

국 가 자 격 검 정

2024년 제3회 유통관리사 필기시험

2급	A형	시험일(소요시간)	문항수	수험번호 :
		11월 16일(총 100분)	총 90개	성 명 :

<유 의 사 항>

1. 수험자 유의사항을 준수하지 않아 발생한 모든 책임은 수험자에게 있습니다.
2. 문제지를 받으시면 문제지 표지에 수험번호와 성명을 기재하시기 바랍니다.
안내 방송 전까지 문제내용을 보아서는 안 됩니다.
3. 수험자는 안내 방송에 따라 문제지를 확인하시고 문제지 표지와 내지 간 형별,
총 면수(12면), 문제번호 일련순서, 인쇄상태 등을 확인하시고 이상이 있는 경우
즉시 감독관에게 교체를 요구해야 합니다.

1과목 유통물류일반관리 25문항, 2과목 상권분석 20문항

3과목 유통마케팅 25문항, 4과목 유통정보 20문항

4. 시험이 시작되면 문제를 주의 깊게 읽은 후, 문제에서 요구하는 취지에 가장
적합한 하나의 정답만을 고르며, 문제내용에 관한 질문은 받지 않습니다.
5. 시험 종료 후 반드시 문제지, 답안지를 모두 제출하여야 합니다. 문제지, 답안
지를 소지한 채 무단퇴실 하거나 제출거부 또는 외부유출 시 부정행위자로 처리
됩니다.
6. 부정행위를 한 수험자는 관련법에 따라 응시한 자격검정이 정지 및 무효 처리
되며 차후 자격검정에도 응시가 제한됩니다.

<제1과목> 유통물류일반관리

1. 중간상이 필요한 이유 중 집중준비의 원리에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 제조업자는 생산을, 유통업자는 유통을 전문화함으로써 보다 효율적이고 경제적이 될 수 있다.
- 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 거래빈도를 감소시켜 거래비용을 절감할 수 있다.
- ⑤ 소비자가 원하는 상품을 항상 준비하여 24시간 구매할 수 있는 편의점처럼 시간 효율을 제공한다.

2. 유통경로 상에서 수행되는 유통의 기능 중 거래 및 물적 유통이 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

3. 소매업 발전이론 중 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 이론을 순서대로 나열한 것으로 옳은 것은?

- (㉠)은 비용적인 요인들을 강조하여 설명하기에 초기에 고이윤, 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

4. 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

5. 아래 글상자에서 유통구성원의 기능 중 쌍방향흐름으로만 바르게 나열한 것은?

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

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

6. 디지털기술의 발전으로 인한 유통산업의 환경변화에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매기술을 통해 온라인과 오프라인을 결합한 쇼핑 경험을 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.

7. 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.

8. 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 수요를 창출할 수 있기 때문이다.
- ② 소비자의 제품에 대한 다양한 요구는 재고 저장단위 수의 증대를 필요로 하며 재고불균형 등의 문제를 발생시키기 때문이다.
- ③ 소비자의 상품에 대한 저가 압력은 능률적이며 간접적인 분배경로의 등장을 강요하게 되었기 때문이다.
- ④ 가격결정에 있어 신축성을 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.

9. 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 가맹계약 해지, 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 가격 결정정책을 다룬다.
- ③ 전속거래, 상품 묶음과 같은 상품계열정책을 다룬다.
- ④ 경로구성원의 능력 평가 등과 같은 경로구성원의 선별과 결정정책을 다룬다.
- ⑤ 경로기능을 경로구성원간 배분하는 과정을 다룬 경로 소유권 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 과제 해결을 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 사업제도 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 이룰 줄 알아야 한다.

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

- (㉠)에 따르면 출입구가 동일한 창고의 경우 입출하 빈도가 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 원칙
- 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 않는 것은?

- ① 지역 간 화물의 수송 및 하역 거점 기능을 수행하는 환적기능
- ② 판매할 상품의 디자인과 기능을 잠재수요자에게 직접 보여줌으로써 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. 폴필먼트센터에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 복잡한 유출수송(outbound) 경로 관리를 위해 최신 기술을 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 평가 척도에 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

<제2과목> 상권분석

26. 대표적 복합상업시설인 쇼펍센터에서는 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 상권 분석이 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 = $\frac{\text{지역 시장의 총가구 수} \times \text{가구당 특정 업태에 대한 지출}}{(\quad)}$

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

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

- ① 소매포화지수(IRS: index of retail saturation)는 지역 시장 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 시장 성장잠재력(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 매장면적 자료 확보
- ④ 상권 내 소비자들 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 매장 구성 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., 타법개정) 상의 “대규모점포”로 가장 옳은 것은?

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

36. 넬슨(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 상이한 업종의 점포들이 인접해 있으면서 보완 관계를 통해 상호 매출을 상승시키는 효과를 발휘하는 것을 의미한다.

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

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

㉠ 방향을 제시하여 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 AIO분석과 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 마케팅 활동 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 영업이 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)

<제3과목> 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 구색(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 시장 매력도가 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 전략 활동이다.

52. 제품수명주기(PLC) 단계 중 쇠퇴기의 특징 또는 상품 관리 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 가능한 한 비용을 줄이고 매출을 유지하여 수익을 극대화하여야 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 정보 제공형 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 표적 시장을 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 성과지표 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 작업이라고 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 정해놓은 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 고객 측면을 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 고객 유인이 용이하다.
- ㉣ 쇼핑의 즐거움을 배가시킬 수 있으며 충동구매를 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 조직 구성원의 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 검증 체계가 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 당면한 조사목적을 달성하기 위하여 조사자가 직접 수집한 자료이다.
- ② 기술조사는 표적모집단이나 시장의 특성에 관한 자료를 수집·분석하고 결과를 기술하는 조사이다.
- ③ 2차자료는 당면한 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. 다단계 판매의 특징으로 옳지 않은 것은?

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

<제4과목> 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 개인 정보와 구매 이력에 대한 정보를 고객의 사전 승인 없이 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 개인정보 보호 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 고객행태 유형을 체크한다.
- 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 최종 제품에서 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 전자 데이터를 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, 업무 처리의 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?

- 결제방식은 메인서버 구동 전자지갑, 재충전 가능함

- 특징으로는 다운로드하지 않는 전자지갑으로 각 사이트의 포인트를 적립하여 현금으로 사용함

- ① 앤캐시
- 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 의하여 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 상태로 유지해야 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, 추세 분석, 인구통계적 자료, 구매의사결정과 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 탐사로봇 시스템
- 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 복잡하여 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 디바이스 안으로 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

- 수고하셨습니다. 수험생 여러분의 좋은 결과를 기원합니다. -