서 바코드의 정보를 인식하는 스캐너(scanner)는 출력장치이다.
- ④ POS 시스템은 시간별, 주기별, 계절별 상품의 판매 특성을 파악하는데 도움을 제공한다.
- ⑤ 제조업체는 유통업체로부터 협조를 얻어 POS 시스템으로부터 얻은 데이터를 공유할 수 있고, 이를 통해 제품 제조전략을 수립하는데 도움을 제공한다.

전자문제집 CBT PC 버전 : www.comcbt.com

전자문제집 CBT 모바일 버전 : m.comcbt.com

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