

1과목 : 유통물류일반

- 중간상이 필요한 이유 중 집중준비의 원리에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?
 - ① 제조업자는 생산을, 유통업자는 유통을 전문화함으로써 보다 효율적이고 경제적이다.
 - ② 유통경로 상에 가능하면 많은 수의 도매상을 개입시켜서 경로구성원에 의해 보관되는 제품의 총량을 감소시킬 수 있다.
 - ③ 중간상에게 유통기능을 분담시키는 것이 비용면에서 훨씬 유리할 수 있다.
 - ④ 중간상이 참여하면 생산자와 소비자 간의 거래빈도수를 감소시켜 거래비용을 절감할 수 있다.
 - ⑤ 소비자가 원하는 상품을 항상 준비하여 24시간 구매할 수 있는 편의점처럼 시간 효율을 제공한다.
- 유통경로 상에서 수행되는 유통의 기능 중 거래 및 물적유통이 원활하게 이루어지도록 보조하는 조성기능에 해당되지 않는 것은?
 - ① 소비자 또는 생산자에게 자금을 대부함으로써 거래를 원활하게 하는 기능
 - ② 재고유지 및 상품의 진부화를 포함한 여러 가지 위험을 부담하는 기능
 - ③ 예상판매량, 가격정보, 소비자 정보 등을 생산자에게 제공하는 기능
 - ④ 생산시점과 소비시점의 차이를 연결함으로써 장소 효율을 창조하는 기능
 - ⑤ 상품을 품질 수준에 따라 분류하거나 규격화하는 기능
- 소매업 발전이론 중 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 이론을 순서대로 나열한 것으로 옳은 것은?

- (㉠)은 비용적인 요인들을 강조하며 설명하기에 초기에 고미윤, 고가격을 추구하는 새로운 소매상에 대해 설명하지 못한다.

- (㉡)은 저관여상품 소매업태와 고관여상품 소매업태의 발전과정을 구분하지 못한다.

 - ① ㉠ 변증법적 이론, ㉡ 진공지대 이론
 - ② ㉠ 소매상 적응행동 이론, ㉡ 진공지대 이론
 - ③ ㉠ 소매상 수레바퀴 이론, ㉡ 변증법적 이론
 - ④ ㉠ 소매상 수레바퀴 이론, ㉡ 소매점 아코디언 이론
 - ⑤ ㉠ 소매점 아코디언 이론, ㉡ 소매상 적응행동 이론
- 구매의 전략적 중요성과 시장의 복잡성을 기준으로 공급업체를 세분화하는 기법으로 옳은 것은?
 - ① 공급업체 세분화 풍차
 - ② Same Page 프레임워크
 - ③ 균형성과지표
 - ④ 크랄직 매트릭스(Kraljic Matrix)
 - ⑤ SWOT 분석표
- 아래 글상자에서 유통구성원의 기능 중 쌍방향흐름으로만 바르게 나열한 것은?

㉠ 물리적 보유 ㉡ 촉진 ㉢ 주문
 ㉣ 금융 ㉤ 위험부담 ㉥ 협상
 ㉦ 대금지급

- ① ㉢, ㉡, ㉤
 - ② ㉡, ㉤, ㉢
 - ③ ㉣, ㉢, ㉡, ㉤
 - ④ ㉣, ㉤, ㉢, ㉡, ㉦
 - ⑤ ㉣, ㉣, ㉢, ㉡, ㉤, ㉢, ㉡
- 디지털기술의 발전으로 인한 유통산업의 환경변화에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
 - ① 소매기술을 통해 온라인과 오프라인을 결합한 쇼핑경험을 제공할 수 있다.
 - ② 온라인과 오프라인의 경계 구분이 무의미할 정도로 온·오프융합시대로 접어들고 있다.
 - ③ 경쟁도구로서 첨단기술의 중요성이 증가하고 있다.
 - ④ 플랫폼 기반의 유통비즈니스가 주목받고 있다.
 - ⑤ 옴니채널의 등장으로 업체 간 경쟁은 해소되었지만 업체 내 경쟁은 격화되었다.
- 환경분석을 통해 소매업체가 추구할 수 있는 다양한 성장 전략에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
 - ① 시장침투를 증가시키기 위해서는 표적시장에 보다 많은 점포를 개설하거나 기존 점포의 영업시간을 늘리기도 한다.
 - ② 고객에게 드레스를 판매한 후 그에 어울릴 스카프를 판매하는 교차판매는 시장다각화전략의 예이다.
 - ③ 관련다각화는 현재의 표적시장과 새로운 사업기회가 공통점이 있는 경우로 동일한 물류시스템을 활용하기도 한다.
 - ④ PB를 기획하던 소매업체가 생산 공장을 소유하는 것은 일종의 수직적 통합이다.
 - ⑤ 소매업체 개발기회는 동일한 표적시장의 고객에게 다른 소매믹스를 가진 새로운 소매업태를 제공하는 방식이다.
- 물류의 중요성이 강조되는 이유에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
 - ① 물류서비스를 개선하고 물류비 절감을 통하여 기업은 고객에 대한 서비스 수준을 높일 수 있으며 이는 높은 수익을 창출할 수 있기 때문이다.
 - ② 소비자의 제품에 대한 다양한 요구는 재고 저장단위수의 증대를 필요로 하며 재고불균형 등의 문제를 발생시키기 때문이다.
 - ③ 소비자의 상품에 대한 저가 압력은 능률적이며 간접적인 분배경로의 등장을 강요하게 되었기 때문이다.
 - ④ 가격결정에 있어 신속성을 부여하기 위해서는 개별시장까지 운송에 소요되는 실제 분배비용을 산출하기보다 전국적인 평균비용에 의존하게 되었기 때문이다.
 - ⑤ 재고비용 절감을 위해 주문 횟수를 증가시킬 경우, 증가된 주문 횟수를 처리할 새로운 시스템의 도입이 필요하기 때문이다.
- 유통업체가 해외로 진출하기 위한 진입방식에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
 - ① 직접투자는 높은 수준의 투자를 요구하지만 높은 통제권을 가진다.
 - ② 프랜차이즈의 경우 진입업체의 위험은 낮지만 통제력이 제한적일 수 있다.
 - ③ 직접 투자를 통해 진입하지 않고 전략적 제휴를 통해 현지업체의 물류와 창고 보관활동을 이용하기도 한다.

- ④ 합작투자는 진입업체의 위험은 높지만 현지파트너에게 시장에 대한 정보를 제공받을 수 있다.
- ⑤ 해외에 프랜차이즈 회사를 설립하는 경우 가맹계약해지, 간판 교체 등과 같이 잠재적 경쟁자가 생기게 될 위험이 있다.
10. 아웃소싱과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 해외아웃소싱의 경우 국가에 따라 부정적인 원산지 효과를 얻기도 한다.
- ② 투자비용이 증가하기에 재무적 위험이 늘어나지만 전체 수익관점에서는 이익이 증가한다.
- ③ 다른 채널 파트너의 규모의 경제로부터 이익을 얻을 수 있다.
- ④ 분업의 원리에 의해 파트너가 특정기능을 더 효율적으로 실행하면 그만큼의 이익을 얻을 수 있다.
- ⑤ 핵심기능까지 과감하게 아웃소싱하는 기업들이 등장하고 있는 추세이다.
11. 경로목표를 달성하기 위해 경로전략에서 다루는 사항들에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 특정 지역 범위 내에 얼마나 많은 중간상을 둘 것인가에 관한 고객커버리지정책을 다룬다.
- ② 유통경로를 통한 가격과 가격수준 결정을 위한 가격결정 정책을 다룬다.
- ③ 전속거래, 상품 묶음과 같은 상품계열정책을 다룬다.
- ④ 경로구성원의 능력 평가 등과 같은 경로구성원의 선별과 결정정책을 다룬다.
- ⑤ 경로기능을 경로구성원간 배분하는 과정을 다룬 경로소유권 정책이 있다.
12. 전자문서 및 전자거래 기본법(법률 제18478호, 2021. 10. 19., 일부개정)에서 명시하고 있는 전자거래사업자의 일반적 준수사항으로 옳지 않은 것은?
- ① 소비자가 쉽게 접근·인지할 수 있도록 약관의 제공 및 보존
- ② 소비자가 자신의 주문을 취소 또는 변경할 수 있는 절차의 마련
- ③ 소비자의 불만과 요구사항을 신속하고 공정하게 처리하기 위한 절차의 마련
- ④ 거래의 증명 등에 필요한 거래기록의 일정 기간 보존
- ⑤ 정부나 기업이 소비자를 위해 마련한 각종 제도를 홍보할 수 있는 절차의 마련
13. 아래 글상자의 내용 중 국제기업 조직 관련 국제사업부의 장점 설명으로 옳은 것을 모두 고르면?

㉠ 국제경영활동과 관련된 업무들이 국제사업부에 집중되기 때문에 신속한 의사결정이 가능하다.

㉡ 국제경영활동에 대한 책임과 권한이 분명해진다.

㉢ 국제사업부와 국제사업주 간에 상충적인 목표 설정으로 인한 시너지효과가 나타날 수 있다.

㉣ 국제사업부 내에 있는 지역별 조직을 통하여 해당국가 또는 지역의 시장정보를 효과적으로 습득할 수 있다.

- ① ㉠, ㉡ ② ㉠, ㉢
- ③ ㉢, ㉣ ④ ㉠, ㉢, ㉣

- ⑤ ㉠, ㉢, ㉣

14. 프로젝트 조직에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 과제 진행에 따라 인력 구성의 탄력성이 존재한다.
- ② 목적달성을 지향하는 조직이므로 구성원들의 과제해결을 위한 사기를 높일 수 있다.
- ③ 기업 전체의 목적보다는 사업부만의 목적달성에 더 관심을 기울이게 된다.
- ④ 해당 조직에 파견된 사람은 선택된 사람이라는 우월감이 조직 단결을 저해하기도 한다.
- ⑤ 전문가로 구성된 일시적인 조직이므로 그 조직 관리자의 지휘능력이 중요하다.
15. 아래 글상자의 주요 재무지표들 중 기업의 수익성을 측정할 수 있는 비율들만으로 나열된 것은?

㉠ 순이익증가율 ㉡ 주가수익비율

㉢ 매출액순이익률 ㉣ 총자산순이익률

㉤ 총자산영업이익률 ㉥ 유동비율

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

16. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 옳은 것은?

중간상이 여러 생산자로부터 자유롭게 제품을 구매하여 다양한 상표를 소비자에게 판매하는 방식과 달리 중간상이 특정 제조업체의 제품만을 대행해서 판매하는 형태를 ()라고 한다.

- ① 사입제도 ② 위탁제도
- ③ 위탁판매제도 ④ 전속대리점제도
- ⑤ MWC업체

17. 인사관리 패러다임의 변화로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 연공중심에서 능력중심으로 변화하고 있다.
- ② 표준형 인재관에서 이질적 인재관으로 변화하고 있다.
- ③ 내부노동시장에서 외부노동시장으로 변화하고 있다.
- ④ 반응적 인사에서 대응적 인사로 변화하고 있다.
- ⑤ 인건비에 대해 수익관점에서 비용관점으로 변화하고 있다.
18. 피터 드러커(Peter Drucker)의 최고경영자 자질론에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 경영목표설정과 목표관리를 성공적으로 수행할 줄 알아야 한다.
- ② 공통의 목표를 수행하는 데 통합된 팀워크를 조직하고 활용할 줄 알아야 한다.
- ③ 전략적 의사 결정을 수행할 능력과 목표에 대한 성공적인 확신과 전략을 가지고 있어야 한다.
- ④ 기업 내·외부 환경변화에 대한 대책은 실무자 단위에서 수립해야 하므로, 최고경영자는 이보다 환경변화에 대응하는 각종 위험부담을 신속히 파악하는 데 집중해야 한다.
- ⑤ 경영관리를 미시적 관리와 거시적 관리로 구분하여 수행할 줄 알아야 하는데 미시적 관리는 기업경영, 거시적 관리는 정부정책적 관리로서 이 둘을 통합하여 조화를

이를 잘 알아야 한다.

19. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 보관의 원칙을 순서대로 바르게 나열한 것은?

- (㉠)에 따르면 출입구가 동일한 창고의 경우
입출하빈도가 높은 경우에는 출입구에 가까운
장소에 보관하고, 낮은 경우에는 출입구에서 먼
장소에 보관한다.
- (㉡)은 식품과 같이 제품의 부패 및 노후화를
회피하기 위해 적용한다.

- ① ㉠ 통로대면보관의 원칙, ㉡ 선입선출의 법칙
② ㉠ 통로대면보관의 원칙, ㉡ 형상특성의 원칙
③ ㉠ 동일성, 유사성의 원칙, ㉡ 중량특성의 원칙
④ ㉠ 회전대응보관의 원칙, ㉡ 선입선출의 원칙
⑤ ㉠ 네트워크보관의 원칙, ㉡ 명료성의 원칙
20. 도소매업체의 물류관리를 위해 필요한 의사결정내용으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 상품을 어디에 보관해야 하는가?
② 주문을 어떻게 처리해야 하는가?
③ 가격을 어떻게 설정해야 하는가?
④ 어느 정도의 물량을 보관해야 하는가?
⑤ 상품을 어떻게 보관해야 하는가?
21. 복합물류단지의 여러 가지 기능 중 물류기능에 해당되지 않은 것은?
- ① 지역 간 화물의 수송 및 하역 거점 기능을 수행하는 환적기능
② 판매할 상품의 디자인과 기능을 잠재수요자에게 직접보여줌으로써 구매욕구를 증진시키는 전시기능
③ 생산자가 일괄생산한 반제품을 수요자의 요구에 따라 조립 또는 가공하는 기능
④ 불특정 화주의 화물을 컨테이너에 혼재하거나 컨테이너로부터 분류하는 컨테이너 처리기능
⑤ 수출입화물의 통관업무를 수행하는 통관기능
22. 풀필먼트센터에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 복잡한 유통수송(outbound) 경로 관리를 위해 최신기술을 활용한 시스템을 구축한다.
② UPC라벨이나 RFID를 통해 상품 수령과 검수가 이루어진다.
③ 유행에 민감한 패션상품이나 부패가능성이 높은 경우는 저장보다 크로스도킹을 이용한다.
④ 플로어 레디(floor-ready)상품은 바로 판매될 수 있는 상태로 배송하는 것을 말한다.
⑤ 티케팅(ticketing)과 마킹(marking)은 시간과 장소를 많이 필요로 하므로 점포에서 수행하는 것이 효과적이다.
23. 경로성과의 측정을 위한 각종 차원에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 효율성은 투입 대 산출의 비율로 정의되며 서비스 성과 제공, 잠재수요 자극으로 나누어 파악한다.
② 형평성은 해당 유통경로가 제공하는 혜택이 세분시장에 얼마나 고르게 배분되었는가를 말한다.
③ 효과성은 목표지향적인 성과측정치를 나타내는 평가척도

에 해당된다.

- ④ 생산성은 자원의 투입에 의해 생산되는 서비스 성과의 양을 말한다.
⑤ 수익성은 재무적 효율성을 나타내는 지표를 말한다.
24. 경제적 주문량과 관련한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 재고의 보유비용과 주문비용을 최소화하는 주문량이다.
② 주문비용은 주문을 처리하는 비용으로 주문량에 비례한다.
③ 품질이 발생하지 않는 것으로 가정한다.
④ 수요는 변동이 없고 예측가능하다고 가정한다.
⑤ 수량할인은 없는 것으로 가정한다.
25. 다양한 물류 활동을 기능에 의해 분류할 경우 기본 활동에 포함되는 것들만 바르게 나열한 것은?
- ① 운송기능, 유통가공기능, 관리기능
② 포장기능, 하역기능, 보관기능
③ 정보기능, 관리기능, 운송기능
④ 포장기능, 관리기능, 정보기능
⑤ 유통가공기능, 하역기능, 정보기능
- 2과목 : 상권분석**
26. 대표적 복합상업시설인 쇼핑센터에서는 다양한 업종과 서비스를 조합하는 테넌트 믹스(tenant mix)전략이 중요하다. 여기서 말하는 '테넌트(tenant)'의 의미로서 가장 옳은 것은?
- ① 앵커스토어 ② 임차점포
③ 자석점포 ④ 부동산 개발업자
⑤ 상품 공급업자
27. 상권은 유형에 따라 서로 다른 특성을 갖는다. 상권유형별 일반적 특성을 비교하여 설명한 내용 중에서 가장 옳지 않은 것은?
- ① 도심상권은 중심업무지구(CBD)를 포함하는데 부도심 또는 근린상권보다 상대적으로 상권의 범위가 넓고 소비자들의 체류시간이 길다.
② 부도심상권은 도시 내 주요 간선도로의 결절점이나 역세권을 중심으로 형성되는 경우가 많으며 도시전체의 소비자를 유인하지는 못한다.
③ 근린상권은 점포인근 거주자들을 주요 소비자로 볼 수 있으며 생활필수품을 취급하는 업종의 점포들이 입지하는 경향이 있다.
④ 역세권상권은 지하철역이나 철도역을 중심으로 형성되며 지상의 도로 교통망과 연결되어 지상과 지하의 입체적 상권으로 고밀도 개발이 이루어지는 경우가 많다.
⑤ 아파트상권은 단지 내 거주하는 고정고객 비중이 높아 안정적인 수요확보가 가능하고 보통 외부고객 유치가 쉬워서 상대적으로 상권확대 가능성이 높다.
28. 지리정보시스템(GIS)을 활용하여 보다 깊이 있는 상권분석이 가능해졌다. 지리정보시스템의 대표적 기능 중 아래의 글상자 내용에 해당하는 것은?

어떤 지도형상, 즉 점이나 선 혹은 면으로부터 특정한 거리 이내에 포함되는 영역을 의미하며, 면의 형태로 나타나 상권 혹은 영향권을 표현하는 데 사용할 수 있다.

- ① 위상(topology) ② 중첩(overlay)
 ③ 버퍼(buffer) ④ 주제도 작성
 ⑤ 데이터 및 공간조화

29. 일정한 지리적 공간 안에서 경쟁점포들이 분산해서 입지하는 이유를 설명하는 이론으로 가장 옳은 것은?

- ① 허프(D. L. Huff)의 상권분석모형
 ② 허프(D. L. Huff)의 수정 상권분석모형
 ③ 크리스탈러(W. Christaller)의 중심지이론
 ④ 레일리(W. Reilly)의 소매인력법칙
 ⑤ 컨버스(P. D. Converse)의 분기점모형

30. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 항목으로 가장 옳은 것은?

소매포화지수=

지역시장의 총가구 수 × 가구당 특정 업체에 대한 지출
 ()

- ① 특정 업체의 총매출액 ② 특정 업체의 총매장면적
 ③ 특정 업체의 고객 수 ④ 특정 업체의 총영업이익
 ⑤ 특정 업체의 점포 수

31. 점포 입지 후보지에 대한 매력도 분석과 관련한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매포화지수(IRS: index of retail saturation)는 지역시장 소매점들의 공급대비 수요잠재력을 측정할 수 있는 지표이다.
 ② 시장성장잠재력(MEP: market expansion potential)은 지역시장이 미래에 신규 수요를 창출할 수 있는 잠재력을 반영하는 지표이다.
 ③ 소매포화지수(IRS)는 특정 지역 시장의 현재 상태를 나타내지만 시장성장잠재력(MEP)을 반영하지 못하는 단점이 있다.
 ④ 시장성장잠재력(MEP)이 높을수록 소매포화지수(IRS)도 높게 나타난다.
 ⑤ 신규점포가 입지할 지역시장의 매력도를 평가할 때 기존 점포들에 의한 시장포화 정도뿐만 아니라 시장성장잠재력(MEP)을 함께 고려해야 한다.

32. 아래 글상자의 내용 가운데 보편적으로 좋은 점포입지만을 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 반경 2km 내에 대규모 아파트단지나 주택단지가 위치한 입지
 ㉡ 분양광고가 많고 특수목적용 가진 빌딩 내 상가
 ㉢ 지하철역으로부터 300m 이내에 위치한 입지
 ㉣ 권리금이나 임대료가 일정하게 유지되는 입지
 ㉤ 경쟁업종의 대규모 점포가 입점한 입지

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

33. 점포선택모형의 하나인 Huff모형을 이용하여 각 점포에 대한 소비자의 선택확률 또는 매출액을 추정할 수 있다. 이 과정을 구성하기 위한 정보 수집으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 점포의 매장면적에 대한 소비자의 민감도 계수 추정

- ② 개별소비자 또는 세분지역(zone)과 각 점포 사이의 거리 측정
 ③ 소비자가 방문할 가능성이 있는 각 점포의 매장면적자료 확보
 ④ 상권 내 소비자들이 고려하는 점포들(분석대상 점포)의 파악
 ⑤ 거리에 대한 소비자의 민감도 계수의 점포별 추정

34. 다음 글상자에서 설명하고 있는 출점전략으로 가장 옳은 것은?

일정지역에 다수의 점포를 동시에 출점시켜 경쟁자의 진입을 억제하는 다점포 전략으로서, 물류비 절감 및 매장구성 표준화를 통해 경쟁력을 유지하는 전략

- ① 인지도 확대전략 ② 시장력 우선전략
 ③ 시장력 흡수전략 ④ 지역 집중전략
 ⑤ 임대차계약 조건부 출점 전략

35. “국토의 계획 및 이용에 관한 법률(법률 제20234호, 2024. 2. 6., 일부개정)이 정한 “자연녹지지역” 안에 건축할 수 있는 “유통산업발전법”(법률 제19117호, 2022. 12. 27., 타법 개정) 상의 “대규모점포”로 가장 옳은 것은?

- ① 대규모점포는 자연녹지지역 내에 건축할 수 없다.
 ② 백화점
 ③ 전문점
 ④ 쇼핑센터
 ⑤ 복합쇼핑몰

36. 벨슨(R. L. Nelson)의 소매입지 선정원리 중에서 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 내용을 순서대로 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

(㉠)은 동일한 점포 또는 유사업종의 점포가 집중적으로 몰려 있어 집객효과를 높일 수 있는 가능성을 말하며, 집재성 점포의 경우에 유리하다.
 (㉡)은 상미한 업종의 점포들이 인접해 있으면서 보완관계를 통해 상호 매출을 상승시키는 효과를 발휘하는 것을 의미한다.

- ① ㉠ 양립성, ㉡ 누적적 흡인력
 ② ㉠ 양립성, ㉡ 경합의 최소성
 ③ ㉠ 누적적 흡인력, ㉡ 양립성
 ④ ㉠ 상권의 잠재력, ㉡ 경합의 최소성
 ⑤ ㉠ 누적적 흡인력, ㉡ 경합의 최소성

37. 대규모 쇼핑센터에는 다양한 공간구성요소들이 존재한다. 아래의 글상자에서 설명하는 요소들의 순서로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 방향을 제시하며 소비자들이 길찾기에 참고하는 물리적 대상
 ㉡ 파사드(facade), 난간(parapet), 벽면, 담장 등의 경계선
 ㉢ 교차하는 통로를 연결하며, 원형의 광장이나 전시공간 또는 이벤트 장소로 사용됨

- ① ㉠ 통로(path), ㉡ 구역(district), ㉢ 결절점(node)
 ② ㉠ 에지(edge), ㉡ 지표(landmark), ㉢ 구역(district)
 ③ ㉠ 지표(landmark), ㉡ 에지(edge), ㉢ 결절점(node)
 ④ ㉠ 결절점(node), ㉡ 구역(district), ㉢ 통로(path)
 ⑤ ㉠ 지표(landmark), ㉡ 구역(district), ㉢ 결절점(node)
38. 입지영향인자의 하나인 라이프 스타일을 파악할 수 있는 소비자 특성은 AIO 분석을 통해 파악해 볼 수 있다. 이중 AIO 분석과 관련된 항목으로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 활동(activities) ② 나이(age)
 ③ 관심사(interests) ④ 의견(opinions)
 ⑤ 심리도식적 특성(psychographics)
39. 기존 점포를 임차하여 점포개점을 계획할 때 고려해야 할 사항으로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 임차 계약 기간 ② 점포 소유자의 전문성
 ③ 점포의 전용 면적과 형태 ④ 점포의 인계 사유
 ⑤ 점포 임차 시 소요되는 비용
40. 다양한 내·외적 환경변화에 의해 어려운 경영상황에 직면하면 소매점은 적절한 개선책을 마련하거나 폐업을 고려하는 등의 대책을 세울 수 있다. 다음 중 상황에 맞는 대책으로서 가장 옳지 않은 것은?
 ① 지역상권의 수명주기가 쇠퇴기에 접어든 경우 - 새로운 아이템 발굴로 업종 변경
 ② 업종이 상권에 적합하지 않게 된 경우 - 업종전환 또는 점포 매각
 ③ 경쟁점포가 신규로 출현한 경우 - 판촉활동 등 마케팅활동 강화
 ④ 상권 내 유사 점포와 비교했을 때 경쟁력이 떨어지는 경우 - 상권분석 및 벤치마킹을 통한 경쟁력 제고
 ⑤ 재료비 및 인건비 등 상승으로 인한 자금관리 위기 - 원가절감으로 손익분기점 낮추기
41. 상업지의 입지조건과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 획지는 건축용으로 구획정리를 할 때 단위가 되는 땅으로 인위적, 자연적, 행정적 조건에 의해 다른 토지와 구별되는 토지를 말한다.
 ② 지하철역과 관련해서는 승차객수보다 하차객수가 중요하며 일반적으로 출근동선보다는 퇴근동선일 경우가 더 좋은 상업지로 평가된다.
 ③ 상점가의 점포는 가시성이 중요하므로 도로와의 접면 넓이가 큰 편이 유리하다고 볼 수 있다.
 ④ 유동인구의 이동경로상 보행경로가 분기되는 지점은 교통 통행량의 감소를 보이지만 합류하는 지점은 상업지로 유리하다.
 ⑤ 2개 이상의 가로각(街路角)에 접하는 토지인 획지의 형상에는 직각형, 정형, 부정형 등이 있으며 일조와 통풍이 양호하다.

42. 동선과 관련한 소비자의 심리를 나타내는 대표적 원리로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 최단거리실현의 법칙: 최단거리로 목적지에 가려는 심리
 ② 보증실현의 법칙: 먼저 이익을 얻는 쪽을 선택하려는 심리
 ③ 고차선호의 법칙: 넓고 깨끗한 곳으로 가려는 심리
 ④ 집합의 법칙: 군중심리에 의해 사람이 모여 있는 곳에 가려는 심리
 ⑤ 안전중시의 법칙: 위험하거나 모르는 길은 가려고 하지 않는 심리
43. 현재 영업 중인 점포의 상권범위를 파악하기 위해 점포를 이용하는 소비자나 점포 주변 거주자들로부터 자료를 수집하는 조사기법으로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 점두조사 ② 내점객조사
 ③ 지역표본추출조사 ④ 체크리스트법
 ⑤ CST (customer spotting techniques)
44. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 내용으로 가장 옳은 것은?

소비자의 이용목적에 따라 입지 유형을 구분할 수 있는데, 고정고객보다 유동고객에 의해 영업을 좌우되는 패스트푸드점의 경우 ()가 적합하다.

- ① 적응형 입지 ② 생활형 입지
 ③ 목적형 입지 ④ 집재성 입지
 ⑤ 산재성 입지

45. 상권분석 및 입지선정과 직접적인 관련이 있는 정보기술로서 가장 옳지 않은 것은?
 ① 빅데이터(big data) ② 딥러닝(deep learning)
 ③ 인공지능(AI) ④ 가상현실(VR)
 ⑤ 지리정보시스템(GIS)

3과목 : 유통마케팅

46. 아래 글상자에서 효과적인 시장세분화 조건으로 옳은 것만을 모두 나열한 것은?

- ㉠ 측정 가능성
 ㉡ 충분한 시장 규모
 ㉢ 접근 가능성
 ㉣ 세분시장 내 동질성과 세분시장 간 이질성

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

47. 다음 중 상품관리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 상품믹스(product mix)란 소매상들이 고객들에게 제공하고자 하는 모든 상품 및 서비스의 구성을 의미한다.
 ② 상품믹스(product mix)의 결정이란 상품의 다양성(variety), 상품의 구성(assortment), 상품의 지원(support) 등 구성요인을 결정하는 것을 의미한다.
 ③ 상품계열(product line)이란 상품의 품목(item) 수를 의미한다.

- ④ 상품믹스의 폭(width)은 서로 다른 상품계열(product line)의 수를 의미한다.
- ⑤ 상품지원(support)은 특정 상품 품목의 매출을 위해 소매점이 보유해야 하는 상품재고단위의 수를 의미한다.

48. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 옳은 것은?

새로운 세분시장에 진입할 때 주의해야 할 점으로 자사의 신제품이나 새로운 유통점이 기존에 그 기업에서 판매하고 있던 다른 제품이나 기존 유통점들로부터 매출과 고객을 빼앗아 불필요한 경쟁을 유발하는 현상을 의미한다.

- ① 차별화포지셔닝 ② 조직시너지
- ③ 직접경쟁포지셔닝 ④ 자기잠식
- ⑤ 리포지셔닝

49. 아래 글상자에서 설명하는 서비스 품질 접근법으로 옳은 것은?

양질의 서비스 품질은 소비자가 수용 가능한 만족스러운 가격에 적합한 수준의 서비스를 제공하는 것이라 할 수 있다.

- ① 선형적 접근 ② 상품 중심적 접근
- ③ 사용자 중심적 접근 ④ 제조 중심적 접근
- ⑤ 가치 중심적 접근

50. 마이클 포터의 다섯 가지 경쟁요인 모형(5 forces model)을 통한 시장 매력도 평가에 관한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 새로운 경쟁자들이 쉽게 들어올 수 있는 시장은 시장매력도가 낮다.
- ② 공급자의 교섭력이 높아질수록 그 시장의 매력도는 낮아진다.
- ③ 경쟁자들과의 차별화가 낮아질수록 그 시장의 매력도는 높아진다.
- ④ 산업 구조분석에서 다루는 시장매력도는 산업 전체의 잠재적 평균 수익을 의미한다.
- ⑤ 5 forces model은 누가 경쟁자이고, 누가 공급자이며, 누가 구매자인지가 분명히 구분된다는 것을 가정하고 있다.

51. 촉진 믹스 전략에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 푸시 전략은 제조업자가 유통업자들을 대상으로 주로 판매촉진과 인적판매 수단을 동원하여 촉진활동을 하는 것이다.
- ② 푸시 전략은 최종 구매자들의 브랜드 애호도가 낮을 때 적합하다.
- ③ 풀 전략은 최종구매자를 대상으로 제품에 대한 정보를 제공하고 촉진활동을 하는 것이다.
- ④ 홍보는 매체비용을 지불하지 않고 회사의 활동이나 상품에 대한 정보를 언론의 기사나 뉴스 형태로 내보내는 풀 전략 활동이다.
- ⑤ 광고는 기업과 직·간접적으로 관련이 있는 여러 집단들과 좋은 관계를 구축하고 유지함으로써 기업이미지를 높이고 구매를 촉진하기 위해 수행하는 푸시 전략활동이다.

52. 제품수명주기(PLC) 단계 중 쇠퇴기의 특징 또는 상품관리 전략으로 옳지 않은 것은?

- ① 소비자가 제품정보를 가지고 있지 않기 때문에 상품을 널리 인지시켜 판매를 늘리는 것이 목표가 된다.
- ② 매출이 감소하고 이익이 매우 적어지게 되므로 가능한한 비용을 줄이고 매출을 유지하여 수익을 극대화 하여야 한다.
- ③ 경쟁제품들이 시장에서 철수하게 되어 경쟁사의 수는 감소한다.
- ④ 취약한 중간상을 제거하고 우량 중간상만 유지하며, 최소한의 이익을 유지하는 저가격 정책을 사용하게 된다.
- ⑤ 매출액이 적은 품목은 제거하고 기여도가 높은 품목만 남기며, 과잉설비를 제거하고 하청을 늘리게 된다.

53. 인터넷을 활용한 소매점 이벤트 프로모션의 유형 중 정보제공형 이벤트 프로모션에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 설문, 아이디어 공모전, 정보사냥 등 의견참여 기회를 제공하는 인터넷 이벤트 프로모션이다.
- ② 정보제공형 이벤트 프로모션을 진행하기 위해서는 표적시장을 명확히 정하는 것이 중요하다.
- ③ 다른 인터넷 이벤트 프로모션의 유형에 비해 적극적인 고객참여를 유도할 수 있어 메시지 전달력이 높다.
- ④ 이벤트 주최자는 해당 인터넷 이벤트 프로모션을 통해 원하는 정보를 더욱 정확하게 얻을 수 있다.
- ⑤ 고객의 참여기회가 많으며 이벤트 응모율이 높다.

54. 기업에 대해 고객이 창출해주는 모든 미래의 경제적 가치를 현재가치로 할인한 것으로 고객에 대한 장기간의 경제적 가치를 설명하는 개념의 약어로 옳은 것은?

- ① RFM ② CLV
- ③ CE ④ NPS
- ⑤ RLC

55. 다음 중 온라인 판매 채널을 추가함으로써 얻을 수 있는 혜택으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 지역 상권에 제한되지 않고 시장을 확장할 수 있다.
- ② 더 깊고 넓은 상품구색을 제공할 수 있다.
- ③ 소비자의 구매 결정에 도움이 되는 더 많은 양의 정보를 제공할 수 있다.
- ④ 채널 간 갈등을 낮춰 고객에게 통합된 경험을 제공할 수 있다.
- ⑤ 소비자 구매에 대한 정보를 수집하여 개인 맞춤형 제품을 제공할 수 있다.

56. 검색엔진 최적화(SEO: search engine optimization)의 성과 지표 중 하나로, 검색엔진을 통해 웹사이트에 유입된 방문자 수치를 의미하는 것으로 옳은 것은?

- ① 이탈률(bounce rate)
- ② 오가닉 트래픽(organic traffic)
- ③ 페이드 트래픽(paid traffic)
- ④ 평균 세션 시간(average session duration)
- ⑤ 페이지 로드 시간(page load time)

57. 다음 중 마케팅을 위한 소셜미디어의 장점에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소셜미디어는 표적화되고 개별화되어 있다는 장점이 있다.

- ② 소셜미디어는 상호작용적이어서 소비자의 의견 및 피드백을 얻는 데 이상적인 도구이다.
- ③ 소셜미디어는 브랜드의 근황 및 활동에 관한 마케팅 콘텐츠를 시의적절하게 제공할 수 있다.
- ④ 소셜미디어를 활용한 마케팅은 비용이 무료라는 장점이 있다.
- ⑤ 소셜미디어는 고객의 경험을 형성하고 공유하는 데 적합하다.

58. 아래 글상자의 설명에 해당하는 용어로 옳은 것은?

일반적으로 빅데이터로부터 정보를 추출하는 방법을 의미한다. 빅데이터와 같은 거대한 자료로부터 특정한 규칙을 발견해 내는 컴퓨터 처리 작업이라 고 정의할 수 있다.

- ① 메모리 컴퓨팅 ② 데이터 시각화
- ③ 데이터 마이닝 ④ 텍스트 시각화
- ⑤ 연관성 분석

59. 상품을 구매할 때, 자신이 고려하는 모든 속성들이 정해 놓은 최소한의 기준치를 충족시키는지 여부를 한꺼번에 평가하여 대안을 선택하는 고객 의사결정모형으로 옳은 것은?

- ① 사전찾기식 모형 ② 순차적 제거식 모형
- ③ 결합식 모형 ④ 분리식 모형
- ⑤ 다속성 선호도 모형

60. 다음 중 탐색적 조사에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 특정 이슈나 대상에 대한 사전 정보가 적을 때 전반적인 시장환경 및 문제점을 파악하기 위해 수행한다.
- ② 관심이 있는 특정 상황이나 응답자의 특정 행동에 대한 실태를 파악하고 예측하기 위한 조사이다.
- ③ 조사대상으로부터 수집한 자료를 분석하여 특정 대상 및 현상을 요약하고 묘사함으로써 드러나지 않은 특성을 구체화할 수 있다.
- ④ 예측하고자 하는 효과에 대한 가설을 세우고 검증하는 조사로 다양한 가설을 검증해 볼 수 있다.
- ⑤ 대부분 직접 자료를 수집하여 정량적 인과관계를 분석하기 때문에 상대적으로 시간과 비용을 단축할 수 있다.

61. 다음 중 가격경쟁을 최소화할 수 있다는 장점과 고객측면을 전혀 고려하지 않는다는 단점을 동시에 가지고 있는 가격결정 방법으로 가장 옳은 것은?

- ① 원가기준법 ② 목표수익률기준법
- ③ 경쟁기준법 ④ 지각된 가치기준법
- ⑤ 수요기준법

62. 관계지향적 판매방식에 관한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 판매보다는 고객 요구를 이해하는 데 초점을 맞춘다.
- ② 설득, 화술, 가격 조건 등을 통해 신규고객을 확보하고 매출을 늘리고자 노력한다.
- ③ 제품에 대해 설명하는 데 치중하기보다는 고객의 욕구를 이해하고 문제를 해결하는 데 중점을 둔다.
- ④ 상호 신뢰와 신속한 반응을 통해 고객과 장기적인 관계를 형성하고자 한다.
- ⑤ 단기적인 매출은 낮아질 수 있으나, 장기적인 매출은 높아지는 것이 일반적이다.

63. 점포를 구성하는 물리적 환경의 역할에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 패키지: 제품의 패키지가 소비자의 감각적 반응에 호소하도록 고안된 것처럼 물리적 환경은 점포의 첫인상을 만들거나 고객의 기대를 설정하는 역할을 한다.
- ② 편의제공: 환경 내에서 활동하는 사람들의 성과를 돕는 역할을 한다.
- ③ 사회화: 잘 갖춰진 물리적 환경은 고객과 직원으로 하여금 기대된 역할과 행동을 하도록 돕는다.
- ④ 차별화: 물리적 환경을 통해서 기업은 경쟁자와 차별화할 수 있고, 이를 통해 의도된 고객 세분화가 가능하다.
- ⑤ 지표화: 이용 가능한 공간의 크기, 공간 내 사람의 수 등에 대한 객관적 평가를 제공한다.

64. 아래 글상자의 설명 중 격자형 레이아웃의 특징만을 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

㉠ 상품진열면적이 넓고 판매공간을 효율적으로 활용할 수 있다.
 ㉡ 비용이 적게 들며 고객이 익숙해지기 쉬운 레이아웃이다.
 ㉢ 통로를 기준으로 각 매장 입구들이 서로 연결되어 고객유인이 용이하다.
 ㉣ 쇼핑의 즐거움을 배가시킬 수 있으며 총동구매를 촉진한다.
 ㉤ 대부분의 진열기구가 직각상태로 되어있어 딱딱하고 사무적인 분위기를 연출한다.
 ㉥ 소비자들이 원하는 상품을 찾기 위해 매장에 머무는 시간이 늘어나 전체적인 쇼핑 시간이 길어진다.
 ㉦ 제품 재고 및 안전관리를 쉽게 할 수 있다.

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

65. 매장 내부인테리어(interior) 관리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 내부인테리어는 고객의 구매욕구를 적극적으로 유발할 수 있도록 구성한다.
- ② 내부인테리어 중 향기와 음악은 고객의 기분에 영향을 미친다.
- ③ 파이프나 배관과 같은 매장의 설비물은 내부인테리어를 구성하는 데 영향을 주지 않는다.
- ④ 내부인테리어 중 매장의 온도는 고객의 기분에 영향을 미친다.
- ⑤ 내부인테리어 중 조명시설은 고객의 구매욕구에 영향을 미친다.

66. 전략적 고객관리(strategic account management)의 특징으로 옳지 않은 것은?

- ① 전략적 고객관리는 지속가능한 경쟁우위의 원천이다.
- ② 전략적 고객관리의 관점에서 모든 종업원의 활동과 팀워크가 정렬되는 경우, 종업원의 만족이 증가하고 기업의 생산성과 수익성이 높아질 수 있다.
- ③ 전략적 고객관리를 통해 일단 성공적으로 정렬된 조직구성원의 노력은 향후 고객의 욕구가 변화하더라도 적은

비용으로 변화시킬 수 있다.

- ④ 전략적 고객관리를 통해 고객충성도를 높이는 것은 매우 어렵다.
- ⑤ 전략적 고객관리를 통해 고객수익성을 높일 수 있다.

67. 고객관계관리(CRM)를 성공적으로 적용하기 위해서 고려해야 하는 요인으로 옳지 않은 것은?

- ① 판매자를 중심으로 모든 거래 데이터가 통합되어야 한다.
- ② 고객 분석을 위한 고객의 상세정보가 수집되어야 한다.
- ③ 고객의 정의와 고객그룹별 관리 방침이 수립되어야 한다.
- ④ 고객데이터의 분석 모형 개발 및 모형의 유효성 검증체계가 갖추어져야 한다.
- ⑤ 고객 분석결과를 활용할 수 있도록 제반 업무절차가 정립되고 시행되어야 한다.

68. 다음은 마케팅 조사와 관련된 내용이다. 가장 옳지 않은 것은?

- ① 1차자료는 당연한 조사목적 달성하기 위하여 조사자가 직접 수집한 자료이다.
- ② 기술조사는 표적모집단이나 시장의 특성에 관한 자료를 수집·분석하고 결과를 기술하는 조사이다.
- ③ 2차자료는 당연한 조사목적이 아닌 다른 목적을 위해 과거에 수집되어 이미 존재하는 자료이다.
- ④ 모든 마케팅 조사에는 2차자료가 반드시 필요하다.
- ⑤ 심층인터뷰는 조사문제가 불명확할 때 기본적인 통찰과 아이디어를 얻기 위해 실시되는 조사이다.

69. 아래 글상자에서 설명하는 평가 기법으로 가장 옳은 것은?

구매자 입장에서 특정 공급자의 개별품목 혹은 재고관리단위(SKU: stock keeping unit) 각각에 관해 평가를 하는 기법

- ① 상시종업원당 총이익 ② 평당 총이익
- ③ 경로구성원 총자산 수익률 ④ 경로구성원 성과평가
- ⑤ 직접제품이익

70. 단단계 판매의 특징으로 옳지 않은 것은?

- ① 단단계 판매의 상품구색은 다양하지만, 일반적으로 양호한 품질의 중저가 소비재를 중심으로 구성된다.
- ② 단단계 판매에서 판매원의 수입은 자신 및 하위 판매원의 판매액을 기초로 책정된다.
- ③ 단단계 판매는 신규 판매원에게 가입비, 교육비, 상품구매비 등 과도한 가입비용을 요구한다.
- ④ 단단계 판매는 강제적인 재고부담이 없다.
- ⑤ 단단계 판매는 공제조합에 소비자피해보상보험 가입을 의무화하고 있다.

4과목 : 유통정보

71. 유통업체에서 활용하는 판매시점관리 시스템에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통업체에서는 판매시점관리 시스템을 통해 영업 및 서비스 업무를 효율적으로 처리하고 있다.
- ② 판매시점관리 시스템은 판매와 관련된 다양한 데이터 수집을 지원해 준다.

③ 유통업체에서는 고객의 개인정보와 판매시점관리 시스템을 통해 확보한 데이터를 활용해서 보다 효율적인 마케팅을 수행할 수 있게 되었다.

④ 판매시점관리 시스템의 스캐너는 바코드로부터 상품에 대한 데이터를 확보하도록 지원하는 입력장치이다.

⑤ 유통업체에서는 판매시점관리 시스템 내의 고객 개인정보와 구매 이력에 대한 정보를 고객의 사전 승인없이 제조업체와 공유해서 활용할 수 있게 되었다.

72. QR코드에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 바코드와 동일한 양의 자료를 표현하려면 QR코드 사각형 모양의 크기가 더 커야 한다.
- ② QR코드는 일부분이 손상되어도 바코드와 다르게 인식이 높은 편이다.
- ③ QR코드는 바코드에 비해 저장할 수 있는 정보의 양이 많다.
- ④ QR코드는 숫자, 영문자, 한글, 한자 등 다양한 데이터를 처리하는 것이 가능하다.
- ⑤ QR코드는 360° 어느 방향에서든지 인식이 가능하다.

73. 우리나라는 데이터 이용에 관한 규제 혁신과 개인정보보호 협치체계 정비의 문제를 해결하기 위해 관련 법을 개정하였다. 아래 글상자에서 데이터 3법에 해당되는 법률들을 모두 나열한 것으로 옳은 것은?

- ㉠ 산업재산 정보의 관리 및 활용 촉진에 관한 법률
- ㉡ 개인정보 보호법
- ㉢ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률
- ㉤ 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률
- ㉥ 전자금융거래법

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

74. 노나카의 지식변환 4가지 유형과 그 설명이 가장 옳은 것은?

- ① 사회화(socialization) - 생각이나 노하우를 언어나 그림 등의 형태로 표현한다.
- ② 외부화(externalization) - 사제관계에서의 노하우(know-how)를 전수 받는다.
- ③ 형식화(normalization) - 고객분석내용을 보고 고객행태유형을 체득한다.
- ④ 내면화(internalization) - 인턴을 하면서 체득한 조직에서의 바른 생활을 블로그에 올려 예비 인턴들에게 공유한다.
- ⑤ 종합화(combination) - 형식지에서 형식지를 얻는다.

75. 유통업체에서 활용하고 있는 ERP 시스템에 대한 발전 순서를 바르게 제시한 것은?

- ① ERP → Extended ERP → MRP → MRP II
- ② ERP → Extended ERP → MRP II → MRP
- ③ MRP → MRP II → ERP → Extended ERP
- ④ MRP → ERP → Extended ERP → MRP II
- ⑤ ERP → MRP II → Extended ERP → MRP

76. 글로벌기업이 공급사슬관리상에서 복잡한 물류체계를 효율적으로 운영하기 위해 추진하는 글로벌 물류전략 중 하나인 지연전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 지연전략은 재고를 일반적 수준으로 적게 보유할 수 있게 한다.
- ② 지연전략 이점을 최대한 활용하기 위해서는 중앙집중화를 고려한 제품설계가 필요하다.
- ③ 지역적 매출량 예측이 전 세계 매출량을 예측하는 것보다 어렵기 때문에 지연전략은 글로벌시장에서 효과적인 전략이다.
- ④ 지연전략은 재고 유연성을 확보하게 되는데, 그것은 동일한 요소, 모듈 또는 플랫폼이 다양한 종류의 최종제품에서 구현되는 것을 의미한다.
- ⑤ 지연전략은 공통 플랫폼, 요소 또는 모듈을 이용하여 제품을 디자인하고 최종목적지 또는 고객 요구사항이 알려질 때까지 최종조립을 늦추는 전략이다.

77. 공급사슬관리를 위한 QR시스템의 특징에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① QR은 제조업체 중심으로 신속한 대응을 핵심으로 한다.
- ② Harris et al.(1999)의 연구에 의하면 JIT에서 발전해 QR의 개념이 형성되었고, QR이 발전해 ECR의 개념이 형성되었다.
- ③ QR은 유통업체 및 소매업체를 중심으로 효율적인 고객 대응을 위해 1993년 식품, 잡화, 슈퍼마켓 업계에서 출현하였다.
- ④ QR의 핵심은 생산자 사이에 걸쳐있는 유통경로 상의 제약조건 및 재고를 줄임으로써 제품 공급사슬의 효율성을 극대화하는 데 있다.
- ⑤ QR의 목적은 IT기술을 이용하여 조직의 효율성을 높이고 공급사슬파트너와의 협업과 조화를 통하여 비용을 절감하고, 수익을 창출하는 데 있다.

78. 전자서식교환(EDI)은 웹, 클라우드와 결합된 형태로 진화하고 있다. EDI에 관련된 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기업 간 전자상거래 서식 또는 공공 서식을 서로 합의된 표준에 따라 표준화된 메시지 형태로 변환해 거래 당사자끼리 통신망을 통해 교환하는 방식이다.
- ② 통신 링크를 통해 한 컴퓨터 애플리케이션에서 다른 컴퓨터 애플리케이션으로 사전 정의된 형식의 전자데이터를 전송하는 방법이다.
- ③ 웹 EDI 서비스는 전세계 어디서나 이용가능하다는 장점에 비해 고가의 특별한 접속 프로그램이 필요하며 보안에 취약하다는 단점이 있다.
- ④ EDI는 문서거래시간의 단축, 자료의 재입력 방지, 업무처리의 오류감소 등의 직접적 효과가 있다.
- ⑤ EDIFACT는 여러 행정, 상업 및 운송을 위한 전자 자료 교환이라는 뜻이다.

79. 아래 글상자의 신규고객 창출 프로세스를 순서대로 나열한 것으로 옳은 것은?

- | | |
|--------------|--------------|
| ㉠ 잠재고객 특성 파악 | ㉡ 잠재고객 확보 |
| ㉢ 잠재고객 선별 | ㉣ 니즈파악과 가치창조 |
| ㉤ 가치제안 | ㉥ 신규고객의 사후관리 |

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

80. 아래 글상자에서 설명하는 전자지갑형 전자화폐로 가장 옳은 것은?(문제 오류로 가답안 발표시 1번으로 발표되었지만 확정답안 발표시 1, 4, 5번이 정답처리 되었습니다. 여기서는 가답안인 1번을 누르시면 정답 처리 됩니다.)

- 결제방식은 메인서버 구동 전자지갑, 재충전 가능함

- 특징으로는 다운로드하지 않는 전자지갑으로 각 사이트의 포인트를 적립하며 현금으로 사용함

- ① 애플페이
- ②뱅크타운
- ③ 아이캐시
- ④ 애니카드
- ⑤ 사이버패스

81. 아래 글상자의 OECD 프라이버시 8대 원칙에 대한 설명 중 옳지 않은 것만을 나열한 것은?

- ㉠ 안전성 확보의 원칙(security safeguards principle): 개인정보의 수집은 합법적이고 공정한 절차에 의하며 가능한 한 정보주체에게 알리거나 동의를 얻은 후에 수집되어야 한다.

㉡ 정보 정확성의 원칙(data quality principle): 개인정보는 그 이용 목적에 부합하는 것이어야 하고, 이용 목적에 필요한 범위 내에서 정확하고 완전하며 최신의 상태로유지해야 한다.

㉢ 목적의 명확화 원칙(purpose specification principle): 개인정보는 수집 시 목적이 명확해야 하며, 이를 이용할 경우에도 수집 목적의 실현 또는 수집 목적과 양립되어야 하고 목적이 변경될 때마다 명확히 해야 한다.

㉣ 이용 제한의 원칙(use limitation principle): 개인정보는 정보주체의 동의가 있는 경우나 법률의 규정에 의한 경우를 제외하고는 명확화된 목적 이외의 용도로 공개되거나 이용되어서는 안 된다.

㉤ 수집 제한의 원칙(collection limitation principle): 개인정보의 분실, 불법적인 접근, 훼손, 사용, 변조, 공개 등의 위험에 대비하여 합리적인 안전보호장치를 마련해야 한다.

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

82. 아래 글상자에서 설명하는 잠재고객 발굴을 위한 기존 고객에 대한 CRM 분석 방법으로 가장 옳은 것은?

- 기존 고객과 비슷한 모습을 지닌 그룹을 찾아내는 방법이다. 현 고객의 가족 상황, 프로필, 계약동기, 상품, 성향, 추세분석, 인구통계적 자료, 구매 의사결정과 의견제시 등을 목적으로 이용되는 분석 방법이다.

- ① 아웃바운드 분석

- ② 인바운드 고객분석
- ③ 하우스 홀딩 분석
- ④ 현재 고객 구성원 분석
- ⑤ 캠페인 효과 분석과 최적 고객 추출

83. 클라우드 컴퓨팅 서비스 지원 수준에 따라 구분된 유형으로 가장 옳은 것은?

- ① 개인용 컴퓨팅 환경, 클라이언트-서버 환경, 클라우드 컴퓨팅 환경
- ② IaaS(infrastructure as a service), PaaS(platform as a service), SaaS(software as a service)
- ③ 플랫폼, 운영체제, 디바이스
- ④ 운영체제, 응용 소프트웨어, 클라이언트
- ⑤ 클라우드, 엣지, 디바이스

84. 메타버스를 구현하는 주요 기반 기술과 그 설명이 가장 옳지 않은 것은?

- ① XR(eXtended Reality) 기술 - 현실과 가상 세계를 연결하는 인터페이스로, 현실과 가상세계의 공존을 촉진하고 몰입감 높은 가상융합 공간과 디지털 휴먼 등을 구현하는 데 활용된다.
- ② 디지털트윈 기술 - 가상세계에 현실세계를 3D로 복제하고 동기화한 뒤 시뮬레이션·가상훈련 등을 통해 지식의 확장과 효과적 의사결정을 지원하는 데 활용된다.
- ③ 블록체인 기술 - 메타버스 창작물에 대한 저작권 관리, 사용자 신원 확인 및 데이터 프라이버시 보호, 콘텐츠 이용 내역 모니터링 및 저작권료 정산 등을 지원하는 데 활용된다.
- ④ 인공지능 기술 - 이용자 요구나 수요 변화에 따라 컴퓨팅 자원을 유연하게 배분하여 활용된다.
- ⑤ 데이터 분석 기술 - 실세계 데이터 취득 및 유효성 검증, 데이터 저장·처리·관리 등에 활용된다.

85. 아래 글상자의 융합기술 발전 2단계에 부합하는 사례만을 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

융합기술의 발전단계는 IT기반 융합의 진화수준에 따라 크게 3단계로 구분할 수 있다.
1단계는 IT기술과 산업 간 결합 및 통합으로 기존 기술 및 상품과 서비스의 결합을 통한 신제품, 새로운 서비스를 창출하는 단계이다.
2단계는 IT와 이종기술 산업 간 융합을 통해 기존 기술의 한계를 극복하고 새로운 시장을 창출하는 단계이다.
3단계는 IT 신기술의 화학적 융합을 통해 미래 사회의 요구에 부합하는 신상품 및 새로운 서비스를 창출해 내는 융합기술로 정의할 수 있다.

- ① IPTV, 휴대형 PC
- ② IPTV, 휴대형 PC, 지능형 자동차
- ③ IT 융합건설, 지능형 자동차, 수중에너지 탐사로봇시스템
- ④ IT 융합건설, 휴대형 PC, 수중에너지 탐사로봇 시스템
- ⑤ IPTV, 지능형 자동차, 수중에너지 탐사로봇 시스템

86. 아래 글상자에서 설명하는 데이터베이스의 종류로 가장 옳은 것은?

모자(母子)집합이라는 레코드 간 구조를 가지며, 자(子)레코드가 복수의 모(母)레코드를 갖는 복잡한 표현도 가능한 데이터베이스로, 표현력은 좋으나 다소 복잡하며 사용이 어렵다.

- ① RDB(관계형 데이터베이스)
- ② HDB(계층형 데이터베이스)
- ③ NoSQL(비정형 데이터베이스)
- ④ NDB(네트워크 데이터베이스)
- ⑤ OODB(객체지향형 데이터베이스)

87. CRM 시스템에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① CRM 시스템은 신규고객 창출, 기존고객 유지, 기존 고객 강화를 위해 이용된다.
- ② 기업에서는 장기적 측면의 고객관계 강화보다는 단기적 측면의 고객관계 강화를 위해 CRM 시스템을 도입하고 있다.
- ③ CRM 시스템은 다양한 측면의 고객 정보를 분석해 고객에 대한 이해도를 높여준다.
- ④ CRM 시스템은 유통업체의 경쟁우위 창출에 도움을 제공한다.
- ⑤ CRM 시스템은 고객유지율 개선 및 경영성과 개선을 위해 고객정보를 활용한다.

88. 전사적자원관리(ERP)와 관련된 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① ERP의 목적은 통합관점에서의 정보자원관리이다.
- ② ERP는 회계, 재무, 조달, 프로젝트 관리, 공급망 관리 및 제조 같은 조직의 일상적인 비즈니스 활동을 전사적으로 지원한다.
- ③ ERP는 여러 비즈니스 프로세스를 한데 묶어 각 프로세스 간 데이터의 흐름을 가능하게 해준다.
- ④ SaaS ERP는 온프레미스(on-premise) ERP에 비해 초기 착수 비용이 상대적으로 적게 소요된다.
- ⑤ 온프레미스(on-premise) ERP는 SaaS ERP에 비해 즉각적인 확장성과 안정적 운영이 보장된다는 장점이 있다.

89. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

()는 클라우드상의 GenAI가 사용자 디바이스만으로 이동한다는 것 이상의 의미를 가진다. 단기적으로는 사용자의 일상 언어를 잘 이해하는 음성 UI(user interface), 실시간 통역과 같은 기능 관점에서 GenAI를 활용할 것으로 예상되나, 중장기적으로는 개인화·맞춤화된 GenAI Agent로 진화할 것으로 전망되기 때문이다.

- ① 온디바이스(on-device) GenAI
- ② 규칙 기반(rule based) AI
- ③ 생성형(generative) AI
- ④ 딥러닝기반 AI
- ⑤ 영상지원 AI

90. 다음 보기에 제시된 4가지 개념을 가치가 낮은 개념에서 높은 개념 순서로 바르게 나열한 것으로 옳은 것은?

- ① 데이터 → 지혜 → 정보 → 지식

- ② 데이터 → 지식 → 정보 → 지혜
- ③ 데이터 → 정보 → 지식 → 지혜
- ④ 지식 → 데이터 → 정보 → 지혜
- ⑤ 지혜 → 지식 → 정보 → 데이터

전자문제집 CBT 홈페이지 : www.comcbt.com
기출문제 및 해설집 다운로드 : www.comcbt.com/xe
전자문제집 CBT 앱(구글플레이) : [\[다운로드\]](#)

전자문제집 CBT란?
종이 문제집이 아닌 인터넷으로 문제를 풀고 자동으로 채점하며
모의고사, 오답 노트, 해설까지 제공하는 무료 기출문제 학습 프
로그램으로 실제 시험에서 사용하는 OMR 형식의 CBT를 제공합
니다.
PC 버전 및 모바일 버전 완벽 연동
교사용/학생용 관리기능도 제공합니다.

오답 및 오탈자가 수정된 최신 자료와 해설은 전자문제집 CBT
에서 확인하세요.

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