2017년07월02일년 유통관리사 1급 필기시험 기출문제 답안

【1과목 : 20문제】 유통경영	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	②	⑤	③	②	④	⑤	①	④	④	②
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	④	④	①	①	③	③	②	⑤	③	②

【2과목 : 20문제】 물류경영	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	③	④	①	①	②	①	②	⑤	③	②
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	⑤	④	②	③	④	②	⑤	③	④	④

【3과목 : 20문제】 상권분석	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
	④	⑤	③	③	③	④	①	③	③	③
	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	④	②	③	④	①	④	②	②	⑤	④

【4과목 : 20문제】 유통마케팅	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
	②	②	③	⑤	①	②	④	③	④	①
	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	③	①	①	③	⑤	③	①	⑤	④	④

【5과목 : 20문제】 유통정보	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
	④	④	②	②	④	⑤	①	③	③	②
	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
	④	②	②	②	①	③	①	②	①	③

전자문제집 CBT 홈페이지 : https://www.cbtestpro.kr

최신 수정 자료와 해설(오타・오답・규정변경)은 cbtestpro.kr 웹 및 앱에서 확인하세요.

기출문제의 저작권은 출제기관에 있습니다. cbtestpro.kr 및 관련 앱에서는 편집 및 재구성 작업만 하였음을 밝힙니다.

CBT 기출문제

전자문제집 CBT

빠르고 효과적으로 배워 시험 합격을 노려라!

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

【1과목】유통경영 (20문제)

1. 카플란(Kaplan)과 노튼(Norton)이 제시한 균형성과표(BSC : Balanced ScoreCard)의 4가지 관점으로 옳지 않은 것은?

① 재무적 관점

② 생산적 관점

③ 내부 프로세스 관점

④ 학습 및 성장 관점

⑤ 고객관점

2. 유통산업발전법에서 규정된 조항들의 내용으로 옳지 않은 것은?

① 직영점형 체인사업이란 체인본부가 주로 소매점포를 직영하되, 가맹계약을 체결한 일부 소매점포에 대하여상품의 공급 및 경영지도를 계속하는 형태의 체인사업 을말한다.

② 임의가맹점형 체인사업이란 체인본부의 계속적인 경영지도 및 체인본부와 가맹점 간의 협업에 의하여 가맹점의 취급품목·영업방식 등의 표준화사업과 공동구매·공동판매·공동시설활용 등 공동사업을 수행하는 형태의 체인사업을 말한다.

③ 산업통상자원부장관은 기본계획에 따라 매년 유통산업발전시행계획을 관계 중앙행정기관의 장과 협의를 거쳐 세워야 한다.

④ 산업통상자원부장관은 기본계획 및 시행계획 등을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 유통산업에 대한실태조사를 할 수 있다.

⑤ 산업통상자원부장관은 대규모점포 등 개설자가 대규모점포 등의 영업을 정당한 사유 없이 1년 이상 계속하여 휴업한 경우 그 등록을 취소하여야 한다.

3. 다음 사례에 해당하는 복지후생 방안은?

A백화점은 종업원 전체에 필요한 복지후생 항목은기업이 우선 설정하고, 추가적으로 교육, 건강검진, 오락시설 등의 복지후생은 종업원에게 선택권을 부여하여운영하고 있다

① 필수식 복지후생

② 유연식 복지후생

③ 카페테리아식 복지후생

④ 참여식 복지후생

⑤ 자율식 복지후생

4. 재고조사방법 중 계속기록법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 기말재고액은 기초재고액에 당기매입액을 합한 뒤 매출원가를 차감하여 계산한다.

② 저가상품을 대량으로 취급할 경우 유용하다.

③ 장부상 재고기록이 정확하게 유지된다는 장점이 있다.

④ 실지재고조사법보다 실무상 기록면에서 불편할 수 있다.

⑤ 재고자산의 매출원가를 수시로 추정하는데 용이하다.

5. 임금체계에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 직무급은 종업원이 맡은 직무의 상대적 가치에 따라 임금을 결정하는 방식이다.

② 연봉제란 개인의 능력발휘와 기여도(업적평가결과)에 따라 차등적인 임금을 결정하는 방식이다.

③ 직무성과급이란 기본급이 직무급이고, 고과승급과 인센티브를 운영하는 임금체계이다.

④ 직능급은 종업원이 수행하는 직무의 난이도를 기준으로 임금을 결정하는 방식이다.

⑤ 연공급이란 임금을 종업원의 근속년수를 기준으로 차별화하여 결정하는 제도이다.

6. 소매점포내 종업원간 발생할 수 있는 갈등을 해결하는 방법에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 문제해결 : 갈등의 원인이 되는 문제를 공동으로 해결하게 함

② 상위목표 제시 : 갈등 당사자간 함께 추구해야 할 상위목표를 제시함

③ 공동의 적 제시 : 갈등 당사자에게 공동의 적을 확인해주고 이를 강조함

④ 협상 : 갈등 당사자들이 서로 다른 선호를 가지고 있을 때 공동의 결정을 해나감

⑤ 성과통제 : 갈등 당사자들을 대상으로 행위보다는 성과평가를 엄격하게 함

7. ( )안에 들어갈 성과평가 평정오류를 올바르게 나열한 것은?

> J홈쇼핑은 최근 인사평가 결과에 대한 내부적 반발로몸살을 앓고 있다. 평가자인 일부 영업팀장들이 매출실적이 좋은 팀내 머천다이저들에 대해 리더십, 협조성, 직무 태도 등도 높게 평가하는 (㉠), 또 다른 평가자인일부 방송팀장은 피평가자인 쇼핑호스트들간의 성과의편차를 두지 않고 보통 내외로 평가하는 (㉡)로 인해내부적으로 평가결과에 대한 불신이 높아지고 있다.

① ㉠ 후광오류, ㉡ 중앙집중오류

② ㉠ 관대화오류, ㉡ 분포오류

③ ㉠ 비체계적오류, ㉡ 체계적오류

④ ㉠ 대비오류, ㉡ 관대화오류

⑤ ㉠ 경적효과오류, ㉡ 복제오류

8. 학습이론의 하나인 작동적 조건화(operant conditioning)와 관련이 없는 것은?

① 행위수정(behavior modification)

② 보상과 강화

③ 스키너(B. F. Skinner)

④ 조건자극과 무조건자극

⑤ 긍정적 강화와 부정적 강화

Download on the App Store 전자문제집 CBT(App Store) :[다운로드]
GET IT ON Google Play 전자문제집 CBT(Google Play) :[다운로드]

9. 다음은 각 의사결정모형에 대한 설명이다. 올바르게 설명한 것은 모두 몇 개인가?

> 가. 합리적 의사결정모형 : 인간과 조직의 합리성, 완전한 지식과 정보의 가용성을 전제로 개인과 조직의 의사 결정을 구분한다.
> 나. 만족모형 : 제한된 합리성, 주관적 합리성, 대안선택에 있어서 최적 대안이 아니라 만족할 만한 대안을 선택한다.
> 다. 타협모형 : 목표는 협상과 타협을 통해 설정, 복수의 목표, 불확실성 회피노력, 경험을 통한 학습 등이 특징이다.
> 라. 중복탐색모형 : 개괄적 탐색과 면밀한 탐색, 탐색 횟수의 신축성, 의사결정자의 능력에 관한 절충적 관점 등이 특징이다.

① 0개

② 1개

③ 2개

④ 3개

⑤ 4개

10. 조직내 구성원간의 커뮤니케이션 네트워크는 사슬형(chain type), 원형(circle type), Y형(Y- type), 수레바퀴형(wheel of star type),완전연결형(all channeltype) 등이 있다. 이중 수레바퀴형 네트워크에 대한설명으로 옳은 것은?

① 일원화되어 있는 계통을 통해서 최고경영자의 의사가일선 작업자에게까지 전달된다.

② 리더에게 정보가 집중되어 구성원간에 정보공유가 안되는 단점이 있다.

③ 그레이프바인(grapevine)과 같은 비공식적 커뮤니케이션이 좋은 예이다.

④ 집단내에서 특정의 리더가 없이 비공식적 의견선도자가 있을 경우의 커뮤니케이션 네트워크이다.

⑤ 위원회조직이나 태스크포스(task force) 같이 권한의집중이나 지위의 고하가 크게 문제되지 않는 조직에서의 커뮤니케이션 네트워크이다.

11. ( )안에 들어갈 용어를 올바르게 나열한 것은?

> D백화점의 인사팀장은 우수한 신입사원을 선발하기 위해기존 방법이 아닌 새로운 방법을 개발하고자 여러 측면을고려하고 있다. 일반적으로 시험이나 면접, 적성검사 등의선발도구는 구비해야 할 요건이 있다. 특히, 면접에서면접위원간 동일 지원자에 대한 편차가 심각하게 차이나서발생하는 (㉠)문제와 직무적성검사와 같은 심리검사가지원자의 미래 직무성취도나 성과를 얼마나 정확하게반영하는가와 같은 (㉡)문제를 고민하고 있다.

① ㉠ 일관성, ㉡ 구성타당성

② ㉠ 신뢰성, ㉡ 판별타당성

③ ㉠ 일관성, ㉡ 내용타당성

④ ㉠ 신뢰성, ㉡ 예측타당성

⑤ ㉠ 안정성, ㉡ 수렴타당성

12. 다양한 종업원 보상프로그램 중 부가 급부(fringe benefit) 에 해당되지 않는 것은?

① 병가

② 유급휴가

③ 연금제도

④ 주식매입선택권

⑤ 건강보험제도

13. 재무비율 중에서 기업의 안정성과 지급능력을 나타내는 비율 중의 하나로 볼 수 있는 것은?

① 레버리지비율

② 투자성비율

③ 수익성비율

④ 성장성비율

⑤ 활동성비율

14. 태도(attitude)를 다차원적 개념으로 접근할 경우, 3가지구성요소를 올바르게 나열한 것은?

① 인지(cognition)적 요소 - 감정(affection)적 요소 - 행동(behavior)적 요소

② 지각(perception)적 요소 - 감정(affection)적 요소 - 평가(evaluation)적 요소

③ 인지(cognition)적 요소 - 감정(affection)적 요소 - 평가(evaluation)적 요소

④ 지각(perception)적 요소 - 인지(cognition)적 요소 - 행동(behavior)적 요소

⑤ 지각(perception)적 요소 - 감정(affection)적 요소 - 행동(behavior)적 요소

15. 노사협의제와 단체교섭을 비교하여 설명한 내용으로 옳지 않은 것은?

구분	노사협의제	단체교섭
㉠ 목적	노사 공동의 이익 증진	근로조건의 유지와 개선
㉡ 배경	노동조합의 설립여부나 쟁의행위의 위협 없이 진행	노동조합의 존립을 전제로 노동쟁의를 수단으로 전개
㉢ 당사자	노동조합대표와 사용자	근로자 대표와 사용자
㉣ 대상	기업경영, 생산성 향상 등	임금, 근로시간, 근로조건 등
㉤ 결과	법적 구속력 없는 합의	단체협약 체결, 법적 효력

① ㉠

② ㉡

③ ㉢

④ ㉣

⑤ ㉤

16. 한 번 학습된 것은 다른 쪽으로도 전이되어 그곳의 학습을 돕는다는 것을 학습의 전이라고 한다. 학습의전이 유형에 해당하지 않는 것은?

① 수평적 전이

② 부정적 전이

③ 인과적 전이

④ 연속적 전이

⑤ 수직적 전이

17. 다음의 사례 내용과 가장 관련성이 높은 동기부여이론은?

> A대형마트의 대전시 B지점의 점장인 정영훈씨는 부하직원의 욕구유형에 따라 동기부여방식을 다르게 하고있다. 성장욕구가 높은 부하직원에게는 자기계발의기회를 많이 제공하고, 관계욕구가 높은 부하직원에게는고객 관련 업무를 맡기고, 생존욕구가 많은 부하직원에게는수당을 많이 받을 수 있는 일을 제공하여 관리하고 있다.

① 매슬로우(Maslow)의 욕구단계이론

② 알더퍼(Alderfer)의 ERG 이론

③ 허즈버그(Herzberg)의 2요인 이론

④ 맥클리랜드(McClelland)의 성취동기이론

⑤ 브룸(Vroom)의 기대이론

18. 유통기업의 경영자에게 요구되는 변혁적 리더십(transformational leadership)에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 변혁적 리더들은 부하들의 본보기가 될 수 있도록 행동하여 부하들로부터 존경과 신뢰를 받는다.

② 변혁적 리더들은 부하들에게 일에 대한 의미와 도전을 제공하여 자신의 주변 사람들에게 동기를 부여한다.

③ 변혁적 리더들은 부하들로 하여금 새로운 아이디어와창의적 문제해결을 요구하며, 부하들이 문제해결과정에 참여하도록 한다.

④ 변혁적 리더들은 부하들을 개인적으로 지도하면서 부하 개개인의 발전 및 성장에 대한 욕구에 특별한 관심을 기울인다.

⑤ 변혁적 리더들은 부하들에게 보상과 처벌을 통한동기부여 방법으로 목표를 달성할 수 있도록 한다.

19. 학습조직이론에 관한 내용으로 옳은 것을 모두 고르면?

> 가. P. M. Senge는 학습조직을 구성하는 핵심요인으로 시스템사고, 개인숙련, 사고모형, 공유비전, 개인학습의 5가지를 제시하고 있다.
> 나. 시스템사고란 현상을 전체로 이해하고 전체에 포함된 부분들 사이의 순환적정태적 인과관계를 이해하는 문제해결 수단이다.
> 다. 개인숙련이란 개인이 진정으로 지향하는 본질적인 가치를 추구하기 위해 현재의 자기능력을 심화시켜 나가는 행위를 의미한다.
> 라. 공유비전이란 조직이 추구하는 방향이 무엇이며, 왜 중요한 것인지에 대해 구성원이 공감대를 형성하는 것이다.

① 가, 나

② 나, 다

③ 다, 라

④ 가, 나, 다

⑤ 가, 나, 다, 라

20. 다음 내용은 무엇에 대한 설명인가?

> 특정한 범위의 조업도에서는 일정한 금액으로 발생하지만, 조업도가 이 범위를 초과 또는 미달하면 일정액만큼 증가또는 감소하는 비용이다. 예를 들어, 제품의 생산량이일정 수준을 초과하여 현재의 설비로 모두 생산할 수 없는경우에 발생한다. 즉, 추가로 설비투자를 하여 구입한기계장치의 감가상각비나 추가로 감독자를 고용함으로써발생하는 급료 등의 비용을 말한다.

① 준변동비

② 준고정비

③ 고정비

④ 변동비

⑤ 비대칭 변동비 물류경영

【2과목】물류경영 (20문제)

21. 재고의 공간적 배치와 관련된 기능으로, 물류거점별로소비자의 요구에 부응하는 형태별 분류와 배송을 가능하게 해 주는 재고관리의 기능은?

① 유통가공기능

② 경제적발주기능

③ 운송합리화기능

④ 수급적합기능

⑤ 생산의 계획 및 평준화기능

22. 다음은 컨테이너(Container) 종류 중 무엇에 대한특징을 설명한 것인가?

> 용도에 따른 컨테이너의 분류 중에서 목재, 승용차, 기계류등과 같은 중량화물을 운송하기 위한 컨테이너로서지붕과 벽을 제거하고 기둥과 버팀대만 두어 전후좌우및 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)

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

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. 하역에 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?

① 하역은 물품의 생산과 소비의 거리를 조정하여 시간적 효용을 창출한다.

② stacking은 보관위치에서 물품을 쌓는 작업이다.

③ picking은 보관장소에서 물건을 꺼내는 작업이다.

④ loading & unloading은 운송기기 등에 화물을 싣고 내리는 것이다.

⑤ sorting은 화물을 품종별, 발송처별, 고객별 등으로 나누는 것이다.

25. 파렛트에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 우리나라 국가표준일관 파렛트 중 T-11은 가로X세로길이가 1,100mm X 1,100mm이다.

② 우리나라 국가표준일관 파렛트 중 T-12은 가로X세로길이가 1,200mm X 1,200mm이다.

③ 파렛트를 사용하면 하역 및 작업능률이 향상될 뿐만 아니라 화물파손방지를 통한 물품보호효과도 있다.

④ 파렛트를 사용하면 비용이 소요되며, 화물 무너짐 방지대책이 필요하다는 단점이 있다.

⑤ 화물이 발송인으로부터 수취인에게 인도될 때까지 전 운송과정을 일관되게 파렛트로 운송하는 것을일관 파렛트화(palletization)라고 한다.

26. ( )에 알맞은 SCM 기법은?

> ( )은/는 소매업자와 제조업자의 정보공유를 통해효과적으로 제품을 제조하고 유통하여 효율적인 생산과공급체인 재고량을 최소화시키려는 전략으로 패션어패럴산업에서 사용되기 시작했던 기법이다.

① QR(Quick Response)

② BPR(Business Process Reengineering)

③ ECR(Efficient Consumer Response)

④ CMI(Computer Managed Inventory)

⑤ Cross Docking

27. 물류관련 용어에 대한 내용으로 옳은 것을 모두 고르면?

> ㉠ ICD: 컨테이너의 장치보관, 집화, 통관, 본선선적기능 등을 내륙에서 이루어지도록 한 컨테이너 취급기지
> ㉡ CY: Container Yard로서, 컨테이너를 보관·취급하는 장소로서 LCL화물이 반입됨
> ㉢ CFS: Container Freight Station로서 FCL화물을 모아서 LCL화물로 만드는 취급장
> ㉣ FCL: Full Container Load의 약자
> ㉤ LCL: Less than Container Load의 약자로서 LCL은 CY에서 혼재작업 후 CFS로 보내짐

① ㉠

② ㉣

③ ㉡, ㉢

④ ㉢, ㉣

⑤ ㉣, ㉤

28. 재고에 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?

① 재고량이 일정수준에 도달하였을 때 일정량을 주문하여 재고관리하는 방식은 정량발주방법이다.

② 정해진 일정기간이 되었을 때 수요량에 맞는 양을 주문하여 재고관리하는 방식은 정기발주법이다.

③ 정기발주법은 발주시기는 일정하나 발주량이일정하지 않기 때문에 발주량 결정이 중요하다.

④ 재고를 관리·유지하는데 발생되는 이자, 창고료, 보험료, 세금 등은 재고유지비용이다.

⑤ 안전재고량은 '안전계수 X 수요의 표준편차 X조달기간' 으로 계산할 수 있다.

29. 물류공동화의 효과로 옳지 않은 것은?

① 화주 측면 : 물류비용 절감

② 물류업자 측면 : 안정적 경영기반확보 가능

③ 사회적 측면 : 공차율 증가와 적재율 향상에 따른 운행대수 감소로 교통체증 감소

④ 화주 측면 : 판매영업 등 본연의 업무에 전념할 수 있음에 따라 영업력이 강화되거나 경영개선 촉진가능

⑤ 물류업자 측면 : 계획적인 물류업무수행

30. 물류정책기본법에서 규정하는 '물류사업'의 정의부분이다. ( ) 안에 들어갈 용어로 옳지 않은 것은?

> 물류사업이란 화주의 수요에 따라 (㉠)으로 물류활동을영위하는 것을 업으로 하는 것으로 다음 각 목의 사업을말한다.
> 가. 자동차·철도차량·선박·항공기 또는 파이프라인 등의 운송수단을 통하여 화물을 운송하는 (㉡)
> 나. 물류터미널이나 창고 등의 물류시설을 운영하는 (㉢)
> 다. 화물운송의 주선, 물류장비의 임대, 물류정보의 처리 또는 물류컨설팅 등의 업무를 하는 (㉣)
> 라. 가목부터 다목까지의 물류사업을 종합적·복합적으로 영위하는 (㉤)

① ㉠ 유상

② ㉡ 국제물류주선업

③ ㉢ 물류시설운영업

④ ㉣ 물류서비스업

⑤ ㉤ 종합물류서비스업

31. 물류센터 운영 효과에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 효과적인 배송체제 구축

② 공장과 물류센터 간에 대량 및 계획운송을 통한운송비 절감효과

③ 물류거점의 조정을 통해 중복운송이나 교차운송 방지

④ 과잉재고 및 재고편재 방지

⑤ 물류센터를 판매거점화하면 제조업체의 직판체제확립은 가능하나, 유통경로는 복잡해지고 길어지는 문제 발생

32. 3PL(Third Party Logistics) 에 대한 내용으로 옳지 않은것은?

① 3PL이란 화주기업이 물류서비스의 향상, 물류비용절감, 물류활동 효율향상 등을 목적으로 물류활동 일부나 전부를 제3의 업체에게 위탁하는 것이다.

② 3PL에 물류를 위탁하는 회사는 물류를 위탁함으로써 그 회사 본연의 사업에 집중할 수 있다.

③ 3PL 제공자들은 물류정보기술과 장비를 보유하기 때문에 고객의 필요성에 빠르게 부응할 수 있다.

④ 물류가 회사의 핵심경쟁력의 하나인 경우라면 모든 물류활동을 3PL에 위탁하는 것이 좋다.

⑤ 3PL을 사용할 경우 특정한 기능의 아웃소싱에서 오는 통제 상실이 발생할 수 있다.

33. 해상운송이 포함되지 않는 운송형태를 모두 고르면?

㉠ Piggy back	㉡ Birdy back
㉢ 한국발 TCR	㉣ American Land Bridge

① ㉠

② ㉠, ㉡

③ ㉡, ㉢

④ ㉠, ㉡, ㉢

⑤ ㉡, ㉢, ㉣

34. VMI에 대한 설명으로 옳은 것은?

① Visual Managed Inventory의 약자이다.

② 공급업체의 재고보충권한을 유통업체에게 이관하여 유통업체가 공급업체 창고의 재고수준을 관리하도록 하는 것이다.

③ 공급업체가 유통업체의 재고정보를 공유하여 이를 바탕으로 효율적으로 재고보충을 한다.

④ VMI로 인해 재고관리비용이 감소될 수 있으나 발주·입고·재고관리 등의 오류감소로 인한 관리업무의 효율성이 증대될 수 있는 것은 아니다.

⑤ 구조화된 형태의 데이터인 표준전자문서를 컴퓨터와 컴퓨터 간에 교환하여 재입력과정 없이 업무에 활용할 수 있도록 하는 정보전달방식을 의미한다.

35. 보관과 관련한 각종 원칙에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 통로대면 보관의 원칙 : 물품 입출고가 용이하도록 통로에 접하도록 보관한다.

② 회전대응보관의 원칙 : 재고회전율에 맞게 입출하 빈도가 높은 물품은 출구 가까이 배치한다.

③ 동일성의 원칙 : 동일품목이나 유사품목은 동일장소에 보관한다.

④ 형상특성의 원칙 : 표준품은 컨테이너에, 비표준품은선반이나 용기에 보관한다.

⑤ 선입선출의 원칙 : 먼저 입고시킨 물건을 먼저출고시킨다.

36. 물류의 목표를 달성하기 위한 고객서비스를 구현하기위해 고려해야 하는 물류의 7R원칙으로만 바르게 짝지어진 것은?

가. Right Price	나. Right Quality
다. Right Safety	라. Right Time
마. Right Speed	바. Right Impression

① 다, 라

② 가, 나. 라, 바

③ 다, 라, 마, 바

④ 가, 나, 라, 마, 바

⑤ 가, 나, 다, 라, 마, 바

37. 기업물류비 산정지침에 따른 물류비 분류체계를 기준으로 했을 때 옳은 것은?

① 기능별 분류 : 자가물류비, 위탁물류비

② 영역별 분류 : 운송비, 보관비, 포장비, 하역비, 물류정보 및 관리비

③ 지급형태별 분류 : 재료비, 노무비, 경비, 이자

④ 세목별 분류 : 조달물류비, 사내물류비, 판매물류비

⑤ 조업도별 분류 : 고정물류비, 변동물류비

38. 물류시스템을 구성하는 각종 요소의 규격과 치수에 관한기준을 표준화하는 물류모듈(Physical Distribution Module)화에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 포장모듈화는 개장치수, 외장치수 같은 포장치수모듈화를 말한다.

② 운송모듈화는 트럭이나 화차 같은 운송단위의 모듈화를 말한다.

③ 분배모듈화는 컨테이너나 파렛트 같은 용기모듈화를 말한다.

④ 보관모듈화는 창고나 물류센터 같은 보관단위의 모듈화를 말한다.

⑤ 하역모듈화는 하역시설과 장비의 모듈화를 말한다.

39. 재고결정과 관련된 내용으로 옳은 것은?

① 주문처리시간이 길고 사용률이 높고 서비스기준이 높을수록 재주문점이 낮아야 한다.

② 재고유지비, 주문비를 고려하여 적정주문량을 결정하는데 총 재고비용이 최대가 되는 점이 최적주문량이 된다.

③ 최적재고량은 EOQ(Economic Order Quantity)공식을 사용함으로써 알 수 있다.

④ EOQ는 1회 주문비와 단위당 재고유지비가 항상 일정하다고 가정하기 때문에 실제 업무와는 차이가 있다.

⑤ EOQ 공식은 간단한 공식을 통해 쉽게 산출할 수 있다는 이점 덕분에 소매업자들에 의해 사용되고 있으나 제조업체나 대형도매업자에게는 큰 도움이 되지 않는다.

40. 물류합리화의 대상 중 하나인 포장의 개선에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 포장의 합리화는 적정포장의 토대에서 이루어져야 한다.

② 국내외에서 생산·유통되는 각종 포장용기의 규격을 표준화해야 한다.

③ 포장의 보호성을 해치지 않는 범위에서 사양의 변경을 통해 비용을 절감해야 한다.

④ 포장작업의 집중화보다 분산화를 통해 유연성을 높여야 한다.

⑤ 단기적, 부분적 개선이라도 규격화를 지향하는 전체시스템을 고려해야 한다.

【3과목】상권분석 (20문제)

41. 상권분석 기법의 하나로 점포선택행동을 확률적 현상으로 보는 Huff모델과 관련한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 특정 점포의 효용이 다른 점포들의 효용보다 크면 효용이 큰 점포를 선택할 가능성이 높아진다.

② 소비자로부터 점포까지의 이동거리는 소요시간으로 대체하여 계산하기도 한다.

③ 공간상에서 소매상권이 연속적이고 중복적인 성격이 있다는 것을 인정한다.

④ 조사지역 개별 소비자의 점포 이용자료 보다는 평균적이고 객관적인 통계자료를 이용한다.

⑤ 점포면적 및 거리에 대한 민감도계수는 상권마다소비자의 구매행동 자료를 통해 추정한다.

42. 소매포화지수(IRS)와 시장성장잠재력지수(MEP)에 대한설명으로 옳은 것은?

① 소매포화지수는 한 시장지역 내에서 특정 소매업태의소비자 1인의 잠재수요크기이다.

② 시장성장잠재력지수는 지역시장이 현재 창출하고 있는 시장수요측정 지표이다.

③ 소매포화지수가 크면 시장의 포화정도가 높아 아직 경쟁이 치열하지 않음을 의미한다.

④ 소매포화지수는 작을수록 신규점포에 대한 시장잠재력이 높다고 볼 수 있다.

⑤ 상권내 거주자들의 지역외구매(outshopping) 정도가 높을수록 시장성장잠재력지수가 커진다.

43. 점포 외부의 동선 즉, 점외동선은 점포의 매출에 영향을 준다. 사람들이 통행하는 뒷골목은 다음 중 어떤 점외동선 유형에 해당하는가?

① 주동선

② 복수동선

③ 부동선

④ 접근동선

⑤ 유희동선

44. 특정지역의 개략적인 수요를 측정하기 위해 사용되는 구매력지수(BPI)를 계산하는 과정에서 필요성이 가장낮은 자료는?

① 전체 지역의 인구수(population)

② 해당 지역의 인구수(population)

③ 해당 지역의 소매점면적(sales space)

④ 해당 지역의 소매매출액(retail sales)

⑤ 해당 지역의 가처분소득(effective buying income)

45. 다음 설명에 해당하는 소매상권의 매력도 평가 지수는?

특정 시장 내에서 주어진 제품계열에 대한 점포면적당잠재매출액의 크기를 말하며, 상권의 소비자 수요와공급량의 비율을 의미한다.

① 구매력지수(BPI : buying power index)

② 판매활동지수(SAI : sales activity index)

③ 소매포화지수(IRS : index retail saturation)

④ 상권매력도지수(RAI : retail attractiveness index)

⑤ 시장성장잠재력지수(MEP : market expansion index)

46. 다음 설명에 해당하는 입지대안 평가의 원칙은?

인접한 지역의 사업들이 서로 고객을 교환할 수 있으면개별 점포의 매력도가 높아진다.

① 고객차단원칙(principle of interception)

② 접근가능성의 원칙(principle of accessibility)

③ 동반유인원칙(principle of cumulative attraction)

④ 보충가능성의 원칙(principle of compatibility)

⑤ 점포밀집의 원칙(principle of store congestion)

47. 소비자가 상권내의 세 점포 중에서 하나를 골라 어떤 상품을 구매하려고 한다. 점포의 크기와 그 소비자의집에서 점포까지의 거리는 아래의 표와 같다. 수정Huff모형에 따라 세 점포에 대해 이 소비자가 느끼는 매력도의 크기를 올바르게 나타낸 것은?

점포	거리(km)	점포크기(㎡)
A	4	50,000
B	6	70,000
C	3	40,000

① C > A > B

② A > B > C

③ B > A > C

④ A > C > B

⑤ B > C > A

48. 인구 9만명인 도시 A와 인구 1만명인 도시 B 사이의 거리는 20Km이다. Converse의 공식에 의하면 두 도시간의 상권경계(상권분기점)는 도시 A로부터 몇 Km떨어진 곳이 되는가?

① 10Km

② 5Km

③ 15Km

④ 12Km

⑤ 8km

49. 상권분석에 관한 주요이론들에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① Christaller의 중심지이론에 따르면, 소비자들이유사점포 중의 한 점포를 선택할 때 그 중 가장 가까운 점포를 선택한다.

② Reilly의 소매중력이론에 따르면, 다양한 점포간의밀집이 개별점포의 매력도를 증가시킨다.

③ Huff의 소매인력이론은 도시간의 상권경계를 확률적 접근으로 설명하고 있다.

④ Reilly의 소매중력이론은 Converse가 개발한 분기점공식으로도 나타낼 수 있다.

⑤ Luce의 확률적 선택모델을 이용하면 특정 점포에 대한 매력 평가라는 소비자행동적 요소를 포함시킬 수 있다.

50. Christaller의 중심지이론에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 중심지의 정상이윤 확보에 필요한 최소한의 수요를 발생시키는 상권범위를 최소수요충족거리(threshold)라 한다.

② 상업중심지간에도 위계구조가 있다.

③ 상업중심지가 포괄하는 상권의 규모는 도시 내의소득수준에 따라 결정된다.

④ 중심지의 최대도달거리는 중심지에서 제공하는 상품의 가격과 소비자가 그것을 구입하는 데 드는 교통비의 영향을 받는다.

⑤ 중심지란 배후주거지역에 대해 다양한 상품과서비스를 제공하며 상업, 행정 기능이 밀집된 장소를 말한다.

51. 상권 매력도를 평가할 때 평가요인이 되는 지역외구매(outshopping)에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 지역외구매란 해당지역에 거주하는 소비자들이 상권외부지역에서 구매하는 현상을 말한다.

② 해당 지역에서의 가구당(혹은 1인당) 예상지출액과 실제 지출액의 차이를 유발한다.

③ 시장성장잠재력지수(MEP : market expansion index)가 높으면 지역외구매 현상이 많아 신규수요창출가능성이 크다고 본다.

④ 해당 지역과 타지역간 소매점의 마케팅능력 차이는반영되지 않는다.

⑤ 교통수단의 발달은 소비자의 이동가능성을 높여지역외구매 현상을 촉진한다.

52. 상가를 신설하기 위해 기존의 건물을 인수하기로 했다. 면적이 2,000m^2의 대지위에 건물은 A동, B동으로 총2개동이다. A동은 각 층의 면적이 200m^2인 지상3층과 지하1층, B동은 각 층의 면적이 300m^2인 지상6층과 지하2층으로 구성되어 있다. 이때의 용적률은 얼마인가? (단, 건물외부에 200m^2의 지상주차장(건물부속)이 있고 건물내부 주민공동시설 면적의 합이 200m^2임)

① 100%

② 110%

③ 120%

④ 140%

⑤ 160%

53. 점포와의 거리에 따라 상권을 구분할 때 각 상권의 개념과 특성을 상대적으로 비교·설명한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 1차상권은 전체상권 중에서 점포에 가장 가까운 지역을 말하는데 매출액이나 소비자의 수에서 일반적으로 60~70% 정도를 차지하는 지역으로 그 비율은 절대적이지 않다.

② 2차상권은 1차상권을 둘러싸는 형태로 주변에 위치하며 소비자의 일정비율을 추가로 흡인하는 지역이다.

③ 3차상권은 소비자의 내점빈도가 비교적 낮으며 1,2차상권에 비해 주변에 위치한 경쟁점포들과 상권중복 또는 상권잠식의 가능성이 낮은 지역이다.

④ 1차상권이 중요한 이유는 소비자의 밀도가 가장 높은 곳이고 소비자의 충성도가 높으며 1인당 판매액이 가장 큰 핵심적인 지역이기 때문이다.

⑤ 3차상권은 상권으로 인정하는 한계(fringe)가 되는 지역 범위이며 지역적으로 넓게 분산되어 해당 점포를 이용하는 소비자의 밀도가 낮다.

54. 다음은 신규점포를 개설하는 과정에서 Huff모델을 활용해 상권을 분석하는 세부과정을 기술한 것이다. 일반적으로 적용되는 분석과정을 순서대로 올바르게 나열한 것은?

ㄱ. 점포크기 및 거리에 대한 민감도계수를 추정한다.
ㄴ. 소규모 고객집단지역(zone)으로 나눈다.
ㄷ. 신규점포가 각 지역(zone)별 예상매출액을 추정한다.
ㄹ. 전체시장 즉, 조사할 잠재상권의 범위를 결정한다.
ㅁ. 각 지역(zone)에서 점포까지의 거리를 측정한다.

① ㄱ → ㅁ → ㄴ → ㄷ → ㄹ

② ㄴ → ㅁ → ㄹ → ㄱ → ㄷ

③ ㄹ → ㄷ → ㅁ → ㄱ → ㄴ

④ ㄹ → ㄴ → ㅁ → ㄱ → ㄷ

⑤ ㄱ → ㄹ → ㄴ → ㅁ → ㄷ

55. 체인점의 도미넌트(dominant)출점전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 여러 지역에 걸쳐서 점포를 분산출점 시킴으로써 단기간에 전체 시장에 진입하려는 전략이다.

② 도미넌트 출점전략의 효과를 높이기 위해서는 점포규모의 표준화가 필요하다.

③ 도미넌트 출점전략의 효과를 높이기 위해서는 상품구색과 매장구성의 표준화가 필요하다.

④ 도미넌트 출점전략은 주요 간선도로를 따라 출점하는 선적전개와 주택지역 등을 중심으로 전개하는 면적전개로 구분된다.

⑤ 도미넌트 출점전략은 지명도 향상, 물류비감소, 경쟁자의 출점가능성 감소 등의 장점을 갖는다.

56. 용도지역 및 용도지구에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 건폐율은 대지면적에 대한 건축면적의 비율로서 건축물의 과밀을 방지하고자 설정된다.

② 용적률은 대지면적에 대한 건축 연면적의 비율을 의미한다.

③ 도시지역의 용도지역은 주거지역, 상업지역, 공업지역, 녹지지역으로 구분된다.

④ 용도지역은 중첩하여 지정될 수 있는 반면, 용도지구는 중첩하여 지정될 수 없다.

⑤ 개발진흥지구는 주거, 상업, 공업, 유통물류, 관광휴양 등의 기능을 집중적으로 개발·정비하기 위해 지정된다.

57. 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 1인당 구매액으로 나눈 값과 거주인구를 비교한 값이다.

④ 중심성지수의 값이 1이 되는 경우는 지역이 외부유동인구가 없는 고립된 지역일수도 있다.

⑤ 일반적으로 주위에 점포가 많이 없는 지역은 1보다낮은 값을 가지게 된다.

58. 상권분석시 관심을 가져야 할 공간적 불안정성(spatialnon-stability)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 지역별 교통상황의 차이나 점포의 밀도가 원인이 될 수 있다.

② 공간상호작용모델의 모수들이 공간적으로 차이나는 것과는 관련이 없다.

③ 각 지역에 거주하는 사람들의 사회경제적 특성의차이로 인해 발생할 수 있다.

④ 세분시장별 모델추정방법으로 공간적 불안정성의발생가능성을 줄일 수 있다.

⑤ 공간적 불안정성이 크면 통계적 적합도가 높은 경우에도 분석과정에서 오차가 발생할 수 있다.

59. 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 상권인구, 상권 내매출비율 등을 산출할 수 있다.

③ 상권인구는 일정이상의 고객침투율이 있는 범위내의인구를 의미한다.

④ 상권 내 매출비율은 전체 매출에서 상권 내 매출의 비율로 설명한다.

⑤ 확장상권인구란 상권 내 매출비율을 상권인구로나누어 구한 매출에 기여할 수 있는 최대 인원이다.

60. 다점포 소매네트워크의 설계, 신규점포 추가시의영향분석, 기존점포의 재입지 및 폐점 등의 상황을 분석할 때 입지배정모형(location allocation model)이 활용될 수 있다. 이 모형의 5가지 주요 구성요소에 해당하지 않는 것은?

① 지점간 거리자료

② 배정규칙

③ 수요지점

④ 교통량자료

⑤ 실행가능한 부지 유통마케팅

【4과목】유통마케팅 (20문제)

61. 서비스마케팅에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 제품과 달리 서비스에 고객이 생산과정에 참여할 수 있고, 고객도 상품의 일부분이 될 수도 있다.

② 서비스는 무형성, 생산과 소비의 비분리성, 동질성, 소멸성의 네 가지 특성으로 요약된다.

③ 서비스경제에서는 제조기업의 서비스기업화, 서비스기업의 보조서비스 확대, 제조기업의 부가서비스 증가 등이 확대된다.

④ 서비스마케팅믹스는 전통적 마케팅믹스에 사람, 프로세스, 물리적 증거관리가 추가되었다.

⑤ 서비스마케팅은 외부 마케팅, 내부 마케팅, 상호작용적 마케팅의 삼위일체적 관점을 지향한다.

62. 심리적 가격결정에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 백화점이 특정 제품의 세일을 자주하게 되면, 소비자는 그 제품의 준거가격을 낮출 가능성이 높아진다.

② 구매자가 어떤 상품에 대하여 지불할 용의가 있는 최저가격을 유보가격이라고 하며, 이보다 싸게 되면 품질을 의심하게 된다.

③ 구매자들이 이득보다 손실에 더 민감하게 반응하는 현상을 손실회피(loss aversion)라고 하며, 가격인하보다 가격인상에 더 민감함을 의미한다.

④ 구매자들이 가격이 높을수록 품질이 높을 것이라고 기대하는 것이 가격-품질 연상이다.

⑤ 베버(Weber)의 법칙이란 '가격변화의 지각이 가격수준에 따라 달라진다는 것'을 말한다.

63. 다음에서 설명하고 있는 서비스 방식은 무엇인가?

- 고객의 자유로운 상품선택이 가능하도록 진열한다.
- 계산대는 출구가 아닌 개별 코너 가까이 설치한다.
- 주로 백화점 및 전문점에서 실시하는 서비스이다.

① 셀프 서비스(self service) 방식

② 준 셀프서비스(semi self service) 방식

③ 자기선택 서비스(self selection service) 방식

④ 신용서비스(credit service) 방식

⑤ 자동판매기(vending service) 방식

64. 점포내 상품 진열방법에 대한 설명의 짝으로 옳은 것은?

㉠ 조정형 진열	a. 상품계열에 속한 상품들을 분류하여 진열하는 방식
㉡ 개방형 진열	b. 고객이 상품을 자유롭게 선택할 수 있도록 진열하는 방식
㉢ 임의적 분류 진열	c. 연관되는 상품을 하나의 세트로 진열하는 방식

① ㉠-a, ㉡-b, ㉢-c

② ㉠-b, ㉡-a, ㉢-c

③ ㉠-a, ㉡-c, ㉢-b

④ ㉠-c, ㉡-a, ㉢-b

⑤ ㉠-c, ㉡-b, ㉢-a

65. 벤더(vendor)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 벤더란 소매업자가 제품을 판매하는 회사를 말한다.

② 소매업자는 보통 제조업자상표 벤더, 소매업자상표벤더, 라이선스상표의 벤더, 무상표 벤더와 거래한다.

③ 라이선스(licence)상표의 벤더란 유명업체의 상표를 빌려서 제품을 개발, 생산, 판매하는 회사를 말한다.

④ 벤더와 소매업체가 전략적 관계라면, 장기적이며 관계투자가 상당하다.

⑤ 제조업자 상표의 벤더는 일반적인 내셔널 브랜드(national brand)를 취급하는 회사를 말한다.

66. 소매 점포의 직원을 선발하기 위한 수요예측방법에 대한설명으로 옳지 않은 것은?

① 인적자원의 수요예측은 과거 추세, 현재 상황, 미래가정에 입각하여 이루어진다.

② 정성적 방법으로 추세분석이나 델파이기법 등이 주로 사용된다.

③ 정성적 방법의 하나인 명목집단법은 의사결정하는데 시간이 짧다는 장점이 있다.

④ 명목집단법은 브레인스토밍과 브레인라이팅 기법의 장점들을 살리기 위해 고안되었고, 브레인스토밍기법에 토의 및 투표 기법 등의 요소를 결합하여 만들어진 것이다.

⑤ 델파이 기법은 어떠한 문제에 관하여 전문가들의 견해를 유도하고 종합하여 집단적 판단으로 정리하는 일련의 절차라고 정의할 수 있다.

67. 다음과 같이 옷 구매를 고민하는 소비자 A를 가장적합하게 설명할 수 있는 모형은?

"대형마트에서 여름 옷을 구매하면 저렴하긴 한데 직장동료들이 뭐라고 생각할까?"
"백화점 옷들이 좋긴 한데 나한테는 잘 안 어울려."

① 정교화가능성모형

② 저관여 하이어라키모형

③ 다속성태도모형

④ 확장된 Fishbein모형

⑤ 인지적 학습모형

68. 다음 사례의 소매기업이 해외 시장으로 진입하려는 방식의 장점은?

○○ 홈쇼핑은 베트남에 진출하기 위해 여러 방법을조사한 결과, 베트남에서 전국적인 방송 네트워크를보유한 A방송과 함께 자원을 공동으로 이용하여 소유권, 통제권, 이익 공유의 새로운 회사를 설립하여 진출하는것이 여러모로 유리할 것이라는 결론을 내렸다.

① 현지 경쟁업체의 탄생 위험을 증가시키는 반면, 이익의 빠른 회수가 가능하다.

② 해외에 점포를 직접 운영하기 때문에 통제권이 매우 높다.

③ 진입업체의 위험을 줄이고 지역시장에 대한 정보를 비교적 정확하게 파악할 수 있다.

④ 가장 높은 잠재적 수익을 누릴 수 있는 해외 진입전략이다.

⑤ 위험이 가장 낮고 투자도 가장 적게 요구된다.

69. 소매업체들의 성장전략에 대한 설명의 짝으로 옳은 것은?

㉠ 시장 침투	a. 동일한 표적시장의 고객에게 다른 소매믹스를 가진 새로운 소매업태를 제공하는 전략
㉡ 시장 확장	b. 자사 점포에서 쇼핑하지 않는 고객을 유인하고 기존 고객들은 더 자주 점포를 방문하여 더 많은 상품을 구매하도록 유인하는 전략
㉢ 소매업태 개발	c. 새로운 시장에서 기존의 소매업태를 이용하는 전략

① ㉠-a, ㉡-b, ㉢-c

② ㉠-a, ㉡-c, ㉢-b

③ ㉠-b, ㉡-a, ㉢-c

④ ㉠-b, ㉡-c, ㉢-a

⑤ ㉠-c, ㉡-a, ㉢-b

70. 무점포 소매상에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 텔레비전 마케팅은 크게 TV광고에서 직접 주문에 관한 정보를 제공하여 주문을 받는 홈쇼핑 채널방식과 쇼핑만을 전담하는 채널에서 정규방송시간 내내 상품안내와 주문을 받는 인포머셜방식이 있다.

② 모바일 커머스(mobile commerce)는 '무선통신 기술을 이용하여 소비자나 기업이 안전하게 상품이나 서비스를 구매할 수 있도록 하는 것'이라고 정의할 수 있다.

③ 국내에서 인터넷 쇼핑몰의 성장세는 하향하는 반면, 모바일 쇼핑은 빠르게 성장하고 있다.

④ 방문판매와 다단계판매는 판매원을 관리하고 보상하는 방식에서만 차이가 있을 뿐 판매원이라는 인적 네트워크를 판매수단으로 활용한다는 점에서는 차이가 없다.

⑤ 직접판매란 '장소의 구애 없이 대면방식으로 제품과서비스를 소비자에게 판매하는 행위를 총칭하는 것'이다.

71. 인터넷 소매업의 유형에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 인터넷 웹페이지를 통해 제품주문을 받고 오프라인매장을 통해 제품을 제공하는 인터넷 소매업은 채널지원형에 해당한다.

② 온라인 카테고리 킬러는 높은 브랜드 인지도를 확보하고 있어야 유리하다.

③ 오픈마켓, 소셜커머스 등의 온라인 쇼핑업체는 상품을 구매하여 판매함으로써 마진을 수입원으로 한다.

④ 입찰에 의해 가격결정이 이루어지는 온라인 경매형의경우, 수익은 커미션과 광고수입으로 실현된다.

⑤ 수직적 포탈형은 구체적인 상품의 정보를 제공하면서소비자가 자사 사이트에서 상품을 구매하도록 유도한다.

72. TV홈쇼핑이 원활하게 이루어지기 위해서는 많은참여자가 필요한데 그 중에서도 핵심적인 참여자인 아래의 사업자를 순서대로 올바르게 나열한 것은?

㉠ PP : Program Provider
㉡ SO : System Operator
㉢ NO : Network Operator

① ㉠ 방송채널사용사업자, ㉡ 종합유선방송사업자, ㉢ 전송망사업자

② ㉠ 종합유선방송사업자, ㉡ 방송채널사용사업자, ㉢ 전송망사업자

③ ㉠ 전송망사업자, ㉡ 종합유선방송사업자, ㉢ 방송채널사용사업자

④ ㉠ 방송채널사용사업자, ㉡ 전송망사업자, ㉢ 종합유선방송사업자

⑤ ㉠ 종합유선방송사업자, ㉡ 전송망사업자, ㉢ 방송채널사용사업자

73. 제품믹스의 가격 결정 방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 제품라인 가격결정법 : 제품계열간 동일 수준 제품들의 묶음을 개별 품목으로 구매하는 것보다 낮은 가격으로 제시하는 방법

② 선택사양 가격결정법 : 주력제품에다 선택제품, 사양 및 서비스를 붙여서 제시하는 가격결정 방법

③ 종속제품 가격결정법 : 주요제품과 함께 사용해야하는 종속제품에 대한 가격을 결정하는 방법

④ 이분 가격결정법 : 고정된 요금과 추가적 서비스사용에 대한 가격으로 나누어 가격을 결정하는 방법

⑤ 부산물 가격결정법 : 주요제품의 가격이 보다 경쟁적 우위를 차지할 수 있도록 부산물의 가격을 결정하는 방법

74. 다음 글상자에서 제시된 방안은 서비스 갭 모형에서 어떤 갭을 주로 해소하기 위한 것인가?

- 팀워크의 향상
- 직원-직무적합성 보장
- 기술-직무적합성 보장
- 역할갈등 및 역할모호성 해소

① GAP Ⅰ : 고객기대와 경영자 인식의 차이

② GAP Ⅱ : 경영자 인식과 설계된 서비스의 차이

③ GAPⅢ : 설계된 서비스와 실제 제공된 서비스의 차이

④ GAPⅣ : 외부 커뮤니케이션된 서비스와 실제 제공된 서비스의 차이

⑤ 고객 갭 : 고객의 기대와 지각의 차이

75. 유통업체가 CRM(Customer Relationship Management)을 통해 얻을 수 있는 효과들을 모두 고르면?

㉠ 고객별로 맞춤화된 커뮤니케이션의 제공
㉡ 고객의 획득비용 및 유지비용의 감소
㉢ 이탈 우려가 있는 고객의 사전 파악 및 대응
㉣ 고객의 등급화 및 등급별로 차별화된 충성도 프로그램의 운영

① ㉠, ㉡

② ㉡, ㉢

③ ㉢, ㉣

④ ㉠, ㉡, ㉢

⑤ ㉠, ㉡, ㉢, ㉣

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

① 단속형 거래는 단순한 요구나 제안으로부터 의무조항이 발생하지만, 관계형 거래는 기존 거래관계, 상관습, 법률에 의해 형성된 약속에 의해 의무가 발생한다.

② 단속형 거래는 권리와 의무 등이 완전 양도 가능하지만, 관계형 거래는 제한적으로 양도가능하다.

③ 단속형 거래는 거래처에 대한 상대적 의존도가 높지만, 관계형 거래는 상대적 의존도가 낮다.

④ 단속형 거래는 거래처를 단순고객으로 보지만, 관계형 거래는 동반관계로 본다.

⑤ 단속형 거래는 이익과 부담이 명확하게 구분되지만, 관계형 거래는 이익과 부담의 일부를 공유한다.

77. 소매업체의 시장세분화에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 세분 소매시장내 고객의 욕구이질성, 다른 세분시장고객의 욕구동질성을 조건으로 한다.

② 세분시장의 규모를 확인할 수 있어야 한다.

③ 세분시장이 결정되면 적절한 소매믹스를 고객에게 전달할 수 있어야 한다.

④ 다속성 태도모형에 의하면, 동일한 편익에 대해유사한 수준의 중요도를 보인 고객들은 동일한 세분시장에 속할 가능성이 높다.

⑤ 시장세분화는 지리적, 인구통계적, 심리적, 행동적세분화를 통해 가능하며, 복합적 세분화도 가능하다.

78. A 고객이 다속성 태도모형 중 보상적 태도모형에 기초하여 점포태도를 결정할 때, 점포운영자의 대응방안으로 옳지 않은 것은?

① 고객이 지각하는 경쟁 점포와 비교한 자사의 점포약점 자체를 개선한다.

② 우리 점포의 특정 속성은 우수한데 반해, 이를 잘못알고 있는 고객의 속성 지각을 개선한다.

③ 고객이 정확하게 알지 못하고 있는 경쟁 점포의 약점은 비교광고를 통해 제시한다.

④ 자사 점포가 강점을 지니고 있는 속성인데 반해, 고객이 상대적으로 덜 중요하게 지각하는 속성의중요도를 부각시킨다.

⑤ 고객이 지각하는 자사 점포의 가장 매력적인속성만을 강조한다.

79. 저관여제품의 소비자 구매특징 및 유통전략으로 가장 옳지 않은 것은?

① 저관여제품의 구매는 짧은 시간 내에 적은 정보를 근거로 결정된다.

② 주로 단가가 싸고 셀프서비스로 판매될 수 있는 제품들이다.

③ 비누, 치약, 샴푸 등의 생필품은 소비자의 '동반구매욕구'가 강하다.

④ 한정된 품목에서 다양한 모델을 갖춘 카테고리킬러가 주 유통업태가 된다.

⑤ 저관여제품은 소비자의 원스톱 쇼핑의 욕구를 충족시켜 주는 것이 중요하다.

80. 소비자의 구매동기를 크게 '부정적인 상태를 제거하려는 동기'와 '긍정적인 상태를 추구하려는 동기' 로 구분할 경우, '부정적인 상태를 제거하려는 동기'에 해당되지 않는 것은?

① 현재 사용하고 있는 제품(브랜드)의 문제점으로 인해보다 나은 것을 사용하고자 하는 욕구

② 현재 사용하는 제품(브랜드)이 소비되어 고갈되지 않도록 추가 구매하여 재고를 유지

③ 당면한 문제를 해결해 줄 수 있는 제품(브랜드)의 탐색

④ 해당 제품(브랜드)을 구매하고 사용함으로써 자긍심을 느끼고 싶은 욕구

⑤ 미래에 발생할 문제를 피하는 데 도움이 되는 제품(브랜드)의 탐색 유통정보

【5과목】유통정보 (20문제)

81. XML 에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① XML문서는 웹에서 구조화된 문서를 전송할 수 있도록 내용과 구조, 표현이 분리된 구조적 문서이다.

② XML을 이용하면 데이터베이스 조작이나 환경 설정, 서비스 관련 설정을 더 쉽게 처리할 수 있다.

③ SGML처럼 확장이 가능해 HTML보다 표현력이 좋다.

④ 규정된 태그만 사용할 수 있도록 하여 표준화 및 융통성이 좋다.

⑤ XML스키마, 스키마 규칙에 따라 표현하여 데이터베이스에 들어있는 데이터까지 표현이 가능하다.

82. 3D프린팅이 기존 제조업과 공급사슬에 미치는 영향에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 다품종 소량생산 및 개인 맞춤형 제작이 용이하도록 지원한다.

② 기존의 밀기방식의 제조 및 생산 산업체계보다 끌기방식의 선주문, 후생산 방식으로 기존 제조업의 확장을 유도한다.

③ 금형투자에 대한 고정비용을 낮추고, 시장반응을 확인하기 위해 소량생산을 가능하게 지원하여 경영리스크를 감소시킬 수 있다.

④ SCM의 관리 범위가 광범위하게 커져 복잡성이 증가된다.

⑤ 제작공정의 간소화를 지원한다.

83. 다음은 전자상거래 시스템의 보안에 위협이 되는 악성코드 중 무엇에 관한 설명인가?

> 사용자의 동의 없이 인터넷 웹브라우저 사용내역 기록, 컴퓨터 하드디스크 문서의 탐색 등 다양한 방법으로개인적인 정보를 수집하는 컴퓨터 소프트웨어를 말한다.

① 트로이 목마(Trojan horse)

② 스파이웨어(Spyware)

③ 바이러스(Virus)

④ 워엄(Worm)

⑤ 랜섬웨어(Ransomware)

84. 대표적인 인터넷 프로토콜에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① HTTP : 웹 환경에서 문서를 전송하기 위해 이용되는 인터넷 프로토콜이다.

② SMFTP : 보안이 강화된 파일전송 프로토콜이다.

③ POP : 전송된 메일을 수신하는데 사용되는 프로토콜이다.

④ IMAP : 모든 유형의 브라우저 및 서버들을 지원하는최신의 이메일 프로토콜이다.

⑤ FTP : 서버와 클라이언트 컴퓨터 사이에 파일을 서로 주고받을 수 있는 프로토콜이다.

85. 인터넷 조사방법의 일환인 쿠키(cookie)를 활용하는 방법으로 가장 옳지 않은 것은?

① 쿠키는 특정 웹사이트를 방문한 소비자가 어떠한 페이지를 보았는지를 파악하는데 사용된다.

② 어떤 사이트들은 쿠키를 자사의 서비스를 이용하는 고객의 특성 및 욕구에 맞추어 고객화 하는데 사용된다.

③ 쿠키는 소비자들이 어떠한 사이트를 방문했는지를 파악하여 관련된 광고나 판촉활동을 지원하는데 활용될 수 있다.

④ 쿠키는 동일 사용자가 여러번 Reload하게 되면 여러번 카운트되는 한계는 있으나 방문자 수통계자료로 활용되고 있다.

⑤ 쿠키는 개인정보를 보관하여 재방문할 때마다 방문자가 이름과 주소 등을 되풀이하여 입력할 필요가 없도록 해준다.

86. 저장소로서의 하둡(Hadoop)의 장점으로 가장 옳지 않은 것은?

① 대용량 파일을 저장할 수 있는 분산 파일 시스템을 제공한다.

② 클러스터 구성을 통해 멀티 노드로 부하를 분산시켜 처리한다.

③ 장비를 증가시킬수록 성능이 Linear에 가깝게 향상된다.

④ 오픈소스, Insol Core 머신과 리눅스와 같은 저렴한 장비에 사용이 가능하다.

⑤ 하둡의 부족한 기능 보완을 위해 하이레벨 스크립트를 이용한 데이터 처리를 지원하는 '스쿱' 등 에코시스템이 등장하여 완전성을 높이고 있다.

87. 좋은 데이터와 나쁜 데이터를 가르는 기준에 대한설명과 관련된 질문이다. 다음 사례에서 확보하지 못한 데이터 품질 기준으로 가장 옳은 것은?

> 아시아 국가들의 경제성장에 대해 분석하고자 한다. 각아시아 국가들의 GDP(국민총생산)를 조사한 자료에2016년 중국, 일본 등 5개 국가의 GDP 데이터가누락되어 있고, 2015년에는 대한민국, 일본 등 9개국가의 GDP가 누락되어 있다.

① 완전성

② 일관성

③ 정량성

④ 정확성

⑤ 논리성

88. 서버를 보유하거나 고객관리시스템을 직접 개발하는 일은 자사의 경쟁력 강화에 도움이 안 되는 '비경쟁영역'이라는 생각 때문에 발생하는 클라우드 서비스이용으로 이 부문들을 모두 포함하는 클라우드 서비스로 가장 적합한 것은?

① CaaS, HaaS

② IaaS, HaaS

③ HaaS, SaaS

④ PaaS, SaaS

⑤ IaaS, PaaS

89. 의사결정 과정 단계 중 가상적 상황에 대한 민감도 분석결과를 활용하는 단계로 가장 옳은 것은?

① 탐색단계

② 설계단계

③ 선택단계

④ 실행단계

⑤ 피드백단계

90. ( )에 들어갈 용어로 옳은 것은?

> - 아마존 : 2013년 소형 택배 전달에 '아마존 프라 임 에어'라는 ( )을 활용하는 테스트 진행
> - 월마트 : ( )을 이용한 홈 딜리버리 서비스, 차도에서 픽업, 재고조사 등에 활용하는 등 다양한 방면으로 활용방안을 모색하고 있으며, 최근 실외테스 트를 위해 미연방항공청에 시험허가 요청
> - DHL : 자체 개발한 ( )인 파슬콥터를 이용하여 독일 북부 노르덴시의 노르트다이흐 항구에서 12km 떨어진 북해의 위스트 섬에 의약품 배송 성공

① 딥러닝

② 드론

③ LBS

④ 핀테크

⑤ LPWAN

91. 공급사슬관리 성과측정을 위해 활용되는 SCOR 모델의 프로세스에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 레벨 1, 계획 – SCM 추진 기업들이 비즈니스 목표달성을 위한 수요와 공급의 균형을 맞추는 프로세스

② 레벨 2, 계획 – SCM 추진 기업들의 예산 자원 할당프로세스

③ 레벨 1, 제조 – SCM 추진 기업들이 조달된 재화와 용역을 완성하는 단계로 변환하는 프로세스

④ 레벨 1, 실행 – SCM 추진 기업들의 자재 상태를 변경하는 계획의 수행 프로세스

⑤ 레벨 1, 인도 – SCM 추진 기업들이 완성된 재화나 용역을 제공하는 프로세스

92. GS1(Global Standard No.1)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① GS1은 전 세계 100여 개 국가로 구성된국제표준기구이다.

② GS1은 상품 및 거래처의 식별과 거래정보의 교환을 위한 국제표준 식별코드 및 바코드만 개발·보급·관리하고, RFID/EPC, 전자 문서의 개발·보급·관리는 각각의 제조회사가 전담하고 있다.

③ GS1은 수출입이 빈번한 글로벌 경제 시대에 국내는 물론 해외 파트너와의 비즈니스를 지원한다.

④ GS1의 상품식별코드를 사용함으로써 해당 기업은원재료 구매·생산·물류·판매 등 기업의 업무 프로세스효율 개선과 비용 절감에 도움이 된다.

⑤ GS1은 상품식별코드 활용을 통해 기업의 유통물류분야 디지털 시스템 구축의 기반이 되어 신속·정확한 정보의 수집과 경영 전략 수립을 가능하게 한다.

93. 다음은 유통정보시스템을 개발할 때 선택하는 방법 중 무엇에 관한 설명인가?

> 적은 비용으로 짧은 시간에 정보시스템의 일부 실험모형을 개발하고 사용자의 평가와 요구에 의하여수정 · 보완해 가는 방법

① 최종 사용자 참여 방법론

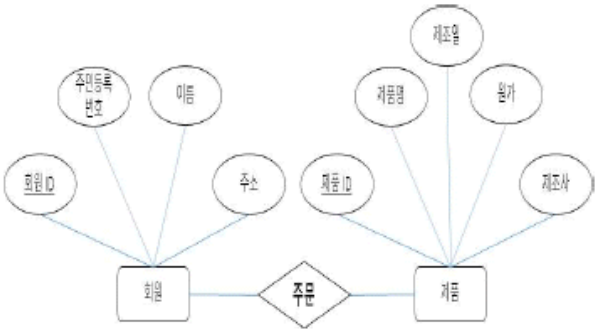
② 프로토타이핑 방법론

③ RAD 방법론

④ 객체지향 방법론

⑤ JAD 방법론

94. 다음은 인터넷을 기반으로 한 유통정보시스템을 구축하는데 있어 회원관리를 위해 논리적 DB설계를 하는 단계에서 회원에 대한 엔티티를 도식화 한 그림이다. 이에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?



① 회원을 관리하기 위해서 회원ID, 주민등록번호, 이름, 주소를 속성으로 규정하여 논리적으로 설계한 것이다.

② 회원에서 키 속성을 가지는 것은 회원 ID뿐이다.

③ 제품의 기본키(primary key)는 제품 ID이다.

④ '회원이 제품을 주문한다'는 실제 일어나는 일을DB로 구축하기 위한 논리적 설계를 표현한 그림이다.

⑤ 주문을 독립적인 테이블로 구축해야 한다고 가정하면, 반드시 회원ID와 제품ID를 포함시켜야 한다.

95. 다음 설명은 노나카 이쿠지로가 설명한 조직에 존재하는 지식의 종류 중 한 가지에 관련된 내용이다. 이에 해당하지 않는 것은?

> 학자 폴라니에 의하면, "우리는 우리가 말할 수 있는것 이상의 것을 알 수 있다"고 한다.

① 주방용 신제품 분야 중 가장 인기 있는 제빵기의제품 규격

② 다년간의 경험을 쌓은 농수산물 관리 팀장의 물품배치 노하우

③ 비공식적이고 정확히 정의내리기 어려운 종류의 기능을 가리키는 전문적 기능(Skill)

④ 물류창고에 제품을 찾기 쉽게 쌓아놓는 기술

⑤ "손끝에서" 나오는 풍부한 전문성

96. 운송형태의 종류에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 정형운송 : 컨테이너 등과 같이 화물을 단위(Unit)화하여 운송하는 형태이다.

② 단일운송 : 출발지에서 도착지까지 하나의 운송수단을 이용하는 운송 형태이다.

③ LCL : 대량화물로서 컨테이너에 혼재하지 않고 운송하는 형태이다.

④ 벌크(Bulk)운송 : 단위화 시킬 수 없는 화물을 특수한시설과 구조를 갖춘 운송수단으로 운송하는 형태이다.

⑤ 복합운송 : 두 가지 이상의 운송수단을 이용해서최적의 운송경로로 운송하는 형태이다.

97. 노나카는 조직의 지식창출과정을 SECI모형으로 설명하고 있으며 나선형으로 진화되어짐을 보이고 있다. 나선형진화과정 중, 개인과 개인이 대면접촉을 시작하는 과정으로 지식생성이 이루어지는 과정은?

① 사회화(Socialization)

② 외부화(Externalization)

③ 개인화(Personalization)

④ 내면화(Inernalization)

⑤ 종합화(Combination)

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

① 물류센터의 물리적 공간이 감소된다.

② 공급체인 전체의 저장로케이션의 수가 증가한다.

③ 물류센터에서의 평방미터 당 회전율이 증가한다.

④ 유통업체의 결품율이 감소한다.

⑤ 물류비용과 재고수준이 감소한다.

99. ( )안에 들어갈 용어로 옳은 것은?

제약조건이론(TOC) 중, ( )은 전체 공정의 종속성과변동성을 관리하는 기법으로 전체 공정 중 가장 약한것을 찾아 능력제약자원으로 두고, 이 부분이 최대한100% 가동할 수 있도록 공정 속도를 조절하여 흐름을관리하는 기법이다.

① DBR

② JIT

③ QR

④ 6sigma

⑤ ECR

100. e-비즈니스에서 거래 상대별 유형과 그 사례를 짝지은 것으로 가장 옳지 않은 것은?

① B2B - e마켓플레이스

② B2C - 인터넷 쇼핑몰

③ C2B - 공공전자조달입찰

④ C2C - 개인간 중고차 거래

⑤ G2C - 통합전자민원창구