

2020년11월01일년 유통관리사 2급 필기시험 기출문제 답안

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



전자문제집 CBT

빠르고 효과적으로 배워 시험 합격을 노려라!



【1과목】 유통물류일반 (25문제)

1. 기업이 물류합리화를 추구하는 이유로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 생산비 절감에는 한계가 있기 때문이다.
- ② 물류비는 물가상승에 따라 매년 증가하는 경향이 있기 때문이다.
- ③ 물류차별화를 통해 기업이 경쟁우위를 확보할 수 있기 때문이다.
- ④ **물류에 대한 고객의 요구들은 동일, 단순하여 고객에게 동일한 서비스를 제공할 수 있기 때문이다.**
- ⑤ 각종 기법과 IT에 의해 운송, 보관, 하역, 포장기술이 발전할 수 있기 때문이다.

2. 물류공동화의 효과로 가장 옳지 않은 것은?

- ① **수송물의 소량화**
- ② 정보의 네트워크화
- ③ 차량 유동성 향상
- ④ 수·배송 효율 향상
- ⑤ 다빈도 소량배송에 의한 고객서비스 확대

3. 한 품목의 연간수요가 12,480개이고, 주문비용이 5천원, 제품가격이 1,500원, 연간보유비용이 제품단가의 20%이다. 주문한 시점으로부터 주문이 도착하는 데에는 2주가 소요된다. 이때 ROP(재주문점)는? (1년을 52주, 1주 기준으로 재주문하는 것으로 가정)

- ① 240개
- ② **480개**
- ③ 456개
- ④ 644개
- ⑤ 748개

4. 화주기업과 3자물류업체와의 관계에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 물류업무에 관한 의식개혁 공유
- ② 전략적 제휴에 의한 물류업무 파트너십 구축
- ③ **정보의 비공개를 통한 효율적인 물류업무개선 노력**
- ④ 주력부문에 특화한 물류차별화를 통해 경쟁우위 확보의 지 공유
- ⑤ 화주기업의 물류니즈에 기반한 물류업체의 서비스 범위 협의

5. 조직 내 갈등의 생성단계와 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① **잠재적 갈등: 갈등이 존재하지 않는 상태를 의미한다.**
- ② 지각된 갈등: 상대방에 대해 적대감이나 긴장감을 지각하는 것을 말한다.
- ③ 감정적 갈등: 상대방에 대해 적대감이나 긴장을 감정적으로 느끼는 상태를 말한다.
- ④ 표출된 갈등: 갈등이 밖으로 드러난 상태를 의미한다.
- ⑤ 갈등의 결과: 갈등이 해소되었거나 잠정적으로 억제되고 있는 상태를 말한다.

6. 물류와 관련된 고객서비스 항목들에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 주문인도시간은 고객이 주문한 시점부터 상품이 고객에게 인도되는 시점까지 시간을 의미한다.
- ② **정시주문충족률을 높이면 재고유지비, 배송비가 감소하여 전체적인 물류비는 감소하게 된다.**
- ③ 최소주문량을 낮출수록 고객의 만족도는 높아지지만 다빈도 운송으로 인해 운송비용은 증가한다.
- ④ 주문의 편의성을 높이기 위해서 주문처리시스템, 고객정보시스템의 구축이 필요하다.
- ⑤ 판매 이후의 신속하고 효과적인 고객 응대는 사후서비스 수준과 관련이 있다.

7. 공급사슬관리에 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① Lean은 많은 생산량, 낮은 변동, 예측가능한 생산환경에서 잘 적용될 수 있다.
- ② Agility는 수요의 다양성이 높고 예측이 어려운 생산환경에서 잘 적용될 수 있다.
- ③ **재고보충 리드타임이 짧아 지속적 보충을 하는 경우는 Kanban을 적용하기 힘들다.**
- ④ 수요예측이 힘들고 리드타임이 짧은 경우는 QR이 잘 적용될 수 있다.
- ⑤ 적은 수의 페인트 기본색상 재고만을 보유하고 소비자들에게 색깔관점에서 커스터마이징된 솔루션을 제공하는 것은 Lean/Agile 혼합전략의 예가 된다.

8. 아래 글상자에서 인적자원관리 과정에 따른 구성 내용으로 옳지 않은 것은?

구분	과정	구성 내용
㉠	확보관리	계획, 모집, 선발, 배치
㉡	개발관리	경력관리, 이동관리
㉢	평가관리	직무분석, 인사고과
㉣	보상관리	교육훈련, 승진관리
㉤	유지관리	인간관계관리, 근로조건관리, 노사관계관리

① ㉠

② ㉡

③ ㉢

④ ㉣

⑤ ㉤

9. 재무통제(financial control)를 유효하게 행하기 위한 필요조건 설명으로 옳지 않은 것은?

① 책임의 소재가 명확할 것

② 시정조치를 유효하게 행할 것

③ 업적의 측정이 정확하게 행해질 것

④ 업적평가에는 적절한 기준을 선택할 것

⑤ 계획목표를 CEO의 의사결정에만 전적으로 따를 것

10. 기업의 경쟁전략 중 조직규모의 유지 및 축소 전략으로 옳지 않은 것은?

① 다운사이징

② 집중화전략

③ 리스트럭처링

④ 영업양도전략

⑤ 현상유지전략

11. 아래 글상자에서 설명하는 시스템으로 가장 옳은 것은?

기존의 개별적인 자동화기술 및 시스템을 하나의 생산시스템으로 통합하며 다품종 소량생산방식에 있어서의 융통성과 대량생산에서의 높은 생산성을 동시에 달성하고자 하는 제조시스템을 말하며, 이 시스템의 기술을 가장 효과적으로 적용할 수 있는 분야는 자동차 분야이다.

① 전사적품질관리시스템

② 전사적품질경영시스템

③ 적시생산시스템

④ 유연제조시스템

⑤ 공급체인관리시스템

12. 맥킨지 사업포트폴리오 분석은 산업 매력도와 사업 경쟁력차원으로 구분할 수 있는데 이 경우 사업 경쟁력 평가요소에 포함되지 않은 것은?

① 시장점유율, 관리능력, 기술수준

② 제품품질, 상표이미지, 생산능력

③ 시장점유율, 상표이미지, 원가구조

④ 산업성장률, 기술적변화정도, 시장규모

⑤ 유통망, 원자재 공급원의 확보

13. 유통경로 성과를 측정하는 변수 중 정량적 측정변수로 가장 옳지 않은 것은?

① 새로운 세분 시장의 수, 악성부채 비율

② 상품별, 시장별 고객 재구매 비율

③ 브랜드의 경쟁력, 신기술의 독특성

④ 손상된 상품비율, 판매예측의 정확성

⑤ 고객불평건수, 재고부족 방지비용

14. 아래 글상자 내용은 유통경로의 필요성에 관한 것이다. ㉠~㉥에 들어갈 용어를 순서대로 옳게 나열한 것은?

- 총거래수 (㉠)원칙: 유통경로에서는 중간상이 개입함으로써 단순화, 통합화됨
- (㉡)의 원리: 유통경로 상 수행되는 수급조절, 수배송, 보관, 위험부담 등을 생산자와 유통기관이 (㉢)하며 참여함
- (㉣) 우위의 원리: 유통분야는 (㉤)가 차지하는 비중이 (㉥)보다 크므로 제조와 유통의 역할을 분담하는 것이 비용 측면에서 유리

	㉠	㉡	㉢	㉣	㉤
①	최대	통합	변동비	고정비	변동비
②	최대	분업	변동비	고정비	변동비
③	최대	통합	고정비	변동비	고정비
④	최소	분업	변동비	변동비	고정비
⑤	최소	분업	고정비	변동비	고정비

- ① ①
- ② ②
- ③ ③
- ④ ④
- ⑤ ⑤

15. 유통경영전략을 수립하기 위한 환경분석 중 내부환경요인 분석에서 활용되는 가치사슬모형(value chain model)에 대한 설명으로 옳은 것은?

- 기업활동을 여러 세부활동으로 나누어 활동목표 수준과
- ① 실제 성과를 분석하면서 외부 프로세스의 문제점과 개선 방안을 찾아내는 기법이다.
 - ② 기업의 가치는 보조활동과 지원활동의 가치창출 활동에 의해 결정된다.
 - ③ 핵심프로세스에는 물류투입, 운영·생산, 물류산출, 마케팅 및 영업, 인적자원관리 등이 포함된다.
 - ④ 지원프로세스에는 기업인프라, 기술개발, 구매조달, 서비스 등이 포함된다.
 - ⑤ 기업 내부 단위활동과 활동들 간 연결고리 문제점 및 개선방안을 체계적으로 찾는데 유용한 기법이다.

16. 유통경로 구조를 결정하는데 여러 가지 고려해야할 요인들을 반영하여 중간상을 결정하는 방법인 체크리스트법에 대한 연결요인 중 가장 옳은 것은?

- ① 시장요인 - 제품표준화
- ② 제품요인 - 기술적 복잡성
- ③ 기업요인 - 시장규모
- ④ 경로구성원요인 - 재무적 능력
- ⑤ 환경요인 - 통제에 대한 욕망

17. 아래 글상자에서 설명하는 한정기능도매상으로 옳은 것은?

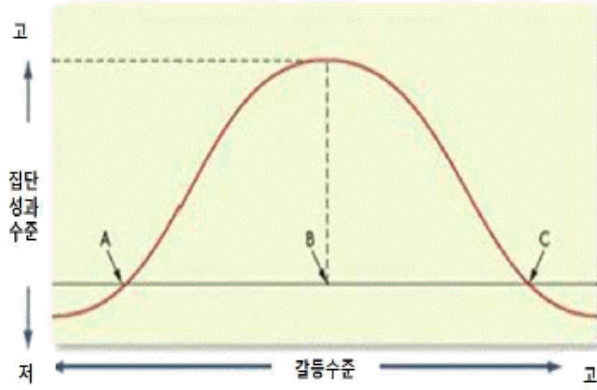
- 제조업자로부터 제품을 구매한 도매상이 제조업자로 하여금 제품을 물리적으로 보유하도록 한 상태에서 고객들에게 제품을 판매하여 전달하는 역할을 함
 - 주로 목재나 석탄과 같은 원자재를 취급함
- ① 현금판매-무배달 도매상(cash and carry wholesaler)
 - ② 트럭도매상(truck wholesaler)
 - ③ 직송도매상(drop shipper)
 - ④ 선반도매상(rack jobber)
 - ⑤ 우편주문도매상(mail order wholesaler)

18. 아래 글상자에서 소매상의 분류 기준과 해당 내용으로 옳은 것은?

구분	분류 기준	내용
㉠	일정한 형태의 점포유무에 따라	점포소매상, 자판기 등의 무점포소매상 (온라인매장 제외)
㉡	마진 및 회전율에 따라	다양성 고,저/구색 고,저
㉢	상품 다양성, 구색에 따라	독립소매기관, 체인 등
㉣	소유 및 운영주체에 따라	회전을 고저, 마진을 고저
㉤	고객에게 제공되는 서비스 수준에 따라	완전서비스, 한정서비스, 셀프서비스 등

- ① ㉠
- ② ㉡
- ③ ㉢
- ④ ㉣
- ⑤ ㉤

19. 조직 내 갈등수준과 집단성과수준에 관한 그래프이다. 해석한 것으로 옳은 것은?



- ① 조직에서 갈등수준과 성과는 항상 정비례 관계이다.
- ② A에서 갈등은 순기능을 나타내고 있다.
- ③ C에서 갈등은 순기능을 나타내고 있으며 조직의 내부 수준은 혁신적이며 생동적이다.
갈등은 조직 구성원이나 부서 간의 경쟁을 통하여 구성원
- ④ 들이 서로 경쟁하는 결과만 야기하므로 동기부여에 기여하기 어렵다.
- ⑤ 경영자는 적당한 갈등수준을 유지하며 갈등의 순기능을 최대화하도록 노력할 필요가 있다.

20. 아래 글상자의 ㉠~㉣에 들어갈 용어를 순서대로 나열한 것으로 옳은 것은?

- (㉠)란 물류활동의 범위 내에서 물류조업도의 증감과 관계없이 발생하거나 소비되는 비용이 일정한 물류비를 말한다.
- (㉣)란 생산된 완제품 또는 매입한 상품을 판매창고에서 보관하는 활동부터 고객에게 인도될 때까지의 물류비를 말한다.

- ① ㉠ 자가물류비, ㉣ 위탁물류비
- ② ㉠ 위탁물류비, ㉣ 자가물류비
- ③ ㉠ 물류고정비, ㉣ 판매물류비
- ④ ㉠ 물류변동비, ㉣ 사내물류비
- ⑤ ㉠ 사내물류비, ㉣ 판매물류비

21. 수배송물류의 기능으로 옳지 않은 것은?

- ① 분업화를 촉진시킨다.
- ② 재화와 용역의 교환기능을 촉진시킨다.
- ③ 대량생산과 대량소비를 가능하게 하여 규모의 경제를 실현시킨다.
- ④ 문명발달의 전제조건이 되기는 하나 지역간 국가간 유대를 강화시키지는 못한다.
- ⑤ 재화의 생산, 분배 및 소비를 원활하게 하여 재화와 용역의 가격을 안정시켜 주는 기능을 한다.

22. 기업이 직면하게 되는 경쟁환경의 유형에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 할인점과 할인점 간의 경쟁은 수평적 경쟁이다.
- ② 할인점과 편의점 간의 경쟁은 업태간 경쟁이다.
- ③ 제조업자와 도매상 간의 경쟁은 수직적 경쟁이다.
- ④ [제조업자-도매상-소매상]과 [제조업자-도매상-소매상]의 경쟁은 수직적마케팅시스템경쟁이다.
- ⑤ 백화점과 백화점 간의 경쟁은 협력업자 경쟁이다.

23. 아래 글상자 A씨의 인터뷰 사례에 관계된 이론에 대해 기술한 것으로 옳지 않은 것은?

저는 자원봉사자로서 병원 호스피스로 몇 년간 봉사했어요. 임종을 기다리는 환자에게 성경도 읽어 주고 찬송가도 불러주며 그들의 손발이 되어 주는 게 기뻐요. 그러다가 얼마 전부터 다른 병원에서도 하루에 십만원씩 받는 간병인으로 채용되었어요. 환자를 돌보는 것은 예전과 같은데 이상하게도 더 이상 예전같은 행복감을 느낄 수가 없어요.

- ① 인간이 행동원인을 규명하려는 심리적 속성인 자기귀인 (self-attribution)에 근거한 인지평가이론이다.
- ② 외적동기화가 된 사람들은 과제수행을 보상의 획득이나 처벌회피와 같이 일정한 목적을 달성하기 위한 수단으로 여긴다.
- ③ 외적인 보상에 의해 동기 유발되어 있는 경우에 급여지급 같은 내적동기를 도입하게 되면 오히려 동기유발정도가 감소한다는 내용이다.
- ④ 재미, 즐거움, 성취감 등 때문에 어떤 행동을 하는 것은 내재적 동기에 근거한 것이다.
- ⑤ 보상획득, 처벌, 회피 등 때문에 어떤 행동을 하는 것은 외재적 동기에 근거한 것이다.

24. 기업의 가치를 하락시키지 않도록 하기 위해 새로운 투자로부터 벌어들여야 하는 최소한의 수익률을 의미하는 용어로 가장 옳은 것은?

- ① 투자수익률
- ② 재무비율
- ③ 자본비용
- ④ 증권수익률
- ⑤ 포트폴리오



전자문제집 CBT(App Store) : [다운로드](#)

전자문제집 CBT(Google Play) : [다운로드](#)

25. 물류의 원가를 배분하는 기준에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 많은 수익을 올리는 부문에 더 많은 원가를 배분한다.
- ② 공정성을 기준으로 배분한다.
- ③ 원가대상 산출물의 수혜 기준으로 배분한다.
- ④ 자원 사용의 원인이 되는 변수를 찾아 인과관계를 기준으로 배분한다.
- ⑤ 대상의 효율성을 기준으로 배분한다.

[2과목] 상권분석 (20문제)

26. 소매점의 입지 대안을 확인하고 평가할 때 의사결정의 기본이 되는 몇 가지 원칙들이 있다. 아래 글상자의 설명과 관련된 원칙으로 옳은 것은?

고객의 입장에서 점포를 방문하기 용이한 심리적, 물리적 특성이 양호하여야 한다는 원칙으로 교통이나 소요시간과 관련된 원칙이다.

- ① 가용성의 원칙(principle of availability)
- ② 보충가능성의 원칙(principle of compatibility)
- ③ 고객차단의 원칙(principle of interception)
- ④ 동반유인원칙(principle of cumulative attraction)
- ⑤ 접근가능성의 원칙(principle of accessibility)

27. 아래 글상자는 입지의 유형을 점포를 이용하는 소비자의 이용 목적에 따라 구분하거나 공간균배에 의해 구분할 때의 입지특성들이다. 아래 글상자의 ㉠, ㉡, ㉢에 들어갈 용어를 순서대로 나열한 것으로 옳은 것은?

- (㉠): 고객이 구체적 구매의도와 계획을 가지고 방문하므로 단순히 유통인구에 의존하기 보다는 상권자체의 고객창출능력에 의해 고객이 유입되는 입지유형
- (㉡): 유사업종 또는 동일업종의 점포들이 한 곳에 집단적으로 모여 집적효과 또는 시너지효과를 거두는 입지유형
- (㉢): 도시의 중심이나 배후지의 중심지 역할을 하는 곳에 점포가 위치하는 것이 유리한 입지유형

- ① ㉠ 생활형입지, ㉡ 집심성입지, ㉢ 집재성입지
- ② ㉠ 적응형입지, ㉡ 산재성입지, ㉢ 집재성입지
- ③ ㉠ 집심성입지, ㉡ 생활형입지, ㉢ 목적형입지
- ④ ㉠ 목적형입지, ㉡ 집재성입지, ㉢ 집심성입지
- ⑤ ㉠ 목적형입지, ㉡ 집재성입지, ㉢ 국지적집중성입지

28. 아래 글상자는 Huff모델을 활용하여 어느 지역 신규슈퍼마켓의 예상매출액을 추정하는 과정을 설명하고 있다. ㉠, ㉡, ㉢에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

신규점포가 각 지역(zone)으로부터 얻을 수 있는 예상매출액은 각 지역(zone) 거주자의 신규점포에 대한 (㉠)에다 각 지역(zone)의 (㉡) 및 (㉢) 슈퍼마켓 지출비(특정기간)를 곱하여 구해진다.

- ① ㉠ 방문빈도 ㉡ 가구수 ㉢ 일인당
- ② ㉠ 방문빈도 ㉡ 가구수 ㉢ 가구당
- ③ ㉠ 쇼핑확률 ㉡ 가구수 ㉢ 일인당
- ④ ㉠ 쇼핑확률 ㉡ 인구수 ㉢ 가구당
- ⑤ ㉠ 쇼핑확률 ㉡ 인구수 ㉢ 일인당

29. 아래의 상권분석 및 입지분석의 절차를 진행 순서대로 배열한

- ㉠ 상권분석 및 상권의 선정
㉡ 상권후보지의 선정
㉢ 입지후보지의 선정
㉣ 입지분석 및 입지의 선정
㉤ 점포활성화를 위한 전략 수립

것으로 옳은 것은?

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

30. 상권분석기법 중 유추법(analog method)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 신규점포의 판매예측에 활용되는 기술적 방법이다.
- ② 유사점포의 판매실적을 활용하여 신규점포의 판매를 예측한다.
- ③ 기존점포의 판매예측에도 활용할 수 있다.
- ④ 유사점포는 신규점포와 동일한 상권안에서 영업하고 있는 점포 중에서만 선택해야 한다.
- ⑤ CST(customer spotting technique)지도를 활용하여 신규점포의 상권규모를 예측한다.

31. 소매입지를 선택할 때는 상권의 소매포화지수(RSI)와 시장확장 잠재력(MEP)을 함께 고려하기도 한다. 다음 중 가장 매력적이지 않은 소매상권의 특성으로 옳은 것은?

- ① 높은 소매포화지수(RSI)와 높은 시장확장잠재력(MEP)
- ② 낮은 소매포화지수(RSI)와 낮은 시장확장잠재력(MEP)
- ③ 높은 소매포화지수(RSI)와 낮은 시장확장잠재력(MEP)
- ④ 낮은 소매포화지수(RSI)와 높은 시장확장잠재력(MEP)
- ⑤ 중간 소매포화지수(RSI)와 중간 시장확장잠재력(MEP)

32. 특정 지역에 다수의 점포를 동시에 출점시켜 매장관리 등의 효율을 높이고 시장점유율을 확대하는 전략으로 가장 옳은 것은?

- ① 다각화 전략
- ② 브랜드 전략
- ③ 프랜차이즈전략
- ④ 도미넌트출점전략
- ⑤ 프로모션전략

33. 점포 신축을 위한 부지매입 또는 점포 확장을 위한 증축 등의 상황에서 반영해야 할 공간적 규제와 관련된 내용들 중 틀린 것은?

- ① 건폐율은 대지면적에 대한 건축연면적의 비율을 말한다.
- ② 대지에 건축물이 둘 이상 있는 경우에는 이들 건축면적의 합계로 건폐율을 계산한다.
- ③ 대지내 건축물의 바닥면적을 모두 합친 면적을 건축연면적이라 한다.
- ④ 용적을 상정에서 지하층·부속용도에 한하는 지상 주차용면적은 제외된다.
- ⑤ 건폐율은 각 건축물의 대지에 여유 공지를 확보하여 도시의 평면적인 과밀화를 억제하려는 것이다.

34. 정보기술의 발달과 각종 데이터의 이용가능성이 확대되면서 지도작성체계와 데이터베이스관리체계의 결합체인 지리정보시스템(GIS)을 상권분석에 적극 활용할 수 있는 환경이 조성되고 있다. 아래 글상자의 괄호안에 적합한 GIS 관련용어로 가장 옳은 것은?

- GIS를 이용한 상권분석에서 각 점포에 대한 속성값 자료는 점포 명칭, 점포 유형, 매장면적, 월매출액, 종업원수 등을 포함할 수 있다.
- 이 때 면, 선, 점의 형상들을 구성하는 각 점의 x-y 좌표값들은 통상적으로 경도와 위도 좌표체계를 기반으로 작성되는데 우수한 GIS 소프트웨어는 대체로 ()을/를 포함하고 있다.
- ()은/는 지도지능(map intelligence)의 일종이며, 이는 개별 지도형상에 대해 경도와 위도 좌표체계를 기반으로 다른 지도형상과 비교하여 상대적인 위치를 알 수 있는 기능을 부여하는 역할을 한다.

- ① 버퍼(buffer)
- ② 레이어(layer)
- ③ 중첩(overlay)
- ④ 기재단위(entry)
- ⑤ 위상(topology)

35. 아래 글상자의 내용 가운데 상권 내 경쟁관계를 분석할 때 포함해야 할 내용만을 모두 고른 것으로 옳은 것은?

- ㉠ 주변 동종점포와의 경쟁관계 분석
- ㉡ 주변 미종점포와의 경쟁구조 분석
- ㉢ 잠재적 경쟁구조의 분석
- ㉣ 상권 위계별 경쟁구조 분석
- ㉤ 주변 동종점포와의 보완관계 분석

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

36. 넬슨(Nelson)은 소매점포가 최대 이익을 확보할 수 있는 입지의 선정과 관련하여 8가지 소매입지 선정원칙을 제시했다. 다음 중 그 연결이 옳지 않은 것은?

- ① 경합의 최소성 - 해당 점포와 경쟁관계에 있는 점포의 수가 가장 적은 장소를 선택하는 것이 유리함
- 상권의 잠재력 - 판매하려는 상품이 차지할 시장점유율
- ② 을 예측하고 점포개설 비용을 파악하여 분석한 종합적 수익성이 높은 곳이 유리함
- ③ 양립성 - 업종이 같은 점포가 인접해서 상호보완관계를 통해 매출을 향상시킬 수 있음
- 고객의 중간유인 가능성 - 고객이 상업지역에 들어가는
- ④ 동선의 중간에 위치하여 고객을 중간에서 차단할 수 있는 입지가 유리함
- ⑤ 집적 흡인력 - 집재성 점포의 경우 유사한 업종이 서로한 곳에 입지하여 고객흡인력을 공유하는 것이 유리함

37. 공동주택인 아파트 단지내 상가의 일반적 상권특성과 거리가 먼 것은?

- ① 상가의 수요층이 단지내 입주민들로 제한되어 매출성장에 한계가 있는 경우가 많다.
- ② 관련법규에서는 단지내 상가를 근린생활시설로 분류하여 관련내용을 규정하고 있다.
- ③ 상가의 연면적과 단지의 세대수를 비교한 세대당 상가면적을 고려해야 한다.
- ④ 일반적으로 중소형 평형 보다는 높은 대형평형 위주로 구성된 단지가 유리하다.
- ⑤ 기존 상가에서 업종을 제한하여 신규점포의 업종선택이 자유롭지 못한 경우가 있다.

38. 점포가 위치하게 될 건축용지를 나눌 때 한 단위가 되는 땅의 형상이나 가로(街路)와의 관계를 설명한 내용 중 옳은 것은?

- ① 각지 - 3개 이상의 가로각(街路角)에 해당하는 부분에 접하는 토지로 3면각지, 4면각지 등으로 설명함
- ② 획지 - 여러 가로에 접해 일조와 통풍이 양호하며 출입이 편리하고 광고홍보효과가 높음
- ③ 순획지 - 획지에서도 계통이 서로 다른 도로에 면한 것이 아니라 같은 계통의 도로에 면한 각지
- ④ 삼면가로각지 - 획지의 삼면에 계통이 다른 가로에 접하여 있는 토지
- ⑤ 각지 - 건축용으로 구획정리를 할 때 단위가 되는 땅으로 인위적, 행정적 조건에 의해 다른 토지와 구별되는 토지

39. 임차한 건물에 점포를 개점하거나 폐점할 때는 임차권의 확보가 매우 중요하다. “상가건물 임대차보호법”(법률 제17490호, 2020. 9. 29., 일부개정)과 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① “상법”(법률 제17362호, 2020. 6. 9., 일부개정)의 특별법이다.
- ② 기간을 정하지 않은 임대차는 그 기간을 1년으로 본다.
- ③ 임차인이 신규임차인으로부터 권리금을 회수할 수 있는 권한을 일부 인정한다.
- ④ 법 규정에 위반한 약정으로 임차인에게 불리한 것은 그 효력이 없는 강행규정이다.
- ⑤ 상가건물 외에 임대차 목적물의 주된 부분을 영업용으로 사용하는 경우에도 적용된다.

40. 소매점포의 입지분석에 활용하는 회귀분석에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매점포의 성과에 영향을 미치는 다양한 요소들의 상대적 중요도를 파악할 수 있다.
- ② 분석에 포함되는 여러 독립변수들끼리는 서로 관련성이 높을수록 좋다.
- ③ 점포성과에 영향을 미치는 영향변수에는 상권내 경쟁수준이 포함될 수 있다.
- ④ 점포성과에 영향을 미치는 영향변수에는 점포의 입지특성이 포함될 수 있다.
- ⑤ 표본이 되는 점포의 수가 충분하지 않으면 회귀분석결과 신뢰성이 낮아질 수 있다.

41. 소매점포의 입지조건을 평가할 때 점포의 건물구조 등 물리적 요인과 관련한 일반적 설명으로 옳지 않은 것은?

① 점포 출입구에 단차를 만들어 사람과 물품의 출입을 용이하게 하는 것이 좋다.

② 건축선후되는 타 점포에 비하여 눈에 띄기 어렵게 하므로 가시성에 부정적 영향을 미친다.

점포의 형태가 직사각형에 가까우면 집기나 진열선반 등을 효율적으로 배치하기 쉽고 데드스페이스가 발생하지 않는다.

④ 건물너비와 깊이에서 점포의 정면너비가 깊이보다 넓은 형태(장방형)가 가시성 확보 등에 유리하다.

점포건물은 시장규모에 따라 적절한 크기가 있다. 일정규모수준을 넘게 되면 규모의 증가에도 불구하고 매출은 증가하지 않을 수 있다.

42. 입지의 분석에 사용되는 주요 기준에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 신뢰성 - 입지분석의 결과를 믿을 수 있는 정도를 의미한다.

② 접근성 - 고객이 점포에 쉽게 접근할 수 있는 정도를 의미한다.

③ 인지성 - 고객에게 점포의 위치를 쉽게 설명할 수 있는 정도를 의미한다.

④ 가시성 - 점포를 쉽게 발견할 수 있는 정도를 의미한다.

⑤ 호환성 - 해당점포가 다른 업종으로 쉽게 전환할 수 있는 정도를 의미한다.

43. 일반적인 권리금에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 시설권리금은 실내 인테리어 및 장비 및 기물에 대한 권리금액을 말한다.

② 단골고객을 확보하여 상권의 형성 과정에 지대한 공헌을 한 대가는 영업권리금에 해당된다.

③ 시설권리금의 경우 시설에 대한 감가상각은 통상적으로 3년을 기준으로 한다.

④ 영업권리금의 경우 평균적인 순수익을 고려하여 계산하기도 한다.

⑤ 영업권리금의 경우 지역 또는 자리권리금이라고도 한다.

44. 서로 떨어져 있는 두 도시 A, B의 거리는 30km이다. 이 때 A시의 인구는 8만명이고 B시의 인구는 A시 인구의 4배라고 하면 도시간의 상권경계는 B시로부터 얼마나 떨어진 곳에 형성되었는가? (Converse의 상권분기점 분석법을 이용해 계산하라.)

① 6km

② 10km

③ 12km

④ 20km

⑤ 24km

45. 특정 지점의 소비자가 어떤 점포를 이용할 확률을 추정할 때 활용하는 수정Huff모델에 관한 설명 중 옳지 않은 것은?

① 점포면적과 점포까지의 이동거리 등 두 변수만으로 소비자들의 점포 선택확률을 추정한다.

② 실무적 편의를 위해 점포면적과 이동거리에 대한 민감도를 따로 추정하지 않는다.

③ 점포면적과 이동거리에 대한 소비자의 민감도는 '1'과 '2'로 고정하여 추정한다.

④ 점포면적과 이동거리 두 변수 이외의 다른 변수들을 반영할 수 없다는 점에서 Huff모델과 다르다.

⑤ Huff모델 보다 정확도가 낮을 수 있지만 일반화하여 쉽게 적용하고 대략적 계산이 가능하게 한 것이다.

[3과목] 유통마케팅 (25문제)

46. 아래 글상자에서 설명하고 있는 유통마케팅조사의 표본추출 유형으로 옳은 것은?

- 모집단이 상호 배타적인 집단으로 나누어진다.
- 조사자는 나누어진 배타적인 집단을 중 면접할 몇 개 집단을 표본으로 추출한다.
- 확률표본추출 중 한 유형이다.

① 단순 무작위표본

② 층화 확률표본

③ 판단표본

④ 군집표본

⑤ 할당표본

47. 고객관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 일반적으로 새로운 고객을 획득하는 것 보다 기존고객을 유지하는데 드는 비용이 더 높다.
- ② 고객과 지속적으로 좋은 관계를 유지하는 것은 기업경영의 중요 성공요소 중 하나이다.
- ③ 경쟁자보다 더 큰 가치를 제공하여야 고객 획득률을 향상시킬 수 있다.
- ④ 효과적인 애호도 증진 프로그램 등을 통해 고객 유지율을 향상시킬 수 있다.
- ⑤ 제품과 서비스에 대한 고객 만족도를 높임으로써 고객유지율을 향상시킬 수 있다.

48. 고객에 대한 원활한 판매서비스를 위해 판매원이 보유해야 할 필수적 정보들로 옳지 않은 것은?

- ① 기업에 대한 정보
- ② 제품에 대한 정보
- ③ 판매조직 구조에 대한 정보
- ④ 고객에 대한 정보
- ⑤ 시장과 판매기회에 대한 정보

49. 가격에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- 마케팅 관점에서 가격은 특정제품이나 서비스의 소유 또
- ① 는 사용을 위한 대가로 교환되는 돈이나 기타 보상을 의미한다.
- ② 대부분의 제품이나 서비스는 돈으로 교환되고, 지불가격은 항상 정가나 견적가치와 일치한다.
- 기업관점에서 가격은 총수익을 변화시키므로 가격결정
- ③ 은 경영자가 직면한 중요하고 어려운 결정 중의 하나이다.
- ④ 소비자관점에서 가격은 품질, 내구성 등의 지각된 혜택과 비교되어 순가치를 평가하는 기준으로 사용된다.
- ⑤ 가격결정 방법에는 크게 수요지향적 접근방법, 원가지향적 접근방법, 경쟁지향적 접근방법 등이 있다.

50. 가격탄력성은 가격 변화에 따른 수요 변화의 탄력적인 정도를 나타낸다. 가격탄력성에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고려할 수 있는 대안의 수가 많을수록 가격탄력성이 높다.
- ② 대체재의 이용이 쉬울수록 가격탄력성이 높다.
- ③ 더 많은 보완적인 재화, 서비스가 존재할수록 가격탄력성이 높다.
- ④ 가격변화에 적응하는데 시간이 적게드는 재화가 가격탄력성이 높다.
- ⑤ 필수재보다 사치품의 성격을 갖는 경우가 가격탄력성이 높다.

51. 상품관리의 기본적 개념에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- 거의 모든 상품들은 유형적인 요소와 무형적인 요소를 함
- ① 께 가지고 있으며, 흔히 유형적인 상품을 제품이라 부르고 무형적 상품을 서비스라고 한다.
- 대부분의 상품들은 단 한가지의 편익만 제공하는 것이 아
- ② 니라 여러가지 편익을 동시에 제공하기 때문에 상품을 편익의 묶음이라고 볼 수 있다.
- ③ 고객 개개인이 느끼는 편익의 크기는 유형적 상품에 집중되어 객관적으로 결정된다.

- 일반적으로 회사는 단 하나의 상품을 내놓기보다는 여러
- ④ 유형의 상품들로 상품라인을 구성하는 것이 고객확보에 유리하다.
- 상품라인 내 어떤 상품을, 언제, 어떤 상황 하에서 개발할
- ⑤ 것인지 계획하고, 실행하고, 통제하는 것이 상품관리의 핵심이다.

52. 소매업체의 상품구색에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 다양성은 상품구색의 넓이를 의미한다.
- ② 다양성은 취급하는 상품 카테고리의 숫자가 많을수록 커진다.
- ③ 전문성은 상품구색의 깊이를 의미한다.
- ④ 전문성은 각 상품 카테고리에 포함된 품목의 숫자가 많을수록 커진다.
- ⑤ 상품가용성은 다양성에 반비례하고 전문성에 비례한다.

53. 아래 글상자의 서비스 마케팅 사례의 원인이 되는 서비스 특징으로 가장 옳은 것은?

호텔이나 리조트는 비수기동안 고객을 유인하기 위해 저가격 상품 및 다양한 부가서비스를 제공한다.

- ① 서비스 무형성
- ② 서비스 이질성
- ③ 서비스 비분리성
- ④ 서비스 소멸성
- ⑤ 서비스 유연성

54. 아래 글상자에서 설명하고 있는 소매상의 변천과정과 경쟁을 설명하는 가설이나 이론으로 옳은 것은?

기존업체에 비해 경쟁우위를 갖는 새로운 업체가 시장에 진입하면, 치열한 경쟁과정에서 이들은 각자의 경쟁우위요인을 상호 수용하게 된다. 이에 따라 결국 서로의 특성이 화합된 새로운 소매업체가 생성된다.

- ① 소매수명주기 이론
- ② 소매수레바퀴 이론
- ③ 소매아코디언 이론
- ④ 자연도태 이론
- ⑤ 변증법적 이론

55. 상시저가전략(EDLP: everyday low price)과 비교했을 때 고저가격전략(high-low pricing)이 가진 장점으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 지각가치를 높이는 효과가 있다.
- ② 일부 품목을 저가 미끼 상품으로 활용할 수 있어 고객을 매장으로 유인할 수 있다.
- ③ 광고 및 운영비를 절감하는 효과가 있다.
- ④ 고객의 가격민감도 차이를 이용하여 차별가격을 통한 수익증대를 추구할 수 있다.
- ⑤ 다양한 고객층을 표적으로 할 수 있다.

56. 아래 글상자는 유통구조에 변화를 일으키고 있는 현상에 대한 설명이다. ()안에 들어갈 단어로 옳은 것은?

() 증가로 인해 대형마트의 방문횟수가 줄어들고 근거리에서 소량의 필요한 물품만 간단히 구입하는 경향이 늘어나고 있다. 그 결과 근처 편의점이나 기업형슈퍼마켓 방문횟수를 증가시킬 수 있다.

- ① 웰빙(well-being) 추구
- ② 1인 가구
- ③ 소비 양극화
- ④ 소비자 파워(consumer power)
- ⑤ 소비 트레이딩 업(trading up)

57. 소매점의 판매촉진의 긍정적 효과로 옳지 않은 것은?

- ① 즉시적인 구매를 촉진한다.
- ② 흥미와 구경거리를 제공한다.
- ③ 준거가격을 변화시킬 수 있다.
- ④ 소비자의 상표전환 또는 이용점포전환이 가능하다.
- ⑤ 고객의 데이터베이스를 구축할 수 있다.

58. 유통마케팅 조사방법 중 대규모 집단을 대상으로 체계화된 설문문을 통해 자료를 수집하는 대표적인 서베이 기법으로 옳은 것은?

- ① HUT(home usage test)
- ② CLT(central location test)
- ③ A&U조사(attitude and usage research)
- ④ 패널조사(panel survey)
- ⑤ 참여관찰조사(participant observation)

59. 광고의 효과를 측정하는 중요한 기준의 하나가 도달(reach)이다. 인터넷 광고의 도달을 측정하는 기준으로 가장 옳은 것은?

- ① 해당광고를 통해 이루어진 주문의 숫자
- ② 사람들이 해당 웹사이트에 접속한 총 횟수
- ③ 해당 웹사이트에 접속한 서로 다른 사람들의 숫자
- ④ 해당 웹사이트에 접속할 가능성이 있는 사람들의 숫자
- ⑤ 해당 웹사이트에 접속한 사람들이 해당 광고를 본 평균 횟수

60. 유통경로 상에서 판촉(sales promotion)활동이 가지는 특성에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 판촉활동은 경쟁기업에 의해 쉽게 모방되기에 지속적 경쟁우위를 가져오기는 어렵다.
- ② 판촉활동은 단기적으로 소비자에게는 편익을 가져다 주지만, 기업에게는 시장유지비용을 증가시켜 이익을 감소시키기도 한다.
- ③ 판촉활동은 장기적으로 기업의 이미지를 개선하는데 큰 도움이 된다.
- ④ 경쟁기업의 촉진활동을 유발하여 시장에서 소모적 가격경쟁이 발생할 수 있다.
- ⑤ 단기적으로는 매출액 증대가 가능하나 장기적으로는 매출에 부정적인 영향을 미칠 수 있다.

61. 아래 글상자에서 설명하는 머천다이징(merchandising)유형으로 옳은 것은?

- 소매상 자신의 책임 하에 상품을 매입하고 이에 대한 판매까지 완결 짓는 머천다이징 정책을 의미
- 판매 후 남은 상품을 제조업체에 반품하지 않는다는 전제로 상품 전체를 사들임
- 제조업체와 특정한 조건 하에서의 매입이 이루어질 수 있기 때문에 제조업체로부터 가격적인 프리미엄(가격할인)도 제공받을 수 있음

- ① 크로스 머천다이징(cross merchandising)
- ② 코디네이트 머천다이징(coordinate merchandising)
- ③ 날씨 머천다이징(weather merchandising)
- ④ 리스크 머천다이징(risk merchandising)
- ⑤ 스크램블드 머천다이징(scrambled merchandising)

62. 고객관계관리(CRM) 프로그램에서 사용하는 고객유지방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- 다빈도 구매자 프로그램: 마일리지 카드 등을 활용하여
- ① 반복구매행위를 자극하고 소매업체에 대한 충성도를 제고할 목적으로 사용하는 방법
- 특별 고객서비스: 수익성과 충성도가 높은 고객을 개발하
- ② 고 유지하기 위해서 높은 품질의 고객 서비스를 제공하는 방법
- 개인화: 개별 고객 수준의 정보 확보와 분석을 통해 맞춤형 편익을 제공하는 방법
- ③
- 커뮤니티: 인터넷 상에서 고객들이 게시판을 통해 의사소
- ④ 통하고 소매업체와 깊은 관계를 형성하는 커뮤니티를 운영하는 방법
- 쿠폰제공 이벤트: 신제품을 소개하거나 기존제품에 대한
- ⑤ 새로운 자극을 만들기 위해 시험적으로 사용할 수 있는 양만큼의 제품을 제공하는 방법

63. 소비자가 점포 내에서 걸어다니는 길 또는 궤적을 동선(動線)이라고 한다. 이러한 동선은 점포의 판매전략수립에 매우 중요한 고려요소이다. 동선에 대한 일반적 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 소매점포는 고객동선을 가능한 한 길게 유지하여 상품의 노출기회를 확보하고자 한다.
- ② 고객의 동선은 점포의 레이아웃에 크게 영향받는다.
- 동선은 직선적 동선과 곡선적 동선으로 구분되는데, 백화
- ③ 점은 주로 직선적 동선을 추구하는 레이아웃을 하고 있다.
- 동선은 상품탐색에 용이해야 하고 각 통로에 단절이 없어야 한다.
- ④
- 동선은 상품을 보기 쉽고 사기 쉽게 해야하고 시선과 행동에 막힘이 없게 해야 한다.
- ⑤

64. 소매점에서 사용하는 일반적인 상품분류기준으로 옳지 않은 것은?

- ① 소비패턴을 중심으로 한 분류
- ② TPO(time, place, occasion)를 중심으로 한 분류
- ③ 한국표준상품분류표를 중심으로 한 분류
- ④ 대상고객을 중심으로 한 분류
- ⑤ 상품의 용도를 중심으로 한 분류

65. 상품들을 상품계열에 따라 분류하여 진열하는 방식으로 특히 슈퍼마켓이나 대형 할인점에서 주로 채택하는 진열방식은?
- ① 분류 진열(classification display)

② 라이프스타일별 진열(lifestyle display)

③ 조정형 진열(coordinated display)

④ 주제별 진열(theme display)

⑤ 개방형 진열(open display)
66. 제조업체의 촉진 전략 중 푸시(push)전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 최종소비자 대신 중간상들을 대상으로 하여 판매촉진활동을 하는 것이다.

② 소비자를 대상으로 촉진할 만큼 충분한 자원이 없는 소규모 제조업체들이 활용할 수 있는 촉진 전략이다.

③ 제조업체가 중간상들의 자발적인 주문을 받기 위해 수행하는 촉진 전략을 말한다.

④ 가격할인, 수량할인, 협동광고, 점포판매원 훈련프로그램 등을 활용한다.

⑤ 판매원의 영향이 큰 전문품의 경우에 효과적이다.
67. 소매점이 사용하는 원가지향 가격설정정책(cost-oriented pricing)의 장점으로 가장 옳은 것은?
- ① 마케팅콘셉트에 가장 잘 부합한다.

② 이익을 극대화하는 가격을 설정한다.

③ 가격책정이 단순하고 소요시간이 짧다.

④ 시장 상황을 확인할 수 있는 근거자료를 활용한다.

⑤ 재고유지단위(SKU)마다 별도의 가격설정정책을 마련한다.
68. 공급업체와 소매업체 간에 나타날 수 있는 비윤리적인 상업거래와 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 회색시장: 외국에서 생산된 자국 브랜드 제품을 브랜드 소유자 허가 없이 자국으로 수입하여 판매하는 것

② 역청구: 판매가 부진한 상품에 대해 소매업체가 공급업체에게 반대로 매입을 요구하는 것

③ 독점거래 협정: 소매업체로 하여금 다른 공급업체의 상품을 취급하지 못하도록 제한하는 것

④ 구속적 계약: 소매업체에게 구매를 원하는 상품을 구입하려면 사고 싶지 않은 상품을 구입하도록 협정을 맺는 것

⑤ 거래거절: 거래하고 싶은 상대방과 거래하고 싶지 않은 상대방을 구분하는 경우에 발생

69. 아래 글상자에서 설명하는 촉진수단에 해당하는 것으로 옳은 것은?
- 뉴스기사, 스폰서십, 이벤트 등을 활용한다.

- 다른 촉진 수단보다 현실감이 있고 믿을 수 있다는 특징이 있다.

- 판매지향적인 커뮤니케이션이 아니기 때문에 판매원을 기피하는 가망고객에게도 메시지 전달이 용이하다.
- ① 광고

② 판매촉진

③ 인적판매

④ PR(public relations)

⑤ SNS 마케팅
70. 유통경로의 성과평가 방법 중 재무성과를 평가하기 위해 사용되는 지표로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 순자본수익률

② 자기자본이익률

③ 매출액증가율

④ 부가가치자본생산성

⑤ 재고회전율
- 【4과목】 유통정보 (20문제)**
71. 물류활동의 기본 기능 중에서 유통효용의 하나인 형태 효용을 창출해 내는 것으로 가장 옳은 것은?
- ① 보관기능

② 운송기능

③ 정보기능

④ 수배송기능

⑤ 유통가공기능

72. 아래 글상자의 내용을 근거로 암묵지에 대한 설명만을 모두 고른 것으로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 구조적이며 유출성 지식이다.
 - ㉡ 비구조적이며 고착성 지식이다.
 - ㉢ 보다 이성적이며 기술적인 지식이다.
 - ㉣ 매우 개인적이며 형식화가 어렵다.
 - ㉤ 주관적, 인지적, 경험적 학습에 관한 영역에 존재한다.

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

73. 디지털 데이터들 중 비정형 데이터의 예로 옳지 않은 것은?

- ① 동영상 데이터
- ② 이미지 데이터
- ③ 사운드 데이터
- ④ 집계 데이터
- ⑤ 문서 데이터

74. 아래 글상자는 고객가치에 대한 개념과 구성하는 요소들을 보여주는 공식이다. 각 요소들에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

$$\textcircled{A} \text{ 고객가치} = \frac{\text{지각된 이익}}{\text{총소유비용}}$$
$$\textcircled{B} \text{ 고객가치} = \frac{\text{품질} \times \text{서비스}}{\text{비용} \times \text{시간}}$$

- ① 고객가치의 총소유비용은 구매의사결정에 중요한 영향을 미친다.
- ② 고객가치의 구성요소로서 품질은 제안된 기능, 성능, 기술명세 등이다.
- ③ 고객가치의 구성요소로서 서비스는 고객에게 제공되는 유용성, 지원, 몰입 등이다.
- ④ 고객가치의 구성요소로서 비용은 가격 및 수명주기 비용을 포함한 고객의 거래비용이다.
- ⑤ 고객가치의 구성요소로서 시간은 고객이 제품을 지각하고 구매를 결정하는데 까지 걸리는 시간이다.

75. 정보통신 기술의 발전과 이에 따른 인식의 변화로 나타난 유통산업의 변화 현상과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 브랜드 가치 증대
- ② 퓨전(fusion) 유통
- ③ 소비자의 주권 강화
- ④ 채널간의 갈등 감소
- ⑤ 디지털 유통의 가속화

76. 아래 글상자 괄호에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

()은(는) 배송 상품에 대한 정보를 담고 있는 것으로, 배송상자 안에 들어 있거나, 배송상자 밖에 부착되어 있다. 여기에는 배송 상품의 품목과 수량 등이 기재되어 있다.

- ① 패킹 슬립(packing slip)
- ② 인보이스(invoice)
- ③ 송금통지서(remittance advice)
- ④ 선하증권(bill of lading)
- ⑤ ATP(available to promise)

77. 아래 글상자의 내용은 인먼(W. H. Inmon)이 정의한 데이터웨어하우스에 대한 개념이다. 괄호에 들어갈 수 있는 단어로 옳지 않은 것은?

경영자의 의사결정을 지원하는 ()이고, ()이고, ()이며, ()인 데이터의 집합

- ① 통합적(integrated)
- ② 비휘발성(nonvolatile)
- ③ 주제 중심적(subject-oriented)
- ④ 일괄 분석처리(batch-analytical processing)
- ⑤ 시간에 따라 변화적(time-variant)

78. 상품 판매를 위한 애널리틱스에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- 프로파일링(profileing)은 고객들의 나이, 지역, 소득, 라
- ① 라이프스타일(lifestyle)에 대한 분석을 통해 고객군을 선정하고, 차별화하는 기능이다.
 - ② 세분화(segmentation)란 유사한 제품과 서비스 또는 유사한 고객군으로 분류하는 기능이다.
 - ③ 개별화(personalization)란 인구통계학적 특성, 구매기록 등과 같은 데이터에 기반해 상품 판매를 위한 개인화된 시장을 만들어 판매를 지원하는 기능이다.
 - ④ 가격결정(pricing)은 고객들의 구매 수준, 생산 비용 등을 고려해 상품 판매를 위한 적절한 가격을 결정하는 기능이다.

연관성(association)은 현재 상품 판매 데이터를 이용해

- ⑤ 미래에 판매될 상품에 대하여 모델링하는 기능을 의미한다.

79. B2B의 대표적인 수행수단으로 활용되는 정보기술인 EDI에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① EDI 사용은 문서거래시간의 단축, 자료의 재입력 방지, 업무처리의 오류감소 등의 직접적 효과가 있다.
- ② EDI 표준전자문서를 컴퓨터와 컴퓨터간에 교환하는 전자적 정보전달 방식이다.
- ③ 웹 EDI는 사용자가 특정문서의 구조를 만들어 사용할 수 있기 때문에 타 업무 프로그램과의 연계가 용이하다.
- ④ 웹 EDI는 복잡한 EDI 인프라 구축 없이도 활용 가능하다.

기존 EDI에 비해 웹 EDI의 단점은 전용선 서비스 기반이라 구축 비용이 높다는 것이다.

80. 아래 글상자의 괄호에 들어갈 용어로 옳은 것은?

()는 전자상거래에서 지불이 원활하게 이루어지도록 지원하는 대행 서비스이다. 이는 일반적으로 전자상거래에서 판매자를 대신하는 계약을 맺고 구매자가 선택한 은행, 신용카드 회사 및 통신사업자 등으로부터 대금을 지급받아 일정액의 수수료를 받고 판매자에게 지급해주는 서비스를 의미한다.

① 전자지불게이트웨이

- ② Ecash
- ③ 가상화폐대행서비스
- ④ EBPP(Electronic Bill Presentment and Payment)
- ⑤ 전자화폐발행서비스

81. 공급사슬관리 성과측정을 위한 SCOR(supply chain operation reference) 모델은 아래 글상자의 내용과 같이 5가지의 기본관리 프로세스로 구성되어 있는데 이 중 ㉠에 해당하는 내용으로 가장 옳은 것은?

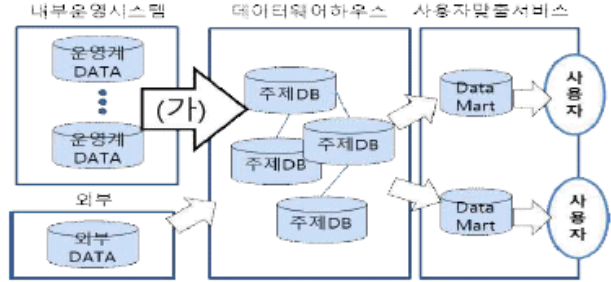
계획 - 조달 - (㉠) - 인도 - 반환

- ① 제품 반송과 관련된 프로세스
- ② 재화 및 용역을 조달하는 프로세스
- ③ 완성된 재화나 용역을 제공하는 프로세스
- ④ 조달된 재화 및 용역을 완성 단계로 변환하는 프로세스
- ⑤ 비즈니스 목표 달성을 위한 수요와 공급의 균형을 맞추는 프로세스

82. 지식관리시스템은 지식이 시간의 흐름에 따라 역동적으로 개선되기 때문에 6단계의 사이클을 따르는데 이에 맞는 주기 단계가 가장 옳은 것은?

- ① 지식 생성-정제-포착-관리-저장-유포
- ② 지식 생성-정제-포착-저장-관리-유포
- ③ 지식 생성-정제-저장-관리-포착-유포
- ④ 지식 생성-포착-정제-저장-관리-유포
- ⑤ 지식 생성-포착-정제-관리-저장-유포

83. 다음은 데이터웨어하우스를 구축하고, 사용자에게 필요에 맞는 정보를 제공해 주는 데이터 마트를 구축한 개념도이다. 그림의 (가)에 해당하는 기술 용어로 가장 옳은 것은?



- ① Classify
- ② Multi-D(demension)
- ③ IC(integration cycle)
- ④ STAR(simple target apply regular)
- ⑤ ETL(extraction transformation loading)

84. 아래 글상자의 내용에 부합되는 용어로 가장 옳은 것은?

- 시간기반 경쟁의 장점을 성취하기 위해 빠른 대응 시스템을 개발하는 것이다.
- 시스템의 프로세싱 시간이 빨라짐으로서 총 리드타임이 줄어든다는 효과를 내게 된다.
- 베네통의 경우 시장판매정보를 빠르게 피드백하는 유통시스템으로 신속한 대응을 달성하였다.

① RFID

② ECR

③ VMI

④ JIT

⑤ QR

85. 노나카(Nonaka)의 지식변환 유형에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 사회화 - 최초의 유형으로 개인 혹은 집단이 주로 경험을 공유함으로써 지식을 전수하고 창조한다.
- ② 사회화 - 암묵지에서 암묵지를 얻는 과정이다.
- ③ 외부화 - 개인이나 집단의 암묵지가 공유되거나 통합되어 그 위에 새로운 지가 만들어지는 프로세스이다.
- ④ 종합화 - 개인이나 집단이 각각의 형식지를 조합시켜 새로운 지를 창조하는 프로세스이다.

⑤ 내면화 - 형식지에서 형식지를 얻는 과정이다.

86. 정보기술의 발전으로 인한 기업들의 경쟁 원천 환경변화로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 제품수명주기가 단축되고 있다.
- ② 고객의 요구가 다양해지고 있다.
- ③ 독특한 질적 차이를 중시하는 추세로 변화하고 있다.

④ 국가 간의 시장 장벽이 높아지고 있으며, 이로 인해 시장 확대의 기회가 어려워지고 있다.

⑤ 소비자의 요구에 맞는 제품을 신속하게 생산할 수 있는 시간경쟁이 가속화되고 있다.

87. 가트너(Gartner)에서 제시한 빅데이터의 3대 특성으로 가장 옳은 것은?

① 데이터 규모, 데이터 생성속도, 데이터 다양성

② 데이터 규모, 데이터 가변성, 데이터 복잡성

③ 데이터 규모, 데이터 다양성, 데이터 가변성

④ 데이터 생성속도, 데이터 가변성, 데이터 복잡성

⑤ 데이터 생성속도, 데이터 다양성, 데이터 복잡성

88. 아래 글상자 괄호에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

노나카(Nonaka)에 의하면, 조직의 캐퍼빌리티(Capability)와 핵심역량(Core Competency)은 조직의 본질적 능력, 표면적으로 나타나는 경쟁력의 토대가 되는 무형의 지적 능력을 말한다. 기업의 능력을 확대해 나가기 위해서 최고경영자는 조직의 학습을 촉진시켜 나가야 한다. 이러한 개념을 (㉠)이라 하고, 이를 보급시키는데 힘쓴 피터 생게(Peter M. Senge)는 (㉡) 사고를 전제로 하여 개인의 지적 숙련, 사고모형, 비전의 공유, 팀학습의 중요성을 주장하였다.

① ㉠ 학습조직, ㉡ 자율적

② ㉠ 시스템학습, ㉡ 자율적

③ ㉠ 학습조직, ㉡ 인과적

④ ㉠ 학습조직, ㉡ 시스템적

⑤ ㉠ 시스템학습, ㉡ 인과적

89. 아래 글상자는 공급사슬관리를 위한 제조업체의 구매-지불 프로세스의 핵심 기능이다. 프로세스 흐름에 따라 순서대로 나열한 것으로 옳은 것은?

- ㉠ 구매주문서 발송
- ㉡ 대금 지불
- ㉢ 재화 및 용역 수령증 수취
- ㉣ 공급업체 송장 확인
- ㉤ 조달 확정
- ㉥ 재화 및 용역에 대한 구매요청서 발송

① ㉤→㉡→㉢→㉣→㉠→㉥

② ㉠→㉡→㉢→㉣→㉤→㉥

③ ㉠→㉤→㉣→㉢→㉡→㉥

④ ㉠→㉡→㉢→㉣→㉤→㉥

⑤ ㉤→㉡→㉠→㉣→㉢→㉥

90. 소비자가 개인 또는 단체를 구성하여 상품의 공급자나 생산자에게 가격, 수량, 부대 서비스 조건을 제시하고 구매하는 역경매의 형태가 일어나는 전자상거래 형태로 가장 옳은 것은?

① B2B

② P2P

③ B2C

④ C2C

⑤ C2B