

국 가 자 격 검 정

2023년 제3회 유통관리사 필기시험

2급	B형	시험일(소요시간)	문항수	수험번호 :
		11월25일(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. 운송과 관련한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 해상운송의 경우 최종목적지까지의 운송에는 한계가 있기에 피시백(fishy back) 복합운송서비스를 제공한다.
- ② 트럭운송은 혼적화물운송(LTL: less than truckload) 상태의 화물도 긴급 수송이 가능하고 단거리 운송에도 경제적이다.
- ③ 다른 수송형태에 비해 철도운송은 상대적으로 도착 시간을 보증할 수 있다.
- ④ 항공운송은 고객이 원하는 지점까지의 운송을 위해 피기백(piggy back) 복합운송서비스를 활용한다.
- ⑤ COFC는 철도의 무개화차 위에 컨테이너를 싣고 수송하는 방식이다.

2. 자본잉여금의 종류로 옳지 않은 것은?

- ① 국고보조금
- ② 공사부담금
- ③ 보험차익
- ④ 예수금
- ⑤ 자기주식처분이익

3. 기업이 e-공급망 관리(e-SCM)를 통해 얻을 수 있는 효과로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 욕구변화에 더욱 신속하게 대응하게 되고 고객 만족도가 증가한다.
- ② 공급자와 구매자 간의 정보 공유로 필요한 물량을 자동으로 보충해서 재고 감축이 가능하다.
- ③ 거래 및 투자비용을 절감할 수 있다.
- ④ 공급망 자동화를 통해 전체 주문 이행 사이클 타임의 단축이 가능하다.
- ⑤ 구매자의 데이터를 분석하여 그들의 개별니즈를 충족시킬 수 있는 표준화된 서비스 제공이 가능해졌다.

4. 특정 업무를 수행하는 데 소요되는 비용이 가장 낮은 유통경로기관이 해당 업무를 수행하는 방향으로 유통경로의 구조가 결정된다고 설명하는 유통경로구조이론으로 가장 옳은 것은?

- ① 대리인(agency)이론
- ② 게임(game)이론
- ③ 거래비용(transaction cost)이론
- ④ 기능위양(functional spinoff)이론
- ⑤ 연기-투기(postponement-speculation)이론

5. 아래 글상자의 자료를 토대로 계산한 경제적주문량(EOQ)이 200이라면 연간 단위당 재고유지 비용으로 옳은 것은?

- 연간제품수요량 : 10,000개
- 1회당 주문비용 : 200원

- ① 100 ② 200 ③ 300 ④ 400 ⑤ 500

6. 제품/시장 확장그리드(product/market expansion grid)에서 기존제품을 가지고 새로운 세분시장을 파악해서 진출하는 방식의 기업성장전략으로 가장 옳은 것은?

- ① 시장침투전략(market penetration strategy)
- ② 시장개발전략(market development strategy)
- ③ 제품개발전략(product development strategy)
- ④ 다각화전략(diversification strategy)
- ⑤ 수평적 다각화전략(horizontal diversification strategy)

7. 유통경로에서 발생하는 각종 힘(power)에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 합법력은 법률이나 계약과 같이 정당한 권리에 의해 발생하거나 조직 내의 공식적인 지위에서 발생한다.
- ② 강제력의 강도는 처벌이 지닌 부정적 효과의 크기에 반비례한다.
- ③ 정보력은 공급업자가 중요한 정보를 가지고 있다는 인식을 할 경우 발생한다.
- ④ 준거력은 공급업자에 대해 일체감을 갖는 경우에 발생한다.
- ⑤ 보상력은 재판매업자가 자신의 보상을 조정할 수 있는 능력을 가지고 있다고 인식할수록 증가한다.

8. 서비스 유통의 형태인 플랫폼 비즈니스(platform business)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 플랫폼을 통해 사람과 사람, 사람과 사물을 연결함으로써 새로운 유형의 서비스가 창출된다.
- ② 정보통신기술의 발달은 사람 간의 교류를 더 빠르고 효율적으로 실현시키면서 플랫폼 비즈니스 성장에 긍정적인 영향을 미치고 있다.
- ③ 플랫폼 비즈니스의 구성원은 크게 플랫폼 구축자와 플랫폼 사용자로 나뉜다.
- ④ 플랫폼은 정보, 제품, 서비스 등 다양한 유형의 거래를 가능하게 해주는 일종의 장터이다.
- ⑤ 플랫폼 비즈니스 사업자는 플랫폼을 제공해주는 대가를 직접적으로 취할 수 없으므로, 광고 등을 통해 간접적으로 수익을 올리는 비즈니스 모델이다.

9. 아래 글상자에서 설명하는 개념으로 옳은 것은?

제품에 대한 최종소비자의 수요 변동 폭은 크지 않지만, 소매상, 도매상, 제조업자, 원재료 공급업자 등 공급사슬을 거슬러 올라갈수록 변동 폭이 크게 확대되어 수요예측치와 실제 판매량 사이의 차이가 커지게 된다.

- ① 블랙 스완 효과(black swan effect)
- ② 밴드 왜건 효과(band wagon effect)
- ③ 채찍 효과(bullwhip effect)
- ④ 베블렌 효과(Veblen effect)
- ⑤ 디드로 효과(Diderot effect)

10. 유통경영전략의 수립단계를 순서대로 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 사업포트폴리오분석 - 기업의 사명 정의 - 기업의 목표 설정 - 성장전략의 수립
- ② 기업의 목표 설정 - 사업포트폴리오분석 - 성장전략의 수립 - 기업의 사명 정의
- ③ 사업포트폴리오분석 - 기업의 목표 설정 - 기업의 사명 정의 - 성장전략의 수립
- ④ 기업의 사명 정의 - 기업의 목표 설정 - 사업포트폴리오분석 - 성장전략의 수립
- ⑤ 성장전략의 수립 - 기업의 목표 설정 - 사업포트폴리오분석 - 기업의 사명 정의

11. 보관을 위한 각종 창고의 유형에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 자가 창고의 경우 기업이 자신의 목적에 맞게 맞춤형 창고 설계가 가능하다.
- ② 영업 창고 요금은 창고 이용에 따른 보관료를 기본으로 하며 하역료를 제외한다.
- ③ 임대 창고는 영업창고업자가 아닌 개인이나 법인 등이 소유하고 있는 창고를 임대료를 받고 제공하는 것이다.
- ④ 공공 창고는 공익을 목적으로 건설한 창고로 공립 창고가 한 예이다.
- ⑤ 관설상옥은 정부나 지방자치단체가 해상과 육상 연결용 화물 판매용도로 제공하는 창고이다.

12. 아웃소싱을 실시하는 기업이 얻을 수 있는 장점으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 다른 채널의 파트너로부터 규모의 경제 효과를 얻을 수 있다.
- ② 분업의 원리를 통해 이익을 얻을 수 있다.
- ③ 고정비용은 늘어나지만 변동비용을 줄여서 비용 절감 효과를 얻을 수 있다.
- ④ 아웃소싱 파트너의 혁신적인 혜택을 누릴 수 있다.
- ⑤ 자사의 기술보다 우월한 기술을 누릴 수 있다.

13. 아래 글상자가 설명하는 합작투자 유형으로 옳은 것은?

공여기업이 자사의 제조공정, 등록상표, 특허권 등을 수여 기업에게 제공하고 로열티 혹은 수수료를 받는 형태이다. 이를 통해, 수여기업은 생산의 전문성 혹은 브랜드를 자체 개발 없이 사용할 수 있다는 이점이 있고, 공여기업은 낮은 위험부담으로 해외시장에 진출할 수 있다는 장점이 있다.

- ① 계약생산(contract manufacturing)
- ② 관리계약(management contracting)
- ③ 라이선싱(licensing)
- ④ 공동소유(joint ownership)
- ⑤ 간접수출(indirect exporting)

14. 윤리경영에서 이해관계자가 추구하는 가치이념과 취급해야 할 문제들이 옳게 나열되지 않은 것은?

구분	이해관계자	추구하는 가치이념	윤리경영에서 취급해야 할 문제들
㉠	지역사회	기업시민	산업재해, 산업공해, 산업폐기물 불법처리 등
㉡	종업원	인간의 존엄성	고용차별, 성차별, 프라이버시 침해, 작업장의 안전성 등
㉢	투자자	공평, 형평	내부자 거래, 인위적 시장조작, 시세조작, 분식결산 등
㉣	고객	성실, 신의	유해상품, 결함상품, 허위 과대 광고, 정보은폐, 가짜 상표 등
㉤	경쟁자	기업가치	환경오염, 자연파괴, 산업폐기물 수출입, 지구환경관련 규정 위반 등

- ① ㉠ ② ㉡ ③ ㉢ ④ ㉣ ⑤ ㉤

15. 아래 글상자에서 설명하는 유통의 형태로 가장 옳은 것은?

- 각 판매지역별로 하나 또는 극소수의 중간상에게 자사 제품의 유통에 대한 독점권을 부여하는 것이다.
- 소비자가 제품 구매를 위해 적극적인 탐색을 하고 쇼핑을 위해 기꺼이 시간과 노력을 아끼지 않는 경우에 적합하다.

- ① 집중적 유통
- ② 개방적 유통
- ③ 선택적 유통
- ④ 전속적 유통
- ⑤ 중간적 유통

16. 유통산업이 합리화되는 경우에 나타나는 현상으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 업무 효율화를 통해 유통업체의 규모가 작아진다.
- ② 유통 경로상 제조업체의 협상력이 축소된다.
- ③ 법률이나 정부의 규제가 늘어난다.
- ④ 생산지의 가격과 소비자의 구매가격의 차이가 줄어든다.
- ⑤ 유통경로가 단축되어 유통비용이 절감된다.

17. 직무기술서와 직무명세서를 비교할 때 직무기술서에 해당되는 내용으로 가장 옳은 것은?

- ① 작업자의 특성을 평가하여 조직 전략을 효율적으로 달성하기 위한 것이다.
- ② 속직적 기준으로 직무의 내용을 요약하고 수행에 필요한 정보를 포함한다.
- ③ 직무명칭, 직무개요, 직무내용 등의 인적 요건을 포함한다.
- ④ 직무내용보다는 인적요건을 중심으로 정리한다.
- ⑤ 작업자의 지식, 기능, 능력 등의 요소를 포함한다.

18. 대리도매상 중 판매대리인(selling agent)과 제조업자의 대리인(manufacture's agent)의 차이로 옳지 않은 것은?

- ① 판매대리인은 모든 제품을 취급하지만 제조업자의 대리인은 일부 제품만을 취급한다.
- ② 판매대리인은 제조업자의 대리인보다 활동범위가 넓고 비교적 자율적인 의사결정이 가능하다.
- ③ 판매대리인은 제조업자의 시장지배력이 약한 지역에서만 활동하지만 제조업자의 대리인은 모든 지역에서 판매를 한다.
- ④ 판매대리인은 신용을 제공하지만 제조업자의 대리인은 신용을 제공하지 못한다.
- ⑤ 판매대리인은 기업의 마케팅 부서와 같은 기능을 수행하는 도매상인 반면 제조업자의 대리인은 장기적인 계약을 통해 제조업자의 제품을 특정 지역에서 판매대행을 하는 도매상을 말한다.

19. 불공정 거래행위에 해당되지 않는 것은?

- ① 기존재고상품을 다른 상품으로 교환하면서 기존의 재고상품을 특정매입상품으로 취급하여 반품하는 행위
- ② 직매입을 특정매입계약으로 전환하면서 기존 재고상품을 특정매입상품으로 취급하여 반품하는 행위
- ③ 대규모 유통업자가 부당하게 납품업자 등에게 배타적 거래를 하도록 강요하는 경우
- ④ 정상이격으로 매입한 주문제조상품을 할인행사를 이유로 서류상의 매입가를 낮춰 재매입하고 낮춘 매입원가로 납품대금을 주는 경우
- ⑤ 직매입 납품업체의 납품과정에서 상품에 훼손이나 하자가 발생한 경우 상품대금을 감액하는 경우

20. 아래 글상자가 설명하는 리더십의 유형으로 가장 옳은 것은?

대인관계와 활동을 통하여 규범적으로 적합한 리더의 행동이 구성원들에게 모범으로 작용하며, 상호 간 명확한 도덕적 기준과 의사소통, 공정한 평가 등을 통해 부하들로 하여금 규범에 적합한 행동을 지속하도록 촉진하는 것이다.

- ① 변혁적 리더십(transformational leadership)
- ② 참여적 리더십(participative leadership)
- ③ 지원적 리더십(supportive leadership)
- ④ 지시적 리더십(directive leadership)
- ⑤ 윤리적 리더십(ethical leadership)

21. 제품에 대한 소유권을 갖고 제조업자로부터 제품을 취득하여 소매상에게 바로 운송하는 한정기능도매상으로 옳은 것은?

- ① 우편주문도매상(mail-order wholesaler)
- ② 진열도매상(rack jobber)
- ③ 트럭도매상(truck wholesaler)
- ④ 직송도매상(drop shipper)
- ⑤ 현금무배달도매상(cash-and-carry wholesaler)

22. 소비자기본법(법률 제17799호, 2020.12.29., 타법개정)에 따라 국가가 광고의 내용이나 방법에 대한 기준을 제한할 수 있는 항목으로 옳지 않은 것은?

- ① 용도, 성분, 성능
- ② 소비자가 오해할 우려가 있는 특정용어나 특정 표현
- ③ 광고의 매체
- ④ 광고 시간대
- ⑤ 광고 비용

23. 상품을 품질수준에 따라 분류하거나 규격화함으로써 거래 및 물류를 원활하게 하는 유통의 기능으로 가장 옳은 것은?

- ① 보관기능
- ② 운송기능
- ③ 정보제공기능
- ④ 표준화기능
- ⑤ 위험부담기능

24. 샤인(Schein)이 제시한 조직 문화의 세 가지 수준에서 인식적 수준에 해당되는 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 인지가치와 행위가치로 구분할 수 있는 가치관
- ② 개개인의 행동이나 관습
- ③ 인간성
- ④ 인간관계
- ⑤ 창작물

25. 공급업자 평가방법 중 각 평가 기준의 중요성을 정확하게 판단할 수 없는 경우에 유용한 평가방법은?

- ① 가중치 평가방법
- ② 단일기준 평가방법
- ③ 최소기준 평가방법
- ④ 주요기준 평가방법
- ⑤ 평균지수 평가방법

<제2과목> 상권분석

26. 지리정보시스템(GIS)을 이용한 상권분석과 관련한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 각 동(洞)별 인구, 토지 용도, 평균지가 등을 겹쳐서 상권의 중첩을 표현할 수 있다.
- ② 주제도란 GIS소프트웨어를 사용하여 데이터베이스 조회 후 속성정보를 요약해 표현한 지도이다.
- ③ 버퍼는 점이나 선 또는 면으로부터 특정 거리 이내에 포함되는 영역을 의미한다.
- ④ 교차는 동일한 경계선을 가진 두 지도레이어를 겹쳐서 형상과 속성을 비교하는 기능이다.
- ⑤ 위상이란 지리적인 형상을 표현한 지도상의 상대적 위치를 알 수 있는 기능을 부여하는 역할을 한다.

27. 크리스탈러(Christaller, W.)의 중심지이론에서 말하는 중심지 기능의 최대 도달거리(the range of goods and services)가 의미하는 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 중심지의 유통서비스 기능이 지역거주자에게 제공될 수 있는 한계거리
- ② 소비자가 도보로 접근할 수 있는 중심지까지의 최대 도달거리
- ③ 전문품 상권과 편의품 상권의 지리적 최대 차이
- ④ 상위 중심지와 하위 중심지 사이의 거리
- ⑤ 상업중심지의 정상이윤 확보에 필요한 수요를 충족시키는 상권범위

28. 상권 내 소비자의 소비패턴이나 공간이용실태 등을 조사하기 위해 표본조사를 실시할 때 사용할 수 있는 비확률 표본추출 방법에 해당하는 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 층화표본추출법(stratified random sampling)
- ② 체계적표본추출법(systematic sampling)
- ③ 단순무작위표본추출법(simple random sampling)
- ④ 할당표본추출법(quota sampling)
- ⑤ 군집표본추출법(cluster sampling)

29. 상권의 질(質)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매포화지수(IRS: index of retail saturation)와 시장 확장잠재력(MEP: market expansion potentials)이 모두 높은 상권은 좋은 상권이다.
- ② 상권의 질을 평가하는 정량적 요소로는 통행량, 야간 인구, 연령별 인구, 남녀 비율 등이 있다.
- ③ 상권의 질을 평가하는 정성적 요소로는 통행객의 복장, 소지 물건, 보행 속도, 거리 분류기 등이 있다.
- ④ 일반적으로 특정 지역에 유사한 단일 목적으로 방문하는 통행객보다는 서로 다른 목적으로 방문하는 통행객이 많을수록 상권의 질은 낮아진다.
- ⑤ 오피스형 상권은 목적성이 너무 강하므로 통행량이 많더라도 상권의 매력도가 높지 않을 수 있다.

30. 도심으로부터 새로운 교통로가 발달하면 교통로를 축으로 도매, 경공업 지구가 부채꼴 모양으로 확대된다는 공간 구조이론으로 가장 옳은 것은?

- ① 버제스(E.W. Burgess)의 동심원지대이론(concentric zone theory)
- ② 해리스(C.D. Harris)의 다핵심이론(multiple nuclei theory)
- ③ 호이트(H. Hoyt)의 선형이론(sector theory)
- ④ 리카도(D. Ricardo)의 차액지대설(differential rent theory)
- ⑤ 마르크스(K.H. Marx)의 절대지대설(absolute rent theory)

31. 인구 9만명인 도시 A와 인구 1만명인 도시 B 사이의 거리는 20Km이다. 쾨퍼의 공식을 적용할 때 도시 B로부터 두 도시(A, B) 간 상권분기점까지의 거리로 옳은 것은?

- ① 5Km ② 10Km ③ 15Km ④ 20Km ⑤ 25km

32. 구조적 특성에 의해 상권을 분류할 때 포켓상권에 해당하는 것으로 옳은 것은?

- ① 상가의 입구를 중심으로 형성된 상권
- ② 고속도로나 간선도로에 인접한 상권
- ③ 대형소매점과 인접한 상권
- ④ 소형소매점들로 구성된 상권
- ⑤ 도로나 산, 강 등에 둘러싸인 상권

33. 중심지체계에 주변환경 등에 의해 분류할 수 있는 상권의 유형에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 도심상권은 중심업무지구(CBD)를 포함하며 상권의 범위가 넓고 소비자들의 평균 체류시간이 길다.
- ② 근린상권은 점포인근 거주자들이 주요 소비자로서 생활 밀착형 업종의 점포들이 입지하는 경향이 있다.
- ③ 부도심상권은 간선도로의 결절점이나 역세권을 중심으로 형성되는 경우가 많으며 도시 전체의 소비자를 유인한다.
- ④ 역세권상권은 지하철이나 철도역을 중심으로 형성되며 지상과 지하의 입체적 상권으로 고밀도 개발이 이루어지는 경우가 많다.
- ⑤ 아파트상권은 고정고객의 비중이 높아 안정적인 수요 확보가 가능하지만 외부와 단절되는 경우가 많아 외부 고객을 유치하는 상권확대가능성이 낮은 편이다.

34. 소매점포의 상권범위나 상권형태는 소매점포를 이용하는 소비자의 공간적 분포를 나타낸다. 이에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매점포의 면적이 비슷하더라도 업종이나 업태에 따라 개별점포의 상권범위는 차이가 날 수 있다.
- ② 동일 점포라도 소매전략에 따른 판촉활동 등의 차이에 따라 시기별로 점포의 상권범위는 변화한다.
- ③ 상권의 형태는 점포를 중심으로 일정한 거리 간격의 동심원 형태로 나타난다.
- ④ 동일한 지역에 인접하여 입지한 경우에도 점포 규모에 따라 개별점포의 상권범위는 차이가 날 수 있다.
- ⑤ 동일한 위치에서 입지조건이 변화가 없고 점포의 전략적 변화가 없어도 상권의 범위는 유동적으로 변화하기 마련이다.

35. 상권 내의 경쟁점포 분석에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 초점이 되는 조사문제를 중심으로 실시한다.
- ② 조사목적에 맞는 세부조사항목을 구체적으로 정해서 실시한다.
- ③ 상품구성분석은 상품구성기본정책, 상품계열구성, 품목 구성을 포함한다.
- ④ 가격은 조사당시 주력상품 특매상황이라도 실제 판매 가격을 분석한다.
- ⑤ 자사점포의 현황과 비교하여 조사결과를 분석한다.

36. 업체에 따른 소매점포의 적절한 입지유형을 설명한 페터(R. M. Fetter)의 공간균배원리를 적용한 것으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 편의품점 - 산재성 입지
- ② 선매품점 - 집재성 입지
- ③ 부피가 큰 선매품의 소매점 - 국부적집중성 입지
- ④ 전문품점 - 집재성 입지
- ⑤ 고급고가품점 - 집심성 입지

37. 소비자가 원하는 시간과 장소에서 상품을 구입할 수 있게 해야 한다는 의미에서의 상품에 대한 소비자들의 물류요구와 취급하는 소매점 숫자의 관계에 대한 기술로 가장 옳은 것은?

- ① 물류요구가 높을수록 선택적 유통이 이루어진다.
- ② 물류요구가 낮을수록 집중적 유통이 이루어진다.
- ③ 물류요구에 상관없이 전속적 유통이 효율적이다.
- ④ 물류요구의 크기만으로는 취급하는 소매점 숫자를 알 수 없다.
- ⑤ 물류요구의 크기는 취급하는 소매점 숫자에 영향을 미치지 않는다.

38. 점포개점을 위한 투자계획의 내용으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 자금조달계획
- ② 자금운용계획
- ③ 수익계획
- ④ 비용계획
- ⑤ 상품계획

39. 도시상권의 매력도에 직접적으로 영향을 미치는 특성으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 인구
- ② 교통망
- ③ 소득수준
- ④ 소매단지 분포
- ⑤ 행정구역 구분

40. 상권분석의 주요한 목적으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상권범위 설정
- ② 경쟁점포 파악
- ③ 빅데이터 축적
- ④ 예상매출 추정
- ⑤ 적정임차료 추정

41. 상가건물 임대차보호법(법률 제18675호, 2022.1.4., 일부개정) 등의 관련 법규에서는 아래 글상자와 같이 상가 임대료의 인상을 상한을 규정하고 있다. 괄호 안에 들어갈 내용으로 옳은 것은?

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

- ① 3 ② 4 ③ 5 ④ 8 ⑤ 10

42. 신규점포의 입지를 결정하는 과정에서 후보입지의 매력도 평가에 활용할 수 있는 회귀분석모형에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 종속변수는 독립변수의 영향을 받는 관계이므로 종속변수와 상관관계가 있는 독립변수를 포함시켜야 한다.
- ② 회귀분석모형에 포함되는 독립변수들은 서로 상관관계가 높지 않고 독립적이어야 한다.
- ③ 성과에 영향을 미치는 독립변수로는 점포 자체의 입지적 특성과 상권 내 경쟁수준 등을 포함시킬 수 있다.
- ④ 인구수, 소득수준, 성별, 연령 등 상권 내 소비자들의 특성을 독립변수로 포함시킬 수 있다.
- ⑤ 2~3개의 표본점포를 사용하면 실무적으로 설명력 있는 회귀모형을 도출하는데 충분하다.

43. 상품 키오스크(merchandise kiosks)에 대한 설명으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 쇼핑몰의 공용구역에 설치되는 판매공간이다.
- ② 쇼핑몰 내 일반점포보다 단위면적당 임대료가 낮다.
- ③ 쇼핑몰 내 일반점포에 비해 임대차 계약기간이 길다.
- ④ 디스플레이 공간이 넓어 점포 면적에 비해 충분한 창의성을 발휘할 수 있다.
- ⑤ 쇼핑몰 내 다른 키오스크들과 경쟁이 심화될 가능성이 높다.

44. 유통산업발전법(법률 제19117호, 2022.12.27., 타법개정)에서는 필요하다고 인정하는 경우 대형마트에 대한 영업시간 제한이나 의무휴업일 지정을 규정하고 있다. 그 내용으로 가장 옳은 것은?

- ① 의무휴업일은 공휴일이 아닌 날 중에서 지정하되, 이해당사자와 합의를 거쳐 공휴일을 의무휴업일로 지정할 수 있다.
- ② 특별자치시장·시장·군수·구청장 등은 매일 하루 이상을 의무휴업일로 지정하여야 한다.
- ③ 영업시간 제한 및 의무휴업일 지정에 필요한 사항은 해당 지방자치단체장의 명령으로 정한다.
- ④ 특별자치시장·시장·군수·구청장 등은 오후 11시부터 오전 10시까지의 범위에서 영업시간을 제한할 수 있다.
- ⑤ 영업시간 제한이나 의무휴업일 지정은 건전한 유통질서 확립, 근로자의 건강권 및 대형점포 등과 중소유통업의 상생발전을 위한 것이다.

45. 입지분석은 지역분석, 상권분석, 부지분석 등의 세 가지 수준에서 실시한다. 경쟁분석을 실시하는 분석수준으로서 가장 옳은 것은?

- ① 지역분석(regional analysis)
- ② 부지분석(site analysis)
- ③ 상권분석(trade area analysis)
- ④ 지역 및 상권분석(regional and trade area analysis)
- ⑤ 상권 및 부지분석(trade area and site analysis)

<제3과목> 유통마케팅

46. 마케팅믹스 요소인 4P 중 유통(place)을 구매자 관점인 4C로 표현한 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 고객맞춤화(customization)
- ② 커뮤니케이션(communication)
- ③ 고객문제해결(customer solution)
- ④ 편의성(convenience)
- ⑤ 고객비용(customer cost)

47. 온라인광고의 유형에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 배너광고(banner advertising)는 웹사이트의 상하좌우 또는 중간에서도 볼 수 있다.
- ② 삽입광고(insertional advertising)는 웹사이트 화면이 바뀌고 있는 동안에 출현하는 온라인 전시광고이다.
- ③ 검색관련광고(search-based advertising)는 포털사이트에 검색엔진 결과와 함께 나타나는 링크와 텍스트를 기반으로 하는 광고이다.
- ④ 리치미디어광고(rich media advertising)는 현재 보고 있는 창 앞에 나타나는 새로운 창에 구현되는 온라인 광고이다.
- ⑤ 바이럴광고(viral advertising)는 인터넷 상에서 소비자가 직접 입소문을 퍼트리도록 유도하는 광고이다.

48. 통합적 마케팅커뮤니케이션(IMC: integrated marketing communication)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 광고, 판매촉진, PR, 인적판매, 다이렉트 마케팅 등 다양한 촉진믹스들을 활용한다.
- ② 명확하고 설득력있는 메시지를 일관되게 전달하는 것이 목적이다.
- ③ 동일한 표적고객에 대한 커뮤니케이션은 서로 동일한 메시지를 전달한다.
- ④ 서로 다른 촉진믹스들이 수행하는 차별적 커뮤니케이션 역할들을 신중하게 조정한다.
- ⑤ 모든 마케팅 커뮤니케이션 캠페인들이 동일한 촉진 목표를 달성하도록 관리한다.

49. 점포공간을 구성할 경우, 점포에서의 역할을 고려한 각각의 공간에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 서비스 공간은 휴게실, 탈의실 등과 같이 소비자의 편의와 편익을 위해 설치하는 곳이다.
- ② 진열 판매 공간은 상품을 진열하여 주로 셀프 판매를 유도하는 곳이다.
- ③ 판매 예비 공간은 소비자에게 상품에 대한 정보를 전달하거나 결제를 도와주는 곳이다.
- ④ 판촉 공간은 판촉상품을 전시하는 곳이다.
- ⑤ 인적 판매 공간은 판매원이 소비자에게 상품을 보여주고 상담을 하는 곳이다.

50. 아래 글상자가 설명하는 머천다이징의 종류로 가장 옳은 것은?

소매업, 2차상품 제조업자, 가공업자 및 소재메이커가 수직적으로 연합하여 상품계획을 수립하는 머천다이징 방식이다. 이는 시장을 세분화하여 파악한 한정된 세분시장을 타겟 고객으로 하여 이들에 알맞은 상품화 전략을 전개하는 것이다.

- ① 혼합식 머천다이징
- ② 세그먼트 머천다이징
- ③ 선별적 머천다이징
- ④ 계획적 머천다이징
- ⑤ 상징적 머천다이징

51. 판매서비스는 거래계약의 체결 또는 완결을 지원하는 거래 지원서비스 및 구매 과정에서 고객이 지각하는 가치를 향상시키는 가치증진서비스로 구분할 수 있다. 가치증진 서비스에 해당되는 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 상품의 구매와 사용 방법에 관한 정보제공
- ② 충분한 재고 보유와 안전한 배달을 보장하는 주문처리
- ③ 명료하고 정확하며 이해하기 쉬운 청구서를 발행하는 대금청구
- ④ 친절함 접객서비스와 쾌적한 점포분위기 제공
- ⑤ 고객이 단순하고 편리한 방식으로 대금을 납부하게 하는 대금지불

52. 브랜드 관리와 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 브랜드 자산(brand equity)이란 해당 브랜드를 가졌기 때문에 발생하는 차별적 브랜드 가치를 말한다.
- ② 브랜드 재인(brand recognition)은 브랜드가 과거에 본인에게 노출된 적이 있음을 알아차리는 것이다.
- ③ 브랜드 회상(brand recall)이란 브랜드 정보를 기억으로부터 인출하는 것을 말한다.
- ④ 브랜드 인지도(brand awareness)는 브랜드 이미지의 풍부함을 의미한다.
- ⑤ 브랜드 로열티(brand loyalty)가 높을수록 브랜드 자산(brand equity)이 증가한다고 볼 수 있다.

53. 상품판매에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 인적판매는 개별적이고 심도 있는 쌍방향 커뮤니케이션이 가능한 것이 장점이다.
- ② 판매는 회사의 궁극적 목적인 수익창출을 실제로 구현하는 기능이다.
- ③ 전략적 관점에서 고객과의 관계를 형성하는 영업을 중요시하던 과거 방식에 비해 판매기술이 고도화되는 요즘은 판매를 빠르게 달성하는 전술적, 기술적 관점이 더욱 부각되고 있다.
- ④ 판매는 고객과의 커뮤니케이션을 통해 상품을 판매하고, 고객과의 관계를 구축하고자 하는 활동이다.
- ⑤ 판매활동은 크게 신규고객을 확보하기 위한 활동과 기존고객을 관리하는 활동으로 나눌 수 있다.

54. 아래 글상자의 성과측정 지표들 중 머천다이징에서 상품 관리 성과를 측정하기 위한 지표들만을 나열한 것으로 옳은 것은?

- ㉠ 총자산수익률(return on asset)
 ㉡ 총채고투자마진수익률(gross margin return on investment)
 ㉢ 재고회전율(inventory turnover)
 ㉣ ABC분석(ABC analysis)
 ㉤ 판매추세분석(sell-through analysis)

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

55. 유통경로에 대한 촉진 전략 중 푸시 전략에 해당하는 것으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매상과의 협력 광고
 ② 신제품의 입점 및 진열비 지원
 ③ 진열과 판매 보조물 제공
 ④ 매장 내 콘테스트와 경품추첨
 ⑤ 판매경연대회와 인센티브 제공

56. 아래 글상자에서 제품수명주기에 따른 광고 목표 중 도입기의 광고 목표와 관련된 광고만을 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 제품 성능 및 이점에 대한 인지도를 높이는 정보제공형 광고
 ㉡ 우선적으로 자사 브랜드를 시장에 알리기 위한 인지도 형성 광고
 ㉢ 제품 선호도를 증가시키고 선택적 수요를 증가시키는 설득형 광고
 ㉣ 여러 제품 또는 브랜드 중 자사 제품을 선택해야 하는 이유를 제공하는 비교 광고
 ㉤ 브랜드를 차별화하고 충성도를 높이는 강화 광고
 ㉥ 자사의 브랜드와 특정 모델, 또는 특정 색이나 사물들과의 독특한 연상을 만드는 이미지 광고
 ㉦ 소비자의 기억 속에 제품에 대한 기억이 남아있을 수 있도록 하는 회상 광고

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

57. 기업과의 관계 진화과정에 따라 분류한 고객의 유형으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 잠재고객 ② 신규고객 ③ 기존고객
 ④ 이탈고객 ⑤ 불량고객

58. '주스 한 잔에 00원' 등과 같이 오랫동안 소비자에게 정착되어 있는 가격을 지칭하는 용어로 가장 옳은 것은?

- ① 균일가격 ② 단수가격 ③ 명성가격
 ④ 관습가격 ⑤ 단계가격

59. 전략과 연계하여 성과를 평가하기 위해 유통기업은 균형점수표(BSC: balanced score card)를 활용하기도 한다. 균형점수표의 균형(balanced)의 의미에 대한 설명으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 단기적 성과지표와 장기적 성과지표의 균형
 ② 과거 성과지표와 현재 성과지표 사이의 균형
 ③ 선행 성과지표와 후행 성과지표 사이의 균형
 ④ 내부적 성과지표와 외부적 성과지표 사이의 균형
 ⑤ 재무적 성과지표와 비재무적 성과지표 사이의 균형

60. 사람들은 신제품이나 혁신을 수용하고 구매하는 성향에서 큰 차이를 갖는다. 자신의 커뮤니티에서 여론주도자이며 신제품이나 혁신을 조기에 수용하지만 매우 신중하게 구매하는 집단으로 가장 옳은 것은?

- ① 혁신자(innovator)
 ② 초기 수용자(early adopter)
 ③ 초기 다수자(early majority)
 ④ 후기 다수자(late majority)
 ⑤ 최후 수용자(laggard)

61. 표적시장을 수정하거나 제품을 수정하거나 마케팅믹스를 수정하는 마케팅전략을 수행해야 하는 제품수명주기 상의 단계로서 가장 옳은 것은?

- ① 신제품 출시 이전(以前)
 ② 도입기
 ③ 성장기
 ④ 성숙기
 ⑤ 쇠퇴기

62. 중고품을 반납하고 신제품을 구매한 고객에게 가격을 할인해 주거나 판매촉진행사에 참여한 거래처에게 구매대금의 일부를 깎아주는 형식의 할인으로 가장 옳은 것은?

- ① 기능 할인(functional discount)
 ② 중간상 할인(trade discount)
 ③ 공제(allowances)
 ④ 수량 할인(quantity discount)
 ⑤ 계절 할인(seasonal discount)

63. 카테고리 매니지먼트에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 특정 제품 카테고리의 매출과 이익을 최대화하기 위한 원료공급부터 유통까지의 공급망에 대한 통합적 관리
 ② 제조업체와 협력을 통해 특정 제품 카테고리를 공동 경영하는 과정
 ③ 제품 카테고리의 효율 극대화를 위한 전반적인 머천다이징 전략과 계획
 ④ 소매업체와 벤더, 제조업체를 포함하는 유통경로 구성원들 간에 제품 카테고리에 대한 사전 합의 필요
 ⑤ 고객니즈 변화에 대한 신속한 대응뿐만 아니라 재고와 점포운영비용의 절감 효과 가능

64. 고객 편리성을 높이기 위한 점포구성 방안으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객 이동의 정체와 밀집을 막아 이동을 원활하게 하는 레이아웃 구성
- ② 자유로운 고객 흐름을 방해하지 않게 양방향 행 원칙을 준수하여 통로 설계
- ③ 원스톱 쇼핑을 위해 다종다양의 상품을 제공하기 위한 스크램블드(scrambled) 머천다이징
- ④ 상품을 빨리 찾을 수 있게 연관성이 높은 상품군별로 모아 놓는 크로스(cross) 진열
- ⑤ 면적이 넓은 점포의 경우 휴식을 취할 수 있는 휴식 시설 설치

65. CRM(customer relationship management) 실행 순서를 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 고객니즈분석 - 대상고객선정 - 가치창조 - 가치제안 - 성과평가
- ② 가치제안 - 가치창조 - 고객니즈분석 - 대상고객선정 - 성과평가
- ③ 고객니즈분석 - 가치제안 - 대상고객선정 - 가치창조 - 성과평가
- ④ 가치창조 - 고객니즈분석 - 대상고객선정 - 가치제안 - 성과평가
- ⑤ 대상고객선정 - 고객니즈분석 - 가치창조 - 가치제안 - 성과평가

66. CRM 전략을 위한 데이터웨어하우스에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 조직 내의 모든 사람이 다양하게 이용할 수 있도록 데이터들을 통합적으로 보관·저장하는 시스템이다.
- ② 의사결정에 필요한 정보를 생산할 수 있도록 다양한 소스로부터 모아서 임시로 정리한 데이터이다.
- ③ 의사결정에 필요한 데이터를 분석 가능한 형태로 변환하고 가공하여 저장한 요약형 기록 데이터이다.
- ④ 데이터의 신속한 입력, 지속적인 갱신, 추적 데이터의 무결성이 중시되는 실시간 상세 데이터이다.
- ⑤ 일정한 포맷과 형식이 없어 사용자가 원하는 작업을 수행할 수 있는 데이터들의 집합이다.

67. 매장의 상품배치에 관한 제안으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 가격 저항이 낮은 상품은 고객의 출입이 잦은 곳에 배치한다.
- ② 충동구매 성격이 높은 상품은 고객을 유인하기 위해 매장의 안쪽에 배치한다.
- ③ 고객이 꼭 구매하려고 계획한 상품의 경우 위치와 상관 없이 움직이는 경향이 있다.
- ④ 일반적으로 선매품의 경우 매장 안쪽에 배치한다.
- ⑤ 매장 입구에서 안쪽으로 들어갈수록 가격이 높은 상품을 배치하면 가격저항감을 줄일 수 있다.

68. 점포의 비주얼 머천다이징 요소로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 점두, 출입구, 건물 외벽 등의 점포 외장
- ② 매장 및 후방, 고객 동선, 상품배치 등의 레이아웃
- ③ 매장 인테리어, 조명, 현수막 등의 점포 내부
- ④ 진열 집기, 트레이, 카운터 등 각종 집기
- ⑤ 종업원의 복장, 머리카락, 청결 상태 등의 위생

69. 상품진열에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객의 오감을 즐겁게 하면서도 찾기 쉽고 선택을 용이하게 하는 진열을 한다.
- ② 매장 입구에는 구매빈도가 높은 상품위주로 진열한다.
- ③ 오픈진열을 할 경우 경품 및 행사상품, 고회전상품, 저회전상품 순으로 진열한다.
- ④ 셀프서비스 판매방식 소매점에서는 소비자가 직접 상품을 선택할 수 있도록 곤돌라 또는 쇼케이스를 이용한 진열 방식의 활용이 일반적이다.
- ⑤ 엔드진열은 신상품, 행사상품의 효율적 소구를 위해 매장의 빈 공간에 독립적으로 진열하는 방식이다.

70. 마케팅 조사에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기술조사는 표적모집단이나 시장의 특성에 관한 자료를 수집·분석하고 결과를 기술하는 조사이다.
- ② 2차 자료는 당면한 조사목적이 아닌 다른 목적을 위해 과거에 수집되어 이미 존재하는 자료이다.
- ③ 1차 자료는 당면한 조사목적을 달성하기 위하여 조사자가 직접 수집한 자료이다.
- ④ 마케팅조사에는 정성조사와 정량조사 모두 필수적으로 제시되어야 한다.
- ⑤ 탐색조사는 조사문제가 불명확할 때 기본적인 통찰과 아이디어를 얻기 위해 실시하는 조사이다.

<제4과목> 유통정보

71. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어를 순서대로 바르게 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

알파고 리(기존 버전 알파고)는 프로 바둑기사들의 기보 데이터를 대량으로 입력받아 학습하는 (㉠)이 필요했다. 반면 알파고 제로는 바둑 규칙 이외에 아무런 사전 지식이 없는 상태에서 인공지능망 기술을 활용하여 스스로 대국 하며 바둑 이치를 터득해서 이기기 위한 수를 스스로 생성해 낸다. 이렇듯 수많은 시행착오를 통해 최적의 행동을 찾아내는 방식을 (㉡)이라 한다.

- ① ㉠ 지도학습, ㉡ 비지도학습
- ② ㉠ 지도학습, ㉡ 준지도학습
- ③ ㉠ 지도학습, ㉡ 강화학습
- ④ ㉠ 강화학습, ㉡ 지도학습
- ⑤ ㉠ 강화학습, ㉡ 준지도학습

72. 웹 2.0을 가능하게 하고 지원하는 기술에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 폭소노미(folksonomy)란 자유롭게 선택된 일종의 태그인 키워드를 사용해 구성원들이 함께 정보를 체계화하는 방식이다.
- ② UCC(user created contents)는 사용자들이 웹 콘텐츠의 생산자인 동시에 소비자로서의 역할을 가능하게 하여 참여와 공유를 지원한다.
- ③ 매시업(mashup)은 웹 콘텐츠를 소프트웨어가 자동적으로 이해하고 처리할 수 있도록 지원하여 정보와 지식의 공유 및 협력을 촉진한다.
- ④ API(application programming interface)는 응용 프로그램에서 사용할 수 있도록 컴퓨터 운영체제나 프로그래밍 언어가 제공하는 기능을 제어할 수 있도록 만든 인터페이스이다.
- ⑤ RSS(rich site summary)란 웹 공간에서 콘텐츠 공유를 촉진하며, 특정 사이트에서 새로운 정보가 있을 때 자동적으로 받아볼 수 있는 콘텐츠 배급방식이다.

73. 스튜워트(W. M. Stewart)가 주장하는 물류의 중요성이 강조되는 이유로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 재고비용절감을 위해서는 증가된 주문 횟수를 처리할 새로운 시스템의 도입이 필요하다.
- ② 소비자의 제품가격 인하 요구는 능률적이며 간접적인 제품 분배경로를 필요로 하게 되었다.
- ③ 기업은 물류 서비스 개선 및 물류비 절감을 통해 고객에 대한 서비스 수준을 높일 수 있으며, 이는 기업에게 새로운 수요 창출의 기회가 된다.
- ④ 소비자의 제품에 대한 다양한 요구는 재고 저장단위수의 증대를 필요로 하며, 이는 다목적 창고 재고 유지, 재고 불균형 등의 문제를 발생시킨다.
- ⑤ 가격결정에 있어 신속성을 부여하기 위해서는 개별 시장으로의 운송에 소요되는 실제 분배비용에 의존하기 보다는 전국적인 평균비용의 산출이 필요하게 되었다.

74. POS(point of sale)시스템 도입에 따른 장점으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 매상등록시간이 단축되어 고객 대기시간이 줄며 계산대의 수를 줄일 수 있다.
- ② 단품관리에 의해 잘 팔리는 상품과 잘 팔리지 않는 상품을 즉각 찾아낼 수 있다.
- ③ 적정 재고수준의 유지, 물류관리의 합리화, 판촉전략의 과학화 등의 효과를 가져올 수 있다.
- ④ POS터미널의 도입에 의해 판매원 교육 및 훈련시간이 짧아지고 입력오류를 방지할 수 있다.
- ⑤ CPFR(collaborative planning, forecasting and replenishment)과 연계하여 신속하고 적절한 구매를 할 수 있다.

75. 드론의 구성요인에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 드론의 항법센서로는 전자광학센서, 초분광센서, 적외선 센서 등이 있다.
- ② 드론 탑재 컴퓨터는 드론을 운영하는 브레인 역할을 하며 드론의 위치, 모터, 배터리 상태 등을 확인할 수 있게 한다.
- ③ 드론 모터는 드론의 움직임이 가능하도록 지원하고, 배터리는 모터에 에너지를 제공한다.
- ④ 드론 임무장비는 드론이 비행을 하면서 특정한 임무를 하도록 장착된 관련 장비를 의미한다.
- ⑤ 드론 프로펠러 및 프레임은 드론이 비행하도록 프레임 워크를 제공한다.

76. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

모든 디바이스가 정보의 뜻을 이해하고 논리적인 추론까지 할 수 있는 지능형 기술로 사람의 머릿속에 있는 언어에 대한 이해를 컴퓨터 언어로 표현하고 이것을 컴퓨터가 사용할 수 있게 만드는 것이다. 이 기술은 웹페이지에 담긴 내용을 이해하고 개인 맞춤형 서비스를 제공받아 지능화된 서비스를 제공하는 웹 3.0의 기반이 된다.

- ① 고퍼(gopher)
- ② 냅스터(napster)
- ③ 시맨틱웹(semantic-web)
- ④ 오페라(opera)
- ⑤ 웹클리퍼(web-clipper)

77. 공급사슬의 성과지표들 중 고객서비스의 신뢰성 지표로 가장 옳은 것은?

- ① 평균 재고 회전율
- ② 약속 기일 충족률
- ③ 신제품 및 신서비스 출시 숫자
- ④ 특별 및 긴급 주문을 처리하는데 걸리는 시간
- ⑤ 납기를 맞추기 위해 요구되는 긴급주문의 횟수

78. 지식경영에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 피터 드러커(Peter Drucker, 1954)는 재무 지식 뿐만 아니라 비재무 지식을 활용해 경영성과를 측정하는 균형성과표를 제시하였다.
- ② 위그(Wigg, 1986)는 지식경영을 지식 및 지식관련 수익을 극대화시키는 경영활동이라고 정의하였다.
- ③ 노나카(Nonaka, 1991)는 지식경영을 형식지와 암묵지의 순환과정을 통해 경쟁력을 확보하는 경영활동이라고 정의하였다.
- ④ 베크만(Beckman, 1997)은 지식경영을 조직의 역량, 업무성과 및 고객가치를 제고하는 경영활동이라고 정의하였다.
- ⑤ 스베이비(Sveiby, 1998)는 지식경영을 무형자산을 통해 가치를 창출하는 경영활동이라고 정의하였다.

79. 유통정보시스템의 개념에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 물류비용과 재고비용을 감축하여 채널단계에 참여하는 모두가 이익을 얻을 수 있게 한다.
- ② 유통정보와 프로세스의 흐름을 확보해 시간차로 발생하는 가시성 문제를 최소화하여 시장수요와 공급을 조절해 주고 각 개인이 원하는 제품과 서비스 공급이 원활하도록 지원한다.
- ③ 유통정보시스템은 경영자가 유통과 관련된 기업의 목표를 달성하기 위한 효율적이고 효과적인 의사결정을 하는데 필요한 정보제공을 위해 설계되어야 한다.
- ④ 유통거래를 지원하는 정보시스템으로 관련된 기존 시스템의 정보를 추출, 변환, 저장하는 과정을 거쳐 업무 담당자 목적에 맞는 정보만을 모아 관리할 수 있도록 지원해 준다.
- ⑤ 유통정보시스템은 기업의 유통활동 수행에 필요한 정보의 흐름을 통합하여 전사적 유통을 가능하게 하고 유통계획, 관리, 거래처리 등에 필요한 데이터를 처리하여 유통관련 의사결정에 필요한 정보를 적시에 제공하기 위한 절차, 설비, 인력을 뜻한다.

80. 지식관리시스템에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기업은 고객에게 지속적이고 일관성 있는 정보를 제공하기 위해서 지식관리시스템을 활용한다.
- ② 기업은 지식네트워킹을 통해서 새로운 제품을 출시할 수 있고 고객에게 양질의 서비스를 제공할 수 있다.
- ③ 지식을 보유·활용함으로써 제품 및 서비스 가치를 향상시키고 기업의 지속적인 성장에 기여할 수 있다.
- ④ 기업들은 동종 산업에 있는 조직들의 우수사례(best practice)를 그들 조직에 활용하여 많은 시간을 절약할 수 있다.
- ⑤ 지식관리시스템은 지식관리 플랫폼으로 고객지원센터 등 기업 내부 지원을 위해 활용되고 있으며, 챗봇, 디지털 어시스트 등 고객서비스와는 거리가 멀다.

81. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어가 순서대로 바르게 나열된 것은?

오픈AI는 대화형 인공지능 챗봇 서비스인 ChatGPT를 개발하였다. ChatGPT의 등장은 (㉠) 서비스의 대중화를 알리는 첫 시작이라는데 가장 큰 의의가 있다. 기존에는 (㉡) 서비스가 주를 이뤘으나 ChatGPT의 등장으로 이같은 방식의 서비스가 각광받을 것으로 예상된다.

- ① ㉠ 식별 AI(discriminative AI), ㉡ 생성 AI(generative AI)
- ② ㉠ 강한 AI(strong AI), ㉡ 약한 AI(weak AI)
- ③ ㉠ 생성 AI(generative AI), ㉡ 식별 AI(discriminative AI)
- ④ ㉠ 약한 AI(weak AI), ㉡ 강한 AI(strong AI)
- ⑤ ㉠ 논리적 AI(logical AI), ㉡ 물리적 AI(physical AI)

82. 빅데이터 분석 기술들 중 아래 글상자에서 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

관찰된 연속형 변수들에 대해 두 변수 사이의 모형을 구한 뒤 적합도를 측정해내는 방법으로, 시간에 따라 변화하는 데이터나 변수들의 어떤 영향 및 가설적 실험, 인과관계 모델링 등의 통계적 예측에 이용될 수 있다.

- ① 감성분석
- ② 기계학습
- ③ 회귀분석
- ④ 텍스트 마이닝(text mining)
- ⑤ 오피니언 마이닝(opinion mining)

83. EDI(electronic data interchange)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① EDI는 기업 간에 교환되는 거래서식을 컴퓨터로 작성하고 통신망을 이용하여 직접 전송하는 정보교환방식을 의미한다.
- ② EDI가 이루어지기 위해서는 거래업체들 간에 서로 교환할 데이터의 형태와 그 데이터를 어떻게 표현할 것인가에 대한 상호합의가 필요하다.
- ③ EDI를 이용하면 지금까지 종이형태의 문서에 기록하고 서명한 다음, 우편을 통해 전달되던 각종 주문서, 송장, 지불명세서 등이 데이터통신망을 통해 전자적으로 전송되고 처리된다.
- ④ EDI는 교환되는 거래문서에 대해 통용될 수 있는 표준양식이 정해져야 하며, 이를 통해 전달되는 데이터의 형식이 통일된 후, 이러한 데이터가 일정한 통신표준에 입각해서 상호 간에 교환될 수 있어야 한다.
- ⑤ 전자문서의 사실표준은 특정 산업분야에서 채택되어 사용되는 표준을 말하며, 사실표준의 대표적인 것에는 국제상품 코드관리기관인 EAN(국내의 경우: KAN)이 개발·보급하고 있는 유통부문의 전자문서 국제표준인 EANCOM이 있다.

84. 유통정보혁명의 시대에서 유통업체의 경쟁우위 확보 방안으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 마케팅 개념측면에서 유통업체는 제품 및 판매자 중심에서 고객 중심으로 변화해야 한다.
- ② 마케팅 개념측면에서 유통업체는 매스(mass) 마케팅에서 일대일 마케팅으로 변화해야 한다.
- ③ 마케팅 개념측면에서 유통업체는 기존의 다이렉트(direct) 마케팅에서 푸시(push) 마케팅으로 변화해야 한다.
- ④ 비즈니스 환경측면에서 유통업체는 전략적 제휴와 글로벌화(globalization)를 추진해야 한다.
- ⑤ 비즈니스 환경측면에서 유통업체는 제품 및 공정 기술의 보편화로 인해 도래하는 물류 경쟁 시대의 급격한 변화에 대비해야 한다.

85. IoT(Internet of Things)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 오늘날 5G 및 기타 유형의 네트워크 플랫폼이 거의 모든 곳에서 빠르고 안정적으로 대량의 데이터 세트를 처리해 주어 IoT 연결성을 높여 주고 있다.
- ② 연결상태는 24시간 always-on 방식이다.
- ③ IoT는 보안 및 개인정보보호 위협, 기술 간 상호운용성, 데이터 과부하, 비용 및 복잡성 등의 이슈가 관리되어야 한다.
- ④ 서비스 방식은 빠르고 쉽게 찾는 Pull 방식이다.
- ⑤ ICT 기반으로 주위의 모든 사물에 유무선 네트워크로 연결하여 사람과 사물, 사물과 사물 간에 정보를 교류하고 상호 소통하는 지능적 환경으로 진화하고 있다.

86. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 가장 옳은 것은?

이 개념은 의류산업에서 도입되기 시작하였으며, 소비자 위주의 시장환경에 재고부담을 줄이고 신제품 개발에 도움을 준다. 이것의 기본 개념은 시간 기반 경쟁의 장점을 성취하기 위해 빠르게 대응하는 시스템을 개발하는 것이다. 즉, 이것은 생산에서 유통까지 표준화된 전자거래체제를 구축하고, 기업 간의 정보공유를 통한 신속 정확한 납품, 생산/유통기간의 단축, 재고감축, 반품손실 감소 등을 실현하는 정보시스템이다.

- ① 풀필먼트(fulfillment)
- ② 신속대응(quick response)
- ③ 풀서비스(full service)
- ④ 푸시서비스(push service)
- ⑤ 최적화(optimization)

87. 바코드와 관련된 용어에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① ITF-14 바코드는 GS1이 개발한 국제표준바코드로, 물류 단위에 부여된 식별코드를 기계가 읽을 수 있도록 막대 모양으로 표현한 것이다.
- ② GS1 DataMatrix는 우리나라 의약품 및 의료기기에 사용되는 유일한 의약품표준바코드로, 다양한 추가 정보를 입력하면서도 작은 크기로 인쇄가 가능하다.
- ③ GS1 응용식별자는 바코드에 입력되는 특수 식별자로 바로 다음에 나오는 데이터의 종류, 예를 들어 GTIN, 일련번호, 유통기한 등을 나타내는 지시자를 의미한다.
- ④ 내부관리자코드는 GS1 식별코드 중 하나로 특정 목적을 위해 내부(국가, 기업, 산업)용으로 사용되는 코드로 주로 가변규격상품이나 쿠폰의 식별을 위해 사용된다.
- ⑤ 국제거래단품식별코드는 국제적으로 거래되는 단품을 식별하기 위해 GS1이 만든 코드로 여기서 거래단품(trade item)이란 공급망 상에서 가격이 매겨지거나 주문 단위가 되는 상품을 지칭한다.

88. 정부는 수산물의 건강한 유통을 위해 수산물 이력제를 시행하고 있다. 이에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 수산물을 수확하는 어장에서 시작하여 소비자의 식탁에 이르기까지 수산물의 유통 과정에 대한 정보를 관리하고 공개해서 소비자들이 안전하게 수산물을 선택할 수 있도록 도와주는 제도이다.
- ② 수산물 이력제의 등록표시는 표준화와 일관성을 위해 바코드로 된 이력추적관리번호만 사용한다.
- ③ 식품안전사고를 대비하기위해 소비자가 구매한 수산물의 유통과정이 투명하게 공개되도록 관리하여 신속한 사고발생 단계 파악 및 조속한 조치가 가능하다.
- ④ 생산자는 수산물에 대한 품질 및 위생정보를 효과적으로 관리할 수 있고 축적된 정보로 소비패턴 및 니즈 파악이 가능하다.
- ⑤ 수산물 이력제의 활용은 위생 부분의 국제기준을 준수하여 수산물 관리의 국제 경쟁력을 높여 주는 효과가 있다.

89. 스미스, 밀버그, 버크(Smith, Milberg, Burke)는 ‘개인 정보 활용에 따른 프라이버시 침해 우려에 대한 연구’를 통해 개인의 프라이버시 침해 우려 프레임워크를 제시하였다. 이 경우 유통업체의 개인정보 활용 중대에 따라 소비자들에게 발생할 수 있는 프라이버시 침해 우려에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통업체가 지나치게 많은 개인정보를 수집하는 것에 대한 우려가 나타날 수 있다.
- ② 유통업체의 정보시스템에 저장된 개인정보에 권한이 없는 부적절한 접근에 대한 우려가 나타날 수 있다.
- ③ 유통업체에서의 인가받지 못한 개인정보에 대한 이차적 이용에 따른 우려가 나타날 수 있다.
- ④ 유통업체가 보유하고 있는 개인정보의 의도적 또는 사고적인 오류에 대해 적절하게 보호되고 있는지에 대한 우려가 나타날 수 있다.
- ⑤ 유통업체가 데이터 3법을 적용하여 개인정보를 활용함에 따라 개인이 자신의 정보에 대한 접근 권한을 차단당하는 상황이 발생할 수 있다는 우려가 나타날 수 있다.

90. 빅데이터는 다양한 유형으로 존재하는 모든 데이터가 대상이 된다. 데이터 유형과 데이터 종류, 그에 따른 수집 기술의 연결이 가장 옳지 않은 것은?

- ① 정형데이터 - RDB - ETL
- ② 정형데이터 - RDB - Open API
- ③ 반정형데이터 - 비디오 - Open API
- ④ 비정형데이터 - 이미지 - Crawling
- ⑤ 비정형데이터 - 소셜데이터 - Crawling

- 수고하셨습니다. 수험생 여러분의 좋은 결과를 기원합니다. -