

2019년04월14일년 유통관리사 2급 필기시험 기출문제 답안

【1과목 : 25문제】 유통물류일반	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	④	②	⑤	③	③	④	⑤	①	①	⑤
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	⑤	②	③	④	②	③	⑤	④	③	②
	21	22	23	24	25					
	④	⑤	③	③	②					
【2과목 : 20문제】 상권분석	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
	⑤	⑤	③	②	③	④	①	③	④	①
	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
	②	②	③	④	④	②	③	③	②	④
【3과목 : 25문제】 유통마케팅	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
	③	②	⑤	②	①	⑤	⑤	④	③	③
	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
	④	⑤	⑤	③	④	③	②	⑤	③	③
	66	67	68	69	70					
	③	③	②	①	③					
【4과목 : 20문제】 유통정보	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	④	①	③	④	①	②	①	①	④	③
	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
	⑤	①	②	④	②	④	⑤	①	⑤	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.



전자문제집 CBT

빠르고 효과적으로 배워 시험 합격을 노려라!



【1과목】 유통물류일반 (25문제)

1. 공급사슬관리(SCM)에서 활용하는 지연전략(postponement strategy)에 대한 내용으로 옳은 것은?

- ① 지연전략은 고객의 수요를 제품설계에 반영시킴으로서 생산 후 재고보유 시간을 최대한 연장시키는 전략이다.
- ② 주문을 받기 전까지 모든 자동화의 기본 색을 유지시키고 이후 색상주문이 들어오면 페인트 칠을 하는 것은 지리적 지연전략이다.
- ③ 가장 중요한 창고에 재고를 유지하며, 지역 유통업자들에 게 고객의 주문을 넘겨주거나 고객에게 직접 배송하는 것은 제조 지연전략이다.

컴퓨터의 경우, 유통센터에서 프린터, 웹캠 등의 장치를
④ 최종적으로 조립하거나 포장하는 경우는 결합 지연전략이다.

⑤ 신차판매 시 사운드 시스템, 선루프 등을 설치옵션으로 두는 것은 지리적 지연전략이다.

2. 채찍효과(bullwhip effect)의 대처방안으로 옳지 않은 것은?

- ① 일괄주문 방식을 소량 다빈도 주문방식으로 전환한다.
- ② 고객이 선호할만한 대규모 할인정책을 실시한다.
- ③ 과거의 판매실적을 활용한 배분을 실시한다.
- ④ 전략적 파트너십을 활용한다.
- ⑤ 일괄수요예측을 실시한다.

3. 고객이 요구하는 서비스의 수준에 맞추어 물류활동이 '적절하다(Right)'라는 의미와 관련된 물류의 7R의 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 적절한 상품(Right goods)
- ② 적절한 품질(Right quality)
- ③ 적절한 시간(Right time)
- ④ 적절한 장소(Right place)
- ⑤ 적절한 판촉활동(Right promotion)

4. 화주기업과 제3자물류업체 사이의 관계 개선의 방안으로 옳지 않은 것은?

- ① 물류업무에 관한 협력(collaboration)
- ② 전략적 제휴에 의한 파트너십 구축
- ③ 정보의 비공개에 의한 효율적인 업무개선
- ④ 주력부문에 특화된 차별화를 통한 경쟁우위 확보
- ⑤ 물류아웃소싱을 탄력적으로 선별할 수 있는 화주기업의 능력배양

5. 신제품의 경우 기존 자료가 없어서 보완제품이나 대체제품, 경쟁제품 등의 자료를 사용하여 수요를 예측하기도 한다. 이러한 수요예측 방법에 관한 용어로서 가장 옳은 것은?

- ① 패널동의법(panel discussion)
- ② 델파이법(Delphi method)
- ③ 역사적 유추법(historical analog)
- ④ 시나리오 기법(scenario technique)
- ⑤ 회귀분석법(regression method)

6. 택배운송에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 택배란 운송물을 고객의 주택, 사무실 또는 기타의 장소에서 수탁하여 수하인의 주택, 사무실 또는 기타의 장소까지 운송하여 인도하는 것을 말한다.
- ② 일반적으로 소형, 소량화물의 배송에 적합한 운송체제이다.
- ③ 원칙적으로 화물운송 전 과정에 걸쳐 운송인이 일관적으로 책임을 부담한다.

④ 도시 간 지선수송과 도시 내 집배송, 간선배송을 연계시키는 운송이다.

택배운송업의 집배송차량이 도시 내에서 화물을 집화하
⑤ 고 배송하기 위해서는 도심 내 권역별 화물터미널의 확보를 통한 서비스 네트워크 구축이 필요하다.

7. 공급사슬관리(SCM)의 효과를 제대로 발휘하고 충족시키기 위한 기본요건으로 옳지 않은 것은?

- ① 공급체인 구성원은 경쟁관계에서 동반관계로 전환해야 한다.
- ② 수요기업과 공급기업 간의 진실한 협력(true-collaborative)체제가 이루어져야 한다.
- ③ 소매업체와 제조업체 간 협력과 원활한 커뮤니케이션이 이루어져야 한다.
- ④ 물류활동의 통합을 위해, 체인 내의 파트너들이 수요, 판매, 재고, 수송 등의 자료를 공유해야 한다.

⑤ 전사적자원관리(ERP), 고객관계관리(CRM) 등의 통합정보시스템 지원은 필수적인 것은 아니다.

8. 직무의 특성이 직무수행자의 성장욕구수준에 부합할 때, 직무가 그/그녀에게 보다 큰 의미와 책임감을 주게 되므로 동기유발 측면에서 긍정적인 성과를 낳게 된다고 주장하는 동기부여이론으로 옳은 것은?

① 해크만과 올담의 직무특성이론

- ② 매슬로의 욕구단계이론
- ③ 알더퍼의 ERG이론
- ④ 맥클리랜드의 성취동기이론
- ⑤ 허즈버그의 2요인이론

9. 아래 글상자 내용은 소매상의 직무설계과정을 구성하는 단계들이다. 올바른 수행순서에 따라 단계들을 나열한 것은?

- ㉠ 과업규명
- ㉡ 과업도식화
- ㉢ 직무기술과 직무명세의 개발
- ㉣ 직무분석 및 장단기평가

① ㉠ - ㉢ - ㉡ - ㉣

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

10. 여러 재무비율들 간의 상호관계를 이용하여 경로성과를 평가하는 방법을 전략적 이익모형(strategic profit model)이라고 한다. 전략적 이익모형의 시사점으로 옳지 않은 것은?

- ① 모형에 의하면 기업의 중요한 재무적 목표는 순자본 투자에 대한 충분한 수익률을 올리는 것이다.
- ② 모형은 목표투자수익률을 달성하기 위해 다른 기업들이 채택한 재무전략들을 평가하는데 유용한 기준이 된다.
- ③ 모형은 경로성과를 높이는 데 있어 경영의사결정의 주요 영역들 즉 자본관리, 마진관리, 재무관리들을 제시한다.
- ④ 자본, 마진, 재무계획들 간의 관계를 잘 활용하는 기업은 높은 수익을 올릴 수 있다.

모형은 수익성 향상을 위한 3가지 가능한 방법들을 제시하는데, 자산회전율을 낮추거나, 이익마진을 감소시키거나, 레버리지 효과를 낮추는 것 등이다.

11. 아래 글상자 내용 중 물류아웃소싱의 성공전략을 모두 고른 것은?

- ㉠ 물류아웃소싱 목적은 기업의 전략과 일치해야 한다.
- ㉡ 물류아웃소싱이 성공하려면 반드시 최고경영자의 관심과 지원이 필요하다.
- ㉢ 물류아웃소싱의 궁극적인 목표는 현재와 미래의 고객만족에 있음을 잊지 말아야 한다.
- ㉣ 물류아웃소싱은 지출되는 물류비용을 정확히 파악하여, 비용절감효과를 측정하도록 해주어야 한다.
- ㉤ 물류아웃소싱의 주요 장애요인 중 하나는 인원 감축 등에 대한 저항이므로 적절한 인력관리 전략으로 조직구성원들의 사기저하를 방지해야 한다.

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

12. 재고총이익률(GMROI : gross margin return on inventory investment)에 대한 내용으로 옳은 것은?

- ① 매출 총마진을 직접제품이익으로 나눈 값이다.
- ② 이익관리와 재고관리를 결합한 성과측정치이다.
- ③ 매출을 일정수준 이상으로 유지하면서도 판매비와 광고비를 감소시키는 것을 목적으로 한다.
- ④ 가격경쟁이 치열하다면 총마진 증대가 어려우므로 시설 고정비를 최소화하여 재고투자 총이익을 높일 수 있다.
- ⑤ 순매출을 총자산으로 나눈 비율을 의미한다.

13. 마이클포터(Michael Porter)가 제시한 기업의 경쟁을 결정하는 5가지 요인으로 옳지 않은 것은?

- ① 공급자의 교섭력
- ② 구매자의 교섭력
- ③ 보완재의 유무
- ④ 잠재적 진입자와의 경쟁
- ⑤ 기존 기업들 간의 경쟁

14. 전통적 전략과 가치혁신 전략의 비교 설명으로 옳지 않은 것은?

구분	항목	전통적 전략	가치혁신 전략
㉠	업종에 대한 가정	주어진 경영 조건 및 경영 환경에 최선을 다함	산업조건을 초월하여 경쟁과 무관하게 전략 성공을 위한 아이디어와 기회를 모색하며 신 시장 창출
㉡	전략적 초점	단순히 경쟁사와 싸워 이기고 앞서는 데 초점	경쟁사들과 직접 경쟁하기 보다는 새로운 가치를 창출하여 차별적 우위 확보
㉢	고객 초점	고객의 드러난 욕구를 충족하며 고객 기반을 확대	고객이 가치를 두는 특성에 내포된 강력한 공통성을 기반으로 전략수립
㉣	자산과 능력	만약 새롭게 시작하면 어떨까하는 방법을 연구	현재 가지고 있는 것으로 최대한의 성과를 개선할 수 있는 방법을 연구
㉤	제품/서비스의 제공	그 산업이 전통적으로 제공한 상품과 서비스에 의해 정의되며 명확하게 설정된 한계 내에서 제품/서비스를 실현	구매자들이 원하는 문제의 총체적인 해결 측면을 고려하고, 그 산업이 고객에게 강요해온 불편한 점을 극복

- ① ㉠
- ② ㉡
- ③ ㉢
- ④ ㉣
- ⑤ ㉤

15. 유통기업의 외부적 환경의 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 인공지능 및 자율주행기술 등 급격한 기술발전을 포함하는 환경
- ② 자사의 핵심역량, 비전, 목표, 정책 등의 전략적 환경
- ③ 시장의 인구증가율, 연령, 직업, 소득수준 등의 인구 통계적 환경
- ④ 건강, 웰빙, 힐링같은 소비자들의 가치관, 의식, 생활양식 등의 사회적 환경
- ⑤ 법률, 제도, 각종 규제 등의 정치적·법률적 환경

16. 기업의 사회적 책임과 그 내용의 연결이 옳은 것은?

- ① 경제적 책임 - 도덕적 가치의 수호
- ② 윤리적 책임 - 이윤극대화
- ③ 재량적 책임 - 기업의 자발적인 윤리적 행위
- ④ 법적 책임 - 기업윤리의 준수
- ⑤ 본질적 책임 - 기부활동

17. 사업이 성장하면 유통경로의 적절한 관리전략이 필요하다. 유통경로의 성장전략들에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- 통제전략은 유통경로기관보다 기업(channel leader)의
- ① 힘이 더 강할 때만 활용할 수 있는데, 통제, 이행, 순응을 지시한다.
- 권한위임전략은 유통경로기관보다 기업(channel leader)이 더 잘 알려져 있고 자금력도 있으며 지역에서 영향력이 있을 때 사용된다.
- 협력전략은 유통경로기관과 기업(channel leader)의
- ③ 힘이 비슷할 때 사용되는데, 신뢰와 관계의 중요성을 인정한다.
- 합작투자는 시장점유율의 성장을 위해 둘 이상의 개별기업에 의해 형성되는 기업형태이다.
- ⑤ 전략적 제휴는 다른 회사의 매입, 매각과 결합을 다루는 기업전략이다.

18. “전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법”(법률 제15689호, 2018.6.12., 일부개정)의 용어의 정의로 옳지 않은 것은?

- "상가건물"이란 같은 건축물 안에 판매 및 영업시설을 갖추고 그 밖에 근린생활시설을 갖춘 건축물을 말한다.
- ① "복합형 상가건물"이란 같은 건축물 안에 판매 및 영업시설 외에 공동주택이나 업무시설을 갖추고 그 밖에 근린생활시설 등을 갖춘 건축물을 말한다.
- "상업기반시설"이란 시장·상점가 또는 상권활성화구역
- ③ 의 상인이 직접 사용하거나 고객이 이용하는 상업시설, 공동이용시설 및 편의시설 등을 말한다.
- "상인조직"이란 전통시장 또는 상점가의 점포에서 상
- ④ 적으로 직접 사업을 하는 상인들로 구성된 법인·단체 등으로서 중소벤처기업부장관이 정하는 것을 말한다.
- "상권활성화구역"이란 시장 또는 상점가가 하나 이상 포
- ⑤ 함된 곳으로서 시장·군수·구청장이 지정한 구역을 말한다.

19. 아래 글상자 내용은 경로시스템 내 구성원들 간에 이루어지는 거래관계의 유형인 단속형 거래(discrete transaction)와 관계형 교환(relational exchange)의 비교 설명이다. 가장 옳지 않은 것은?

구분	항목	단속형 거래	관계형 교환
㉠	거래처에 대한 관점	단순고객으로서의 거래처	동반자로서의 거래처
㉡	지배적 거래 규범	계약	거래윤리
㉢	거래경험의 중요성	높음	낮음
㉣	신뢰의 중요성	낮음	높음
㉤	잠재거래선의 수	다수의 잠재거래선	소수의 잠재거래선

① ㉠

② ㉡

③ ㉢

④ ㉣

⑤ ㉤

20. 경로상에서 재고보유에 따른 위험을 어느 경로 구성원이 부담하느냐에 따라 적절한 서비스의 제공, 제품 분류 작업의 이행, 경로구성원 사이의 적절한 이윤 배분 등이 이루어진다고 설명하는 이론은?

① 기능위양이론

② 연기-투기이론

③ 거래비용이론

④ 커버리지이론

⑤ 체크리스트이론

21. 아래 글상자 내용 중 업종개념과 업태개념의 비교 설명으로 옳지 않은 것은?

구분	항목	업종개념	업태개념
㉠	시각	생산자	소비자
㉡	주도자	제조업체	소매업체
㉢	분류기준	제품성격	소매전략
㉣	점포크기	대규모	소규모
㉤	장점	제조업체의 통제 용이	소비자편리, 소매효율 증대, 거래촉진

① ㉠

② ㉡

③ ㉢

④ ㉣

⑤ ㉤

22. 유통과 유통경로에 관련된 설명으로 옳은 것은?

① 유통의 상적기능에는 소유권이전기능, 매매기능, 장소적 조정기능이 포함된다.

② 수직적경로시스템이란 생산자가 제품을 최종 소비자에게 제시하는 유통구조의 통로를 말한다.

유통경로에서 중간상이 생략됨으로써 유통이 단순화, 통
③ 합화되어 실질적인 거래비용이 감소되는 것을 총 거래수 최소원칙이라고 한다.

제조분야는 변동비 비중이 고정비보다 커서 생산량이 증가할수록 단위당 생산비용이 감소하지만, 유통은 고정비 비중이 커서 규모의 경제가 작용하는 고정비 우위의 원리가 적용된다.

도매상이 대량으로 보관하고 소매상은 적정량만 보관하
⑤ 므로 상품의 사회적 보관 총량을 감소시킬 수 있는 것을 집중준비의 원리라고 한다.

23. 아래 글상자에서 설명하는 수배송 공급모형으로 옳은 것은?

이 모형은 수리적인 방법의 적용이 곤란하거나 불가능할 때, 최후의 수단으로 이용되는 기법이다.

① 세이빙(saving)법 모형

② 수배송선형계획법 모형

③ 시뮬레이션(simulation) 모형

④ 최적화(optimization) 모형

⑤ 휴리스틱(heuristic) 모형

24. 유통산업의 경제적·사회적 역할로서 옳지 않은 것은?

- ① 고용창출
- ② 물가조정
- ③ **제조업 발전의 저해**
- ④ 소비문화의 창달
- ⑤ 생산자와 소비자 간 매개 역할

25. 소매업체 발전에 관한 이론 중 소매차륜(수레바퀴)이론에 해당하는 내용만을 나열한 것은?

- ㉠ 가격이나 마진이 아니라 상품믹스의 변화에 초점을 두고 있다.
- ㉡ 소매기관들이 처음에는 혁신적인 형태에서 출발하여 성장하다가 새로운 개념을 가진 신업태에 그 자리를 양보하고 사라지게 된다.
- ㉢ 진입단계-성장단계-쇠퇴단계의 세 단계로 구성되어 있다.
- ㉣ 한 소매기관이 출현하여 사라지기까지의 전과정에 대해 설명하는 이론으로 두 개의 서로 다른 경쟁적인 소매업태가 하나의 새로운 소매업태로 합쳐지는 현상을 설명한다.
- ㉤ 고서비스·고가격과 저서비스·저가격 소매기업 사이의 경쟁이 선호분포의 중심을 향해 이동하여 기존의 서비스·가격수준을 제공해 주는 소매기관은 없어지게 된다고 설명한다.

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

【2과목】 상권분석 (20문제)

26. 입지결정과정에서 고려하는 다양한 요소 중 용적률과 건폐율에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 용적률과 건폐율은 입지결정시 해당 지역의 개발밀도를 가늠하는 척도로 활용한다.
- ② 건폐율은 대지면적에 대한 건축면적의 비율을 말한다.
- ③ 용적률은 부지면적에 대한 건축물 연면적의 비율로 산출한다.
- ④ 규모, 용도지역의 특성 등을 고려하여 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에서 정한다.

건폐율을 산정할 때는 지하층의 면적, 지상층의 주차용도로 쓰는 면적, 초고층 건축물의 피난안전구역의 면적은 제외한다.

27. 아래 글상자의 사항들 가운데 상권내 경쟁구조분석에 포함될 내용으로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 업태내 경쟁구조 ㉡ 업태간 경쟁구조
- ㉢ 위계별 경쟁구조 ㉣ 잠재적 경쟁구조
- ㉤ 업체간 보완관계

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

28. 토지의 이용 및 건축물의 용도 등을 제한하는 용도지역 중 “국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령” (대통령령 제 29284호, 2018. 11. 13., 일부개정)에 따라 정한 상업지역에 해당하지 않는 것은?

- ① 중심상업지역
- ② 일반상업지역
- ③ **전용상업지역**
- ④ 근린상업지역
- ⑤ 유통상업지역

29. 상권의 크기에 대한 일반적인 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 구매빈도가 높은 업종보다 낮은 업종의 상권이 더 크다.
- ② **배후지의 인구밀도가 높을수록 소매점포의 상권은 더 크다.**
- ③ 배후지의 소득수준이 낮을수록 소매점포의 상권은 더 크다.
- ④ 폐쇄된 배후지를 대상으로 영업하는 소매점의 상권은 배후지에 한정된다.
- ⑤ 구성업종들의 연계성이 낮은 소매단지보다 연계성이 높은 소매단지의 상권이 더 크다.

30. 소매점 건물의 너비와 깊이 같은 건물의 구조도 소매 매출에 영향을 미친다. 소매점의 건물 구조에 대한 아래의 내용 중에서 옳은 것은?

- ① 점포의 너비에 비해 깊이가 깊으면 구매빈도가 높은 일용품이나 식품의 매장으로 적합하다.
- ② 정면너비가 깊이에 비해 2배 이상이 되면 고객이 편안한 느낌을 느껴 객단가를 향상시키기가 쉽다.
- ③ 정면너비가 넓으면 외부에서 점포에 대한 가시성이 높아져 고객의 내점률을 높이는 데 도움을 준다.
- ④ 소매점의 넓은 정면너비는 시계성과 편의성에 악영향을 미친다.
- ⑤ 깊이가 정면너비보다 2배 이상이 되면 고객이 안쪽 깊숙이 진입하기가 쉽다.

31. 상권분석기법 중 유추법(analog method)과 관련된 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① CST map
- ② 유사점포
- ③ 상권범위 추정
- ④ 규범적 모형
- ⑤ 상권내 소규모지역(zone)

32. Huff모델과 관련한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 소비자의 점포선택행동을 결정적 현상으로 본다.
- ② 소비자로부터 점포까지의 이동거리는 소요시간으로 대체하여 계산하기도 한다.
- ③ 소매상권이 연속적이고 중복적인 공간이라는 관점에서 분석한다.
- ④ 특정 점포의 효용이 다른 선택대안 점포들의 효용보다 클수록 그 점포의 선택가능성이 높아진다.
- ⑤ 점포크기 및 이동거리에 대한 민감도계수는 상권마다 소비자의 실제구매행동 자료를 통해 추정한다.

33. 아래의 상권분석 기법들 중에서 상권내에서 분석대상이 되는 점포의 상대적 매력도를 파악할 수는 있으나 예상 매출액을 추정할 수는 없는 것은?

- ① 유사점포법
- ② MNL모델
- ③ 체크리스트법
- ④ 회귀분석법
- ⑤ 허프모델

34. 상권분석 및 입지분석 과정에 점차로 이용가능성이 확대되고 있는 지리정보시스템(GIS)에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- GIS 소프트웨어를 사용하여 데이터베이스를 조회하고
- ① 속성정보를 요약하여 표현한 지도를 주제도(主題圖)라고 한다.
- ② 상권분석에서 특정 기준을 만족시키는 공간을 파악하기 위한 조회도구로 지도를 사용하기도 한다.
- GIS는 컴퓨터를 이용한 지도작성체계와 데이터베이스
- ③ 관리체계의 결합으로 프리젠테이션 지도작업, 공간분석 등이 가능하다.
- 버퍼(buffer)란 어떤 지도형상, 즉 점이나 선 혹은 면으로
- ④ 부터 특정한 거리 이내에 포함 되는 영역을 의미하며, 선의 형태로 표현된다.
- 중첩은 공간적으로 동일한 경계선을 가진 레이어를 겹쳐 놓고 지도형상과 속성들을 비교하는 기능이다.
- ⑤

35. '자신들의 일상적 필요를 충족시키는 기본 필수품을 취득하기 위해 통행할 필요가 있는 사람들로 구성된 교통'을 일컫는 용어로 옳은 것은?

- ① 주거 교통(living traffic)
- ② 통행 교통(pedestrian traffic)
- ③ 상업 교통(commercial traffic)
- ④ 기초 교통(basic traffic)
- ⑤ 순환 교통(circulation traffic)

36. 소매점의 상권에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매점의 상권은 지리적 거리의 한계가 있다.
- ② 소매점의 상권에 포함되는 소비자들은 동질적이다.
- ③ 소매점의 상권은 고객 흡인의 정도에 따라 설정한다.
- ④ 소매점의 상권은 점포의 입지조건에 따라 범위가 달라진다.
- ⑤ 소매점의 상권은 취급상품의 종류에 따라 범위가 달라진다.

37. 소규모 소매점포의 상권단절요인에 일반적으로 해당하지 않는 것은?

- ① 폭 100m의 하천
- ② 왕복 2차선 도로
- ③ 운동장만 있는 체육공원
- ④ 담으로 둘러싸인 공장
- ⑤ 지상을 지나는 철도

38. 쇼핑몰 가운데 파워센터(power center)에 입지할 업종으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 할인점
- ② 할인백화점
- ③ **일용식품점**
- ④ 참고형 클럽
- ⑤ 카테고리 킬러

39. 도매업의 경우에도 입지의 결정은 매우 중요하며, 생산구조와 소비구조의 특징에 따라 입지유형이 달라진다. 다음 중 생산구조가 소수의 대량집중생산이고 소비구조 역시 소수에 의한 대량집중소비구조일 때의 입지선택 기준으로 가장 옳은 것은?

- ① 수집기능, 중계기능, 분산기능이 모두 용이한 곳에 입지한다.
- ② 수집기능의 수행보다는 분산기능의 수행이 용이한 곳에 입지한다.
- ③ 수집기능의 수행이 용이하고 분산기능 수행도 용이한 곳에 입지한다.
- ④ **수집기능이나 분산기능보다는 중계기능의 수행이 용이한 곳에 입지한다.**
- ⑤ 분산기능의 수행보다는 수집기능의 수행이 용이한 곳에 입지한다.

40. 다음 중 상권분석을 위한 중심지이론과 관련된 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 크리스탈러(W. Christaller)
- ② 최대도달거리(range)
- ③ 최소수요충족거리(threshold)
- ④ **체크리스트(checklist)**
- ⑤ 상위계층 중심지와 하위계층 중심지

41. “상가건물임대차보호법”(법률 제14242호, 2016. 5. 29., 타법 개정)에서는 권리금을 아래의 글상자와 같이 정의하고 있다. () 안에 들어갈 내용으로 옳지 않은 것은?

권리금이란 임대차 목적물인 상가건물에서 영업을 하는 자 또는 영업을 하려는 자가 (), 상가건물의 위치에 따른 영업상의 이점 등 유형·무형의 재산적 가치의 양도 또는 이용대가로서 임대인, 임차인에게 보증금과 차임 이외에 지급하는 금전 등의 대가를 말한다.

- ① 영업시설·비품
- ② **경쟁상황**
- ③ 거래처
- ④ 신용
- ⑤ 영업상의 노하우

42. 소비자들이 상품을 구매하기 위해 거주지 등 특정장소에서 점포로 향하는 동선을 파악할 때 활용하는 원리 중에서 아래 글상자의 내용에 해당하는 것은?

원하는 상품을 구매하기 위해 방문하려는 점포를 사전에 정하고 이동하는 상황이라고 가정하자. 이때 길을 건너야 하는 상황에서 선택할 수 있는 복수의 횡단보도가 있다면 사람들은 일단 최초로 만나는 횡단보도를 이용하려는 성향이 있다.

- ① 안전 증시의 법칙
- ② 최단거리 실현의 법칙
- ③ **보증실현의 법칙**
- ④ 집합의 법칙
- ⑤ 직진선호의 법칙

43. 입차할 점포를 평가할 때 고려해야할 사항으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 입점 가능한 업종
- ② 임대면적 중 전용면적
- ③ **점포 소유자의 전문성**
- ④ 점포의 권리관계
- ⑤ 점포의 인계 사유

44. 유통가공을 수행하는 도매업체의 입지선정에는 공업입지 선정을 위한 베버(A. Weber)의 “최소비용이론”을 준용할 수 있다. 총물류비만을 고려하여 이 이론을 적용할 때, 원료지향형이나 노동지향형 대신 시장지향형입지를 택하는 것이 유리한 조건으로 가장 옳은 것은?

- ① 유통가공으로 중량이 감소되는 경우
- ② **부패하기 쉬운 완제품을 가공·생산하는 경우**
- ③ 제품수송비보다 원료수송비가 훨씬 더 큰 경우
- ④ 미숙련공을 많이 사용하는 노동집약적 유통가공의 경우
- ⑤ 산지가 국지적으로 몰려 있는 편재원료의 투입 비중이 높은 경우

45. 지역상권의 매력도를 평가할 때는 먼저 수요요인과 공급요인을 고려해야 한다. 이 요인들을 평가하는데 소매포화지수(IRS: Index of Retail Saturation)와 시장성장 잠재력지수(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
- ④ **IRS가 크고 MEP도 큰 지역상권**
- ⑤ IRS의 크기와는 상관없이 MEP가 큰 지역상권

[3과목] 유통마케팅 (25문제)

46. 재무적 성과평가를 위한 자료 중 손익계산서에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 일정 회계기간 동안의 경제적 사건과 그 기간 말의 경제적 상태를 나타내는 보고서
- ② 소매점의 자금이 어떻게 조달되었고 어디에 사용되고 있는지를 나타내주는 보고서
- ③ **일정기간의 모든 수익과 비용을 대비시켜 당해 기간의 순이익을 계산한 보고서**
- ④ 일정기간 동안의 소매점의 현금의 유입과 유출내용을 표시한 보고서
- ⑤ 한 기간의 매출액이 당해 기간의 총비용과 일치하는 점을 분석한 보고서

47. 소매점의 신제품 조사를 위해 표적시장을 잘 반영하리라 생각되는 집단을 대상으로 설문조사를 했다면 어떤 표본추출방법에 해당하는가?

- ① 편의표본추출
- ② **판단표본추출**
- ③ 확률비례추출
- ④ 집락표본추출
- ⑤ 층화표본추출

48. 아래 글상자의 (㉠)과 (㉡)에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

고객 신상정보와 구매자료를 결합하여 어떤 고객이 어떤 제품을 언제, 어느 정도의 양을, 얼마에 구매하였는가를 파악할 수 있으며 이는 (㉠)에 이용될 수 있다. 또한 기업의 전략변수와 고객특성 변수, 구매정보를 결합하여 어떤 고객이 기업의 (㉡)에 어떤 반응을 보였는가를 파악할 수 있다.

- ① ㉠ 점포입지선정, ㉡ 유통경로 계열화
- ② ㉠ 유통경로관리, ㉡ 서비스 품질
- ③ ㉠ 상권분석, ㉡ 소매점 포지셔닝
- ④ ㉠ 공급사슬관리, ㉡ 상품공급
- ⑤ ㉠ **시장세분화**, ㉡ **4P전략**

49. 고객의 구매심리 단계별 고객응대로 옳지 않은 것은?

- ① 주의 단계에서는 미지의 판매원과 상품에 대한 불안을 안고 있으므로 일단 대기한다.
- ② **흥미 단계에서는 구매 욕구를 지속시켜 소개 판매를 유도해야 한다.**
- ③ 연상 및 욕구 단계에서는 정확한 셀링포인트를 설명하여 상품가치를 인식시킨다.
- ④ 확신 단계에서는 판매조건을 제시하며 구매 단계로 유도한다.
- ⑤ 구매 단계 후에는 사후관리를 통해 만족을 심어주고 재판매를 유도해야 한다.

50. 아래 글상자의 사례를 통해 해당 기업이 사용한 신제품 가격전략으로 옳은 것은?

IKEA가 2002년 중국에 처음으로 점포를 열었을 때 사람들은 가구제품을 구매하는 것 이외의 여러 목적으로 몰려들었다. 그들은 무료로 제공되는 여러 서비스를 누리기 위해 점포를 방문했는데, 에어컨디셔닝, 청결한 화장실, 실내장식 아이디어 등이 그 예이다. 중국 소비자는 근검절약하는 것으로 유명하다. 실제로 구매해야 하는 시점이 되면, 그들은 IKEA의 디자인을 불법으로 복제한 저가제품을 취급하는 인근점포에서 쇼핑을 했다. 까다로운 중국고객을 끌어들이기 위해 IKEA는 세계에서 가장 저렴한 가격을 책정했는데, 이는 중국 시장에 진출한 많은 서구 소매업체들과는 상반되는 접근방식이었다. 중국 내 점포에서 취급하는 상품 중에서 중국산 제품의 비중을 높임으로써 IKEA는 일부 품목에 대해 중국 밖의 IKEA 점포에서 판매되는 가격보다 70%나 저렴하게 책정했다.

① 시장침투가격(market penetration pricing)

② 스킴밍가격(skimming pricing)

③ 경쟁가격(competitive pricing)

④ 종속제품 가격(captive product pricing)

⑤ 묶음가격(bundle pricing)

51. 아래 글상자의 내용 중에서 마케팅 역량 향상에 해당하는 고객 관계관리(CRM) 시스템의 데이터 이용효과로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 유통채널과의 관계 개선을 위한 정보 획득
- ㉡ 시장세분화 능력 개선을 위한 정보 획득
- ㉢ 제품 개선을 위한 피드백 정보 획득
- ㉣ 기업내부의 조직역량 강화를 위한 정보 획득

① ㉠, ㉡

② ㉢, ㉣

③ ㉠, ㉣

④ ㉠, ㉢, ㉣

⑤ ㉠, ㉡, ㉢, ㉣

52. 소매가격전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

EDLP는 Every Day Low Price의 준말로, 상품의 일시
① 적인 가격할인이 아닌 항상 저렴한 가격으로 판매하는 전략을 의미한다.

② EDLP는 경쟁자와의 지나친 가격전쟁의 압박을 덜어주며 가격이 자주 변하지 않는다는 장점이 있다.

③ High-Low가격 전략은 일반적으로 저가격을 지향하기 보다는 품질이나 서비스를 강조하는 가격정책이다.

④ High-Low가격 전략은 소비자들을 유인하기 위해 필요한 시기에 적극적으로 할인된 낮은 가격을 제공한다.

⑤ High-Low가격 전략의 경우 EDLP에 비해 수요변동성이 낮고 상품의 재고관리가 용이하다는 장점이 있다.

53. 단품관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 제품을 더 이상 분류할 수 없는 최소 단위로 분류해서 관리하는 방식이다.

② 인기상품과 재고비용이 발생하는 비인기상품을 구분해 나갈 수 있다.

③ 실적 향상 및 생산성 증가를 위해 상품 판매에 따라 매대 할당이 이루어진다.

④ 인기 있는 상품이 품질된 경우 대체상품을 구매하도록 소비자를 유인할 수 있다.

⑤ 단품별 매출액 기여도 등과 같은 책임소재가 명확해진다.

54. 아래 글상자 (㉠)과 (㉡)에 들어갈 용어를 순서대로 옳게 나열한 것은?

(㉠)은 유통경로의 동일한 단계에 있는 경로 구성원들 간의 경쟁을 의미하며, 주로 도·소매상들보다는 생산자나 제조업자들과 관련된다. 한편, (㉡)은 서로 다른 경로수준에 위치한 경로구성원 간의 경쟁을 뜻하며, 이와 관련된 사례로는 세계적 브랜드의 제조업자와 소매업체의 자체 상표간의 경쟁이 있다.

① ㉠ 업체내 경쟁, ㉡ 업체간 경쟁

② ㉠ 업체간 경쟁, ㉡ 업체내 경쟁

③ ㉠ 수평적 경쟁, ㉡ 수직적 경쟁

④ ㉠ 수직적 경쟁, ㉡ 수평적 경쟁

⑤ ㉠ 업체내 경쟁, ㉡ 수직적 경쟁

55. 가격전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 수요탄력성이 낮은 경우 고가전략을 사용한다.
- ② 진입장벽이 낮은 경우 저가전략을 사용한다.
- ③ **성장을 및 시장점유율 극대화를 위해서는 고가전략을 사용한다.**
- ④ 원가우위를 통한 생존전략을 목표로 하기 위해서는 저가 전략을 사용한다.
- ⑤ 가격-품질 연상효과를 극대화하기 위해서 고가전략을 사용한다.

56. 포지셔닝과 차별화 전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- 포지셔닝은 표적시장 고객들의 인식 속에서 차별적인 위치를 차지하기 위해 자사제품이나 기업의 이미지를 설계하는 행위를 말한다.
- ① 성능, 디자인과 같이 제품의 물리적 특성을 통한 차별화를 제품 차별화(product differentiation)라고 한다.
 - 기업들은 제품의 물리적 특성 이외에 제품의 서비스에 대해서도 차별화가 가능하며, 이를 서비스 차별화 (services differentiation)라고 한다.
 - ③ **포지셔닝전략의 핵심은 고객에게 품질이나 디자인에서 어떤 결정적 차이점(decisive difference)을 제시하느냐에 있다.**
 - 기업 이미지나 브랜드 이미지로 인해 동일한 제품을 제공하더라도, 소비자들은 그 제품을 다르게 인식할 수 있는데, 이를 이미지 차별화(image differentiation)라고 한다.
 - ⑤

57. 아래 글상자의 사례와 관련된 기업의 마케팅 관리 철학으로 옳은 것은?

코카콜라는 비만의 전쟁에 적극 동참하겠다고 발표했다. 코카콜라가 비만의 전쟁에 동참하게 된 이유는 탄산음료가 비만의 주원인이고 건강에 나쁘다는 인식이 전 세계적으로 확산됨에 따라 매출이 지속적으로 감소해 왔기 때문이다. 코카콜라의 전체매출 중 60%가 탄산음료에서 나온다. 이에 따라 코카콜라는 모든 자사제품에 칼로리 정보를 표시하고 12세 미만 어린이를 대상으로 한 광고를 중단하기로 결정했다. 그리고 저칼로리제품 개발에 집중하고 지역주민이 참여할 수 있는 다양한 운동프로그램을 개발 운영하기로 했다.

- ① 생산개념(production concept)
- ② 제품개념(product concept)
- ③ 판매개념(selling concept)
- ④ 마케팅개념(marketing concept)
- ⑤ **사회지향적 마케팅개념(societal marketing concept)**

58. 구매욕구세분화에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 구매욕구는 소비자가 '왜?' 제품을 구매하는가를 설명한다.
- ② 구매욕구차원에는 기능적 편익, 감각적 편익, 상징적 편익이 있다.
- ③ 기능적 편익은 다양한 상품구색, 좋은 위치, 정보제공 등의 구매상의 실질적인 혜택을 의미한다.
- ④ 감각적 편익은 구매자가 제품을 구매할 때 느끼는 오감적 즐거움과 느낌을 말한다.
- ⑤ **상징적 편익이란 구매자가 느끼는 경쟁사 대비 특정 소매점의 상대적 차이를 말한다.**

59. 마케팅에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 마케팅은 소비자의 필요와 욕구를 충족시키기 위해 시장에서 교환이 일어나도록 하는 일련의 활동들을 말한다.

마케팅관리란 표적시장을 선택하고 뛰어난 고객가치의
② 창출, 전달 및 알림을 통해 고객을 획득, 유지, 확대하는 기술과 과학을 의미한다.

생산개념의 마케팅철학에서는 기술적으로는 뛰어나지만

③ 시장에서는 외면당하는 제품들이 출시되는 경우를 흔히 볼 수 있다.

판매개념은 공격적인 영업 및 촉진활동을 펼쳐야만 고객이 제품이나 서비스를 충분히 구입할 것이라고 가정한다.

마케팅개념을 경영철학으로 채택하고 있는 기업에서는
⑤ 고객이 상품과 관련하여 갖고 있는 문제들을 완전히 해결하여 만족을 얻을 수 있도록 하는 것을 목표로 한다.

60. 아래 글상자의 사례에서 사용된 소비자 판촉도구로 옳은 것은?

제품의 구매를 유도하기 위해 무료 혹은 낮은 비용으로 제공되는 상품이다. 이것은 패키지 안에 포함되거나 패키지 밖에 따로 준비되거나, 또는 우편으로 전달될 수도 있다. 예를 들어, 맥도널드(McDonald)는 해피밀 구매자에게 영화 <아바타>, <My Little Pony>, <쿠퍼 팬더> 등에 등장하는 캐릭터 장난감 같은 다양한 상품을 제공했다.

① 쿠폰(coupon)

② 샘플(sample)

③ 현금환불(cash refunds)

④ 프리미엄(premiums)

⑤ 가격할인 패키지(price packs)

61. “유통산업발전법”(법률 제14997호, 2017.10.31., 일부개정)에서 명시적이고 직접적으로 규정하고 있는 유통관리사의 직무에 해당하지 않는 것은?

① 유통경영 · 관리 기법의 향상

② 유통경영 · 관리와 관련한 계획 · 조사 · 연구

③ 유통경영 · 관리와 관련한 교육

④ 유통경영 · 관리와 관련한 진단 · 평가

⑤ 유통경영 · 관리와 관련한 상담 · 자문

62. 아래 글상자에서 설명하는 촉진믹스 전략으로 옳은 것은?

- 대가를 지불하고 비인적 수단을 통하여 기업의 정보를 알리는 촉진 수단
- 짧은 시간 내에 불특정 다수의 고객에게 접근할 수 있어 단위당 비용이 비교적 저렴한 장점은 있으나, 효과 측정이 어렵다는 단점이 있음
- 소비자를 설득하기 위한 것보다는 사실 그대로의 정보제공을 통하여 소비자가 판단을 하는데 도움을 주는 방향으로 이루어져야 함

① 홍보(publicity)

② 광고(advertising)

③ 인적 판매(personal selling)

④ 다이렉트 마케팅(direct marketing)

⑤ 카탈로그 마케팅(catalog marketing)

63. 제조업체의 푸시(push)전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 최종 소비자가 아닌 중간상들을 대상으로 하여 판매 촉진 활동을 하는 것을 말한다.

② 소비자를 대상으로 촉진할 만큼 충분한 자원이 없는 소규모 제조업체들이 주로 사용하는 촉진 전략이다.

③ 판매원의 영향이 큰 전문품의 경우 푸시전략이 효과적이다.

④ 가격할인, 수량할인, 협동광고, 점포판매원 훈련프로그램들을 활용하여 촉진한다.

⑤ 제조업체가 중간상들로부터 자발적으로 주문을 받기 위해 행하는 촉진 전략을 말한다.

64. 머천다이징(merchandising)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 머천다이징은 우리말로 상품기획, 상품화계획 등으로 불린다.

머천다이저(merchandiser)는 소매점의 특정 카테고리
② 의 상품을 담당하고 있다. 그렇기 때문에 머천다이저를 카테고리 매니저라 부르기도 한다.

머천다이징은 유통업체만의 고유 업무로 고객의 니즈에
③ 부합하는 상품을 기획하여 판매하며 제조업체, 서비스 업체에는 해당되지 않는다.

머천다이징은 구매, 진열, 재고, 가격, 프로모션 등 광범위한 활동을 포함한다.
④

머천다이징의 성과를 평가하는 대표적인 지표 중 하나는
⑤ 재고총이익률(GMROI)이다.

65. 아래 글상자가 나타내는 구매시점(POP : point of purchase) 촉진의 유형으로 옳은 것은?

- 사용목적은 행사분위기와 시즌감의 연출이다.
- 높이 조절을 통해 고객에게 심리적 부담이 없도록 유익한다.
- 주로 주동선에 부착한다.
- 위치를 설정하고 걸고리를 점검한다.

- ① 현수막
② 포스터
③ 배너
④ 정보안내지
⑤ 가격표 쇼카드

66. 아래 글상자는 진열유형 중 하나에 대한 설명이다. 관련 진열유형으로 옳은 것은?

진열대 내에서 잘 팔리는 상품 곁에 이익은 높으나 잘 팔리지 않는 상품을 진열해서 고객 눈에 잘 띄게하여 판매를 촉진하는 진열이다. 이 진열은 무형의 광고효과가 있기 때문에 진열대 내에서 사각공간을 무력화시키는 효율 좋은 진열방법이다.

- ① 수직진열
② 수평진열
③ 샌드위치 진열
④ 라이트 업(Right up) 진열
⑤ 전진입체진열

67. 아래 글상자의 (㉠)과 (㉡)에 들어갈 용어를 순서대로 옳게 나열한 것은?

(㉠)은 진열 쇼케이스, 진열대, 계산대 등이 각각 상태로 배치된 것으로 소비자가 원하는 상품을 찾기가 쉽다는 장점이 있다. (㉡)은 백화점, 의류점, 컴퓨터 판매점 등에서 많이 이용되는 형태로 소비자가 쇼핑하기에 편하고 점포 내 이동이 자연스럽다.

- ① ㉠ 수직형, ㉡ 자유형
② ㉠ 수직형, ㉡ 수평형
③ ㉠ 격자형, ㉡ 자유형
④ ㉠ 격자형, ㉡ 수평형
⑤ ㉠ 표준형, ㉡ 자유형

68. 점포 내부 환경관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 점포의 주체적 기능은 판촉이므로 조명은 진열에 대해 상품을 부각시켜 고객을 유인하는 효과적인 역할을 한다.
② 점포 안의 조명은 항상 밝게 하여 화사한 분위기를 조성해야 한다.
③ 소매상에서는 색채 배색과 조절을 통해 고객의 주의를 끌어들이면서 구매의욕을 환기시킨다.
④ 여성을 상대로 하는 사업은 흰색과 파스텔 톤을, 어린이가 주 고객인 유치원이나 장난감 가게 등은 노랑, 빨강과 같은 원색을 사용하는 것이 좋다.
⑤ 벽면에 거울을 달거나 점포 일부를 계단식으로 높이면 실제 점포보다 넓어 보일 수 있다.



전자문제집 CBT(App Store) : [\[다운로드\]](#)

전자문제집 CBT(Google Play) : [\[다운로드\]](#)

69. 점포에서의 활동 역할에 따른 공간구성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 판매 예비 공간은 소비자에게 정보를 전달하거나 결제를 도와주는 공간이다.
② 인적 판매 공간은 판매원이 상품을 보여주고 상담을 하기 위한 공간이다.
③ 서비스 공간은 휴게실, 탈의실과 같이 소비자의 편의를 위하여 설치되는 공간이다.
④ 판촉 공간은 판촉상품을 전시하거나 보호하는 공간이다.
⑤ 진열 판매 공간은 상품을 진열하여 셀프 판매를 유도하는 곳이다.

70. 다음 중 유통업체가 고객에게 적정 수량의 적정 상품 구색을 적시에 제공하는 동시에 자사의 재무적 목표를 달성하려고 노력하는 과정을 나타내는 용어로 가장 옳은 것은?

- ① 카테고리관리(category management)
② 고객관계관리(customer relationship management)
③ 상품관리(merchandise management)
④ 점포관리(store management)
⑤ 전략적 이익관리(strategic profit management)

【4과목】 유통정보 (20문제)

71. 유통정보시스템과 관련된 용어에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 인바운드 콜(inbound call)은 유통업체에서 전화를 이용해 고객을 대상으로 영업하는 방법이다.
- ② 크로스 셀링(cross selling)은 고객을 대상으로 한 단계 더 업그레이드된 제품을 상향 판매하는 전략이다.
- ③ 업 셀링(up selling)은 고객을 대상으로 서로 관련성이 없는 제품을 판매하는 전략이다.
- ④ **오더피킹시스템(order picking systems)은 수주 받은 물품을 창고에서 출하하는 업무를 지원하는 시스템이다.**
- ⑤ 쇼루밍(showrooming)은 온라인 매장에서 제품을 보고, 오프라인 매장에서 제품을 구매하는 소비행태이다.

72. 디지털 경제하에서의 유통업 패러다임 변화로 가장 옳지 않은 것은?

- ① **생산요소를 투입하다 보면 어느 순간 투입 단위당 산출량이 감소하는 수확체감의 법칙이 적용된다.**
- 자산의 의미도 유형자산(Tangible Assets)에 국한되지
- ② **않고 무형자산(Intangible Assets)으로까지 확대되고 있다.**
- “네트워크의 가치는 가입자 수에 비례해 증대하고 어떤
- ③ **시점에서부터 그 가치는 비약적으로 높아진다.”는 메트칼프(Metcalfe)의 법칙이 적용된다.**
- 인터넷의 쌍방향성이라는 특성으로 인해 구매자는 복수
- ④ **의 판매자를 비교하고 가격협상까지 할 수 있는 구매자 주도 시장으로 변화하고 있다.**
- 생산자는 제품당 이윤이 줄어들 가능성이 있지만, 거래비용이 낮아져 소비자 수요가 확대되고, 제품의 판매량이
- ⑤ **증가함으로써 오히려 전체적으로는 이윤이 늘어날 수 있다.**

73. 온라인(모바일 포함)·오프라인을 넘나들면서 제품의 정보를 수집하여 최적의 제품을 찾아내는 소비자를 일컫는 용어는?

- ① 쓰루쇼퍼(Through-shopper)
- ② 스마트쇼퍼(Smart-shopper)
- ③ **크로스쇼퍼(Cross-shopper)**
- ④ 엑스쇼퍼(X-shopper)
- ⑤ 프로슈머(Prosumer)

74. 제4차 산업혁명 시대의 사회 특성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 기술 발전에 따라 단순 반복 작업을 수행하는 직종이 줄어든다.
- ② 공유경제의 확대에 따라 상품 및 서비스를 협력 소비하는 개념이 활성화된다.
- ③ 인공지능 기술을 활용하는 혁신적인 산업이 발전한다.
- ④ **사이버 물리 시스템(Cyber Physical Systems)의 이용이 줄어든다.**
- ⑤ 정보기술의 융복합으로 새로운 산업이 나타난다.

75. 아래 글상자의 내용에 부합되는 OLAP(Online Analytical Processing)의 기능으로 가장 옳은 것은?

이것은 데이터 분석 차원의 깊이를 마음대로 조정해가며 분석할 수 있는 기능이다.

- ① **드릴링(drilling)**
- ② 리포팅(reporting)
- ③ 분해(slice & dice)
- ④ 피보팅(pivoting)
- ⑤ 필터링(filtering)

76. 아래 글상자의 ㉠, ㉡, ㉢에 들어갈 용어로 옳은 것은?

㉠와(과) ㉢의 역할은 흔히 유통업에 비유된다. ㉡이(가) 데이터라는 상품을 생산하는 곳이라면, ㉢은(는) 이를 소비자들에게 판매하기 위해 체계적으로 분류해서 저장하고 분배하는 기능을 수행하는 도매상으로, ㉡은(는) 도매상과 소비자 사이에 위치하는 소매상으로 비유할 수 있다. 소비자들은 일상적으로 필요한 대부분의 물품들을 소매상으로부터 쉽고 빠르고 간편하게 구매할 수 있다.

- ① ㉠ 거래처리시스템, ㉡ 데이터웨어하우스, ㉢ 빅데이터
- ② **㉠ 거래처리시스템, ㉡ 데이터웨어하우스, ㉢ 데이터마트**
- ③ ㉠ 의사결정시스템, ㉡ 그룹의사결정시스템, ㉢ 데이터웨어하우스
- ④ ㉠ 거래처리시스템, ㉡ 의사결정시스템, ㉢ 그룹의사결정시스템
- ⑤ ㉠ 데이터마트, ㉡ 데이터웨어하우스, ㉢ 빅데이터

77. XML에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 마크업언어 중 가장 사용하기 어렵고 불편한 언어로 꼽힌다.
- ② 사용자가 사용할 태그를 정의하여 사용할 수 있다.
- ③ 데이터를 저장하고 전달할 목적이 주요 기능이다.
- ④ 서로 다른 시스템간 다양한 종류의 데이터를 쉽게 교환할 수 있도록 한다.
- ⑤ 표준SGML과 HTML의 장점을 취한 언어이다.

78. 아래 글상자의 내용에 부합되는 공유유형에 따른 물류공동화의 종류로 가장 옳은 것은?

제조 및 판매업체, 도매상 간의 물류공동화로서 제조업체가 계획적으로 물류센터를 구축하여 재고 등을 확보하면, 도매상은 재고 없이 판매업체와 도매상의 배송 상품을 공동으로 배송하는 형태를 말한다.

- ① 수직적 공동화
- ② 수평적 공동화
- ③ 물류기업간 공동화
- ④ 경쟁업체간의 공동화
- ⑤ 화주와 물류업체의 파트너십

79. m-비즈니스의 모바일 환경적 특징(무선인터넷 서비스가 가능한 지역내)으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 실시간 정보를 어디서나 받을 수 있는 특성
- ② 시간과 공간의 제약없이 접속할 수 있는 특성
- ③ 작고 가벼운 의사소통 도구
- ④ 사용자 동의 없이도 사용자 위치정보를 항상 알 수 있는 특징
- ⑤ 신속하게 접속하여 정보를 탐색할 수 있는 특징

80. 바코드의 설명으로 가장 옳지 않은 것은?(문제 오류로 가답안 발표시 3번으로 발표되었지만 확정답안 발표시 1, 3번이 정답 처리 되었습니다. 여기서는 가답안인 3번을 누르시면 정답 처리 됩니다.)

- ① 대형상품(중량 1.3kg 이상, 길이 45cm이상)의 경우 앞면과 뒷면 2개의 바코드를 인쇄한다.
- ② 표준물류식별코드(GTIN-14)는 일반적으로 다수의 날개 상품이 포함된 박스 단위상품에 적용하는 코드이다.
- ③ UPC(Universal Product Code)는 주로 유럽과 아시아 지역에서 사용하는 바코드이다.
- ④ 바코드 스캐너는 적색계통의 색상을 모두 백색으로 감지하여 백색과 적색으로 이루어진 바코드는 판독이 불가능하다.
- ⑤ 일반적으로 소매상품의 경우 상품의 뒷면 우측 하단에 바코드를 인쇄한다.

81. RFID 시스템 구성요소에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① Read/Write 태그는 몇 번이고 데이터의 입력 및 변경이 가능하다.
- ② Read Only 태그는 제조 시 입력된 데이터를 변경할 수 없다.
- ③ RFID 리더기는 태그의 정보를 활용하기 위해 태그와 송·수신하거나 태그에서 수집된 정보를 전송하는 장치이다.
- ④ 능동형 태그는 읽기/쓰기가 가능하고 태그 자체에 전원 공급 장치를 가지고 있기 때문에 수동형 태그에 비해 원거리에서도 인식이 가능하다.
- ⑤ 수동형 태그는 전원을 공급받아야 하기 때문에 낮은 출력의 리더기가 필요하고 인식거리도 짧아서 크기나 가격 측면에서 능동형 태그에 비해 경쟁력이 떨어진다.

82. (주)대한상회의 A상품의 연간 수요량이 10,000개, 주문 비용은 매 주문마다 200원, 단위당 재고유지비용은 연간 400원이라 할 때, 경제적 1회 발주량(EQO)으로 옳은 것은?

- ① 100개
- ② 200개
- ③ 300개
- ④ 400개
- ⑤ 500개

83. 온라인 마케팅 기법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

퍼미션 마케팅(Permission Marketing): 소비자와의 장
① 기적인 대화식 접근법으로 소비자를 자발적으로 마케팅
과정에 참여하게 하는 것이다.

버즈 마케팅(Buzz Marketing): 하나의 웹사이트가 다른
② 웹사이트에게 그 사이트를 소개함에 따라 새로운 비즈니스
기회를 갖는 것에 대한 커미션을 지불하기로 동의하는
것이다.

바이러스 마케팅(Virus Marketing): 온라인 버전의 구전
③ 마케팅으로 고객들이 기업의 마케팅메시지를 친구, 가족
혹은 동료들에게 전달하면서 새로운 고객을 확대하는 것
이다.

블로그 마케팅(Blog Marketing): 블로그를 판매를 목적
④ 으로 하는 광고뿐만 아니라, 판매를 직접적인 목적으로
하지 않는 브랜드 광고를 게재하는 측면에도 활용하는 것
이다.

소셜 네트워크 마케팅(Social Network Marketing): 소
⑤ 셜 네트워크 서비스 이용환경에서 마케팅 활동을 수행하
는 것이다.

84. POS시스템 구성기기에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

스캐너(Scanner)는 상품에 인쇄된 바코드를 판독하는
① 장치이다.

스토어 컨트롤러는 판매, 재고, 구매파일 등을 갱신하고
② 기록하는 기능을 담당한다.

점포의 POS단말기는 금전등록, 출납, 영수증 발행, 신용
③ 카드 판독 등의 기능을 수행한다.

POSE터미널에는 상품명, 가격, 구입처, 구입가격 등 상품
④ 에 관련된 모든 정보가 데이터베이스화되어 있는 상품마
스터 파일이 저장되어 있다.

스토어 컨트롤러는 점포가 체인본부나 제조업체와 연결
⑤ 되어 있는 경우 스토어 컨트롤러에 기록된 각종 정보를
본부 주컴퓨터와 송수신 한다.

85. 아래 글상자 내용 중 ㉠, ㉡, ㉢에 들어갈 용어로 옳은 것은?

정보의 네트워크화를 축으로 하며 유통업자와 제
조업자가 파트너십을 확립하는 ㉠, 최종소비자의
만족도를 증대시키기 위해 공급자와 소매업자가
공동으로 협력하는 ㉡, 공급사슬관리 기업의 협업
을 통한 제품의 공동계획과 보충을 강조하는 ㉢
등 주도하는 주체와 강조하는 바에 따라 여러 유
형이 있다.

① ㉠ QR, ㉡ EDI, ㉢ CRP

② ㉠ QR, ㉡ ECR, ㉢ CRP

③ ㉠ CAO, ㉡ EDI, ㉢ CRP

④ ㉠ EDI, ㉡ CAO, ㉢ CRP

⑤ ㉠ QR, ㉡ CAO, ㉢ CRP

86. 지식경영과 지식관리시스템에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

지식관리시스템은 지식의 저장과 검색을 위한 기능을 제
① 공한다.

지식관리시스템의 도입은 조직 운영의 효율성과 효과성
② 측면에서 업무 성과를 개선해 준다.

기업에서는 지식관리 중요성이 대두됨에 따라 최고지식
③ 관리책임자 (Chief Knowledge Officer)를 선임하고 있
다.

기업에서는 지식경영을 통한 경쟁력 확보를 위해서는 지
④ 식보안을 통해 철저하게 지식공유가 이루어지지 않도록
통제해야 한다.

기업에서 이용하는 지식관리시스템의 이용성을 높이기
⑤ 위해서는 동기부여 측면에서 보상시스템을 구축해야 한
다.

87. 지식경영 프로세스에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

명시적 지식이란 체계화된 지식으로 고객목록, 법률계약,
① 비즈니스 프로세스 등 명확한 체계를 갖추고 있다.

암묵적 지식이란 기업의 지적자본으로 조직 구성원들의
② 머릿속에 존재하는 지식으로 기업 경쟁우위 창출을 위한
핵심요소이다

내면화 단계는 형식적 지식을 암묵적 지식으로 변환하는
③ 과정이다.

표출화 단계는 암묵적 지식을 형식적 지식으로 변환하는
④ 과정이다.

지식창출 과정은 정보에서 데이터를 추출하고, 데이터에
⑤ 서 지식을 추출한다.

88. 경쟁우위와 지능화 수준에 따른 지식경영 분석기술의 출현 및 발전단계로 가장 옳은 것은?

① 리포트 → 스코어카드와 대시보드 → 데이터 마이닝 → 빅데이터

② 스코어카드와 대시보드 → 데이터 마이닝 → 빅데이터 → 리포트

③ 리포트 → 빅데이터 → 데이터 마이닝 → 스코어카드와 대시보드

④ 빅데이터 → 스코어카드와 대시보드 → 데이터 마이닝 → 리포트

⑤ 데이터 마이닝 → 스코어카드와 대시보드 → 리포트 → 빅데이터

89. 아래 글상자가 설명하는 용어로 가장 적합한 것은?

정보기술을 활용하며 고객들이 이용 가능한 온-오프라인의 모든 쇼핑채널들을 유기적으로 통합하며 연계시켜, 고객들에게 쇼핑에 불편함이 없도록 지원하는 것을 말한다.

① 비콘

② 파밍

③ 매시업

④ 코피티션

⑤ 옴니채널

90. 데이터베이스에 저장된 데이터가 갖추어야 할 특성으로 가장 옳지 않은 것은?

① 표준화

② 논리성

③ 중복성

④ 안정성

⑤ 일관성