

국 가 자 격 검 정

2024년 제1회 유통관리사 필기시험

2급	B형	시험일(소요시간)	문항수	수험번호 :
		05월04일(총 100분)	총90개	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 안됩니다.
3. 수험자는 안내 방송에 따라 문제지를 확인하시고 문제지 표지와 내지간 형별,
총면수(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 외부유출시 부정행위자로 처리
됩니다.
6. 부정행위를 한 수험자는 관련법에 따라 응시한 자격검정이 정지 및 무효 처리
되며 차후 자격검정에도 응시가 제한됩니다.

<제1과목> 유통물류일반관리

1. 소매업태의 유형에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 복합쇼핑몰은 쇼핑을 하면서 여가도 즐길 수 있게 구성된 대규모 상업시설이다.
- ② 팩토리 아울렛은 제조업체가 직영체제로 운영하는 상설 할인 매장이다.
- ③ 편의점은 고객의 접근성이 높은 지역에 위치하며 고마진, 저회전율을 특징으로 한다.
- ④ 창고형할인점은 고객서비스 수준은 최소로 제공하지만 넓은 매장에서 저렴한 가격으로 상품을 제공한다.
- ⑤ 전문할인점은 특정상품계열에 대해 깊이 있는 상품 구색을 갖추고 있다.

2. 경로성과를 측정하는 차원 중 투입 대비 산출의 비율로 측정되며, 일정한 산출을 얻기 위해 얼마나 많은 비용이 투입되었는가를 말해줄 수 있는 척도로 옳은 것은?

- ① 효과성
- ② 형평성
- ③ 잠재수요자극
- ④ 유동성
- ⑤ 효율성

3. 도매상에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 소매상을 대신해서 고객에게 제품 설치, 제품 교환 등의 기술지원서비스를 제공한다.
- ② 소매상에 비해 좁은 상권을 관리하기에 거래 규모가 작다.
- ③ 제조업체를 대신해서 재고를 보유해 주는 기능을 한다.
- ④ 제조업체를 위해 신용 및 금융기능을 제공한다.
- ⑤ 소매상을 위해 시장 확대 기능을 수행한다.

4. 유통경로(distribution channel)의 일반적 특성 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통경로는 생산물이 최초의 생산자로부터 최종 소비자에게 이동되는 과정에 참여하는 개인 및 조직의 집합체를 의미한다.
- ② 유통경로에는 제조업체, 도·소매상 등과 같은 많은 조직이 참여하고 있으며 이들은 상호 의존 관계에 있다.
- ③ 유통경로는 제품이나 서비스를 고객이 사용 또는 소비하기 위해 필요한 것이다.
- ④ 유통경로는 구매자의 수요를 충족시키기 위해 판매자가 보유한 제품과 서비스를 공급하는 과정에서 필요한 하나의 연결고리로 이해할 수 있다.
- ⑤ 유통경로는 개별기업이 자사의 상품을 시장에 공급하기 위해 사용하는 경로라는 점에서 모든 기업이 이용할 수 있는 각각의 판매경로의 종합체라 할 수 있으며 사회적으로 상품을 유통시키는 유통기관과 동일시된다.

5. 우리나라 유통업체의 영향력과 역할 변화에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통업체 영향력 증가의 가장 중요한 요인 중 하나는 유통업체의 대형화와 집중화 현상을 들 수 있다.
- ② 소비자 행동이 대형매장을 찾아 원스톱 쇼핑(one-stop shopping)을 추구하는 것처럼 우리나라 유통업체의 영향력과 역할 변화는 대형 유통업체에 유리한 방향으로 발전해왔다.
- ③ 유통채널의 전통적 구조가 무너지면서 제조업체, 도매업체, 소매업체들은 원래 그들이 가지고 있던 고유 기능만 수행하고 있다.
- ④ 정보처리기술의 발달은 유통업체들의 정보 수집 능력도 키워 주었고 유통업체의 영향력 증대에도 한몫을 하고 있다.
- ⑤ 유통업체들은 자신들이 지닌 막강한 소비자 데이터를 기반으로 공급업체 및 소비자들과의 관계를 구축해 나감으로써 제조업체에 비해 유리한 고지를 점할 수 있게 되었다.

6. 아래 글상자의 유통경영환경 내용 중 거시환경에 속하는 것만을 모두 나열한 것은?

- | | |
|---------------|------------|
| ㉠ 정부의 규제 및 지원 | ㉡ 정보기술의 발전 |
| ㉢ 브랜드 인지도 | ㉣ 국민소득증가 |
| ㉤ 우수한 직원 | |

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

7. 물류채산분석에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 물류활동의 업적 평가를 위해 실시한다.
- ② 물류업무의 전반을 계산 대상으로 한다.
- ③ 항상 일정한 계산방식을 사용한다.
- ④ 각 예산시기별로 실시한다.
- ⑤ 임시적으로 계산하며 할인계산을 한다.

8. 기업이 소비자에게 제품을 직접 판매하는 직접유통이 발생하게 된 이유로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 도매상이 부당한 이윤을 얻고 있다는 생산자의 불만 때문이다.
- ② 유통 관련 시설이 발달하여 제조업자와 구매자가 쉽게 만날 수 있기 때문이다.
- ③ 대형할인점처럼 자본력이 크고 보관시설도 충분히 갖춘 파워리테일리의 성장 때문이다.
- ④ 시간과 장소의 제약을 극복할 수 있는 온라인 쇼핑이 증가했기 때문이다.
- ⑤ 유통기관의 비용은 제조업과 달리 고정비가 크고 변동비율이 높기 때문이다.

9. 기능별 물류비에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 운송비는 필요에 따라서 수송비와 배송비로 분류된다.
- ② 영업소나 지점에서 일어나는 부품의 조립과 관련된 비용은 유통가공비다.
- ③ 주문처리비 중 수주에 있어서 영업이나 판매상의 계약과정에서 발생하는 비용은 제외한다.
- ④ 포장비의 경우 물류포장활동에 사용된 비용으로 일반적으로 생산과정에서 발생한 제품의 포장비를 포함한다.
- ⑤ 하역비를 별도로 구분하지 않을 경우, 물류센터에 부설된 하역설비를 이용한 상하차비는 보관 및 재고 관리비에 포함한다.

10. 리더십 상황이론에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 대표적인 연구자는 피들러(Fiedler)이다.
- ② 리더와 구성원 간의 관계가 협력적 또는 지원적일지의 정도로 측정한다.
- ③ 과업의 구조화 정도가 높고 낮은 정도로 측정한다.
- ④ 생산에 대한 관심의 높고 낮은 정도로 측정한다.
- ⑤ 직위가 갖는 권한의 크기로 측정한다.

11. 조직문화에 대한 다양한 분류체계 중 로버트 퀸(Robert Quinn)의 경쟁가치모형에 포함되지 않는 것은?

- ① 관계지향문화 ② 개인지향문화
- ③ 위계지향문화 ④ 혁신지향문화
- ⑤ 과업/시장지향문화

12. 인사고과와 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 인사고과에는 업무수행능력, 근무성적, 자격, 태도 등이 포함된다.
- ② 근대적 고과방법으로는 평가법, 기록법, 서열법 등이 있다.
- ③ 서열법은 종업원의 능력과 업적에 대해 순위를 매기는 것이다.
- ④ 중요사건서술법은 기업의 목표달성에 영향을 주는 중요 사건을 중심으로 고과대상자를 평가하는 것이다.
- ⑤ 인사고과는 주관적인 판단이나 혈연, 지연, 학연과 같은 요소를 배제해야 한다.

13. 기업의 사회적 책임이 요구되는 이유로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 시장실패를 가져오는 원인 중 하나인 시장의 완전 경쟁성
- ② 기업의 경제활동으로 인해 발생하는 외부불경제효과
- ③ 정보통신기술과 산업고도화 등과 같은 환경요인 간의 상호작용
- ④ 규모의 경제를 추구하려 대형화되는 과정에서 발생하는 기업의 영향력 증대
- ⑤ 기업의 종업원부터 넓게는 지역사회나 정부에까지 미치는 영향력에 상응한 책임

14. SWOT분석의 전략적 활용에 대한 일반적인 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 전사적차원에서 활용할 수도 있고 사업단위차원에서도 활용할 수 있다.
- ② SO전략의 경우, 기업 내부강점을 이용하여 외부로 확장하는 전략을 활용한다.
- ③ ST전략의 경우, 기업 내부강점을 활용하되 외부 위협은 회피하는 안정성장전략을 활용한다.
- ④ WO전략의 경우, 기업 내부약점을 보완하고 외부기회를 활용하는 사업축소전략을 활용한다.
- ⑤ WT전략의 경우, 기업의 내부약점과 외부위협이 공존하기에 사업철수전략을 고려한다.

15. 기업형 수직적 유통경로시스템에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 생산에서 판매에 이르는 시간을 단축시켜 시장환경에 신속하게 대응할 수 있다.
- ② 내부직원이 아웃소싱업체에 비해 경쟁의식이 떨어질 경우 실적이 저조할 수 있다.
- ③ 외부업체에게 돌아갈 마진을 내부화함으로써 수익성을 제고시킬 수 있다.
- ④ 수요가 줄어들거나 경쟁에서 뒤처질 경우 유연하게 대응할 수 있다.
- ⑤ 회사의 정책이나 전략을 일사불란하게 수행할 수 있다.

16. 아래 글상자의 괄호 안에 알맞은 용어로 가장 옳은 것은?

기업 내에서 업무가 표준화되어 있는 정도를 나타내는 지표로 업무수행 절차나 방식 등이 매뉴얼이나 지침서 등으로 얼마나 명료하게 나타나 있는지에 따라 ()의 정도가 정해진다.

- ① 중앙집권화 ② 부문화
- ③ 지휘계통 ④ 공식화
- ⑤ 업무특화

17. 유통시장 개방에 따른 국내 유통시장의 긍정적 영향에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 선진유통기법 도입의 촉진
- ② 소비자의 선택폭 확대
- ③ 경쟁촉진에 따른 유통효율성의 제고
- ④ 영세유통업자의 시장점유율 확대
- ⑤ 고객서비스 수준의 향상

18. 조달물류를 효율적으로 달성하기 위한 방안 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 포장의 표준화 추진
- ② 수송루트의 적정화 도출
- ③ 협력업체와의 공동화 추진
- ④ 팔레트 및 용기 등의 규격화 추진
- ⑤ 공차율 증대 추진과 차량회전율 감소 추진

19. 해상운송 방식 중 부정기선 운송의 특징과 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 수요와 공급에 따라 운임이 결정된다.
- ② 항로 선택이 용이하다.
- ③ 컨테이너선을 이용하며 제한적으로 여객도 운송한다.
- ④ 선복의 공급이 물동량 변화에 탄력적이다.
- ⑤ 용선계약서를 사용한다.

20. 물류공동화 추진을 어렵게 하는 요인으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기업의 영업기밀 유지문제
- ② 표준적인 서비스 제공으로 인한 자사 고객서비스 우선의 어려움
- ③ 상품 특성에 따른 특수 서비스 제공 필요성 문제
- ④ 긴급한 상황에서의 대처능력 문제
- ⑤ 물류업체 측면에서 본 차량과 기사의 비효율문제

21. 기업의 재무성과 분석을 나타내는 여러 가지 비율에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 유동성비율은 단기채무의 지급능력을 측정한다.
- ② 레버리지비율은 기업의 타인자본 의존도를 나타낸다.
- ③ 안정성비율은 자산의 물리적인 이용도를 나타낸다.
- ④ 기업이 생산활동에 사용하고 있는 각종 자원의 능률 및 업적을 평가하는 것은 생산성 비율이다.
- ⑤ 시장가치비율은 증권시장에서 주식가치를 나타낸다.

22. 아래 글상자의 재고관리비용 중 재고유지비용에 해당되는 것만을 나열한 것으로 옳은 것은?

㉠ 기회비용	㉡ 서류작성비	㉢ 통관비
㉣ 창고사용료	㉤ 이자비용	㉥ 재고감손비용

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

23. 아래 글상자에서 유통경로 상 여러 경로기관의 유통흐름 유형에 대한 설명으로 옳은 것을 모두 고르면?

㉠ 물적 흐름: 생산자로부터 최종소비자에 이르기까지의 제품의 이동
㉡ 소유권 흐름: 유통기관으로부터 다른 기관으로의 소유권의 이전
㉢ 지급 흐름: 고객이 대금을 지급하거나, 판매점이 생산자에게 송금
㉣ 정보 흐름: 유통기관 사이의 정보의 흐름
㉤ 촉진 흐름: 광고, 판촉원 등 판매촉진 활동의 흐름

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

24. 아래 글상자 내용은 공공창고 3가지 유형에 대한 설명이다. 옳은 것을 모두 고르면?

㉠ 공립창고: 창고 부족 문제를 해결하기 위해 정부와 지방자치단체가 항만지역 등에 설립하여 민간에게 그 운영을 위탁한 창고이다.
㉡ 관설상옥(官設上屋): 정부나 지방자치단체가 부두 등에 설치하고 민간업자나 일반에 제공하는 창고이다.
㉢ 관설보세창고: 관세법에 따라서 세관장의 허가를 받아 세관의 감독하에 수출입세를 미납한 상태의 화물을 보관하는 창고이다.

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

25. 소비자기본법(법률 제19511호, 2023.6.20., 일부개정)에서 제시하고 있는 국가 및 지방자치단체가 소비자능력향상을 위해 실행하는 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 소비자의 능력을 향상시키기 위해 방송법에 따른 방송 사업을 한다.
- ② 경제 및 사회의 발전에 따라 소비자의 능력향상을 위한 프로그램을 개발한다.
- ③ 소비자교육과 학교교육·평생교육을 연계하여 교육적 효과를 높이기 위한 시책을 수립·시행한다.
- ④ 소비자가 자신의 선택에 책임을 지는 소비생활을 할 수 있도록 교육한다.
- ⑤ 소비자교육의 방법 등에 관하여 필요한 사항을 산업통상자원부령으로 정한다.

<제2과목> 상권분석

26. Huff모델을 통해 소비자의 점포선택확률을 계산하고자 할 때 소비자가 선택을 고려하는 점포에 대한 정보들을 활용한다. 다음 중 그 내용에 해당되지 않는 것은?

- ① 점포의 크기
- ② 점포의 크기에 대한 민감도 계수
- ③ 점포까지의 이동 거리 또는 시간
- ④ 점포들간의 이동 거리 또는 시간
- ⑤ 점포까지의 이동거리에 대한 민감도 계수

27. 점포를 중심으로 거리에 따라 상권을 구분하면 일반적으로 점포와의 거리가 증가할수록 점포의 영향력이 약화된다. 다음 중 소비자 흡인율이 가장 낮은 지역인 한계상권(fringe trading area)으로 가장 옳은 것은?

- ① 1차상권
- ② 2차상권
- ③ 3차상권
- ④ 최소수요충족거리
- ⑤ 상권 분기점

28. CST(customer spotting technique) map을 통해 알 수 있는 정보로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 점포별 상권의 중복상태를 파악하여 점포들 간의 경쟁 정도를 측정할 수 있다.
- ② 상권의 규모를 파악하여 1차상권, 2차상권 및 3차 상권을 파악할 수 있다.
- ③ 신규점포가 기존점포 고객을 어느 정도 잠식할 것인 지를 파악하여 점포 확장계획을 수립할 수 있다.
- ④ 상권 내 소비자의 점포선택확률을 계산할 수 있고 각 점포의 예상매출액과 적절한 점포규모를 제공한다.
- ⑤ 개별 고객을 나타내는 각 점(spot)에 인구통계적 특성을 속성정보로 부여하여 추가적인 분석을 할 수 있다.

29. 소매점포 상권의 크기를 결정하는 요인으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상권 내 점포 밀집도
- ② 상권 내 점포들의 업종 연관성
- ③ 상권 배후지의 인구밀도
- ④ 점포의 소유 형태
- ⑤ 점포의 주력 판매상품

30. 아래 글상자에서 설명하는 입지대안을 평가하기 위한 원칙으로 가장 옳은 것은?

고객이 특정 지역에서 다른 지역으로 이동할 때에 고객으로 하여금 자연스럽게 어떤 점포를 방문하도록 하는 입지적 특성과 관련된 원칙으로서, 이동경로에 상업지역, 쇼핑센터 등이 있을 때 적용된다.

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

31. 신규점포를 개설할 때 시행하는 점포의 입지조건 평가와 관련한 내용들로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 중앙분리대가 있는 경우 건너편 소비자의 접근성이 떨어지므로 불리하다.
- ② 점포의 면적이 같다면 일반적으로 정사각형의 점포보다 도로의 접면의 길이가 깊이보다 긴 장방형 형태의 점포가 유리하다.
- ③ 차량이 운행하는 도로가 직선이 아니고 굽은 곡선형 도로에서는 커브 안쪽보다는 커브 바깥쪽 입지가 불리하다.
- ④ 간선도로와 주거지를 연결하는 도로에서 출퇴근 동선이 다른 경우 퇴근 방향의 동선에 인접하는 입지가 유리하다.
- ⑤ 부지가 접하는 도로의 폭, 보도와 차도의 구별, 일방통행 여부 등 도로의 특성과 구조를 검토해야 한다.

32. 입지와 상권의 개념을 구분하여 인식할 때 아래 글상자 내용 중 입지의 개념과 평가에 해당되는 것은?

- ㉠ 일정한 위치를 나타내는 주소나 좌표를 가지는 점(point)으로 표시
- ㉡ 점포를 경영하기 위해 선택한 장소 또는 그 장소의 부지나 점포 주변의 위치적 조건
- ㉢ 일정한 공간적 범위(boundary)로 표현
- ㉣ 평가항목 - 점포의 면적, 형태, 층수, 층고, 주차장, 도로와 교통망, 임대조건 등
- ㉤ 평가항목 - 주변 거주인구, 유동인구의 양과 질, 경쟁 점포의 수, 소비자의 분포 범위 등

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

33. 상권의 개념이나 일반적 특성에 대한 설명으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 현재 기존점포를 이용하는 소비자들이 거주하는 지역인 현재상권과 신규점포를 개설할 경우 그 점포를 이용할 가능성이 있는 소비자들의 분포 지역인 잠재상권으로 구분할 수 있다.
- ② 점포의 소비자들이 거주하는 지역인 거주상권과 점포를 이용하는 점포주변 직장인과 학생 등 비거주 소비자의 생활공간 분포 범위인 생활상권으로 구분할 수 있다.
- ③ 상권의 공간적 범위는 일정하지 않고, 요일이나 계절과 같은 시간의 흐름, 교통상황, 경제상황 등 다양한 변수의 영향을 받아 유동적으로 변화한다.
- ④ 소비자가 점포를 선택할 때 행정구역은 중요한 고려 요소가 아니기 때문에 점포의 상권범위와 행정구역이 일치하지 않는 경우가 많다.
- ⑤ 현실에서 특정 점포의 상권은 그 점포를 중심으로 일정한 거리를 한계로 하는 동심원의 형태로 형성되는 것이 일반적이다.

34. 상권의 계층적 구조 형성에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 지역상권 내의 동일업종들 간에는 고객 흡인을 위해서로 경쟁하게 된다.
- ② 신규점포 입지 후보지를 선정하려면 우선 지역상권의 특성을 파악해야 한다.
- ③ 한 점포의 상권은 지역상권, 지구상권, 개별 점포상권을 포함하는데, 각 상권은 해당 점포로부터의 거리적 범위에 따라 명확하게 구분된다.
- ④ 점포상권은 1차상권, 2차상권, 3차상권으로 구분하는 것이 일반적이다.
- ⑤ 하나의 지역상권 내에는 여러 지구상권들이 포함된다.

35. 공간균배에 의해 입지유형을 분류할 때 은행이나 가구점처럼 동일업종의 점포들이 모여 있으면 집적효과 또는 시너지효과를 거두는 입지유형으로서 가장 옳은 것은?
- ① 목적성 입지
 - ② 국지적집중성 입지
 - ③ 집심성 입지
 - ④ 집재성 입지
 - ⑤ 산재성 입지
36. 현재시점까지 영업을 지속하고 있는 기존점포의 상권 범위를 파악하기 위해 고객이나 거주자들로부터 자료를 수집하여 분석하는 조사기법으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 점두조사
 - ② gCRM분석
 - ③ 내점객조사
 - ④ 체크리스트법
 - ⑤ 지역표본추출조사
37. 상권 범위 내 소비자들이 특정점포를 선택할 확률을 근거로 예상매출액을 추정할 수 있는 상권분석 기법들로 가장 옳은 것은?
- ① 유사점포법, Huff모델
 - ② 체크리스트법, 유사점포법
 - ③ 회귀분석법, 체크리스트법
 - ④ Huff모델, MNL모델
 - ⑤ MNL모델, 회귀분석법
38. 소매점포의 상권분석이나 입지결정에 활용하는 통계 분석 중 하나인 회귀분석에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 다중회귀분석을 통해 상권과 관련된 많은 영향변수들을 반영하는 정교한 분석이 가능하다.
 - ② 시간의 흐름에 따라 보다 정교하고 정확한 예측이 가능하도록 모델을 개선해 나갈 수 없다.
 - ③ 분석대상과 유사한 상권특성을 가진 점포들의 표본을 충분히 확보하기 어렵다.
 - ④ 매출액과 같은 소매점포의 성과에 대한 다양한 변수들의 상대적인 영향을 분석할 수 있다.
 - ⑤ 독립변수들이 상호관련성이 없다는 가정은 현실성이 없는 경우가 많다.
39. 상가건물 임대차보호법(법률 제18675호, 2022.1.4., 일부개정)과 동법 시행령에서는 법의 보호를 받을 수 있는 보증금액의 수준을 규정하고 있다. 이러한 환산보증금을 구하는 계산식으로 옳은 것은?
- ① 보증금+(월임차료×10)
 - ② 보증금+(월임차료×24)
 - ③ 보증금+(월임차료×60)
 - ④ 보증금+(월임차료×100)
 - ⑤ 보증금+(월임차료×120)

40. 폐업 시 반드시 지켜야 할 절차로 옳지 않은 것은?
- ① 직원 4대보험 상실 신고
 - ② 폐업 후 부가가치세 신고
 - ③ 지급명세서 제출
 - ④ 폐업 후 소득세 신고
 - ⑤ 점포임대차계약 종료증명서 제출
41. 지역시장의 매력도를 평가하기 위해 활용하는 소매포화지수(RSI: retail saturation index)와 시장성장잠재력지수(MEP: market expansion potential)에 대한 설명으로 옳은 것은?
- ① 시장성장잠재력지수에는 소매포화지수의 내용이 어느 정도 내포되어 있다.
 - ② 소매포화지수에 시장성장잠재력이 어느 정도는 반영되어있다고 볼 수 있다.
 - ③ 소매포화지수와 시장성장잠재력지수가 모두 높은 경우에는 좋은 신규출점후보지로 볼 수 없다.
 - ④ 시장성장잠재력지수는 특정 지역시장 거주자들이 지역 시장 이외의 타 지역에서 구매하는 지출액을 추정하여 계산한다.
 - ⑤ 소매포화지수는 낮는데 시장성장잠재력지수가 높은 경우가 가장 이상적인 소매입지이다.
42. 상권분석에 관한 주요 이론들에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 라일리(Reilly)의 소매인력이론은 두 대도시 사이에 위치한 한 도시의 수요가 두 도시 각각에 유출되는 정도는 두 대도시의 상대적 규모에 비례하고 두 대도시까지의 상대적 거리의 제곱에 반비례한다고 설명한다.
 - ② 컨버스(Converse)는 라일리(Reilly)의 소매인력이론을 수정하여 두 도시 간의 상권분기점을 설명한다.
 - ③ 허프(Huff)의 소매인력이론은 도시 간의 상권경계를 확률적으로 분석한다.
 - ④ 루스(Luce)의 확률적 점포선택모델은 특정 점포에 대한 소비자의 접근가능성과 매력성 평가라는 소비자행동 요소를 포함하여 점포선택 행동을 설명한다.
 - ⑤ 크리스탈러(Christaller)의 중심지이론은 소비자들이 유사점포들 가운데 가장 가까운 점포를 선택한다고 가정한다.
43. 소상공인시장진흥공단은 소상공인 및 소규모 창업자를 위하여 빅데이터를 활용한 상권정보시스템을 광범위하게 운영하고 있다. 이 상권정보시스템을 통하여 제공되는 정보로 옳지 않은 것은?
- ① 지역 내 소득 및 소비 분석
 - ② 유동 인구 및 경쟁 상황
 - ③ 지역 내 부동산 정보
 - ④ 지역 내 소비자의 라이프스타일 및 브랜드 선호도 분석
 - ⑤ 매출 분석

44. 단일점포일 때와는 달리 소매점포가 체인화되는 과정에서는 점포망 전체 차원에서 점포를 추가로 개점하거나 기존 점포를 폐점하는 등 점포망 구성이 중요한 과제가 된다. 이러한 경우 사용할 점포망 분석기법으로 가장 옳은 것은?

- ① 유사점포법
- ② 입지할당모델
- ③ 근접구역법
- ④ 체크리스트법
- ⑤ 점포공간매출액비율법

45. 점포개점 시 검토해야 할 점포규모와 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 상가주택의 점포는 등기부상에 전용면적만 기록된다.
- ② 아파트나 점포는 등기부상에 전용면적만 기록된다.
- ③ 업종과 업태를 결정한 다음에 점포규모를 검토한다.
- ④ 건축물관리대장에는 전용면적만 기록된다.
- ⑤ 생활정보지 등에 소개되는 점포면적은 대개 공용면적을 포함한 것이다.

<제3과목> 유통마케팅

46. 아래 글상자에서 설명하는 POP(point-of-purchase)진열 방식으로 가장 옳은 것은?

소매업자는 계절이나 특별한 이벤트에 따라서 제품을 다르게 진열한다. 발렌타인데이나 크리스마스 혹은 여름의 바캉스 시즌에 특별한 매장을 진열하는 것이 이에 해당한다.

- ① 구색 진열(assortment display)
- ② 테마별 진열(theme-setting display)
- ③ 패키지 진열(ensemble display)
- ④ 옷걸이 진열(rack display)
- ⑤ 케이스 진열(case display)

47. 가격설정 정책 중 관습가격(customary price)정책에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 1,000원 보다 약간 모자라게 990원으로 가격을 결정하는 것처럼 고객에게 상품의 가격이 최대한 인하된 가격이라는 인상을 주어 판매량을 증가시키는 것을 말한다.
- ② 가격이 높을수록 품질의 우수성이나 높은 지위를 상징하는 경우에 사용되는 가격설정 정책을 말한다.
- ③ 특정 제품군에 대해 오랫동안 같은 가격을 지속적으로 유지함으로써 소비자가 그 가격을 당연한 것으로 받아들이는 것을 말한다.
- ④ 단일 제품이 아닌 몇 개의 제품을 품질에 따라 1만원, 3만원, 5만원 등과 같이 가격을 설정하는 것을 말한다.
- ⑤ 고객을 모으기 위해서 특정 제품을 아주 저렴한 가격으로 판매하는 방법을 말한다.

48. 커뮤니케이션 믹스 전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 광고는 신문, TV, 인터넷과 같은 비인적 대중매체를 통해 무료로 소비자들과 커뮤니케이션하는 형태이다.
- ② 판매촉진은 상품의 판매를 촉진시키기 위해 단기적으로 수행되는 방법을 말하며 일반적으로 광고와 인적 판매를 보완하는 역할을 한다.
- ③ 점포분위기는 점포의 물리적 특성들의 조합이라고 할 수 있다.
- ④ 홍보는 고객과의 관계에서 소매업체의 이미지를 높이는 등 장기적인 효과를 발생시키는 역할을 한다.
- ⑤ 구전은 고객들 사이에서 주고받는 소매점포의 상품이나 고객서비스 등에 대한 고객의 경험과 평가로 소매점포 성과에 영향을 미친다.

49. 디지털 마케팅에서 기업 웹사이트나 모바일 앱 등 다양한 고객과의 접점에서 직접적 상호작용을 통해 자체적으로 수집한 자사 데이터를 지칭하는 용어로 옳은 것은?

- ① 개인식별정보(personally identifiable information)
- ② 사용자 특성 정보(demographic information)
- ③ 고객 프로파일링(customer profiling)
- ④ 서비스 로그 데이터(service log data)
- ⑤ 제1자 데이터(first party data)

50. 효과적인 시장세분화에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 세분화된 각각의 시장은 규모와 구매력 등을 측정할 수 있어야 한다.
- ② 세분화된 각각의 시장은 수익이 발생할 만큼 충분한 규모를 가져야 한다.
- ③ 세분화된 시장은 기업이 개발한 마케팅 프로그램을 실행할 수 있는 대상으로 구성되어야 한다.
- ④ 세분화된 시장은 같은 고객 집단 내에서는 차별적이지만, 서로 다른 고객 집단 간에는 동질적인 특성이 존재해야 한다.
- ⑤ 세분화된 시장은 기업이 효과적으로 접근할 수 있는 대상으로 구성되어야 한다.

51. 수평적 마케팅 시스템(horizontal marketing system)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 동일한 경로단계에 있는 둘 이상의 개별 기업들이 함께 협력하는 것이다.
- ② 효과적인 마케팅 활동을 수행하는데 필요한 자본, 노하우, 마케팅자원 등을 결합한다.
- ③ 경쟁관계에 있는 기업들로 인해 발생하는 경로 갈등의 문제점을 비경쟁관계에 있는 기업들과의 협력을 통해 해결하기 위한 것이다.
- ④ 통합을 통해 시너지 효과를 얻으려 하기 때문에 공생적 마케팅(symbiotic marketing)이라고도 한다.
- ⑤ 글로벌 시장에 캔커피와 캔홍차음료의 판매를 위해 코카콜라와 네슬레가 제휴한 경우가 대표적 사례이다.

52. 소매업체 대상 판촉프로그램에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 리베이트: 진열위치, 판촉행사, 매출실적 등 소매상의 협력 정도에 따라 판매금액의 일정률에 해당하는 금액을 반환해 주는 것을 말한다.
- ② 가격할인: 일정 기간의 구매량에 대해 가격을 할인해 주는 방법을 말한다.
- ③ 할증판촉: 일정량 구매 시 동일제품을 무료로 더 제공하는 것을 말한다.
- ④ 진열장비의 지원: 육가공·냉장음료 등의 보관에 필요한 쇼케이스나 진열보조용구 등을 지원하는 것을 말한다.
- ⑤ 판촉물지원: 신제품 출시 시 많이 사용하는 방법으로 소비자 홍보를 통한 제품구매를 유도하기 위하여 점포 내의 시식행사나 샘플배포비용을 지원하는 것을 말한다.

53. 온라인상의 마케팅 퍼널 모델(funnel model)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 온라인상의 마케팅 퍼널 모델은 고객이 웹이나 앱 서비스에 접속한 후 상품을 구매하기까지의 일련의 경로를 단계별로 나누어 시각화한 모델이다.
- ② 온라인상의 마케팅 퍼널이라는 용어는 상품을 인지하고 구매까지 나아가는 과정에서 단계별로 좁아지는 깔때기 같은 모양에서 비롯되었다.
- ③ 온라인상의 마케팅 퍼널 모델은 소비자 정보처리 이론을 바탕으로 형성되었다.
- ④ 온라인상의 마케팅 퍼널은 기존 소비자의 구매여정을 새롭게 설계하여, 이탈고객을 대상으로 기업이 설계한 방향으로 구매여정을 최적화하는 프로세스이다.
- ⑤ 온라인상에서 설계된 퍼널을 통해 기업은 각 단계마다 고객의 전환 및 이탈을 확인할 수 있기 때문에 해당 단계에 적합한 전략들을 수립하는 것이 가능하다.

54. 고객관리를 위한 고객분석의 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객세분화 분석을 통한 구매자와 사용자, 잠재고객 파악
- ② 고객의 구매동기를 분석하여 제품의 특성과 추구목적 이해
- ③ 고객 구매동기의 변화 가능성과 잠재적 욕구의 파악
- ④ 미충족된 고객욕구를 파악하여 문제점 및 제품만족도 개선 사항 파악
- ⑤ 고객서비스 및 접객 방식의 개선 효과 분석을 통해 고객응대에 활용

55. 유통마케팅 조사의 절차 중 조사설계에 해당하는 활동으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 조사의 성격 규정
- ② 데이터 수집방법 결정
- ③ 데이터 수집도구 결정
- ④ 표본 설정
- ⑤ 데이터 검증

56. 소매점의 성장전략 중 시장침투 전략에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 표적시장의 고객에게 더 어필하기 위해 다른 소매믹스를 가진 새로운 소매업태를 선보이는 전략이다.
- ② 표적고객에 해당하는 고객 중에서 자사의 점포에서 쇼핑하지 않는 고객을 유인하기 위한 전략이다.
- ③ 기존 고객들이 더욱 자주 점포를 방문하여 더 많은 상품을 구매하도록 유도하는 전략이다.
- ④ 표적시장에 더 많은 점포를 개설하거나 기존 점포의 영업시간을 보다 늘림으로써 표적고객에 해당하는 범위 내에서 신규 고객을 유인하는 전략이다.
- ⑤ 충동구매를 유도하는 상품을 진열하여 다른 상품을 끼워팔거나 상품간 교차판매가 이루어지도록 하는 전략이다.

57. 아래 글상자에서 설명하는 소매업태의 변천과정 이론으로 가장 옳은 것은?

제품구색의 변화에 초점을 맞춘 소매이론으로 소매상은 제품구색이 넓은 소매업태에서 전문화된 좁은 소매업태로 변화되었다가 다시 넓은 제품구색의 소매업태로 변화되어 간다.

- ① 소매업의 수레바퀴가설
- ② 소매수명주기이론
- ③ 소매아코디언이론
- ④ 중심지이론
- ⑤ 소매중력법칙

58. 소매점 머천다이징의 매입계획에 포함되는 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 매입자금의 확보
- ② 공급업체의 선정
- ③ 매입조건의 검토
- ④ 영업수행방식의 준비
- ⑤ 판매가격의 결정

59. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 옳은 것은?

경쟁제품과 비교하여 소비자들의 마음속에서 차지하고 있는 자사 제품의 기존 위치를 변화시키는 것을 의미한다.

- ① 시장세분화
- ② 목표시장선정
- ③ 포지셔닝
- ④ 리포지셔닝
- ⑤ 지각도

60. 다음 중 온라인 프로모션의 유형으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 디스플레이 광고(display advertising)
- ② 검색관련 광고(search-related advertising)
- ③ 트레이드인 광고(trade-in advertising)
- ④ 콘텐츠 스폰서십(content sponsorship)
- ⑤ 직접 반응 광고(direct-response advertising)

61. 플랫폼 비즈니스전략을 수립할 때 고려해야 할 사항으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 새로운 비즈니스 모델 및 양질의 콘텐츠가 성공의 핵심 요인이다.
- ② 규모의 경제로 인해 선두주자는 반드시 성공한다.
- ③ 초기에 충분한 사용자를 확보하기 위해 빠른 시간 내에 네트워크 효과가 나타나게 해야 한다.
- ④ 제공 서비스 및 콘텐츠의 품질은 지속적으로 유지되어야 한다.
- ⑤ 독점적 지위를 이용하여 사용자에게 과도한 부담을 강요하는 것은 장기적으로 해가 될 수 있다.

62. 서비스의 소멸성(perishability)을 극복하기 위한 서비스 마케팅으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 예약 시스템을 활용한 예약제도
- ② 비수기 할인 등 시즌별 가격 차등화
- ③ 조조할인 등 시간대별 가격 차등화
- ④ 고객 후기 및 추천을 활용한 서비스 표준화
- ⑤ 피크 타임동안 가용능력의 효율성 극대화

63. 상품구매와 관련하여 고관여 상황에서 제품들 사이에 차이가 거의 없다고 판단할 경우 주로 나타나는 고객 구매행동으로 옳은 것은?

- ① 맥락적 구매행동
- ② 다양성 추구 구매행동
- ③ 습관적 구매행동
- ④ 인지부조화 감소 구매행동
- ⑤ 체계적 구매행동

64. 아래 글상자에서 설명하는 매장 혼잡성 관리 전략으로 옳은 것은?

A백화점에서는 에스컬레이터 앞에 패션쇼를 보여주는 비디오를 설치하여 고객들의 관심을 끌고 있다.

- ① 시설의 재배치
- ② 최대용량 조절
- ③ 고객 수 통제
- ④ 직원 수 조절
- ⑤ 고객의 인식관리

65. CRM 채널관리 이슈 및 기대효과에 관한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기존 고객들만을 대상으로 마케팅을 수행하여 지속적인 경쟁우위를 창출할 수 있다.
- ② 고객 니즈에 맞는 최적의 채널을 제공하고, 거래비용을 최소화할 수 있는 채널로 고객을 유도할 수 있다.
- ③ 채널의 정보교환 기능을 활성화하여 고객의 개별 니즈에 부합하는 가치를 창조해야 한다.
- ④ 채널을 차별화함으로써 발생할 수 있는 채널 간 갈등을 해소해야 한다.
- ⑤ 고객 행위에 대한 깊은 이해를 바탕으로 고객만족 및 고객 애호도를 증대시킬 수 있다.

66. 소매점포의 레이아웃 중 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

(㉠) - 고객들의 주통로와 여러 점포들의 입구가 연결되어 있는 형태의 레이아웃
(㉡) - 일정한 규칙없이 상품이나 점포를 배치함으로써 고객들이 자유롭게 쇼핑할 수 있도록 만들어진 레이아웃

- ① ㉠ 경주형 레이아웃, ㉡ 자유형 레이아웃
- ② ㉠ 격자형 레이아웃, ㉡ 자유형 레이아웃
- ③ ㉠ 격자형 레이아웃, ㉡ 경주형 레이아웃
- ④ ㉠ 자유형 레이아웃, ㉡ 격자형 레이아웃
- ⑤ ㉠ 경주형 레이아웃, ㉡ 격자형 레이아웃

67. 다음 촉진 예산 결정 방법 중 상향식 접근방법으로 옳은 것은?

- ① 가용 예산법(affordable method)
- ② 매출액 비율법(percentage-of-sales method)
- ③ 단위당 고정 비용법(fixed-sum-per-unit method)
- ④ 경쟁자 기준법(competitive parity method)
- ⑤ 목표 및 과업기준법(objective and task method)

68. 상품 로스(loss)의 발생원인에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 상품 로스가 발생하는 원인은 다양하지만 크게 상품 운영상의 문제, 로스 관리상의 문제, 장비 및 시설 문제로 분류할 수 있다.
- ② 과일과 채소 같은 신선식품의 경우 품질 관리를 위한 유통 과정에서의 폐기로 인해 일반적인 상품보다 로스가 발생할 가능성이 높다.
- ③ 로스 다빈도 상품에 대한 방지대책 미흡은 로스 관리상의 문제에 속한다.
- ④ 매입 및 반품에 대한 오류는 상품 운영상의 문제에 속한다.
- ⑤ 고객 및 직원으로부터 발생하는 도난 사고는 장비 및 시설문제에 속한다.

69. 소매점의 정량적 성과분석을 위한 관리지수로서 옳지 않은 것은?

- ① 전월, 전년, 또는 전분기 대비 당월, 금년, 현분기의 실적 증감을 관리하는 신장률 관리
- ② 매장의 단위면적(평)당 매출액 및 수익 등을 관리하는 평효율 관리
- ③ 상품에 투자된 자금을 신속하게 회수하여 재고 과다로 인한 자금손실을 방지하는 재고회전율 관리
- ④ 입점 고객에 대한 신속한 니즈 파악 및 빠른 판매 마무리를 관리하는 노동생산성 관리
- ⑤ 입점 고객 대비 구매 고객 수 및 고객 1인당 평균 매입액을 관리하기 위한 구매율 객단가 관리

70. 경쟁 점포와는 차별적으로 자사 점포가 대상으로 하는 고객이 가장 원하는 품종에 중점을 두거나, 가격에 대응하는 상품이나 품질을 차별화하는 방향으로 전개하는 머천다이징으로 옳은 것은?

- ① 혼합식 머천다이징(scrambled merchandising)
- ② 세그먼트 머천다이징(segment merchandising)
- ③ 선별적 머천다이징(selective merchandising)
- ④ 계획적 머천다이징(programmed merchandising)
- ⑤ 상징적 머천다이징(symbolic merchandising)

<제4과목> 유통정보

71. 유통업체에서 ERP 시스템을 도입할 때, 구축 비용에 영향을 미치는 요인으로 옳지 않은 것은?

- ① ERP 시스템 구축 범위
- ② 도입하려는 ERP 모듈 수
- ③ ERP 시스템 이용자 수
- ④ ERP 시스템 구축 프로젝트 추진 기간
- ⑤ ERP 데모데이 참여 기업 수

72. 유통정보시스템을 구축하려 한다. 구축 단계별 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 분석 - 최종사용자의 비즈니스 요구사항 분석을 수행한다.
- ② 설계 - 시스템을 지원하기 위해 필요한 기술적 아키텍처와 서비스 모델을 설계한다.
- ③ 개발 - 기술적 아키텍처, 데이터베이스, 서비스를 구현한다.
- ④ 테스트 - 테스트조건을 구성하고 서비스와 시스템에 대한 테스트를 수행한다.
- ⑤ 구현 - 시스템 사용자를 지원하기 위한 상담창구를 개설한다.

73. 지리적, 공간적 제약을 극복하고 어디서 누구와도 연결이 가능하도록 해주는 광역컴퓨팅기술과 관련 있는 기술로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 인터넷 기술
- ② 미들웨어 기술
- ③ 분산처리 기술
- ④ 네트워크컴퓨팅 기술
- ⑤ 데이터 압축복원 기술

74. 유통업체가 수행하는 마케팅 활동 중 소비자가 특정 유형의 개인정보 처리에 대해 구체적이고, 명시적이며, 사전적 동의를 표시하는 별도의 조치를 취한 경우에만 개인정보를 수집해서 활용하는 유형을 의미하는 용어로 가장 옳은 것은?

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

75. 오늘날 유통업체에서는 블록체인 기술을 활용해 정보 시스템을 구현하고 있다. 블록체인에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 퍼블릭 블록체인은 누구나 참여할 수 있고 모든 참여자의 상호검증을 거치기 때문에 상대적으로 신뢰도가 높은 반면 처리속도가 느리다.
- ② 프라이빗 블록체인은 서비스 제공자의 승인을 받아야만 참여할 수 있도록 구축되는 형태이다.
- ③ 한 번 연결된 블록은 수정하거나 삭제하기 어려워 불변성을 가진다.
- ④ 새로운 블록은 생성되는 동시에 모든 참여자에게 전송되어 공유되므로 참여자들 누구나 볼 수 있어 투명성을 가진다.
- ⑤ 블록체인은 기존의 분권화된 방식을 탈피한 중앙집중식 방식으로 데이터를 보다 빠르게 처리할 수 있다.

76. 고객관계관리(CRM)를 통해 수집된 자료를 분석하는 마이닝 기법과 그 설명이 가장 옳지 않은 것은?

- ① 텍스트 마이닝의 주요 분석 기법들로는 주제어 분석, 동시 출현 단어 분석, 토픽 모델링, 감성 분석 등이 있다.
- ② 오피니언 마이닝은 문서에 나타난 의견의 극성을 분석하는 감성분석이 중요하다.
- ③ 감성분석의 대표적 예로는 영화 리뷰 분석, 온라인 쇼핑 물의 제품에 대한 구매후기 분석 등이 있다.
- ④ 웹콘텐츠 마이닝은 웹상에서 사용자가 찾고자 했던 것을 기록하고 있는 웹 서버 로그에서 유용한 정보를 추출하는 과정이다.
- ⑤ 웹구조 마이닝은 웹사이트의 노드와 연결 구조를 분석하기 위해 그래프 이론을 사용하는 과정이다.

77. 고객 충성도를 강화하기 위한 우수고객우대 프로그램에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통업체의 우수고객우대 프로그램은 금전적 혜택과 비금전적 혜택을 제공하는데, 최근에는 금전적 혜택을 강화하는 방향으로 진화하고 있다.
- ② 유통업체의 우수고객우대 프로그램은 자사에서 제공하는 혜택이 자사 상품과 직접적인 관련성을 갖도록 함으로써 자사 상품의 가치를 증진시키는 것이 바람직하다.
- ③ 유통업체의 우수고객우대 프로그램은 고객의 거래실적이 많을수록 더 많은 혜택을 제공하는 등 고객 등급에 따라 혜택을 차등 제공하는 방식을 채택한다.
- ④ 유통업체에서 우수고객우대 프로그램을 도입하는 이유는 우수고객의 수익창출 기여도가 매우 높기 때문이다.
- ⑤ 유통업체의 우수고객우대 프로그램은 우수고객의 유지 및 활성화뿐만 아니라 비우수고객을 우수고객으로 전환시키는 유력한 수단으로 활용된다.

78. 유통업체에서 활용하는 간편결제 방식에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 온라인과 오프라인 상거래에서 빠르고 간편하게 결제하는 전자결제 서비스이다.
- ② 스마트워치 기기에 저장된 생체정보, 신용카드 정보 등을 이용하여 결제되는 경우 반드시 2차 인증 수단을 추가로 인증해야 사용할 수 있다.
- ③ 우리나라는 간편결제 서비스에 활용되는 QR코드 발급 시 개인·신용정보를 포함할 수 있도록 규정하고 위변조 방지 기술을 반드시 적용하도록 하고 있다.
- ④ 다른 방식의 결제 서비스에 비해 상대적으로 접속 속도가 느리고 복잡하지만 높은 보안성을 확보하고 있다.
- ⑤ 간편결제 편의성과 안전성을 높이기 위해서 모바일 결제 시 QR코드 방식은 지원하지 않는다.

79. 우리나라의 바코드(EAN-13) 인쇄에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 바코드는 백색 바탕에 흑색 바코드를 권장하는 등 주로 밝은색 바탕에 어두운색 바를 사용할 것을 권장한다.
- ② 일반적인 경우 상품 뒷면 오른쪽 아래 사분면에 인쇄하도록 하며 어떠한 판독 방해물도 없도록 한다.
- ③ 묶음 상품인 경우 개별 상품의 바코드가 반드시 보이도록 하고, 별도의 바코드를 부착한다.
- ④ 구석, 접지면, 주름진 곳은 피하고, 가능한 매끄러운 면에 인쇄한다.
- ⑤ 형태가 원통형인 경우 제품을 똑바로 세웠을 때 측면에 인쇄되 바코드 막대가 지면과 수평이 되도록 인쇄한다.

80. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

- (㉠)은(는) SCM의 생산스케줄링의 핵심 엔진 중 하나로 활용된다. 제약경영을 통해 공급 체인 전체의 최적화를 추구하는 기법이다. SCM을 통한 기업의 비용절감, 시스템 최적화의 목표를 달성하도록 한다.
- (㉡)은(는) 제품의 생산 및 재고에 관한 의사결정을 고객이 아니라 공급자가 수행하도록 하는 방식으로 수요 예측의 변동성을 감소시켜주는 효과가 있다.

- ① ㉠ 제약조건이론(TOC),
㉡ APS(advanced planning and scheduling)
- ② ㉠ 제약조건이론(TOC),
㉡ VMI(vendor managed inventory)
- ③ ㉠ SCC(supply chain coordinator),
㉡ APS(advanced planning and scheduling)
- ④ ㉠ SCC(supply chain coordinator),
㉡ VMI(vendor managed inventory)
- ⑤ ㉠ ECR(efficient consumer response),
㉡ VMI(vendor managed inventory)

81. EDI(electronic data interchange)와 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① EDI는 합의된 표준화를 기반으로 통신망을 통해 정보를 교환하는 기술이다.
- ② EDI는 서류의 내용을 수동으로 옮겨 작성하는데 있어 발생할 수 있는 오류를 최소화시켜 준다.
- ③ EDI 구성요소의 하나인 네트워크 소프트웨어는 거래 기업 간 상호 데이터의 인식이 가능하도록 변환해 주는 기능을 수행한다.
- ④ EDI 시스템 구축은 종이 없는 업무환경이 가능하도록 지원해 준다.
- ⑤ 애플리케이션 소프트웨어는 각각의 컴퓨터간 데이터의 전송을 가능하게 해주는 기능을 제공한다.

82. 데이터의 전략적 활용을 위해 사용하는 비즈니스 애널리틱스(business analytics)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 비즈니스 애널리틱스는 조직에서 기존의 데이터를 기초로 최적 또는 현실적 의사결정을 위한 모델링을 이용하도록 지원해준다.
- ② 비즈니스 애널리틱스는 질의 및 보고와 같은 기본적인 분석 기술과 예측 모델링처럼 수학적으로 정교한 수준의 분석을 지원한다.
- ③ 비즈니스 애널리틱스는 리포트, 쿼리, 알람, 대시 보드, 스코어 카드뿐만 아니라, 데이터 마이닝 등의 예측 모델링과 같은 진보된 형태의 분석 기능도 제공한다.
- ④ 비즈니스 애널리틱스는 미래 예측을 지원해주는 데이터 패턴 분석과 예측 모델을 위한 데이터 마이닝을 통해 고차원 분석 기능을 포함하고 있다.
- ⑤ 비즈니스 애널리틱스는 정보자원을 의사결정에 유용한 지식으로 변환하는 것을 뜻하는 바, 이의 핵심은 발생한 사건에 대해 내부 데이터, 구조화된 데이터, 히스토리컬 데이터만을 단순히 분석하는 것이다.

83. 유통업체에서 업무에 활용하고 있는 데이터시각화에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 정보 시각화는 데이터를 활용하여 객관적인 사실을 통계표, 그래프, 이미지 등을 통해 요약적으로 표현하여 주어 직관적 통찰력을 높여 준다.
- ② 인포그래픽은 과학적 현상의 시각화로 컴퓨터 과학의 한 부분인 컴퓨터 그래픽의 하위 집합으로 간주한다.
- ③ 과학적 시각화는 다량의 정보를 차트, 지도 다이어그램, 로고, 일러스트레이션 등을 활용하여 정적으로 만들어 한눈에 파악할 수 있게 해준다.
- ④ 인포그래픽은 공학, 통계학, 수학 등을 이용해 데이터 분석기능을 제공하는 통계 분석도구이다.
- ⑤ 도수분포를 그래프로 나타낸 것은 산포도이다.

84. QR(quick response)코드에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① QR코드는 삼차원 바코드로, 사진, 영상 등 다양한 정보를 저장할 수 있다.
- ② QR코드는 바코드와 비교할 때, 많은 용량의 정보를 저장할 수 있다.
- ③ QR코드는 오류 복원 기능이 있어서 코드 일부가 손상 되어도 데이터를 복원할 수 있다.
- ④ QR코드는 360° 어느 방향에서든지 판독이 가능하다.
- ⑤ QR코드는 1994년에 일본의 도요타 자동차의 자회사인 덴소 웨이브가 개발하였다.

85. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

데이터값 삭제, 총계 처리, 데이터 마스킹 등을 통해 개인 정보의 일부 또는 전부를 삭제하거나 대체함으로써 다른 정보와 쉽게 결합하여도 특정 개인을 식별할 수 없도록 하는 조치를 일컫는다.

- ① 데이터 라벨링 ② 비식별화
- ③ 데이터 범주화 ④ 설명처리
- ⑤ 데이터 통합화

86. 유통정보혁명 시대에 있어서 유통업체에 요구되는 발전 전략으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 특화된 고객전략에서 불특정 다수를 위한 고객전략으로의 전환
- ② 비용중심의 운영전략에서 시간중심의 운영전략으로의 전환
- ③ 개별 기업중심의 경영체제에서 통합 공급체인 경영체제로의 전환
- ④ 유통업의 기본개념을 제품유통 위주에서 정보유통 위주의 전략으로의 전환
- ⑤ 기술우위의 기본개념을 신제품 개발 위주에서 정보 시스템 및 네트워크 위주의 전략으로의 전환

87. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

- 온-오프라인에 관계없이 소비자가 이용가능한 모든 채널을 쇼핑의 창구로 유기적으로 연결하여 쇼핑에 불편이 없도록 채널을 통합하는 것을 (㉠), 상거래 형태를 온-오프 연계형이라고 한다.

- 1인 가구 증가 등 개성 있는 소비자들의 다양한 요구에 맞춤형으로 서비스를 제공하는 (㉡) 서비스 수요가 증가하고 있다.

- ① ㉠ e-마켓플레이스, ㉡ 옴니채널
- ② ㉠ 오픈마켓, ㉡ 초연결화
- ③ ㉠ e-온디맨드, ㉡ 옴니채널
- ④ ㉠ 옴니채널, ㉡ 온디맨드
- ⑤ ㉠ 오픈마켓, ㉡ 온디맨드

88. 유통업체에서 마케팅을 위해 활용하고 있는 증강현실(augmented reality) 기술에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 증강현실 기술은 실제로 존재하는 물리적인 장면에 컴퓨터에 의하여 생성된 가상 장면을 겹쳐 보이게 하는 기술이다.
- ② 증강현실 기술은 사용자가 현실 세계를 인식하도록 지원하며, 가상 요소와 현실 요소 사이에서의 실시간 상호작용을 가능하게 해준다.
- ③ 증강현실 기술은 현실 세계의 기반 위에 가상의 사물을 합성하는 방식이기 때문에 사용자가 여전히 현실 세계를 인식할 수 있다.
- ④ 증강현실 기술은 현실에는 존재하지 않는 속성을 가상 현실 기술을 통해 현실 세계에 내재시킴으로써 현실 세계에서는 얻기 어려운 부가적인 정보를 보강하여 제공할 수 있다.
- ⑤ 증강현실 기술은 이용자의 특정한 요구에 따라 새로운 콘텐츠와 아이디어를 결과로 생성해 내는 인공지능 기술을 지칭한다.

89. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

디지털 관련 모든 것(all things about digital)으로 인해 발생하는 다양한 변화를 동인으로 기업의 비즈니스모델, 전략, 프로세스, 시스템, 조직, 문화 등을 근본적으로 변화시키는 디지털 기반 경영전략 및 경영활동이다.

- ① 디지털 전환
- ② 4차 산업혁명
- ③ BPI(business process innovation)
- ④ IoT(internet of things)
- ⑤ IoE(internet of everything)

90. 유통업체에서 많이 활용되고 있는 정보기술에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① HS(harmonized system)코드는 GS1(global standard #1), GTIN(global trade item number) 표준과 함께 국내 또는 국외로 유통되는 상품을 식별하기 위해 사용되는 유통표준코드이다.
- ② POS(point of sales)시스템을 이용하면 품목별 판매 실적과 단품별 판매동향을 파악할 수 있다.
- ③ RFID(radio frequency identification) 기술은 무선 통신을 활용하는 기술이다.
- ④ RFID(radio frequency identification) 기술은 바코드 기술과 비교해 볼 때, 초기 구축 비용이 많이 발생하는 단점이 있다.
- ⑤ RFID(radio frequency identification) 기술은 데이터 변환 및 저장이 용이하다.

- 수고하셨습니다. 수험생 여러분의 좋은 결과를 기원합니다. -