

## 1과목 : 유통경영

1. 아래에서 설명하는 조직의 형태로 옳은 것은?

(※)튼튼건설은 핵심적인 업무에 대해서는 최소한의 인력만으로 정보기술을 이용하여 처리한다. 나머지 업무는 협력 혹은 계약관계에 의해 운영한다. 부지매입은 전문 부동산업체에게 맡기고, 설계는 디자인전문업체에, 건설은 전문건설회사에, 조경은 조경업체에게 맡기는 계약을 맺고 있다.

- ① 무경계조직                      ② 가상조직  
③ 비공식조직                    ④ 프로젝트조직  
⑤ 매트릭스조직

2. 조직의 분화는 크게 수평적 분화와 수직적 분화로 나눌 수 있다. 다음 보기 중 그 성격이 다른 하나는?

- ① 인사, 생산, 마케팅 같은 기능에 의한 분화  
② 가정용가구, 주방용가구, 사무용가구 등 제품에 의한 분화  
③ 개인금융부문과 기업금융부문 같은 고객에 의한 분화  
④ 강북, 강서, 강남, 강동 같은 지역에 의한 분화  
⑤ 사장, 부장, 과장, 대리, 사원 같은 계층에 의한 분화

3. 의사결정을 개인차원 의사결정, 집단차원 의사결정, 조직 차원 의사결정으로 나눌 때 집단차원 의사결정과 관련 있는 것은?

- ① 스키마(schema)              ② 애쉬효과(Asch effect)  
③ 휴리스틱스(heuristics)      ④ 전략적 의사결정  
⑤ 창의력과 개인의 속성

4. 아래 박스의 이 사람이 지칭하는 인물은 누구인가?

이 사람은 상황적합 모델에서 효과적인 그룹 성과는 리더의 스타일과 리더가 상황을 통제할 수 있는 정도에 따라 달라질 수 있다고 제안하며, 리더십 성공에 있어서 가장 중요한 부분은 개개인의 기본적 리더십 스타일에 달려있다고 하였다. 이 사람은 업무 중심의 사람과 관계 중심의 사람을 구분하기 위해 '가장 싫어하는 동료에 관한 (Least Preferred Co-worker : LPC)' 설문지를 만들어서 활용하였다.

- ① 맥그리거(D. McGregor)  
② 만(R. D. Mann)  
③ 블레이크와 무튼(R. R. Blake & J. S. Mouton)  
④ 피들러(F. E. Fiedler)  
⑤ 매슬로우(A. H. Maslow)

5. 매년 10,000원의 현금 유입을 영구적으로 가져오는 투자 안이 존재하고, 인플레이션 비율이 5%, 회사의 명목기대 수익률이 18%라고 한다면 회사가 최적의 수익을 거두기 위해 투자하는 금액은 최대 얼마인가? (세금은 없다고 가정함)

- ① 69,742원                      ② 80,775원  
③ 85,555원                      ④ 94,414원

⑤ 102,418원

6. 타인의 기대나 관심으로 인하여 능률이 오르거나 결과가 좋아지는 현상으로, 예를 들어 상사가 특정 부하직원에게 성과향상에 대하여 기대하고 격려하게 되면, 그 부하직원은 높은 성과를 올리는 경향이 있다. 이를 무슨 효과라고 하는가?

- ① 동화효과(assimilation effect)  
② 피그말리온효과(pygmalion effect)  
③ 호손효과(hawthorne effect)  
④ 채찍효과(bullwhip effect)  
⑤ 학습효과(learning effect)

7. 전략경영의 일반적인 프로세스로 올바르게 나열된 것은?

- ① 전략 구상 - 조직 사명 · 목표확인 - 외부분석 - 내부분석 - 전략 실행  
② 조직 사명 · 목표확인 - 외부분석 - 내부분석 - 전략 구상 - 전략 실행  
③ 전략 구상 - 외부분석 - 조직 사명 · 목표확인 - 내부분석 - 전략 실행  
④ 내부분석 - 외부분석 - 조직 사명 · 목표확인 - 전략 구상 - 전략 실행  
⑤ 외부분석 - 내부분석 - 조직 사명 · 목표확인 - 전략 구상 - 전략 실행

8. 운전자본관리의 목표로 옳지 않은 것은?

- ① 수익성과 유동성의 상반관계를 고려하여 적절한 조화점을 찾는다.  
② 유동자산을가급적 최소한으로 지한다.  
③ 기업의 유동성을 적절하게 관리하여 부도 등의 지급불능 위험을 감소시킨다.  
④ 기업경영에 있어서 긴급한 악재에 대응한다.  
⑤ 단기부채와 장기부채의 최적구성을 유지한다.

9. 조직차원의 커뮤니케이션을 공식적 커뮤니케이션, 비공식적 커뮤니케이션으로 나눌 때, 비공식적 커뮤니케이션과 가장 관련이 깊은 것은?

- ① 수직적 커뮤니케이션  
② 수평적 커뮤니케이션  
③ 하향식(top-down) 커뮤니케이션  
④ 그레이프바인(grapevine)  
⑤ 제안제도

10. 관리의 첫 번째 기능인 계획에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 장기목표(goals)는 종업원과 경영진에 의해 합의할 필요가 없고 경영진이 일방적으로 결정하면 된다.  
② 사명선언(mission statement)이란 조직의 근본적인 목적에 대한 개요라고 할 수 있다.  
③ 전술적 계획(tactical planning)이란 누가, 무엇을, 어떻게 진행할 것인지에 대한 구체적이고 단기지향적인 지침을 개발하는 과정이다.  
④ 전략적 계획(strategic planning)이란 목표를 정하고 필요한 자원을 확보하기 위한 정책과 전략을 설정하는 과정이다.  
⑤ 운영계획(operational planning)이란 회사의 전술적 목표를 실행하기 위해 필요한 표준 업무기준과 시간계획을 수립하는 과정이다.

11. 아래 박스 안의 내용과 가장 관련 있는 이론은?

XX사는 배송기사에게 빠른 미동을 위해 물건을  
한손으로 운반할 때는 왼손을 사용하라고 요구한  
다거나 작업 능률을 높일 수 있는 일간 운송량을  
지정하는 등 상세한 업무요구를 하는 대신에 배송  
기사에게 차별적인 성과급을 제시한다.

- ① Z이론                      ② 과학적 관리법  
③ 호손연구                ④ 동기요인  
⑤ X이론, Y이론

12. 기업은 재무제표가 기업회계기준에 따라 적정하게 작성 되었는지 감사를 받는다. 이 경우 감사보고서에 표기되는 감사의견과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 적정의견(unqualified opinion)  
② 한정 의견 (qualified opinion)  
③ 부적정의견(adverse opinion)  
④ 중도의견 (moderation opinion)  
⑤ 의견거절 (disclaimer of opinion)

13. 다음 주어진 자료를 이용하여 총유동자산을 올바르게 계산한 것은?

미수금 : 500원  
재고자산 : 5,000원  
현금 : 1,000원  
고정자산 : 20,000원  
기타당좌자산 : 100원  
순매출액 : 20,000원

- ① 6,000원                      ② 6,100원  
③ 6,600원                      ④ 26,600원  
⑤ 46,600원

14. 소매업체의 성과척도 중 점포 운영척도와 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 매장관리자가 통제하는 결정적인 자원은 상품재고이다.  
② 점포운영 생산성 척도에는 직원당 매출액이 포함된다.  
③ 감모손실, 에너지 비용을 통제하는 것도 포함한다.  
④ 무인판매대를 통해 노동생산성을 향상시키기도 한다.  
⑤ 매장 공간활용과 직원관리를 통해 생산성을 향상 시키려고 노력한다.

15. 아래 박스의 ( )안에 공통적으로 들어갈 내용으로 알맞은 것은?

- ( )은/는 구매자의 입장에서 특정 공급자의  
개별품목 혹은 재고관리단위 각각에 대한 이익  
을 평가하는데 이용된다.  
- ( )은/는 개별취급상품에 대한 손익계산이  
가능하도록 개발한 평가모형이다.

- ① 활동기준 비용평가      ② 직접 상품이익 평가  
③ 재무성과 평가          ④ 경제적 가치분석

⑤ 레버리지비율 평가

16. 리더십 격자(The Leadership Grid) 이론에 따른 리더의 유형에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 무관심형 리더 - 조직구성원에 대한 관심은 없고, 과업 달성에만 최대한의 노력을 한다.  
② 능력지향형 리더 - 직원에 대한 관심은 높고, 의사결정은 업무중심으로 한다.  
③ 컨트리클럽형 리더 - 직원에 대한 관심은 낮고, 자신의 인간관계에만 관심이 높다.  
④ 중간형 리더 - 직원들의 사이에서 치우침 없이 공정성을 유지하는 유형이다.  
⑤ 팀형 리더 - 업무와 직원 모두에 대한 관심이 높은 유형이다.

17. 기업의 단기자금 조달 방법 중 담보나 보증이 필요한 경우는?

- ① 외상거래                      ② 팩토링  
③ 외상매입금                  ④ 신용한도  
⑤ 기업어음

18. 종업원에게 제공되는 다양한 보상 중 성격이 다른 하나는?

- ① 의료보험                      ② 보너스제도  
③ 봉급제도                      ④ 시급  
⑤ 주식매입선택권

19. 종업원 스스로가 어떤 시간에 근무할지 선택할 자유를 주는 근무시간 자유선택제도에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 근무시간 선택이 자유라할지라도 반드시 근무해야 하는 시간대를 포함하게 된다.  
② 자유선택제도를 도입한다면 모든 조직에 적용하는 것이 보다 효율적이다.  
③ 관리자들이 종업원을 감독하기 위해 더 많은 시간을 일해야 할 수도 있다.  
④ 종업원의 생산성과 사기진작에 효과적일 수 있다.  
⑤ 때로는 조직 내 의사소통이 어려워질 수 있다는 단점이 발생하기도 한다.

20. 한번 학습된 것은 다른 쪽으로도 전이되어 그곳의 학습을 돕는다는 것을 학습의 전이라고 하는데 이러한 유형과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 수평적 전이                      ② 부정적 전이  
③ 인과적 전이                      ④ 연속적 전이  
⑤ 수직적 전이

## 2과목 : 물류경영

21. SCM(공급체인관리)이 대두하게 된 배경에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 생산, 부품조달, 구매, 보관, 운송, 판매 등이 세계화되어 공급사슬상의 리드타임이 길어지거나 불확실해져서 리드타임을 관리할 필요가 있었다.  
② 공급단계 상납기 준수, 재고 최적화 등을 실현하고자 하였다.  
③ 기업간 경쟁이 치열해짐에 따라 고객지향, 고객만족, 시장요구에 대해 기업이 효과적으로 대응하고자 하였다.

- ④ 기업 내부적인 개선으로 인한 부가가치 향상의 한계에 봉착함에 따라, 외부와도 연관되는 부품, 원 자재 관리 및 수·배송관리, 재고관리 등을 통한 부가가치 향상을 추구하고자 하였다.
- ⑤ 정보전달을 최적화하고 왜곡을 감소시키기 위해 Bullwhip 효과를 최대화하고자 하였다.

**22. 컨테이너 및 컨테이너 운송의 일반적인 장단점에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?**

- ① 컨테이너 자체가 상품의 포장 역할을 하므로 포장 비용 절감된다.
- ② 하역단계의 간소화에 따른 노동력이 절약된다.
- ③ 화물의 기계적 처리로 인해 하역시간이 감소된다.
- ④ 컨테이너 처리시설의 구축으로 초기에 거대자본의 투입이 필요하다.
- ⑤ 컨테이너는 내구력이 취약하여 운송 중 풍량이나 풍우 등 기후상의 변동에 대해 안전을 기하기 힘들다.

**23. 국제복합운송에 대한 설명으로 옳은 것은?**

- ① 국가간 물품운송을 복수의 수송수단에 의해 항만에서 항만까지의 일관수송을 지향하는 수송방식이다.
- ② 독립된 단일의 복합운송인이 화주와 복수의 운송 계약 하에 복합운송서류를 발행한다.
- ③ 둘 이상의 운송방식 가운데 반드시 해상운송이나 내수운송이 포함되어야 한다.
- ④ 화주에게 투명한 운임을 제공하기 위하여 전운송 구간별로 운임을 분리하여 제시하여야 한다.
- ⑤ 전운송구간 내지 전운송기간에 걸쳐 화물에 대해 책임을 지는 전구간 단일운송책임을 원칙으로 한다.

**24. e-procurement에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?**

- ① 상품 또는 기업의 광고가 전자적 파일의 형태로 제작된 것을 일컫는다.
- ② 기업 내에서 사용되는 상품이나 서비스를 전자거래시스템을 통해 구매하는 행위이다.
- ③ 매버릭 구매(Maverick Buying)의 거래 감소 효과가 있다.
- ④ 구매통합을 통해 관리비와 인건비가 절감된다.
- ⑤ 지불 프로세스 개선 효과가 있다.

**25. 어떤 항구가 체선이 심해 장기간의 정박을 필요로 할 경우 그 항구를 목적으로 하는 화물에 대해징수하는 할증료는 무엇인가?**

- ① Out Port Surcharge
- ② Congestion Surcharge
- ③ BAF(Bunker Adjustment Factor)
- ④ CAF(Currency Adjustment Factor)
- ⑤ IAF(Inflation Adjustment Factor)

**26. e-marketplace는 시장의 주체어자와 가격정책에 따라 판매자 위주전자시장, 중개자 위주전자시장, 구매자 위주 입찰전자시장 그리고 구매자 위주 내부전자시장의 네가지 전자시장으로 구분가능하다. 이에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?**

- ① 판매자 위주 전자시장의 구조는 판매자가 물건을 구성하고, 그 물에 구매자가 접속하는 형태이다.
- ② 중개자 위주 전자시장은 중개물에 판매자와 구매자들이 접속하여 상거래가 이루어지는 형태이다.

- ③ 구매자 위주 입찰전자시장은 구매자가 물건을 운영하고 판매자들이 그 물에 접속하는 형태로써 부품 구매업자들이 물에 접속하여 입찰에 참여하는 경우를 예로 들 수 있다.
- ④ 일반적으로 생산주도형 또는 소매상주도형의 전자상점들은 구매자 위주 입찰전자시장에 속한다.
- ⑤ 구매자 위주 내부전자시장은 구매자가 내부의 전자 구매시스템을 설치하고 미리 판매자들의 가격을 전자구매 데이터베이스에 올려놓은 후 내부직원들이 해당 사이트에 접속해서 구매를 하는 형태이다.

**27. 아래 내용에서 설명하는 바코드의 마킹 방식은?**

- 이것은 상품 제조업체 및 수입업자가 상품의 생산, 포장단계에서 코드를 상품의 포장과 내용에 일괄적으로 마킹한 것이다.
- 이것을 통해 제조업체의 경우 판매정보를 기초로 생산계획 수립이 가능하고 또한 재고관리와 출고 등의 합리화를 도모할 수 있으며, 유통업체의 경우에는 매출 계산의 간편성과 신속성을 꾀하고 표시비용을 절감할 수 있다는 장점이 있다.

- ① 인스토어 마킹(Instore marking)
- ② 소스 마킹(Source marking)
- ③ 쉬핑 마크(Shipping mark)
- ④ 건현표(Freeboard mark)
- ⑤ 마크업(Mark-up)

**28. 국제화물운송을 담당하고 있는 수송시스템에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?**

- ① 해상운송은 국제물품운송 중 가장 많이 이용되는 운송방식이다.
- ② 항공운송은 글로벌화의 진전과 다양화된 소비자 요구증가에 따라 이용도가 증가하고 있다.
- ③ 파이프라인 운송은 대표적으로 TSR, TCR 등을 이용하는 방식으로, 해상운송과 연계된 복합운송이 더욱 활성화될 것으로 예상되고 있다.
- ④ 도로운송은 Door to door 및 이용 편의성으로 인해 이용도가 높은 편이다.
- ⑤ 철도운송은 대량 상품을 운임부담이 적고 원거리로 수송하는데 이용된다.

**29. 자가창고와 영업창고에 대한 내용으로 옳은 것은?**

- ① 자가창고는 타인이 위탁한 물품을 보관하고 그 대가로 보관료를 받는 창고이다.
- ② 영업창고는 자기의 물품을 보관하기 위해 직접 소유한 창고이다.
- ③ 자가창고는 거액의 투자비를 회피할 수 있다는 장점이 있다.
- ④ 영업창고는 일반적으로 창고업자의 전문적인 창고 관리기법을 이용할 수 있다는 장점이 있다.
- ⑤ 영업창고는 종업원의 고정배치에 의한 인건비 및 관리비 부담이 크다는 단점이 있다.

**30. 물류 활동에 대한 설명들이다. 이 중 옳은 것으로만 묶은 것은?**

- ㄱ. 생산물류는 주문을 받은 수주기업이 원자재, 부품 등을 포장, 단위화하며 발주기업 창고에 제때 납품하고 있는지를 관리하는 물류 활동이다.
- ㄴ. 조달물류는 생산회사의 자재창고로부터 출고, 생산라인에의 운반, 하역 및 제품창고입고에 이르기까지의 물류 활동이다.
- ㄷ. 판매물류는 완제품을 소비자에게 전달하는 일체의 물류활동으로 제품창고에서 출고, 배송센터까지 운반 및 소비자에게 배송하는 작업 등이 포함된다.
- ㄹ. 반품물류는 상품 자체의 문제점이나 파손, 하자, 고객 요구 불일치 등으로 인하여 발생하는 물류활동을 말한다. 최근에는 포장작업의 기계화 · 자동화로 전환이 진전 되고 있다. 그러므로 포장재료도 기계화 · 자동화의 적합성 측면을 고려하여 천연재료에서 복합재료로 전환하여야 하며, 포장공정도 케미서(Caser), 봉합기, 자동결속기, 언케미서(Uncaser) 등의 이용에 의해 일관 작업 및 기계화 · 자동화작업이 가능하도록 ( )이 배려되어야 한다.

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

31. 소매유통 발전에 대한 이론 중 하나인 소매수레바퀴가설에 대한 내용으로 옳은 것은?

- ① 유통기관이 취급하는 상품계열의 광범에 따라 설명하는 것으로, 다양한 상품계열을 취급하는 유통기관이 보다 전문화되어 한정된 상품계열을 가지는 기관에 대체되고 이는 다시 차례로 다양한 상품을 취급하는 기관에 대체되어 순환적으로 반복된다는 이론이다.
- ② 도입단계, 진입단계, 성장단계, 쇠퇴단계의 4단계로 구성된다.
- ③ 두 개의 서로 다른 경쟁적 소매업체가 하나의 새로운 소매업체로 합쳐진다는 이론으로 소매업체 변화 모습을 정, 반, 합의 논리에 따라 설명하였다.
- ④ 소매기관이 출현하여 사라지기까지의 전 과정을 설명한 이론으로 대부분 도입기, 성장기, 성숙기, 쇠퇴기의 4단계를 겪는다고 설명하였다.
- ⑤ 일반적으로 진입단계에는 혁신적 형태의 소매업체 가져 가격과 저비용 운영이라는 특징을 가지고 새로운 경쟁자로서 시장에 진입한다.

32. 유통에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통은 일반적으로 상류와 물류로 분류된다.
- ② 상류는 계약 성립을 통해 상품대금을 지불하고 소유권을 이전하는 것을 말한다.
- ③ 물류는 물품의 물리적 이동과정에서 시간적, 공간적 가치를 창출하는 경제적인 활동을 말한다.
- ④ 상류는 물류의 파생 기능을 수행하는 개념이다.
- ⑤ 상물분리는 지점이나 영업소에서 하던 물류활동을 배송센터나 공장의 직배송 등을 통해 직접적으로 수행되는 것을 의미한다.

33. ( ) 안에 들어갈 가장 적합한 포장물류의 기능은?

최근에는 포장작업의 기계화 · 자동화로 전환이 진전되고 있다. 그러므로 포장재료도 기계화 · 자동화의 적합성 측면을 고려하여 천연재료에서 복합재료로 전환하여야 하며, 포장공정도 케미서(Caser), 봉합기, 자동결속기, 언케미서(Uncaser) 등의 이용에 의해 일관 작업 및 기계화 · 자동화작업이 가능하도록 ( )이 배려되어야 한다.

- ① 보호성                      ② 하역성  
③ 작업성                      ④ 보관성  
⑤ 표시성

34. 재고의 공간적 배치와 관련된 기능으로, 물류거점별로 소비자의 요구에 부응하는 형태별 분류와배송을 가능하게 해주는 재고관리의 기능은?

- ① 유통가공기능                      ② 경제적발주기능  
③ 운송합리화기능                      ④ 수급적합기능  
⑤ 생산의 계획 및 평준화기능

35. 예정된 항공편으로 도착하지 않은 화물을 나타내는 항공 화물사고내용 용어로 옳은 것은?

- ① SSPD(Short-shipped Cargo)  
② OFLD(Off-loaded Cargo)  
③ STLD(Short-landed Cargo)  
④ NOSH(No-Show Cargo)  
⑤ GOSH(Go-Show Cargo)

36. 물류의 활동 및 영역에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 운송은 운송수단인 트럭, 화차, 선박, 항공기 등을 이용하여 물품을 이동시키는 행위로서 통상, 전체 물류비의 가장 적은 부분을 차지하고 있다.
- ② 보관은 물품의 저장기능은 물론 물품의 가치를 유지 또는 제고시키는 기능을 하고 또한 원부자재적시에 공급하여 생산을 원활하게 하거나 완제품을 소비자에게 적시에 공급할 수 있게 한다.
- ③ 하역은 보관과 운송의 양단에서 물품을 처리하는 행위로 수송과 보관의 보조역할을 한다.
- ④ 포장은 상품의 운송, 보관, 판매, 사용 등에 있어 적절한 재료, 용기 등을 이용하여 상품의 가치 및 상태를 유지하기 위한 기술 및 작업이다.
- ⑤ 정보는 무형의 재화로서, 상품의 유통활동을 촉진시키기 위해 필요한 각종 정보를 뜻한다.

37. 기업이 재고를 보유하는 이유 및 재고 발생원인에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 생산단위원가를 낮추기 위하여 기업이 과잉생산을 하므로 재고가 발생한다.
- ② 운송에 대한규모의 경제를 실현하기 위하여 대량운송을 하기 때문에 기업의 재고가 발생한다.
- ③ 원자재 부족으로 인한 생산중단을 피하기 위해 기업은 일정 재고를 보유한다.
- ④ 미래의 가격인상, 인도 지연, 파업 등 위험회피를 위해 기업은 재고를 보유한다.

- ⑤ 기업 재무측면에서 자본효율을 높이기 위해 기업 이 재고수준을 높이는 걸 선호하기 때문이다.

38. 항공운송에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 항공물류의 효율화를 위해 항공화물을 항공용 컨테이너와 파렛트 등을 이용하여 탑재한다.  
 ② 항공용 컨테이너와 파렛트 등의 기기를 ULS(Unit Load System)라고 칭한다.  
 ③ 벌크탑재방식은 여객기 객실의 밑바닥 화물실에 개별화물을 인력에 의해 적재하는 방식을 말한다.  
 ④ 컨테이너 탑재방식은 항공기 내의 화물실에 적재와 고정 이 가능하도록 알루미늄으로 제작된컨테이너를 이용하여 화물을 적재하는 방식이다.  
 ⑤ 항공주선업자는 항공기를 가지고 있지 않으므로, 집화한 화물을 운송하기 위해서는 항공사가 발행하는 Master AWB에 의해 자신을 송화인으로 하여 항공사의 운송약관에 의한 운송계약을 체결해야 한다.

39. 극동지역에서 밴쿠버 또는 시애틀까지 해상운송하고 캐나다 철도를 이용하여 몬트리올까지 운송한 다음 해상운송을 이용하여 유럽까지 운송하는 복합운송체제로 옳은 것은?

- ① SLB(Siberian Land Bridge)  
 ② CLB(Canadian Land Bridge)  
 ③ MLB(Mini Land Bridge)  
 ④ TCR(Trans China Rail)  
 ⑤ IPI(Interior Point Intermodal)

40. 물류센터의 입지계획과 물류센터 배치형태 결정에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 물류센터와 영업소의 입지관계를 결정함에 있어 상류와 물류를 분리하여 도심에서는 본점과 지점 에서, 그리고 도시근교에서는 물류센터를 중심으로 상류와 물류를 적절히 조정하여야 한다.  
 ② 물류센터 배치형태 중 하나인 집중형은 백화점이나 슈퍼 등의 집배송센터와 같이 자사 체인점의 다수를 배송권으로 하여 집중적으로 입지를정하고, 공동구매나 일원관리 및 계획배송을 실시하는 대형물류거점의 형태를 말한다.  
 ③ 물류센터 배치형태 중 하나인 분산형은 메이커의 영업창고형으로서 상류와 물류를 분리한 것으로상호 정보시스템을 통해 결합하는 형태이다.  
 ④ 물류센터 배치형태 중 하나인 중앙집중형은 소형 물류센터를 중심으로 중앙에 소형 복합거점을 두고 주변에 고객에 대한 수배송을 위한 대형 배송 거점을 설치하는 형태이다.  
 ⑤ 물류센터 배치형태 중 하나인 기능별 구분형은 재고배치를 위해 ABC 분석에서 나타난 A품목을 지역의 전략적인 물류센터에 보관하는 방법으로 물류센터별로 재고배치를 차별화하는 형태이다.

3과목 : 상권분석

41. 벨슨의 소매입지원칙에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 서로 다른 인접 점포간에 고객을 주고 받는 현상이 적을 수록 좋다.  
 ② 가급적 인구나 수입이 증대되고 있는 상업지역내에 입지하여야 한다.  
 ③ 상업지역은 경합이 적은 장소를 택하는 것이 좋다.  
 ④ 도심상업지역으로 나가려는 고객을 차단/유인하기 위해 주거지와 상업중심지의 중간에 입지하는 것이 좋다.

- ⑤ 동일업종이나 보조업종의 경우 떨어져서 독립적으로 존재하는 것보다는 서로 집중된 것이 업종에 따라 유리한 경우가 많다.

42. 다른 도시들의 대형매장면적의 점유율은 25% 수준이고, 현재 A도시 전체 소매업의 매장면적은 2,000,000m<sup>2</sup>이며 이 중에서 대형매장면적의 비율은 23%라고 가정하자. 점유율 지표 이용법을 활용하여 산출한 A도시에 추가 진입이 가능한 대형점의 매장면적은 얼마인가?

- ① 약 32,000m<sup>2</sup>      ② 약 43,500m<sup>2</sup>  
 ③ 약 53,000m<sup>2</sup>      ④ 약 62,000m<sup>2</sup>  
 ⑤ 약 75,000m<sup>2</sup>

43. 입지요인과 상권요인에 따라 소매점의 매출이 달라지게 된다. 다음 중 상권요인으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객 유도시설      ② 시장의 규모  
 ③ 통행량 규모      ④ 자사점포간의 경쟁  
 ⑤ 상권의 질

44. 크리스탈러(Christaller)의 중심지이론에서 그 이론을 전개하기 위해 제시한 전제 조건으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 중심지는 그 배후에 대한 행정, 서비스 기능을 수행하기 위해 고지대에 입지한다.  
 ② 소비자는 자신의 수요를 충족시키기 위해 가장 가까운 인근의 중심지를 찾는다.  
 ③ 평야상에 인구가 균등하게 분포해 있다.  
 ④ 모든 방향에서 교통의 편리한 정도가 동일하다.  
 ⑤ 운송비는 거리에 비례하고 운송수단은 동일하다.

45. 상권분석 시 관심을 가져야 할 공간적 불안정성(spatial non-stability)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 지역별 교통상황의 차이나 점포의 밀도가 원인이 될 수 있다.  
 ② 공간상호작용모델의 모수들이 공간적으로 차이나는 것과 관련이 없다.  
 ③ 각 지역에 거주하는 사람들의 사회경제적 특성의 차이로 인해 발생할 수 있다.  
 ④ 세분시장별 모델추정방법으로 발생가능성을 줄일 수 있다.  
 ⑤ 공간적 불안정성이 크면 통계적 적합도가 높은 경우에도 분석과정에서 오차가 발생할 수 있다.

46. 상권개발전략을 수립할 때 고려해야 할 환경요인에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 점포와 소비자 사이의 심리적 거리는 투자규모에 영향을 주지 않는다.  
 ② 점포상권의범위는 수익률이나점포방문 고객의 수와 비례하기 때문에 투자액의 규모를 증가시킬 수록좋다.  
 ③ 전략상권의 범위를 확정하기 위하여 잠재 소비자의 구매성향을 확인하는 것은 필요하지 않다.  
 ④ 상권규모에 대한 투자한계점은 상권의 크기보다는 판매상품에 대한 품질이나 종업원의 친절 등의 요소에 의해 결정된다.  
 ⑤ 전략상권의 범위는 잠재소비자 분포의 크기와 지리적범위, 자사 점포의 영향력의 범위 등에 의해 결정된다.

47. 아래 내용에 해당하는 특성을 지닌 상업입지로 옳은것은?

- 상권인구 : 2만 ~ 3만
- 상권의 지리적 범위 : 반경 1km ~ 1.5km정도
- 상권특징 : 1차 상권의 집객력이 높고 편의품 중심의 상점가 형성
- 이동수단 : 도보 80%이상
- 고객층 : 지역주민 90%, 고정고객 80% 수준, 30대 중심의 활동적 주부/맞벌이 주부

- ① 분산적 근린형 입지    ② 집결적 근린형 입지  
 ③ 지역중심형 입지    ④ 부도심 중심형 입지  
 ⑤ 광역 중심형 입지

48. 상권분석은 지역분석과 부지분석으로 나누어진다. 지역 분석의 분석항목으로 짝지어진 것은?

- ① 인구변화 추세 - 기후 - 도로망, 철도망 - 금융 및 조세 여건  
 ② 기후, 지형, 경관 - 용도지역, 용적률 - 기존건물의 적합성 - 금융 및 조세 여건  
 ③ 인구변화 추세 - 민원발생의 소지 - 토지의 지형, 지질, 배수 - 금융 및 조세 여건  
 ④ 민원발생의 소지 - 용도지역, 용적률 - 도로망, 철도망 - 공익설비, 상하수도  
 ⑤ 인구변화 추세 - 도로망, 철도망 - 토지의 지형, 지질, 배수 - 금융 및 조세 여건

49. 최근 상권분석에 적극적으로 활용되고 있는 지리정보시스템(GIS)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① GIS는 컴퓨터를 이용한 지도작성 체계와 데이터베이스 관리체계의 결합이라고 할 수 있으며, 공간데이터의 수집, 생성, 저장, 검색, 분석표현 등 매우 다양한 기능을 기반으로 하고 있다.  
 ② GIS에서 점포는 그 속성값으로 점포명, 점포유형, 매장면적, 월매출액, 종업원 수 등의 자료를 포함 할 수 있다.  
 ③ GIS는 하나 또는그 이상의 지도 레이어(map layer)를 포함하는데 지도레이어는 점, 선, 면을 포함하는 개별지도형상(map features)으로 구성되어 있다.  
 ④ GIS에서 결합(union) 기능은 교차(intersection), 중첩(overlay), 절단(clip), 지우기(erase), 동일성(identity) 등의 방법을 활용해 지도레이어를 겹쳐 놓고 지도형상과 속성들을 비교한다.  
 ⑤ GIS에서 버퍼링(buffering)은 상권 혹은 영향권을 표현하는데 사용될 수 있으며 점포의 입지 후보지를 분석할 때 특정거리의 상권범위내 경쟁점포, 인구 및 소득계층 등의 분포를 표현할 수 있다.

50. 입지배정모형(location-allocation model)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 입지배정모형의 주요 구성요소는 소비자 분포, 지정간 거리 데이터, 수요지점, 실행가능한 부지, 배정규칙 등 5가지로 이루어진다.  
 ② 두 개 혹은 그 이상의 소매점포 네트워크를 설계 할 때 유용하게 활용할 수 는 분석기법이다.  
 ③ 소비자의 구매 통행패턴을 토대로 소비자들을 개별점포에 배정하게 된다.  
 ④ 새 점포들을 기존 네트워크에 추가하는데 따른 편익을 분석할 수 있다.  
 ⑤ 기존 점포의 재입지 또는 폐점을 결정하는데 활용 할 수 있다.

51. 쇼핑센터의 공간구성요소로 그 연결이 올바른 것은?

- ① 결절점(node) - 연속된 공간을 통해 목적지에 이르는 과정 즉, 어떤 목표에 이르기까지의 방향으로 출발점을 갖는다.  
 ② 구역(district) - 안으로 들어올 수 있는 거점으로서 초점이며, 전형적인 것은 통로의 접합점 또는 어떤 특징을 갖는 집중점이다.  
 ③ 통로(path) - 길찾기를 위한 방향성을 제공해 주는 기하학적 형상으로서 중심의 대표적 표현방법으로 상징적 대상을 배치하여 구심점 역할을 부여 한다.  
 ④ 지표(landmark) - 공간과 공간의 분리를 통한 영역성이 부여된다.  
 ⑤ 에지(edge) - 파사드, 난간, 벽면, 담장 등 건물에서 꺾이는 부분에 해당된다.

52. 상권경계를 분석하는 방법 중에서 각 점포가 차별성이 없는 상품을 판매할 경우 소비자들은 가장 가까운 소매 시설을 이용한다는 가정을 기본 전제로 하는 분석방법에 해당하는 것은?

- ① 고객점포법(CST: Customer Spotting Technique)  
 ② 티센다각형(Thiessen Polygon)  
 ③ Converse의 분기점모형  
 ④ 내점객조사법  
 ⑤ 커널기법(Kernel method)

53. 근린상권내 슈퍼마켓 점포의 상권을 분석하기 위하여 Huff 모델을 이용하는 과정에 대한 설명으로 옳지 않은 것은? (단, 해당 점포는 도시지역에 위치하고 면적은 300m<sup>2</sup> 이내이다.)

- ① 지역 상권을 여러 개의 하부지역 즉, 소규모 존(zone)으로 나누어 자료를수집한다.  
 ② 자료수집을 위해 여러 개의 존(zone)으로 나누는 과정은 동단위 행정구역을 기준으로 구분하는 것이 가장 좋다.  
 ③ 각 존(zone) 별로 인구수를 집계할 때는 현재시점의 인구를 파악하며, 미래의 예상인구를 추정하기도한다.  
 ④ 각 존(zone)의 중심부에서 각 점포까지의 거리 또는 이동시간을 파악한다.  
 ⑤ 각 존(zone)에 거주하는 소비자들의 일부를 표본으로 선정하여 이들의 점포이용실태를 파악한다.

54. MNL(Multinomial Logit) 모델을 활용한 상권조사에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① Luce의 선택공리를 기초로 하며 확률적 선택모델의 한 형태로 볼 수 있다.  
 ② 소비자의 점포선택은 각 대안의 효용에 대한 평가에 의해 확률적으로 결정된다고 본다.  
 ③ 소비자 개인들의 구매행동을 측정한 개인별데이터 보다는 집단데이터(aggregate data)를 사용한 다.  
 ④ MNL모델에서 오차항(error term)은 조사자가 알수 없는 소비자 개개인의 특성에 의한 불확실한 부분을 의미한다.  
 ⑤ MNL 모델은 신규점포의 개설뿐만 아니라 기존점포의 폐점, 증축, 위치변경 등의 영향을 예측할 수 있다.

55. 상권분석을 위해 활용되는 회귀분석에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 점포의 성과는 점포특성, 고객의 사회경제적 특성, 상권내 경쟁수준 등에 의해 영향을 받는다고 가정한다.

- ② 회귀모형에서 최종적으로 선정되는 영향변수들은 서로 상관성이 높지 않고 독립적이어야 한다.
- ③ 단계적 회귀분석(stepwise regression) 방법은 다 중공선성의 문제를 해결하는데 도움을 줄 수 있다.
- ④ 소수 점포에 대한 자료만으로도 매출액을 예측할 수 있는 설명력 있는 회귀계수를 도출할 수 있다는 장점을 갖는다.
- ⑤ 많은 영향변수를 상관분석에 사용할 수 있으므로 보다 정교한 예측이 가능하다는 특징을 갖는다.
56. 도매업의 입지 결정은 생산구조와 소비구조의 특징에 따라 달라진다. 생산구조가 다수의 소량분산생산이고 소비 구조 역시 다수에 의한 소량분산소비구조일 때의 입지 특성을 설명한 것으로 옳은 것은?
- ① 수집 기능의 수행이 용이하고 분산 기능 수행도 용이한 곳에 입지한다.
- ② 수집 기능보다는 재고유지기능의 수행이 용이한 곳에 입지한다.
- ③ 분산 기능의 수행보다는 수집 기능의 수행이 용이한 곳에 입지한다.
- ④ 수집 기능의 수행보다는 분산 기능의 수행이 용이한 곳에 입지한다.
- ⑤ 분산 기능보다는 재고유지기능의 수행이 용이한 곳에 입지한다.
57. 기본상권이란 해당점포의 고객 또는 매출이 50%이상 존재하는 범위를 말한다. 다음 중 기본상권을 분석하는 일련의 프로세스로 가장 올바르게 짝지어진 것은?
- ① 경쟁사 신규출점시 경쟁 영향도 평가 - 상권내 상권인구 산출 - 기본상권범위 설정 - 달성가능매출액 추정
- ② 기본상권범위 설정 - 상권내상권인구 산출 - 달성가능매출액 추정 - 경쟁사신규출점시 경쟁 영향도 평가
- ③ 기본상권범위 설정 - 경쟁사 신규출점시 경쟁 영향도 평가 - 상권내 상권인구 산출 - 달성가능매출액 추정
- ④ 기본상권범위 설정 - 상권내 상권인구 산출 - 경쟁사 신규출점시 경쟁 영향도 평가 - 달성가능매출액 추정
- ⑤ 경쟁사 신규출점시 경쟁 영향도 평가 - 상권내 상권인구 산출 - 달성가능매출액 추정 - 기본상권범위 설정
58. 소비자의 변화 역시 소매상권의 범위에 영향을 미친다. 소비자의 소비행동 변화와 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?
- ① 소득의 증가는 기초적 상품에 대한 수요감퇴와 사치품에 대한 수요증가로 나타난다.
- ② 자동차 이용빈도가 많아질수록 소매점포를 선택하는 폭이 좁아지는 경향이 있다.
- ③ 소득이 증가하면 교통비 지출에 대한 부담감이 줄어들어 소비자의 공간행동의 범위가 넓어진다.
- ④ 소매점 선택시 자동차보급률이 높아질수록 접근성의 중요도가 낮아진다.
- ⑤ 자동차의 보급은 일괄구매(one-stop shopping)의 성향을 증가시킨다.
59. 고객 유도 시설은 고객을 모으는 자석과 같은 역할을 한다. 고하여 소매 자석(customer generator : CG)이라고도 한다. 도시형, 교외형, 인스타형 등 입지유형에 따라 고객유도시설이 달라지는데, 다음 중 교외형 고객 유도 시설이라 볼 수 없는 것은?
- ① 대형 레저 시설      ② 간선도로
- ③ 인터체인지      ④ 지하철 역

⑤ 대형 소매점

60. 소매업의 공간적 분포를 설명하는 중심성지수에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 상업인구를 그 지역의 거주인구로 나눈 값을 중심 성지수라 한다.
- ② 중심성지수가 1이라는 것은 해당 지역의 구매력 유출과 유입이 동일하다는 뜻이다.
- ③ 중심성지수는 소매업의 공간적 분포를 설명하는 것으로 소매업이 불균등하게 분포되어 있음을 가정한다.
- ④ 소매 판매액의 변화가 없어도 해당 지역의 거주인구가 감소하면 중심성지수는 낮아지게 된다.
- ⑤ 중심성지수가 1이라는 것은 소매판매액과 그 지역 내 거주자의 소매구매액이 동일하다는 뜻이 된다.

#### 4과목 : 유통마케팅

61. 아래 내용은 무엇에 대한 설명인가?

유통업자와 상품공급업자가 정보기술을 이용하며 머천다미징 전략과 구매의사결정을 공동으로 하는 것을 말하며, 각기 분산되어있는 머천다미징의 각 활동과 재고관리 등의 기능을 상품별로 모두 통합하여 매입에서 판매까지를 수직적으로 결합하는 활동

- ① 공급사슬관리      ② 상품믹스관리
- ③ 전략적 재고관리      ④ 카테고리 관리
- ⑤ 단품관리

62. 아래 내용은 어떤 매입 방식에 대한 설명인가?

- 신제품 또는 가격이 비싼 제품의 경우 주로 많이 이용하는 방식이다.  
- 제품의 소유권은 공급업자에게 있다.  
- 판매되지 못한 제품은 공급업자에게 반품이 가능하다.  
- 수요예측이 어렵고 위험이 높은 제품인 경우에 사용하는 방식이다.

- ① 확인 매입      ② 위탁 매입
- ③ 명세 매입      ④ 사전 매입
- ⑤ 규약에 의한 매입

63. 유통업체상표(PB) 전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소비자의 합리적 구매성향으로 인해 PB가 소매업체의 수익성을 개선하는 요인으로 급부상하고 있다.
- ② 유통업체의 수익 확보 및 점포충성도를 높이는 수단이 될 수 있으나 상품공급업체와의 갈등을 유발 하기도 한다.
- ③ 낮은 비용으로 저렴한 가격의 상품을 판매하는 할인점 또는 편의점에 적합한 전략으로 백화점은 활용하지 않는 전략이다.
- ④ 제조업체 브랜드에 비해 인지도나 제품디자인이 다소 떨어지는 경향이 있고 유통업체의 재고부담이 커진다는 단점이 있다.

- ⑤ 신제품의 개발이 빈번하지 않고 소비자의 가격인 감도가 큰 저관여 제품군에 활발히 도입되어온 전략이다.

64. 고관여제품의 소비자 구매특징 및 유통전략으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 구매가 빈번히 일어나지 않으며 구매자는 주로 목적구매를 한다.  
 ② 제품의 구매결정까지 오랜 시간과 많은 정보를 필요로 한다.  
 ③ 여러 상표와 모델을 동시에 비교하고자하는 '동시 비교 욕구'가 강하다.  
 ④ 전문품은 주로 대리점, 백화점, 카테고리 킬러를 통해 유통된다.  
 ⑤ 여러 품목을 동반구매하므로 여러 제품의 카테고리를 통합하는 머천다이징이 요구된다.

65. 전략을 수립할 때 기업 차원, 사업 차원, 마케팅 차원으로 수립하기도 한다. 아래의 활동중에서 마케팅전략 차원에서 수행하는 것에 해당하지 않는 것은?

- ① 수직적 통합전략      ② 시장세분화와 표적시장 선택  
 ③ 마케팅 프로그램 개발      ④ 제품 환경의 분석  
 ⑤ 포지셔닝 전략의 개발

66. 무점포소매상의 판매 상품특성에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 자동판매기는 24 시간 판매와 셀프서비스를 그 특징으로 하며 파손가능성이 적은 편의품을 주로 판매한다.  
 ② 최근 방문판매는 소매업태로서의 매력이 위협받고 있으나 국내의 경우 화장품과 건강식품, 정수기 등의 제품에는 여전히 중요한 유통채널이다.  
 ③ 우편통신판매에서는 쉽게 변질될 수 있는 식료품 이외의 모든 제품이 취급가능하나, 일반적으로 표준화·규격화된 제품이 주류를 이루고 있다.  
 ④ TV홈쇼핑은 유형상품 뿐만 아니라 관광, 보험, 금융 등의 서비스 상품까지 판매영역이 확대되고 있다.  
 ⑤ 전자상거래는 중간 매개상인만을 통해 수행되며 최근에는 지역 도매상을 통한 채소 및 과일 등 신선식품의 판매가 증가하고 있다.

67. (A), (B), (C), (D)에 들어갈 대표적인 유통업태의 유형으로 가장 올바르게 짝지어진 것은?

|       | 매입         | 위탁         |
|-------|------------|------------|
| 종합소매상 | 매입종합소매점(A) | 위탁종합소매점(B) |
| 전속대리점 | 매입전속대리점(C) | 위탁전속대리점(D) |

- ① (A) 대형마트 - (B) 백화점 - (C) 가전대리점 - (D) 의류전문점  
 ② (A) 슈퍼마켓 - (B) 속옷대리점 - (C) 백화점 - (D) 대형마트  
 ③ (A) 대형마트 - (B) 슈퍼마켓 - (C) 백화점 - (D) 편의점  
 ④ (A) 백화점 - (B) 대형마트 - (C) 슈퍼마켓 - (D) 편의점  
 ⑤ (A) 가전대리점 - (B) 의류전문점 - (C) 대형마트 - (D) 백화점

68. 인터넷 광고효과 측정 용어를 설명한 것으로 옳지 않은 것은?

- ① Hits - 방문자가 사이트에 접속했을 때 접하게 되는 그래픽, HTML 등의 파일 수  
 ② Visitor - 인터넷 사이트를 방문하는 각 개인  
 ③ Ad Views - 방문자가 보거나 다운로드 받은 배너광고의 총 수  
 ④ Duration Time - 적어도 한 번이상 인터넷의 사이트를 방문한 시간  
 ⑤ Click Rate - 배너광고를 본 방문자 가운데 광고를 실제 click한 방문자의 비율

69. 단속형 거래와 관계형 거래를 비교한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 단속형 거래는 거래처에 대한 상대적 의존도가 낮지만, 관계형 거래는 상대적 의존도가 높다.  
 ② 단속형 거래는 특정거래처와의 거래경험의 중요성이 높지만, 관계형 거래는 거래경험의 중요성이 낮다.  
 ③ 단속형 거래는 거래기간이 단기간이지만, 관계형 거래는 기간이 길다.  
 ④ 단속형 거래는 잠재거래선이 다수이지만, 관계형 거래는 잠재거래선이 소수이다.  
 ⑤ 단속형 거래는 거래처에 대한 신뢰의 정도가 낮지만, 관계형 거래는 신뢰의 정도가 높다.

70. 마이클 포터(Michael Porter)가 말한 산업과 경쟁을 결정짓는 5가지 요소(five-force model)에 해당하지 않는 것은?

- ① 공급자의 교섭력      ② 대체재의 영향  
 ③ 구매자의 교섭력      ④ 기술의 발전속도  
 ⑤ 기존기업간의 경쟁

71. 판매촉진의 한 수단인 프리미엄(premium)의 특징에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 소비자에게 다양한 혜택을 제공해서 가치를 느끼게 하는 비가격적 판매촉진이다.  
 ② 지속적으로 사용해도 제품 자체 이미지의 손상을 가져오지 않는다.  
 ③ 제품수준이 평준화되어 차별화가 어려운 상황에 효과적으로 사용할 수 있다.  
 ④ 특정 표적시장에 맞추어 실행하지 않기 때문에 구매를 유도하기 어렵다.  
 ⑤ 추가적인 비용이 소요되는 촉진 방법으로 비용에 대한 부담이 높다.

72. 아래 박스의 ( ) 안에 들어갈 가장 적합한 용어는?

소매상들은 매장 내에서 상품의 위치를 결정하기 위해 ( ) (을)를 작성한다. ( ) (이)란 모든 단품들이 놓일 위치를 정확하게 묘사한 사진이나 컴퓨터 출력물 등을 말한다.

- ① 다이어그램      ② 플래노그램  
 ③ 포트폴리오맵      ④ 포지셔닝맵  
 ⑤ 아날로그 체크리스트

73. 아래 내용은 서비스의 특성 때문에 발생하는 문제를 해결하기 위한 마케팅적 대응전략을 설명한 것이다. 서비스의 여러 특성중에서 어느 것과 관련된 전략이라고 볼 수 있는가?



1. 실체적 단서를 제공하라.
2. 구전활동을 적극 활용하라.
3. 기업이미지를 세심히 관리하라.
4. 구매후 커뮤니케이션을 강화하라.

- ① 소멸성                      ② 이질성  
 ③ 무형성                      ④ 비분리성  
 ⑤ 개별성

74. 서비스 품질을 관리하기 위해서는 고객의 '서비스 기대 수준'을 관리하는 것이 필요하다. 서비스 기대관리와 관련된 용어에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 예측서비스(predicted service)란 고객이 해당 서비스회사로부터 실제로 받을 것이라고 기대하는 서비스이다.  
 ② 적정서비스(adequate service)란 소비자가 만족하며 받아들일 수 있고 수용할 수 있는 성과의 최고 수준이다.  
 ③ 허용영역(zone of tolerance)이란 희망서비스 수준과 적정서비스 수준 사이의 영역을 말한다.  
 ④ 이상적 서비스(ideal service)란 소비자가 기원하는 바람직한 서비스 수준을 말한다.  
 ⑤ 희망서비스(desired service)는 제공받을 서비스에 대한 바람(wants)과 소망(hopes)을 말한다.

75. 기업이 자사제품의 경로를 설계할 때 마케팅 관리자가 고려해야 할 유통목표에 해당하지 않은 것은?

- ① 고객의 전반적인 만족도                      ② 바라는 통제수준  
 ③ 총유통비용                                      ④ 경로 신축성  
 ⑤ 선택적 유통의 비용

76. 비주얼 머천다이징의 PP(point of sale presentation)에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 매장 컨셉을 전달하기 위한 스테이지나 테마공간으로 매장에 대해 종합적으로 표현하는 것을 말한다.  
 ② 주력상품의 이미지를 표현하거나 상품을 연출하는 공간으로 상품의 포인트를 제안하여 판매를 유도하는 것이다.  
 ③ 상품별로 매장 구역을 구성하고 구역별 일관성 있는 연출법으로 고객이 쉽게 알아볼 수 있도록 진열하는 것이다.  
 ④ 점내의 모든 상품을 보여주기 위해 아이템별로 알맞은 방법을 선택하여 정리 및 진열하는 것을 말한다.  
 ⑤ 트렌드가 강하거나 이익률이 높거나, 재고량이 많은 상품을 선택하여 판매를 높일 수 있도록 제시하는 것을 말한다.

77. 촉진의 기본적 4가지 수단들의 상대적특징을 비교한 아래 박스의 (A), (B), (C), (D)에 들어갈 내용이 가장 올바르게 나열된 것은?

|       | 광고     | 홍보    | 인적판매     | 판매촉진  |
|-------|--------|-------|----------|-------|
| 기본 목적 | 이미지 증대 | ( A ) | 판매/신뢰 증대 | ( B ) |
| 기간    | ( C )  | 장기    | 장/단기     | ( D ) |

- ① 신뢰형성 - 관계형성 - 장기 - 단기  
 ② 관계형성 - 신뢰형성 - 장기 - 단기  
 ③ 신뢰형성 - 관계형성 - 단기 - 장기

- ④ 신뢰형성 - 매출증대 - 장기 - 단기  
 ⑤ 관계형성 - 매출증대 - 장기 - 장기

78. 소매업의 포지셔닝 전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 포지셔닝 전략은 목표 고객에게 가격, 서비스, 품질, 편리성 등을 맞추는 전략이다.  
 ② 포지셔닝 전략은 경쟁업자와 차별되는 자기 점포의 이미지를 고객에게 어떻게 인식시킬 것인가에 관한 것이다.  
 ③ 경쟁적 포지셔닝 전략은 고객에게 초점을 맞추기 보다는 경쟁자의 포지션을 준거점으로 하여 자사제품의 포지션을 개발하는 전략이다.  
 ④ 우호적인 이미지를 창조하는 것이 중요하므로 타겟 고객의 욕구와 좋아하는 이미지를 파악해야 한다.  
 ⑤ '백화점 업계의 리더', '최저 가격 할인점' 등의 포지셔닝은 효익 포지셔닝에 해당한다.

79. 서비스 품질을 관리하기 위한 갭분석 모형에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 갭2는 시장조사를 시행함으로써 해결가능하다.  
 ② 갭5는 서비스인식과 경영자인식의 차이에서 발생한다.  
 ③ 갭3은 역할모호성을 줄이면 어느 정도 해결된다.  
 ④ 갭4는 고객기대를 알지 못할때 발생한다.  
 ⑤ 갭1은 고객에게 과장된 광고를 하면 발생한다.

80. 어느 소매점에서 6,000원에 매입한 물건을 8,000원에 판매하였다면 매가이익률(margin)은 몇 %인가?

- ① 20 %                                      ② 25 %  
 ③ 33.3 %                                      ④ 40 %  
 ⑤ 50 %

#### 5과목 : 유통정보

81. 아래에서 설명하는 용어로 가장 적절한 것은?

1990년대 미국의 슈퍼마켓 체인에서 공급사들의 비효율적인 문제점을 해결하려는 노력에서 시작되었다. 즉 유통 공급망에서 발생하는 모든 비효율적인 요소를 제거해 관련비용을 최소화하고 소비자 만족을 극대화하고자 하는 전략으로, 처음에는 식료품산업을 중심으로 시작했으나 최근 산업전반으로 확산되고 있다. 소비자를 중심으로 한 정보의 공유와 이를 효과적으로 지원하기 위한 공급사들을 추진하며 고객에게 보다 저렴한 가격으로 상품을 제공하고 고객만족도를 높이기 위하여 기존의 푸쉬방식에서 풀방식으로 변화시키고 POS시스템 도입을통하여 제품을 총원하는 전략을 의미한다.

- ① CAO                                      ② 로제타넷(RosettaNet)  
 ③ CD                                      ④ QR  
 ⑤ ECR

82. 아래에서 설명하는 최신 기술로 가장 적절한 것은?

- 사용자가 현실 공간상에서 컴퓨터가 재현해 내는 가상의 정보 공간을 함께 체험할 수 있도록 하는 기술로 컴퓨터 그래픽스, 인간 - 컴퓨터 상호작용, 영상 및 상황인식, 위치기반서비스 등의 기술과 깊은 관련성을 가짐
- 실제의 환경에 객체 및 정보를 끊임없이(seamless) 실기하여 혼합한 것으로 가상현실보다 현실감있게 몰입할 수 있도록 해주는 기술

- ① O2O
- ② BYOD
- ③ 실내측위기술(Indoor LBS)
- ④ 스마트 디바이스(Smart Device)
- ⑤ 증강현실(Augmented Reality)

83. 빅데이터의 수집은 조직 내부와 외부에 분산되어 있는 여러 데이터 소스로부터 필요한 데이터를 검색하고 수동 또는 자동으로 수집한다. 다음 중 빅데이터 자동수집 방법과 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 로그 수집기 - 조직 내부에 존재하는 웹사이트의 로그 수집, 웹로그, 트랜잭션로그, 클릭 로그, 데이터베이스의 로그 데이터 등을 수집
- ② 크롤링 - 주로 웹로봇을 이용하여 조직 외부에 존재하는 소셜 데이터 등과 같은 인터넷에 공개되어 있는 자료를 수집
- ③ 센싱 - 각종 센서를 통해 데이터를 수집
- ④ RSS 리더 - 사용자가 직접 사이트에 일일이 방문하지 않고도 필요한 데이터를 프로그래밍을 통해 수집
- ⑤ 오픈 API - 어떠한 형식이나 규격화 없이 자동화 된 방법으로 월드와이드웹(WWW)을 탐색하여 원하는 정보를 프로그램을 통해 수집

84. 일반적인 보안에 대한 위협요소로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기밀성에 대한 공격
- ② 무결성에 대한 공격
- ③ 부인봉쇄에 대한 공격
- ④ 투명성에 대한 공격
- ⑤ 인증에 대한 공격

85. VMI에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 기업내 물자의 흐름에 있어 기업이 특정 품목을 필요로 하는 바로 그 시점에 품목이 도달하게 하여 재고를 '0'으로 관리하는 기법
- ② 컴퓨터에 근거한 생산재고통제시스템으로서 재고를 최소화하고 생산과정에 적합한 원자재를 유지할 수 있도록 하는 자재조달 및 일정관리 기법
- ③ 제품을 생산함에 있어 부품 투입시점과 양을 관리하기 위해 최종제품 생산계획에 맞추어 부품 투입 흐름을 관리하는 시스템
- ④ 고객의 재고 및 주문관리를 고객이 직접하지 않고 공급사인 제조업체가 책임지는 재고관리 및 조달 시스템
- ⑤ 제일 취약한 공정을 관리하여 그 공정의 진행에 맞게 자원을 조달하고 일정을 조정하는 기법

86. SCM을 운영적 측면에서 추진활동을 구분해 볼 때 인바운드로지스틱스에 해당하는 내용으로 가장 옳은 것은?

- ① 채널파트간 비전 공유 전략 활동
- ② 부품 공급사로부터 자사로 들어오는 활동

- ③ 가치사슬의 지원활동에 해당
- ④ 회사간 수송관리 등이 포함
- ⑤ 로지스틱스 시스템 계획, 로지스틱스 엔지니어링, 통제 등이 포함

87. 사이버마켓의 장점으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 사이버마켓은 시간적 제약이 없으며, 전 세계로의 접속을 제공하는 것이 가능하다.
- ② 사이버마켓은 제공되는 정보가 풍부하며, 상호작용적이다.
- ③ 사이버마켓은 시간을 절감시키고 마케팅 활동 절차를 줄인다.
- ④ 사이버마켓에서는 광고 분량에 제한이 없다.
- ⑤ 사이버마켓은 진입장벽이 높으며, 광고효과 측정이 용이하다.

88. 시장거래 마케팅과 인터넷 마케팅을 비교 설명한 것으로 가장 옳지 않은 것은?

|   | 구분       | 시장거래 마케팅    | 인터넷 마케팅     |
|---|----------|-------------|-------------|
| 가 | 마케팅 성공요인 | 시장점유율 제고    | 고객과의 공감대    |
| 나 | 마케팅 시간초점 | 장기적 효율성 추구  | 단기적 효율성 추구  |
| 다 | 마케팅 활동초점 | 거래관리, 상표관리  | 지속적관계, 고객관리 |
| 라 | 주요 촉진수단  | 대중매체        | 개별 의사소통     |
| 마 | 시장 세분화   | 불특정 다수의 유사성 | 개별 고객맞춤에 초점 |

- ① 가
- ② 나
- ③ 다
- ④ 라
- ⑤ 마

89. 물류정보시스템이 수행하는 주요 기능에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 어떤 운송수단을 이용할 것인가에 대한 계획기능
- ② 어떤 순서에 따라 배송할 것인가에 대한 계획기능
- ③ 물류수·배송 계획과 실행 사이에 차이가 발생시 조정 역할하는 기능
- ④ 조달·판매·생산·배송계획이 부문별로 최적화가 실행될 수 있도록 점검하고 통제하는 기능
- ⑤ 고객이 원하는 시간에 원하는 곳에서 언제든지 커뮤니케이션 할 수 있는 기능 제공

90. QR코드(Quick Response Code)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 흑백 격자 무늬 패턴으로 정보를 나타내는 매트릭스 형식의 이차원 바코드이다.
- ② 명칭은 덴소 웨이브(Denso Wave)의 등록상표 Quick Response에서 유래하였다.
- ③ 다양한 언어 및 대용량 정보의 저장이 가능하다.
- ④ 인식하는데 있어서 방향의 제한을 갖는다.
- ⑤ 넓은 용량을 기반으로 3차원적인 다양한 정보를 담을 수

있다.

91. 데이터마이닝의 특징에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 데이터마이닝은 대용량의 관측된 자료를 이용한다.
- ② 데이터마이닝은 이론보다는 실무 위주의 컴퓨터 처리 방식이다.
- ③ 통계학이 이해하기 쉬운 예측모형 도출을 중시한 반면, 데이터마이닝은 특수한 상황에서의 추정과 검정이라는 이론을 중시하는 특징을 가진다.
- ④ 데이터마이닝은 경쟁력 확보를 위한 의사결정을 지원하는데 활용할 수 있다.
- ⑤ 데이터마이닝은 형적 방법에 근거하고 있다.

92. 웹 기반 의사결정지원 시스템(DSS)의 특징으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 풍부한 데이터 원천에 도달할 수 있다.
- ② 데이터를 손쉽게 검색할 수 있다.
- ③ 실패데이터를 위한 서류작업이나 과정상의 노력을 감소시킬 수 있다.
- ④ 맞춤형 DSS를 개발하는데 소요되는 비용이 기존의 DSS를 유료로 이용하는 경우보다 훨씬 더 적게 든다.
- ⑤ 보다 바람직한 의사결정에 기여할 수 있다.

93. 정보기술 용어와 그 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 사물인터넷 - 정보교류를 사람과 사물, 사물과 사물로 확장시킨 개념으로 센서·지능을 사물(객체)에 탑재하고 인터넷 등과 상호 연결하여 각종 정보를 수집, 처리 운영하는 기술
- ② O2O - 온라인과 온라인을 연결한 기술로 특정지역에 들어서면 실시간으로 스마트 디바이스를 통해 관련 정보 및 서비스를 제공하여 어디서나 온라인 서비스를 누릴 수 있는 기술
- ③ Bluetooth - 단파로 무선장치간에 음성과 데이터 통신을 가능케하는 칩기술 W
- ④ NFC - 가까운 거리에서 비접촉식으로선 데이터를 주고 받는, 상대적으로 보안이 우수하고 가격 이 저렴한 기술
- ⑤ LBS - 무선통신망 및 GPS 등을 통해 얻은 위치정보를 바탕으로 인터넷 사용자에게 사용자가 변경되는 위치에 따른 특정정보를 제공하는 무선 콘텐츠 서비스지원 기술

94. 창고관리시스템(WMS)에 대한 프로세스 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 할당 : 출고 로케이션 예약 및 지정
- ② 보충 : 피킹 로케이션 재고보충
- ③ 적치 : 입고 검수 및 확정
- ④ 피킹 : 출고 지시된 물량을 보관존에서 출고존으로 이동
- ⑤ 재고이동 : 로케이션간의 재고이동 처리

95. 의사결정과정에서 어떤 안을 합리적으로 선택하기 위해 고려해야 할 사항으로 옳지 않은 것은?

- ① 최대한 정확한 사실 정보의 토대위에서 이루어져야 한다.
- ② 두 가지 이상의 경쟁 대안이 있는 것이 바람직하며, 의사결정자에게 유용해야 한다.
- ③ 과학적 접근이 필요하다.
- ④ 대안의실행이 어렵거나 결과가 만족스럽지 못할 것으로 판단이 되더라도 선택하며, 실행 과정에서 발생하는 사

항들에 대한 피드백은 전혀 고려하지 않는다.

- ⑤ 의사결정의 결과는 기업의 사회적 책임에 부합되어야 한다.

96. 기존의 EDI와 구분하여 웹 EDI의 특징으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 업무 처리비용이 상대적으로 저렴하다.
- ② 처리업무간의 연계시 별도의 변환 프로그램이 반드시 필요하다.
- ③ 정보 처리시 사용자와 장소에 대한 제약이 거의 없다.
- ④ 사용자가 특정문서의 구조를 만들어 사용할 수 있다.
- ⑤ 인터넷연결이 필수적이다.

97. e-비즈니스가 성공하기 위한 조건으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 다양한 상품과 정보를 충분히 제공할 수 있어야 한다.
- ② 상품의 품질보증이 우선되어야 한다.
- ③ 효과적인 물류체계를 통해 신속하고 안전하게 배달되어야 한다.
- ④ 자유경쟁이 가능한 환경을 만들어야 한다.
- ⑤ 사회적·제도적·기술적으로택한 표준은 국내표준에만 부합하면 된다.

98. 노나카의 SECI 모델에서 사회화에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객과 전문가 등이 지니고 있는 암묵지를 촉발시켜 이해하기 쉬운 형태로 번역하는 프로세스이다.
- ② 개인 혹은 집단이 주로 경험을 공유함으로써 지식을 전수하고 창조한다.
- ③ 고객과 접촉하여 고객의 니즈를 체감하는 영업인 또는 전문가의 노하우를 보고 흉내 내는 가운데절로 터득하는 일 등이 이에속한다.
- ④ 언어에 의존하지 않고 체험, 관찰, 모방 등 신체 적이고 감각적인 경험을 통하여 지식이 공유되고 변환된다.
- ⑤ 지극히 중요하지만 조직내부에서 공유할 때 시간이 걸리는 프로세스이고 동시에 개인의 공간으로한정된다.

99. 무선인터넷의 속성에 기반을 둔 M-Commerce의 특징으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① M-Commerce는 개인화되고 차별화된 서비스를 제공할 수 있다.
- ② M-Commerce는 위치기반 서비스를 제공한다.
- ③ M-Commerce는 시간과 공간적 제약이 없다.
- ④ M-Commerce는 언제나 접속가능하다.
- ⑤ M-Commerce는 데이터 저장에 있어 제한이 없다.

100. 암호화시스템의 유형에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① firewall : 네트워크의 출입로를 하나로 만들어 단일화함으로써 보안 관리의 범위를 좁히고 접근 제어를 효율적으로 하기 위한 것이다.
- ② SSL(Secure Socket Layer) : 정보보안 소켓계층으로 신용카드의 정보도용을 방지하기 위하여 개인정보인 카드번호 등을 암호화하여 주는 기술로서 인터넷과 같은 개방 네트워크에서 안전하게 카드결제를 지원하기 위하여 개발된 전자결제 프로토콜인 SET보다 저렴하다.
- ③ PEM(Privacy Enhanced Mail) : 개인정보보호의 수준을 높여주는 통신서비스 계층의 이메일 보안표 준이다.

- ④ SET(Secure Electronic Transaction) : TCP/IP를 이용한 정보교환에 있어서 네트워크의 안정성을 보장해주는 네트워크 보안표준으로 SSL보다는 안정성에 있어서 다소 낮다.
- ⑤ IDS(Intrusion Detection System) : 해킹방법을 기반으로 해커의 침입을 탐지한다.

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/xs](http://www.comcbt.com/xs)

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