2018년11월04일년 유통관리사 2급 필기시험 기출문제 답안

【1과목 : 25문제】 유통물류일반	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	②	①	③	④	③	③	①	①	③	④
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	⑤	⑤	③	④	③	③	③	①	④	②
	21	22	23	24	25					
	④	④	④	④	⑤					

【2과목 : 20문제】 상권분석	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
	③	④	③	④	⑤	③	②	①	③	④
	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
	④	④	④	⑤	⑤	④	⑤	⑤	②	③

【3과목 : 25문제】 유통마케팅	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
	②	②	①	①	④	④	③	②	⑤	④
	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
	③	①	③	①	⑤	④	⑤	④	①	①
	66	67	68	69	70					
	④	④	④	①	③					

【4과목 : 20문제】 유통정보	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	④	③	③	②	②	③	③	①	①	④
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
	⑤	⑤	③	②	④	①	⑤	⑤	③	④

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.

CBT기출문제

전자문제집 CBT

빠르고 효과적으로 배워 시험 합격을 노려라!

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

【1과목】 유통물류일반 (25문제)

1. 지속적 상품보충(continuous replenishment)에 대한 내용 설명으로 옳지 않은 것은?

① 지속적 상품보충이란 소비자수요에 기초하여 소매점에 상품을 공급하는 방식이다.

❷ 지속적 상품보충은 기존에 소매점에 재고가 있음에도 불구하고 상품을 공급하는 방식인 풀(pull) 방식과는 차이가 있다.

③ 포스 데이터(POS data)를 사용하면 지속적 상품보충 프로세스를 더 개선할 수 있다.

④ 지속적 상품보충이 구현되면 배송이 신속하게 되어 소매업체의 재고수준을 낮출 수 있다.

⑤ 전자자료교환(EDI)을 통해 정보를 교환할 수 있다.

2. 경쟁우위를 강화하기 위한 종업원에 대한 인적자원관리활동으로 옳은 것은?

❶ 고용보장: 회사가 장기적인 안목으로 종업원을 대하고 있음을 알려주는 신호이다.

② 인센티브 제도: 종업원들을 회사의 주주로 만들어 종업원의 이익과 주주의 이익을 일치시켜 준다.

③ 종업원지주제: 다양한 업무를 수행함으로써 보다 흥미롭게 일할 수 있도록 하는 것이다.

④ 권한강화: 경영성과로 인한 이윤을 직원들에게 배분하는 것으로 더욱 열심히 일하고자 하는 동기를 부여한다.

⑤ 순환근무: 기존의 위계적 통제체제에서 업무활동의 조화를 이룰 수 있는 체계로의 전환을 수반하여 자율성을 증대시키는 것이다.

3. 소매업발전이론에 대한 설명이나 한계점으로 옳지 않은 것은?

① 소매수명주기이론: 소매점 유형이 도입기, 성장기, 성숙기, 쇠퇴기 단계를 거친다.

② 아코디언이론: 원스톱 쇼핑이나 전문점을 찾는 다양한 소비자층이 존재한다는 것은 설명하지 못한다.

❸ 빅미들(big middle)이론: 최초의 소매업발전이론으로, 과거에는 백화점이 지배적인 대형 중간상이었으나 현재는 온라인 쇼핑몰이 지배적인 이유를 설명한다.

④ 아코디언이론: 저관여제품, 고관여제품의 소매업태를 설명하지 못한다.

⑤ 소매업수레바퀴이론: 편의점의 고가격이나 상품구색, 24시간 영업 등의 비가격적인 요소들은 설명하지 못한다.

4. 소매상의 구매관리에서 적정한 공급처를 확보하기 위한 평가기준으로 가장 옳지 않은 것은?

① 소매상의 목표 달성에 부합되는 적정 품질

② 최적의 가격

③ 적정서비스 수준

❹ 역청구 활성화 정도

⑤ 납기의 신뢰성

5. 유통효용의 종류와 내용이 올바르게 나열된 것은?

① 장소효용: 중간상을 통해 제조업자의 소유권을 소비자에게 이전하는 효용

② 시간효용: 결제시스템을 도입하거나 현금, 신용카드, 계좌이체, 모바일결제 등 다양한 결제수단 적용

❸ 시간효용: 중간상이 시즌이 지난 의류를 재고로 보관 후 다음해 시즌에 재판매

④ 소유효용: 운반, 배송을 통한 구매접근성 향상

⑤ 장소효용: 신용, 할부, 임대, 리스판매

6. 전통적 경로와 계약형 경로의 특징을 비교한 것으로 옳지 않은 것은?

구분		전통적 경로	계약형 경로
㉠	계약성격	개별주문에 의한 교섭	개발된 장기적 계약
㉡	경로의사 결정위치	개별구성원	경로조직내 승인된 업체 및 본부
㉢	권한위치	개별구성원에 주로 존재	개별구성원에 배타적으로 존재
㉣	구조화된 분업	존재하지 않음	경로기능의 분업동의
㉤	규모의 경제 실현가능성	낮다	높다

① ㉠

② ㉡

❸ ㉢

④ ㉣

⑤ ㉤

7. 물류와 고객서비스에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

❶ 재고수준이 낮아지면 고객서비스가 좋아지므로 서비스 수준의 향상과 추가재고 보유비용의 관계가 적절한지 고려해야 한다.

② 주문을 받아 물품을 인도할 때까지의 시간을 리드타임이라고 한다면 리드타임은 수주, 주문처리, 물품준비, 발송, 인도시간으로 구성된다.

③ 리드타임이 길면 구매자는 그 동안의 수요에 대비하기 위해 보유재고를 늘리게 되므로 구매자의 재고비용이 증가한다.

④ 효율적 물류관리를 위해 비용과 서비스의 상충(trade-off)관계를 분석하고 최상의 물류서비스를 선택할 수 있어야 한다.

⑤ 동등수준의 서비스를 제공할 수 있는 대안이 여럿 있을 때 그 중 비용이 최저인 것을 선택하는 것이 물류관리의 과제 중 하나이다.

8. 아웃소싱을 제공받는 기업이 얻을 수 있는 효과로 가장 옳지 않은 것은?

❶ 아웃소싱 파트너 통제가 자회사 통제보다 용이하다.

② 아웃소싱 파트너의 혁신과 신기술 개발의 혜택을 얻을 수 있다.

③ 규모의 경제 효과를 기대할 수 있다.

④ 아웃소싱을 통하여 고정비를 변동비로 전환시킬 수 있다.

⑤ 분업의 원리를 이용하여 아웃소싱 파트너의 특화를 통해 이득을 얻을 수 있다.

9. 제품의 단위 당 가격이 4,000원이고, 제품의 단위 당 변동비가 2,000원 일 때, 이 회사의 손익 분기점은 몇 개일 때 인가? (단, 총 고정비는 200만원이다.)

① 100개

② 500개

❸ 1,000개

④ 5,000개

⑤ 10,000개

10. 레버리지 비율에 대한 설명으로 옳은 것을 모두 고르면?

㉠ 레버리지 비율은 총자산/순자본으로 계산된다.
㉡ 레버리지 비율이 높을수록 부채보다는 소유주의 자본의 지원을 더 많이 받았다는 것을 의미한다.
㉢ 레버리지 비율이 높다는 것은 경영이 보수적이고 위험회피적이라는 것을 반영한다.
㉣ 레버리지 비율이 과도하게 높다는 것은 자본을 수익률이 높은 다른 용도로 활용할 기회를 잃고 있다는 것을 의미한다.
㉤ 레버리지 기회는 낮은 이자율로 자본을 차입하여 더 높은 수익을 낼 수 있는 곳에 투자하는 경우에 발생한다.

① ㉠

② ㉡, ㉢, ㉣

③ ㉢, ㉣

❹ ㉠, ㉤

⑤ ㉡, ㉢

11. 재무제표와 관련된 각종 회계정보에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

① 재무상태표(구 대차대조표)를 통해 자산 중 자기자본이 얼마인지 확인할 수 있다.

② 포괄손익계산서를 통해 세금을 낸 이후의 순이익도 확인할 수 있다.

③ 일정 기간 영업실적이 얼마인지 포괄손익계산서를 통해 알 수 있다.

④ 자본변동표는 일정 시점에서 기업의 자본의 크기와 일정 기간 동안 자본 변동에 관한 정보를 나타낸다.

❺ 재무제표는 현금주의에 근거하여 작성하기 때문에 기업의 현금가용능력을 정확하게 파악할 수 있다.

12. 목표에 의한 관리(MBO) 이론에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 종업원은 다른 사람과 보상을 비교하여 노력과 보상간에 공정성을 유지하려 한다는 이론이다.

② 긍정적 또는 부정적 강화요인들이 사람들을 특정방식으로 행동하게 한다는 이론이다.

③ 높지만 도달 가능한 목표를 제공하는 것이 종업원을 동기부여할 수 있다는 이론이다.

④ 종업원이 특정 작업에 투여하는 노력의 양은 기대하는 결과물에 따라 달라진다는 이론이다.

❺ 목표 설정 및 수행을 위한 장기계획을 수립할 수 있을 만큼 안정적인 기업에 더 적합한 이론이다.

13. 최고 경영자가 사원에 대해 지켜야 하는 기업윤리에 해당하는 것을 모두 고르면?

㉠ 차별대우 금지	㉡ 회사기밀 유출 금지
㉢ 부당한 반품 금지	㉣ 위협한 노동 강요 금지
㉤ 허위광고 금지	㉥ 자금 횡령 금지

① ㉠, ㉡, ㉥
② ㉡, ㉥
❸ ㉠, ㉣
④ ㉠, ㉡, ㉣, ㉥
⑤ ㉢, ㉤

14. '전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률'(법률 제 15698호, 2018.6.12., 일부개정)에서 정의한 용어로 옳지 않은 것은?

① "전자상거래"란 전자거래(「전자문서 및 전자거래기본법」 제2조제5호에 따른 전자거래를 말한다)의 방법으로 상행위(商行爲)를 하는 것을 말한다.
② "통신판매"란 우편·전기통신, 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 재화 또는 용역의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역을 판매하는 것을 말한다.
③ "통신판매업자"란 통신판매를 업(業)으로 하는 자 또는 그와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자를 말한다.
❹ "거래중개"란 사이버몰의 이용을 허락하거나 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 거래 당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위를 말한다.
⑤ "사업자"란 물품을 제조(가공 또는 포장을 포함)·수입·판매하거나 용역을 제공하는 자를 말한다.

15. 아래 글 상자의 A가맹점에 의하여 발생한 유통경로 갈등의 원인은?

> 전국적인 삼겹살 전문 ○○프랜차이즈의 본부는 최근 A가맹점이 매월 매출액을 지속적으로 줄여서 신고하는 것을 발각하였다. 해당 본부는 매출액 기준으로 가맹점에게 로열티를 부과하는 계약을 체결했기 때문에, 심각한 계약위반을 이유로 해당 가맹점과의 가맹계약해지를 고려하고 있다.

① 역할의 불일치
② 인식의 불일치
❸ 기회주의적 행동
④ 영역의 불일치
⑤ 목표의 불일치

16. 도매상의 제조업체에 대한 기능으로 옳지 않은 것은?

① 시장확대 기능
② 재고유지 기능
❸ 제품의 소량분할공급 기능
④ 주문처리 기능
⑤ 시장정보제공 기능

17. 유통경로구조의 결정이론과 설명하는 주요 내용의 연결로서 옳지 않은 것은?

① 연기-투기이론: 누가 재고보유에 따른 위험을 감수하는가?
② 기능위양이론: 누가 어떤 기능을 얼마나 효율적으로 수행하는가?
❸ 거래비용이론: 기업이 어떻게 유통경로구조의 수평적 통합을 통해 경로구성원들과의 시너지 효과를 창출하는가?
④ 게임이론: 경쟁관계에 있는 구성원들이 어떻게 자신의 이익을 극대화하는가?
⑤ 대리인이론: 의뢰인에게 최선의 성과를 가져다주는 효율적인 계약인가?

18. 종업원 훈련과 개발에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

❶ 훈련·개발 방법은 전문강사의 지도로 이루어지는 직장내 훈련(on the job training: OJT)과 선임자에 의해 이루어지는 직장외훈련(off the job training: Off-JT)으로 구분된다.
② 강의와 세미나 방식은 종업원들로 하여금 필요한 지식을 습득하게 하고 자신의 개념적, 분석적 능력을 개발하는 기회를 제공한다.
③ 도제훈련방식은 특히 숙련공을 필요로 하는 금속, 인쇄, 건축 같은 업종의 기업에서 하는 훈련방식으로 고도의 기술수준이 필요한 경우에 적합하다.
④ 인턴제도는 수련훈련방식에 포함되는 것으로 졸업을 앞둔 대학생이 직무에 배치되어 배우면서 일하는 프로그램이다.
⑤ 가상훈련장 훈련방식은 실제 작업환경과 비슷한 가상의 작업환경 속에서 직무를 학습하게 하는 훈련을 말한다.

19. 포장물류의 사회성에 따른 문제점과 고려할 사항으로 옳지 않은 것은?

① 소비자의 요구에 부합하여 과대포장이 되지 않도록 포장의 적정화를 기하여야 한다.

② 적절한 회수 및 폐기 시 환경문제를 고려하여 포장재를 선택하여야 한다.

③ 포장재에 대한 특징, 사용상의 주의, 포장해체에 대한 절차를 정확하게 표기하여야 한다.

❹ 포장재료나 용기의 유해성과 위생성 등은 일차적으로 고려하지 않아도 된다.

⑤ 포장재료의 주를 이루는 판지, 플라스틱, 금속 및 목재 등 상당수의 포장재는 자원절약과 효율적인 활용차원에서의 재활용을 고려하여야 한다.

20. 물적 흐름과정에 따라 분류한 영역별 물류비에 해당하지 않는 것은?

① 조달물류비

❷ 물류정보관리비

③ 판매물류비

④ 역물류비

⑤ 사내물류비

21. 조직 내에서 발생할 수 있는 갈등에 대한 대응방식과 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

① 양보: 자신의 이해관계보다는 상대의 요구에 맞춰 갈등해결을 추구한다.

② 타협: 자신의 실익 및 상대와의 관계를 적절히 조화시키려 한다.

③ 경쟁: 자신의 입장을 고수하기 위해 자신의 능력을 사용한다.

❹ 협력: 갈등에 대한 언급 자체를 피한다.

⑤ 회피: 갈등상태에 있는 자신의 목표 달성을 추구하지 않는다.

22. ABC재고관리방법에 대해 옳게 기술한 것은?

① 정성적 예측기법을 활용한 재고관리방법이다.

② 마케팅 비용에 따른 수요예측을 근거로 경제적 주문량을 결정한다.

③ A그룹에 포함되는 품목은 대체로 수익성이 낮은 품목이다.

❹ C그룹에 포함되는 품목은 단가가 낮아 재고관리가 소홀한 경우가 발생하기도 한다.

⑤ 파레토 법칙과는 상반되는 재고관리방법이다.

23. 재고관리에 대해서 옳게 기술한 것을 모두 고르면?

㉠ 재고에 관한 비용은 재고유지비용, 주문비용, 재고부족비용 등 3가지가 있다.
㉡ 재고품절로 인하여 발생하는 손실을 비용화한 것이 재고유지비용이다.
㉢ 주문비용은 구매나 생산주문을 하는데 직접 소요되는 비용으로 수송비, 하역비, 검사료 등을 포함한다.
㉣ 파이프라인 재고는 운반중인 제품이나 공장에서 가공하기 위하여 이동 중에 있는 재공품 성격의 재고를 의미한다.
㉤ 이자비용, 창고사용료, 창고유지관리비는 주문비용에 속하지만, 재고감손비용은 재고유지비용에 포함된다.

① ㉡, ㉢

② ㉢, ㉣

③ ㉠, ㉡, ㉤

❹ ㉠, ㉢, ㉣

⑤ ㉠, ㉢, ㉤

24. 물류 관리에서 배송 합리화의 방안으로 공동배송을 실시하려고 할 때 유의해야 할 사항과 가장 거리가 먼 것은?

① 제품이나 보관 특성상의 유사성이 있을 때 효과적이다.

② 거리가 인접하여 화물 수집이 용이해야 한다.

③ 대상화물이 공동화에 적합한 특성을 가지고 있어야 한다.

❹ 일정 지역 내에 배송하는 화주가 독점적으로 존재해야 한다.

⑤ 참여 기업의 배송조건이 유사해야 한다.

25. 소매상의 분류로 옳은 것을 모두 고르면?

구분		분류기준	유형
㉠	점포 유무	일정한 형태의 점포유무에 따라	점포 소매상, 무점포 소매상
㉡	상품 계열	상품의 다양성 및 구색에 따라	다양성 高/구색 高, 다양성 低/구색 高 등
㉢	소유권	소유 및 운영 주체에 따라	독립소매기관, 체인 등
㉣	사용 전략	마진 및 회전율에 따라	고회전-고마진, 고회전-저마진 등
㉤	서비스 수준	고객에게 제공되는 서비스 수준에 따라	완전서비스, 한정서비스, 셀프서비스 등

① ㉠
② ㉠, ㉡
③ ㉠, ㉡, ㉢
④ ㉠, ㉡, ㉢, ㉣
❺ ㉠, ㉡, ㉢, ㉣, ㉤

【2과목】 상권분석 (20문제)

26. 구체적 상권분석 기법 중 하나로 유추법 등에서 활용되는 CST map은 유통기업의 CRM에서 소비자를 공간적으로 분석하는데 이용되기도 하는데 다음 중 이와 관련한 설명으로 적합하지 않은 것은?

① 최근 점점 더 활용도가 높아지고 있는 GIS의 다양한 분석 기능들을 활용하면 2차원 또는 3차원의 공간데이터를 가공하여 상권과 관련한 의사결정에 도움을 줄 수 있다.

② 새롭게 개발하는 신규점포가 기존점포의 상권을 얼마나 잠식할 가능성이 있는가를 분석하여 점포 개설, 점포이동, 점포 확장계획을 만들 수 있다.

❸ 2차자료인 공공데이터를 활용해 점포 이용자 중 특정 속성을 가진 표적소비자들을 추출하고 그들만을 대상으로 하는 차별적 판촉전략을 수행할 수 있다.

④ 자사 점포 및 경쟁사의 점포 위치와 각 점포별 상권범위 분석을 통해 점포들간의 상권잠식 상태와 경쟁정도를 측정할 수 있다.

⑤ 점포를 이용하고 있는 현재의 소비자나 잠재적 소비자들의 공간적 위치를 분석하여 상권의 범위를 파악할 수 있으며, 1차상권, 2차상권 및 한계상권을 구획할 수 있다.

27. 점포의 입지유형을 집심성(集心性), 집재성(集在性), 산재성(散在性)으로 구분할 때 넬슨의 소매입지 선정원리 중에서 집재성 점포의 기본속성과 연관성이 가장 큰 것은?

① 양립성의 원리
② 경쟁위험 최소화의 원리
③ 경제성의 원리
❹ 누적적 흡인력의 원리
⑤ 고객 중간유인의 원리

28. 대표적 상권분석 기법 중 하나인 Huff모형과 관련된 설명으로 옳은 것은?

① 점포선택행동을 확률적분석이 아닌 기술적방법(descriptive method)으로 분석한다.
② Huff모형은 상권내의 매출액을 추정하지만 점포별 점유율은 추정하지 못한다.
❸ 소매상권이 공간상에서 연속적이고 타점포 상권과 중복 가능함을 인정한다.
④ 소비자 거주지와 점포까지의 거리는 이동시간으로 대체하여 분석할 수 없다.
⑤ Huff모형은 점포이미지 등 다양한 변수를 반영하여 상권을 분석할 수 있다.

29. 지역상권의 매력도를 평가할 때는 먼저 수요요인과 공급요인을 고려해야 한다. 이 요인들을 평가하는데 소매포화지수(IRS: Index of Retail Saturation)와 시장성장잠재력지수(MEP: Market Expansion Potential)를 활용할 수 있다. 이 두 지수들을 기준으로 평가할 때 그 매력성이 가장 높은 지역상권은?

① IRS가 작고 MEP도 작은 지역상권
② IRS가 작고 MEP는 큰 지역상권
③ IRS가 크고 MEP는 작은 지역상권
❹ IRS가 크고 MEP도 큰 지역상권
⑤ IRS의 크기와는 상관없이 MEP가 큰 지역상권

30. 점포의 매력도를 평가하는 입지조건의 특성과 그에 대한 설명이 올바르게 연결된 것은?

① 가시성 – 얼마나 그 점포를 쉽게 찾아 올 수 있는가 또는 점포 진입이 수월한가를 의미

② 접근성 – 점포를 찾아오는 고객에게 점포의 위치를 쉽게 설명할 수 있는 설명의 용이도

③ 홍보성 – 점포 전면을 오고 가는 고객들이 그 점포를 쉽게 발견할 수 있는지의 척도

④ 인지성 – 사업 시작 후 고객에게 어떻게 유효하게 점포를 알릴 수 있는가를 의미

❺ 호환성 – 점포에 입점 가능한 업종의 다양성 정도 즉, 다양한 업종의 성공가능성을 의미

31. 지리정보시스템(GIS)의 활용으로 과학적 상권분석의 가능성이 높아지고 있는데 이와 관련한 설명으로 적합하지 않은 것은?

① 컴퓨터를 이용한 지도작성(mapping)체계와 데이터베이스관리체계(DBMS)의 결합이라고 볼 수 있다.

② GIS는 공간데이터의 수집, 생성, 저장, 검색, 분석, 표현 등 상권분석과 연관된 다양한 기능을 기반으로 한다.

❸ 대개 GIS는 하나의 데이터베이스와 결합된 하나의 지도 레이어(map layer)만을 활용하므로 강력한 공간정보표현이 가능하다.

④ 지도레이어는 점, 선, 면을 포함하는 개별 지도형상(map features)으로 주제도를 표현할 수 있다.

⑤ gCRM이란 GIS와 CRM의 결합으로 지리정보시스템(GIS)기술을 활용한 고객관계관리(CRM) 기술을 가리킨다.

32. 점포의 경영성과에 영향을 미치는 다양한 입지조건에 대한 설명 중에서 일반적으로 타당하다고 볼 수 없는 것은?

① 시장규모에 따라 점포는 적정한 크기가 있어서 면적이 일정 수준을 넘게 되면 규모의 증가에도 불구하고 매출은 증가하지 않는 경향이 있다.

❷ 주로 대로변에서 발견되는 특정 점포의 건축선 후퇴는 자동차를 이용하는 소비자에게 가시성을 높여 매출에 긍정적 영향을 미친다.

③ 도로에 접하는 점포의 정면너비가 건물 안쪽으로의 깊이보다 큰 장방형 형태의 점포는 가시성 확보에 유리해 바람직하다.

④ 점포의 출입구에 높낮이 차이가 있으면 출입을 방해하는 장애물로 작용하게 된다.

⑤ 점포의 형태가 직사각형에 가까우면 집기나 진열선반 등을 효율적으로 배치하기 쉽고 이용할 수 없는 공간(dead space)이 발생하지 않는다.

33. 아래 글상자에 열거된 사항들 가운데 입지 선정을 위한 상권의 경쟁구조 분석의 대상들만을 묶은 것은?

가. 동일업태 소매점과의 경쟁 나. 다른 업태 소매점과의 경쟁 다. 상권위계가 다른 소매점과의 경쟁 라. 잠재적 경쟁 마. 주변 점포와의 보완관계

❶ 가, 나, 다, 라, 마

② 가, 나, 다, 라

③ 가, 나, 다, 마

④ 가, 나, 다

⑤ 가, 나

34. 아래 글상자에 출점과 관련된 몇 가지 의사결정 사안들이 제시되어 있다. 다음 중 출점 의사결정 사안을 논리적과정에 따라 가장 올바르게 배열한 것은?

가. 출점할 점포 결정 나. 머천다이징 결정 다. 점포의 층별 배치 결정 라. 점포의 확보 및 사용과 관련된 행정처리

① 가(→)나(→)다(→)라

② 라(→)가(→)나(→)다

❸ 가(→)라(→)다(→)나

④ 나(→)다(→)가(→)라

⑤ 나(→)라(→)가(→)다

35. 점포와의 거리를 기준으로 상권구성을 구분할 때 1차상권, 2차상권, 3차상권으로 구분한다. 이에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 1차상권은 경쟁점포들과의 상권중복도가 낮다.

② 1차상권은 2, 3차 상권이 비해 상대적으로 내점고객의 밀도가 높다.

③ 2차상권은 1차상권에 비해 소비자의 내점빈도가 낮다.

❹ 3차상권은 소비수요의 흡인비율이 가장 높은 지역이다.

⑤ 3차상권은 한계상권이라고 부르기도 한다.

36. 상권분석에서 활용하는 조사기법 중에서 조사대상과 조사장소가 점두조사법과 가장 유사한 것은?

① 가정방문조사법
② 지역할당조사법
③ 고객점표법
④ 내점객조사법
⑤ 편의추출조사법

37. 점포개설과정에서 점포의 매매와 임대차 거래 전에 반드시 확인해야 할 공부서류와 그 내용을 위쪽 괄호부터 순서대로 바르게 연결한 것은?

건축물관리대장 ( )	가. 토지의 지번, 지목(사용용도), 면적, 토지등급
등기사항전부증명서 ( )	나. 소유자 인적사항, 권리관계, 매매과정, 압류, 저당권 등의 설정내용
토지이용계획확인원 ( )	다. 점포의 면적, 구조, 용도, 연면적, 건폐율, 용적률, 건축연도 등
토지대장 ( )	라. 용도지역 · 용도지구 · 용도구역, 토지거래 규제여부, 도로개설 여부 등

① 가 - 나 - 라 – 다
② 나 - 가 - 라 – 다
③ 다 - 나 - 가 – 라
④ 다 - 나 - 라 – 가
⑤ 나 - 다 - 가 – 라

38. 점포임차시 임대차계약을 체결하는 과정에서 확인해야할 환산보증금에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 환산보증금은 상가건물임대차보호법에서 규정하고 있다.
② 상가건물임대차보호법은 영세상인을 보호하기 위해 제정된 보호법이다.
③ 환산보증금 기준은 영세상인의 범위를 규정하기 위해 정한 보증금 수준을 의미한다.
④ 우선변제를 받을 환산보증금의 기준은 지역별 차등적용에서 전국적으로 표준화된 동일기준으로 변경되었다.
⑤ 경제발전 정도에 따라서 우선변제의 기준액이 변경될 수 있으므로 실제 거래가 일어나는 시기에 해당 법령조항을 확인해야 한다.

39. 좋은 입지의 선정은 소매점 성공의 핵심요인의 하나이다. 공간균배의 원리는 경쟁관계에 있는 점포들이 서로 공간을 나누어 사용하는 방식에 따라 입지와 점포의 적합성이 달라진다고 주장한다. 다음 중 점포유형별로 적합한 입지에 대한 공간균배원리의 설명에 부합하는 것은?

① 가구점은 도심입지가 유리한 집심성(集心性) 점포이다.
② 백화점은 서로 분산하여 입지하는 것이 유리한 산재성(散在性) 점포이다.
③ 고급의류점은 동일업종 점포들이 국부적 중심지에 집중하는 것이 유리한 산재성(散在性) 점포이다.
④ 대중목욕탕은 동일업종이 함께 모여 있는 입지가 유리한 집재성(集在性) 점포이다.
⑤ 먹자골목이나 약재시장은 집재성 입지의 대표적 사례에 해당한다.

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

40. 상권들에 대한 점포의 출점 여부와 출점 순서를 결정할 때는 상권의 시장 매력성과 자사 경쟁력을 고려해야 한다. 시장 매력성은 시장의 규모와 성장성, 자사 경쟁력은 경쟁강도 및 자사 예상매출액 등을 결합하여 추정한다. 점포출점에 대한 다음의 원칙들 가운데 가장 옳지 않은 것은?

① 경우에 따라 자사 경쟁력보다 시장 매력성을 우선적으로 고려할 수도 있다.
② 경쟁 강도가 낮아도 자사 예상매출액 또한 낮으면 출점하지 않는 것이 바람직 하다.
③ 무조건 큰 규모로 개점하여 경쟁력을 강화하기보다 적정규모로 출점한다.
④ 시장 매력성은 큰 데 예상매출액이 작으면 경쟁력을 개선할 수 있을 때만 출점하는 것이 바람직 하다.
⑤ 더 큰 시너지를 얻을 수 있으므로 자사 점포간 상권잠식은 오히려 유리한 현상이다.

41. 상권과 입지는 혼용되는 경우가 있지만 엄밀하게 보면 기본개념이나 성격 및 평가방법 등의 측면에서 구분할 수 있다. 이러한 구분을 시도하는 경우 그 연결이 적절한 것은?

가 – 지점(point)
나 – 범위(boundary)
다 – 소비자의 분포범위, 유효수요의 크기로 평가
라 – 배후인구 및 유동인구, 대지특성, 접근성, 가시성, 시설 등으로 평가
마 – 점포의 부지와 점포주변의 위치적 조건
바 – 다수 점포의 집단이 존재하는 지역을 의미하기도 함
사 – 점포를 경영하기 위해 선택한 장소 또는 그 장소를 결정하는 행위

① 상권 – 나, 다, 사
② 상권 – 가, 바, 사
③ 상권 – 나, 라, 바
❹ 입지 – 가, 라, 마
⑤ 입지 – 나, 라, 사

42. 소매점에서 좋은 입지와 나쁜 입지의 일반적 특성에 대한 아래의 내용 중에서 가장 옳지 않은 것은?

① 출근길보다는 퇴근길 방향에 있는 곳은 좋은 입지이다.
② 주변 가게가 기술 위주 서비스업종이나 저가 상품 위주인 곳은 나쁜 입지이다.
③ 주변에 노점상이 많은 입지는 좋은 입지이다.
④ 버스정류장이나 지하철역을 끼고 있는 입지는 매우 좋은 입지이다.
❺ 일방(편도)통행 도로변이나 맞은편에 점포가 없는 곳은 좋은 입지이다.

43. 고객유도시설을 점포의 유형에 따라 도시형, 교외형, 인스토어형으로 구분할 때 도시형점포의 고객유도시설이라고 볼 수 없는 것은?

① 지하철역
② 철도역
③ 버스정류장
④ 버스터미널
❺ 인터체인지

44. 유동인구 조사를 통해 유리한 입지조건을 찾는 방안으로 옳지 않은 것은?

① 교통시설로부터의 쇼핑동선이나 생활동선을 파악한다.
❷ 주중 또는 주말 중 조사의 편의성을 감안하여 선택적으로 조사한다.
③ 조사시간은 영업시간대를 고려하여 설정한다.
④ 유동인구의 수보다 인구특성과 이동방향 및 목적 등이 더 중요할 수도 있다.
⑤ 같은 수의 유동인구라면 일반적으로 출근동선보다 퇴근동선에 위치하면 더 유리하다.

45. 21km의 거리를 두고 떨어져 있는 두 도시 A, B가 있는데 A시의 인구는 3만명이고 B시의 인구는 A시의 4배라고 하면 도시간의 상권경계는 A시로부터 얼마나 떨어진 곳에 형성되겠는가? Converse의 상권분기점 분석법을 이용해 계산하라.

① 5.25km
② 6km
❸ 7km
④ 13km
⑤ 14km

【3과목】 유통마케팅 (25문제)

46. 아래 글상자에서 설명하는 이것은?

이것은 점포의 판매공간에서 고객의 시선으로 확인할 수 있는 상품의 가로 진열수량과 진열위치를 정하는 것을 의미하며, 각 부문 안에서 어떻게 품목별로 진열 스페이스를 할당할 것인가를 정하는 것을 뜻한다.

① 조닝(zoning)
❷ 페이싱(facing)
③ 브레이크업(break up)
④ 블랙룸(black room)
⑤ 랙(rack)

47. 유통경로에 참여하는 구성원 간의 관계에서 작용하는 경로파워의 원천을 구분하여 설명할 때, (가)와 (나)에 들어갈 용어가 순서대로 옳게 나열된 것은?

(가) 마진폭의 인하, 밀어내기, 끼워팔기
(나) 판매지원, 시장정보, 특별할인, 리베이트

① 보상적 파워, 준거적 파워
❷ 강압적 파워, 보상적 파워
③ 합법적 파워, 강압적 파워
④ 준거적 파워, 전문적 파워
⑤ 전문적 파워, 합법적 파워

48. 판매촉진의 목표와 판촉수단을 가장 옳게 연결한 것은?

❶ 시험구매 촉진-견본품 제공
② 재구매 촉진-시제품 제공
③ 연속구입 촉진-시연회
④ 시험구매 촉진-고객멤버십행사
⑤ 재구매 촉진-시식 행사

49. 백화점 운영방식 유형을 거래조건, 재고부담, 소유권 등을 기준으로 구분할 때 설명이 옳지 않은 것은?

❶ 백화점 내 점포의 소유권이 백화점에 있으면 직영매장이고, 입점업체에 있으면 임대매장이다.
② 직매입 매장은 백화점이 제조업체나 벤더업체 등 납품업체로부터 상품을 매입하여 운영하는 매장이다.
③ 특정매입매장을 운영하는 납품업체는 판매가 이루어 지지 않은 상품을 모두 재고로 떠안아야 하며 상품판매는 백화점의 명의로 이루어진다.
④ 임대갑매장은 전형적인 임대차거래에 의한 매장으로백화점 입점 시 적정액의 임대보증금을 지급하고 임대료로 월정액의 임대료를 지급하는 매장이다.
⑤ 직매입과 특정매입매장은 직영매장에 해당하고, 임대갑매장과 임대을매장은 임대매장으로 구분한다.

50. 가격전술과 내용이 가장 옳지 않은 것은?

① 유인가격전술: 보다 많은 소비자를 자사점포로 유인하기 위한 가격전술
② 변동가격전술: 가격을 동일하게 제시하는 것이 아니라 소비자와의 흥정을 통해 최종가격을 설정하는 가격전술
③ 명성가격전술: 상품의 고품질과 높은 명성을 상징적으로 나타내기 위해 고가격을 설정하는 가격전술
❹ 묶음가격전술: 상품 단위당 이익을 높이기 위해 상품을 큰 묶음 단위로 제공하는 가격전술
⑤ 가격대전술: 상품계열별로 취급상품들을 몇 종류의 가격대로 묶어 가격을 설정하는 전술

51. 아래 글상자 (가)와 (나)에 들어갈 용어가 순서대로 옳게 나열된 것은?

- 마트에서도 (가) 매대의 매출이 다른 매대에 비해 3-4배 정도 더 높다.
- 고객이 점원의 도움 없이 스스로 물건을 고르는 매장이라면 매대는 입구의 (나)에 두는 것이 좋다.

① (가) 중앙(center), (나) 왼쪽
② (가) 중앙(center), (나) 오른쪽
③ (가) 엔드(end), (나) 양쪽
❹ (가) 엔드(end), (나) 오른쪽
⑤ (가) 엔드(end), (나) 왼쪽

52. 마케팅 믹스전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 소매상의 상품 전략은 표적 시장의 욕구를 충족시키기 위해 상품 믹스를 개발하고 관리하는 것이다.
② 대형 유통업체의 PB(Private Brand)출시는 상품 전략 중에서 상표 전략에 속한다.
❸ 가격 전략에서 특정 소매상이 시장 점유율을 증대시키고자 한다면 고가격전략을, 이익 증대가 목표라면 저가격전략을 수립한다.
④ 촉진이란 소비자가 특정 소매상이나 상품을 인지하고 구매하도록 유도하는 활동을 말한다.
⑤ 광고와 인적판매, 판촉, 홍보는 대표적인 촉진 방법이다.

53. 경쟁의 유형에 대한 설명으로 옳게 짝지어진 것을 모두 고르면?

> 가. 수평적 경쟁의 예로 자동차 제조사 간, 배관 공급업자 간, 혹은 슈퍼마켓 간의 경쟁을 들 수 있다.
> 나. 업태 간 경쟁은 동일한 경로 수준에서 다른 형태의 기업 간 경쟁을 의미한다.
> 다. 최근 업태 간 경쟁은 전통적인 매장 위주의 판매점들 사이에서만 발생한다.
> 라. 수직적 경쟁은 소매상과 도매상 간, 도매상과 제조업자 간, 혹은 제조업자와 소매상 간의 경쟁을 의미한다.
> 마. 경로 간 경쟁이란 불완전한 경로 간의 경쟁을 의미한다.

① 가, 나, 다
❷ 가, 나, 라
③ 나, 다, 라
④ 나, 다, 마
⑤ 다, 라, 마

54. 아래 글상자의 사례에서, 전문컨설팅업체가 시행한 SWOT분석 내용 중 위협요인으로 잘못 분석한 것은?

> 전국적으로 오프라인 매장 100개를 운영 중인 ○○마트는 경영환경의 급격한 변화에 대응하기 위해서, 전문컨설팅업체에 환경분석을 의뢰하였다. 외부환경의 위협요인을 분석한 결과, ㉠ 온라인 쇼핑몰 매출 증가, ㉡ 스마트폰 확산으로 인한 모바일 쇼핑의 증가, ㉢ 고령인구의 증가로 인한 직접 구매 감소, ㉣ 경기침체로 소비위축, ㉤ ○○마트 PB 상품매출 둔화 등이 중요한 요인으로 밝혀졌다.

① ㉠
② ㉡
③ ㉢
④ ㉣
❺ ㉤

55. 소매업체의 상품구색계획(assortment plan)에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 소매업체의 전반적인 재무목표
② 상품 카테고리별 매입 절차 및 조직
③ 상품의 점포별 할당 계획
❹ 특정 상품 카테고리에서 취급할 상품 목록
⑤ 특정 상품 카테고리별 성과 통제

56. 아래 글상자 (가)와 (나)에 들어갈 용어가 순서대로 바르게 나열된 것은?

> 상품수명주기이론의 (가) 단계에서는 시장수요가 증가함에 따라 시장 커버리지를 확대하고 이용가능성을 높이기 위해 개방 경로 정책을 수립해야 하며, (나) 단계에서는 판매가 안정되고 경쟁이 심화되기 때문에 새로운 시장을 찾거나, 그 상품에 대한 새로운 용도를 개발하거나 사용빈도를 제고하기 위한 다양한 노력을 기울여야 한다.

① (가) 도입기, (나) 쇠퇴기
② (가) 도입기, (나) 성숙기
❸ (가) 성장기, (나) 성숙기
④ (가) 성장기, (나) 쇠퇴기
⑤ (가) 성숙기, (나) 쇠퇴기

57. 아래 글상자의 사례에서 나타난 두 소비자의 구매행동을 기술하는 가장 적절한 용어는?

> 결혼을 앞둔 김○○군과 박□□양은 새로 마련한 신혼살림집 주변의 여러 가구점들을 돌아보며 구입할 가구들을 살펴보았다. 이들은 스마트폰을 통해 제조업체와 가격 정보를 확인한 다음, 결국 구입하기로 마음먹은 가구품목들을 온라인 쇼핑몰에서 구매했다.

❶ 쇼루밍(showrooming)
② 역 쇼루밍(reverse showrooming)
③ 웹루밍(webrooming)
④ 윈도우 쇼핑(window shopping)
⑤ 오프라인 쇼핑(offline shopping)

58. POP(Point of Purchase) 및 그 유형별 활용 방안에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① POP는 소비자가 구매하는 시점에서 판매를 촉진하는 수단으로서, 소비자에게 보다 직접적인 커뮤니케이션 메시지를 전할 수 있다는 장점이 있다.
② 광고 POP는 소비자를 유인하는 수단이 될 뿐만 아니라 광고를 상기시키는 역할을 한다.
❸ 광고 POP물은 사인(sign)물처럼 장기간 사용되기에 강렬한 인상을 줄수록 바람직하다.
④ 판촉 POP의 메시지는 알기 쉽고 명확해야 하며, 디자인도 복잡하지 않아야 한다.
⑤ 상품 POP는 헤드라인, 보디 카피, 그리고 그래픽으로 구성된다.

59. 서비스업체의 각 포지셔닝 전략 대안에 대한 예시가 옳지 않은 것은?

❶ 서비스 등급: 우리는 신속하게 고객을 도울 준비가 되어 있습니다.

② 서비스 이용자: 우리는 비즈니스 여행자를 위한 호텔입니다.

③ 서비스 용도: 우리 헬스클럽은 다이어트 전문입니다.

④ 경쟁자: 우리는 2위 편의점입니다. 1위가 되기 위해 최선을 다합니다.

⑤ 공감성: 고객 한분 한분을 가족처럼 모시겠습니다.

60. 고객관계관리(CRM: Customer Relationship Management)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 기업의 입장에서 신규고객을 확보하기보다는 기존 고객을 유지하고 관리하는 것이 더 효율적이다.

② 고객 1인으로부터 창출될 수 있는 이익규모는 오래된 고객일수록 높다.

③ CRM의 주된 목적은 고객에 대한 상세한 지식을 토대로 그들과의 장기적 관계를 구축하는 것이다.

④ 고객생애가치(CLV: Customer Lifetime Value)란 한 고객이 고객으로 존재하는 전체 기간 동안 기업에게 제공하는 이익의 합을 의미한다.

❺ 고객이탈률이 낮을수록 고객생애가치는 감소한다.

61. 셀프서비스 매장의 구성 및 설계에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 상품은 개방진열을 하는 것이 좋다.

② 상품의 앞면(face)을 고객이 볼 수 있도록 배열한다.

③ 브랜드, 제조자, 가격 등의 정보가 상품 포장에 표시되어야 한다.

❹ 고객이 판매직원을 쉽게 찾을 수 있고 자유롭게 도움을 요청할 수 있도록 해야 한다.

⑤ 고객이 편리하게 상품을 이동할 수 있는 쇼핑카트나 바구니가 비치되어 있어야 한다.

62. 상품기획 또는 상품화계획 등으로 불리는 머천다이징(merchandising)과 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

① 머천다이징의 성과를 평가하는 대표적 지표인 재고총이익률(GMROI)은 평균재고자산 대비 총마진을 의미한다.

② Merchandiser(MD)는 해당 카테고리에 소속되어 있는 소분류, 세분류, SKU(Stock Keeping Unit) 등을 관리한다.

③ SKU는 가장 말단의 상품분류단위로 상품에 대한 추적과 관리가 용이하도록 사용하는 식별관리코드를 의미한다.

④ SKU는 문자와 숫자 등의 기호로 표기되며 구매자나 판매자는 이 코드를 이용하여 특정한 상품을 지정할 수 있다.

❺ 일반적으로 SKU는 상품의 바코드에 표기되는 상품단위와 동일한 개념으로 사용되며 보통 유통업체에 의해 정해진다.

63. 수익성이 낮은 고객과의 거래를 축소하려는 도매업체의 고객응대 방식으로서 가장 옳은 것은?

① 품목별 판매촉진 확대

② 독점적인 상품라인의 취급

③ 재고관리시스템 관리의 강화

❹ 소량 구매에 대해 주문처리비용 부과

⑤ 소량 구매에 대한 배달비용 인하

64. 아래 글상자에서 설명된 진열방법으로 옳은 것은?

가. 연관되는 상품을 하나의 세트로 진열하는 방식
나. 고객이 상품을 자유롭게 선택할 수 있도록 진열하는 방식
다. 상품 계열에 속한 상품들을 분류하여 진열하는 방식으로 특히 수퍼마켓이나 대형마트에서 주로 사용
라. 고객층의 상품에 대한 관심과 태도 등을 반영하여 진열하는 방식
마. 계절별, 행사별, 상품별로 적합한 컨셉을 만들어 부문별로 진열하는 방식

❶ 가 - 조정형 진열(coordinated display)

② 나 - 라이프 스타일형 진열(life-style display)

③ 다 - 개방형 진열(open display)

④ 라 - 주제별형 진열(theme display)

⑤ 마 - 임의적 분류 진열(classification display)

65. 고객의 행동에 대처하는 판매자의 적합한 행동으로 보기 어려운 것은?

❶ 고객이 특정상품을 주시한다. → 재빠른 동작으로 다가가 주시한 상품의 특장점을 설명한다.

② 특정상품을 주목하고 만져본다. → 고객의 시선이나 동작을 주목하고 타이밍 좋게 어프로치 한다.

③ 특정 상품의 가격표를 본다. → 제품을 갖고 싶은 욕망을 보이므로 소비상황 및 구매동기를 상기시켜 준다.

④ 특정상품과 비슷한 다른 상품에 대해 질문한다. → 고객 욕망을 파악하고 셀링 포인트를 강조한다.

⑤ 판매원에게 '이것 주세요' 한다. → 판매가 이루어지는 귀중한 시간이므로 판매가 끝날 때까지 그 분위기를 잘 이끌어간다.

66. 표본추출 유형에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 단순무작위표본추출법에서는 모집단의 모든 원소가 알려져 있고 선택될 확률이 똑같다.

② 층화표본추출방법은 모집단이 상호 배타적인 집단으로 나누어지며, 각 집단에서 무작위표본이 도출되는 방식이다.

③ 편의표본추출방식은 조사자가 가장 얻기 쉬운 모집단 원소를 선정하는 방식이다.

❹ 판단표본추출방식은 조사자가 모집단을 상호 배타적인 몇 개의 집단으로 나누고 그 중에서 무작위로 추출하는 방식이다.

⑤ 할당표본추출방식은 몇 개의 범주 각각에서 사전에 결정된 수 만큼의 표본을 추출하는 방식이다.

67. 경로 구성원의 성과평가기준과 성과척도의 연결이 옳지 않은 것은?

① 매출성과 - 총이익

② 매출성과 – 판매 할당량

③ 판매 능력 – 전체 판매원 수

❹ 재고 유지 – 시장점유율

⑤ 재고 유지 – 평균재고유지율

68. 신제품 출시 및 브랜드 개발에서 선택할 수 있는 전략과 그에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 라인확장(line extention)은 제품범주 내에서 형태, 색상, 사이즈 등을 변형한 신제품에 대해 기존 브랜드명을 함께 사용하는 것이다.

② 브랜드확장(brand extention)은 기존의 브랜드명을 새로운 제품범주의 신제품으로 확장하는 것이다.

③ 복수브랜딩(multibranding)은 다양한 소유 욕구를 가진 소비자들을 위해 동일 제품범주 내에 여러 개의 브랜드 제품을 도입하는 것이다.

❹ 공동브랜딩(co-branding)은 기존 브랜드명의 파워가 약해졌을 때 기존브랜드와 동일한 브랜드명의 신제품을 도입하는 것이다.

⑤ 신규브랜드는 새로운 브랜드명을 도입하는 것으로 신제품에 사용될 적절한 기존 브랜드명이 없을 때 주로 선택한다.

69. 아래 글상자에서 설명하는 소매융합의 결과로 가장 옳은 것은?

> 소매업체들은 빠르게 변화하는 환경 속에서 영업하고 있다. 최근에는 서로 다른 업태의 소매점들이 같은 고객층에게 같은 상품을 같은 가격에 판매하는 소위 소매융합(retail convergence) 현상이 트렌드로 자리 잡아가고 있다.

❶ 소매업태 간 차별화의 감소

② 소매업태 간 경쟁의 감소

③ 소매업체별 판매의 증가

④ 특정 소매업태 수익률의 상대적 증가

⑤ 소매업체별 광고비의 감소

70. 프랜차이즈 시스템에서 가맹점(franchisee)이 되었을 때의 장점으로 옳지 않은 것은?

① 본부(franchisor)가 개발한 사업 상품 및 경영방식으로 인해 쉽게 사업을 시작할 수 있다.

② 지명도가 높은 상표명을 사용하므로 초기부터 소비자의 신뢰 확보가 가능하다.

❸ 본부가 일괄적으로 매장의 종업원을 채용하고 관리하므로 노사문제에 대한 우려가 낮다.

④ 본부가 계속적으로 기존 제품을 개선하고 신제품을 개발해주므로 시장여건변화에 적절히 대응할 수 있다.

⑤ 본부가 점포개설, 브랜드인지도제고, 지원시스템 구축 등에 많은 투자를 하기 때문에, 가맹점은 판매 활동에만 전념할 수 있다.

【4과목】 유통정보 (20문제)

71. 아래 글상자의 괄호 안에 공통적으로 들어갈 알맞은 단어는?

> A몰은 PB제품을 가진 대형 유통업체이다. 발주 및 재고정보를 제조업체들과 공유하므로서 적절한 재고관리를 가능하게 해 주는 ( )을 구축하였다. ( )(으)로 구축된 A몰의 시스템은 재고정보 등 일부 비즈니스 정보들을 승인된 제조업체, 공급업체, 협력업체, 고객 또는 다른 비즈니스 업체들과 안전하게 정보를 공유할 수 있도록 지원한다.

① 인트라넷
② 인터넷
③ 통합프로토콜
❹ 엑스트라넷
⑤ 이더넷

72. 카플란(Kaplan)과 노튼(Norton)이 제시한 균형성과표에 의한 성과측정 요소로 가장 거리가 먼 것은?

① 학습과 성장 관점
② 내부 비즈니스 프로세스 관점
❸ 전사적 자원관리 관점
④ 재무적 관점
⑤ 고객 관점

73. 괄호 안에 들어갈 알맞은 단어를 가장 적절하게 나열한 것은?

> - 사용자가 특정한 목적을 달성하기 위해 수집하여 분석한 사실은 (가)라/이라 구분할 수 있다.
> - 사용자에게 특정한 목적이 부여되지 않은 사실이거나, 가공되지 않은 사실은 (나)라고/이라 구분할 수 있다.
> - (다)은/는 정황적이고 어떤 행위를 가능하게 하는 실천적인 (가)로/으로 주어진 상황에 대한 많은 경험과 깊은 사려에 기반을 두고 있다.

① 가: 자료, 나: 정보, 다: 시스템
② 가: 자료, 나: 정보, 다: 지식
❸ 가: 정보, 나: 자료, 다: 지식
④ 가: 정보, 나: 지식, 다: 자료
⑤ 가: 지식, 나: 자료, 다: 정보

74. 조직을 운영하면서 발생하는 거래 데이터를 신속, 정확하게 처리하는 거래처리시스템과 관련된 설명 중 가장 거리가 먼 것은?

① 일상적인 업무와 거래를 처리하기에 운영절차가 표준화되어 있다.
❷ 문제에 대해 효과적인 의사결정을 할 수 있도록 다양한 기능들을 제공한다.
③ 다른 정보시스템에서 필요로 하는 원천 데이터를 제공한다.
④ 상대적으로 짧은 시간에 많은 양의 데이터를 처리한다.
⑤ 고객과 접점에서 발생하는 데이터를 관리하는 정보시스템이다.

75. 빅데이터 분석 특성에 대한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?

① 정보기술의 발전으로 실시간으로 다량의 데이터를 수집할 수 있다.
❷ 빅데이터 분석은 정형 데이터 분석은 가능하지만, 비정형 데이터에 대한 분석은 불가능하다.
③ 빅데이터는 거대한 규모의 디지털 정보량을 확보하고 있다.
④ 빅데이터 분석은 새로운 가치를 창출하기 위한 정보를 제공해 준다.
⑤ 시계열적 특성을 갖고 있는 빅데이터는 추세 분석이 가능하다.

76. 노나카의 지식전환 프로세스인 'SECI모델'에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 사회화는 암묵지에서 암묵지를 얻는 과정이다.
② 외재화는 암묵지에서 형식지를 얻는 과정이다.
❸ 공동화는 형식지에서 형식지를 얻는 과정이다.
④ 내재화는 형식지에서 암묵지를 얻는 과정이다.
⑤ 지식 변환과정은 직선적이 아닌 복합상승작용이 나타나는 나선형 프로세스로 진행된다.

77. 아래 글상자에서 설명하는 e-비즈니스 시스템 내에서 구현해야 할 보안 기능으로 가장 적합한 것은?

> 정보의 송 · 수신 도중에 데이터가 훼손되거나 데이터에 변화가 생기지 않았는지에 대해 확인을 하는 것이다.

① 인증
② 기밀성
❸ 무결성
④ 부인방지
⑤ 전자서명

78. e-비즈니스의 특징으로 가장 적합하지 않은 것은?

❶ 생산자 파워의 증대를 들 수 있다.
② e-비즈니스는 인터넷을 기반으로 한다.
③ 정보 공개를 통한 오픈 경영이 실시된다.
④ 고객 데이터베이스를 기반으로 한 고객 맞춤 서비스가 가능해 진다.
⑤ 모든 업무환경이 인터넷을 통해 이루어지므로 업무 통합 현상이 나타난다.

79. 아래 글상자에서 설명하는 e-비즈니스 간접 수익창출방식으로 가장 적합한 것은?

> 네트워크에 의한 수확체증 효과를 얻을 수 있는 가장 빠른 방법으로, 멀티미디어 기술을 이용해 밀접한 관련이 있거나 인지도가 높은 웹사이트에 자사의 광고를 끼워 넣은 형태이다.

❶ 배너광고
② 스폰서십
③ 무료메일 제공
④ 제휴 프로그램
⑤ 프로그램 무상 배포

80. RFID의 특징으로 가장 적합하지 않은 것은?

① 태그는 데이터를 저장하거나 읽어 낼 수 있어야 한다.
② 태그는 인식 방향에 관계없이 ID 및 정보 인식이 가능해야 한다.
③ 태그는 직접 접촉을 하지 않아도 자료를 인식 할 수 있어야 한다.
❹ 태그는 바코드에 비해 적은 양의 데이터 만을 보내고, 받을 수 있어야 한다.
⑤ 능동형 태그는 수동형 태그에 비해 일반적으로 데이터를 보다 멀리 전송할 수 있다.

81. TCP/IP 계층별 프로토콜(protocol)에 관한 설명 중에서 가장 옳지 않은 것은?

① UDP(User Datagram Protocol) : 사용자 데이터를 데이터그램(datagram)의 형태로 전송하기 위한 프로토콜
② ICMP(Internet Control Message Protocol) : IP 데이터그램의 전송중에 생기는 여러 예외사항에 관한 정보를 전송하기 위한 프로토콜
③ IGMP(Internet Group Management Protocol) : 멀티캐스팅(multicasting)을 위한 프로토콜
④ FTP(File Transfer Protocol) : 인터넷에서 원격컴퓨터와 파일을 송수신할 때 이용되는 프로토콜
❺ ARP(Address Resolution Protocol) : 하드웨어 주소를 IP 주소(address)로 매핑(mapping)하는 프로토콜

82. 파일의 데이터 계층구조를 순차적으로 나열한 것으로 가장 올바른 것은?

① 바이트(byte) → 비트(bit) → 필드(field) → 레코드(record) → 파일(file)
② 바이트(byte) → 비트(bit) → 레코드(record) → 필드(field) → 파일(file)
③ 바이트(byte) → 필드(field) → 비트(bit) → 레코드(record) → 파일(file)
④ 비트(bit) → 바이트(byte) → 레코드(record) → 필드(field) → 파일(file)
❺ 비트(bit) → 바이트(byte) → 필드(field) → 레코드(record) → 파일(file)

83. 사물인터넷(IoT) 시대의 특징을 인터넷 시대 및 모바일 시대와 비교하여 설명한 것으로 가장 거리가 먼 것은?

① IoT 시대는 사람과 사람, 사람과 사물, 사물과 사물간으로 연결범위가 확대되었다.

② 정보가 제공되는 서비스방식이 정보를 끌어당기는 풀(pull)방식에서 푸시(push)방식으로 전환되었다.

❸ 정보 제공 방식이 '24시간 서비스(Always-on)' 시대에서 '온디맨드(On-demand)' 방식으로 전환되었다.

④ IoT 시대에서는 단순히 원하는 정보를 얻는 데 그치는 것이 아니라 정보를 조합해 필요한 지혜를 제공해 준다.

⑤ 정보를 얻는 방식이 내가 원하는 무언가를 내가 찾는 것이 아니라, 내가 원하는 무언가를 주변에 있는 것들이 알아서 찾아주는 것이다.

84. e-CRM을 기업에서 성공적으로 도입하기 위해 필요한 발전 전략으로 가장 적합하지 않은 것은?

① 다양한 커뮤니케이션 수단을 활용하여 고객 접촉경로의 다양화가 필요하다.

❷ 소비자의 트렌드를 분석하기보다는 소비자의 유행을 따라가는 서비스를 구사하여야 한다.

③ 고객의 입장에서 꼭 필요한 콘텐츠 구성이 필요하다.

④ 개인의 특성에 맞게 맞춤 서비스로 타사와의 차별화 전략이 필요하다.

⑤ 커뮤니티, 오락 등 콘텐츠의 다양화를 통한 활성화 전략이 필요하다.

85. 암묵지에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 전수하기 어려운 지식

② 경험을 통해 체화된 지식

③ 숙련된 기능 또는 노하우(know-how)

❹ 논리적 추론 및 계산에서 생기는 인식

⑤ 말 또는 언어로 표현할 수 없는 주관적인 지식

86. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 가장 적절한 용어는?

> 위치정보 시스템(GPS)과 ( )기술 기반으로 개발된 '포켓몬 고'는 출시와 동시에 선풍적인 인기를 끌었다. ( )은(는) 우리 주변에 포켓몬이 진짜로 있는 것 같이 합성하여 보여준다.

❶ 증강현실

② 머신러닝

③ 모션임팩트

④ 인공지능

⑤ 딥러닝

87. 디지털(digital) 기술의 특성으로 가장 올바르지 않은 것은?

① 빛과 같은 속도로 이동하면서 정보를 전달할 수 있는 광속성

② 반복해서 사용해도 정보가 줄어들거나 질이 떨어지지 않는 무한 반복 재현성

③ 정보를 다양한 형태로 가공하고 확대 재생산할 수 있는 용이성

④ 송·수신자가 동시에 서로 정보를 주고받을 수 있는 쌍방향성

❺ 메트칼프(Metcalfe)의 법칙이 적용되는 수확체감의 법칙성

88. 물류의 5대 기능에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 포장기능은 내용물의 변형, 또는 변질을 막기 위한 본질적인 기능 및 판매 촉진 효과까지 수행한다.

② 하역기능은 물품의 운송과 보관 활동의 전후에 부수하여 행하는 물품의 반·출입 및 단거리 이동 작업을 의미한다.

③ 보관기능은 물품을 물리적으로 보존하고 관리하는 것이다.

④ 정보처리기능은 정보기술을 활용하여 효율적인 물류활동을 지원하도록 모든 영역의 정보 흐름을 유기적으로 적시에 제공함으로써 물류비용 절감 및 고객서비스 향상을 도모하는 것을 의미한다.

❺ 수주기능은 일반적으로 지역 간 또는 도시 간의 상품이동으로서, 지역 거점에서부터 소형 운송수단을 통해 소매점 또는 소형 고객에게 물품을 단거리 이동시키는 활동이다.

89. POS시스템의 도입으로 얻을 수 있는 국민경제 측면과 소비자에 대한 효과로 가장 옳지 않은 것은?

① 소비자는 신속하고 정확한 정산 및 상품구입으로 쇼핑시간을 절약할 수 있다.

② 품목별 시장규모의 파악으로 중복투자를 회피할 수 있다.

❸ 품목별 재고수준은 증가하나 전체 품목의 재고수준은 감소한다.

④ 품절과 과잉재고 등의 조정으로 물가안정을 도모할 수 있다.

⑤ 컴퓨터산업 및 정보산업 발전 등에 효과가 있다.

90. 지식인 또는 지식근로자에게 필요한 자질로 가장 적합하지 않은 것은?

① 자신의 일하는 방법을 부단히 개선 · 개발 · 혁신시켜야 한다.

② 자신이 터득한 노하우를 체계적으로 정리하고 기록해야 한다.

③ 자신의 지식을 다른 사람과 자유롭게 공유할 수 있어야 한다.

❹ 희소 가치가 있는 지식이나 노하우는 암묵지 형태로 존재시켜야 한다.

⑤ 일하는 방법을 개선 · 개발 · 혁신함으로써 얻은 아이디어는 구체적인 상품가치를 창출하는 데 연계시켜야 한다.