

국가자격검정

2024년 제2회 유통관리사 필기시험

1급	A형	시험일(소요시간)	문항수
		08월24일(총100분)	총100개

수험번호 : _____

성명 : _____

<유의사항>

1. 수험자 유의사항을 준수하지 않아 발생한 모든 책임은 수험자에게 있습니다.
2. 문제지를 받으시면 문제지 표지에 수험번호와 성명을 기재하시기 바랍니다.
안내 방송 전까지 문제내용을 보아서는 안됩니다.
3. 수험자는 안내 방송에 따라 문제지를 확인하시고 문제지 표지와 내지간 형별,
총면수(14면), 문제번호 일련순서, 인쇄상태 등을 확인하시고 이상이 있는 경우
즉시 감독관에게 교체를 요구해야 합니다.

1과목 유통경영 20문항, 2과목 물류경영 20문항, 3과목 상권분석 20문항
4과목 유통마케팅 20문항, 5과목 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 외부유출시 부정행위자로 처리
됩니다.
6. 부정행위를 한 수험자는 관련법에 따라 응시한 자격검정이 정지 및 무효 처리
되며 차후 자격검정에도 응시가 제한됩니다.

<제1과목> 유통경영

1. 상품의 수요를 예측하는 정량적 수요예측기법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 과거 판매자료를 이용해서 예측하기 때문에 정확한 자료의 수집이 중요하다.
- ② 시간의 흐름에 따른 자료를 분석하고 예측하는 시계열 분석의 경우 추세나 계절적 변동에 유의해야 한다.
- ③ 산업부문의 상호연관성을 통해 투입변수와 산출변수의 관계를 분석하는 것은 계량경제모형이다.
- ④ 지수평활법의 경우 지수평활계수를 활용해서 조정을 한다.
- ⑤ 계절적 변동이나 급격한 증감이 없는 경우에는 단순 이동평균법을 사용할 수 있다.

2. SWOT 분석에서 약점(weakness)에 해당하는 사례로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 취약한 재무구조
- ② 불분명한 전략방향
- ③ 낮은 생산성
- ④ 쇠퇴하는 시장
- ⑤ 비효율적인 인력운영

3. 기업의 사업 선정에 영향을 미치는 거시환경으로만 짚어지 않은 것은?

- ① 고령화 현상 - 전문직 인구의 증가 - 자사의 비타협적인 노동조합
- ② 소득의 변화 - 환경에 대한 관심 증대 - 비효율적인 ERP 시스템
- ③ 자사에 비우호적인 입법 - AI기술의 보급 - 소비자 트렌드의 변화
- ④ 귀농 현상의 증대 - 국제 금융 위기 - 중간상들의 낮은 판매능력
- ⑤ 저출산 - 지구 온난화 - 자사의 기업 지배구조

4. 직무성과 측정과 관련된 각종 기준에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 구체성은 성과관리시스템의 전략 및 개발목적과 관련이 있다.
- ② 수용성은 종업원이 성과관리시스템이 공정하다고 믿는 정도에 영향을 받는다.
- ③ 신뢰성이란 측정결과가 실제 성과를 얼마나 제대로 평가했는지의 정도를 말한다.
- ④ 여러 지역의 영업사원 실적을 평가하기 위해 일괄적인 판매실적치를 사용할 경우 타당성이 훼손된다.
- ⑤ 전략적 적합성이란 성과관리시스템이 조직의 전략, 목표 및 문화와 부합하는 직무성과를 이끌어내는 정도를 말한다.

5. 아래 글상자의 사례가 나타내는 본원적 경쟁전략으로 가장 옳은 것은?

E기업은 친환경적인 생활 방식을 추구하고, 자신의 소비가 환경에 미치는 영향을 고려하는 소비자를 대상으로, 지속 가능한 소재를 사용한 한정판 맞춤형 가구 제작을 통해 경쟁우위를 점하려는 전략에 집중하고 있다.

- ① 원가우위전략
- ② 차별화전략
- ③ 원가우위 집중화전략
- ④ 차별적 집중화전략
- ⑤ 다각화 성장전략

6. 소매업체들이 추구하는 성장전략 중 시장침투 전략에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 표적 시장에 보다 많은 점포를 개설하고 기존 점포의 영업시간을 늘린다.
- ② 충동구매를 유도하는 상품을 진열한다.
- ③ 기존 고객이 관심을 가질만한 다른 상품을 제안하여 매출을 높인다.
- ④ 고객이 원하는 다양한 소매업태를 표적시장에 개발·제공하여 고객만족도를 높인다.
- ⑤ 표적 시장 내의 기존 고객뿐만 아니라 새로운 고객을 유인할 수 있는 기법을 사용한다.

7. 기업의 사회적 책임에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기업은 국가경제에서 생산주체로서 중요한 역할을 담당하고 있기에 기업을 유지하고 발전시킬 책임이 있다.
- ② 기업의 주인인 주주를 위해 기업 가치를 높일 책임이 있다.
- ③ 소비자에 대한 책임은 제품이나 서비스를 제공하는 것으로 일종의 계약행위에 대한 이행이라 볼 수 있다.
- ④ 종업원에 대한 책임은 노동력 제공에 대한 물질적 보상에 국한된다.
- ⑤ 지역사회에 대한 책임을 위해 경제적·문화적 투자 등을 실시한다.

8. 리더십에 대한 상황론적 접근방법 중 리더-구성원 교환(LMX) 모델에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 구성원에게 바람직한 보상체계를 만드는 것이 리더의 주된 기능이라고 주장한다.
- ② 모든 상황에 적합한 최적의 의사결정 과정은 없다는 것을 전제로 한다.
- ③ 개별 상사와 부하 간의 고유한 관계가 어떻게 형성되는지 단계적으로 설명하고 있다.
- ④ 동기부여에 관한 기대이론에 직접적인 영향을 받은 리더십 이론이다.
- ⑤ 종업원 참여정도를 결정하는 의사결정 규칙을 제공하는 리더십 접근법이다.

9. 인사고과에서 발생할 수 있는 각종 오류에 대한 설명 중에서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고과자가 자신을 유능하다고 생각할수록 피고과자를 자신과 비교하여 무능한 것으로 판단하는 경향이 많아지는 오류는 대비오류이다.
- ② 인색의 오류를 방지하기 위해서는 강제배분법을 활용할 수 있다.
- ③ 평가시점과 가까운 시점에 일어난 사건이 평가에 큰 영향을 미치게 되는 오류는 근접오류이다.
- ④ 평가 점수를 너무 높거나 낮게 평가하는 것을 회피하여 우열의 차이가 나타나지 않는 오류는 관대화의 오류이다.
- ⑤ 고과자 자신의 능력이 부족하거나 피고과자를 잘 파악하지 못하고 있는 경우에 나타나는 오류는 중심화 경향오류이다.

10. 조직구성원이 가지고 있는 공유된 의미 체계인 조직문화에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 유니폼이나 조각상과 같은 상징으로 구현되기도 한다.
- ② 직원이 조직의 본질을 어떻게 인식하는지를 보여준다.
- ③ 직원이 조직의 기대 보상 제도 등에 대해 어떻게 느끼는지를 보여준다.
- ④ 관계 지향 문화의 경우 구성원의 상호신뢰, 협업 등에 가치를 둔다.
- ⑤ 시장 지향 문화의 경우 구성원의 외부 소통 역량 등에 가치를 둔다.

11. 종업원의 업무의욕을 향상시키기 위한 각종 동기 이론들 중에서 동기가 부여되는 과정에 초점을 맞춘 이론으로만 바르게 나열한 것은?

- ① 기대이론, 욕구단계이론
- ② 성취동기이론, ERG이론
- ③ 공정성이론, 기대이론
- ④ 동기-위생요인이론, 목표설정이론
- ⑤ 강화이론, 성취동기이론

12. 중요성, 난이도, 위험도 등을 기준으로 다른 직무 대비 특정 직무의 상대적 가치를 기술한 문서로서 옳은 것은?

- ① 직무기술서
- ② 직무명세서
- ③ 직무평가서
- ④ 직무계약서
- ⑤ 직무성과표

13. 연봉제의 장점으로 옳지 않은 것은?

- ① 임금결정의 공정화
- ② 상급관리자의 경영의식 강화
- ③ 임금체계의 단순화
- ④ 동기부여 및 근무의욕 고취
- ⑤ 협동적인 분위기

14. 아래 글상자의 자료를 토대로 재무상태표 차변의 총합을 바르게 계산한 것은?

- 유동부채: 80만원	- 현금: 120만원
- 매출채권: 100만원	- 자본금: 100만원
- 특허권: 50만원	- 이익잉여금: 40만원

- ① 490만원
- ② 410만원
- ③ 270만원
- ④ 170만원
- ⑤ 120만원

15. 아래 글상자의 자료를 이용하여 제품의 공헌이익률을 계산한 것으로 가장 옳은 것은?

- 판매단가: 8,000원/개	- 총고정비: 20,000,000원
- 변동비: 3,000원/개	- 판매량: 10,000개

- ① $\frac{1}{4}$ (≒0.25)
- ② $\frac{3}{8}$ (≒0.38)
- ③ $\frac{5}{8}$ (≒0.63)
- ④ $\frac{2}{3}$ (≒0.67)
- ⑤ $\frac{3}{4}$ (≒0.75)

16. 투자에서 발생하는 미래 현금흐름의 현재가치를 계산할 때 적용하는 비율인 할인율로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 투자수익의 현재가치와 투자비용의 현재가치의 비율
- ② 투자수익의 현재가치를 계산할 때 사용되는 금리
- ③ 투자자가 요구하는 최저수익률
- ④ 대안적인 투자의 포기에 따르는 기회비용
- ⑤ 동일한 투자위험을 지니는 투자대안의 수익률

17. 소매점의 다양한 성과 측정자료를 투입(input), 산출(output), 생산성(output/input)으로 크게 유형을 나눌 경우, 다음 중 점포운영의 산출(output) 지표로 가장 옳은 것은?

- ① 판매공간면적
- ② 자산회전율
- ③ 상품원가
- ④ 판매원 수
- ⑤ 순매출액

18. 백화점 A는 기존 고객들의 판매 요구가 많은 새로운 와인들을 공급받을 목적으로 와인양조장(winery) B를 인수했다. 백화점 A의 이 성장전략에 대한 기술로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 다각화전략
- ② 제품개발전략
- ③ 외적 성장전략
- ④ 후방통합전략
- ⑤ 수직적 통합전략

19. 유통산업발전법(법률 제19117호, 2022.12.27., 타법개정) 상의 유통관리사에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통관리사는 유통경영·관리와 관련한 진단과 평가를 한다.
- ② 유통관리사가 되려는 사람은 산업통상자원부장관이 실시하는 유통관리사 시험에 합격하여야 한다.
- ③ 유통관리사 시험과목의 면제나 자격증 발급에 필요한 사항은 산업통상자원부장관령으로 정한다.
- ④ 산업통상자원부장관은 부정한 방법으로 자격을 취득한 사람에 대하여 그 자격을 취소하여야 한다.
- ⑤ 유통관리사는 유통경영·관리와 관련한 상담과 자문을 한다.

20. 독점규제 및 공정거래에 관한 법률(공정거래법)(법률 제 20239호, 2024.2.6., 일부개정)에서 정하는 시장지배적 사업자가 해서는 안 되는 남용행위로 옳지 않은 것은?

- ① 상품의 가격이나 용역의 대가를 부당하게 결정·유지 또는 변경하는 행위
- ② 상품의 판매 또는 용역의 제공을 부당하게 조절하는 행위
- ③ 다른 사업자의 사업활동을 부당하게 방해하는 행위
- ④ 기존 경쟁사업자의 퇴출을 부당하게 중용하는 행위
- ⑤ 부당하게 경쟁사업자를 배제하기 위하여 거래하거나 소비자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 행위

<제2과목> 물류경영

21. 4차 산업혁명 시대의 물류와 환경변화에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 사물인터넷, 플랫폼, 블록체인 등 각종 고도화된 디지털 기술이 적용되어 통합적 물류관리 효율성이 높아졌다.
- ② 규제완화나 제도 개선 가속화를 통해 물류발전이 이루어지고 있다.
- ③ 일부 유통업체들이 서비스차별화를 위해 라스트마일 서비스를 제공하게 되었다.
- ④ 공급사슬관리(SCM)에서는 물류활동 주체간의 경쟁을 통해 물류개별화 전략을 추진하고 물류정보를 독자적으로 관리하고 있다.
- ⑤ 수요의 변동과 불확실성이 증대되어 빠르고 유연한 서비스 경쟁력 확보가 필수적인 상황이다.

22. 물류비 관리요건 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 이용목적이 명확할 것
- ② 원인규명이 용이할 것
- ③ 시계열 데이터로서 계속성이 있을 것
- ④ 물류비용의 내용이 복잡하고 처리가 어려울 것
- ⑤ 데이터의 수집이 쉽고 이것을 일상화(routine) 할 수 있을 것

23. 아래 글상자에서 효율적 물류관리가 국민경제에 기여하는 효과로 옳은 것을 모두 고르면?

- ㉠ 원활한 유통으로 지역 간 균형 발전
- ㉡ 각종 상품의 품질유지 및 서비스의 향상
- ㉢ 자원의 낭비방지 및 불필요한 사용 저지
- ㉣ 도시교통의 체증 완화를 통한 생활환경 개선
- ㉤ 유통효율 향상 및 유통비 절감을 통한 기업의 체질 강화

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

24. 아래 글상자의 물류비 단계별 관리 순서를 바르게 나열한 것은?

- ㉠ 매출액과 대비시켜 물류비의 규모를 파악한다.
- ㉡ 물류예산관리단계로 물류비 차이를 분석한다.
- ㉢ 관리회계와 재무회계를 연계시킨 비용시물레이션을 실시하고 물류관리회계를 확립한다.
- ㉣ 물류비의 기준치 또는 표준치를 설정하여 물류예산과 그 관리에 객관적 타당성을 부여한다.

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

25. 아래 글상자 자료는 A사의 세목별 물류비이다. 경비에 해당되는 내용만을 옳게 나열한 것을 모두 고르면?

- | | | |
|---------|---------|----------|
| ㉠ 재료비 | ㉡ 임금 | ㉢ 관리유지비 |
| ㉣ 이자 | ㉤ 감가상각비 | ㉥ 공공서비스비 |
| ㉦ 복리후생비 | | |

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

26. 하역비 부담조건 중 선적은 화주의 책임과 비용으로, 양륙은 선주의 책임과 비용으로 이루어지는 방식으로 옳은 것은?

- ① FI (Free In)
- ② FO (Free Out)
- ③ BT (Berth Term)
- ④ FIO (Free In & Out)
- ⑤ FIOST (Free In & Out, Stowed, Trimmed)

27. 복합운송의 특징에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 복합운송인이 화주의 문전운송계약을 체결한 경우에 화주에 대해 전 운송구간을 커버하는 복합운송장을 발행한다.
- ② 여러 운송방법을 결합하여 인수하는 형태이기에 책임이 있는 구간별로 화주와 다수의 계약이 이루어지는 것이 특징이다.
- ③ 복합운송인은 복합운송 전체 운송구간에 대한 단일의 운임청구권을 가진다.
- ④ 복합운송에 있어서 위험부담의 분기점은 송화인이 물품을 내륙운송인에게 인도하는 시점이다.
- ⑤ 운송수단별로 각각 다른 법적 규제를 받기에 유의해야 한다.

28. 사업부형 물류관리 조직에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 라인과 스태프에 의해 각 사업부가 독립된 분권 조직 형태이다.
- ② 각 사업부가 하나의 회사와 같이 운영되며 결과에 책임을 진다.
- ③ 사업부의 재산이 우선시 되기에 설비투자나 연구개발 등 전사적 관점에서의 경영효율이 낮아진다.
- ④ 물류전문가 육성이 어렵다.
- ⑤ 사업부에 일반스태프나 서비스스태프가 존재한다.

29. 화주기업이 자사 물류부문을 분리, 독립시킨 분사경영의 한 형태인 물류자회사제도의 장점 중 자회사 입장에서의 장점에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 경영책임이 커지는 동시에 명확해지기에 평가가 객관화 되고 기업공헌도도 명료해진다.
- ② 물류효율이 명확해지고 객관화된다.
- ③ 자회사 독립적으로 물류정책 입안과 실시가 가능하다.
- ④ 물류 노동임금의 탄력성을 가진다.
- ⑤ 물류활동 전반에 자유도가 높아져 기업의 활성화가 가능하다.

30. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 부정기선 운임으로 가장 옳은 것은?

()은(는) 선적하기로 계약했던 화물량보다 실제 선적량이 적은 경우 용선자(charterer)인 화주가 그 부족분에 대해서도 지불하는 운임을 말하며, 일반적으로 톤당 운임(freight per ton)으로 계약한다.

- ① Long Term Contract Freight
- ② Dead Freight
- ③ Lump Sum Freight
- ④ Daily Charter Rate
- ⑤ General Cargo Rate

31. 공급체인원가계산(SCC)과 관련된 관리기법으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① DPP ② TCO ③ ABC ④ ECR ⑤ EPC

32. 항공운송에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① ULD를 이용한 안전한 적재가 이뤄지고 통제된 공간에서 화물이 취급되기에 분실의 위험도가 낮다.
- ② 신속하고 정확한 화물추적정보를 제공한다.
- ③ 운송지역이나 운송시간의 제약이 없다.
- ④ 긴급수요품목이나 고가품목에 적합하다.
- ⑤ 중량 및 규격의 제한이 따른다.

33. 아래 글상자에서 설명하는 IT 기술을 활용한 운송관리 시스템으로 옳은 것은?

- 운송계획을 수립하고 크로스도킹을 지원하며 경로선정 기능 등을 갖춘 시스템이다.
- 웹기반시스템으로 업무, 정보, 장비, 배송, 배차관리 모듈로 구성되어 있다.

- ① 화물추적시스템
- ② 차량관제시스템
- ③ TMS
- ④ GIS
- ⑤ WMS

34. 합리적인 하역활동을 위한 원칙으로 가장 옳은 것은?

- ① 작업의 횟수를 감소시키고 최소의 투자로 최소의 하역작업을 하며 하역작업의 톤·마일을 최대화한다.
- ② 운반활성지수를 최소화하여 안정을 유지한다.
- ③ 물품을 아래에서 위로 이동시키는 것보다 중력을 이용해 위에서 아래로 이동시키는 편이 용이하고 경제적이다.
- ④ 원활한 연계를 위해 화물을 개별화하는 것이 효과적이다.
- ⑤ 개개의 하역활동을 구분하여 독립성을 높이면 전체 효율성도 높아진다.

35. 소매상이 의사결정 시 고려하는 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 저마진, 고회전율로 최소한의 서비스를 제공하던 소매상은 각종 정보기술의 발달로 개인적 서비스를 강화하여 차별화를 추구하려는 변화가 나타나고 있다.
- ② 고급전문점이나 백화점처럼 고마진, 고회전율, 높은 수준의 개인서비스를 제공하는 경우에는 높은 고객만족도를 획득할 수 있다.
- ③ 취급상품의 다양성과 구색에 관한 의사결정과 관련해서는 납품업체와의 협력관계가 중요하다.
- ④ 편의품의 경우 브랜드 선호 정도가 낮고 전문품의 경우 특정브랜드를 고집하는 정도가 높다.
- ⑤ 고객에 대한 서비스 변수를 차별적으로 적용하거나 지원할 수 있다.

36. 창고의 종류에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 영업창고는 타인의 물품을 위탁받아 창고에 넣고 보관하는 것을 업으로 한다.
 - ② 자가창고, 보세창고, 공공창고는 운영형태에 의한 분류이다.
 - ③ 내륙창고, 역창고, 터미널창고는 입지에 의한 분류이다.
 - ④ 냉장창고, 위험물창고, 야적창고는 구조에 의한 분류이다.
 - ⑤ 원료창고, 농업창고는 보관물품에 의한 분류이다.
37. 효과적이고 효율적인 물류센터 정보시스템의 요건 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 재고의 정확 즉 실제재고와 이론재고가 일치해야 한다.
 - ② 작업자의 시간당 픽킹개수로 측정하였을 때 사람과 시간의 생산성이 높아야 한다.
 - ③ 작업을 표준화하여 각 공정의 비용을 파악하고 물류비 전체를 절감할 수 있는 시스템이어야 한다.
 - ④ 품질이나 결품 없이 재고 회전율을 향상시키면서 재고를 최대한 줄일 수 있는 보충시스템을 구축하여야 한다.
 - ⑤ 픽킹실수를 방지하는 픽킹시스템과 검품시스템을 구축하여야 하나, 유통가공활동을 지원할 수 있는 시스템이어야 할 필요는 없다.
38. 도매상을 상인도매상과 수수료도매상으로 구분할 때 상인도매상에 대한 설명으로 옳은 것은?
- ① 제조업체와 소매상과의 거래를 연결시켜주고 판매 실적에 따른 수수료를 수취하는 도매상이다.
 - ② 제조업체로부터 위탁을 받아 상품을 판매하는 농수산물 도매시장의 도매시장법인에 해당된다.
 - ③ 제조업체를 대리하여 상품을 판매하며 제조업체의 상호를 걸고 판매활동을 수행한다.
 - ④ 우리나라의 경우 온라인 쇼핑이 대표적인 상인도매상이다.
 - ⑤ 특정 제조업체와 계약을 맺고 상품을 공급받아 판매하는 유형의 도매상으로 구입가와 판매가의 차이를 수입원으로 한다.
39. 도소매 물류에서 고객서비스수준과 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 주문인도시간을 단축시키기 위해 재고를 충분히 보유하면 재고비용이 상승한다.
 - ② 정시주문충족률을 높이기 위해 재고보유량을 높이면 재고비용이 상승한다.
 - ③ 최소주문량을 낮출수록 운송비용이 감소하지만 고객만족도도 낮아진다.
 - ④ 주문의 편의성을 높이기 위해서는 주문처리시스템, 고객정보시스템 등의 구축이 필요하다.
 - ⑤ 사후서비스수준을 높이기 위해서는 주문처리현황정보, 서비스센터, 고객센터 등을 갖추어야 한다.

40. 팔레트 풀(pallet pool)의 장점으로 옳지 않은 것은?
- ① 공팔레트의 관리비용
 - ② 최소의 팔레트로 일관수송
 - ③ 필요시 언제, 어디서나 이용가능
 - ④ 표준팔레트를 사용하기 때문에 관리 불편
 - ⑤ 전국적인 네트워크를 통해 1매 단위의 집배도 가능

<제3과목> 상권분석

41. 특정 지역시장의 매력도는 IRS와 MEP를 통해 평가할 수 있지만 그 지역의 경제적 기반(economic base)도 같이 평가하는 것이 바람직하다. 다음 중 IRS와 MEP 이외에 지역의 경제적 기반으로 평가하는 주요 요인으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 향후 경제 활성화 정도
 - ② 광고매체의 이용 가능성과 비용
 - ③ 지역경제(시장)에 대한 정부의 법적 규제
 - ④ 지역정부기관의 지역경제 활성화 노력
 - ⑤ 기존 점포들에 의한 시장 포화도와 출점 시의 수익률
42. 동일한 상권 안에서 서로 경쟁하는 점포들이 분산하는 대신 집중하는 입지전략을 채택하는 이유를 설명하는 이론으로서 가장 옳은 것은?
- ① 호텔링(H. Hotelling)의 최소차별화원리
 - ② 넬슨(R. L. Nelson)의 용지경제성원칙
 - ③ 허프(D. L. Huff)의 수정 상권분석모형
 - ④ 크리스탈러(W. Christaller)의 중심지이론
 - ⑤ 컨버스(P. D. Converse)의 분기점모형
43. 상권의 개략적 범위를 파악하기 위해 활용하는 상권구획 모형의 일종인 티센다각형(Thiessen Polygon) 모형과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 공간독점접근법에 기반한 모형이다.
 - ② 다각형의 크기는 경쟁수준과 역의 관계를 가진다.
 - ③ 점포의 매출액은 점포공간매출액비율법과 같은 방식으로 산출한다.
 - ④ 소비자들이 가장 가까운 점포를 선택한다는 가정을 토대로 한다.
 - ⑤ 점포들의 규모와 매력도에 차이가 있는 경우에 활용하기 적합하다.
44. 상권분석 방법 중에서 소비자의 위치를 공간상에 표시하여 기존 점포의 상권범위를 확인하고자 할 때 주로 사용되는 방법은?
- ① 라일리(Reilly) 모델
 - ② 고객 점포법(Customer spotting technique)
 - ③ 허프(Huff) 모델
 - ④ 컨버스(Converse) 모델
 - ⑤ 크리스탈러(Christaller) 모델

45. 소매점포의 상권에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매점포의 유형에 따라 경쟁이 상권 선택에 미치는 영향은 다르다.
- ② 공간적 계층성에 따라 개별 소매점포의 상권범위는 달라질 수 있다.
- ③ 소매점포의 상권은 점포의 경쟁력에 따라 달라진다.
- ④ 상품구색이 유사한 경쟁업체들의 밀집은 상권을 확대하기도 하지만 지나친 밀집은 상권 확대에 역효과를 가져올 수 있다.
- ⑤ 대형점포의 상권 범위 안에 간선도로와 같은 신규도로가 개설되면 점포를 중심으로 동심원 형태로 상권이 확대된다.

46. 상권분석 방법 중 애플바움(W. Applebaum)이 제안한 유추법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유사점포의 상권분석을 통해 신규점포의 예상매출액을 추정한다.
- ② 소비자 면접이나 서베이 등을 통해 수집된 자료를 토대로 CST를 활용하여 유사점포의 상권을 파악한다.
- ③ 유사점포의 상권범위를 결정한 다음 기간별 매출실적 추이분석이 가능한 회귀분석을 통해 예상 매출액을 추정한다.
- ④ 유사점포의 상권 구역별 매출액을 적용하여 신규점포의 매출액을 추정한다.
- ⑤ 유사점포는 점포 특성, 고객 특성, 경쟁 특성 등을 고려하여 선정한다.

47. 아래 글상자의 내용은 Huff 모형에서 각 지역(zone)에서의 예상 매출액을 구하는 공식이다. 괄호 안에 들어갈 내용으로 옳은 것은?

$\text{각 지역 거주자의 ()} \times \text{그 지역의 인구수} \\ \times \text{1인당 지출액}$

- ① 가구당 소득
- ② 신규점포에서의 쇼핑확률
- ③ 점포까지의 거리
- ④ 특정지역에서의 구매빈도
- ⑤ 주거형태

48. 건축용지 중 획지에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 획지는 가로 세로가 같은 정사각형 형태로 통일되어 건축용으로 구획정리를 할 때 단위가 되는 땅이다.
- ② 획지 중 2개 이상의 가로각에 해당하는 부분에 접하는 토지를 각지라 한다.
- ③ 각지는 일반적으로 일조와 통풍이 양호하고 출입이 편리하여 단위면적당 가격이 높다.
- ④ 각지는 접면하는 각의 수에 따라 2면각지, 3면각지 등으로 구분할 수 있다.
- ⑤ 순각지는 각지 중에서 같은 계통의 도로에 면한 각지를 말한다.

49. Huff 모형이나 MNL 모형과 같은 확률적 상권분석 방법에서 이용하는 점포선택 등확률선(isoprobability contours)을 통해 파악할 수 있는 내용으로 볼 수 없는 것은?

- ① 유동인구의 발생원점과 흐름 확인
- ② 상권내부의 점포간 상권잠식현상
- ③ 1차상권, 2차상권, 한계상권의 확인
- ④ 거리에 따른 점포선택확률 감소현상
- ⑤ 상권 내 소매점포들간의 경쟁관계 확인

50. 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령(약칭: 국토계획법 시행령)(대통령령 제34774호, 2024.7.30., 일부개정)에서 정하고 있는 용도지역 안에서의 건폐율 최대한도가 가장 높은 것은?

- ① 전용상업지역
- ② 중심상업지역
- ③ 일반상업지역
- ④ 근린상업지역
- ⑤ 유통상업지역

51. 매출과 밀접한 관련이 있는 입지영향인자인 가시성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 가시성을 확보하기 위해서는 점포의 위치와 함께 간판의 위치와 형태도 중요하다.
- ② 가시성을 평가하기 위해서는 기점 즉 어디에서 보이는가를 고려해야 한다.
- ③ 차량의 속도가 빨라질수록 가시성은 좁아진다.
- ④ 차량으로부터의 가시범위는 도로의 외측(아웃커브)보다 내측(인커브)의 경우가 더 좋다.
- ⑤ 상권의 특성에 따라 차량으로부터의 가시성보다 도보 통행자의 가시성을 우선적으로 고려해야 하는 경우도 있다.

52. 아래의 글상자가 설명하는 입지의 매력도를 평가하는 원칙으로 가장 옳은 것은?

유사한 점포나 보충할 수 있는 점포들이 다수 모여 있어서 고객의 유인효과를 감소시키는 현상이 나타난다는 원칙
--

- ① 고객차단 원칙(principle of interception)
- ② 동반유인의 원칙(principle of cumulative attraction)
- ③ 보충가능성의 원칙(principle of compatibility)
- ④ 접근가능성의 원칙(principle of accessibility)
- ⑤ 점포밀집의 원칙(principle of congestion)

53. 소매점이 일정한 지역 안에 집중적으로 출점하는 다점포화를 추구하는 이유로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 물류 효율화
- ② 광고비 절감
- ③ 자기잠식 약화
- ④ 시장점유율 증가
- ⑤ 점포관리 효율성 증가

54. 업종 선정과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 아파트단지 내 상가의 경우 이질 업종이 결합하는 것이 바람직하다.
- ② 편의점은 상권의 범위가 좁고 동종 업종간 경쟁이 심하다.
- ③ 선매품의 경우 동일 업종이 집단적으로 몰려있을 경우 고객흡인력이 커지게 된다.
- ④ 역세권 상가에는 동일 업종이 결합하는 것이 일반적이다.
- ⑤ 대로변 상가에는 이질 업종이 거리를 따라 분포하는 것이 바람직하다.

55. 중심지체계에 의해 입지유형을 구분할 때 도심상권의 특징으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 도심입지에서 도심은 보통 도시의 중심부를 의미하며 상업과 업무기능이 가장 잘 발달된 지역이다.
- ② 도심입지는 도시의 핵심적 역할을 수행하는 중심업무지구(CBD)를 포함한다.
- ③ 내륙도시인 경우에는 대부분의 경우 도심상권이 교통의 결절점에 입지하게 되며 그로부터 사방으로 확산되어 가는 경향이 있다.
- ④ 도시에 입지하는 점포들은 부도심상권이나 근린상권에 입지하는 점포들에 비해 상대적으로 넓은 범위의 상권을 가진다.
- ⑤ 부도심지역이나 근린지역에 비해 도심지역은 상대적으로 많은 유동인구와 거주인구를 가진다.

56. 다양한 목적의 상권분석에 활용 가능성이 높은 Huff 모형과 MNL 모형에 대한 설명 중 옳지 않은 것은?

- ① Huff 모형과 MNL 모형은 상권분석 기법 중에서 확률적 모형으로 분류할 수 있다.
- ② MNL 모형은 소비자의 개인별 구매행동 데이터를 활용하여 민감도계수를 계산한다.
- ③ MNL 모형과 달리 Huff 모형은 점포의 이미지, 가격 수준 등 다양한 영향변수를 반영할 수 있다.
- ④ Huff 모형과 MNL 모형 모두 상권분석을 실행할 때마다 변수의 민감도계수를 추정하는 절차를 거치게 된다.
- ⑤ Huff 모형과 MNL 모형은 조사과정에서 상권을 소규모의 세부지역(zone)으로 나누는 절차를 거친다.

57. 건물을 신축하여 유통산업발전법(법률 제19117호, 2022.12.27., 타법개정)에서 정하는 '대규모점포'를 개설하려고 한다. 해당 법령에 따라 다음 인·허가 관련 업무의 이행이 필요하다고 할 때, 그에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 교통영향평가는 사업실시계획 수립 전에 실시한다.
- ② 사업실시계획은 건축허가 신청 전에 수립한다.
- ③ 개설등록은 건축사용 승인 후에야 가능하다.
- ④ 상권영향평가는 대규모점포 개설등록 전에 실시한다.
- ⑤ 대규모점포 개설은 영업 개시 전에 등록한다.

58. 쇼핑센터를 구성하는 공간구성요소에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 구역(district) - 공간과 공간을 분리하여 영역성을 부여한다.
- ② 파사드(facade) - 사람들이 참고로 하는 물리적 대상으로 길을 찾기 위한 방향성을 제공한다.
- ③ 선근(sunken) - 지하공간으로의 자연광 공급으로 쾌적성을 높인다.
- ④ 보이드(void) - 층과 층간에 오픈공간을 두어 층간의 심리적 간격을 완화시키는 작용을 한다.
- ⑤ 에지(edge) - 경계선이며 가장자리로 건물에서 꺾이는 부분에 해당된다.

59. 입점업체들 사이의 업종연관성을 의미하는 업종친화력이 가장 낮은 상가로서 옳은 것은?

- ① 대학가 상가
- ② 사무실 밀집지역 상가
- ③ 학원가 밀집지역 상가
- ④ 대형평형 아파트 단지상가
- ⑤ 부심의 지하철 역세권 상가

60. "주상복합건물", "15분 도시" 등 관심이 높아지고 있는 복합용도개발(mixed-use developments; MXDs) 입지의 특징으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 도시공간의 일일 활용시간의 연장
- ② 주거 유형의 다양한 선택지 제공
- ③ 자동차에 대한 의존도 감소
- ④ 해당 장소의 지역적 특색 창출
- ⑤ 공터, 녹지, 인프라 개발의 비계획성

<제4과목> 유통마케팅

61. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

- (㉠)은 일단 어떤 상품을 싸게 판매한 다음에, 그 제품에 필요한 소모품이나 부품 등을 비싼 가격에 판매하는 정책이다.
- (㉡)은 여러 가지 상품을 묶어서 판매하는 가격정책이다.

- ① ㉠ 캡티브 프로덕트 가격(captive product pricing)
㉡ 묶음가격(bundle pricing)
- ② ㉠ 캡티브 프로덕트 가격(captive product pricing)
㉡ 스키밍 가격(skimming pricing)
- ③ ㉠ 침투가격(penetration pricing)
㉡ 묶음가격(bundle pricing)
- ④ ㉠ 스키밍 가격(skimming pricing)
㉡ 묶음가격(bundle pricing)
- ⑤ ㉠ 침투가격(penetration pricing)
㉡ 스키밍 가격(skimming pricing)

62. 효과적인 시장세분화의 요건 중 차별화 가능성(Differentiability)에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 세분시장은 기업의 입장에서 접근이 용이해야 한다.
- ② 세분시장은 충분히 커서 이익을 얻을 수 있을 정도여야 한다.
- ③ 세분시장을 공략하기 위한 효과적인 마케팅 프로그램을 개발할 수 있어야 한다.
- ④ 세분시장의 규모 및 세분시장에 속한 소비자들의 구매력 등과 같은 세분시장의 특성들이 측정가능해야 한다.
- ⑤ 세분시장들이 개념적으로 구분될 수 있어야 할 뿐만 아니라 동일한 마케팅믹스 전략에 대한 세분시장들의 반응은 달라야 한다.

63. 아래 글상자의 사례가 제시하는 커뮤니케이션 예산수립 방법으로 가장 옳은 것은?

A점포는 자신들의 점포를 선호한다고 언급하는 고객의 비율을 12개월 동안 5%에서 10%로 증대시키기 위한 목적으로, 이미지 개선을 위한 TV 광고를 10회 실시하는데 200,000,000원의 예산을 설정했다.

- ① 가용예산방법(affordable budgeting method)
- ② 매출비율방법(percentage of sales method)
- ③ 목표과업방법(objective and task method)
- ④ 한계분석방법(marginal analysis method)
- ⑤ 경쟁동가방법(competitive parity method)

64. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어를 순서대로 옳게 나열한 것은?

- 규모의 경제에 의한 혜택을 얻기 위해서는 광범위한 유형의 사람들을 대상으로 하는 (㉠)을 선택한다.
- 서로 다른 제품을 개별 시장에 제공함으로써 서로 상이한 욕구를 가진 여러 고객집단을 만족시키고자 한다면 (㉡)을 선택한다.
- 마케팅 자원이 많지 않은 소규모 기업이라면 단일 세분시장을 대상으로 하나 이상의 제품을 제공하는 (㉢)을 고려해야 한다.

- ① ㉠ 집중적 타겟 전략, ㉡ 비차별 타겟 전략, ㉢ 대량 맞춤화 전략
- ② ㉠ 비차별적 타겟 전략, ㉡ 맞춤 타겟 전략, ㉢ 차별적 타겟 전략
- ③ ㉠ 비차별적 타겟 전략, ㉡ 차별적 타겟 전략, ㉢ 집중적 타겟 전략
- ④ ㉠ 비차별적 타겟 전략, ㉡ 세분화 타겟 전략, ㉢ 집중적 타겟 전략
- ⑤ ㉠ 집단적 타겟 전략, ㉡ 니치 타겟 전략, ㉢ 세분화 타겟 전략

65. 데이브 맥클루어(Dave McClure)가 제시한 고객생애주기 관리를 위한 AARRR지표 중 활성화(Activation)에 해당하는 활동 및 노력에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 긍정적 사용경험을 제공하기 위해 핵심 콘텐츠 및 서비스를 최적화한다.
- ② 유입현황과 경로를 분석하여 집중 홍보채널을 파악한다.
- ③ 구매 고객 만족도 및 상품 경쟁력을 분석한다.
- ④ 양질의 고객 확보 및 개인화 서비스를 제공한다.
- ⑤ 추천이나 공유활동에 대한 리워드 방안을 수립한다.

66. 아래 글상자에서 설명하는 웹사이트의 디자인 요소로 가장 옳은 것은?

웹사이트에 있는 텍스트, 비디오, 오디오, 그래픽과 같은 정보 제시 형태를 포괄하는 모든 디지털정보를 의미한다. 웹사이트 방문자의 관심을 끄는 중요한 역할을 한다.

- ① 구성(context)
- ② 콘텐츠(content)
- ③ 고객맞춤(customization)
- ④ 연결성(connection)
- ⑤ 커뮤니케이션(communication)

67. 아래 글상자에서 제시하는 내용을 토대로 가장 효과적인 전환율(CVR)을 보인 마케팅 채널로 옳은 것은?

- 총 방문자 수: 45,000명
- 이메일 마케팅을 통해 유입된 방문자 수: 20,000명
- 인스타그램 마케팅을 통해 유입된 방문자 수: 15,000명
- 구글 광고를 통해 유입된 방문자 수: 10,000명
- 네이버 광고를 통해 유입된 방문자 수: 30,000명
- 유튜브 광고를 통해 유입된 방문자 수: 1,000명
- 이메일 마케팅을 통한 구매자 수: 300명
- 인스타그램 마케팅을 통한 구매자 수: 450명
- 구글 광고를 통한 구매자 수: 250명

- ① 이메일
- ② 인스타그램
- ③ 구글
- ④ 네이버
- ⑤ 유튜브

68. 커뮤니케이션을 통해 표적층들로부터 원하는 반응을 얻기 위해서는 소비자들의 구매행동 단계를 잘 파악해야 한다. 촉진효과의 하이얼라키 모형의 단계를 순차적으로 나열한 것으로 옳은 것은?

- ① 인지 - 호감 - 지식 - 확신 - 선호 - 구매
- ② 인지 - 호감 - 지식 - 선호 - 확신 - 구매
- ③ 인지 - 지식 - 호감 - 확신 - 선호 - 구매
- ④ 인지 - 지식 - 호감 - 선호 - 확신 - 구매
- ⑤ 인지 - 지식 - 호감 - 선호 - 구매 - 확신

69. 오프라인 플랫폼 비즈니스와 비교했을 때, 모바일 플랫폼 비즈니스의 차별적 특성으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 거래에 시간적, 공간적 제약이 없다.
- ② 광고 없이도 네트워크 효과를 통한 빠른 구전으로 인지도 및 선호도가 형성된다.
- ③ 콘텐츠만 거래될 수 있다는 한계를 가진다.
- ④ 사용자 데이터에 기반한 큐레이션 서비스를 통해 이용의 편리를 도모한다.
- ⑤ 편리하게 원하는 제품을 검색할 수 있는 검색엔진의 성능, 브랜드 파워 등이 중요하다.

70. 아래 글상자에서 제시하는 방법을 통해 극복 가능한 서비스품질 갭(gap)으로 가장 옳은 것은?

- 엄격하고 반복적인 시장조사를 실시한다.
- 고객만족요인, 불평내용 분석 및 고객 패널조사 등을 포함한 효과적인 고객 피드백 시스템을 운영한다.
- 고객과 경영진 사이의 상호작용을 증대한다.
- 고객접점 직원과 경영진 사이의 커뮤니케이션을 촉진한다.

- ① 갭1-서비스 지식 갭(gap)
- ② 갭2-서비스 정책 갭(gap)
- ③ 갭3-서비스 전달 갭(gap)
- ④ 갭4-커뮤니케이션 갭(gap)
- ⑤ 갭5-서비스 지각 갭(gap)

71. 소매업의 매입방식 중 규약매입에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 수요가 일정하고 예측이 가능한 상품에 일반적으로 적용되는 매입방식이다.
- ② 소매업자가 요구하는 상품의 조건과 공급업자의 매입 조건이 상호간 타결되면 협상대로 생산된 제품을 매입하는 방식이다.
- ③ 소매점이 매입 결정을 하기 전에 상품을 확인할 수 있도록 매입 및 소유권 이전을 연기할 수 있다.
- ④ 소매업자에게 납품된 상품의 소유권은 공급업자에게 있으며 재고상품은 공급업자에게 반품한다.
- ⑤ 소매업자가 판매가격에 대한 결정을 통제할 수 있으며 상품대금은 상품을 판매한 후에 지불한다.

72. 서비스 품질관리의 전략적 시사점으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 서비스 품질은 서비스 생산성을 통해 기업 성과에 기여한다.
- ② 서비스 품질을 평가하는 주체는 직원이나 기업이 아니라 고객이다.
- ③ 서비스 품질은 직원과 고객 간 상호작용의 결과이다.
- ④ 서비스 생산과정에 고객은 참여하지 않는다.
- ⑤ 모든 직원들은 궁극적으로 서비스 품질 향상에 참여하고 있다고 볼 수 있다.

73. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어를 순서대로 옳게 나열한 것은?

$$(\text{㉠}) = \text{일평균판매수량} * (\text{리드타임} + \text{발주주기}) + (\text{㉡})$$

$$\text{발주량} = (\text{㉠}) - (\text{현재재고량} + \text{입고예정수량})$$

- ① ㉠ 발주시점 수량, ㉡ 안전재고
- ② ㉠ 판매수량, ㉡ 안전재고
- ③ ㉠ 안전계수, ㉡ 안전재고
- ④ ㉠ 안전재고, ㉡ 발주시점 수량
- ⑤ ㉠ 판매수량, ㉡ 판매량의 표준편차

74. 재고총이익률(GMROD)을 구성하는 요인들에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 재고총이익률은 총이익을 평균 재고 금액으로 나눈 값이다.
- ② 총이익률은 총이익을 순매출로 나눈 값이다.
- ③ 재고회전율은 판매액을 평균 재고 금액으로 나눈 값이다.
- ④ 재고총이익률은 재고회전율과 총이익률의 곱으로 나타난다.
- ⑤ 재고대비 매출비율은 총이익을 평균재고회전율로 나눈 값이다.

75. 품질을 방지하기 위한 노력으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 진열수량을 매출에 비례하도록 적정화한다.
- ② 재고가 쌓이지 않게 입하시기를 최대한 늦춘다.
- ③ 진열대와 상품의 규격, 분류, 특징 등을 고려한다.
- ④ 회전율이 높은 상품을 빨리 파악할 수 있는 방법을 알아낸다.
- ⑤ 상품파손의 정도에 따라 상품가치를 측정하고 판매처리방법을 정한다.

76. 사용자의 유입경로를 확인할 수 있는 온라인상의 데이터 분석 방법에 해당하는 것은?

- ① 히트수(hit number)
- ② 웹 트래킹(web tracking)
- ③ 클릭률(click through rate)
- ④ 체류시간(duration)
- ⑤ 트래픽(traffic)

77. 시장세분화에 활용되는 고객특성변수와 고객행동변수 중 고객행동변수와 관련된 것을 모두 나열한 것으로 옳은 것은?

- ㉠ 추구편익
- ㉡ 상표 애호도
- ㉢ 고객생애가치
- ㉣ 인구통계적 변수

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

78. 재고관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 재고관리자는 고객의 수요에 대비하여 최소의 재고비용으로 적정량의 재고를 유지해야 한다.
 - ② 재고비용은 크게 재고유지비용, 재고주문비용, 재고부족비용으로 구성된다.
 - ③ 재고관리자의 주요 업무는 재고비용을 고려하여 재주문량, 재주문시기, 안전재고량 등을 결정하는 것이다.
 - ④ 주문의 발주로부터 인도까지의 리드타임은 며칠에서 몇 주까지 걸리는 것이 일반적이다.
 - ⑤ 완전한 수요예측은 불가능하므로 안전재고를 유지하기 위한 수요의 변동은 크게 고려하지 않아도 된다.
79. 단품 관리(unit control)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 고객의 니즈에 맞는 인기상품을 구분하여 상품구성 개선작업이 가능하다.
 - ② 판매실적에 따라 적정 매장면적을 관리함으로써 매장 효율성이 향상된다.
 - ③ 상품이 개별적으로 관리되므로 과다재고를 방지하고 적정재고 유지가 가능하다.
 - ④ 매출에 대한 단품별 매출액 기여도를 파악할 수 있으므로 책임소재가 명확해진다.
 - ⑤ 최종점 단품을 선정하여 관리 노력을 집중함으로써 관리효과를 높일 수 있다.
80. 상품믹스에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 상품믹스는 유통업체에서 판매되는 상품계열과 아이템 등 모든 상품의 집합을 의미한다.
 - ② 상품믹스 깊이(depth)는 소매점의 동일 상품계열 내 이용가능한 대체품목의 숫자를 의미한다.
 - ③ 상품계열(line)은 소매점에서 취급하는 상품군의 다양성을 의미한다.
 - ④ 상품믹스 일관성(consistency)은 가격, 사이즈 등의 속성에 따라 확실하게 구분되는 단위상품이다.
 - ⑤ 상품믹스 폭(width)은 소매점에서 취급하는 상품계열의 다양성을 의미한다.

<제5과목> 유통정보

81. 마이클 포터(Michael Porter)의 가치사슬 모델에서 주활동을 지원하는 보조활동에 해당되는 것으로 가장 옳은 것은?
- ① 고객 서비스
 - ② 외부 물류
 - ③ 판매 및 마케팅
 - ④ 내부 물류
 - ⑤ 인적자원관리

82. 다니엘 핑크(2012)에 의하면 개념과 감성이 강조되는 미래 정보사회에서는 하이테크 능력을 바탕으로 한 하이컨셉과 하이터치 재능을 요구하고 있는데, 이 두 가지 재능을 장려하고 개발하기 위해 갖추어야 할 조건으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 업무적으로나 일상생활면에서 지나친 진지함보다는 마음의 여유를 즐길 수 있는 유희가 필요하다.
 - ② 단순한 주장을 넘어서 설득, 의사소통, 자기이해 등 훌륭한 스토리를 만들어내는 능력을 겸비해야 한다.
 - ③ 평범한 일상에서 목적의식, 초월적인 가치, 정신적인 만족감 등 목표와 의미를 부여하는 능력이 필요하다.
 - ④ 큰 그림을 볼 수 있고 새로운 전체를 구성하기 위해 이질적인 조각들을 서로 결합 또는 융합해내는 능력을 겸비해야 한다.
 - ⑤ 다른 동료들의 마음을 이해하고, 유대를 강화하며 다른 이를 배려하는 정신, 즉 공감하는 능력보다는 논리적인 사고능력이 필요하다.
83. 유통 빅데이터에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?
- ① 과거에는 비정형 데이터 활용을 강조하였는데, 최근 들어 정형 데이터의 활용의 중요성이 높아지고 있다.
 - ② 빅데이터의 폭증으로 인해 비정상적인 이상치 데이터의 증가로, 빅데이터 분석자료의 활용 가치가 떨어지고 있다.
 - ③ 대표적인 정형 데이터에는 텍스트, 오디오, 동영상 등이 있다.
 - ④ 빅데이터 등장 초기에 기존 데이터와 다른 3대 특징으로 규모(Volume), 유형(Variety), 속도(Velocity)를 꼽았다.
 - ⑤ 인공지능기술 발전으로 빅데이터 분석을 통해 가치있는 정보 탐색이 어려워졌다.
84. 4차 산업혁명 시대에 유통부문에서의 디지털 신기술 활용 특성으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 컴퓨터 처리 속도, 저장 용량, 에너지 효율성이 기하급수적으로 개선되었다.
 - ② 동일한 디지털 상품에 대해 다수의 이용자가 동시에 구매 및 사용이 가능해졌다.
 - ③ 디지털 상품은 생산에 따른 한계 비용이 점점 더 증가하게 되었다.
 - ④ 기업의 디지털 기술을 활용하는 비즈니스에 있어서 승자독식의 강화 현상이 나타났다.
 - ⑤ 플랫폼 기반의 기업과 기업간 네트워크가 중요해졌다.
85. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

온라인 기업이 보유하고 있는 고객정보와 자산을 기반으로 오프라인으로 사업 영역을 확대하면서 새로운 매출을 창출하는 비즈니스 플랫폼이다.

- ① C2C ② G4C ③ M2M ④ O2O ⑤ O4O

86. 아래 글상자에서 제시하고 있는 국제데이터관리협회의 데이터 품질 주요 기준 중 옳지 않은 것만을 나열한 것은?

- ㉠ 완전성(Completeness)은 기업이 보유하고 있는 데이터가 잠재적으로 100% 완벽한 특성이다.
- ㉡ 유일성(Uniqueness)은 특정 대상이 두 줄 이상에 걸쳐 기록되어 있지 않은 것이다.
- ㉢ 적시성(Timeliness)은 요구하는 시점의 현실적인 적합도를 나타내고 있는 정도이다.
- ㉣ 정당성(Validity)은 데이터셋 내 또는 데이터셋 사이에서 일관된 정의에 따라 표현된 것을 의미한다.
- ㉤ 정확성(Accuracy)은 기술하고 있는 분야의 대상이나 이벤트를 정확히 나타내고 있는 정도를 의미한다.
- ㉥ 일관성(Consistency)은 정의되어 있는 구분규칙(포맷, 형태, 범위)이 올바른 것을 의미한다.

- ① ㉠, ㉡ ② ㉡, ㉢ ③ ㉡, ㉤
 ④ ㉢, ㉤ ⑤ ㉢, ㉥

87. 고객관계관리시스템은 유통업체에서 보다 체계적인 고객 마케팅을 위해서 활용하고 있다. 고객관계관리시스템과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 다양한 고객데이터 분석을 통해서 교차판매와 상향판매 등과 같은 판매전략 수립에 도움을 제공한다.
- ② 분석을 위해 활용되는 데이터마이닝은 데이터로부터 기존에 인지하지 못한 새로운 패턴 등을 추출하는데 활용되는 유용한 기술이다.
- ③ 고객관계관리를 위해 데이터웨어하우스를 구축해야 하며, 구축 대상 데이터는 데이터마트로부터 추출하여 구성한다.
- ④ 최근에는 인공지능과 같은 첨단 기술 기반의 고객관계관리를 통해서 마케팅, 서비스, 영업 등 다양한 영역에서 성과를 높이고 있다.
- ⑤ 고객관계관리를 위한 협업기능 구현은 여러 팀, 부서 및 내외부 이해관계자 간 정보공유로 모든 접점에서 고객에게 더 나은 서비스 제공을 가능하게 한다.

88. 오늘날 유통업체에서는 고객정보분석을 위해서 RFM 분석을 수행하고 있다. 아래 글상자에서 RFM 분석에 대한 특성을 나열한 것으로 옳은 것은?

- ㉠ 최근 구매일 ㉡ 구매 빈도 ㉢ 구매 금액
- ㉣ 소비자 수입 ㉤ 소비자 성별

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

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

산업통상자원부는 포항 소재 11개 중소기업이 중소기업 () 센터를 활용한 온라인 주문·배송 서비스를 2023년 8월 21일부터 개시했다고 밝혔다. -중략- 동네마트를 중심으로 온라인 유통생태계 조성을 위해 ‘네이버스토어(주문)’, ‘삼성카드(수수료우대)’, ‘부릉(배달)’ 등 여러 민간 전문기업과 협약을 맺고 () 시스템과 서비스를 연계해 왔다. 소비자들이 네이버스토어를 통해 가까운 동네마트에서 상품을 주문하면, 동네마트는 () 시스템을 통해 재고를 확인하고, 부릉을 통해 1시간 내 배송하게 된다.

- ① 풀필먼트
- ② 소셜커머스
- ③ 온디맨드
- ④ O2O
- ⑤ m-커머스

90. 최근 유통업체와 제조업체에서 사물인터넷 기술 활용이 증가하고 있다. 다음 중 사물인터넷 기술 발전단계에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 사물인터넷 기술기능에 따라 단말형, 연결형, 지능형, 자율형으로 발전되고 있다.
- ② 사물인터넷 단말형 기술 단계에는 센서를 통해 데이터를 수집하고 분석하는 수준의 서비스가 제공되었다.
- ③ 사물인터넷 연결형 기술 단계에는 데이터처리 프레임워크를 이용한 머신러닝이 가능해졌다.
- ④ 사물인터넷 지능형 기술 단계에는 인공지능과 빅데이터 기술을 통해서 고도의 데이터 처리와 분석이 가능해졌다.
- ⑤ 사물인터넷 자율형 기술 단계에는 상황인지를 통한 자율 협업이 가능해졌다.

91. 개인정보 유출을 알게 되었을 때 개인정보보호위원회 또는 한국인터넷진흥원에 유출신고를 해야 한다. 이와 관련된 사항으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상거래기업 및 법인의 신고에 관한 사항은 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제39조의 4에 근거한다.
- ② 개인정보처리자는 민감정보, 고유식별정보가 유출 등이 된 경우에 신고해야 한다.
- ③ 개인정보처리자는 1천 명 이상의 정보주체에 관한 개인정보가 유출 등이 된 경우에 신고해야 한다.
- ④ 개인정보처리자의 정보기기에 대한 외부로부터의 불법적인 접근에 의해 개인정보가 유출 등이 된 경우에 신고해야 한다.
- ⑤ 상거래기업 및 법인은 10만 명 이상 신용정보주체의 개인신용정보가 유출(누설)된 경우 신고해야 한다.

92. 유통정보시스템의 구축을 통해 얻을 수 있는 효과로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통업체는 유통정보시스템에서 제공되는 정보를 통해 환경변화에 효과적인 대응방안을 마련할 수 있다.
- ② 유통정보시스템은 관행이나 자의적 판단에 의존한 주관적인 자료를 토대로 유통전략을 수립함으로써 타당성과 실행가능성을 높일 수 있다.
- ③ 유통정보시스템을 통해 업무를 수행함에 있어 자동화·전자화·기계화를 가능하게 함으로써 생산성을 크게 향상시킬 수 있으며, 소요인력과 시간을 대폭 절감할 수 있다.
- ④ 유통정보시스템을 통해 제조업체는 유통업체의 편의성과 생산성의 향상에 기여할 수 있고, 이는 만족도의 증가로 이어질 수 있으며, 이는 다시 지속적인 거래, 거래의 활성화 등을 통한 판매증진으로 이어질 수 있다.
- ⑤ 유통정보시스템은 컴퓨터를 기반으로 경로구성원 간의 정보의 공유를 보다 원활하게 이루어질 수 있도록 해줌으로써 이해의 부족에서 오는 경로구성원들 간의 불필요한 갈등을 감소시켜 줄 수 있다.

93. 기존 상품에 변화가 발생한 다음 상황 중에서 상품 식별 코드가 신규 부여되지 않는 경우에 해당되는 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 일반형 TV에 WiFi 기능이 추가된 TV의 경우
- ② 식품 영양소 중 나트륨이 5%로 성분이 변경된 경우
- ③ 기존 원통용기 용량 150ml인 액상제품의 용기 높이가 10cm에서 9.5cm로 변경된 경우
- ④ 유기농 인증을 받아 포장에 인증마크를 추가한 경우
- ⑤ 상품 홍보를 위해 특정기간 동안 미니(1/10) 크기의 작은 용량의 제품을 묶음 판매하도록 한 경우

94. 아래 글상자의 사례가 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

- 직장인 F씨는 매일 급여일마다 4~5개의 은행 앱에 접속하여 월급통장, 생활비통장 등 각종 통장 관리를 해야 하는 번거로움이 있었으나, 주거래은행 앱 하나로 수수료 없이 타은행 간 자금이체를 할 수 있게 되면서 손쉬운 계좌관리(출금·입금이체 활용)가 가능해졌다.

- 평소 지갑을 잘 들고 다니지 않는 대학생 G씨는 친구들과 함께 점심을 먹을 때마다 채팅 앱에 연동된 더치페이 서비스를 이용하여 현금 없이도 빠르고 간편하게 1/N 정산(출금이체 활용)을 할 수 있게 되었다.

- ① 오픈라이선스
- ② 오픈페이먼트
- ③ 전자인증
- ④ 핀테크
- ⑤ 오픈뱅킹

95. 아래 글상자의 사례와 관련된 현상에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

P&G는 유통점포에 유아용 기저귀 제품인 팜퍼스를 공급하는 과정에서 재미난 사실을 발견하였다. 유아용 기저귀와 같은 생필품의 수요는 비교적 안정적인 형태를 보이는 것이 일반적이다. 그러나 유통점포들이 P&G에 주문하는 기저귀 주문량은 최종수요에 비해 훨씬 큰 변동폭을 나타내고 있는 것이 확인되었다.

- ① 공급자재고관리(VMI)를 통해 현상을 개선할 수 있다.
- ② 수요정보의 처리과정에서 왜곡이 심화되면서 수요 변동성이 증폭되어 나타난다.
- ③ 공급물량 부족을 우려하여 가수요가 발생하게 되어 수요량이 점점 과장되어 나타난다.
- ④ IT를 활용하여 최종 수요 정보를 공급사들 전체 계층에서 공유하여 완화시킬 수 있다.
- ⑤ 공급사들의 하류로 가면서 수요의 변동폭이 증폭되어 나타나는 현상, 즉 채찍효과의 사례이다.

96. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

유통정보시스템 구축 프로젝트를 기획하여 시스템 개발을 발주하려 한다. 발주사인 A사는 시스템의 기능과 환경 등 원하는 요구 사항을 체계적으로 정리한 문서인 ()를 작성한다.

이는 입찰 대상자에게 획득의도를 알리기 위한 수단으로 획득자가 사용하는 문서이다.

- ① 사전정보요청서(Request For Information)
- ② 제안요청서(Request For Proposal)
- ③ 제안견적서(Request For Quotation)
- ④ 요구사항정의서(Request Definition)
- ⑤ 요구분석서(Request Analysis Document)

97. 아래 글상자에서 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

(㉠)는 개인데이터를 생산하는 정보주체인 개인이 본인 데이터에 대한 권리를 가지고, 본인이 원하는 방식으로 관리하고 처리하는 패러다임을 말한다.

우리나라는 최근 데이터 경제를 활성화하면서 개인정보 보호를 강화하기 위해 관련 데이터 3법을 개정하였다. 특히, 정책당국은 (㉡) 개정을 통해 금융분야 (㉢)사업의 근거인 본인신용정보관리업에 관한 규정을 신설하고, GDPR의 개인정보이동권에 해당하는 개인신용정보의 전송 요구권을 포함했다.

- ① ㉠ 오픈데이터, ㉡ 개인정보보호법
- ② ㉠ 마이데이터, ㉡ 개인정보보호법
- ③ ㉠ 오픈데이터, ㉡ 신용정보법
- ④ ㉠ 마이데이터, ㉡ 신용정보법
- ⑤ ㉠ 오픈데이터, ㉡ 정보통신망법

98. 최근 유통업체에서 인공지능 기술 활용이 증가하고 있다. 다음 인공지능 기술의 활용 과정을 발전 순서대로 바르게 나열한 것은?

- ㉠ 닥터머스 회의를 통해 인공지능이 정의되고 학문으로 연구되기 시작
- ㉡ 뉴런의 기능 및 작용과 명제 논리에 대한 연구로부터 인공지능의 개념이 등장
- ㉢ 기계학습과 패턴인식 기술이 발달하면서 인공지능이 실제 생활에 본격적으로 적용되기 시작
- ㉣ 하드웨어가 기술의 발전을 따라가지 못하면서 기술의 성장이 둔화되었으나, 퍼지 논리와 같은 방법들이 제안 되었으며, 산업 현장에서 인공지능 기술들이 응용되기 시작
- ㉤ 과거에 이론화되었던 개념들의 해법(역전파 알고리즘, 자기조직화지도 등)이 등장하면서 인공지능이 다시 각광 받기 시작

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

99. 아래 글상자의 사례에 사용된 ㉠에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- 덴마크의 다국적 기업 Maersk와 IBM은 케냐의 몸바사에서 네덜란드 로테르담 항만까지 컨테이너를 운송하는 과정에 (㉠) 기술을 적용한 프로젝트를 진행
- IBM과 Maersk는 서류 위변조, 데이터 오류, 운송에 소요되는 불필요한 시간 및 재고 낭비와 원산지 증명 등을 (㉠) 기술을 통해 해결할 수 있다는 것을 확인하고 조인트벤처 설립

- ① DID(Decentralized Identifiers)는 온라인 계약 및 결제 기능을 지원하는 주요 기술이다.
- ② 공개키 기반 구조는 PKI기반의 디지털 서명을 통해 인증과 부인방지를 제공하는 핵심 기술 중 하나이다.
- ③ 중개자 없이 네트워크 내의 참여자가 공동으로 블록의 검증과 승인, 합의 등의 활동을 하며 만들고 관리하는 탈중앙화는 특성 중 하나이다.
- ④ 대표적인 트랜잭션 기술로는 분산원장, 공개키 기반 구조, 암호화 해시 등이 있다.
- ⑤ 모든 거래 참여자가 관리자라 익명성이 특징인 퍼블릭 블록체인에 비해 프라이빗 블록체인은 한 중앙 기관이 관리자라 모든 권한을 보유한다.

100. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

이것은 비디오카메라로 촬영된 자신의 모습을 컴퓨터가 만들어내는 가상공간에 나타나게 하여 자신이 가상공간에 직접 존재하는 것처럼 느끼게 하는 시스템이다.

- ① 증강현실
- ② 몰입형 가상현실
- ③ 삼인칭 가상현실
- ④ 원거리 로보틱스
- ⑤ 데스크톱 가상현실

- 수고하셨습니다. 수험생 여러분의 좋은 결과를 기원합니다. -