

1과목 : 유통물류일반

1. 아래 글상자에서 유통경로의 사회·경제적 기능 설명으로 옳은 것을 모두 고르면?

㉠ 상품의 사용가치와 경제적 효용을 높인다.
 ㉡ 소비자에게 정보제공의 기능을 한다.
 ㉢ 소비자에게 제품 구색 불일치를 완화시켜 준다.
 ㉣ 소비자에게 거래의 표준화가 이루어지도록 한다.
 ㉤ 생산자와 소비자를 연결시켜 거래가 원활히 이루어지도록 한다.

- ① ㉠ ② ㉠, ㉡
 ③ ㉠, ㉡, ㉢ ④ ㉠, ㉡, ㉢, ㉤
 ⑤ ㉠, ㉡, ㉢, ㉣, ㉤
2. 소매업을 분류하는 기준에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 대규모와 중소규모는 점포 면적에 따른 구분이다.
 ② 제공하는 서비스수준에 따라 완전서비스, 한정서비스, 셀프서비스 등으로 구분한다.
 ③ 판매하는 상품의 종류에 따라 업체별 구분을 한다.
 ④ 경영방식에 따라 단독점과 체인점으로 구분한다.
 ⑤ 점포의 유무에 따라 점포소매업, 무점포소매업으로 구분한다.
3. 유통 경로의 목표를 설정할 경우, 각 특성별로 고려해야 할 사항으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 중간상 특성: 중간상 유형별 장단점
 ② 기업 특성: 인적, 물적, 재무적 자원
 ③ 경쟁적 특성: 경쟁자의 유통경로 믹스
 ④ 환경적 특성: 경기변동, 법적·제도적 환경요인
 ⑤ 제품 특성: 판매증대, 이익증대, 소비자 만족
4. 조직몰입(organizational commitment)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 정서적 몰입은 구성원이 조직에 대하여 동일시하며 애착을 느끼는 심리상태를 의미한다.
 ② 규범적 몰입은 도덕적 혹은 윤리적인 의무감을 기반으로 헌신하고자 하는 심리상태를 의미한다.
 ③ 소속된 조직과 결별하는 데 발생하는 비용으로 인해 구성원으로서의 자격을 유지하려는 상태를 정서적 몰입이라고 한다.
 ④ 몰입의 대상이 꼭 하나일 필요는 없고, 기업에 몰입하면서 노조에도 몰입하는 이중몰입이 가능하다.
 ⑤ 자기 회사에 대해 자부심을 갖는 것도 정서적 몰입에 해당한다.
5. 경로 커버리지 전략을 선택하는 데 있어 고려해야 할 요소로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 취급하는 제품 유형 ② 고객구매행동
 ③ 특정상표 및 점포 충성도 ④ 기업의 경로통제 욕구
 ⑤ 점포의 포화정도
6. 아래 글상자에서 시장점유율에 관한 설명으로 옳은 것을 모

두 고르면?

㉠ 순매출에서 총마진이 차지하는 비중이다.
 ㉡ 시장점유율의 계산에 있어 지역이나 업종은 구분하여야 한다.
 ㉢ 총시장매출을 소매업자의 총매출로 나누어 계산할 수 있다.
 ㉣ 소매업자의 매출액이 특정시장의 총매출액 중 차지하는 비중이다.

- ① ㉠, ㉡ ② ㉠, ㉢
 ③ ㉡, ㉣ ④ ㉡, ㉣
 ⑤ ㉢, ㉣, ㉤
7. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어가 순서대로 나열된 것으로 가장 옳은 것은?

미커머스가 유통의 중심으로 확대됨에 따라 기존 오프라인 유통기업들은 생존을 위해 오프라인 유통을 온라인으로 연결하는 (㉠)을 실행하고 있다. 그러나 온라인 유통기업들 또한 오프라인 유통기업의 이러한 움직임에 대응하기 위해 온라인을 오프라인으로 연결하는 (㉡)을 구사하며 대응하고 있다. 게다가 제조업체는 소매상과 시장을 지배하기 위한 파워 경쟁에서 밀리지 않기 위해 (㉢)을 진행하며 유통에서의 경쟁은 더욱 심화되고 있다.

- ① ㉠ B2C 전략, ㉡ D2C 전략, ㉢ C2C 전략
 ② ㉠ O2O 전략, ㉡ O4O 전략, ㉢ D2C 전략
 ③ ㉠ B2B 전략, ㉡ B2C 전략, ㉢ O2O 전략
 ④ ㉠ O2O 전략, ㉡ O4O 전략, ㉢ D4C 전략
 ⑤ ㉠ O4O 전략, ㉡ O2O 전략, ㉢ D2C 전략
8. 소매점의 판매목표 설정과 관련한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 객관적인 자료의 수집과 분석에 의하여 목표를 설정한다.
 ② 전년도 판매목표 달성률을 감안하여 금년의 목표를 설정한다.
 ③ 상권의 특성, 경쟁사의 영향요인을 반영하여 수립한다.
 ④ 상권 내에서 경쟁사 대비 소매점의 위상과 고객충성도를 비교하여 설정한다.
 ⑤ 계절특성, 행사계획을 반영하고 매입·재고계획과 연동하여 수립한다.
9. 아래 글상자에서 앤소프(Ansoff, H. I.)의 경영전략에 대한 내용으로 옳은 것을 모두 고르면?

- ㉠ 경영전략은 환경적응의 기능을 가지고 있다.
 ㉡ 경영전략은 경영목적 달성을 위한 포괄적인 수단이다.
 ㉢ 경영전략은 기업이 장래 당면할 전략적 문제나 전략적 기회를 발견하는 기능을 가진다.
 ㉤ 경영전략은 경영활동 각 부문을 전체적으로 총합하는 기능을 가지고 있다.
 ㉥ 경영전략은 정보수집을 효율화하기 위한 결정 규칙을 가지고 있다.

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

10. 옴니채널의 사례로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 오프라인 가구판매기업 A사가 온라인을 통해 인테리어 전문컨설팅을 제공한다.
 ② 서적판매기업 B사가 고객이 온라인에서 구매한 책을 오프라인 매장에서 받아볼 수 있는 서비스를 제공한다.
 ③ 숙박예약플랫폼기업 C사가 고객이 온라인에서 예약한 후 숙소에서 체크인하여 이용할 수 있는 서비스를 제공한다.
 ④ 온라인쇼핑몰 운영기업 D사가 복합쇼핑몰이나 아울렛에서 매장을 운영한다.
 ⑤ TV홈쇼핑기업 E사가 계열사 편의점을 통해 반품 물품을 회수한다.

11. 유통기업 결합형태에 따른 인수 및 합병(M&A)의 유형과 내용 설명이 가장 옳은 것은?

- ① 수직적 M&A: 기존의 경쟁자 대상 M&A
 ② 수평적 M&A: 제품라인을 보완하기 위한 M&A
 ③ 제품확장형 M&A: 시장을 확대·보완하기 위한 M&A
 ④ 시장확장형 M&A: 기존의 공급자 또는 고객 대상 M&A
 ⑤ 복합형 M&A: 전략적 연계관계가 별로 없는 기업 대상 M&A

12. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 단어로 가장 옳은 것은?

() 인사관리는 인간행동의 과학적 이해와 근로자의 동기부여적 자주관리에 초점을 맞춘 이론이다. 즉 근로자의 행동을 과학적으로 설명하여 근로자가 어떻게 동기 부여되는지 밝힌다.

- ① 전략적 ② 시스템적
 ③ 행동과학적 ④ 인간관계적
 ⑤ 과학적

13. 전략적 이익 모형과 관련된 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 자산회전율은 원가와 영업비용을 판매수익으로 얼마나 감당하는지 나타내는 경영능력이다.
 ② 레버리지비율은 기업이 자금을 얼마나 차입했는지를 나타내는 지표를 말한다.
 ③ 투자이익률은 기업주가 제공한 자본을 보상해 줄 수 있는 능력을 말한다.
 ④ 자산이익률은 순이익을 순매출액으로 나눈 것으로 경영능력을 나타낸다.

- ⑤ 순이익률은 순이익을 총자산으로 나눈 것으로 자본의 활용능력을 보여준다.

14. 아래 글상자의 내용을 이용하여 제품의 순익분기점을 계산한 것으로 옳은 것은?

- 제품 단위당 가격: 1,000원
 - 제품 단위당 변동비: 500원
 - 총고정비: 500만원
 - 임대료: 100만원
 - 개당 인건비: 50원

- ① 10,000개 ② 11,000개
 ③ 12,000개 ④ 14,000개
 ⑤ 15,000개

15. 아래 글상자의 자료를 이용해서 A사의 경제적주문량을 옳게 계산한 것은?

- 연간수요량: 30,000개
 - 재고유지비율: 30%
 - 1회 주문비용: 50,000원
 - 제품평균단가: 10,000원

- ① 100개 ② 1,000개
 ③ 5,000개 ④ 10,000개
 ⑤ 20,000개

16. 물류정보에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 물류정보시스템은 판매관리에 대한 정보시스템과는 공통된 점이 없다.
 ② 물류정보의 중요성이 높아지고 있는 이유는 물류비 절감이 중요하기 때문이다.
 ③ 물류정보는 물류활동의 역할에 따라 수주, 재고, 생산 지시, 물류관리정보 등으로 분류된다.
 ④ 기업의 물류정보시스템은 초기에는 판매관리와 생산 관리를 위한 정보시스템이 주로 행해졌다.
 ⑤ 물류정보란 수송, 운반, 포장, 하역, 유통가공 등 기업의 물류활동과 관련하여 발생하는 모든 정보를 말한다.

17. 아래 글상자에서 글로벌 제품조직(global product structure)에 대한 설명으로 옳은 것을 모두 고르면?

- ㉠ 다양한 국가 및 지역시장의 요구사항을 더욱 잘 고려할 수 있다.
 ㉡ 각 제품집단은 각 마케팅영역에 대하여 보다 나은 의사 소통을 할 수 있다.
 ㉢ 서로 다른 제품집단에 대하여 보다 많은 자율권과 개발 가능성이 주어진다.
 ㉤ 제품 또는 제품집단에만 초점을 맞추는 경우, 다른 분야 또는 기능영역을 소홀히 할 수 있다.
 ㉥ 특정 국가 또는 지역내에 다수의 판매지점 또는 유통망이 운영될 수 있기 때문에 자원이 낭비될 수 있다.

- ① ㉠ ② ㉠, ㉡

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

18. 공급망의 원활한 운영을 방해하는 잠재적인 위험으로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 채찍효과와 같은 수요 증폭을 유발하는 수요위험
 ② 프로세스의 탄력성과 병목 현상 같은 프로세스위험
 ③ 날씨나 지정학적 격변과 같은 환경위험
 ④ 글로벌 소싱, 주요 공급업체에 대한 높은 의존도와 같은 공급위험
 ⑤ 기업의 평판 손실로 인한 통제위험
19. 침투가격(penetration pricing) 전략이 적용되는 경우의 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 시장에 경험 효과가 존재하는 경우
 ② 시장에 규모의 경제가 존재하는 경우
 ③ 수요의 가격탄력성이 크지 않은 경우
 ④ 단기간에 매출액과 시장점유율을 확보하고자 하는 경우
 ⑤ 대량판매를 통하여 높은 이익을 올릴 수 있다고 판단되는 경우
20. 정량주문법과 정기주문법을 비교한 설명으로 가장 옳은 것은?
 ① 정량주문법은 고가품목에, 정기주문법은 저가품목에 상대적으로 유리하다.
 ② 정기주문법은 재고수준을 최소화시켜 품질위험을 낮출 수 있다.
 ③ 정량주문법은 여러 품목의 운송·발주를 통합해 비용 절감이 가능하다.
 ④ 정기주문법은 주문비용 최적화가 가능하지만 과잉 재고가 발생할 수 있다.
 ⑤ 정량주문법은 주문주기가 정해져 있고, 정기주문법은 불규칙하다.
21. POS(point of sales)시스템의 업무처리절차가 옳게 나열된 것은?
 ① 상품에 인쇄된 바코드를 스캐너가 판독 - 스토어 컨트롤러에서 POS 시스템으로 발신 - 정보가 스토어 컨트롤러로 송신 - 스토어 컨트롤러가 당일의 상품 판매 관련 각종 보고서 작성 - 영수증 발행 및 인쇄
 ② 상품에 인쇄된 바코드를 스캐너가 판독 - 정보가 스토어 컨트롤러에 송신 - 스토어 컨트롤러에서 POS 단말기로 발신 - 영수증 발행 및 인쇄 - 스토어 컨트롤러가 당일의 상품 판매 관련 각종 보고서 작성
 ③ 상품에 인쇄된 바코드를 스캐너가 판독 - 정보가 POS 단말기에 송신 - 영수증 발행 및 인쇄 - POS 단말기에서 스토어 컨트롤러로 발신 - POS 단말기가 당일의 상품 판매 관련 각종 보고서 작성
 ④ 상품에 인쇄된 바코드를 스캐너가 판독 - 정보가 스토어 컨트롤러에 송신 - 스토어 컨트롤러에서 POS 단말기로 발신 - 스토어 컨트롤러가 당일의 상품 판매 관련 각종 보고서 작성 - 영수증 발행 및 인쇄
 ⑤ 상품에 인쇄된 바코드를 스캐너가 판독 - 정보가 POS 단말기에 송신 - POS 단말기에서 스토어 컨트롤러로 발신 - 스토어 컨트롤러가 당일의 상품 판매 관련 각종 보고서 작성 - 영수증 발행 및 인쇄
22. 물류활동 중 보관활동에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 보관활동은 보관설비를 제공하는 활동이다.
 ② 보관활동은 제품을 저장하는 기능을 포함하고 있다.
 ③ 보관활동은 설비를 이용하여 직접 보관을 행하는 활동을 말한다.
 ④ 보관활동은 하역설비를 제공하거나 설비를 이용하여 직접 하역을 행하는 활동을 의미하기도 한다.
 ⑤ 보관활동은 원부자재를 적시에 공급하여 생산을 원활하게 하고, 완제품을 소비자에게 적시에 공급할 수 있게 한다.

23. 포장의 유형 중 목적별 분류에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 상업포장은 유통과정에서 물품보호 기능을 최우선으로 두고 포장한다.
 ② 방청포장은 기계나 금속제품이 녹이 스는 것을 막기 위한 포장으로 산소가 닿지 않게 포장한다.
 ③ 집합포장은 지게차 등 하역기기에 의한 작업이 용이하도록 포장단위별로 묶어서 포장한다.
 ④ 방습포장은 습기가 스며드는 것을 방지하는 것으로 의약품이나 건조식품에 활용한다.
 ⑤ 완충포장은 내용물에 충격이 가해지는 것을 방지하기 위해 외부 압력을 완화시키도록 포장한다.
24. 기업이 윤리경영을 실천해야 하는 이유로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 기업의 활동이 윤리성을 바탕으로 이루어지면 기업 이미지가 좋아지고 장기적으로 성장과 발전에 도움을 준다.
 ② 기업의 비윤리적 행동에 대해 사회가 지불해야 하는 사회적 비용의 규모가 커지고 있기 때문이다.
 ③ 기업윤리는 객관적인 윤리기준으로 업종에 상관없이 기업이 지켜야할 구체적이고 통일된 기준이기 때문이다.
 ④ 기업윤리를 소홀하게 다루는 기업은 궁극적으로 기업 경영을 비효율적으로 만들기 때문이다.
 ⑤ 기업의 사회적 책임 중 하나인 기업윤리에 대한 사회의 기대와 요구가 점점 커지고 있기 때문이다.
25. 유통산업발전법(법률 제20444호, 2024. 9. 20., 일부 개정)에 의한 유통관리사 관련 내용으로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 유통관리사가 되려는 사람은 산업통상자원부장관이 실시하는 유통관리사 자격시험에 합격하여야 한다.
 ② 산업통상자원부장관은 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 유통관리사의 자격을 취득한 사람에 대하여 그 자격을 취소하여야 한다.
 ③ 유통관리사의 등급, 유통관리사 자격시험의 실시방법·응시자격·시험과목 및 시험과목의 면제나 시험 점수의 가산, 자격증의 발급 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
 ④ 산업통상자원부장관 또는 지방자치단체의 장은 유통관리사를 고용한 유통사업자 및 유통사업자단체에 대하여 다른 유통사업자 및 사업자단체에 우선하여 자금 등을 지원할 수 있다.
 ⑤ 산업통상자원부장관은 다른 사람에게 유통관리사의 명의를 사용하게 하거나 자격증을 빌려준 사람에 대하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 3개월 이내의 기간을 정하여 자격을 정지할 수 있다.

2과목 : 상권분석

26. 상가건물 임대차보호법 시행령(대통령령 제35162호, 2024.

26. 상가건물 임대차보호법 시행령(대통령령 제35162호, 2024.

12. 31., 일부개정)은 아래 글상자와 같이 상가 임대료의 인상을 상한(차임 등 증액청구의 기준)을 규정하고 있다. 괄호 안에 알맞은 것은?

차임 또는 보증금의 증액청구는 청구당시의 차임 또는 보증금의 100분의 ()의 금액을 초과하지 못한다.

- ① 3 ② 4
③ 5 ④ 8
⑤ 10

27. 중심지이론을 적용해 봤을 때 동일계층의 중심지가 여러 개 존재하는 지역에서 중심지 간 경쟁과 소외지역을 최소화 하는 중심지 상권의 모양으로 가장 옳은 것은?

- ① 원형 ② 다각형
③ 타원형 ④ 정육각형
⑤ 동심원형

28. 넬슨(R.L. Nelson)의 입지원칙 중에서 상호 보완관계에 있는 점포가 서로 인접하여 있는 경우에 고객 흡인력을 높일 수 있다는 특성으로 병원 근처에 약국이 입지한다든가 식당가 근처에 카페가 분포하는 것과 가장 관련이 높은 원칙은?

- ① 중간저지성 ② 누적적 흡인력
③ 양립성 ④ 접근가능성
⑤ 경쟁회피성

29. 중심지 상권의 계층성을 설명하는 중심지이론의 고차원 중심지와 저차원 중심지의 비교설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고차원 중심지일수록 고급상품을 취급한다.
② 교통이 발달할수록 저차원 중심지는 쇠락한다.
③ 인구가 증가할수록 중심지 간 거리는 멀어진다.
④ 고차원 중심지일수록 소비자 도달거리가 커진다.
⑤ 고차원 중심지일수록 소비자 이용 빈도가 낮아진다.

30. GIS(지리정보시스템)를 활용한 상권분석과 입지의사결정에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 점포에 대한 정보는 그 속성값으로 점포명칭, 점포유형, 매장면적, 월매출액, 종업원 수 등의 자료를 포함할 수 있다.
② 편의점, 은행, 대형마트, 백화점 등에서의 신규점포 입지 선정이나 기존점포의 점포망관리, 점포의 이동과 폐점결정 등에도 활용이 확대되고 있다.
③ 각종 도로나 지하철 노선 등은 선(線)데이터로 지도에 수록하고 데이터베이스를 구축한다.
④ 개별 상점이나 상점가의 위치정보, 행정구역, 토지이용정보는 좌표를 갖는 점(點)데이터로 지도에 수록한다.
⑤ 소매점포를 이용하는 소비자 대상의 설문조사 자료도 지도데이터베이스에 포함하여 보다 정밀한 상권분석이 가능하다.

31. 다수의 임대점포로 구성되는 대형상가인 쇼핑센터는 임차인 믹스(tenant mix)가 중요하다. 일반적으로 쇼핑센터의 성격을 결정짓고 다수의 고객을 끌어들이는 중심적 역할을 하고, 보통 쇼핑센터에서 매장면적을 크게 점유하여 일반에게 지명도가 높은 상징적 점포를 의미하는 것은?

- ① 테넌트(tenant)

- ② 일반테넌트(general tenant)
③ 트래픽 풀러(traffic puller)
④ 앵커스토어(anchor store)
⑤ 서브키테넌트(sub-key tenant)

32. S지역에 거주하는 소비자들이 이용할 수 있는 점포가 3개만 존재한다. 다음 자료와 Huff모델을 사용하여 소비자들의 이용 확률이 가장 높은 점포와 그 확률을 구한 것으로 옳은 것은? (단, 소비자들의 점포면적에 대한 민감도는 +2, 거리에 대한 민감도는 -2이다.)

	A 점포	B 점포	C 점포
점포면적	4	9	10
S지역과의 거리	2	3	5

- ① A 점포: 약 35% ② A 점포: 약 43%
③ B 점포: 약 45% ④ B 점포: 약 53%
⑤ C 점포: 약 42%

33. 다음 중 상권분석의 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상권의 공간적 범위 확정
② 상권내 임대료의 적절성 분석
③ 자사점포의 시장점유율의 추정
④ 상권내 상주인구의 인구특성 분석
⑤ 상권내 경쟁자들의 전략 특성 분석

34. 도시와 도시, 지역과 지역간에 관찰할 수 있는 역외구매(outshopping) 현상과 관련한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 해당지역에 거주하는 소비자들이 외부지역에서 구매하는 상황을 말한다.
② IRS가 크다는 것은 거주자의 역외구매 정도가 낮다는 것을 의미한다.
③ 해당 지역의 전체 혹은 1인당 예상지출액과 실제지출액이 차이를 유발한다.
④ 소비자의 이동가능성을 높이는 교통수단의 발달은 역외구매현상을 촉진할 수 있다.
⑤ 역외구매 현상이 많아 신규수요창출 가능성이 큰 것이므로 MEP가 높다고 해석한다.

35. 점포의 입지분석과 관련된 설명으로 그 내용이 옳지 않은 것은?

- ① 인스토어형 점포는 대형할인점, 백화점, 쇼핑센터 등 대형소매점 내에 입주해 있는 개별 매장을 의미한다.
② 인스토어형 점포가 입주해 있는 대형소매점은 그 위치와 주요 내점 교통수단에 따라 도시형, 교외형, 혼합형으로 구분된다.
③ 도시형 점포의 경우 주 출입구에서 에스컬레이터까지가 주동선이다.
④ 교외형 점포의 경우 주 주차장에서 주 출입구까지가 주동선이 된다.
⑤ 인스토어점포 내에서 고객유발매장을 출입구에 가깝게 배치하여 고객 가로치기 현상을 방지하도록 관리한다.

36. 아래 글상자의 항목 가운데 쇼핑물 입지의 장점들만을 모두 포함한 내용으로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 상품 구색의 다양성
 ㉡ 입점업체의 계획적 구성
 ㉢ 가장 낮은 임대료
 ㉣ 점포 외부환경 관리 부담의 완화
 ㉤ 점포 운영의 자율성

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

37. 소비자의 동선을 파악하기 위해서는 개별 통행자의 심리 상태에 대한 원리를 이해하는 것이 중요하다. 목적지를 향한 인간의 심리상태를 나타내는 원리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 집합의 법칙: 사람들은 여러 사람들이 모이는 곳으로 가려한다.
 ② 최단거리 실현의 법칙: 사람들은 목적지에 최단거리로 가려고 한다.
 ③ 안전중시의 법칙: 사람들은 자신의 안전을 위해 위험하다고 생각되거나 다른 사람들이 가지 않는 곳으로 통행하지 않는다.
 ④ 보증실현의 법칙: 사람들은 득실을 미리 예상하고 득이 되는 쪽을 선택한다.
 ⑤ 부동선 선호 법칙: 사람들은 부동선을 주동선보다 선호한다.

38. GIS(지리정보시스템)의 기능 중 중첩(overlay)은 공간적으로 동일한 경계선을 가진 두 지도 레이어들에 대해 하나의 레이어에 다른 레이어를 겹쳐 놓고 지도 형상과 속성들을 비교하는 기능이다. 중첩의 기능에 해당되지 않는 것은?

- ① 결합(union) ② 교차(intersection)
 ③ 동일성(identity) ④ 절단(clip)
 ⑤ 질의(query)

39. 권리금에 대한 설명 중 옳은 것은?

- ① 권리금은 법률적으로 반환을 보장받을 수 있다.
 ② 임대차 계약기간동안의 사업수익으로 충분히 충당될 수 있는 정도여야 적당하다고 볼 수 있다.
 ③ 신축건물에도 바닥권리금이라는 것이 있는데, 이는 주변 상권의 강점을 반영하는 것이므로 높아도 무방하다.
 ④ 일종의 영업권이며 계약 종료시 원칙적으로 전액 반환받을 수 있다.
 ⑤ 해당 상권의 강점 등이 반영된 영업권의 일종으로, 점포의 소유자에게 임차인이 제공하는 추가적인 비용이다.

40. 점포를 중심으로 거리가 멀어질수록 소비자의 구매행동에 차이가 있다는 인식을 근거로 소매점포의 상권을 전략적 차원에서 구분한다. 이와 관련한 설명이 타당하지 않은 것은?

- ① 1차상권은 점포에서 가장 가까운 지역이며 소비자의 충성도가 높으며 상대적으로 1인당 판매액이 커서 소매점 경영의 핵심적 공간이다.
 ② 1차상권은 매출액이나 소비자의 수를 기준으로 비중이 가장 크지만 그 비율에 대한 절대적기준은 없다. 경쟁점과의 상권충복 가능성이 상대적으로 높다.
 ③ 2차상권은 1차상권을 둘러싸는 형태로 매출이나 소비자의 일정비율을 추가로 흡인하는 지역이다. 대체로 1차상권에 비해 소비자 내점빈도와 1인당 판매액이 낮은 편이다.

- ④ 3차상권은 상권내 소비자의 내점빈도가 상대적으로 낮으며 경쟁점포들과 상권장식의 가능성이 높은 지역이다.
 ⑤ 한계상권이라고도 하는 3차상권은 상권으로 인정하는 한계(fringe)까지의 공간범위이다.

41. 백화점이나 쇼핑센터 등 다층구조의 대형소매점에서 개점계획 시 공간배치 관련 의사결정을 내릴 때 매장을 찾는 고객의 동선(動線)을 전략적으로 유도하여 매출을 극대화하려는 목적으로 샤워효과, 분수효과, 나비효과를 고려하기도 한다. 이와 관련한 일반적 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 분수효과(Fountain effect)는 분수의 물이 아래에서 위로 물이 뿜어져 나오는 것처럼 대형소매점 하층부의 이벤트가 상층부로 고객을 유도하여 매장전체의 매출을 증가시키는 효과를 갖는 것을 말한다.
 ② 분수효과(Fountain effect)는 백화점 등에서 지하매장에 식료품코너를 배치하여 고객집객효과가 위층까지 영향을 미치게 하는 것이 대표적 적용사례이다.
 ③ 샤워효과(Shower effect)는 대형소매점의 상층부에 고객을 유인하는 상품매장이나 시설 등을 배치하여 그곳을 방문한 고객이 하층부로 내려오면서 고객집객효과가 하층부로 연계되는 효과를 말한다.
 ④ 샤워효과(Shower effect)는 백화점에서 상층부에 문화센터, 전문식당가, 명품브랜드 매장을 배치하여 고객 집객효과가 아래층으로 유도되는 것이 일반적 적용사례이다.
 ⑤ 나비효과(Butterfly effect)는 브랜드 인지도와 집객력이 큰 앵커매장(anchor shop)을 엘리베이터나 에스컬레이터에서 멀리 떨어져 있는 매장 안쪽에 배치하여 주변 매장의 상품도 구매하는 연계매출 증대를 꾀하는 것을 말한다.

42. 점포를 개점할 때는, 행정관청에서 사업자등록번호를 부여받고 사업자등록증을 교부받아야 한다. 이와 관련된 아래의 내용 중에서 옳지 않은 것은?

- ① 업종에 따라 영업 신고, 영업 등록, 영업 허가 등이 필요한 업종이 있고, 이 모든 것이 필요 없는 업종도 있다.
 ② 독서실, 노래방, 약국 등은 영업 신고를 하면 개점이 가능하다.
 ③ 편의점, 문방구, 잡화점 등은 임대차 계약서만 있으면 사업자등록이 가능하다.
 ④ 유흥주점, 단란주점 등은 영업 허가를 받아야 개점이 가능하다.
 ⑤ 부동산 중개업, 병원, 안경점 등은 행정관청에서 영업 등록을 해줘야만 개점이 가능하다.

43. 특정 지역상권 내에서 신규 개점을 하려 한다. 상권규모와 경쟁상태는 아래 글상자의 내용과 같다. 매장면적을 기준으로 매출액을 예상하여 개점전략을 수립하려 한다. 신규 개점 점포의 예상매출액은 얼마인가?

- 상권 내 잠재수요: 10억
 - 상권 내 상주인구: 1,000세대
 - 자사 점포면적: 50평
 - 상권 내 경쟁사 총점포면적: 300평

- ① 약 1억 8,100만원 ② 약 1억 6,700만원
 ③ 약 1억 4,200만원 ④ 약 1억 2,300만원
 ⑤ 약 1억 1,200만원

44. 입지의사결정 과정에서 평가요소가 되는 소매점포의 외부 특성이나 내부 레이아웃과 관련된 일반적 설명으로 내용이

타당하지 않은 것은?

- ① 점포입구는 공개형과 폐쇄형으로 구분할 수 있다. 공개형은 외부에서 매장의 상태나 상품이 잘 보이는 유형으로 입구의 폭이 넓고 개방감을 준다. 패스트푸드나 패밀리레스토랑 등이 해당된다.
- ② 출입구의 위치나 개수는 취급상품에 따라 상이해지는데 전문품 점포나 대형 슈퍼마켓도 점포 앞 쇼윈도를 넓게 사용하기 위하여 출입구를 한곳으로 통일하는 경우가 많다.
- ③ 점내유도성을 평가할 때 투시도는 외부에서 점내를 확인할 수 있는 정도를 말하며 통유리 등을 사용하여 투시도가 높으면 점포에 대한 친근감이 높아진다.
- ④ 건축선 후퇴는 점포 앞을 여유있게 확보하여 주차장으로 활용하거나 실연판매나 시음회 장소로 활용할 수도 있다.
- ⑤ 점포 내 레이아웃은 일반적으로 직선형의 단순명료한 것이 좋다고 평가된다. 점포 내 동선이 직사각형의 선을그리는 장방형이나 자유형이 선호된다.

45. 소매점포의 신규개설 시 개점할 입지결정, 기존 소매점의 폐점, 점포이전, 점포규모의 축소 및 확대와 관련한 의사 결정에 활용할 수 있는 Huff모델과 관련한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 점포면적 및 거리에 대한 민감도계수는 분석대상이 되는 상권에서 소비자의 구매행동 자료를 통해 추정한다.
- ② 상권분석의 대상이 되는 공간상에서 소매상권이 연속적이고 중복적인 성격이 있다는 것을 인정한다.
- ③ 상권조사 대상지역 개별소비자의 점포이용자료 보다는 평균적이고 객관적인 통계자료를 이용한다.
- ④ 특정 점포의 효용이 다른 점포들의 효용보다 크면 그 점포의 선택가능성이 높아진다.
- ⑤ 소비자로부터 점포까지의 이동거리는 소요시간으로 대체하여 계산하기도 한다.

3과목 : 유통마케팅

46. 효과적인 시장세분화의 요건으로서 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 내용으로 가장 옳은 것은?

- (㉠)은 기업이 유통경로나 매체 등을 통해 타겟 고객에게 실제로 접촉할 수 있어야 함을 의미한다.
- (㉡)은(는) 기업이 설정한 세분시장을 공략하기 위해서 효과적인 마케팅 프로그램을 개발할 수 있어야 함을 의미한다.

- ① ㉠ 측정 가능성, ㉡ 충분한 규모의 시장크기
- ② ㉠ 접근 가능성, ㉡ 실행 가능성
- ③ ㉠ 차별화 가능성, ㉡ 측정 가능성
- ④ ㉠ 접근 가능성, ㉡ 차별화 가능성
- ⑤ ㉠ 측정 가능성, ㉡ 차별화 가능성

47. 소셜미디어에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소셜미디어는 4대매체인 TV, 라디오, 신문, 잡지가 아닌 블로그나 트위터, 인스타그램 등 새로운 뉴미디어를 의미한다.
- ② 소셜미디어의 생산주체는 주로 미디어 제작자나 광고주가 아닌 개인이다.

- ③ 소셜미디어의 콘텐츠 내용은 일반적으로 객관적·계획적이지 않고 주관적·개인적이다.
- ④ 소셜미디어의 커뮤니케이션 형태는 일방향적이다.
- ⑤ 소셜미디어 콘텐츠의 소유 주체는 보통 자본가가 아닌 개인이다.

48. 재고자산의 손실은 감모손실과 평가손실로 구분한다. 다음 중 감모손실의 직접적 관리 대상으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 도난
- ② 파손
- ③ 마모
- ④ 증발
- ⑤ 가격할인

49. 아래 글상자에서 설명하는 진열방식으로 옳은 것은?

- 제품의 진열라인에 변화를 주고 소비자들의 시선을 유도 함으로써 제품 및 점포에 대한 주목도를 높이하고자 하는 진열방식
- 제품에 알맞게 선반 높낮이를 조정하여 소비자들의 주목 도를 높이려는 진열 기법

- ① 샌드위치 진열방식
- ② 브레이크업 진열방식
- ③ 라이트업 진열방식
- ④ 전진입체 진열방식
- ⑤ 트레이 팩 진열방식

50. 거래형 마케팅(transactional marketing)과 관계형 마케팅(relational marketing)을 비교한 내용 중에서 옳지 않은 것은?

- ① 거래형 마케팅은 특정거래처와의 거래경험의 중요성이 높지만, 관계형 마케팅은 거래경험의 중요성이 낮다.
- ② 거래형 마케팅은 시장점유율을 중시한다면, 관계형 마케팅은 고객점유율을 중시한다.
- ③ 거래형 마케팅은 거래처에 대한 상대적 의존도가 낮지만, 관계형 마케팅은 상대적 의존도가 높다.
- ④ 거래형 마케팅은 잠재거래선이 다수이지만, 관계형 마케팅은 잠재거래선이 소수이다.
- ⑤ 거래형 마케팅은 거래처에 대한 신뢰의 정도가 낮지만, 관계형 마케팅은 신뢰의 정도가 높다.

51. 성장 기회를 확보하려는 유통업체가 기존사업을 개선하여 경쟁사의 고객을 확보하거나 주요 표적 고객이 아니었던 소비자를 끌어들이는 전략으로서 가장 옳은 것은?

- ① 집중적 성장전략
- ② 다각화 성장전략
- ③ 전방통합 전략
- ④ 후방통합 전략
- ⑤ 철수전략

52. 아래 글상자는 소매업의 주요 경쟁 요인을 나열하고 있다. 다음 중 시간의 흐름에 따른 소매업체 간 경쟁 요인의 진화 과정에 대한 기술로서 가장 옳은 것은?

- ㉠ 업체 경쟁: 업체 개념을 중심으로 한 경쟁
- ㉡ 품질 차별화: 판매상품 품질과 가격 중심 경쟁
- ㉢ 접점 차별화: 맞춤화와 판매서비스 중심 경쟁

- ① ㉠ → ㉡ → ㉢
- ② ㉠ → ㉢ → ㉡
- ③ ㉡ → ㉠ → ㉢
- ④ ㉢ → ㉡ → ㉠
- ⑤ 경쟁요인의 진화는 무작위적이다.

53. 머천다이징(merchandising)은 좁은 의미(협의) 또는 넓은

의미(광의)로 정의할 수 있다. 협의의 머천다이징의 정의로서 가장 옳은 것은?

- ① 상품계획 수립 ② 상품구매계획 수립
③ 구매처 평가 및 확정 ④ 재고관리계획 수립
⑤ 판매활동계획 수립

54. 수명주기의 차이 때문에 상품별로 구매계획 수립의 용이성이 다르다. 다음 중 구매계획 수립의 용이성이 가장 높은 상품 유형으로 옳은 것은?

- ① 일시성 상품(fad merchandise)
② 계절성 상품(seasonal merchandise)
③ 유행성 상품(fashion merchandise)
④ 지속성 상품(staple merchandise)
⑤ 비상용 상품(emergency merchandise)

55. 다음 중 가격에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 수요탄력성이 낮은 경우는 저가전략을, 가격-품질 연상 효과를 위해서는 고가전략을 활용한다.
② 상시저가 정책은 경쟁기준 가격결정, 고/저 가격 정책은 고객기반 가격결정 방식이다.
③ 권장소비자가격은 제작용가를 기반으로, 오픈가격은 수요와 공급에 의해 가격이 결정된다.
④ 단수가격 결정 및 단위가격 표시는 경쟁점과의 과도한 경쟁을 감소시킨다.
⑤ 슈퍼마켓에서는 저가전략을, 백화점에서는 고가전략을 활용하는 정책을 이중요율 가격이라 한다.

56. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 판매촉진 관련 용어를 바르게 나열한 것은?

- (㉠)는 소매업자가 신상품을 취급해 주는 대가로 제조업자가 상품대금의 일부를 공제해 주는 것이다.
- (㉡)는 소매업자가 점포 내에 어떤 상품을 일정 기간 동안 눈에 잘 띄게 진열해 주는 대가로 제조업자가 상품대금의 일부를 공제해 주는 것이다.

- ① ㉠ 입점 공제, ㉡ 광고 공제
② ㉠ 입점 공제, ㉡ 진열 공제
③ ㉠ 진열 공제, ㉡ 구매 공제
④ ㉠ 진열 공제, ㉡ 광고 공제
⑤ ㉠ 광고 공제, ㉡ 구매 공제

57. 다음 중 자사 웹사이트에 대한 검색엔진 최적화(SEO)의 목적으로 가장 옳은 것은?

- ① 소비자가 입력하는 검색 키워드에 맞춘 광고의 표시
② 웹사이트가 소비자에게 제공하는 이점의 최적화
③ 웹사이트 구조의 최적화를 통한 사용 편의성 제고
④ 웹사이트에 게시할 상품과 콘텐츠의 매력 최적화
⑤ 웹사이트를 효과적으로 알리는 경로 확보의 최적화

58. 광고에 노출된 소비자들에게 광고의 내용 및 광고된 제품에 대해 소비자 스스로가 기억하는 내용을 파악하는 광고 사후 조사 방법에 대한 용어로서 가장 옳은 것은?

- ① 직접평가 방법 ② 회상테스트

- ③ 포트폴리오 테스트 ④ 재인테스트
⑤ 실험실 테스트

59. 기존의 마케팅 커뮤니케이션과 인터랙티브 캠페인의 특징을 비교한 내용으로 옳지 않은 것은?

	구분	기존 마케팅 커뮤니케이션	인터랙티브 캠페인
㉠	마케팅 패러다임	생산지향, 판매지향	고객지향
㉡	과제	매출 및 점유율 증대	이익확보, 고객유지
㉢	마케팅 전략	타겟 마케팅	대중 마케팅
㉣	방향성	참여성, 전파성	일방향

- ① ㉠, ㉡ ② ㉠, ㉢
③ ㉡, ㉢ ④ ㉡, ㉣
⑤ ㉢, ㉣

60. 다음 중 장부재고 오류에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 장부재고 오류는 장부재고는 정확하지만 실재고가 잘못 계산된 경우이다.
② 장부재고 오류로 인한 로스의 발생은 실제 수량에 오류가 있거나 인식이 잘못되었을 때 발생한다.
③ 장부재고 오류는 시스템상의 기록이 실제 수량과 불일치하는 경우이다.
④ 장부재고 오류의 대표적인 원인은 도난에 의한 것이다.
⑤ 장부재고 오류를 막기 위해 항상 상품을 정리하고 도난을 방지하기 위한 대책을 수립해야 한다.

61. 유통경로 성과와 관련된 각종 지표에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 순매출 이익률은 당기순이익을 순매출로 나눈 비율로, 제품 혹은 서비스 구매원가, 영업비와 감가상각비, 금융비용 등의 제 비용을 상환할 수 있는 능력을 나타낸다.
② 순가치 대비 순이익비율은 투자에 따른 배당이 얼마나 이루어질 것인가를 판단하는 지표가 된다.
③ 순가치 대비 총자산비율이 낮을수록 차입금보다 자기 자본 의존도가 높아 재무구조가 안정적이라 볼 수 있다.
④ 총자산 이익률은 유통경로의 각 단계별로 발생하는 물류비용을 측정하여 유통 효율성을 나타내는 지표이다.
⑤ 재고자산 총이익률은 매출총이익을 재고자산으로 나눈 값으로, 이는 이익관리와 재고관리를 결합한 성과측정치라 할 수 있다.

62. 디지털 마케팅의 측정지표에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 도달(reach) - 광고 및 콘텐츠가 고객들에게 노출된 정도
② 클릭률(CTR) - 광고 콘텐츠 또는 링크가 노출된 횟수 대비 클릭된 비율
③ 전환(conversion) - 전체 고객 대비 구매를 수행한 고객의 횟수 및 비율
④ 추천지수(NPS) - 바이럴 가능성 및 반복 이용 가능성 측정

- ⑤ 고객생애가치(CLV) - 고객이 기업과 관계를 맺는 전체 기간 동안에 기업이 획득하는 수익 가치

63. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 옳은 것은?

- 상가, 쇼핑센터, 백화점에서 고객을 흡입할 수 있는 핵심 점포를 말한다.
- 특정 상업시설의 성공에 중요한 역할을 하는 점포를 의미한다.
- 영화관, 병원, 식당 등 입지에 따라 다양한 종류의 점포가 그 역할을 한다.

- ① 셀렉 테넌트(select tenant)
② 키 테넌트(key tenant)
③ 커스터마이징 테넌트(customizing tenant)
④ 마스터 리스(master lease)
⑤ 유인 리스(attractive lease)

64. 다음 중 매장의 의의 및 역할에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 매장은 유통경로를 통해 공급된 상품을 고객에게 판매하는 곳이다.
② 상품을 전시하는 전시장이 아니라, 상품을 판매하는 곳이어야 한다.
③ 고객에게 가치를 제공하고 제공된 가치에 대해 만족을 느끼게 하는 곳이어야 한다.
④ 고객에 대한 정보를 현실적으로 가장 빠르게 입수하는 곳이다.
⑤ 상품이 최상의 상태로 보존, 유지, 저장되어 있는 공간이어야 한다.

65. CRM 실행 프로세스를 순차적으로 나열한 항목으로 가장 옳은 것은?

㉠ 고객 획득 및 유지
㉡ 제품의 개발 및 고객화
㉢ 고객 이해 및 차별화
㉣ 상호작용의 전개 및 부가가치의 제공

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

66. 아래 글상자에서 설명하는 표본 추출방법으로 옳은 것은?

각 표본들이 동일하게 선택될 확률을 가지도록 선정된 표본프레임 안에서 각 표본 단위들을 난수표 및 컴퓨터 프로그램 등을 통해 무작위로 추출하는 방법이다.

- ① 편의 표본추출 ② 단순무작위 표본추출
③ 판단 표본추출 ④ 할당 표본추출
⑤ 층화 표본추출

67. 다음 중 고객데이터 분석을 통한 소매 의사결정으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기업 이익에 가장 높게 기여하는 고객을 확인하여 타겟

프로모션을 진행한다.

- ② 고객이 한 번의 쇼핑에서 동시에 구입하는 상품을 분석하여 매장의 배치를 개선한다.
③ 고객이 동시에 장바구니에 담은 상품에 근거하여 특별할인을 제공한다.
④ 매출이 낮더라도 고객생애가치가 높은 고객들이 주로 구매하는 상품은 계속 공급한다.
⑤ 매출이 높더라도 다빈도 구매고객이 구매하지 않는 상품은 철수를 결정한다.

68. 아래 글상자에서 설명하는 대안의 평가 모형으로 가장 옳은 것은?

소비자가 구매의사결정을 내리기 위해 제품의 각 대안이 가지는 여러 가지 속성들의 중요도와 해당 속성에 대한 평가치를 수치화 한다. 이후 각 속성의 중요도와 평가치를 곱한 값을 모두 더하여 해당 값이 가장 큰 대안을 선택 한다. 이와 같은 대안평가모형에서는 한 가지 속성에서 낮은 점수를 받은 대안이 다른 속성에서 점수를 만회할 수 있다.

- ① 결합식 모형 ② 비보완적 평가모형
③ 사전편찬식 모형 ④ 분리식 모형
⑤ 보완적 평가모형

69. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어들의 나열로 옳은 것은?

- (㉠)는 조사문제가 불명확하거나 주어진 문제 영역에 대해 잘 모를 때 기본적인 통찰과 아이디어를 얻기 위하여 실시하는 조사이다.
- (㉡)는 수집한 자료를 정리하고 기술하는 조사이다.

- ① ㉠ 탐색 조사, ㉡ 기술 조사
② ㉠ 기술 조사, ㉡ 탐색 조사
③ ㉠ 인과관계 조사, ㉡ 기술 조사
④ ㉠ 기술 조사, ㉡ 인과관계 조사
⑤ ㉠ 인과관계 조사, ㉡ 탐색 조사

70. CRM 도입의 기대효과에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객 니즈에 맞는 최적의 채널을 제공하고, 거래비용을 최소화할 수 있는 채널로 고객을 유도하게 한다.
② 고객 행위에 대한 깊은 이해를 기반으로 고객만족을 높임으로써 고객충성도 및 고객유지율을 향상시킬 수 있다.
③ 고객 니즈의 변화를 파악하여 이에 대응하는 상품 개발을 할 수 있다.
④ 고객점유율보다는 시장점유율에 중점을 둔다.
⑤ 신규고객을 유치하고 기존고객을 활성화하여 평생고객 화합으로써 고객생애에 걸쳐 높은 수익성을 유지하고 새로운 시장기회를 포착할 수 있다.

71. 아래 글상자에서 빅데이터에 대한 설명으로 옳지 않은 것을 모두 나열한 것은?

- ㉠ 과거에는 비정형 데이터의 활용을 강조하였으나 최근에는 정형 데이터의 활용을 강조한다.
 ㉡ 빅데이터 분석에서 빅데이터는 분석 결과의 정확도를 떨어뜨리기 때문에 데이터 전처리 과정이 매우 중요하다.
 ㉢ 대표적인 비정형 데이터 유형에는 텍스트, 오디오, 숫자 등이 있다.
 ㉣ 더그 레이미가 빅데이터를 설명하기 위해 제시한 3대 특징은 크기(Volume), 속도(Velocity), 가치(Value)이다.
 ㉤ 빅데이터 분석에서 인공지능기술의 활용은 보다 정확한 데이터 분석을 가능하게 한다.

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

72. 유통업체에서 판매 증진을 위해 활용하는 옴니채널(Omni-Channel) 전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ㉠ 옴니채널이라는 용어는 '모든'이라는 뜻의 단어 '옴니(omni)'와 '경로'를 뜻하는 '채널(channel)'의 합성어이다.
 ㉡ 옴니채널 활성화에 따라 크로스 쇼퍼(cross shopper)가 감소하게 되었다.
 ㉢ 옴니채널은 온라인과 오프라인 유통 채널을 통합해 어떤 채널에서도 고객에게 최선의 선택을 제공한다.
 ㉣ 옴니채널에서는 온라인과 오프라인 모든 채널에서 비즈니스를 추구할 수 있다.
 ㉤ 옴니채널은 정보기술 발전으로 소비자들이 온라인과 오프라인에서 보다 편리하게 쇼핑을 할 수 있게 된 것과 밀접한 관련이 있다.

73. 상품식별코드에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ㉠ 표준상품식별코드는 상품을 식별하기 위한 상품 고유의 번호이다.
 ㉡ 표준상품식별코드가 바코드에 입력되면 GS1표준바코드가 만들어진다.
 ㉢ 바코드는 식별코드를 기계가 읽을 수 있도록 막대 모양으로 표현한 것이다.
 ㉣ 상품식별코드 만으로도 해당 상품의 상품명, 가격 등의 정보를 알 수 있다.
 ㉤ 식별코드는 주민등록번호나 자동차등록번호 등과 같이 사람 또는 사물의 식별을 위한 번호체계이다.

74. 아래 글상자의 내용 중에서 유통업체의 정보시스템 활용과 관련된 특성을 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 유통업체에서의 개인정보 활용이 증가함에 따라 보안 시스템을 강화할 필요성이 증대되었다.
 ㉡ 유통업체에서는 디지털 신기술 활용 증대에 따라 마케팅 기법이 보다 정교해졌다.
 ㉢ 유통업체에서는 개인정보 보호의 중요성이 높아짐에 따라 보안시스템 구축에 많은 관심을 갖게 되었다.
 ㉣ 유통업체에서의 업무처리에 있어서 인공지능 활용이 증가하였고, 사물인터넷과 빅데이터 활용은 감소하였다.
 ㉤ 유통업체에서는 개인정보 보호를 위해서 고객관계관리시스템 활용에 부정적인 인식이 강화되었다.

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

75. 아래 글상자에서 데이터 3법에 해당하는 것을 모두 고른 것은?

- ㉠ 전자금융거래법
 ㉡ 개인정보 보호법
 ㉢ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률
 ㉣ 클라우드 컴퓨팅 발전 및 이용자 보호에 관한 법률
 ㉤ 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률

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

76. 아래 글상자에서 설명하는 내용으로 가장 옳은 것은?

모자이크무늬의 바코드를 말하며, 스캔 애플리케이션을 통하여 카메라로 손쉽게 인식이 가능해 고객의 즉각적인 참여를 유도하고 반응을 이끌어낼 수 있다. Nowism으로 표현되는 필요한 정보를 '바로 이 자리 지금 이 순간'에 실시간으로 얻고자 하는 현재 소비자들의 욕구에 즉각적으로 대응할 수 있다.

- ① QR코드 ② ITF-14
 ③ GTIN-14 ④ GS1-128
 ⑤ GS1 DataBar

77. 아래 글상자에서 설명하는 빅데이터를 활용한 마케팅 분석 기법으로 가장 옳은 것은?

시스템 또는 여러 데이터 소스에서 발생하는 다양한 이벤트 로그를 실시간으로 수집 분석하여 시나리오 또는 규칙에 기반하여 의미있는 이벤트 패턴을 식별하고, 이에 따라 자동으로 대응하는 기능을 수행하는 기법이다.

- ① CEP(Complex Event Processing) ② 데이터 마이닝
③ 텍스트 마이닝 ④ 프로세스 마이닝
⑤ 사회 연결망 분석

78. 유통업체에서 활용이 증가하고 있는 블록체인에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 일반적으로 블록체인은 네트워크 관리 권한 및 접근 자격에 따라 개방형(public), 폐쇄형(private), 컨소시엄형(consortium)으로 구분할 수 있다.
② 폐쇄형 블록체인은 네트워크 확장이 용이하고, 거래 속도가 빠르다.
③ 컨소시엄형 블록체인은 거래 속도가 빠르고, 네트워크 확장성이 높다.
④ 개방형 블록체인 검증에 위해서는 작업 증명(Proof of Work), 지분 증명(Proof of Stake) 등의 방법이 활용된다.
⑤ 개방형 블록체인은 네트워크 확장이 용이하고, 익명성이 보장되며, 거래속도가 빠르다.

79. 개인정보보호법에서 정의하는 개인정보의 정의와 처리에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보이다.
② 살아있는 자를 포함하여 사망한 자, 자연인과 법인 등에 관한 정보이다.
③ 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보이다.
④ 가명처리를 통해 원래의 상태로 복원하기 위한 추가 정보의 사용, 결합없이 특정 개인을 알아볼 수 없는 정보이다.
⑤ 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다.

80. A사는 전문업체인 B사를 선정하여 유통정보시스템을 구축하고자 한다. 다음 중 사업 착수 후 분석 단계에서 실행되는 활동으로 가장 옳은 것은?

- ① 단위테스트 수행 ② 데이터베이스 설계
③ 사용자매뉴얼 작성 ④ 인수테스트 수행
⑤ 요구사항 정의

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

- ()은(는) 기업의 정보시스템을 통한 업무처리 요구 사항과 도입하고자 하는 ERP시스템이 제공하는 기능 차이를 비교하는 것이다.
- ()은(는) ERP시스템 도입 준비 단계에서 중요한 업무로 적합한 ERP솔루션을 선택하고 ERP시스템을 효과적으로 구현하는 데 도움을 준다.

- ① 갭 분석(Gap Analysis)
② 프로세스 맵(Process Map)
③ BPR(Business Process Reengineering)
④ 데이터 튜닝(Data Tuning)
⑤ KPI(Key Performance Indicators)

82. ERP 시스템 구축 프로젝트 수행 중 여러 가지 문제의 발생으로 ERP 프로젝트 구축 범위가 변경되어 프로젝트가 종료되지 않고 지속되는 현상을 나타내는 용어로 가장 옳은 것은?

- ① 빅뱅 접근법(Big Bang Approach)
② 바닐라 접근법(Vanilla Approach)
③ 반추(Rumination)
④ 베스트 오브 브리드 접근법(Best-of-Breed Approach)
⑤ 네버 엔딩 프로젝트 신드롬(Never-ending Project Syndrome)

83. 고객충성도 프로그램에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객충성도 프로그램으로는 마일리지 프로그램과 우수 고객 우대 프로그램 등이 있다.
② 고객충성도에는 행동적 충성도와 태도적 충성도가 있다.
③ 고객충성도 프로그램은 단기적 측면보다는 장기적 측면에서 운영되어야 유통업체가 고객 경쟁력을 확보할 수 있다.
④ 고객충성도 프로그램 운영에 있어 비금전적 혜택보다 금전적 혜택을 제공하는 것이 유통업체 측면에서 보다 효율적이다.
⑤ 각종 혜택을 통해 경쟁업체가 아닌 자사를 이용하도록 브랜드 충성도를 강화시킨다.

84. 전자상거래 시스템 내에서 구현해야 할 보안요건들 중 아래 글상자에서 설명하는 것으로 가장 옳은 것은?

데이터가 완전하고 정확하며 전송 도중에 위변조되는 것을 방지하는 것으로 암호화 체크섬(Cryptographic Checksum) 기법으로 메시지를 검증한다.

- ① 인증 ② 기밀성
③ 무결성 ④ 복호화
⑤ 부인방지

85. 유통업체에서 고객관계관리 시스템의 활용에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객관계관리시스템을 위한 데이터 기반을 구축할 때는 일반적으로 우선 데이터 마트를 구축한 다음 데이터 웨어하우스를 구축한다.

- ② 데이터 마이닝은 데이터 속에 숨겨진 패턴, 상관관계, 규칙 등 의미있는 정보를 자동 또는 반자동으로 탐색하고 추출하는 기술이다.
- ③ 최근 고객관계관리를 위해 고객 정보를 분석하는 데 있어 인공지능과 같은 첨단 기술 활용이 확대되는 추세이다.
- ④ 고객관계관리시스템은 마케팅, 서비스, 영업 부분 등 다양한 부문에서 적극적으로 활용되고 있다.
- ⑤ 고객관계관리시스템은 고객 정보 분석을 통해 교차 판매와 상향판매와 같은 판매전략 수립을 지원한다.

86. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

(㉠)은 기존의 중앙 데이터 처리방식인 클라우드의 한계를 보완한 시스템으로 데이터를 중앙 서버가 아닌 가까운 곳에서 처리하는 기술을 일컫는다. 기기 자체에서 AI 기능을 실행하는 (㉡)와 (과) 함께 실시간 데이터 처리가 필요한 자율주행, 로봇틱스 등의 분야에서 중요 성미 강조되고 있다. 스마트매장관리 및 고객경험개선이나 실시간 재고관리 및 수요예측 등 유통분야에 기여한 사례들이 있다.

- ① ㉠ 엣지컴퓨팅, ㉡ 온디바이스 AI
- ② ㉠ 공간지능, ㉡ 지속가능 AI
- ③ ㉠ 블록체인, ㉡ 제로트러스트네트워크
- ④ ㉠ 컨테이너보안, ㉡ 엣지컴퓨팅
- ⑤ ㉠ 공간지능, ㉡ 블록체인

87. 쇼루밍(Showrooming)과 역쇼루밍(Reverse-Showrooming)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 역쇼루밍은 온라인 쇼핑 채널에서 상품을 선택한 후에, 오프라인 쇼핑 매장에서 상품을 구입하는 행동을 의미한다.
- ② 상품 선택은 오프라인 매장에서 하고, 실제 상품 구매는 온라인 쇼핑 채널에서 하는 쇼핑 행동을 쇼루밍이라고 한다.
- ③ 역쇼루밍 트렌드는 화장품, 유아용품, 명품 브랜드 등에서 많이 나타나고 있다.
- ④ 역쇼루밍족은 온라인 쇼핑 채널에서 다양한 상품구매 후기 등을 검색해서 정보를 습득한다.
- ⑤ 쇼루밍족과 역쇼루밍족의 등장은 온라인과 오프라인 쇼핑 채널의 경계를 무너뜨리면서 유통업계의 크로스 채널(cross channel) 구축을 방해하고 있다.

88. AI는 고도화 수준에 따라 '제한적 인공지능(ANI)', '범용 인공지능(AGI)', '초인공지능(ASI)'으로 구분할 수 있다. 아래 글상자의 내용 중 AGI에 해당되는 설명을 모두 나열한 것은?

- ㉠ 인간의 지능을 초월하는 능력을 가진 인공지능
- ㉡ 특정한 작업이나 제한된 영역에서 문제를 해결하는 방향으로 특화된 인공지능
- ㉢ 인간 수준의 일반 지능을 갖추고 논리력과 창의적 추론 능력을 보유한 인공지능
- ㉣ 사전 학습된 데이터와 알고리즘에 의존하지 않고도 새로운 문제를 분석하고 해결책을 제시할 수 있는 인공지능

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

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

()은(는) 통합된 단일 플랫폼에서 실시간으로 IT 운영환경 전반을 파악할 수 있도록 지원하는 기술을 뜻한다. 기존의 전통적인 모니터링 방식이 특정 자원이나 시스템의 현재상태 중심으로 국한된 반면 ()은(는) 전체 IT 운영환경을 아우르는 혁신적인 접근법으로 미유와 맥락까지 추적하며 문제를 진단할 수 있고 추적할 수 있도록 지원함으로써 안정성과 효율성을 지원한다.

- ① 대시보드(dashboard)
- ② 옵저버빌리티(observability)
- ③ 비주얼라이제이션(visualization)
- ④ 키퍼모먼스(key performance)
- ⑤ 인텔리전스(intelligence)

90. 다음 중 데이터 마이그레이션(migration)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 데이터 일치는 외부로부터 유입된 데이터를 기업 표준으로 변환하는 작업이다.
- ② 데이터 정제는 린 코드번호, 의미없는 데이터, 데이터 중복 및 데이터 오기처럼 부정확한 데이터를 올바르게 고치는 작업이다.
- ③ 데이터 정제는 데이터를 ERP시스템에서 사용할 수 있도록 수정하는 작업이다.
- ④ 데이터 운반은 기존의 레거시 시스템과 데이터베이스에서 데이터를 꺼내는 작업이다.
- ⑤ 데이터 수집은 새로운 데이터를 디지털 포맷으로 변환하기 위해 모으는 작업이다.

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 프로그램으로
실제 시험에서 사용하는 OMR 형식의 CBT를 제공합니다.
PC 버전 및 모바일 버전 완벽 연동
교사용/학생용 관리기능도 제공합니다.

최신 수정된(오타, 오답, 규정변경) 자료와 해설은
[전자문제집 CBT](#) 에서 확인하세요.

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