

2023년05월13일년 유통관리사 2급 필기시험 기출문제 답안

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

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

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

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



전자문제집 CBT

빠르고 효과적으로 배워 시험 합격을 노려라!



【1과목】 유통물류일반 (25문제)

1. 수요의 가격탄력성 크기를 결정하는 요인과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 대체재가 있는 경우의 가격탄력성은 크고, 대체재가 없으면 가격탄력성은 작다.
- ② 소득에서 재화의 가격이 차지하는 비중과 가격탄력성은 반비례한다.
- ③ 평균적으로 생활필수품인 경우 가격탄력성은 작다.
- ④ 평균적으로 사치품인 경우 가격탄력성은 크다.
- ⑤ 재화의 용도가 다양할수록 가격탄력성은 크다.

2. 유통비용을 최소화시킬 수 있는 유통시스템 설계를 위한 유통 경로의 길이 결정 시 파악해야 할 요소 중 상품요인과 관련된 것만으로 옳게 나열된 것은?

- ① 부피, 부패성, 기술적 특성, 총마진
- ② 고객에 대한 지식, 통제의 욕구, 재무적 능력
- ③ 비용, 품질, 이용가능성
- ④ 지리적 분산, 고객밀집도, 고객의 수준, 평균 주문량
- ⑤ 단위가치, 상품표준화, 비용, 품질

3. 조직 내에서 일반적으로 발생할 수 있는 갈등의 순기능적 역할에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 향후 발생가능한 갈등을 해결할 수 있는 표준화된 방법을 개발할 수 있다.
- ② 갈등해결 과정에서 동맹체가 결성되는 경우 어느 정도 경로구성원 간의 힘의 균형을 이룰 수 있다.
- ③ 경로구성원 간의 의사소통의 기회를 늘림으로써 정보 교환을 활발하게 해준다.
- ④ 고충처리와 갈등 해결의 공식창구와 표준절차를 마련하는데 도움을 준다.
- ⑤ 유통시스템 내의 자원을 권력 순서대로 재분배하게 해준다.

4. 유통산업발전법(법률 제18310호, 2021.7.20., 타법개정)에 의거하여 아래 글상자 괄호 안에 공통적으로 들어갈 단어로 옳은 것은?

- 무점포판매란 상시 운영되는 매장을 가진 점포를 두지 아니하고 상품을 판매하는 것으로서 () 으로 정하는 것을 말한다.
- 유통표준코드란 상품·상품포장·포장용기 또는 운반용기의 표면에 표준화된 체계에 따라 표기된 숫자와 바코드 등으로서 ()으로 정하는 것을 말한다.

- ① 대통령령
- ② 중소벤처기업부령
- ③ 과학기술정보통신부장관령
- ④ 산업통상자원부령
- ⑤ 국무총리령

5. 아래 글상자의 6시그마 실행 단계를 순서대로 바르게 나열한 것은?

- ㉠ 개선된 상태가 유지될 수 있도록 관리한다.
- ㉡ 핵심품질특성(CTQ)과 그에 영향을 주는 요인의 인과관계를 파악한다.
- ㉢ 현재 CTQ 충족정도를 측정한다.
- ㉣ CTQ를 파악하고 개선 프로젝트를 선정한다.
- ㉤ CTQ의 충족 정도를 높이기 위한 방법과 조건을 찾는다.

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

6. 동기부여와 관련된 여러 가지 학설에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 매슬로우는 인간의 욕구를 생리적 욕구부터 자아실현의 욕구까지 총 5단계로 구분하여 설명하였다.
- ② 맥클리랜드는 성장, 관계, 생존의 3단계로 구분하여 설명하였다.
- ③ 알더퍼의 경우 한 차원 이상의 욕구가 동시에 동기부여 요인으로 사용될 수 있다고 주장하였다.
- ④ 허즈버그의 동기요인에는 승진가능성과 성장가능성이 포함된다.
- ⑤ 허즈버그의 위생요인에는 급여와 작업조건이 포함된다.

7. 화인 표시의 종류와 설명의 연결이 옳지 않은 것은?

- ① 품질 표시(quality mark)는 내용품의 품질이나 등급을 표시한다.
- ② 주의 표시(care mark)는 내용물의 취급상 주의 사항을 표시한다.
- ③ 목적항 표시(destination mark)는 선적·양륙 작업을 용이하게 하고 화물이 잘못 배송되는 일이 없도록 목적항을 표시한다.
- ④ 수량 표시(case mark)는 포장 화물 안의 내용물의 총 수량을 표시한다.
- ⑤ 원산지 표시(origin mark)는 관세법규에 따라 표시하는 수출물품의 원산지를 표시한다.

8. 물류합리화 방안의 하나인 포장 표준화에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 재료표준화 - 환경대응형 포장 재료의 개발
- ② 강도표준화 - 품목별 적정 강도 설정
- ③ 치수표준화 - 표준 팔릿(pallet)의 선정
- ④ 관리표준화 - 포장재 구매 기준 및 사후 관리 기준 제정
- ⑤ 가격표준화 - 물류여건에 대응하는 원가 절감형 포장법 개발

9. 물류비를 분류하는 다양한 기준 중에서 지급형태별 물류비로만 옳게 나열된 것은?

- ① 조달물류비, 사내물류비, 역물류비
- ② 수송비, 보관비, 포장비
- ③ 자가 물류비, 위탁 물류비
- ④ 재료비, 노무비, 경비
- ⑤ 조업도별 물류비, 기타 물류비

10. 제품수명주기 단계 중 성숙기에 사용할 수 있는 마케팅 믹스 전략으로 옳지 않은 것은?

- ① 브랜드와 모델의 다양화
- ② 경쟁사에 대응할 수 있는 가격
- ③ 브랜드 차별화와 편익을 강조한 광고
- ④ 기본 형태의 제품 제공
- ⑤ 집중적 유통의 강화

11. 제품이 고객에게 인도되기 전에 품질요건이 충족되지 못함으로써 발생하는 품질관리 비용으로 옳은 것은?

- ① 생산준비비용
- ② 평가비용
- ③ 예방비용
- ④ 내부실패비용
- ⑤ 외부실패비용

12. 소매점에서 발생할 수 있는 각종 비윤리적 행동에 대한 대처방안으로 옳지 않은 것은?

- 소매점의 경우 공적비용과 사적비용의 구분이 모호할 수
- ① 있기에 공금의 사적 이용을 방지하기 위해 엄격한 규정이 필요하다.
- ② 과다 재고, 재고로스 발생을 허위로 보고하지 않도록 철저하게 확인해야 한다.
- ③ 협력업체와의 관계에서 우월적 지위 남용을 하지 않아야 한다.
- ④ 회사명의로 카드를 개인적으로 사용하는 행위를 사전에 방지해야 한다.
- ⑤ 큰 피해가 없다면 근무 시간은 개인적으로 조정하여 활용한다.

13. 아래 글상자 내용 중 글로벌 유통산업 환경변화의 설명으로 옳은 것을 모두 고르면?

- ㉠ 유통시장 개방의 가속화
- ㉡ 주요 소매업체들의 해외 신규출점 증대 및 M&A를 통한 초대형화 추진
- ㉢ 선진국 시장이 포화되어감에 따라 시장 잠재성이 높은 신규시장 발굴에 노력
- ㉤ 대형유통업체들은 해외시장 진출확대를 통해 성장을 도모

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

14. 테일러의 기능식 조직(functional organization)에 대한 단점으로 옳지 않은 것은?

- ① 명령이 통일되지 않아 전체의 질서적 관리가 문란해지는 경우가 있다.
- ② 각 관리자가 담당하는 전문적 기능에 대한 합리적 분할이 실제상 용이하지 않다.
- ③ 일의 성과에 따른 보수를 산정하기 어렵다.
- ④ 상위자들의 마찰이 일어나기 쉽다.
- ⑤ 각 직원이 차지하는 직능이 지나치게 전문화되어 그 수가 많아지면 간접적 관리자가 증가된다.

15. 유통기업에 종사하는 종업원의 권리로 옳지 않은 것은?

- ① 일할 권리
- ② 근무 시간 중에도 사생활을 보호받을 권리
- ③ 근무시간 이외의 시간은 자유의사에 따라 정치활동을 제 외한 외부활동을 자유롭게 할 수 있는 권리
- ④ 안전한 작업장에서 근무할 수 있도록 요구할 권리
- ⑤ 노동조합을 결성하고 파업과 같은 단체 행동을 할 수 있는 권리

16. 도매상의 혁신전략과 내용 설명이 옳지 않은 것은?

구분	혁신전략	내용
㉠	도매상의 합병과 매수	기존시장에서의 지위확보, 다각화를 위한 전후방 통합
㉡	자산의 재배치	회사의 핵심사업 강화 목적, 조직의 재설계
㉢	회사의 다각화	유동다각화를 통한 유통라인 개선
㉣	전방과 후방통합	미윤과 시장에서의 지위 강화를 위한 통합
㉤	자산가치가 높은 브랜드의 보유	참고 자동화, 향상된 재고관리

- ① ㉠
- ② ㉡
- ③ ㉢
- ④ ㉣
- ⑤ ㉤

17. 유통경로 기능에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 교환과정의 촉진
- ② 소비자와 제조업체의 연결
- ③ 제품구색 불일치의 완화
- ④ 고객서비스 제공
- ⑤ 경로를 통한 유통기능의 제거

18. 아래 글상자에서 설명하는 유통경영조직의 원칙으로 옳은 것은?

조직의 공통목적을 달성하기 위하여 각 부문이나 각 구성원의 총력을 해소하고 조직 제 활동의 내적 균형을 꾀하고, 조직의 느슨한 부분을 조절하려는 원칙

- ① 기능화의 원칙
- ② 권한위양의 원칙
- ③ 명령통일의 원칙
- ④ 관리한계의 원칙
- ⑤ 조정의 원칙

19. 최상위 경영전략인 기업 수준의 경영전략으로 옳지 않은 것은?

- ① 새로운 시장에 기존의 제품으로 진입하여 시장을 확장하는 시장개발전략
- ② 기존 시장에 새로운 제품으로 진입하기 위한 제품개발전략
- ③ 경쟁사에 비해 우수한 품질의 제품을 제공하려는 차별화 전략
- ④ 기존 제품의 품질 향상을 통해 시장점유율을 높이려는 시장침투전략
- ⑤ 기존 사업과 연관된 다른 사업을 인수하여 고객을 확보하려는 다각화전략

20. 마이클 포터의 5가지 세력 모델과 관련한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 과업 환경을 분석하는 것으로 이해관계자 분석이라 할 수 있다.
- ② 산업 내 기업의 경쟁강도를 파악해야 한다.
- ③ 신규 진입자의 위험은 잠재적 경쟁업자의 진입 가능성으로 진입장벽의 높이와 관련이 있다.
- ④ 구매자의 교섭력과 판매자의 교섭력이 주요 요소로 작용한다.
- ⑤ 상호보완재의 유무가 중요한 경쟁요소로 작용한다.

21. 아래 글상자 괄호 안에 들어갈 보관 원칙 정의가 순서대로 바르게 나열된 것은?

- 출입구가 동일한 경우 입출하 빈도가 높은 상품을 출입구에서 가까운 장소에 보관하는 것은 (㉠)의 원칙이다.
 - 표준품은 랙에 보관하고 비표준품은 특수한 보관기기 및 설비를 사용하여 보관하는 것은 (㉡)의 원칙이다.

- ① ㉠ 유사성, ㉡ 명료성

② ㉠ 위치표시, ㉡ 네트워크 보관

③ ㉠ 회전대응 보관, ㉡ 형상 특성

④ ㉠ 명료성, ㉡ 중량 특성

⑤ ㉠ 동일성, ㉡ 유사성

22. 도소매 물류서비스에서 고객서비스에 영향을 주는 요인에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 일반적으로 품목의 가용성은 발주량, 생산량, 재고비용 등을 측정하여 파악할 수 있다.

② 예상치 못한 특별주문에 대한 대처 능력은 비상조치능력으로 파악할 수 있다.

③ 사전 주문 수량과 일치하는 재고 보유를 통해 결품을 방지하고 서비스 수준을 높일 수 있다.

④ 신뢰성은 리드타임과 안전한 인도, 정확한 주문이행 등에 의해 결정된다.

⑤ 고객과의 커뮤니케이션을 통해 고객 서비스 수준을 파악할 수 있다.

23. 유통경영환경 분석을 위한 SWOT 분석 방법의 활용에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 기회를 최대화하고 위협을 최소화한 기업 자원의 효율적 사용이 목표이다.

② SO 상황에서는 강점을 적극적으로 활용한 시장기회선점 전략을 구사한다.

③ WT 상황에서는 약점을 보완하기 위해 투자를 대폭 강화한 공격적 전략을 구사한다.

④ WO 상황에서는 약점을 보완하여 시장의 기회를 활용할 수 있는 전략적 제휴를 실시한다.

⑤ ST 상황에서는 시장의 위협을 회피하기 위해 제품 확장 전략을 사용한다.

24. 증권이나 상품과 같은 기업의 자산을 미리 정해 놓은 기간에 정해 놓은 가격으로 사거나 파는 권리인 옵션과 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 행사 가격은 미래에 옵션을 행사할 때 주식을 구입하는 대가로 지불하는 금액이다.

② 매도자는 권리만 가지고 매입자는 의무만을 가지는 전형적인 비대칭적인 계약이다.

③ 일반적으로 무위험이자율이 커질수록 행사가격의 현재 가치는 작아진다.

④ 옵션의 종류로는 콜옵션과 풋옵션이 있다.

⑤ 배당금이 클수록 콜옵션의 가격은 낮아진다.

25. 모바일 쇼핑의 주요한 특성으로 옳지 않은 것은?

- ① 스마트폰이 상용화되면서 모바일 쇼핑이 증가하게 되었다.

② 기존의 유통업체들도 진출하는 추세로 경쟁이 치열해졌다.

③ 가격과 함께 쉽고 편리한 구매환경에 대한 중요성도 높아졌다.

④ 스마트폰을 통해 가격을 검색하고 오프라인 매장에서 실물을 보고 구매하는 쇼루밍(showrooming)이 증가하고 있다.

⑤ 정기적인 구매가 이루어지는 생필품은 모바일 쇼핑의 대표적인 판매 품목 중 하나이다.

【2과목】 상권분석 (20문제)

26. 경쟁점포가 상권에 미치는 일반적 영향에 관한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 인접한 경쟁점포는 편의점점의 상권을 확장시킨다.

② 인접한 경쟁점포는 편의점점의 매출을 증가시킨다.

③ 인접한 경쟁점포는 선매점점의 상권을 확장시킨다.

④ 산재성입지에 적합한 업종일 때 인접한 경쟁점포는 매출 증가에 유리하다.

⑤ 집재성입지에 적합한 업종은 인접한 동일업종 점포가 없어야 유리하다.

27. 상권을 규정하는 요인에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 상권이란 시장지역이라고도 할 수 있으며, 상권을 규정하는 요인에는 시간요인과 비용요인이 있다.
- ② 시간요인 측면에서 봤을 때, 상품가치를 좌우하는 보존성
- ③ 이 강한 재화일수록 오랜 운송에 견딜 수 있으므로 상권이 확대된다.
- ④ 재화의 이동에서 사람을 매개로 하는 소매상권은 재화의 종류에 따라 비용이나 시간사용이 달라지므로 상권의 크기가 달라진다.
- ⑤ 비용요인에는 생산비, 운송비, 판매비용 등이 포함되며 비용이 상대적으로 저렴할수록 상권은 축소된다.
- ⑥ 고가의 제품일수록 소비자는 많은 시간과 비용을 투입하므로 상권의 범위가 넓어진다.

28. 상권에 대한 일반적인 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 업종이나 취급하는 상품의 종류는 상권의 범위에 영향을 준다.
- ② 사회적, 행정적 요인 등의 기준에 의한 확정적 개념이기에 초기 설정이 중요하다.
- ③ 가격이 비교적 낮고 구매 빈도가 높은 편의품의 경우 상권이 좁은 편이다.
- ④ 가격이 비교적 높고 수요 빈도가 낮은 전문품의 경우 상권이 넓은 편이다.
- ⑤ 소자본 상권의 경우 유동인구가 많고 접근성이 높은 곳이 유리하다.

29. 크기나 정도가 증가할수록 소매점포 상권을 확장시키는 요인으로서 가장 옳은 것은?

- ① 자연적 장애물
- ② 인근점포의 보완성
- ③ 배후지의 소득수준
- ④ 배후지의 인구밀도
- ⑤ 취급상품의 구매빈도

30. 신규로 소매점포를 개점하기 위한 준비과정의 논리적 순서로서 가장 옳은 것은?

- ① 소매믹스설계 - 점포계획 - 상권분석 - 입지선정
- ② 소매믹스설계 - 상권분석 - 입지선정 - 점포계획
- ③ 점포계획 - 소매믹스설계 - 상권분석 - 입지선정
- ④ 상권분석 - 입지선정 - 소매믹스설계 - 점포계획
- ⑤ 상권분석 - 입지선정 - 점포계획 - 소매믹스설계

31. 소매점포의 입지는 도로조건 즉, 해당 부지가 접하는 도로의 성격과 구조에 따라 영향을 받는다. 도로조건에 대한 일반적 평가로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 도로와의 접면 - 가로의 접면이 넓을수록 유리함
- ② 곡선형 도로 - 곡선형 도로의 커브 안쪽보다는 바깥쪽이 유리함
- ③ 도로의 경사 - 경사진 도로에서는 상부보다 하부가 유리함
- ④ 일방통행 도로 - 가시성과 접근성 면에서 유리함
- ⑤ 중앙분리대 - 중앙분리대가 있는 도로는 건너편 고객의 접근성이 떨어지기 때문에 불리함

32. 점포를 이용하는 소비자나 점포 주변 거주자들로부터 자료를 수집하여 현재 영업 중인 점포의 상권범위를 파악하려는 조사 기법으로 보기에 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 점두조사
- ② 내점객조사
- ③ 체크리스트(checklist)법
- ④ 지역표본추출조사
- ⑤ CST(customer spotting techniques)

33. 점포입지의 매력성에 영향을 미치는 요인들을 상권요인과 입지요인으로 구분할 수 있다. 입지요인으로 가장 옳은 것은?

- ① 가구 특성
- ② 경쟁 강도
- ③ 소득 수준
- ④ 인구 특성
- ⑤ 점포 면적

34. 소매입지 유형과 아래 글상자 속의 입지특성의 올바르게 빠짐 없는 연결로서 가장 옳은 것은?

- ㉠ 고객흡인력이 강함
- ㉡ 점포인근에 거주인구 및 사무실 근무자가 많음
- ㉢ 점포주변 유동인구가 많음
- ㉣ 대형 개발업체의 개발계획으로 조성될

- ① 백화점 - ㉠, ㉡, ㉢
- ② 독립입지 - ㉠, ㉢, ㉣
- ③ 도심입지 - ㉠, ㉡, ㉢
- ④ 교외 대형쇼핑몰 - ㉢, ㉣, ㉤
- ⑤ 근린쇼핑센터 - ㉠, ㉢, ㉤

35. “유통산업발전법”(법률 제18310호, 2021. 7. 20., 타법개정)이 정한 “전통상업보존구역”에 “중대규모점포”를 개설하려고 할 때 개설등록 기한으로서 옳은 것은?

- ① 영업 개시 전까지
- ② 영업 개시 30일 전까지
- ③ 영업 개시 60일 전까지
- ④ 대지나 건축물의 소유권 또는 사용권 확보 전까지
- ⑤ 대지나 건축물의 소유권 또는 사용권 확보 후 30일 전까지

36. 소비자가 상권 내의 세 점포 중에서 하나를 골라 어떤 상품을 구매하려고 한다. 세 점포의 크기와 점포까지의 거리는 아래의 표와 같다. Huff모형을 이용할 때, 세점포에 대해 이 소비자가 느끼는 매력도의 크기가 큰 것부터 제대로 나열된 것은? (단, 소비자의 점포크기에 대한 민감도 = 1, 거리에 대한 민감도 모수 = 2로 계산)

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

- ① A>C>B
- ② B>A>C
- ③ B>C>A
- ④ C>A>B
- ⑤ C>B>A

37. 대형마트, 대형병원, 대형공연장 등 대규모 서비스업종의 입지 특성에 대한 아래의 내용 중에서 옳지 않은 것은?

- ① 대규모 서비스업은 나홀로 독자적인 입지선택이 가능하다.
- ② 상권 및 입지적 특성을 반영한 매력도와 함께 서비스나 마케팅력이 매우 중요하다.
- ③ 주로 차량을 이용하는 고객이 많고, 상권범위는 반경 2~3km 이상이라고 볼 수 있다.
- ④ 경쟁점이 몰려있으면 상호보완효과가 높아지므로 경쟁력은 입지에 의해 주로 정해진다.
- ⑤ 대규모 서비스업은 유동인구에 의존하는 적응형 입지보다는 목적형 입지유형에 해당한다.

38. 지리학자인 크리스탈러(W. Christaller)의 중심지이론의 기본적인 가정과 개념에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 중심지 활동이란 중심지에서 재화와 서비스가 제공되는 활동을 의미한다.
- ② 중심지에서 먼 곳은 재화와 서비스를 제공받지 못하게 된다고 가정한다.
- ③ 조사대상 지역은 구매력이 균등하게 분포하고 끝이 없는 등방성의 평지라고 가정한다.
- ④ 최소요구범위는 생산자가 정상이윤을 얻을 만큼 충분한 소비자들을 포함하는 경계까지의 거리이다.
- ⑤ 중심지이론은 인간의 각종 활동공간이 어떤 핵을 중심으로 배열되어 있다는 인식에서 비롯되었다.

39. 대형 쇼핑센터의 주요 공간구성요소에 대한 설명으로서 가장 옳은 것은?

- ① 지표(landmark) - 경계선이며 건물에서 꺾이는 부분에 해당
- ② 선근(sunken) - 길찾기를 위한 방향성 제공
- ③ 결절점(node) - 교차하는 통로의 접합점
- ④ 구역(district) - 지하공간의 쾌적성과 접근성을 높임
- ⑤ 에지(edge) - 공간과 공간을 분리하여 영역성을 부여

40. 소매점의 상권분석은 점포를 신규로 개점하는 경우에도 필요하지만 기존 점포의 경영을 효율화 하려는 목적으로도 다양하게 활용될 수 있다. 상권분석의 주요 목적으로 보기에 가장 연관성이 떨어지는 것은?

- ① 소매점의 경영성과를 반영한 점포의 위치이동, 면적확대, 면적축소 등으로 인한 매출변화를 예측할 수 있다.
- ② 다점포를 운영하는 체인업체가 특정 상권 내에서 운영할 수 있는 적정 점포수를 파악할 수 있다.
- ③ 소매점을 이용하는 소비자들의 인구통계적 특성들을 파악하여 보다 성공적인 소매전략을 수립하는데 도움을 준다.
- ④ 소매점을 둘러싸고 있는 상권내외부의 소비자를 상대로 하는 촉진활동의 초점이 명확해질 수 있다.
- ⑤ 상품제조업체와의 공급체인관리(SCM)를 개선하여 물류비용을 절감할 수 있는 정보를 얻을 수 있다.

41. 점포의 매매나 임대차시 필요한 점포 권리분석을 위해서 공부서류를 이용할 수 있다. 이들 공부서류와 확인 가능한 내용의 연결이 옳지 않은 것은?

- ① 지적도 - 토지의 모양과 경계, 도로 등을 확인할 수 있음
- ② 등기사항전부증명서 - 소유권 및 권리관계 등을 알 수 있음
- ③ 건축물대장 - 건물의 면적, 층수, 용도, 구조 등을 확인할 수 있음
- ④ 토지초본 - 토지의 소재, 지번, 지목, 면적 등을 확인할 수 있음
- ⑤ 토지이용계획확인서 - 토지를 규제하는 도시계획 상황을 확인할 수 있음

42. 상권분석 과정에 활용도가 큰 지리정보시스템(GIS)에 관한 설명으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 지도작성체계와 데이터베이스관리체계의 결합으로 상권분석의 유용한 도구가 되고 있다.
- ② 데이터베이스와 함께 활용하기 위해 수치지도보다는 디지털지도가 필요하다.
- ③ 지도상에 지리적인 형상을 표현하고 데이터의 값과 범위를 지리적인 형상에 할당하고 지도를 확대·축소하는 기능을 위상이라 한다.
- ④ 빅데이터를 활용하는 지리정보시스템(GIS)과 고객관계관리(CRM)의 합성어인 “gCRM”을 활용하기도 한다.
- ⑤ 속성정보를 요약하여 표현한 지도를 작성하며, 점, 선, 면의 형상으로 주제도를 작성하기도 한다.

43. 상권분석 과정에서 점포의 위치와 해당 점포를 이용하는 소비자의 분포를 공간적으로 표현할 때 보편적으로 관찰되는 거리감소효과(distance decay effect)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객점포(CST) 지도를 이용하면 쉽게 관찰할 수 있다.
- ② 거리조락현상 또는 거리체중효과라고도 한다.
- ③ 거리 마찰에 따른 비용과 시간의 증가 때문에 나타난다.
- ④ 유사점포법, 회귀분석법을 이용하여 확인할 수 있다.
- ⑤ 점포로부터 멀어질수록 고객의 밀도가 낮아지는 경향을 말한다.

44. 아래 글상자의 내용에서 말하는 장단점은 어떤 형태의 소매점포 출점에 대한 내용인가?

장점	단점
- 직접 소유로 인한 장기 간 영업 - 영업상의 신축성 확보 - 새로운 시설 확보 - 구조 및 설계 유연성	- 초기 고정투자부담이 큼 - 건설 및 인허가기간 소요 - 적당한 부지 확보 어려움 - 점포 이동 등 이 입지변경 어려움

- ① 기존건물에 속한 점포임대
- ② 기존건물 매입
- ③ 부지매입 건물신축
- ④ 기존건물의 점포매입
- ⑤ 신축건물 임대

45. 확률적으로 매출액이나 상권의 범위를 예측하는 상권분석 기법들에서 이론적 근거로 이용하고 있는 Luce의 선택공리와 관련이 없는 것은?

- ① 공간상호작용모델(SIM)은 소매점의 상권분석과 입지의 사결정에 이용하는 근거가 된다.
- ② 특정 선택대안의 효용이 다른 대안보다 높을수록 선택될 확률이 높다고 가정한다.
- ③ 어떤 대안이 선택될 확률은 그 대안이 갖는 효용을 전체 선택대안들이 가지는 효용의 총합으로 나눈 값과 같다고 본다.
- ④ 소비자가 어느 점포에 대해 느끼는 효용이 가장 크더라도 항상 그 점포를 선택하지 않을 수 있다고 인식한다.
- ⑤ Reilly의 소매중력모형, Huff모형, MNL모형은 Luce의 선택공리를 근거로 하는 대표적 상권분석 기법들이다.

【3과목】 유통마케팅 (25문제)

46. 광고 매체를 선정할 때 고려해야 할 여러 가지 요인에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 도달범위(reach)란 일정기간 동안 특정 광고에 적어도 한 번 이상 노출된 청중의 수 또는 비율을 말한다.
- ② GRP(gross rating points)란 광고효과를 계량화하여 측정하기 위한 기준으로 보통 시청자들의 광고인지를 중심으로 측정한다.
- ③ 광고스케줄링이란 일정기간 동안 광고예산을 어떻게 배분하여 집행할 것인가에 대한 결정이다.
- ④ 도달빈도(frequency)란 일정기간 동안 특정광고가 한 사람에게 노출된 평균 횟수를 말한다.
- ⑤ CPRP(cost per rating points)란 매체비용을 시청률로 나눈 비용이라 할 수 있다.

47. 매장 레이아웃(layout)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 격자형 배치는 고객이 매장 전체를 둘러보고 자신이 원하는 상품을 쉽게 찾을 수 있게 한다.
- ② 격자형 배치는 다른 진열방식에 비해 공간효율성이 높고 비용면에서 효과적이다.
- ③ 경주로형 배치는 고객들이 다양한 매장의 상품을 볼 수 있게 하여 충동구매를 유발할 수 있다.
- ④ 자유형 배치는 규모가 작은 전문매장이나 여러 개의 소규모 전문매장이 있는 대형점포의 배치 방식이다.
- ⑤ 자유형 배치는 고객들이 주 통로를 지나다니면서 다양한 각도의 시선으로 상품을 살펴볼 수 있다.

48. 전략적 CRM(customer relationship management)의 적용 과정으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 정보관리과정
- ② 전략 개발과정
- ③ 투자 타당성 평가 과정
- ④ 가치창출 과정
- ⑤ 다채널 통합과정

49. 도매상의 마케팅믹스전략에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- 소매상이나 제조업자와 마찬가지로 거래규모나 시기에
- ① 다른 가격할인 또는 매출증대를 위한 가격인하 등의 가격 변화를 시도하기도 한다.
- 제조업자가 제공하는 촉진물과 촉진프로그램을 적극 활용
- ② 용할 뿐만 아니라 자체적인 촉진프로그램의 개발을 통해 고객인 소매상을 유인하여야 한다.
- ③ 도매상은 소매상에게 제공해야 할 제품구색과 서비스 수준을 결정해야 한다.
- 도매상은 최종소비자를 대상으로 영업활동을 하는 것이
- ④ 기 때문에 점포와 같은 물리적인 시설에 비용투자를 해야 한다.
- 일반적으로 도매상은 소요비용을 충당하기 위해 원가에
- ⑤ 일정비율을 마진으로 가산하는 원가중심가격결정법을 사용한다.

50. 소매업체들의 서비스 마케팅 관리를 위한 서비스마케팅믹스(7P)로 옳지 않은 것은?

- ① 장소(place)
- ② 가능 시간(possible time)
- ③ 사람(people)
- ④ 물리적 환경(physical evidence)
- ⑤ 과정(process)

51. 머천다이징의 개념에 관한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매점포가 소비자들의 특성에 적합한 제품들을 잘 선정해서 매입하고 진열하는 것이다.
- ② 소매업체가 좋은 제품을 찾아서 좋은 조건에 매입해서 진열하는 것과 관련된 모든 것을 말한다.
- ③ 고객의 니즈를 만족시킬 뿐만 아니라 수요를 적극적으로 창출하기 위한 상품화계획을 의미한다.
- ④ 제품계획 혹은 상품화활동은 상품의 시장성을 향상시킬 수 있는 계획활동이다.
- ⑤ 제품 및 제품성과에 대한 소비자들의 지각과 느낌을 상징한다.

52. 구매자들을 라이프 스타일 또는 개성과 관련된 특징들을 근거로 서로 다른 시장으로 세분화하는 것을 지칭하는 개념으로 옳은 것은?

- ① 지리적 세분화
- ② 인구통계적 세분화
- ③ 행동적 세분화
- ④ 심리묘사적 세분화
- ⑤ 시장형태의 세분화

53. 제품믹스(product mix) 또는 제품포트폴리오(product portfolio)의 특성 중에서 “제품라인 내 제품품목(product item)의 수”를 일컫는 말로 옳은 것은?

- ① 제품믹스의 깊이(product mix depth)
- ② 제품믹스의 폭(product mix width)
- ③ 제품믹스의 일관성(product mix consistency)
- ④ 제품믹스의 길이(product mix length)
- ⑤ 제품믹스의 구성(product mix composition)

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

유통경로에서의 수직적 통합에는 두 가지 유형이 있다. (㉠)은(는) 제조회사가 도·소매업체를 소유하거나, 도매상이 소매업체를 소유하는 것과 같이 공급망의 상류 기업이 하류의 기능을 통합하는 것이다. 반면 (㉡)은 도·소매업체가 제조기능을 수행하거나 소매업체가 도매기능을 수행하는 것과 같이 공급망의 하류에 위치한 기업이 상류의 기능까지 통합하는 것이다.

- ① ㉠ 후방통합, ㉡ 전방통합
- ② ㉠ 전방통합, ㉡ 후방통합
- ③ ㉠ 경로통합, ㉡ 전방통합
- ④ ㉠ 전략적 제휴, ㉡ 후방통합
- ⑤ ㉠ 전략적 제휴, ㉡ 경로통합

55. 아래 글상자의 내용과 관련하여 가장 옳지 않은 것은?

㉠ 기존 자사 제품을 통해 기존 시장에서 매출액이나 시장점유율을 높이기 위한 전략이다.
 ㉡ 두 개 이상의 소매업체 간의 자원을 공동으로 이용하여 소유권, 통제권, 이익이 공유되는 새로운 회사를 설립할 때 활용하는 전략이다.
 ㉢ 기존의 제품으로 새로운 유통경로를 개척하여 시장을 확장하는 전략이다.

- ① ㉠은 소매업체의 성장전략 중 시장침투 전략에 대한 설명이다.
- ② ㉡은 자사 점포에서 쇼핑하지 않은 고객을 유인하거나 기존 고객들이 더 많은 상품을 구매하도록 유인하는 전략이다.
- ③ ㉢은 위험이 낮고 투자가 적게 요구되는 전략이지만, 가맹계약 해지를 통해 경쟁자가 되는 위험을 가지고 있다.
- ④ ㉣은 소매업체가 해외시장에 진출할 때 활용되는 진입전략 중 하나이다.
- ⑤ ㉤은 새로운 시장에서 기존 소매업체를 이용하는 성장전략이다.

56. 로열티 프로그램으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 구매액에 따라 보너스 점수를 부여하거나 방문수에 따라 스탬프를 모으게 하는 스탬프 제도
- ② 상품구매자를 대상으로 여러 혜택을 얻을 수 있는 프로그램에 가입하게 하는 회원제도
- ③ 20%의 우량고객에 집중해 핵심고객에게 많은 혜택이 부여되는 마케팅 프로그램 기획 및 운영
- ④ 동일 기업 내 다수의 브랜드의 통합 또는 이종기업간의 제휴를 통한 통합 포인트 적립 프로그램
- ⑤ 기업의 자선활동 및 공익프로그램과의 연계를 통한 사회문제해결 및 공유가치 창출 프로그램

57. 시각적 머천다이징에 대한 아래의 설명 중에서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 점포 내외부 디자인도 포함하는 개념이지만 핵심개념은 매장 내 전시(display)를 중심으로 한다.
- ② 상품과 판매환경을 시각적으로 연출하고 관리하는 일련의 활동을 말한다.
- ③ 상품과 점포 이미지가 일관성을 유지할 수 있게 진열하는 것이 중요하다.
- ④ 시각적 머천다이징의 요소로는 색채, 재질, 선, 형태, 공간 등을 들 수 있다.
- ⑤ 상품의 잠재적 이윤보다는 인테리어 컨셉 및 전체적 조화 등을 고려하여 이루어진다.

58. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 소매업 발전이론으로 옳은 것은?

()은 소매시스템에서 우세한 소매업체가 취급하는 상품계열수의 측면에서 현대 상업시스템의 진화를 설명하는 이론으로 소매상은 제품구색이 넓은 소매업체에서 전문화된 좁은 제품구색의 소매업체로 변화되었다가 다시 넓은 제품 구색의 소매업체로 변화되는 과정을 설명하고 있다.

- ① 소매아코디언이론(retail accordion theory)
- ② 소매수명주기이론(retail life cycle theory)
- ③ 소매차륜이론(the wheel of retailing theory)
- ④ 변증법적이론(dialectic theory)
- ⑤ 진공지대이론(vacuum zone theory)

59. 제품에 맞는 판매기법으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 편의품은 입지 조건에 따라 판매가 크게 좌우되므로 접근이 더 용이하도록 배달서비스 제공을 고려할 필요가 있다.
- ② 편의품은 보다 풍요로운 생활과 즐거움을 제공하는 제품으로 스타일과 디자인을 강조한다.
- ③ 선매품의 경우 고객의 질문에 충분히 답할 수 있는 판매원의 교육 훈련이 필요하다.
- ④ 선매품은 패션성이 강하기 때문에 재고가 누적되지 않도록 시의적절한 판촉을 수행한다.
- ⑤ 전문품은 전문적이고 충분한 설명을 통해 소비자의 구매의욕을 충분히 자극시켜야 한다.

60. 옴니채널(omni-channel)의 특징으로 옳지 않은 것은?

- ① 독립적으로 운영되던 채널들이 유기적으로 통합되어 서로의 부족한 부분을 메워주는 보완적 관계를 갖는다.
- ② 채널 간의 불필요한 경쟁은 온·오프라인의 판매실적을 통합함으로써 해결한다.
- ③ 동일한 제품을 온라인이나 오프라인에 상관없이 동일한 가격과 프로모션으로 구매할 수 있다.
- ④ 온·오프라인의 재고관리 시스템을 일원화할 수 있다.
- ⑤ 동일한 기업으로부터 공급받은 제품을 매장별로 독특한 마케팅 프로그램을 활용하여 판매한다.

61. 고객의 개인정보보호에 관한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객정보를 제3자에게 제공하거나 제공받은 목적 외의 용도로 이용해서는 안 된다.
- ② 고객은 개인정보수집, 이용, 제공 등에 대해 동의 철회 및 정정을 요구할 수 있다.
- ③ SMS 광고 전송 시 전송자의 명칭을 표시하고, 수신거부 의사를 표현할 수 있게 해야 한다.
- ④ 경품응모권을 통해 수집한 개인정보는 보유 및 이용기간의 제한이 없기 때문에 영구적인 이용이 가능하다.
- ⑤ 오후 9시부터 아침 8시까지는 별도의 동의 없이 광고를 전송해서는 안 된다.

62. CRM과 eCRM을 비교하여 설명한 내용으로 가장 옳은 것은?

- ① CRM과 달리 eCRM은 원투원마케팅(one-to-one marketing)과 데이터베이스마케팅 활용을 중시한다.
- ② CRM과 달리 eCRM은 고객 개개인에 대한 차별적 서비스를 실시간으로 제공한다.
- ③ eCRM과 달리 CRM은 고객접점과 커뮤니케이션 경로의 활용을 중시한다.
- ④ eCRM과 달리 CRM은 고객서비스 개선 및 거래활성화를 위한 고정고객 관리에 중점을 둔다.
- ⑤ CRM과 eCRM 모두 데이터마이닝 등 고객행동분석의 전사적 활용을 추구한다.

63. 아래 글상자의 조사 내용 중에서 비율적으로 측정해야 하는 요소를 나열한 것으로 옳은 것은?

- ㉠ 구매자의 성별 및 직업
- ㉡ 상품 인기 순위
- ㉢ 타겟고객의 소득구간
- ㉣ 소비자의 구매확률
- ㉤ 충성고객의 구매액
- ㉥ 매장의 시장점유율

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

64. 단단계 판매에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객과 대면접촉을 통해 상품을 판매하는 인적판매의 일종이다.
- ② 유통마진을 절감시킬 수 있다.
- ③ 고정 인건비가 발생하지 않는다.
- ④ 매출 증가에 따라 조직이 비대해지는 단점이 있다.
- ⑤ 점포 판매에 비해 훨씬 더 적극적으로 시장을 개척해 나갈 수 있다.

65. 소매업체 입장에서 특정 공급자의 개별품목 또는 재고관리 단위를 평가하는 방법으로 가장 옳은 것은?

- ① 직접제품이익
- ② 경로 구성원 성과평가
- ③ 평당 총이익
- ④ 상시 종업원 당 총이익
- ⑤ 경로 구성원 총자산 수익률

66. 아래 글상자에서 설명하는 경로 구성원들 간의 갈등이 발생하는 원인으로 가장 옳은 것은?

소비자 가격을 책정할 때 대규모 제조업체는 신속한 시장침투를 위해 저가격을 원하지만, 소규모 소매업자들은 수익성 증대를 위해 고가격을 원함으로써 갈등이 발생할 수 있다.

- ① 경로 구성원의 목표들 간의 양립불가능성
- ② 마케팅 과업과 과업수행 방법에 대한 경로 구성원들간의 의견 불일치
- ③ 경로 구성원들 간의 현실을 지각하는 차이
- ④ 경로 구성원들 간의 파워 불일치
- ⑤ 경로 구성원들 간의 품질 요구 불일치

67. 원가가산법(cost plus pricing)에 의한 가격책정에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 제품의 원가에 일정률의 판매수익률(또는 마진)을 가산하여 판매가격을 결정하는 방법을 말한다.
- ② 단위당 변동비, 고정비, 예상판매량, 판매수익률을 바탕으로 산출할 수 있다.
- ③ 예상판매량이 예측 가능한 경우 주로 사용하는 방법이다.
- ④ 생산자 입장에서 결정되는 가격이므로 소비자에게 최종적으로 전달되는 가격과는 차이가 있다.
- ⑤ 가격변화가 판매량에 큰 영향을 미치지 않거나 기업이 가격을 통제할 수 있는 경우에 효과적이다.

68. 아래 글상자의 내용에 해당되는 마케팅조사 기법으로 가장 옳은 것은?

제품, 서비스 등의 대안들에 대한 소비자의 선호 정도로부터 소비자가 각 속성에 부여하는 상대적 중요도와 속성수준의 효용을 추정하는 분석방법

- ① t-검증
- ② 분산 분석
- ③ 회귀 분석
- ④ 컨조인트 분석
- ⑤ 군집 분석

69. 매장의 내부 환경요소로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 매장의 입출구와 주차시설
- ② 매장의 색채와 조명
- ③ 매장의 평면배치
- ④ 매장의 상품진열
- ⑤ 매장의 배경음악 및 분위기

70. 종적인 공간효율을 개선시키고 진열선반의 높이가 낮을 때는 위에서 아래로 시선을 유도하는 페이스잉 방법으로 가장 옳은 것은?

- ① 페이스 아웃(face out)
- ② 슬리브 아웃(sleeve out)
- ③ 쉘빙(shelving)
- ④ 행킹(hanging)
- ⑤ 폴디드 아웃(folded out)

【4과목】 유통정보 (20문제)

71. QR 코드에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 1994년에 일본 덴소웨이브사가 개발했다.
- ② 숫자와 알파벳 등의 데이터를 담을 수 있다.
- ③ 오염이나 손상된 데이터를 복원하는 기능이 있다.
- ④ 국제표준이 정립되지 않아 다양한 국가에서 자체적으로 활용될 수 있다.
- ⑤ 모바일 쿠폰, 광고, 마케팅 등 다양한 분야에 활용되고 있다.

72. 최근 유통분야에서 인공지능 기술의 활용이 증대되면서 유통업 무 혁신을 위한 다양한 가능성을 보여주고 있다. 이에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- 인공지능 기술을 활용하여 유통업체에서 고객의 일상적
- ① 인 문의사항에 대해 다양한 정보를 다양한 경로로 제공할 수 있다.
- 인공지능 기술은 주문이행 관련 배송경로, 재고파악 등
- ② 고객의 주문에 대한 업무와 관련된 최적의 대안을 신속하게 제공해주어 의사결정에 도움을 줄 수 있다.
- 인공지능 기술을 활용하면 주문 데이터 패턴을 분석해서
- ③ 정상적이지 않은 거래를 파악하는 등 이상 현상 및 이상 패턴을 추출하는 데 활용될 수 있다.
- 인공지능 기술은 알고리즘을 이용해 학습 수준이 강화되
- ④ 기 때문에 이용자의 질의에 대한 응답 수준은 갈수록 정교해질 것이다.
- 챗지피티는 사전에 구축된 방대한 양의 학습데이터에서
- ⑤ 질의에 적절한 해답을 찾아 질의자에게 빠르게 제시해 주는 인공지능 기술 기반 서비스로 마이크로소프트사가 개발하였다.

73. 데이터 유형 분류와 그 특성에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- 정형 데이터 - 관계형 데이터베이스 관리 시스템 (RDBMS)의 고정된 필드에 저장되는 데이터들이 포함됨
- ①
- 정형 데이터 - 데이터의 길이와 형식이 정해져 있어 그에 맞추어 데이터를 저장하게 됨
- ②
- 반정형 데이터 - 문서, 웹문서, HTML 등이 대표적이며, 데이터 속성인 메타데이터를 가지고 있음
- ③
- 반정형 데이터 - JSON, 웹로그 등 데이터가 해당되며, XML 형태의 데이터로 값과 형식이 다소 일관성이 없음
- ④
- 비정형 데이터 - 형태와 구조가 복잡한 이미지, 동영상 같은 멀티미디어 데이터가 이에 해당됨
- ⑤

74. CRM을 통해 성공적으로 고객을 관리하고 있음을 추적하기 위해 사용할 수 있는 지표로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 신규 고객 유치율
- ② 마케팅 캠페인 당 구매 건수
- ③ 마케팅 캠페인 당 반응 건수
- ④ 제품 당 신규 판매 기회 건수
- ⑤ 시스템 다운타임

75. 최근 개인정보보호 문제가 중요한 이슈로 대두되고 있다. 아래 글상자는 하버드 대학교 버크만 센터에서 제시한 개인정보보호 AI윤리원칙이다. ㉠과 ㉡에 해당하는 각각의 권리로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 데이터 컨트롤러(data controller)가 보유한 정보가 부정확하거나 불완전한 경우, 사람들이 이를 수정할 권리가 있어야 함
- ㉡ 자신의 개인정보를 삭제할 수 있는 법적 강제력이 있는 권리가 있어야 함

- ① ㉠ 자기 결정권, ㉡ 정보 열람권
- ② ㉠ 자기 결정권, ㉡ 정보 정정권
- ③ ㉠ 정보 삭제권, ㉡ 자기 결정권
- ④ ㉠ 정보 정정권, ㉡ 정보 삭제권
- ⑤ ㉠ 정보 열람권, ㉡ 자기 결정권

76. 산업혁명에 따른 기업의 비즈니스 환경 변화에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- 1차 산업혁명 시기에는 컴퓨터와 같은 전자기기 활용을 통해 업무 프로세스 개선을 달성하였다.
- ①
- 2차 산업혁명 시기에는 업무 프로세스에 대한 부분자동
- ② 화가 이루어졌고, 네트워킹 기능이 프로세스 혁신을 위해 활성화되기 시작하였다.
- 3차 산업혁명 시기에는 노동에서 분업이 이루어지기 시작하였고, 전문성이 강조되기 시작하였다.
- ③
- 4차 산업혁명 시기에는 전화, TV, 인터넷 등과 같은 의사소통 방식이 기업에서 활성화되었다.
- ④
- 4차 산업혁명 시기에는 인공지능과 사물인터넷 등 신기술 이용을 통해 비즈니스 프로세스에 혁신이 이루어졌다.
- ⑤

77. 아래 글상자의 괄호 안에 공통적으로 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

- ()은(는) 디지털 기술을 사회전반에 적용하여 전통적인 사회구조를 혁신시키는 것이다. 일반적으로 기업에서 사물 인터넷, 클라우드 컴퓨팅, 인공지능, 빅데이터 솔루션 등 정보통신기술을 플랫폼으로 구축·활용하여 기존의 전통적인 운영방식과 서비스 등을 혁신하는 것이다.

- ()은(는) 산업과 사회의 각 부문이 디지털화 되는 현상으로 인터넷, 정보화 등을 뛰어넘는 초연결(hyperconnectivity) 지능화가 경제·사회 전반에 미를 촉발시키고 있다.

- ① 디지털라이제이션(digitization)
- ② 초지능화(hyper-intellectualization)
- ③ 디지털 컨버전스(digital convergence)
- ④ 디지털 전환(digital transformation)
- ⑤ 하이퍼인텐션(hyper-intention)

78. 조직에서 의사결정을 할 때 활용되는 정보와 조직 수준과의 관계에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

전략적 수준 - 주로 비구조화된 의사결정이 이루어지며,

① 내부 정보 외에도 외부 환경과 관련된 정보 등 외부에서 수집된 정보도 다수 활용

관리적 수준 - 구조화된 의사결정이 이루어지며, 새로운

② 공장입지 선정 및 신기술 도입 등과 같은 사항과 관련된 내외부 정보를 주로 다룸

전략적 수준 - 의사결정 시 활용되는 정보의 특성은 미래

③ 지향적이며 상대적으로 추상적이고 포괄적인 정보를 주로 다룸

운영적 수준 - 구조화된 의사결정이 이루어지며, 일일거

④ 래 처리와 같이 구체적이고 상세하며 시간에 민감한 정보를 주로 다룸

운영적 수준 - 반복적이고 재발성의 특성이 높은 의사결

⑤ 정들이 주로 이루어지며, 효율성에 초점을 두고 활동이 이루어짐

79. 아래 글상자의 괄호 안에 공통적으로 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

- ()은(는) 조직의 성과목표 달성을 위해 재무, 고객, 내부프로세스, 학습 및 성장 관점에서 균형 잡힌 성과지표를 설정하고 그 성과를 측정하는 성과관리 기법을 말한다. 매우 논리적이며, 지표와 재무적 성과와의 분명한 상관관계를 보이고 있다. 다만, 외부 다른 기관의 평가와 비교하는 것은 곤란하다.

- ()기반 성과관리시스템은 기관의 미션과 비전을 달성할 수 있도록 전략목표, 성과목표, 관리과제 등을 연계하고, 성과지표를 근거로 목표 달성인 수준을 측정해서 관리할 수 있는 IT기반의 성과관리 및 평가시스템을 말한다.

- ① 경제적 부가가치(economic value added)
- ② 인적자원회계(human resource accounting)
- ③ 총자산이익률(return on assets)
- ④ 균형성과표(balanced score card)
- ⑤ 투자수익률(return on investment)

80. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

거래처리시스템으로부터 운영데이터를 모아 주제 영역으로 구축한 데이터웨어하우스는 조직 전체의 정보를 저장하고 있어 방대하다. ()은(는) 특정한 조직이 사용하기 위해 몇몇 정보를 도출하여 사용할 수 있도록 한 사용자 맞춤형데이터 서비스를 지칭한다.

- ① 데이터원도우
- ② 데이터마트
- ③ 데이터스키마
- ④ 데이터모델
- ⑤ 그룹데이터모델

81. 아래 글상자의 기사 내용과 관련성이 높은 정보기술용어로 가장 옳은 것은?

B**리테일이 'C*제*토한강점'을 선보였다.
C*제*토한강점은 제*토월드에서 한강공원을 검색한 뒤 C*편의점에 입장하면 자체 브랜드(PB)상품뿐만 아니라 C*제**당과 협업을 통한 일반 제조사 브랜드(NB)상품을 둘러볼 수 있다.
또한 제품 위에 떠 있는 화살표를 선택하면 해당 제품을 손에 쥐는 것도 가능하다. 아바타들은 원두커피 기기에서 커피를 내리거나 한강공원 편의점 인기 메뉴인 즉석조리라면도 먹을 수 있다.

- ① 가상 에이전트
- ② O2O
- ③ BICON
- ④ 아바타 에이전트
- ⑤ 메타버스

82. 산업별 표준화가 반영된 바코드에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 보건복지부는 의약품 포장 단위마다 고유번호를 부여하는 '의약품 일련번호 제도'를 시행하고 있다.
- ② 의약품의 바코드 내에 있는 상품코드(품목코드, 포장단위)는 건강보험심사평가원의 의약품관리종합정보센터에서 부여하는 상품식별번호이다.
- ③ UDI란 의료기기를 고유하게 식별할 수 있는 체계로 우리나라는 2019년 7월부터 적용되어 현재는 모든 등급의 의료기기에 UDI가 적용되고 있다.
- ④ 의료기기에 부여되는 UDI 코드는 기본 포장(base package)을 대상으로 모두 개별적으로 부여하므로 혼선을 방지하기 위해 상위 포장(higher levels of packages)인 묶음 포장단위에는 별도로 부여하지 않는다.
- ⑤ GS1 DataBar(데이터바)란 상품식별 기능만 갖는 기존 바코드와 달리 상품식별코드(GTIN) 외 유통기한, 이력코드, 중량 등 다양한 부가정보를 넣을 수 있는 바코드를 지칭한다.

83. 아래 글상자의 괄호 안에 공통적으로 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

- ()은 중앙 서버없이 노드(node)들이 자율적으로 연결되는 P2P(peer-to-peer)방식을 기반으로 각 노드에 데이터를 분산 저장하는 데이터분산처리기술이다.
- 중앙시스템이 존재하지 않는 완전한 탈중앙 시스템이며, 장부에 해당되는 ()은 누구에게나 공유·공개되어 투명성을 보장하고, 독특한 구조적 특징에 기인하여 데이터의 무결성을 보장하며, 분산된 장부는 네트워크에 참여한 각 노드들의 검증과 합의 과정을 거쳐 데이터 일치에 도달하게 된다.

- ① 비트코인
- ② 비콘
- ③ 분산블록
- ④ 블록체인
- ⑤ 딥러닝

84. 웹 3.0과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기계가 인간들이 사용하는 자연어를 이해하고 상황과 맥락에 맞는 개인 맞춤형 정보를 제공하는 웹
- ② 온톨로지(Ontology) - 메타데이터들의 집합, 예를 들어 사과를 떠올리면 사과의 색상, 종류 등 관련된 여러가지 정보를 컴퓨터가 이해하고 처리할 수 있는 정형화된 수단으로 표현한 것
- ③ 중앙집중화(centralization) - 웹 3.0에서 사용자 간 연결은 플랫폼을 중심으로 연결하여 자유롭게 소통할 수 있도록 지원, 결과적으로 플랫폼이 강력한 권한을 가지게 됨
- ④ 웹 3.0을 실현하기 위해서는 블록체인, 인공지능, AR·VR, 분산 스토리지, 네트워크 등의 기반 기술이 필요, 사용성을 높여야 실효성이 있을 것으로 봄
- ⑤ 온라인 검색과 요청들을 각 사용자들의 선호와 필요에 따라 맞춰 재단하는 것이 웹 3.0의 목표

85. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

()은(는) 전자상거래 이용 고객이 기업에서 발송하는 광고성 메일에 대해 수신거부 의사를 전달하며 더 이상 광고성 메일을 받지 않을 수 있는 것을 말한다.

- ① 옵트 온(opt on)
- ② 옵트 오프(opt off)
- ③ 옵트 오버(opt over)
- ④ 옵트 인(opt in)
- ⑤ 옵트 아웃(opt out)

86. 빅데이터의 핵심 특성 3가지를 바르게 나열한 것은?

- ① 가치, 생성 속도, 유연성
- ② 가치, 생성 속도, 가변성
- ③ 데이터 규모, 가치, 복잡성
- ④ 데이터 규모, 속도, 다양성
- ⑤ 데이터 규모, 가치, 가변성

87. 아래 글상자에서 설명하는 서비스와 관련된 용어로 가장 옳은 것은?(오류 신고가 접수된 문제입니다. 반드시 정답과 해설을 확인하시기 바랍니다.)

- 유통데이터를 활용한 다양한 비즈니스 모델을 수행할 수 있도록 지원하기 위해 온라인에서 생산과 소비, 유통이 한 곳에서 이루어지는 ‘양면시장(two-sided market)’ 개념의 장(場)을 지칭하는 용어이다.
- 비즈니스에서 여러 사용자 또는 조직 간의 관계를 형성하고 비즈니스적인 거래를 형성할 수 있는 정보 시스템 환경으로 자신의 시스템을 개방하며 개인은 물론 기업 모두가 참여하여 원하는 일을 자유롭게 할 수 있도록 환경을 구축하며 참여자를 모두에게 새로운 가치와 혜택을 제공해줄 수 있는 시스템을 의미한다.

- ① 데이터베이스
- ② 옴니채널
- ③ 플랫폼
- ④ 클라우드 컴퓨팅
- ⑤ m-커머스

88. 아래 글상자는 인증방식 분류에 대한 설명이다. ㉠, ㉡에 해당하는 용어로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 전자적 형태의 문서로 어떤 사람을 특정할 수 있는 정보와 공개 키(public key), 전자서명으로 구성된다. 이 인증방식은 일단 증명서를 발급받기만 하면 주기적으로 그것을 갱신하는 것 외에는 특별히 조치할 사항이 없으므로 사용하기 편리하다는 장점이 있다.
- ㉡ 분산원장을 바탕으로 인증 대상이 스스로 신원을 확인하고 본인과 관련된 정보의 제출 범위와 대상 등을 정할 수 있도록 하는 인증방식이다. 인증대상이 자신의 신원정보(credential)에 대한 권리를 보다 적극적으로 행사할 수 있는 것이 특징이다.

- ① ㉠ 비밀번호, ㉡ 분산ID
- ② ㉠ 디지털문서, ㉡ 분산ID
- ③ ㉠ 비밀번호, ㉡ 디지털문서
- ④ ㉠ 생체정보, ㉡ 디지털문서
- ⑤ ㉠ 생체정보, ㉡ 분산ID

89. 아래 글상자의 괄호 안에 공통적으로 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

- ()은(는) 마이론 크루거(Myron Krueger) 박사에 의해 제시된 개념으로 인조 두뇌 공간이라고도 한다.
- ()에서는 3차원의 가상공간에서 사용자가 원하는 방향으로 조작하거나 실행할 수 있다.
- ()의 특성은 영상물의 실시간 렌더링이 가능하므로 원하는 위치에 원하는 모습을 즉시 생산해낼 수 있다.

- ① 가상 현실
- ② 증강 현실
- ③ UI/UX
- ④ 사이버 물리 시스템
- ⑤ 브레인 컴퓨터 인터페이스



전자문제집 CBT(App Store): [\[다운로드\]](#)



전자문제집 CBT(Google Play): [\[다운로드\]](#)

90. 아래 글상자의 ㉠과 ㉡에 해당되는 용어로 가장 옳은 것은?

- (㉠)은(는) 종종 잘못된 제품 수요정보가 공급사슬을 통해 한 파트너에서 다른 참여자들에게로 퍼져나가면서 왜곡되고 증폭되는 것을 말한다. 예를 들면, 고객과의 최접점에서 어떤 제품의 수요가 약간 증가할 것이라는 정보가 공급사슬의 다음 단계마다 부풀려 전달되어 과도한 잉여재고가 발생하게 되는 현상이다.
- e-SCM을 구축함으로써 공급사슬의 (㉡)을 확보하여 이러한 현상을 감소시키거나 제거할 수 있게 된다.

① ㉠ 풀현상, ㉡ 가시성

② ㉠ 푸시현상, ㉡ 가시성

③ ㉠ 채찍효과, ㉡ 완전성

④ ㉠ 채찍효과, ㉡ 가시성

⑤ ㉠ 채찍효과, ㉡ 확장성