2020년06월21일년 유통관리사 2급 필기시험 기출문제 답안

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

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

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

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

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. 물류관리를 위한 정보기술에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 기업내 부서 간 정보전달을 통한 전사적정보관리를 위해 EDI기술이 보편적으로 사용된다.

② 바코드기술의 상품에 대한 표현능력의 한계, 일괄인식의 어려움, 물류량 급증 시 대처능력의 저하 등 문제점을 해결할 수 있는 기술이 RFID이다.

③ DPS는 표시장치와 응답을 일체화시킨 시스템으로, 창고, 배송센터, 공장 등의 현장에서 작업지원시스템으로 활용되고 있다.

④ OCR은 광학문자인식으로 팩스를 통해 정보를 보낸 경우 이를 컴퓨터의 스캐닝이 문자를 인식하여 이것을 컴퓨터에 입력하는 기술로 활용될 수 있다.

⑤ 사전에 가격표찰에 상품의 종류, 가격 등을 기호로 표시해두고, 리더 등으로 그것을 읽어 판매정보를 집계하는데 사용되는 기술은 POS이다.

2. 물류아웃소싱 성공전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 물류아웃소싱이 성공하려면 반드시 최고경영자의 관심과 지원이 필요하다.

② 지출되는 물류비용을 정확히 파악하여 아웃소싱 시비용 절감효과를 측정해야 한다.

③ 물류아웃소싱의 궁극적인 목표는 현재와 미래의 고객만족에 있음을 잊지 말아야 한다.

④ 물류아웃소싱의 기본 목표는 물류비용절감을 통한 효율성의 향상에만 있으므로 전체 물류시스템을 효율성 위주로 개편할 필요가 있다.

⑤ 물류아웃소싱의 목적은 기업 전체의 전략과 조화로워야 한다.

3. 정량주문법과 정기주문법의 비교 설명으로 옳지 않은 것은?

구분	항목	정량주문법	정기주문법
㉠	리드타임	짧은 편이 낫다	긴 편이 낫다
㉡	표준화	표준부품이 좋다	전용부품이 좋다
㉢	품목수	많아도 된다	적을수록 좋다
㉣	주문시기	일정하지 않다	일정하다
㉤	구매금액	큰 편이 좋다	적은 편이 좋다

① ㉠

② ㉡

③ ㉢

④ ㉣

⑤ ㉤

4. 실제 소비자 주문의 변화 정도는 적은데 소매상과 도매상을 거쳐 상위단계인 제조업체에 전달되는 변화의 정도는 크게 증폭되는 효과를 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

① ABC효과

② 채찍효과

③ 베블런효과

④ 바넘효과

⑤ 후광효과

5. 물적 유통관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 상품을 적절한 시기에 맞추어 운반해야 하므로 어떤 운송수단을 이용하느냐가 비용과 상품의 상태, 기업의 이익에도 영향을 준다.

② 물적 유통관리를 합리화하게 되면 고객서비스 수준을 증가시킬 수 있다.

③ 인건비 상승 때문에 나타나는 인플레 환경 하에서도 물적 유통관리를 통해 원가절감을 할 수 있다.

④ 소비자 욕구가 다양화됨에 따라, 보다 많은 종류의 상품을 재고로 보유하기 위한 경우 효율적인 물적 유통관리가 필요하다.

⑤ 상품의 운송이나 보관에는 하역작업이 따르게 되는데, 물류비용 중 가장 큰 비율을 차지하는 활동이 하역이다.

6. 식스시그마의 실행단계를 순서대로 나타낸 것으로 가장 옳은 것은?

① 정의 - 분석 - 개선 - 통제 - 측정

② 정의 - 측정 - 분석 - 개선 - 통제

③ 측정 - 분석 - 정의 - 통제 - 개선

④ 측정 - 정의 - 통제 - 분석 - 개선

⑤ 분석 - 정의 - 측정 - 통제 - 개선

7. 마음이 약한 김과장은 팀원들의 인사고과를 전부 보통으로 평가하였다. 이와 관련된 인사고과의 오류로 가장 옳은 것은?

① 후광효과

② 관대화 경향

③ 가혹화 경향

④ 중심화 경향

⑤ 귀인상의 오류

8. 아래 글상자에서 경영전략 수립을 위한 환경분석 중 전략과제의 도출 순서가 옳게 나열된 것은?

> ㉠ 사업종류, 사업영역, 경쟁상황, 최고경영층의 방향에 관한 자료를 준비한다.
> ㉡ 외부환경에 대하여 경제적, 사회적, 정치적, 인구통계학적, 제품과 기술, 시장과 경쟁의 6가지 요인에 관하여 기회와 위협을 평가하고 정리한다.
> ㉢ 외부환경에 있어서 장래에 대한 평가와 예측을 준비한다.
> ㉣ 내부조직의 강약점을 관리와 조직, 운영, 재무, 마케팅 등의 측면에서 도출한다.
> ㉤ 외부의 기회와 위협, 조직의 강점과 약점을 상호 연계하여 전략대안을 개발한다.
> ㉥ 전략 대안 중에서 전략적 선택을 한다.

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

9. 권력의 원천과 그 내용에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

① 강압적 권력은 권력행사자가 권력수용자를 처벌할 수 있다고 생각한다.
② 합법적 권력은 일반적으로 비공식적 지위에서 나온다고 볼 수 있다.
③ 보상적 권력은 급여인상, 승진처럼 조직이 제공하는 보상에 의해 권력을 가지게 된다.
④ 전문적 권력은 특정 분야나 상황에 대한 높은 지식이 있을 때 발생한다.
⑤ 준거적 권력은 다른 사람이 그를 닮으려고 할 때 생기는 권력이다.

10. 프랜차이즈 유통사업시스템에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 본부가 자본을 투입하여 매장을 직접 운영하고, 가맹점은 기술과 노하우를 제공하여 빠른 속도로 사업이 전개될 수 있도록 한다.
② 본부방침에 변경이 있을 경우 가맹점은 그 의사결정에 참여하기 힘들다.
③ 가맹점과 본부간의 계약이 본부의 의사를 따라야 하는 종속계약이기 때문에 계약내용에 대하여 가맹점 희망자의 요구사항이나 조건 등을 반영하기 힘들다.
④ 불리한 조건의 가맹계약을 체결하여 계약해지 시 가맹점이 손해를 입는 경우가 발생할 수 있다.
⑤ 본부 사세가 약화되는 경우 본부로부터 지도와 지원을 충분히 받기 어려워진다.

11. 자본구조(capital structure)에서 타인자본(부채)의 하나인 장기부채(고정부채)의 종류로 옳지 않은 것은?

① 사채
② 예수금
③ 외국차관
④ 장기차입금
⑤ 장기성지급어음

12. 아래 글상자에서 경영조직 관련 사업부제(operating division)의 장점으로 옳지 않은 것은?

> ㉠ 사업부의 객관적인 이익이 사업부의 모든 의사결정의 기준이 되게끔 하기 위해 의사결정의 합리성을 높인다.
> ㉡ 각 사업부는 자기완결성과 독립성을 가지므로 시장이나 기술 등의 환경변화에 대해 기민한 적응력을 가진다.
> ㉢ 사업부제는 목표가 뚜렷하고 자기완결성을 가지며 사업부장에 결정권한이 위양되어 신제품 등의 혁신율을 높일 수 있다.
> ㉣ 각 사업부의 자주성이 너무 지나치면 사업주 상호 간의 조정이나 전사적·통일적 활동이 장려되는 장점도 있다.
> ㉤ 사업부제는 사내대체가격과 기피선언권의 원칙에 의해 시장가격경제의 구조를 기업내부에 도입할 수 있어 경쟁시점의 가격에 의해 자동적으로 사업부의 능률이 체크된다.

① ㉠
② ㉡
③ ㉢
④ ㉣
⑤ ㉤

13. 아래 글상자에서 서술된 경영은 무엇에 대한 내용 설명인가?

> 기업의 의사결정기준을 경제적 이익에 근거한 기업가치, 즉 경제적 부가가치를 중심으로 하는 사업관리기법을 말한다. 기업가치가 강조되기도 하며, 경제적 부가가치를 지표로 하기도 한다.

① 펀경영
② 크레비즈
③ 지식경영
④ 가치창조경영
⑤ 전략적기업경영

14. 한 유통업체에서는 A상품을 연간 19,200개 정도 판매할 수 있을 것으로 예상하고 있다. A상품의 1회 주문비가 150원, 연간 재고유지비는 상품 당 16원이라고 할 때 경제적주문량(EOQ)은?

① 600개
② 650개
③ 700개
④ 750개
⑤ 800개

15. 아래 글상자의 내용과 같은 마케팅제휴(marketing alliance) 전략을 설명하는 용어는?

> ㉠ 햄버거 가게에서 해피밀 세트를 구입하면 디즈니 캐릭터가 그려진 장난감을 제공
> ㉡ 아이스크림 가게에서 아이스크림 세트를 구입 시 스누피 캘린더 북 제공

① 촉진제휴(promotional alliance)
② 로지스틱스 제휴(logistics alliance)
③ 가격제휴(price alliance)
④ 유통제휴(distributional alliance)
⑤ 서비스제휴(service alliance)

16. Ansoff의 제품/시장확장 그리드에서 신제품으로 기존 시장에 침투하는 전략은?

① 시장침투(market penetration) 전략
② 시장개발(new market development) 전략
③ 제품개발(product development) 전략
④ 다각화(diversification) 전략
⑤ 통합화(integration) 전략

17. 어떤 두 가지 생산품을 각각의 기업에서 생산하는 것보다 한 기업에서 여러 품목을 동시에 생산하는 것이 비용이 적게 들어 더 유리한 경우를 가리키는 용어로 가장 옳은 것은?

① 손익분기점
② 범위의 경제
③ 규모의 경제
④ 경로커버리지효과
⑤ 구색효과

18. 유통환경을 구성하는 요소들에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

① 경제적 환경은 원재료 수급에서부터 제품 판매에 이르기까지 기업의 모든 경제적 활동과 연계되어 있다.

② 기술적 환경은 하루가 다르게 변화추세가 가속화되고 있다.

③ 법률적 환경의 경우 규정의 변화에 따라 적응해가야한다.

④ 사회적 환경은 가치관과 문화 등으로 구성되어 획일적이기에 순응해야 한다.

⑤ 경제적 환경 중 국가의 경제정책은 기업에게 직접적인 영향을 미치게 된다.

19. 아래 글상자 내용은 기업의 사회적 책임이 요구되는 이유를 설명한 것이다. ( )에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

> 경제활동에는 근본적으로 대가가 수반된다. 소비자는 상품을 구입할 때 판매자에게 대금을 지불한다. 그러나 가끔씩 이러한 경제활동이 아무런 대가 없이 제 3자에게 이익을 주거나 손해를 끼치는 경우를 ( )(이)라 한다.

① 시장실패

② 외부효과

③ 감시비용

④ 잔여손실

⑤ 대리인문제

20. 독자적인 상품 또는 판매 · 경영 기법을 개발한 체인본부가 상호 · 판매방법 · 매장운영 및 광고방법 등을 결정하고, 가맹점으로 하여금 그 결정과 지도에 따라 운영하도록 하는 형태의 체인사업으로 옳은 것은?

① 직영점형 체인사업

② 프랜차이즈형 체인사업

③ 임의가맹점형 체인사업

④ 조합형 체인사업

⑤ 유통업상생발전협의회 체인사업

21. 최근 국내외 유통산업의 동향과 추세에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 소비양극화에 따라 개인 가치에 부합하는 상품에 대해서는 과도한 수준의 소비가 발생하고 관심이 적은 생필품은 저가격 상품을 탐색하는 성향이 증가하고 있다.

② 소비자의 멀티채널 소비 증가로 유통업체의 옴니채널 구축이 가속화되고 있다.

③ 복합쇼핑몰, 카테고리킬러 등 신규업태가 탄생하고 업태 간 경계가 모호해지고 있다.

④ 업태 간 경쟁심화에 따라 이익보다는 매출에 초점을 둔 경쟁이 심화되고 있다.

⑤ 모바일과 IT기술 확산에 따른 리테일테크(retail+tech) 발달이 가속화 되고 있다.

22. 수직적유통경로에 관한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

① 전체 유통비용을 절감할 수 있다.

② 높은 진입장벽을 구축할 수 있어 새로운 기업의 진입을 막을 수 있다.

③ 필요한 자원이나 원재료를 보다 안정적으로 확보할 수 있다.

④ 마케팅 비용을 절감하고 경쟁기업에 효율적으로 대응 할 수 있다.

⑤ 동일한 유통경로 상에 있는 기관들이 독자성은 유지하면서 시너지 효과도 얻을 수 있다.

23. 아래 글상자 ㉠~㉡에 들어갈 단어가 옳게 나열된 것은?

> (㉠)은/는 이질적인 생산물을 동질적인 단위로 나누는 과정을 말하는데 통상적으로 생산자가 직접 수행하며 흔히 생산자의 표준화 기능이라고도 한다.
> (㉡)은/는 동질적으로 쌓여진 것을 다시 나누는 과정이며 중계기구라 불리는 중간상인들이 이 기능을 수행한다. 이런 중계기구를 중계도매상이라 한다.

① ㉠ 집적, ㉡ 분류(등급)

② ㉠ 배분, ㉡ 구색

③ ㉠ 구색, ㉡ 분류(등급)

④ ㉠ 분류(등급), ㉡ 배분

⑤ ㉠ 구색, ㉡ 배분

24. 아래 글상자 내용 중 소비자를 위한 소매상의 기능으로 옳은 것을 모두 고르면?

㉠ 새로운 고객 창출
㉡ 상품선택에 소요되는 비용과 시간을 절감할 수 있게 도와줌
㉢ 소매광고, 판매원서비스, 점포 디스플레이 등을 통해 상품관련정보를 제공
㉣ 할부판매
㉤ 재고유지
㉥ 배달, 설치

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

25. 아래의 글상자 내용 중 프레드릭 허즈버그(Frederick Herzberg)가 제시한 2요인이론이 동기요인으로 파악한 요인들만 옳게 나열한 것은?

㉠ 일 그 자체	㉡ 감독	㉢ 작업환경
㉣ 책임감	㉤ 동료와의 관계	㉥ 연봉
㉦ 직업 안정성	㉧ 승진	㉨ 회사규정

① ㉡, ㉢, ㉥
② ㉠, ㉣, ㉧
③ ㉣, ㉤, ㉧
④ ㉦, ㉧, ㉨
⑤ ㉤, ㉥, ㉨

【2과목】상권분석 (20문제)

26. 소매업태들은 주력상품에 따라 서로 다른 크기의 상권을 확보할 수 있는 입지를 선정한다. 필요로 하는 상권 크기가 커지는 순서에 따라 소매업태들을 가장 옳게 배열한 것은?

① 대형마트 < 백화점 < 명품전문점
② 대형마트 < 명품전문점 < 백화점
③ 백화점 < 대형마트 < 명품전문점
④ 명품전문점 < 대형마트 < 백화점
⑤ 명품전문점 < 백화점 < 대형마트

27. 아래의 내용 중에서 중심업무지역(CBD: Central Business District)의 입지특성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 대중교통의 중심이며 백화점, 전문점, 은행 등이 밀집되어 있다.
② 주로 차량으로 이동하여 교통이 매우 복잡하고 도보 통행량은 상대적으로 많지 않다.
③ 상업활동으로 많은 사람을 유인하지만 출퇴근을 위해서 이 곳을 통과하는 사람도 많다.
④ 소도시나 대도시의 전통적인 도심지역을 말한다.
⑤ 접근성이 높고 도시내 다른 지역에 비해 상주인구가 적다.

28. 중심성지수는 전체 상권에서 지역이 차지하는 중심성을 평가하는 한 지표이다. 중심성지수에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 한 지역의 거주인구에 대한 소매인구의 비율이다.
② 지역의 소매판매액이 커지면 중심성지수도 커진다.
③ 지역의 소매인구는 소매업에 종사하는 거주자의 숫자이다.
④ 다른 여건이 변하지 않아도 거주인구가 감소하면 중심성지수는 커진다.
⑤ 중심성지수가 클수록 전체 상권 내의 해당지역의 중심성이 강하다고 해석한다.

29. 입지의 매력도 평가 원칙 중 유사하거나 보완적인 소매 업체들이 분산되어 있거나 독립되어 있는 경우보다 군집하여 있는 경우가 더 큰 유인잠재력을 가질 수 있다는 원칙으로 가장 옳은 것은?

① 보충가능성의 원칙
② 고객차단의 원칙
③ 동반유인의 법칙
④ 접근가능성의 원칙
⑤ 점포밀집의 원칙

30. 소매점포의 부지(site)를 선정할 때 고려해야 할 가장 중요한 기준으로 옳은 것은?

① 부지의 고객접근성
② 부지의 주요 내점객
③ 점포의 가시성
④ 점포의 수익성
⑤ 점포의 임대료

31. 주변 환경에 따라 분류한 상권유형별로 설명한 상대적 특징으로 가장 옳지 않은 것은?

① 대학가 상권의 경우 가격에 민감하며 방학 동안 매출이 급감한다.

② 역세권 상권의 경우 주부 및 가족단위 중심의 소비 행동이 이루어진다.

③ 백화점이나 대형마트는 쾌적한 쇼핑환경이 중요하다.

④ 오피스상권은 점심시간이나 퇴근시간에 유동인구가 많다.

⑤ 번화가상권은 요일과 시간대에 관계없이 높은 매출을 보인다.

32. 상권 및 입지에 대한 아래의 내용 중에서 옳지 않은 것은?

① 상권의 성격과 업종의 성격이 맞으면 좋지 않은 상권에서도 좋은 성과를 올릴 수 있다.

② 상권이 좋아야 좋은 점포가 많이 모여들고 좋은 점포들이 많이 모여들면 상권은 더욱 강화된다.

③ 소매점을 개점하기 위해서는 점포 자체의 영업능력도 중요하지만 상권의 크기나 세력도 매우 중요하다.

④ 동일한 상업지구에 입지하더라도 규모 및 취급상품의 구색에 따라 개별점포의 상권의 범위는 달라질 수 있다.

⑤ 지구상권을 먼저 정하고 지역상권을 정하는 것이 일반적인 순서이다.

33. 상권을 표현하는 다양한 기법 중에서 소비자의 점포선택 등확률선(isoprobability contours)을 활용하기에 가장 적합한 상권분석 방법은?

① 회귀분석(regression analysis)

② 허프모델(Huff model)

③ 유사점포법(analog method)

④ 체크리스트법(check list)

⑤ 컨버스의 상권분기점(breaking point)모형

34. 아래의 글상자에서 설명하는 쇼핑센터의 공간구성요소 로서 가장 옳은 것은?

- 하나의 열린 공간으로 상업시설에 도입시킬 수 있으며, 여유공간의 창출로 상가의 가치를 높여 줄 수 있다.
- 지치기 쉬운 쇼핑센터 이용자의 체류시간을 연장하기 위한 휴식공간으로 활용가능하다.
- 구조에 따라 이벤트 장소로 사용할 수 있어 문화적, 오락적 이벤트를 개최할 수 있다.
- 보통 동선으로 동시에 사용하기도 하며 보이드(void)와 적절하게 조화될 경우 훨씬 경쟁력을 갖춘 상가가 될 수있다.

① 통로(path)

② 테난트(tenant)

③ 지표(landmark)

④ 데크(deck)

⑤ 선큰(sunken)

35. 소매상권에 대한 아래의 내용 중에서 옳지 않은 것은?

① 신호등의 위치, 좌회전로의 존재, 접근로의 경사도 등도 점포에 대한 접근성에 영향을 미칠 수 있다.

② 경관이 좋고 깨끗하다든지, 도로 주변이 불결하다든지 하는 심리적 요소도 상권범위에 영향을 미친다.

③ 특정상권내 고객들의 소득수준이 증가할수록 고객들의 해당 상권이용 빈도는 높아진다.

④ 상권의 구매력은 상권 내의 가계소득수준과 가계숫자의 함수로 볼 수 있다.

⑤ 상권분석을 통해서 촉진활동 등 기본적 마케팅활동의 방향을 파악할 수 있다.

36. 상권 내 관련 점포들이 제공하는 서비스에 대한 고객들의 구체적인 만족 또는 불만족 요인들을 파악하는 조사방법으로 가장 옳은 것은?

① 상권에 대한 관찰조사

② 심층면접을 통한 정성조사

③ 설문조사를 통한 정량조사

④ 상권에 대한 일반정보의 수집

⑤ 조사 자료에 근거한 상권지도의 작성

37. 상권을 분석할 때 이용하는 공간상호작용모형(SIM: Spatial Interaction Model)에 해당하는 내용으로 옳지 않은 것은?

① 레일리(Reilly)의 소매중력법칙과 회귀분석모델은 대표적인 SIM이다.

② 한 점포의 상권범위는 거리에 반비례하고 점포의 유인력에 비례한다는 원리를 토대로 한다.

③ 접근성과 매력도를 교환하는 방식으로 대안점포들을 비교하고 선택한다고 본다.

④ 소비자의 실제 선택자료를 활용하여 점포 매력도와 통행거리와 관련한 모수(민감도) 값을 추정한다.

⑤ 허프모델과 MNL모델은 상권특성을 세밀하게 반영하는 SIM들이다.

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

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

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

③ 대개 GIS는 하나의 데이터베이스와 결합된 하나의 지도레이어(map layer)만을 활용하므로 강력한 공간정보 표현이 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.

39. 인구 20만명이 거주하고 있는 a도시와 30만명이 거주하고 있는 b도시 사이에 인구 5만명이 거주하는 c도시가 있다. a와 c도시 사이의 거리는 10km이고 b와 c도시간 거리는 20km이다. c도시 거주자들이 a, b도시에서 쇼핑한다고 할 때 레일리(Reilly)의 소매중력법칙을 활용하여 a도시에서의 구매비율을 계산한 값으로 가장 옳은 것은?

① 약 25%

② 약 43%

③ 약 57%

④ 약 66%

⑤ 약 73%

40. 상업지 주변의 도로나 통행상황 등 입지조건과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 유동인구의 이동경로상 보행경로가 분기되는 지점은 교통 통행량의 감소를 보이지만 합류하는 지점은 상업지로 바람직하다.

② 지하철역에서는 승차객수보다 하차객수가 중요하며 일반적으로 출근동선보다는 퇴근동선일 경우가 더 좋은 상업지로 평가된다.

③ 상점가에 있어서는 상점의 가시성이 중요하므로 도로와의 접면넓이가 큰 점포가 유리하다고 볼 수 있다.

④ 건축용지를 갈라서 나눌 때 한 단위가 되는 땅을 각지라고 하며 가로(街路)에 접면하는 각의 수에 따라 2면각지, 3면각지 등으로 불린다.

⑤ 2개 이상의 가로(街路)에 접하는 각지는 일조와 통풍이 양호하며 출입이 편리하고 광고선전의 효과가 높으나 소음이 심하며 도난과 재해의 위험이 높을 수 있다.

41. 소매상권에 대한 중요한 이론 중의 하나인 소매인력이론에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 소매인력이론은 고객은 경쟁점포보다 더 가깝고 더 매력적인 점포로 끌려간다는 가정하에 설명을 전개한다.

② 소매인력이론은 중심지이론에서 말하는 최근거리가설이 적용되기 어려운 상황이 있을 수 있다고 본다.

③ 도시간의 상권경계를 밝히는 것을 목적으로 한다.

④ Converse의 무차별점 공식은 두 도시간의 상대적인 상업적 매력도가 같은 점을 상권경계로 본다.

⑤ 고객분포도표(customer spotting map)를 작성하는 것이 궁극적인 목표이다.

42. 점포 개점에 있어 고려해야할 법적 요소와 관련된 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

① 용도지역이 건축 가능한 지역인지 여부를 관련 기관을 통해 확인한다.

② 학교시설보호지구 여부와 거리를 확인한다.

③ 건폐율이란 부지 대비 건물 전체의 층별 면적합의 비율을 말한다.

④ 용적률이란 부지면적에 대한 건축물의 연면적의 비율로 부지 대비 총건축 가능평수를 말한다.

⑤ 용도지역에 따라 건폐율과 용적률은 차이가 발생하기도 한다.

43. 둥지내몰림 또는 젠트리피케이션(gentrification)에 관한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

① 낙후된 도심 지역의 재건축·재개발·도시재생 등 대규모 도시개발에 부수되는 현상

② 도시개발로 인해 지역의 부동산 가격이 급격하게 상승 할 때 주로 발생하는 현상

③ 도시개발 후 지역사회의 원주민들의 재정착비율이 매우 낮은 현상을 포함

④ 상업지역의 활성화나 관광명소화로 인한 기존 유통 업체의 폐점 증가 현상을 포함

⑤ 임대료 상승으로 인해 대형점포 대신 다양한 소규모 근린 상점들이 입점하는 현상

44. 유통가공을 수행하는 도매업체의 입지선정에는 공업입지 선정을 위한 베버(A. Weber)의 "최소비용이론"을 준용 할 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. 소매점포의 상권과 제공하는 유통서비스의 상호관계에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 최소판매단위가 작을수록 상권의 크기는 줄어든다.

② 공간적 편리성에 대한 소비자의 요구가 강할수록 상권의 크기는 축소된다.

③ 일반적으로 오프라인점포보다 온라인점포의 배달시간이 길다.

④ 상품구색의 전문성이 클수록 점포의 상권은 좁아진다.

⑤ 상품구색의 다양성이 클수록 더 넓은 상권이 필요하다.

【3과목】유통마케팅 (25문제)

46. 소매상은 점포 특성에 맞게 상품구색의 폭(좁음, 넓음)과 깊이(얕음, 깊음)를 결정해야 한다. 아래 글상자에서 소매점 유형과 상품구색을 타당하게 연결한 항목만을 모두 옳게 고른 것은?

㉠ 편의점 - 좁고 얕은 구색
㉡ 전문점 - 좁으나 깊은 구색
㉢ 소규모 종합점 - 넓으나 얕은 구색
㉣ 백화점 - 넓고 깊은 구색

① ㉠, ㉡

② ㉢, ㉣

③ ㉠, ㉡, ㉢

④ ㉡, ㉢, ㉣

⑤ ㉠, ㉡, ㉢, ㉣

47. 도·소매업체들의 유통경로 수익성 평가에 활용되는 전략적 이익모형(strategic profit model)의 주요 재무 지표에 해당하지 않는 것은?

① 순매출이익률

② 총자산회전율

③ 레버리지비율

④ 투자수익률

⑤ 총자본비용

48. 아래 글상자에서 설명하는 유통마케팅자료 조사기법으로 옳은 것은?

- 소비자의 욕구를 파악하기 위한 기법의 하나로 개발 되었다.
- 기본적인 아이디어는 어떤 소매 점포이든 몇 개의 중요한 서비스 기능(속성)을 가지고 있으며, 각 기능(속성)은 다시 몇 개의 수준이나 값들을 가질 수 있다는 것이다.
- 개별 속성의 각 수준에 부여되는 선호도를 부분가치라 하고, 이 부분가치를 합산함으로써 개별 고객이 여러 개의 대안들 중에서 어느 것을 가장 선호하게 될 지를 예측할 수 있다.

① 컨조인트 분석

② 다차원 척도법

③ 요인분석

④ 군집분석

⑤ 시계열분석

49. 다음 중 판매사원의 상품판매과정의 7단계를 순서대로 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

① 가망고객 발견 및 평가 → 사전접촉(사전준비) → 설명과 시연 → 접촉 → 이의처리 → 계약(구매권유) → 후속조치

② 가망고객 발견 및 평가 → 사전접촉(사전준비) → 설명과 시연 → 이의처리 → 접촉 → 계약(구매권유) → 후속조치

③ 가망고객 발견 및 평가 → 사전접촉(사전준비) → 접촉 → 설명과 시연 → 이의처리 → 계약(구매권유) → 후속조치

④ 사전접촉(사전준비) → 가망고객 발견 및 평가 → 접촉 → 설명과 시연 → 이의처리 → 계약(구매권유) → 후속조치

⑤ 사전접촉(사전준비) → 가망고객 발견 및 평가 → 접촉 → 설명과 시연 → 이의처리 → 후속조치 → 계약 (구매권유)

50. 다음 중 마케팅믹스 요소인 4P 중 유통(place)을 구매자의 관점인 4C로 표현한 것으로 옳은 것은?

① 고객비용(customer cost)

② 편의성(convenience)

③ 고객문제해결(customer solution)

④ 커뮤니케이션(communication)

⑤ 고객맞춤화(customization)

51. CRM(Customer Relationship Management)과 대중마케팅(mass marketing)의 차별적 특성으로 옳지 않은 것은?

① 목표고객 측면에서 대중마케팅이 불특정 다수를 대상으로 한다면 CRM은 고객 개개인을 대상으로 하는 일대일 마케팅을 지향한다.

② 커뮤니케이션 방식 측면에서 대중마케팅이 일방향 커뮤니케이션을 지향한다면 CRM은 쌍방향적이면서도 개인적인 커뮤니케이션이 필요하다.

③ 생산방식 측면에서 대중마케팅은 대량생산, 대량판매를 지향했다면 CRM은 다품종 소량생산 방식을 지향한다.

④ CRM은 개별 고객에 대한 상세한 데이터베이스를 구축해야만 가능하다는 점에서 대중마케팅과 두드러진 차이를 보인다.

⑤ 소비자 욕구 측면에서 대중마케팅은 목표고객의 특화된 구매욕구의 만족을 지향하는 반면 CRM은 목표고객들의 동질적 욕구를 만족시키려고 한다.

52. 가격결정방법 및 가격전략과 그 내용의 연결로 옳지 않은 것은?

① 원가기반가격결정 - 제품원가에 표준이익을 가산하는 방식

② 경쟁중심가격결정 - 경쟁사 가격과 비슷하거나 차이를 갖도록 결정

③ 목표수익률가격결정 - 초기 투자자본에 목표수익을 더하여 가격을 결정하는 방식

④ 가치기반가격결정 - 구매자가 지각하는 가치를 가격 결정의 중심 요인으로 인식

⑤ 스키밍가격결정 - 후발주자가 시장침투를 위해 선두 기업보다 낮은 가격으로 결정

53. 아래 글상자는 제품수명주기 중 어느 단계에 대한 설명이다. 이 단계에 해당하는 상품관리전략으로 가장 옳지 않은 것은?

> 최근 기술발전의 속도가 매우 빠르고 소비자들의 욕구와 취향도 급변하는 관계로 많은 제품들이 이 시기에 도달하는 시간이 짧아지는 반면 이 기간은 길어지고 있다. 이 단계에서는 매출액 증가가 둔화되면서 시장 전체의 매출액이 정체되는 시기이다. 다수의 소비자들의 구매가 종료되어 가는 시점이어서 신규 수요의 발생이 미미하거나 신규수요와 이탈 수요의 규모가 비슷해져서 전체 시장의 매출 규모가 변하지 않는 상태이다. 또한 경쟁강도가 심해지면서 마케팅 비용은 매우 많이 소요되는 시기이기도 하다.

① 기존제품으로써 새로운 소비자의 구매 유도

② 기존소비자들의 소비량 증대

③ 기존제품의 새로운 용도 개발

④ 기존제품 품질향상과 신규시장 개발

⑤ 제품확장 및 품질보증 도입

54. 아래 글상자에서 설명하는 가격전략으로 가장 옳은 것은?

> 소매점 고객들의 내점빈도를 높이고, 소비자들이 소매점포 전체의 가격이 저렴하다는 인상을 가지도록, 브랜드 인지도가 있는 인기제품을 위주로 파격적으로 저렴한 가격에 판매하는 가격전략이다.

① 상품묶음(bundling) 가격전략

② EDLP(Every Day Low Price) 가격전략

③ 노세일(no sale) 가격전략

④ 로스리더(loss leader) 가격전략

⑤ 단수가격(odd-pricing) 전략

55. 아래 글상자의 사례에서 설명하고 있는 유통업체 마케팅의 환경요인으로 가장 옳은 것은?

> 월마트(Walmart)와 같은 할인점들뿐만 아니라 아마존(Amazon)과 같은 온라인 업체들도 가전제품을 취급하자, 가전제품 전문점이었던 베스트바이(Best buy)는 배달 및 제품설치(on-home installation) 같은 신규 서비스를 실시 하며 고객의 가치를 높이기 위해 노력하고 있다.

① 사회·문화 환경
② 경쟁 환경
③ 기술 환경
④ 경제 환경
⑤ 법 환경

56. 제조업체의 중간상 촉진활동으로 옳지 않은 것은?

① 프리미엄
② 협동광고
③ 중간상광고
④ 판매원 인센티브
⑤ 소매점 판매원 훈련

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

57. 아래 글상자는 마케팅과 고객관리를 위해 필요한 고객정보 들이다. 다음 중 RFM(Recency, Frequency, Monetary) 분석법을 사용하기 위해 수집해야 할 고객정보로 옳은 것은?

> ㉠ 얼마나 최근에 구매했는가?
> ㉡ 고객과의 지속적인 관계를 유지하는 동안 얻을 수 있는 총수익은 얼마인가?
> ㉢ 일정기간 동안 얼마나 자주 자사제품을 구매했는가?
> ㉣ 일정기간 동안 고객이 자사제품을 얼마나 정확하게 상기 하는가?
> ㉤ 일정기간 동안 얼마나 많은 액수의 자사제품을 구매 했는가?

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

58. 촉진믹스전략 가운데 푸시(push)전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 제조업체가 최종 소비자들을 대상으로 촉진믹스를 사용하여 이들이 소매상에게 제품을 요구하도록 하는 전략이다.
② 푸시전략 방법에서 인적판매와 판매촉진은 중요한 역할을 한다.
③ 판매원은 도매상이 제품을 주문하도록 요청하고 판매지원책을 제공한다.
④ 푸시전략은 유통경로 구성원들이 고객에게까지 제품을 밀어내도록 하는 것이다.
⑤ 수요를 자극하기 위해서 제조업체가 중간상에게 판매촉진 프로그램을 제공한다.

59. 다양화되고 개성화된 소비자들의 기본욕구에 대처하기 위해 도입된 것으로서, 제조업체의 입장 대신 소비자의 입장에서 상품을 다시 분류하는 머천다이징으로 가장 옳은 것은?

① 크로스 머천다이징
② 인스토어 머천다이징
③ 스크램블드 머천다이징
④ 리스크 머천다이징
⑤ 카테고리 머천다이징

60. POP 광고에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① POP광고는 판매원 대신 상품의 정보(가격, 용도, 소재, 규격, 사용법, 관리법 등)를 알려 주기도 한다.
② POP광고는 매장의 행사분위기를 살려 상품판매의 최종단계까지 연결시키는 역할을 수행해야 한다.
③ POP광고는 청중을 정확히 타겟팅하기 좋기 때문에 길고 자세한 메시지 전달에 적합하다.
④ POP광고는 판매원의 도움을 대신하여 셀프판매를 가능하게 한다.
⑤ POP광고는 찾고자 하는 매장 및 제품을 안내하여 고객이 빠르고 편리하게 쇼핑을 할 수 있도록 도와 주어야 한다.

61. 아래 글상자의 ㉠과 ㉡에서 설명하는 진열방식으로 옳은 것은?

> ㉠ 주통로와 인접한 곳 또는 통로사이에 징검다리처럼 쌓아두는 진열방식으로 주로 정책상품을 판매하기 위해 활용됨
> ㉡ 3면에서 고객이 상품을 볼 수 있기 때문에 가장 눈에 잘 띄는 진열방식으로 가장 많이 팔리는 상품들을 진열할 때 많이 사용됨

① ㉠ 곤도라진열, ㉡ 엔드진열

② ㉠ 섬진열, ㉡ 벌크진열

③ ㉠ 측면진열, ㉡ 곤도라진열

④ ㉠ 섬진열, ㉡ 엔드진열

⑤ ㉠ 곤도라진열, ㉡ 벌크진열

62. 소매점의 공간, 조명, 색채에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 레일조명은 고객 쪽을 향하는 것보다는 상품을 향하는 것이 좋다.

② 조명의 색온도가 너무 높으면 고객이 쉽게 피로를 느낄 수 있다.

③ 벽면에 거울을 달거나 점포 일부를 계단식으로 높이면 실제 점포보다 넓어 보일 수 있다.

④ 푸른색 조명보다 붉은색 조명 위에 생선을 진열할 때 더 싱싱해 보인다.

⑤ 소매점 입구에 밝고 저항감이 없는 색을 사용하면 사람들을 자연스럽게 안으로 끌어들일 수 있다.

63. 아래 글상자의 ㉠과 ㉡을 설명하는 용어들의 짝으로 옳은 것은?

> ㉠ 특정 상품을 가로로 몇 개 진열하는가를 의미하는 것으로, 소비자 정면으로 향하도록 진열된 특정 상품의 진열량
> ㉡ 점포 레이아웃이 완료된 후 각 코너별 상품군을 계획 하고 진열면적을 배분하는 것

① ㉠ 조닝, ㉡ 페이싱

② ㉠ 페이싱, ㉡ 조닝

③ ㉠ 레이아웃, ㉡ 조닝

④ ㉠ 진열량, ㉡ 블록계획

⑤ ㉠ 진열량, ㉡ 페이싱

64. 소매업태 발전에 관한 이론 및 가설에 대한 옳은 설명들 만을 모두 묶은 것은?

> ㉠ 아코디언이론: 소매기관들이 처음에는 혁신적인 형태에서 출발하여 성장하다가 새로운 개념을 가진 신업태에게 그 자리를 양보하고 사라진다는 이론
> ㉡ 수레바퀴(소매차륜)이론: 소매업태는 다양한 제품계열을 취급하다가 전문적·한정적 제품계열을 취급하는 방향으로 변화했다가 다시 다양한 제품계열을 취급하는 형태로 변화하는 과정을 반복한다는 이론
> ㉢ 변증법적과정이론: 두 개의 서로 다른 경쟁적인 소매 업태가 하나의 새로운 소매업태로 합성 된다는 소매 업태의 혁신과정 이론
> ㉣ 소매수명주기이론: 한 소매기관이 출현하여 초기 성장 단계, 발전단계, 성숙단계, 쇠퇴단계의 4단계 과정을 거쳐 사라지는 소매수명주기를 따라 변화한다는 이론

① ㉠, ㉡

② ㉡, ㉢

③ ㉢, ㉣

④ ㉠, ㉡, ㉢

⑤ ㉠, ㉡, ㉢, ㉣

65. 충동구매를 유발하려는 목적의 점포 레이아웃 방식으로 가장 옳은 것은?

① 자유형 레이아웃(free flow layout)

② 경주로식 레이아웃(racefield layout)

③ 격자형 레이아웃(grid layout)

④ 부티크형 레이아웃(boutique layout)

⑤ 창고형 레이아웃(warehouse layout)

66. 중간상 포트폴리오 분석에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 경제성장률로 조정된 중간상의 이익성장률과 특정 제품군에 대한 중간상의 매출액 중 자사제품 매출액의 점유율이라는 두 개의 차원으로 구성된다.

② 공격적인 투자전략은 적극적이며 급속한 성장을 보이는 중간상에게 적용한다.

③ 방어전략은 성장 중이면서 현재 자사와 탄탄한 거래 관계를 가지는 중간상에게 적용하는 거래전략이다.

④ 전략적 철수전략을 사용하는 경우 제조업자들은 중간상에게 주던 공제를 줄이는 것이 바람직하다.

⑤ 포기전략은 마이너스 성장률과 낮은 시장점유율을 보이는 중간상에게 적용한다.

67. 다음 중 포지셔닝 전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 경쟁자와 차별화된 서비스 속성으로 포지셔닝 하는 방법은 서비스 속성 포지셔닝이다.

② 최고의 품질 또는 가장 저렴한 가격으로 서비스를 포지셔닝 하는 것을 가격 대 품질 포지셔닝이라 한다.

③ 여성 전용 사우나, 비즈니스 전용 호텔 등의 서비스는 서비스 이용자를 기준으로 포지셔닝 한 예이다.

④ 타깃 고객 스스로 자신의 사용용도에 맞출 수 있도록 서비스를 표준화·시스템화한 것은 표준화에 의한 포지셔닝이다.

⑤ 경쟁자와 비교해 자사의 서비스가 더 나은 점이나 특이한 점을 부각시키는 것은 경쟁자 포지셔닝 전략이다.

68. 다음 글상자에서 공통으로 설명하는 도매상으로 옳은 것은?

- 가장 전형적인 도매상
- 완전서비스 도매상과 한정서비스 도매상으로 나누어짐
- 자신들이 취급하는 상품의 소유권을 보유하며 제조업체 또는 소매상과 관련없는 독립된 사업체

① 제조업자 도매상

② 브로커

③ 대리인

④ 상인도매상

⑤ 수수료상인

69. 할인가격정책(high/low pricing)에 대한 상시저가정책(EDLP: Every Day Low Price)의 상대적 장점으로 가장 옳지 않은 것은?

① 재고의 변동성 감소

② 가격변경 빈도의 감소

③ 평균 재고수준의 감소

④ 판매인력의 변동성 감소

⑤ 표적시장의 다양성 증가

70. 유통업체 브랜드(PB)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① PB는 유통업체의 독자적인 브랜드명, 로고, 포장을 갖는다.

② PB는 대규모 생산과 대중매체를 통한 광범위한 광고를 수행하는 것이 일반적이다.

③ 대형마트, 편의점, 온라인 소매상 등에서 PB의 비중을 증가시키고 있다.

④ PB를 통해 해당 유통업체에 대한 고객 충성도를 증가시킬 수 있다.

⑤ 유통업체는 PB 도입을 통해 중간상마진을 제거하고 추가이윤을 남길 수 있다.

【4과목】유통정보 (20문제)

71. 유통정보 분석을 위해 활용되는 데이터 분석 기법으로 성격이 다른 것은?

① 협업적 필터링(collaborative filtering)

② 딥러닝(deep learning)

③ 의사결정나무(decision tree)

④ 머신러닝(machine learning)

⑤ 군집분석(clustering analysis)

72. 4차 산업혁명시대에 유통업체의 대응 방안에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

① 유통업체들은 보다 효율적인 유통업무 처리를 위해 최신 정보기술을 활용하고 있다.

② 유통업체들은 상품에 대한 재고관리에 있어, 정보시스템을 도입해 효율적으로 재고를 관리하고 있다.

③ 유통업체들은 온라인과 오프라인을 연계한 융합기술을 이용한 판매 전략을 활용하고 있다.

④ 유통업체들은 보다 철저한 정보보안을 위해 통신 네트워크로부터 단절된 상태로 정보를 관리한다.

⑤ 유통업체들은 고객의 온라인 또는 오프라인 시장에서 구매 상품에 대한 대금 결제에 있어 핀테크(FinTech)와 같은 첨단 금융기술을 도입하고 있다.

73. 고객충성도 프로그램에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 충성도 프로그램으로는 마일리지 프로그램과 우수고객 우대 프로그램 등이 있다.

② 충성도에는 행동적 충성도와 태도적 충성도가 있다.

③ 충성도 프로그램은 단기적 측면보다는 장기적 측면에서 운영되어야 유통업체가 고객경쟁력을 확보할 수 있다.

④ 충성도 프로그램을 운영하는데 있어, 우수고객을 우대하는 것이 바람직하다.

⑤ 충성도 프로그램 운영에 있어 비금전적 혜택 보다는 금전적 혜택을 제공하는 것이 유통업체측면에서 보다 효율적이다.

74. QR(Quick Response)의 효과에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 거래업체 간 정보 공유 체제가 구축된다.

② 제품 조달이 매우 빠른 속도로 이루어진다.

③ 고객 참여를 통한 제품 기획이 이루어진다.

④ 제품 공급체인의 효율성을 극대화할 수 있다.

⑤ 제품 재고를 창고에 저장해 미래 수요에 대비하는 데 도움을 제공한다.

75. CRM활동을 고객관계의 진화과정으로 보면, 신규고객의 창출, 기존고객의 유지, 기존고객의 활성화 등으로 구분 되는데, 다음 중 기존고객 유지활동의 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

① 직접반응광고

② 이탈방지 캠페인

③ 맞춤 서비스의 제공

④ 해지방어전담팀의 운영

⑤ 마일리지프로그램의 운용

76. 아래 글상자에서 설명하는 인터넷 마케팅의 가격전략 형태로 가장 옳은 것은?

소비자가 원하는 사양의 제품과 가격을 제시하면 여기에 부응하는 업체들 간의 협상을 통해 소비자는 가장 적합한 가격을 제시하는 업체와 매매가 이루어지는 역경매가 대표적인 사례로 소비자중심의 가격설정모델이다.

① 무가화

② 무료화

③ 역가화

④ 유료화

⑤ 저가화

77. 고객관계관리를 위한 성과지표에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 신규 캠페인 빈도는 마케팅 성과를 측정하기 위한 지표이다.

② 고객 불만 처리 시간은 서비스 성과를 측정하기 위한 지표이다.

③ 고객유지율은 판매 성과를 위한 성과지표이다.

④ 신규 판매자 수는 판매 성과를 측정하기 위한 지표이다.

⑤ 캠페인으로 창출된 수익은 마케팅 성과를 측정하기 위한 지표이다.

78. e-비즈니스 유형과 주요 수익원천이 옳지 않은 것은?

① 온라인 판매 - 판매수익

② 검색서비스 - 광고료와 스폰서십

③ 커뮤니티운영 - 거래수수료

④ 온라인광고서비스 - 광고수입

⑤ 전자출판 - 구독료

79. POS(Point of Sale) System 도입에 따른 제조업체의 효과에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 경쟁상품과의 판매경향 비교

② 판매가격과 판매량의 상관관계

③ 기후변동에 따른 판매동향 분석

④ 신제품·판촉상품의 판매경향 파악

⑤ 상품구색의 적정화에 따른 매출증대

80. 전자상거래 판매시스템에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 상향판매(up selling)는 고객들이 구매하고자 하는 제품에 대해, 보다 저렴한 상품을 고객들에게 제시해 주는 마케팅 기법이다.

② 역쇼루밍(reverse-showrooming)은 고객들이 특정 제품을 구매하고자 할 때, 보다 다양한 마케팅 정보를 제공해주는 마케팅 기법이다.

③ 교차판매(cross selling)는 고객들이 저렴한 제품을 구매하는데 도움을 제공한다.

④ 옴니채널(omni-channel)은 온라인과 오프라인 채널을 통합함으로써 보다 개선된 쇼핑환경을 고객들에게 제공해준다.

⑤ 프로슈머(prosumer)는 전문적인 쇼핑을 하는 소비자를 의미한다.

81. 바코드(Bar code)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 바코드는 바와 스페이스로 구성된다.

② 바코드는 상하좌우로 4곳에 코너 마크가 표시되어 있다.

③ 바코드는 판독기를 통해 바코드를 읽기 위해서는 바코드의 시작과 종료를 알려주기 위해 일정 공간의 여백을 둔다.

④ 바코드 시스템은 체계적인 재고관리를 지원해준다.

⑤ 바코드 시스템 구축은 RFID 시스템 구축과 비교해, 구축 비용이 많이 발생한다.

82. RFID의 작동원리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① ㉠ - 리더에서 안테나를 통해 발사된 주파수가 태그에 접촉한다.

② ㉡ - 무선신호는 태그의 자체 안테나에서 수신한다.

③ ㉢ - 태그는 주파수에 반응하여 입력된 데이터를 안테나로 전송한다.

④ ㉣ - RF 필드에 구성된 안테나에서 무선 신호를 생성하고 전파한다.

⑤ ㉤ - 리더는 데이터를 해독하여 Host 컴퓨터로 전달 한다.

83. 지식의 창조는 암묵지를 어떻게 활성화, 형식지화 하여 활용할 것인가의 문제라고 볼 수 있다. 암묵지와 형식지를 활용한 지식 창조 프로세스 순서대로 나타낸 것으로 가장 옳은 것은?

① 표출화 - 내면화 - 공동화 - 연결화

② 표출화 - 연결화 - 공동화 - 내면화

③ 연결화 - 공동화 - 내면화 - 표출화

④ 공동화 - 표출화 - 연결화 - 내면화

⑤ 내면화 - 공동화 - 연결화 - 표출화

84. 인스토어마킹(instore marking)과 소스마킹(source marking)에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

① 인스토어마킹은 부패하기 쉬운 농산물에 적용할 수 있다.

② 인스토어마킹을 통해 바코드를 붙이는데 있어, 바코드에는 국가식별코드, 제조업체코드, 상품품목코드, 체크 디지트로 정형화되어 있어, 유통업체가 자유롭게 설정 할 수 없기에 최근 인스토어마킹은 거의 이용되지 않고 있다.

③ 제조업체의 경우 인스토어마킹에 있어, 국제표준화 기구에서 정의한 공통표준코드를 이용한다.

④ 소스마킹은 유통업체 내의 가공센터에서 마킹할 수 있다.

⑤ 소스마킹은 상점 내에서 바코드 프린트를 이용해 바코드 라벨을 출력하기 때문에 추가적인 비용이 발생한다.

85. 지식 포착 기법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 인터뷰 - 개인의 암묵적 지식을 형식적 지식으로 전환하는데 사용하는 기법이다.

② 현장관찰 - 관찰대상자가 문제를 해결하는 행동을 할 때 관찰, 해석, 기록하는 프로세스이다.

③ 스캠퍼 - 비판을 허용하지 않는다는 가정으로 둘 이상의 구성원들이 자유롭게 아이디어를 생산하는 비구조적 접근방법이다.

④ 스토리 - 조직학습을 증대시키고, 공통의 가치와 규칙을 커뮤니케이션하고, 암묵적 지식의 포착, 코드화, 전달을 위한 뛰어난 도구이다.

⑤ 델파이 방법 - 다수 전문가의 지식포착 도구로 사용되며, 일련의 질문서가 어려운 문제를 해결하는데 대한 전문가의 의견을 수렴하기 위해 사용된다.

86. 판매시점정보관리시스템(POS)의 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 물품을 판매한 시점에 정보를 수집한다.

② RFID 기술이 등장함에 따라 상용화되어 도입되기 시작한 시스템이다.

③ 상품이 얼마나 팔렸는가? 어떠한 상품이 팔렸는가? 등의 정보를 수집·저장한다.

④ 개인의 구매실적, 구매성향 등에 관한 정보를 수집·저장한다.

⑤ 업무 처리 속도 증진, 오타 및 오류 방지, 점포의 사무 단순화 등의 단순이익 효과를 얻을 수 있다.

87. 온라인(모바일 포함)·오프라인을 넘나들면서 제품의 정보를 수집하여 최적의 제품을 찾아내는 소비자를 일컫는 용어로 가장 옳은 것은?

① 멀티쇼퍼(Multi-shopper)

② 믹스쇼퍼(Mix-shopper)

③ 크로스쇼퍼(Cross-shopper)

④ 엑스쇼퍼(X-shopper)

⑤ 프로슈머(Prosumer)

88. NoSQL의 특성으로 가장 옳지 않은 것은?

① 페타바이트 수준의 데이터 처리 수용이 가능한 느슨한 데이터 구조를 제공하므로서 대용량 데이터 처리 용이

② 데이터 항목을 클러스터 환경에 자동적으로 분할하여 적재

③ 정의된 스키마에 따라 데이터를 저장

④ 화면과 개발로직을 고려한 데이터 셋을 구성하여 일반적인 데이터 모델링이라기보다는 파일구조 설계에 가까움

⑤ 간단한 API Call 또는 HTTP를 통한 단순한 접근 인터페이스를 제공

89. 보안에 대한 위협요소별 사례를 설명한 것으로 가장 옳지 않은 것은?

① 기밀성 - 인가되지 않은 사람의 비밀정보 획득, 복사 등

② 무결성 - 정보를 가로채어 변조하여 원래의 목적지로 전송하는 것

③ 무결성 - 정보의 일부 또는 전부를 교체, 삭제 및 데이터 순서의 재구성

④ 기밀성 - 부당한 환경에서 정당한 메시지의 재생, 지불요구서의 이중제출 등

⑤ 부인방지 - 인가되지 않은 자가 인가된 사람처럼 가장하여 비밀번호를 취득하여 사용하는 것

90. 아래 글상자의 내용을 근거로 유통정보시스템의 개발 절차를 순차적으로 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

㉠ 필요정보에 대한 정의
㉡ 정보활용목적에 대한 검토
㉢ 정보활용주체에 대한 결정
㉣ 정보제공주체 및 방법에 대한 결정

① ㉠ - ㉡ - ㉢ - ㉣

② ㉠ - ㉢ - ㉡ - ㉣

③ ㉠ - ㉣ - ㉡ - ㉢

④ ㉡ - ㉠ - ㉣ - ㉢

⑤ ㉡ - ㉢ - ㉠ - ㉣