

1과목 : 유통경영

1. ()속에 들어갈 단어들로 올바르게 나열된 것은?

()은(는) 가장 최근에 취득한 재고자산의 원가를 ()의 계산에 포함시킴으로서 현행수익에 현행원가를 대응시키는 방법이다. 따라서 물가 () 기간중에 이 방법을 적용하면 ()을(를) 적용했을 때의 ()을(를) 어느 정도 제거할 수 있다.

- ① 선입선출법 - 구입원가 - 상승 - 후입선출법 - 판매이익
- ② 선입선출법 - 구입원가 - 하강 - 후입선출법 - 판매이익
- ③ 선입선출법 - 매출원가 - 상승 - 후입선출법 - 재고이익
- ④ 후입선출법 - 구입원가 - 하강 - 선입선출법 - 판매이익
- ⑤ 후입선출법 - 매출원가 - 상승 - 선입선출법 - 재고이익

2. 박스안의 문제를 해결하기 위해 도입된 기법으로 현재는 제조업뿐만 아니라 유통, 서비스업에서도 광범위하게 사용되고 있는 이 기법의 명칭은 무엇인가?

전통적인 원가계산에서는 제조간접비 배분기준으로 공장 전체에 하나 또는 2개의 기준을 사용해왔다. 그러나 공장 자동화등 제조 환경의 변화로 인해 제품의 제조원가에서 제조간접비의 비중이 커짐에 따라 이 기준방식은 제품원가를 왜곡시키는 결과를 초래하였다.

- ① 경제적부가가치 분석 (economic value analysis : EVA)
- ② 투자수익률 분석(return on investment: ROI)
- ④ 활동기준 원가회계 (activity - based costing)
- ④ 순현재가법 (net present value)
- ⑤ 원가 - 매출 - 이익 분석 (CVP analysis)

3. 종업원의 동기부여를 조정하는 방법인 인센티브제도에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 커미션은 매출의 몇 % 같은 방법으로 고정된 비율에 따라 보상하는 것이다.
- ② 점포관리자는 예상매출이나 이익 등의 성과를 기본으로 보너스를 받는다.
- ④ 소매관리자는 개별성과에 대해서만 인센티브를 받을 수 있다.
- ④ 인센티브제도로 인해 종업원들이 다른 업무를 무시하기도 하는 단점이 있다.
- ⑤ 과도한 인센티브의 사용은 종업원의 성실성을 줄 일 수도 있다.

4. 산업현장에서 갈등을 해소하고, 고용관계를 개선하기 위한 제도 중에서종업원들이 「경영의사결정에 대한 공정성을 지각할 수 있게 하기 위해 종업원으로부터 기업정책에 관한 반응을 조사하고수용하는 제도」를 무엇이라하는가?

- ① 청원절차제도 ② 제안제도
- ③ 노사협의제도 ④ 고충처리제도
- ⑤ 종업원태도조사

5. 지식경영과 학습조직에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 학습조직이란 조직의 구성원들이 계속 학습하고 이를 통하여 조직의 문제를 창의적으로 풀어 나갈 수 있는 능력을 배양하도록 촉진하는 조직을 말한다.
- ② 지식경영에서는 정보와 지식을 동일한 의미로 보고 있지 않다.
- ③ 지식경영에서는 지식의 유형을 암묵지와 형식지로 구분하는데, 조직원들이 업무에서 습득한 암묵지를 형식지로 만들어 많은 조직원들에게 전파될 수 있게 한다.
- ④ 학습조직은 지식의 창조와 습득, 변환을 촉진하는 조직이며 지식의 창출과 활용에 대한 기본 패러다임이 지식 경영의 패러다임과는 큰 차이가 있다.
- ⑤ 학습조직의 특성으로는 사려깊은 리더십, 종업원의 권한 강화, 강한 기업문화 등을 들 수 있다.

6. 다음은 비공식적 커뮤니케이션과 관련된 어떤 용어에 대한 설명이다. 이 설명에 가장합당한 용어는?

인사이드가 임박해서 발생하고 여러 가지 소문, CEO의 행동에 대한 비밀스런 이야기들, 동료나 상사에 대한 입바른 평가 등이 이에 해당하는데, 정확성이 떨어지기는 하지만, 조직 변화의 필요성에 대하여 경고를 해주고 조직 문화 창조에 매개 역할을 하는 등 순기능도 있다.

- ① 나비효과(butterfly effect)
- ② 요하리의 창(Johari's Window)
- ③ 정보의 잡음(information noise)
- ④ 그레이트바인(grapevine)
- ⑤ 수레바퀴형(wheel of star type) 네트워크

7. 식품위생법에서 명시하는 허위표시 등의 금지 조항으로 보기 어려운 것은?

- ① 과대포장
- ② 다른 업체 또는 그 제품과 비교하는 광고
- ③ 사실과 다르거나 과장된 표시광고
- ④ 소비자를 기만하거나 오인, 혼동시킬 우려가 있는 표시 광고
- ⑤ 의약품, 건강기능식품으로 오인, 혼동할 우려가 있는 내용의 표시 광고

8. 박스 안의 (가), (나), (다)는 집단의사결정에 활용되는 어느 기법의 특징과 장점을 설명한 것이다. 어느 것에 대한 설명인가?

(가) 전문적인 의견을 설문을 통하여 제시함으로써, 의사결정의 진행이 익명에 의해 이루어지게 되어 소수지배나 집단사고 현상이 제거될 수 있다.
(나) 단계별로 의사결정이 진행되기 때문에 의사결정 진행상황에 대한 추적이 용이하다.
(다) 사회적, 감정적, 관계가 배제되어 문제에 집중할 수 있다.

- ① 개인면접법(individual interview)
- ② 델파이(delphi)법
- ③ 브레인 스토밍(brain storming)
- ④ 변증법적 문의법(dialectical inquiry model)

⑤ 목집단법(nominal group technique)

9. 맥클랜드 (David McClelland)의 성취동기이론의 내용으로 옳은 것은? (문제 오류로 실제 시험에서는 모두 정답처리 되었습니다. 여기서는 1번을 누르면 정답 처리 됩니다.)

- ① 존재(existence) - 관계(relatedness) - 성장(growth)의 3차원의 동기요인이 있다.
- ② 자아실현 욕구는 다른 욕구와는 달리 충족되면 될 수록 욕구의 크기가 더 커진다.
- ③ 이 이론의 기본 원리는 만족 - 진행의 원리와, 좌절 - 퇴행의 원리이다.
- ④ 동기요인이란 주로 직무자체 또는 개인의 정신적, 심리적 충족과 관련된 요인이다.
- ⑤ 욕구에는 계층이 있고, 욕구는 문화공동체에서의 학습 결과이다.

10. 회계 정보 사이클의 순서로 올바르게 나열된 것은?

- (가) 분개장 기록
- (나) 시산표 작성
- (다) 재무제표 작성
- (라) 재무제표 분석
- (마) 원장 기입
- (바) 원천자료의 분석

- ① (가) - (나) - (다) - (라) - (마) - (바)
- ② (가) - (마) - (다) - (라) - (나) - (바)
- ③ (바) - (마) - (라) - (다) - (나) - (가)
- ④ (바) - (가) - (마) - (나) - (다) - (라)
- ⑤ (나) - (마) - (라) - (다) - (가) - (바)

11. 유통경로에서 발생하는 제조업자와 유통업자의 지배력에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 강한 제조업자나 대규모 유통업자는 큰 자본을 가지고 있기에 경제력을 발휘한다.
- ② 강한 제조업자에게는 판매에 관한 정보가 있기에 대형 유통업자에 비해 정보력을 발휘할 수 있다.
- ③ 목적을 공유한 유통업자가 있으면 제조업자는 일체성에 따른 지배력을 발휘할 수 있다.
- ④ 어떤 상품 범주에서 오랜 기간 시장을 선도해온 제조업자는 정통성에 따른 지배력을 발휘할 수 있다.
- ⑤ 수요의 다양성을 배경으로 한 불확실한 환경에서는 정보력이 지배력의 원천으로 매우 중요해지고 있다.

12. 최저임금법에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 동거하는 친족만을 사용하는 사업과 가사사용인에게도 적용한다.
- ② 선원법의 적용을 받는 선원과 선원을 사용하는 선박의 소유자에게는 적용하지 않는다.
- ③ 최저임금은 근로자의 생계비와 노동생산성, 소득 분배 등을 고려하여 정한다.
- ④ 고용노동부장관은 근로자의 생계비와 임금실태 등을 매년 조사하여야 한다.
- ⑤ 최저임금액은 시간, 일, 주, 월을 단위로 정한다.

13. 소비자기본법에서 정하는 소비자정책의 목표와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자 안전의 강화
- ② 소비자와 사업자 사이의 거래의 공정화 및 적정화
- ③ 소비자 교육 및 정보제공의 촉진
- ④ 소비자 피해 예방
- ⑤ 국제 소비자 문제에 대한 대응

14. 조직의 위계와 대응되는 정보의 특성이 바르게 짝지어진 것은?

- 가) 최고경영층 - 정보의 원천은 외부이며 집중도는 세분화되어있다.
- 나) 일선종업원 - 정보의 범위는 광범위하며 집중도는 세분화되어있다.
- 다) 최고경영층 - 정보의 범위는 광범위하며 집중도는 통합적이다.
- 라) 일선종업원 - 정보의 원천은 내부이며 집중도는 세분화되어있다.

- ① (가), (나) ② (가), (다)
- ③ (나), (다) ④ (나), (라)
- ⑤ (다), (라)

15. 영업인력의 행동평가를 위한 투입자료로 옳지 않은 것은?

- ① 영업사원의 태도
- ② 고객에 대한 민감성
- ③ 영업 및 의사소통 능력
- ④ 상사에게 제출된 보고서 횟수
- ⑤ 제품지식

16. 전일제로 일을 할 수 없거나 이를 선호하지 않는 사람들에게 고용기회를 확대한다는 장점은 있으나 2배나 더 많은 사람들을 고용하여 훈련해야하고 부가급부를 분배해야 한다는 단점이 있는 제도는?

- ① 재택근무 ② 업무공유제도
- ③ 근무시간자유선택제도 ④ 이동성근무
- ⑤ 팀별근무

17. 인적자원 기획과정의 순서로 올바르게 나열된 것은?

- (가) 인적자원 명세서 작성
- (나) 인적자원의 미래 수요 평가
- (다) 전략적 계획의 수립
- (라) 인적자원의 미래 공급 평가
- (마) 업무분석의 준비

- ① (나)-(마)-(라)-(다)-(가) ② (다)-(나)-(라)-(마)-(가)
- ③ (가)-(마)-(나)-(라)-(다) ④ (마)-(라)-(나)-(다)-(가)
- ⑤ (나)-(가)-(다)-(라)-(마)

18. 효과적인 성과평가와 검토실행에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 종업원을 개인적으로 공격하지 말고 일을 비판적으로 평가한다.
- ② 다른 종업원들이 있는 곳에서 평가하여 서로 비교 할 수 있게 한다.

- ③ 종업원의 문제가 진행되고 커질 때까지 기다리지 말고 문제를 즉시 시정한다.
- ④ 평가를 종업원의 개선을 위한 긍정적인 제안들로 마무리되게 한다.
- ⑤ 평가를 위하여 방해받지 않는 충분한 시간을 확보한다.

19. 직무확충이론에서 개인적 동기부여와 성취에 중요한 영향을 미치는 요인으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 직무가 다양한 기술을 필요로 하는 정도
- ② 일을 계획하고 절차를 결정하는데 있어 자유롭고 독립적으로 일할 수 있는 정도
- ③ 직무를 수행하기 위해 처음부터 끝까지 가시적인 결과를 얻는 작업을 해야 하는 정도
- ④ 직무 성과에 대한 직접적이고 명확한 정보
- ⑤ 직무가외부 경쟁 환경에 노출되는 정도

20. 업체개발의 추진 방향에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 특정 고객층을 선정하여 그들이 만족할 수 있는 점포를 만들 필요가 있다.
- ② 상품 구색 전환의 목적은 양적으로 풍부한 제품의 확보만을 의미한다.
- ③ 고객과의 우호관계를 통해 고정고객을 확보, 유지 하는 것이 중요하다.
- ④ 영업의 표적에 따라 동일한 업종이라도 경쟁 상황을 완화할 수도 있다.
- ⑤ 점포개념이 명확하다는 것은 누구에게 무엇을 어떻게 제공할까를 분명히 하는 것이다.

2과목 : 물류경영

21. 소매물류의 e-Retailing 관리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① e-Catalog는 인터넷 환경에서 카탈로그의 발행자 가전 자적인 원리로 카탈로그를 제작하여 이를 특정 고객에게 자신의 홈페이지에 콘텐츠 형식으로 직접 알리거나 이메일, 인터넷 TV 등의 수단을 사용하여 발송하는 것을 말한다.
- ② e-Marketplace는 인터넷상에서 다수의 공급자와 수요자가 필요한 제품이나 서비스를 최적의 조건으로, 다양한 구매방식에 의해 비즈니스 거래를 하도록 유발하는 가상 시장을 통칭한다.
- ③ e-CRM은 인터넷을 통해 상품 정보의 데이터베이스를 공유해 유통과 제조업체의 업무효율성을 높일 수 있으며, 구매자와 공급자 사이를 쉽고 편하게 연결해 주는 방법이다.
- ④ e-SCM은 디지털 기술을 활용하여 공급자에서 고객까지의 Supply Chain 상의 물자 및 정보를 공유하는 것을 목적으로 한다.
- ⑤ e-Procurement는 대부분의 구매업무를 실시간으로 처리할 수 있도록 하여 구매기간과 구매처리 lead time 을 단축시키며 투명하고 공정한 시스템을 구현 케함으로써 대외적으로 투명성을 제고할 수 있다.

22. 포장(Packing)의 기능별 분류 중 공업포장과 상업포장에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상업포장은 물품의 운송과정에서 내용물의 보호 및 취급의 편리성 기능에 중점을 두고 있는 포장 분류로 상품의 파손을 방지하고 물류비를 절감할 수 있으며 판매를 촉진시킬 수 있다면 포장비용의 상승도 무방하다.

- ② 공업포장은 물품의 보호기능과 취급의 편리성을 추구하며, 물품을 운송, 보관하는 것을 주목적으로 시행하는 포장을 총칭하는 것으로 산업포장, 수송포장 또는 물류포장이라고도 한다.
- ③ 공업포장의 주기능은 물품의 보호기능과 운송·하역시 물품취급의 편의 기능이며, 포장 후 상품 의 중량과 용적이 증가하므로 운송비, 하역비, 보관비 등 물류비용을 절감할 수 있는 적정포장이어야 한다.
- ④ 상업포장은 판매촉진의 기능을 주체로 하는 포장을 말하며 상품성, 판매촉진성을 중시하고 구매 및 소비자와 직접 접촉하는 상적 유통의 중요한 요소단위포장을 의미한다.
- ⑤ 공업포장은 물품을 상자, 자루, 나무통, 금속 등의 용기에 넣어 내용물의 보호 및 취급의 편리성을 도모한 포장으로 습기, 열기 또는 충격 등이 물품에 가해지지 않도록 적절한 재료나 용기를 선택한다.

23. 운송(transportation)에서 수요지, 공급지 수요량 등이 다음과 같을 때 최소비용법을 이용하여 산출한 총운송비용은?

수요지 \ 공급지	A	B	C	공급량
1	20원/톤	50원/톤	15원/톤	300톤
2	40원/톤	30원/톤	60원/톤	450톤
수요량	300톤	250톤	200톤	750톤

- ① 20,500원
- ② 21,000원
- ③ 21,500원
- ④ 22,000원
- ⑤ 22,500원

24. 물류(Logistics)의 일반적인 내용에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 물류는 생산된 재화를 제공자로부터 수요자에게 이동시키는 과정과 관련된 운송, 보관, 하역, 포장 및 이러한 활동을 지원하는 활동을 말한다.
- ② Inbound Logistics는 완성품을 생산라인의 종점으로부터 소비자에게 유효하게 이동하는 것과 관련된 폭넓은 활동을 말하나, 원재료의 공급원으로부터 생산라인의 시점까지 이동시키는 것은 제외된다.
- ③ 미국물류관리협회의 정의에 의하면, 물류(Logistics)란 고객의 요구조건에 부합하기 위해 생산지점에서 소비지점에 이르기까지 원재료, 반제품, 완성품 및 관련 정보 등의 흐름과 보관을 효율적이면서 비용을 최소화 할 수 있도록 계획입안, 실시, 통제하는 과정을 말한다.
- ④ 물류란 생산의 단계에서 최종소비 또는 이용의 단계에 이르기까지 재화의 이동 및 취급을관리하는 것을 말한다.
- ⑤ 7R 원칙은 고객이 요구하는 상품을, 고객이 요구 하는 수준의 품질로, 고객이 요구하는 정량으로, 고객이 요구하는 시기에, 고객이 요구하는 장소에, 고객에게 좋은 이미지와, 적절한 가격으로 고객에게 전달하는 것을 말한다.

25. 물류업무나 정책을 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 내용 중 () 안에 들어갈 가장 적당한 말은?

e-logistics에서 '네트워크화' 라는 것은 정보를 모두 디지털화하여 상호 전달이 실시간으로 이루어지며, 데이터 베이스화되는 것을 포함한 개념이다. e-logistics를 효율적으로 실현하기 위해 중요한 것이 바로 () (으)로 이것은 업무 프로세스가 어디에서 누구에게나 항상 파악되어야 한다는 것을 의미한다. 최근 수출입업체나 온라인 쇼핑몰 등을 중심으로 고객 업체들의 미에 대한 니즈(needs)가 확산되면서 관련 정보시스템이 구축되는 사례가 늘고 있다.

- ① 표준화(Standardization) ② 연결성(Connectivity)
- ③ 가시성(Visibility) ④ 속도(Velocity)
- ⑤ 능률(Efficiency)

26. 컨테이너 터미널(Container Terminal)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 화물유통의 중추인 해상과 육상운송을 연결하는 접속점의 역할을 담당하는 곳으로 컨테이너를 신속하고 효율적으로 컨테이너선에 선적하거나 양륙하는 곳이다.
- ② 트럭과 기차와의 컨테이너 화물의 수령과 인도, 컨테이너의 장치, 공컨테이너의 집적, 컨테이너 및 그 관련 기기의 정비 및 수리 등의 업무를 수행하고 있다.
- ③ 소요 TGS(Twenty feet Ground Slot) 수는 실제 컨테이너를 장치할 수 있는 면적에 40피트 컨테이너를 1단적으로 나열한 경우의 수를 나타내는수치이다.
- ④ 컨테이너의 평균 장치기간이 짧을수록 CY의 회전율이 증가되어 생산성이 향상된다.
- ⑤ 피크계수는 일시적인 교통량, 화물량이 폭주하는 경우에 대비하여 여유공간을 확보하기 위해 고려되는 요소이다.

27. 전사적자원관리(ERP) 시스템에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기업 내의 마케팅, 생산, 물류, 재무, 회계, 구매 등의 기간업무 프로세스들을 통합적으로 연계 관리하고, 주위에서 발생하는 정보들을 공유해서 새로운 정보의 생성 및 신속한 의사결정을 도와주는 기업통합정보시스템이다.
- ② 종속수요품목의 소요량과 소요시기를 관리하기 위해 개발된 것으로, 전자제품이나 자동차와 같은수많은 부품들의 결합체로 이루어진 제품의 수요에 따라 종속적으로 수요가 발생하는 부품들의 재고관리에 주로 쓰이는 시스템이다.
- ③ 급변하는 경영환경의 변화와 정보기술의 변화에 대응하기 위해 최신의 정보기술과선진 프로세스를 결합하여 기업의 구조 및 업무처리방식에 혁신을 가져오고 기업의 전체 정보시스템을 혼합하기위한 소프트웨어 패키지이다.
- ④ 영업, 생산, 구매, 자재, 회계, 인사등 회사 내모든 업무를 IT (Information Technology : 정보기술)자원을 활용하여 동시에 통합 처리하고정보를 실시간으로 공유할 수 있는 시스템이다.
- ⑤ 기업의 인적· 물적 자원을 효율적으로 활용하는 관리시스템으로서 통합업무 패키지 또는 기간업무 시스템으로 불리며, 기업경쟁력 강화를 위한 통합 정보시스템구축을 목적으로 한다.

28. 기업의 EOQ model을 바탕으로 한 재고관리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① EOQ model은 재고관리 시스템의 가장 기본적인 Q시스

템 모형으로서, 총비용을 최소화하는 주문량을 결정하는 모형이다.

- ② EOQ model 가정에서 매기간의 수요는 알려져 있고 일정하며, 주문비용과 단가는 주문량 Q에 관계없이 일정하다고 본다.
- ③ EOQ 계산시 연간수요량이 160,000개, 1회 주문비용이 4, 평균재고유지비용이 8인 경우 경제적 주문량은 400개이다.
- ④ EOQ 계산 시 연간수요량이 160,000개, 1회 주문비용이 4, 평균재고유지비용이 8인 경우 최적발주횟수는 400 회이다.
- ⑤ 1년 중 영업일수는 250일이고 연간 수요량이 160,000개이고 제품을 주문하면 3일 후에 받고 안전재고를 1,080개를 보유하는 조건하에서의 재주문점은 2,800개이다.

29. 다음에서 설명하는 컨테이너(Container)의 특징에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?

용도에 따른 컨테이너의 분류 중에서 목재, 승용차, 기계류 등과 같은 중량화물을 운송하기 위한 컨테이너로서 지붕과 벽을 제거하고 기둥과 버팀대만 두어 전후좌우 및 쌍방에서 하역을 가능하게 한 컨테이너

- ① 서멀 컨테이너(Thermal Container)
- ② 사이드 오픈 컨테이너(Side Open Container)
- ③ 오픈 톱 컨테이너(Open Top Container)
- ④ 플랫 랙 컨테이너(Flat Rack Container)
- ⑤ 드라이 벌크 컨테이너(Dry Bulk Container)

30. 유통산업발전법([시행 2014.3.18.] [법률제12443호, 2014.3.18., 일부개정])에서 사용되는 용어의 정의에 대한 설명 중 옳지 않은 것은?

- ① '공동집배송센터'란 여러 유통사업자 또는 제조업 자가 공동으로 사용할 수 있도록 집배송시설 및 부대업무시설이 설치되어 있는 지역 및 시설물을 말한다.
- ② '집배송시설'이란 상품의 주문처리· 재고관리· 수송· 보관· 하역· 포장· 가공 등 집하(集荷)및 배송에 관한 활동과 이를 유기적으로 조정하거나 지원하는 정보처리활동에 사용되는 기계· 장치 등의 일련의 시설을 말한다.
- ③ '물류설비'란 화물의 수송· 포장· 하역· 운반과 이를 관리하는 물류정보처리활동에 사용되는 물 품· 기계· 장치 등의 설비를 말한다.
- ④ '유통표준코드'란 상품· 상품포장· 포장용기 또는 운반용기의 표면에 표준화된 체계에 따라 표기된 숫자와 바코드등으로서 대통령령으로 정하는 것을 말한다.
- ⑤ '판매시점 정보관리시스템'이란 상품을 판매할 때 활용하는 시스템으로서 광학적 자동판독방식에 따라 상품의 판매· 매입 또는 배송 등에 관한 정보가 수록된 것을 말한다.

31. 유통가공물류의 효과로 옳지 않은 것은?

- ① 상품의 부가가치를 향상시키거나 상품의 신선도를 유지할 수 있게 해준다.
- ② 고객의 상품에 대한 다양한 니즈를 충족시켜 줄 수 있다.
- ③ 고객에게 서비스 타임 조절이 가능하게 하여 전체 적인 물류 서비스를 제고할 수 있다.
- ④ 유통과정의 보관 기능을 강화하면서 동시에 전체 물류 과정의 리드타임을 단축시켜 상품의 신선도를 유지할 수

있게 해준다.

- ⑤ 생산지에서 유통가공물류 장소까지는 소량운송체 제가 가능하고, 유통가공물류 장소에서 고객까지는 대량 소빈도 체제가 가능하여 수배송의 효율화를 기할 수 있게 해준다.

32. 포장용 골판지 상자를 설계 및 인쇄할 때 유의해야 할 사항으로 옳지 않은 것은?

- ① 상자에 가해지는 힘의 방향을 고려하여야 한다.
- ② 상자의 형식에 따른 압축 강도의 차이를 고려하여야 한다.
- ③ 골판지가 눈에 띄도록 인쇄는 2색이상 등다색 인쇄를 적극 활용하여야 한다.
- ④ 수직 4곳 모서리에는 압축강도를 크게 저하시키고 측면의 꺾임 내력을 저하시키므로 인쇄하지 않는 것이 좋다.
- ⑤ 골판지에 사용되는 판지중 라이너는 강도를 고려하고, 골심지는 내압강도 등을 충분히 고려하여상자를 설계하여야 한다.

33. 판매시점 정보관리(POS, Point Of Sales) 시스템에 대한 설명 중 옳지 않은 것은?

- ① 매장에서 발생하는 현금매출, 신용카드매출, 특판 매출, 직원매출, 할인매출, 매출취소, 임금 등 모든 거래정보를 즉시 파악할 수 있다.
- ② 상품기획과 매장효율제고에 활용하며 판촉분석, 재고회전율분석, ABC 재고분석 등에도 사용 가능하다.
- ③ 각 매장을 POS 시스템으로 연결하여 중앙에서 집중 관리함으로써 판매관리, 정산관리, 판매가격관리 등을 일괄 관리할 수 있다.
- ④ 판매 발생과 동시에 매장에서 발생하는 데이터 정보를 컴퓨터에 직접 손으로 입력하는 key-in 방식을 추구하는 시스템이다.
- ⑤ 매장에서 발생하는 정보를 Main Computer의 종합 정보 시스템에 연결하여 매출, 회계, 경리정보까지 창출하여 활용할 수 있다.

34. 바코드시스템에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 바코드는 다양한 프린터를 이용해 출력 가능하다.
- ② 데이터를 컴퓨터에 입력 시 바코드를 사용하면 어려움이 감소할 수 있다.
- ③ 수작업으로정보를 입력하므로 데이터의 입력은 빨라지고 처리속도는 느려진다.
- ④ 상품이나 유통과 관련된 자료를 컴퓨터로 전송하는데 효과적인 정보처리기술이다.
- ⑤ 물품의 흐름을 시스템화하여 물품에 대해 실시간으로 재고 파악이 가능하다.

35. 물류시설의 개발 및 운영에 관한 법률([시행 2014. 1.28.] [법률 제12375호, 2014.1.28.,일부개정])에서 사용하는 용어의정의 중 물류단지개발사업에 속하지 않은 것은?

- ① 물류시설 용지 및 지원시설 용지의 조성사업
- ② 도로· 철도· 궤도· 항만 또는 공항시설 등의 건설사업
- ③ 전기· 가스· 용수 등의 공급시설과 전기통신설비의 건설사업
- ④ 하수도, 폐기물처리시설, 그 밖의 환경오염방지시설 등의 건설사업
- ⑤ 타인의 수요에 따라 자기의 명의로 계산으로 타인의 물류시설· 장비 등을 이용하여 수출입화물의 물류를 주선하는 사업

36. 물류공동화의 일환으로 공동수배송을 도입하였을때 화주 및 운송사업자가 기대할 수 있는 효과로 옳지 않은 것은?

- ① 동일지역 및 동일 배송선에 대한 중복 교차배송을 피함으로써 공차율 감소
- ② 배송 차량의 적재효율과 운행 효율 향상
- ③ 효율이 낮은 자가용 화물차에 의한 배송 폐지
- ④ 첨단 물류기기의 공동 구입에 따른 각 기업별 비용 증가
- ⑤ 소량화물의 공동수배송에 따라 차량대수의 감소와 교통체증 감소

37. 다양한 요인을 고려해야 하며, 현실 상황을 확률을 이용해 가급적 비슷하게 모형화하여 만족해의 답을 찾는 수 배송 공급모형은?

- ① 탐색적(Heuristic) 모형
- ② 최적화(Optimization) 모형
- ③ 시뮬레이션(Simulation) 모형
- ④ 수배송선형계획법
- ⑤ 세이빙(Saving)법

38. 공급사슬관리(Supply Chain Management, SCM)의 도입 효과로 옳지 않은 것은?

- ① SCM을 통한 최적화된 생산일정으로 생산성이 증가 될 수 있으며 신제품 개발을 위한 신속한 준비가 가능해진다.
- ② 공급사슬 내 생산, 유통, 판매에 관련된 유용한 정보를 적절한 시간에 공유할 수 있다.
- ③ 공급사슬 내 파트너들의 업무 프로세스가 유기적으로 통합 수행될 수 있어 효과적인 업무처리를 실현할 수 있다.
- ④ SCM을 통해 다른 기업과 상호신뢰관계가 구축되어 장기적인 비즈니스 파트너로서 안정적인 거래를 기대할 수 있다.
- ⑤ 공급 사슬 내의 제품 흐름이 안정적인 수준으로 유지되도록 하기 위하여 재고 수준을 최대화 시킴으로서 재고량을 증가시키는 것을 목표로 한다.

39. 특허보세구역 중 하나로 수입관세를 부과하지 않은 국외 물품을 원자재로 하여 제조, 가공 등의 작업을 한 후, 다시 수출함으로써 가공무역을 촉진시키고자 운영되는 구역은?

- ① 보세장치장 ② 보세창고
- ③ 보세공장 ④ 보세전시장
- ⑤ 보세건설풍

40. 항공화물 요율 중 품목분류요율(CCR : Classified Commodity Rate) 에 적용되는 보기의 화물들 중 할인(Reduction) 품목에 해당되는 것이 아닌 것은?

- ① 동물 우리 사용요금(Charges for Animal Stalls)
- ② 우리 외의 동물전용컨테이너(Animal Containers Other than Stalls)
- ③ 비동반 수하물(Baggage shipped as Cargo)
- ④ 시체(Human Remains)
- ⑤ 잡지류(Magazines)

3과목 : 상권분석

41. 상권분석이론에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 상권의 규모에 영향을 미치는 요인들을 선정할 후 이를 기준으로 하여 평가하는 방법은 서술적방법에 속한다.
- ② 지역 내의 공간구조를 기초로 상권중심지와 배후상 권등의 구조를 설명하는 방법은 규범적 모형이다.
- ③ 자사의 신규점포와 비슷한 유사점포를 선정하여 특성을 분석한 후 신규점포에 적용하는 방법은 서술적 모형에 속한다.
- ④ 실제 점포 이용고객의 주소지를 파악하여 도면에 표시한 후 상권을 확인하는 방법은 규범적 모형에 많이 쓰인다.
- ⑤ 입지가 가능 지역을 선택하는 지역비율과 가능매출액 등의 개념을 이용하여 상권을 분석하는 방법은 서술적 방법이다.

42. 도심형입지(CBD)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 정보, 자본관련 중추관리기능이 대량으로 집적되는 장소이다.
- ② 주간과 야간에 주변 인구의 밀도가 크게 차이나는 경우가 많다.
- ③ 하나 이상의 백화점, 전문점 및 편의점등 업태와 업종이 결집되어 있다.
- ④ 근린 소매중심지이며 인구가 분산, 산재되어 있는 경우가 많다.
- ⑤ 관청이나 기업, 은행 등 여러 종류의 성격의 지닌 건물 이 주변에 많다.

43. 점포의 출점에 대한 설명 중 입지요소에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객유도시설이 주변에 있어 고객을 유인할 수 있는 곳 이 좋은 지역이다.
- ② 고객이 해당 점포에 대해 쉽게 인지할 수 있는 곳 이 좋은 지역이다.
- ③ 고객이 자주 지나다니는 동선의 근처에 위치하는 것이 좋은 지역이다.
- ④ 고객들이 쉽게 점포내로 들어올 수 있도록 부담 없는 상품 이 필요하다.
- ⑤ 가시성이 좋은 지역에 위치해 있는 것이 좋다.

44. 기존 상권인구 50,000명에서 신규 점포 출점으로 중복되는 인구가 20,000명이라고 한다. 기존 점포와 신규 점포의 상 권 중복에 따른 시장 활성화 정도가 1.4배가 된다고 하며, 활성화 비율은 균등하게 나뉜다고 한다. 이때의 경쟁영향을 산출하면 얼마인가?

- ① 12%
- ② 28%
- ③ 32%
- ④ 40%
- ⑤ 56%

45. 중심성지수에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 중심성지수는 소매업의 공간적 분포를 설명하는 데에 도움을 주는 지표이다.
- ② 중심성지수는 소매업이 균등하게 분포되어 있다는 것을 기본 가정으로 하고 있다.
- ③ 특정지역의 총 소매판매액을 일인당 구매액으로 나눈 값 과 거주인구를 비교한 값이다.
- ④ 중심성지수의 값이 1이 되는 경우는 외부유동인구가 없는 고립된 지역일수도 있다.
- ⑤ 일반적으로 주위에 점포가 많이 없는 지역은 1보다 낮은 값을 가지게 된다.

46. 외부의 대도시 A에 흡인되는 중소도시 C의 소매 판매액 비

율을 계산하고자 한다. 다음 중 가장 올바른 설명은?

- ① 라일리(Reilly)의 공식에서는 보다 나은 쇼핑기회를 제공 하더라도 원거리까지 쇼핑하지 않는다고 가정한다.
- ② 컨버스(Converse)는 모두 대도시로 흡인되지는 않고 일부는 잔류하게 될 것이라 가정하였다.
- ③ 편의품이나 전문품에 해당되는 상품을 대상으로 모형에 적용시키면 좋다.
- ④ 대도시와의 인구차이가 크게 발생하는 경우에는 관성인 자를 3으로 낮게 바꾸는 것이 좋다.
- ⑤ 해당지역의 인구비율이 최소 4배이상 차이가 나면 정확 성이 더 증가하게 된다.

47. 상권과 고객침투율과의 관계 및 이를 통해 얻을 수 있는 개념에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 점포출점의 관점에서 살펴본다면 상권은 해당지역의 고객침투율로 살펴볼 수 있다.
- ② 고객침투율로 상권을 설정하면 상권내 인구, 상권내 매출비율, 확장상권인구 등을 산출할 수 있다.
- ③ 상권인구는 일정이상의 고객침투율이 있는 범위내의 인구를 의미한다.
- ④ 상권내 매출비율은 전체 매출에서 상권내에서 발생한 매출의 비율로 설명한다.
- ⑤ 확장상권인구란 상권내 매출비율을 상권인구로 나누어 구한 매출에 기여할 수 있는 최대 인원이다.

48. 다음 내용은 확률적 점포선택 모형들의 특성을 설명한 것이다. 해당 특성에 대한 설명으로 옳은 것은?

ㄱ. 각 점포의 선택가능성은 매장면적에 비례하고 매장까지의 거리 제곱에 반비례 한다.
 ㄴ. 면적의 비례정도과 거리의 반비례 정도는 개인의 상황에 따라 다르게 책정할 수 있다.
 ㄷ. 점포의 크기, 점포의 거리 외 추가적인 요소를 활용하며 점포선택 가능성을 판단한다.
 ㄹ. 점포 선택을 위해서 효용을 활용하며, 효용에는 결정적, 무작위적 요소가 있다.

- ① ㄱ, ㄴ -Luce 원리를 David L. Huff가 보완, 개선 시킨 모형이다.
- ② ㄴ, ㄷ - MNL모형을 수정, 보완한 모형이다.
- ③ ㄷ, ㄹ - MCI 모형으로 Converse 모형의 수정형이다.
- ④ ㄴ, ㄹ - 점포의 상권경계를 이용하여 점포를 선택 하는 모형이다.
- ⑤ ㄱ, ㄷ -Huff 모형을 수정, 발전시킨 형태이다.

49. 라일리(Reilly)가 제시한 소매인력법칙에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 중심지이론에 근거한최근거리가설의 한계를 보완하여 특정 소비자의 쇼핑형태를 일부 설명할 수 있다.
- ② 두 도시간의 상권경계를 규정하는 이론으로 분기 점까지의 거리를 측정할 수 있다.
- ③ 더 많은 인구를 가진 도시가 더 많은 쇼핑기회를 제공할 것으로 가정하고 있다.
- ④ 고객이 인지하는 거리를 반영하지 않아 실제 상황 과는 다른 결과가 발생할 수 있다.
- ⑤ 상권의 규모는 인구에 비례하고 각 도시과 중간도 시와의 거리제곱에 반비례한다.

50. 중심지 이론은 크리스탈러(Christaller)가 제시한 이론으로 상권구조에 대한 설명을 하고 있다. 이에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 상권중심지의 최대도달거리가 최소수요충족거리보다 작아야 지역 내 상업시설이 입지할 수 있다.
- ② 이상적인 배후상권은 원형으로 구성되므로 상권중 심지가 다수인 경우에는 통제불능지역이 발생하게 된다.
- ③ 원형의 배후상권은 최소수요 충족거리와 최대도달 거리가 일치하는 모습이다.
- ④ 한 지역 내 초과이윤이 발생할 수 있도록 배후상권이 존재하여야 지역 내 상업중심지의 수가 유지된다.
- ⑤ 중심지를 중심으로 형성된 원형의 배후지역들은 형태를 유지하면서 최적 입지를 선택하게 된다.

51. 벨슨(R.L Nelson)이 제시한 소매입지이론에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 소매인력법칙을 보완하여 매장면적과 거리 이외에도 다른 물리적 속성이 평가에 중요하다고 제시하였다.
- ② 최대 이익과 매출을 얻을 수 있는 입지를 확보하기 위하여 입지선정에 필요한 요소를 제시하였다.
- ③ 중간저지성은 경쟁 점포의 위치가 어디에 있는지에 따라 영향을 미칠 수도 있고 아닐 수도 있다.
- ④ 상호보완성은 경쟁점의 입지 규모 형태 등을 감안하여 기존점포와의 경쟁의 정도를 판단하는 요소이다.
- ⑤ 점포가 많이 몰려있거나 사무실, 문화시설 등이 모여있어 고객을 끌어들이는 가능성은 누적적 흡인력이다.

52. 범위에 따른 쇼핑센터의 분류에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 편의형 쇼핑센터는 핵점포가 귀금속판매점으로 통행량이 많은 거리를 따라 형성된다.
- ② 편의형 쇼핑센터는 규모가 작은 5~10개의 점포로 구성되며, 은행, 세탁소, 식당 등이 입점된다.
- ③ 분산적 근린형 쇼핑센터는 주로 실용품을 판매하며 고객의 생활조건을 충족시켜준다.
- ④ 집결적 근린형 쇼핑센터는 생활의 합리성 욕구를 충족시켜주기 위하여 다수의 점포가 집결한다.
- ⑤ 분산적 근린형 쇼핑센터나 집결적 근린형 쇼핑센터는 모두 선매품과 편의품을 주로 취급한다.

53. 소매집적의 개념에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 소매집적이란 동종의 점포가 모여 있는 현상으로 편의품 취급 점포의 특성이다.
- ② 유사하고 보완적인 점포가 모이게 되면 경쟁이 심화되므로 점포의 규모를 자체적으로 제한한다.
- ③ 집체적 편의성을 높여주어 고객흡입이 증가하게 된다.
- ④ 행정기관에서 인위적으로 조성하여 구성하므로 지역의 발전과 점포의 원활한 통제가 가능하다.
- ⑤ 전체 점포의 규모는 점포공간 매출액 비교법을 통해 집적의 크기와 규모를 평가하게 된다.

54. 다음 상황을 고려하여 상회가 어떠한 선택을 하는 것이 좋은지 Huff 모형을 활용하여 분석할 때, 옳게 설명한 것은?

상회의 집 근처에는 과일을 판매하는 점포가 가, 나, 다 3개가 있다. 점포의 크기는 각각 175㎡, 200㎡, 144㎡이며, 상회 집에서 각 점포까지의 거리는 5m, 10m, 12m라고 한다. 상회의 효용을 고려하면 거리와 면적에 대한 모수는 각각 2와 1이라고 한다.

- ① 일반적으로 '나' 점포가 거리와 면적이 모두 중간에 위치하므로 상회가 가장 쉽게 선택할 수 있다.
- ② '가' 점포가 폐업한 후 '다' 점포가 매장을 2배보다 더 크게 확장한다면 상회가 많이 이용할 것이다.
- ③ 상회가 '가' 점포를 가장 많이 선택하기에는 다른 매장에 비해 매장 면적의 크기가 상대적으로 작다.
- ④ 가장 먼 거리에 새로운 점포 '라' 가 출점한다면 점포의 크기를 다른 점포보다 3배 더 크게 확보하면 좋다.
- ⑤ 상회가 고려한 거리와 면적에 대한 모수는 항상 2와 1로 지정하여 사용하여야 결과가 정확하다.

55. 다점포운영에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 전국규모의 시장을 대상으로 상품, 가격, 촉진전략을 관리하는 데에 가장 효과적인 방법이다.
- ② 지역 담당 관리자는 점포가 개점된 지역시장에 대한 통제를 더 수월하게 할 수 있다.
- ③ 좁은 지역에서의 다수 점포 운영은 상품의 다양성을 확보할 수 있어 범위의 경제가 가능하다.
- ④ 점포의 잠재성장력에 영향을 미치게 되어 개별점포의 수익은 지속적으로 증가한다.
- ⑤ 계획되었던 자기잠식형 매출에 의해 고객은 매우 혼잡한 점포내에서 쇼핑환경을 경험한다.

56. 상권 매력도를 평가하는 소매포화지수에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 소매포화지수는 특정업태의 총 매장면적이 증가할 수록 매력도가 떨어진다.
- ② 소매포화지수는 값이 클수록 시장에 대한 위험도 커진다고 볼 수 있다.
- ③ 소매수요가 높게 나타나면 소매포화지수도 항상 높은 값을 보이게 된다.
- ④ 소매포화지수가 클수록 시장 내에서 기존 점포간 경쟁도 매우 크다고 볼 수 있다.
- ⑤ 편의품보다 전문품의 경우에 소매포화지수를 적용하여 시장을 평가하는 것이 많은 도움이 된다.

57. 소비행태별 상권의 분류에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 목적형 상권은 기대소비에 따라 목적을 정하여 구매하는 상권을 말한다.
- ② 목적형 상권의 경우 구매빈도는 적지만 방문시 구매율이 높아 유사점포가 주변에 없는 독립점포가 유리하다.
- ③ 목적형 상권의 경우 원거리에서 오는 고객의 수가 많기 때문에 입지에 대한 고민은 적은 편이다.
- ④ 우연하게 구매가 발생하는 상품의 경우에는 비목적형 상권으로 분류하게 된다.
- ⑤ 김밥 전문점, 편의점, 화장품 전문점 등이 비목적형 점포의 주된 유형이다.

58. 상권에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 점포운영자와 고객은 상권구역 내 점포수의 많고 적음에

따라 서로 상반된 효용을 얻을 수 있다.

- ② 상권내 점포과밀현상이 발생하면 고객은 대형점포로 모여드는 경향을 보이게 된다.
- ③ 상권내 중심상업지구는 대형점포가 밀집되거나 쇼핑 상호보완성이 높은 점포 밀집지역이다.
- ④ 상권내 선택할 수 있는 점포가 많아지면 해당상권 지구의 점포 선택가능성이 높아진다.
- ⑤ 편의품 상권에서는 소상공전략보다 대상권전략 추진점포가 목표고객을 더욱 쉽게 흡수한다.

59. 다음 설명되고 있는 사례는 어떠한 방법을 통해 점포입지를 선정하려는 방법인가?

중소도시에 위치한 안경 전문 소매업체인 '잘보여 안경'에서는 지역 내에 직장을 가지고 있는 고객을 대상으로 안경을 판매하고 있다. 지난 상반기에 '잘보여 안경'은 매출을 높이고자 휴일에 음악 축제와 머린미를 대상으로 하는 엔터테인먼트를 강화한 판촉행사를 실시하였고, 이후 지속적으로 지역매출이 증가하는 효과를 얻고있다. 현재 '잘보여 안경'은 이를 계기로 다른 비슷한 지역으로 점포를 확장하기위해 경쟁상황 분석, 현재의 상권 정의, 상권특성분석, 새로운 지역과 비교 등을 수행하고 있다.

- ① 허프모형(Huff model) ② 유추법(analog method)
- ③ CST mapping ④ 회귀분석의 적용
- ⑤ 규범적 접근방법의 사용

60. 입지분석시 입지주변의 업종을 조사하여 상호보완업종 또는 상호 경합 또는 피해업종이 배치되어 있는지를 파악하여야 한다. 아래의 항목 가운데서 상호 경합 또는 피해업종이라고 볼수 있는 것은?

- ① 의류점과 액세서리점 ② 야채가게와 정육점
- ③ 문구점과 서점 ④ 제과점과 화원
- ⑤ 슈퍼마켓과 잡화점

4과목 : 유통마케팅

61. 근래에 들어 브랜드 자산에 대한 중요성이 강조되고 있다. 브랜드에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 브랜드의 수명은 제품의 수명보다 짧으므로 지속적으로 신규브랜드를 개발하여야 한다.
- ② 브랜드는 기업 성과를 담는 그릇이라고 할 수 있으며, 브랜드 자산을 구축하는 과정이 마케팅이라할 수도 있다.
- ③ 진부화를 피하기 위해서 브랜드네임은 일정기간이 지나면 변경해 주는 것이 바람직하다.
- ④ 소비자들이 브랜드를 구매의사결정의 기준으로 삼는것은 제품의 속성정보를 중요시하기 때문이다.
- ⑤ 저관여 제품일수록고관여 제품에 비해 브랜드 준거현상이 약하다고 할 수 있다.

62. A사는 신제품을 개발하여 시장에 출시하였다. 시장 조사 결과 올해에 개당 1,000원에 55,000개가 판매될 것으로 예상되었다. 이 경우, 변동비율이 40%이고, 고정비가 30,000,000원이라면 손익분기점에서의 판매수량은 몇 개 인

가?

- ① 50,000개 ② 75,000개
- ③ 55,000개 ④ 37,500개
- ⑤ 45,000개

63. 서비스의 품질을 높이기 위해서는 개별화(customization)를 추구하여야 한다. 아래의 내용 중에서 개별화를 추구하는 방법과 거리가 먼 것은?

- ① 지원부면에서는 서비스 각 단계별로 소요되는 시간과 단위당 산출을 측정할 필요가 있지만, 고객접촉지점에서는 이런 것들이 중요하지 않다.
- ② 고객서비스를 높이기 위해서는 고객접촉지점과 지원지점을 통합하여야 한다.
- ③ 고객접촉지점의 종업원은 좁고 전문적인 지식과 역량보다는 넓고 포괄적인 지식과 역량을 구비하는 것이 좋다.
- ④ 서비스의 생산성보다는 고객지향성이 강조되어야한다.
- ⑤ 병원이나 컨설팅회사들은 호텔이나 소매금융업보다 개별화의 성격이 높다고 볼수 있다.

64. 기업 마케팅의 거시환경(macro environment)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 거시환경이란 기업 생산물의 수요에 영향을 미치지만 기업으로서는 통제가 어려운 환경요인을 말한다.
- ② 경쟁업자, 지역주민, 일반공중, 시민단체 등은 거시환경의 구성요소이므로 이들과의 우호적 관계를 형성, 유지하는 것이 매우 중요하다.
- ③ 정치환경, 경제환경, 사회·문화환경, 자연환경 등이 포함된다.
- ④ 거시환경은 기업에게 성장의 기회와 함께 위협요인이 되기도 한다.
- ⑤ 거시환경이란 하나의 경제공동체를 구성하는 개별 경제주체들이 공유하는 환경이란 뜻이기도 하다.

65. 누적생산량과 단위당 생산원가와의 관계를 나타낸 곡선은 무엇인가?

- ① 공급곡선(supply curve) ② 경험곡선(experience curve)
- ③ 비용곡선(cost curve) ④ 수요곡선(demand curve)
- ⑤ 효용곡선(utility curve)

66. 박스 안의 내용은 어떤 심리적 과정에 대한 설명인가?

투입된 정보를 의미있는 것으로 만들기 위해 정보를 개별적으로 선택하고 조직화하며 해석하는 과정

- ① 감지(sensation) 과정 ② 태도(attitude) 형성과정
- ③ 학습(learning) 과정 ④ 귀인(attribution) 과정
- ⑤ 지각(perception) 과정

67. 유통업체 브랜드(private brand)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 제조업체 브랜드와 유통업체 브랜드의 구분은 브랜드 소유권이 누구에게 있느냐에 따라 나뉜다.
- ② 유통업체 브랜드는 유통업체가 제조업체와의 제휴를 기반으로 특정 상품의 기획, 설계, 개발 단계에 참여한다.
- ③ 유통업체 브랜드의 장점은 판매정보를 직접상품 개발에 반영할 수 있고 저가격 판매 및 높은 수익률을 확보할 수 있다는 것이다.

- ① 제조업체와의 제휴를 기반으로 하기 때문에 유통업체 브랜드의 사용권과 브랜드 신청 및 획득권은 제조업체에게 있다.
- ⑤ 제조업체의 입장에서 볼 때 유통업체 브랜드의 부착은 비교적 안정된 일정량의 판매량을 확보할 수 있다는 장점이 있다.

68. SERVQUAL 모형에 의하면 서비스 품질을 결정하는 5가지 차원이 있다. 아래의 내용 중에서 서비스 품질을 결정하는 5가지 차원에 속하지 않는 것은?

- ① 유형성(tangibles) ② 확신성(assurance)
- ③ 신뢰성(reliability) ④ 정확성(precision)
- ⑤ 공감성(sympathy)

69. 브랜드 전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 개별 브랜드 전략이란 기업에서 생산되는 제품별로 각기 다른 브랜드를 부착하는 전략이다.
- ② 공동 브랜드 전략은 인지도가 높고 호의적인 이미지를 가진 기존 브랜드를 활용하는 전략이다.
- ③ 결합 브랜드 전략은 두개 이상의 상표명을 하나의 제품에 부착하는 전략이다.
- ④ 유사 브랜드는 명제제조업체의 상호나 브랜드 자산에 기대어 간접적인 이득을 얻기 위한 전략이다.
- ⑤ 프리미엄 브랜드 전략은 자사의 상품을 타사와 구별하기 위해 특정 상징과 기호를 부착하는 전략이다.

70. 소매점 광고 도구 중 인터넷 광고 기법에 대한 종류와 그 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 배너 광고 : 인기 있는 홈페이지에 이름이나 내용을 부착하여 홍보하는 기법
- ② 팝업 광고 : 특별할인 및 경품행사 등과 같은 이벤트 내용을 별도의 광고창에 띄우는 방법
- ③ 이동 아이콘 광고 : 광고의 내용이 웹페이지를 이동하면서 주의를 끄는 광고
- ④ 키워드 광고 : 검색엔진에서 사용자가 특정 키워드로 검색했을 때 광고주의 사이트가 소개될 수 있도록 하는 광고
- ⑤ 리치미디어 광고 : 쌍방향성을 이용하여 소비자의 취향을 분석해서 광고를 제공하는 방식

71. 아래의 빈칸에 들어갈 가격 결정 방식으로 올바르게 나열된 것은?

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

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

72. 비주얼 머천다이징의 역할에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 상품이 갖는 장점을 고객에게 최대한으로 표현하여 전달한다.
- ② 판매 적기의 상품을 비중있게 배치하여 소비자의 눈에 띄도록 한다.
- ③ 제품에 대한 정보를 전달하고 특정 이미지를 만들어 판매를 신장한다.
- ④ 고객이 구석구석 살펴볼 수 있도록 유도 포인트를 설치하여 모든 상품이 팔릴 수 있는 기회를 만든다.
- ⑤ 고객이 상품을 자유롭게 만져보고 다른 상품과 비교하면서 구매결정을 빠르게 내릴 수 있도록 돕는다.

73. 점포 레이아웃과 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 조닝(zoning)이란 상품구성 계획, 진열면적 배분, 상품배치 존 구분을 포함한다.
- ② 페이싱(facing)이란 하나의 단품을 옆으로 늘어놓은 개수를 말한다.
- ③ 버블(bubble) 계획은 점포의 주요 기능공간의 규모와 위치를 간략하게 보여주는 것이다.
- ④ 블록(block) 계획은 점포의 각 구성부문의 실제 규모와 형태를 세부적으로 결정하는 것이다.
- ⑤ 표준진열도(standard display)란 효과적인 레이아웃을 위한 조닝, 페이싱 버블계획을 하나의 도면으로 묶은 것을 말한다.

74. 내적 준거가격(internal reference price)에 해당하지 않는 것은?

- ① 권장 소비자 가격(suggested retail price)
- ② 시장 가격(market price)
- ③ 공정 가격(fair price)
- ④ 열망 가격(aspiration price)
- ⑤ 역사적 가격(historical price)

75. 다음의 내용은 무엇을 설명하는 것인가?

- 한 기업에서 생산되는 유사제품군이나 전체 품목에 동일하게 부착하는 브랜드이다.
- 동일한 범주 또는 동일한 아이덴티티를 갖는 제품별 브랜드를 하나로 묶어주는 브랜드이다.
- 같은 브랜드를 사용하는 제품 중 한 가지 제품이 성공한 경우 다른 제품에도 긍정적인 효과를 주며 신제품의 시장진입을 쉽게 한다.

- ① 기업 브랜드(Corporate Brand)
- ② 패밀리 브랜드(Family Brand)
- ③ 개별 브랜드(Individual Brand)
- ④ 내셔널 브랜드(National Brand)
- ⑤ 브랜드 수식어(Brand Modifier)

76. 업체별 머천다이징의 지향점에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 편의점의 머천다이징은 계절성, 편리성을 바탕으로 한 효율적 판매를 지향한다.
- ② 전품점의 머천다이징은 전문성의 표현과 개성전개, 표적의 명확화를 지향한다.

맞춤형 거래가 가능하다.

- ③ 소비자들은 다양한 제품 중에서 선택할 수 있도록 제품 선택의 폭이 넓어진다.
- ④ 정보통신 산업분야에서는 전통산업과 달리 기업이 생산 요소 단위를 늘리면 지속적으로 수익의 증가분이 높아지지 않고 일정 시점에 지나면 수익의 증가분이 감소되는 현상이 나타난다.
- ⑤ 조직구조는 조직운영을 위한 정보기술의 활용으로 조직 내에서 정보 및 지식의 신속한 전달과 공유를 통하여 보다 유연해질 것이다.

85. 유통정보시스템을 효율적으로 구축할 경우 고려해야 할 사항으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 유통정보시스템은 경영정보시스템과 마케팅정보시스템 등 조직의 정보시스템과 긴밀하게 연동될 수 있도록 구축되어야 한다.
- ② 다점포 영업을 지향하는 유통경영의 형태에 비추어 정보에 대한 접근의 용이함과 보안성을 동시에 가능케 하는 지역분권식 데이터 관리와 포괄적 정보보안을 실현하여야 한다.
- ③ 신중한 기획과 전사적 협력을 기반으로, 유통산업 의업 무특성을 고려한 사용자환경에 맞춘, 개방적 시스템의 구축이 필요하다.
- ④ 상시적이면서도 급변하는 환경에 신속히 대응할 수 있는 정보시스템의 구축이 필요하다.
- ⑤ 유통정보시스템의 개발은 유통경로 구성원간의 효과적인 의사소통시스템을 구축하는 것이다.

86. 유통정보시스템의 구축과정중 기획단계에서 수행해야 하는 것은?

- ① 유통정보시스템 통제 방안 마련
- ② 유통정보시스템 요구사항 분석
- ③ 유통정보시스템의 문제점 파악 및 개선작업
- ④ 유통정보시스템 분석 및 설계
- ⑤ 유통정보시스템의 단계적 실무 적용

87. 전자결제시스템이 전자상거래에 이용되기 위해 갖추어야 할 기본 조건으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 송신자와 수신자가 합법적인 사용자임을 증명할 수 있는 상호인증이 이루어져야 한다.
- ② 거래의 내용이 제3자에게 노출되지 않도록 하는 기밀성이 보장되어야 한다.
- ③ 거래내용의 변조나 승인되지 않은 거래의 생성을 방지하기 위한 무결성이 확보되어야 한다.
- ④ 기존의 결제시스템 및 거래관행과의 차별성이 확보되어야 한다.
- ⑤ 이미 성립된 거래에 대한 부당한 번복을 방지하기 위한 부인방지능력이 확보되어야 한다.

88. 전자상거래 중개자의 역할과 구조에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소비자가 다른 사이트를 열심히 찾아다니지 않아도 되게 하고, 상거래 과정의 운영비용을 전체적으로 감소시킨다.
- ② 규모의 경제를 실현하기 위해 판매자의 제품과 소비자의 구매 수요를 집합시키는 구실을한다.
- ③ 집합된 내용 중에서 소비자가 원하는 수요의 내용과 판매자의 제품을 매치시키는 역할을 한다.
- ④ 브로킹 구조는 소비자와 판매자가 직접 거래를 하는 구조이다.

- ⑤ 매치 메이킹 구조는 판매자의 정보를 보유한 상황에서 소비자의 요구에 가장 부응되는 자료를 검색해서 소비자에게 통보하는 구조이다.

89. EPC코드 관련 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① EPC(Electronic Product Code)는 MIT Auto-ID센터에서 개발된 코드체계로 물리적 또는 가상적으로 존재하는 객체를 고유하게 식별한다.
- ② EPC는 헤더(Header), 필터와 파티션 (Filter & Partition Value), ALE(Application Level Event), 및 Domain Identifier로 구성된다.
- ③ 필터값은 태그가 부착된 객체의 단위를 구분할 수 있어 필터링 옵션으로 사용한다.
- ④ 파티션값은 코드에 포함된 업체코드, 상품코드 등의 구성요소 길이에 대한 정보를 포함한다.
- ⑤ 도메인 식별자는 EPC 코드 유형에 따라 구성요소에는 차이가 있으나, 기본적으로 업체를 구분하는 코드와 객체를 구분하는 코드로 구성됨으로써 객체를 유일하게 표현한다.

90. DES 암호화 방식을 사용하여 6명의 사용자가 메시지를 암호화하기 위해서 필요한 키의 수는?

- ① 6개
- ② 10개
- ③ 15개
- ④ 1개
- ⑤ 2개

91. 고객 데이터의 속성과 분석기법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 1차 정보란 특정한 문제 해결이나 마케팅 활동에 실제로 활용될 수 있는 정보이다.
- ② 2차 정보란 기업내부에서 다른 목적으로 활용하기 위해 수집한 정보나 타기관에서 다른 목적으로 수집한 정보로 일반적으로 1차 정보의 수집에 후행 하여 이루어진다.
- ③ RFM(Recency-Frequency-Monetary) 기법이란 고객이 어떤 상품이나 서비스를 구입하였을 때 마지막으로 구입한 날은 언제이고 총 구매금액은 얼마인지를 토대로 고객정보를 분석하여 이를 고객관리에 활용하는 기법이다.
- ④ MCIF(Marketing Consumer Information File)기법이란 기존고객의 구매 형태와 고객관리에서 발생한 다양한 데이터를 비교 분석하고 정보를 서로 교차시켜 마케팅 활동에 활용하는 고객관리 및 분석기법을 말한다.
- ⑤ 고객 생애가치 이익 평가기법이란 고객이 자사의 제품을 최초로 구매한 시점부터 최종 거래에 이르는 기간 동안에 구입하고 제공받는 서비스의 총이용금액에서 고객 획득 비용, DM제작 및 발송 비용, 매출액, 상품 원가, 텔레마케팅 경비 등을 제한 후 영업 수익을 산출하여 나타난 생산성을 기초로 고객 1인당 누적 가치를 평가한 기법이다.

92. 기업이 CAO(Computer Assisted Ordering) 시스템을 시행하는 이유로서 가장 거리가 먼 것은?

- ① 재고보유량을 감소시킬 수 있다.
- ② 제조업체는 일일 판매실적을 기초로 한 예측치를 통해 생산량을 조절할 수 있다.
- ③ 주문서 작성 및 발송비용을 절감할 수 있다.
- ④ 결품율 및 매출액이 증가할 수 있다.
- ⑤ 소매업체는 재고 감소 및 운영비를 절감할 수 있다.

93. 인터넷의 특징을 설명한 것으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 인터넷은 개방적인 네트워크이다.

- ② 인터넷을 통하여 다양한 형태의 정보를 주고 받을 수 있다.
- ③ 인터넷은 특정한 소유자나 운영자가 특정한 형식이나 양식에 따라 운영되는 네트워크이다.
- ④ 인터넷은 양방향 의사소통이 가능한 네트워크이다.
- ⑤ 인터넷은 이용에 따른 비용이 저렴한 매우 경제적인 네트워크이다.

94. 채찍효과(Bullwhip Effect) 대처방안으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 수요에 대한 불확실성을 최소화하기 위해서 수요 정보를 공유해야 한다.
- ② 제조업체와 유통업체가 협력하여 일관된가격정책을 가져간다.
- ③ EDI나 CD(Cross Docking)과 같은 기법을 활용하여 Lead Time을 단축시켜야 한다.
- ④ VMI나 CPFR 같은 기법을 활용하여 장기적으로 성과나 리스크를 공유하여야 한다.
- ⑤ 한번에 많은 양을 주문하여 운송비용을 절감하고 재고관리를 간단하게 한다.

95. 정보를 지식으로 전환하는데 필요한 네가지 활동으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 비교 - 한 상황의 정보를 알려진 다른 상황의 정보와 비교한다.
- ② 연결 - 하나의 지식과 다른 지식을 연관 짓는다.
- ③ 결과 - 의사결정이나 행동을 위해 정보에 함축된 것을 발견한다.
- ④ 계산 - 데이터로 수학적 또는 통계적 분석을 한다.
- ⑤ 대화 - 어떤 정보에 대해 생각하는 바를 배우기 위해 다른 사람과 상호작용을 한다.

96. 크로스도킹(Cross Docking)의 기대효과로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 물류센터의 물리적 공간이 감소된다.
- ② 공급체인 전체의 저장로케이션의 수가 증가한다.
- ③ 물류센터에서의 평방미터당 회전율이 증가한다.
- ④ 유통업체의 결품율이 감소된다.
- ⑤ 물류비용과 재고수준이 감소된다.

97. 전술계획수준의 의사결정지원시스템이 수행해야 할 기능으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 대화기능 ② 지식관리기능
- ③ 데이터관리기능 ④ 모니터링기능
- ⑤ 모델관리기능

98. e-mail의 특성으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 일대일 맞춤 커뮤니케이션의 가능성
- ② 마케팅 프로세스와의 전략적 통합가능성
- ③ 연속적인 쌍방향 의사소통 가능성
- ④ 웹 등 다른 서비스와의 통합가능성
- ⑤ 한 번에 전달 할 수 있는 메시지의 양의 제한가능성

99. 다음은 최신 ICT(Information Communication Technology)를 활용하여 기업이 당면한 문제를 해결하고, 경쟁우위를 확보한 사례이다. 보기의 사례에서 활용한 주요 기술로 가장 적절한 것은?

글로벌 패션브랜드 자라(Zara) : 자사 기획 상품의 판매 현황을 실시간으로 분석함으로써 시장에서 인기 있는 제품에 대한 분석자료를 생산 시스템에 직접 연결함으로써 빠르게 변화하는 트렌드에 맞추어 의류를 제공할 수 있는 시스템 마련

마이크론 테크놀로지(Micron Technology) : 반도체 장비에서 생산되는 제품중 생산시간이 상이한 다양한 제품을 처리하는 장비에서 부품을 어떤순서로 유입하는가에 따라 생산 시간이 불규칙하게 변화하는 패턴 분석

- ① 소셜네트워크서비스 ② 사물인터넷
- ③ 만물인터넷 ④ 빅데이터
- ⑤ 클라우드

100. 재래상거래와 전자상거래의 물류특성을 볼때, 전자상 거래의 물류 특징과 거리가 가장 먼 것은?

- ① 배송시간의 선택이 가능(소비자)
- ② 최종 배송점의 분산 및 광역화
- ③ 가치지향적인 관리체계
- ④ 개별 고객주문정보 및 배송물품의 실시간 추적
- ⑤ 배송시간의 충분한 리드타임

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

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