

1과목 : 유통물류일반

1. 채찍효과(bullwhip effect)를 줄일 수 있는 대안으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 지나치게 잦은 할인행사를 지양한다.
- ② S&OP(Sales and Operations Planning)를 활용한다.
- ③ 공급체인에 소속된 각 주체들이 수요 정보를 공유한다.
- ④ 항시저가정책을 활용해서 수요변동의 폭을 줄인다.
- ⑤ 공급체인의 각 단계에서 독립적인 수요예측을 통해 정확성과 효율성을 높인다.

2. 아래 글상자의 동기부여이론을 설명하는 내용으로 가장 옳은 것은?

- 맥그리거(D. McGregor)가 제시함
- 종업원은 조직에 의해 조종되고 동기부여되며 통제받는 수동적인 존재임

- ① 위생요인에 대해 설명하는 이론이다.
- ② 인간의 행동을 지나치게 일반화 및 단순화하고 있다는 문제가 있다.
- ③ 고차원의 욕구가 충족되면 저차원의 욕구를 충족시키기 위해 노력한다.
- ④ Y형 인간에 대해 기술하고 있다.
- ⑤ 감독, 급료, 작업조건의 개선은 동기부여 자체와는 관련이 없다.

3. 기업이 물류부문의 아웃소싱을 통해 얻을 수 있는 편익에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 비용 절감
- ② 물류서비스 수준 향상
- ③ 외주 물류기능에 대한 통제력 강화
- ④ 핵심부분에 대한 집중력 강화
- ⑤ 물류 전문 인력 활용

4. 풀필먼트(fulfillment)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 판매자 입장에서 번거로운 물류에 신경쓰지 않고 기획, 마케팅 등 본업에 집중할 수 있도록 도와준다.
- ② 생산지에서 출발해 물류보관창고에 도착하는 구간인 last mile의 성장과 함께 부각되고 있다.
- ③ e-commerce 시장의 성장으로 소비자들의 소비패턴이 오프라인에서 온라인으로 이동하며 급격히 발달하고 있다.
- ④ 다품종 소량 상품, 주문 빈도가 잦은 온라인 쇼핑물에 적합하다.
- ⑤ 판매상품의 입고, 분류, 재고관리, 배송 등 고객에게까지 도착하는 전 과정을 일괄처리하는 시스템이다.

5. 기능식 조직(functional organization)의 단점에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 명령이 통일되지 않아 전체적으로 관리가 어려워지는 경우가 있다.
- ② 각 관리자가 담당하는 전문적 기능에 대한 합리적인 업무 분장이 실제로는 쉽지 않다.
- ③ 책임의 소재가 불명확하고 조직의 모순은 사기를 떨어뜨린다.
- ④ 일의 성과에 따른 정확한 보수를 가감할 수 없다.

⑤ 각 직원이 차지하는 직능이 지나치게 전문화되어 그 수가 많아지면 간접적 관리자가 증가되어 고정적 관리비가 증가한다.

6. 아래 글상자에서 JIT와 JIT II의 차이점에 대한 설명으로 옳지 않은 것을 모두 고르시오?

- ㉠ JIT는 부품과 원자재를 원활히 공급하는 데 초점을 두고, JIT II는 부품, 원부자재, 설비공구, 일반자재 등 모든 분야를 대상으로 한다.
- ㉡ JIT가 공급체인 상의 파트너의 연결과 그 프로세스를 변화시키는 시스템이라면, JIT II는 개별적인 생산현장을 연결한 것이다.
- ㉢ JIT는 자사 공장 내의 무가치한 활동을 감소·제거하는 데 주력하고, JIT II는 기업 간의 중복업무와 무가치한 활동을 감소·제거하는 것이다.
- ㉣ JIT가 JIT와 MAP를 동시에 수용할 수 있는 기업 간의 운영체제를 의미한다면, JIT II는 푸시(push)형식인 MAP와 대비되는 풀(pull)형식의 생산방식을 말한다.

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

7. 기업이 자재나 부품, 서비스를 외부에서 구매하지 않고 자체 생산하는 이유로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 자신들의 특허기술 보호
- ② 경쟁력 있는 외부 공급자의 부재
- ③ 적은 수량의 제품은 자체 생산을 통해 자본투자를 정당화할 수 있음
- ④ 자사의 기존 유휴 생산능력 활용
- ⑤ 리드타임, 수송 등에 대한 통제 가능성 확대

8. 물류영역과 관련해 고려할 사항으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 조달물류: JIT 납품
- ② 조달물류: 수송루트 최적화
- ③ 판매물류: 수배송시스템화를 위한 수배송센터의 설치
- ④ 판매물류: 공정재고의 최소화
- ⑤ 반품물류: 주문예측 정밀도 향상으로 반품을 감소시키는 노력

9. 기업의 사회적 책임의 중요성에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기업의 사회적 책임의 중요성은 자주성의 요구에 있다.
- ② 기업의 사회적 책임의 중요성은 자유주의 발전에 근거를 두고 있다.
- ③ 기업의 사회적 책임의 중요성은 기업 자체의 노력에 있다.
- ④ 사회적 책임의 중요성 내지 필요성은 권력-책임-균형의 법칙에 있다.
- ⑤ 기업의 사회적 책임은 기업이 당연히 지켜야 할 의무는 포함하지만 이익을 사회에 공유, 환원하는 것은 포함하지 않는다.

10. 마이클 포터(Michael E. Porter)가 제시한 5가지 세력(force)모형을 이용하여 기업을 분석할 때, 이 5가지 세력에 해당되지 않는 것은?

- ① 신규 진입자의 위협
- ② 공급자의 교섭력
- ③ 구매자의 교섭력
- ④ 대체재의 위협
- ⑤ 보완재의 위협

11. 유통산업발전법(시행 2021.1.1., 법률 제17761호, 2020.12.29., 타법개정)에서 규정하고 있는 체인사업 중 아래 글상자에서 설명하고 있는 형태로 가장 옳은 것은?

체인본부가 주로 소매점포를 직영하되, 가맹계약을 체결한 일부 소매점포에 대하여 상품의 공급 및 경영지도를 계속하는 형태의 체인사업

- ① 프랜차이즈형 체인사업
- ② 중소기업형 체인사업
- ③ 임의가맹점형 체인사업
- ④ 직영점형 체인사업
- ⑤ 조합형 체인사업

12. 유통기업의 경로구조에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 도매상이 제조업체를 통합하는 것은 후방통합이다.
- ② 유통경로의 수직적 통합을 이루는 방법에는 합작투자, 컨소시엄, M&A 등이 있다.
- ③ 기업형 수직적 경로구조를 통해 유통경로 상 통제가 가능하고 제품 생산, 유통에 있어 규모의 경제를 실현할 수 있다.
- ④ 기업형 수직적 경로구조는 소유의 규모가 커질수록 환경 변화에 신속하고 유연하게 대응할 수 있다.
- ⑤ 관리형 수직적 경로구조는 독립적인 경로구성원 간의 상호 이해와 협력에 의존하고 있지만 협력을 해야만 하는 분명한 계약상의 의무는 없다.

13. 기업이 오프라인, 온라인, 모바일 등의 모든 채널을 연결해 고객이 마치 하나의 매장을 이용하는 것처럼 느끼도록 하는 쇼핑 시스템을 지칭하는 것으로 옳은 것은?

- ① Cross border trade
- ② Omni channel
- ③ Multi channel
- ④ Mass customization
- ⑤ IoT

14. 임금을 산정하는 방법에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 근로자의 성과와 무관하게 근로시간을 기준으로 보상을 지급하는 형태는 성과급제이다.
- ② 근로자의 성과에 따라 보상을 지급하는 형태는 시간급제이다.
- ③ 근로자의 입장에서는 시간당 보상액이 일정하고, 사용자 측에서는 임금산정방식이 쉬운 것은 시간급제이다.
- ④ 작업능률을 자극할 수 있고 근로자에게 소득증대 효과가 있는 것은 시간급제이다.
- ⑤ 근로자의 노력과 생산량과의 관계가 없을 때 효과적인 것은 성과급제이다.

15. 유통환경분석 시 고려하는 거시환경, 미시환경과 관련된 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 자본주의, 사회주의 같은 경제체제는 거시환경에 포함된다.
- ② 어떤 사회가 가지고 있는 문화, 가치관, 전통 등은 사회적 환경으로서 거시환경에 포함된다.

- ③ 기업과 거래하는 협력업자는 미시환경에 포함된다.
- ④ 기업이 따라야 할 규범, 규제, 법 등은 미시환경에 포함된다.
- ⑤ 기업과 비슷한 제품을 제조하는 경쟁회사는 미시환경에 포함된다.

16. 기업이 사용하는 재무제표 중 손익계산서의 계정만으로 옳게 나열된 것은?

- ① 자산 - 부채 - 소유주 자본
- ② 자산 - 매출원가 - 소유주 자본
- ③ 수익 - 매출원가 - 비용
- ④ 수익 - 부채 - 비용
- ⑤ 자산 - 부채 - 비용

17. 구매관리를 위해 기능의 집중화와 분권화를 비교할 때, 집중화의 장점으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 구매절차가 간단하고 신속하다.
- ② 주문 비용을 절감할 수 있다.
- ③ 자금의 흐름을 통제하기 쉽다.
- ④ 품목의 표준화가 용이하다.
- ⑤ 구매의 전문화가 용이하다.

18. 유통의 경제적 의미에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통을 통해 생산자는 부가가치를 더 높일 수 있고, 소비자에게는 폭넓은 선택의 기회가 주어질 수 있다.
- ② 유통을 통해 생산과 소비 사이에서 발생할 수 있는 과리를 줄여서 생산과 소비를 원활하게 연결할 수 있다.
- ③ 후기산업사회 이후 소비자들의 욕구가 다양해지면서 유통의 경제적 역할이 축소되고 있다.
- ④ 유통산업은 신업태의 등장, 유통단계의 축소 등과 같은 유통구조 개선을 통해 국가경제에 이바지하고 있다.
- ⑤ 유통은 일자리 창출에 기여하는 동시에 서비스산업 발전에 중요한 역할을 한다.

19. 균형성과표(BSC)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객 관점은 고객유지율, 반복구매율 등의 지표를 활용한다.
- ② 각 지표들은 전략과 긴밀하게 연계되어 상호작용을 한다.
- ③ 조직의 지속적 생존을 위해 핵심 성공요인이 중요하다.
- ④ 학습과 성장의 경우 미래지향적인 관점을 가진다.
- ⑤ 비용이 저렴하지만 재무적 지표만을 성과관리에 적용한다는 한계를 가진다.

20. 종업원들이 자신과 비슷한 위치에 있는 타인과 비교하여 자기가 투입한 노력과 결과물 간의 균형을 유지하려고 하는 이론으로 가장 옳은 것은?

- ① 강화이론
- ② 공정성이론
- ③ 기대이론
- ④ 목표관리론
- ⑤ 목표설정이론

21. 연간 재고유지비용과 주문비용의 합을 최소화하는 로트 크기인 경제적 주문량을 계산하는 과정에서 사용하는 가정으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 수량할인은 없다.
- ② 각 로트의 크기에 제약조건은 없다.

- ③ 해당 품목의 수요가 일정하고 정확히 알려져 있다.
 - ④ 입고량은 주문량에 안전재고를 포함한 양이며 시기별로 분할입고된다.
 - ⑤ 리드타임과 공급에 불확실성이 없다.
22. 유통기업의 윤리경영에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 건전하고 투명한 경영을 위해 노력한다.
 - ② 협력사와 합리적인 상호발전을 추구한다.
 - ③ 유연하고 수직적인 임원우선의 기업문화를 조성한다.
 - ④ 고객의 만족을 위해 노력한다.
 - ⑤ 사회적 책임을 완수하기 위해 노력한다.
23. 소비자기본법(시행 2021.12.30., 법률 제17799호, 2020. 12. 29., 타법개정) 상 제8조에서 사업자가 소비자에게 제공하는 물품등으로 인한 소비자의 생명·신체 또는 재산에 대한 위해를 방지하기 위해 지켜야 할 기준을 정해야 할 주체로 옳은 것은?
- ① 지방자치단체 ② 사업자
 - ③ 공정거래위원회 ④ 대통령
 - ⑤ 국가
24. 아래 글상자에서 설명하는 유통이 창출하는 소비자 효용으로 가장 옳은 것은?

탄산음료의 제조사들이 탄산음료의 원액을 제조하며 중간 상인 보틀러(bottler)에게 제공하면, 보틀러(bottler)는 탄산음료 원액에 설탕과 감미료를 첨가하여 탄산과 혼합해 병이나 캔에 넣어 소매상에게 판매하고 소비자는 탄산음료를 마시는 혜택을 누릴 수 있다.

- ① 시간효용 ② 장소효용
 - ③ 소유효용 ④ 형태효용
 - ⑤ 거래효용
25. 유통경로의 설계전략에 영향을 주는 시장의 특성과 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 시장밀도는 지리적 영역단위 당 구매자의 수를 말한다.
 - ② 시장지리는 생산자와 소비자 사이의 물리적인 거리 차이를 말한다.
 - ③ 제조업체가 직접 채널에 의해 커버할 시장의 크기가 큰 경우에는 많은 소비자와 직접 접촉을 해야 하기 때문에 비용이 증가한다.
 - ④ 시장밀도가 낮으면 한정된 유통시설을 이용해 많은 고객을 상대할 수 있다.
 - ⑤ 시장크기는 시장을 구성하는 소비자의 수에 의해 결정된다.

2과목 : 상권분석

26. 분석대상이 되는 점포와의 거리를 기준으로 상권유형을 구분할 때 상대적으로 소비수요 흡인비율이 가장 낮은 지역을 한계상권(fringe trading area)이라고 한다. 일반적으로 한계상권은 다음 중 어느 것에 해당하는가?
- ① 최소수요충족거리 ② 분기정상권
 - ③ 1차상권 ④ 2차상권

- ⑤ 3차상권
27. 소비자들이 점포를 선택할 때 가장 가까운 점포를 선택한다는 가정을 하며, 상권경계를 결정할 때 티센다각형(thiessen polygon)을 활용하는 방법으로 가장 옳은 것은?
- ① 입지할당모델법 ② Huff모델법
 - ③ 근접구역법 ④ 유사점포법
 - ⑤ 점포공간매출액비율법
28. 소비자의 점포방문동기를 개인적동기, 사회적동기, 제품구매동기로 분류할 수 있다. 이때 다른 항목들과 다른 유형의 동기로서 가장 옳은 것은?
- ① 사교적 경험 ② 기분 전환
 - ③ 자기만족 ④ 역할 수행
 - ⑤ 새로운 추세 학습
29. 점포를 이용하는 고객 인터뷰를 통해 소비자의 지리적 분포를 확인할 수 있는 방법은?
- ① 컨버스(Converse)의 소매인력이론
 - ② 아날로그(analog) 방법
 - ③ 허프(Huff)의 소매인력법
 - ④ 고객점포법(customer spotting technique)
 - ⑤ 라일리(Reilly)의 소매인력모형법
30. 입지 분석에 사용되는 각종 기준에 대한 내용으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 호환성: 해당점포를 다른 업종으로 쉽게 전환할 수 있는가?
 - ② 접근성: 고객이 쉽게 점포에 접근할 수 있는가?
 - ③ 인지성: 점포의 위치를 쉽게 설명할 수 있는가?
 - ④ 확신성: 입지분석의 결과를 확실하게 믿을 수 있는가?
 - ⑤ 가시성: 점포를 쉽게 발견할 수 있는가?
31. 아래 글상자의 내용은 Huff모델을 적용하여 신규점포 입지를 분석하는 단계들이다. 일반적인 분석과정을 순서대로 나열할 때 가장 옳은 것은?

- ㉠ 점포크기 및 거리에 대한 민감도계수를 추정한다.
- ㉡ 소규모 고객집단 지역(zone)으로 나눈다.
- ㉢ 신규점포의 각 지역(zone)별 예상매출액을 추정한다.
- ㉣ 전체시장 즉, 조사할 잠재상권의 범위를 결정한다.
- ㉤ 각 지역(zone)에서 점포까지의 거리를 측정한다.

- ① ㉠, ㉣, ㉡, ㉢, ㉤ ② ㉡, ㉣, ㉠, ㉢, ㉤
 - ③ ㉢, ㉡, ㉠, ㉣, ㉤ ④ ㉡, ㉠, ㉣, ㉢, ㉤
 - ⑤ ㉢, ㉣, ㉠, ㉤, ㉡
32. 점포를 개점할 경우 전략적으로 고려해야 할 사항들에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 경쟁관계에 있는 다른 점포의 규모나 위치도 충분히 검토한다.
 - ② 상품의 종류에 따라 소비자의 이동거리에 대한 저항감이

44. 아래 글상자의 현상과 이들을 설명하는 넬슨(R. N. Nelson)의 입지원칙의 연결로서 옳은 것은?

㉠ 식당이 많이 몰려있는 곳에 술집이나 커피숍들이 있다든지, 극장가 주위에 식당들이 많이 밀집하는 현상

㉡ 귀금속 상점들이나 떡볶이 가게들이 한 곳에 몰려서 입지 함으로써 더 큰 집객력을 갖는 현상

- ① ㉠ 동반유인 원칙, ㉡ 보충가능성 원칙
- ② ㉠ 고객차단 원칙, ㉡ 보충가능성 원칙
- ③ ㉠ 보충가능성 원칙, ㉡ 점포밀집 원칙
- ④ ㉠ 보충가능성 원칙, ㉡ 동반유인 원칙
- ⑤ ㉠ 점포밀집 원칙, ㉡ 보충가능성 원칙

45. 제4차 산업혁명의 핵심기술 중의 하나인 빅데이터 기술이 소매 경영과 소매상권분석에 미치는 영향에 관한 설명으로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 개별적으로 상권분석 능력이 부족한 소규모 소매점포, 창업자들에게 정부 또는 각종 단체에서 빅데이터 기술에 기반한 상권분석 및 입지분석 정보를 제공함으로써 소매 경영 개선을 돕는다.
- ② 신상품 개발이나 고객만족도 향상을 위한 소매믹스 개선에 기여할 수 있다.
- ③ 소매상권 내에서 표적시장을 구체적으로 파악하는 데 도움을 줄 수 있다.
- ④ 하나의 상권을 지향하는 개별점포 소유자들의 상권분석에 필수 도구이지만 복수의 상권에 접근하는 체인사업에게는 효과적이지 않다.
- ⑤ 히트상품 및 데드셀러(dead seller)분석을 통해 재고관리의 효율성을 높일 수 있게 한다.

3과목 : 유통마케팅

46. 시장세분화 유형과 사용하는 변수들의 연결로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 행동분석적 세분화: 라이프스타일, 연령
- ② 지리적 세분화: 인구밀도, 기후
- ③ 인구통계적 세분화: 성별, 가족규모
- ④ 심리적 세분화: 개성, 성격
- ⑤ 인구통계적 세분화: 소득, 직업

47. 소매점포의 공간 분류와 그 용도에 대한 연결이 가장 옳지 않은 것은?

항목	용도
㉠ 고객존	고객용 출입구, 톨로 계단
㉡ 상품존	상품매입, 보관 장소
㉢ 직원존	사무실, 종업원을 위한 식당과 휴게실
㉣ 매장존	매장, 고객 휴게실과 화장실, 비상구
㉤ 후방존	물류 공간, 작업 공간

- ① ㉠ ② ㉡

- ③ ㉢ ④ ㉣
- ⑤ ㉤

48. 지속성 상품의 경우 다음 주문이 도착하기 전에 판매 가능한 수량이 없거나 재고가 바닥이 나게 되는 최저 재고물량을 기준으로 주문점을 결정한다. 일일 예상판매량이 5개이고, 리드타임이 7일이며, 예비재고 20개를 유지하고자 할 때 주문점은 얼마인가?

- ① 15개 ② 35개
- ③ 55개 ④ 75개
- ⑤ 145개

49. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 옳은 것은?

주어진 상황에서 특정 대상에 대한 개인의 중요성 및 관련성 시각정도를 의미하는 것으로 고객이 제품 구매결정에 투입하는 시간 및 정보수집 노력과 관련이 높다.

- ① 판매정보 ② 구매동기
- ③ 구매특성 ④ 지각도
- ⑤ 관여도

50. 매장에서 비주얼 머천다이징(VMD)을 구성할 때 다양한 방법을 사용할 수 있다. 아래 글상자에서 설명하는 내용의 기법으로 가장 옳은 것은?

- 고객에게 상품의 특성과 장점에 대한 정보를 제공하고 인기상품이나 계절상품 등을 제안하는 역할을 한다.
- 고객의 시선이 닿기 쉬운 곳에 구성하며 고객의 무의식적인 구매충동을 자극하도록 구성한다.
- 고객에게 상품의 콘셉트나 가치를 시각적으로 호소한다.

- ① 쇼윈도 프레젠테이션 ② 파사드 프레젠테이션
- ③ 비주얼 프레젠테이션 ④ 포인트 프레젠테이션
- ⑤ 아이템 프레젠테이션

51. 촉진예산을 결정하는 방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 가용예산법: 기업의 여유 자금을 따라 예산을 결정하는 방법
- ② 매출액 비율법: 과거의 매출액이나 예측된 미래의 매출액을 근거로 예산을 결정하는 방법
- ③ 단위당 고정비용법: 고가격 제품의 촉진에 특정 비용이 수반될 때 이를 고려하여 예산을 결정하는 방법
- ④ 경쟁 대항법: 경쟁사의 촉진 예산 규모를 기반으로 결정하는 방법
- ⑤ 목표 과업법: 촉진목표를 설정하고 이를 달성하기 위한 과업을 분석하여 예산을 결정하는 방법

52. 아래 글상자에 설명하는 마케팅조사 기법으로 가장 옳은 것은?

다수의 대상(소비자, 제품 등)들을 그들이 소유하는 특성을 토대로 유사한 대상들끼리 집단으로 분류하는 통계 기법

- ① 분산분석 ② 회귀분석
- ③ 군집분석 ④ t-검증
- ⑤ 컨조인트분석

53. 세분화된 시장들 중에서 매력적인 표적시장을 선정하기 위한 고려사항으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 경쟁의 측면에서 개별 세분시장 내의 경쟁강도를 살펴봐야 한다.
 - ② 해당 세분시장이 자사의 역량과 자원에 적합한지를 살펴봐야 한다.
 - ③ 선택할 시장들의 절대적 규모를 고려하여 살펴봐야 한다.
 - ④ 자사가 기존에 가지고 있는 마케팅 믹스체계와 일치하는지를 살펴봐야 한다.
 - ⑤ 선택할 시장이 자사가 가지고 있는 목표 및 이미지와 일치하는지 살펴봐야 한다.
54. 셀프서비스를 활용한 상품판매의 특징으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 영업시간의 유연성 증가
 - ② 소매점의 판매비용 절감
 - ③ 고객에게 전달되는 상품정보의 정확성 향상
 - ④ 구매과정에 대한 고객의 자기통제력 향상
 - ⑤ 직원의 숙련도와 상관없는 비교적 균일한 서비스제공
55. 고객생애가치(CLV: customer lifetime value)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① CLV는 어떤 고객으로부터 얻게 되는 전체 이익흐름의 현재가치를 의미한다.
 - ② 충성도가 높은 고객은 반드시 CLV가 높다.
 - ③ CLV를 증대시키려면 고객에게 경쟁자보다 더 큰 가치를 제공해야 한다.
 - ④ CLV 관리는 단속적 거래보다는 장기적 거래관계를 통한 이익에 집중한다.
 - ⑤ 올바른 CLV를 정확하게 산출하려면 수입흐름 뿐만 아니라 고객획득비용이나 고객유지비용 같은 비용 흐름도 고려해야 한다.
56. 판매촉진 방법 가운데 프리미엄(premium)의 장점으로 가장 옳지 않은 것은?
- ① 지속적으로 사용해도 제품 자체 이미지에 손상을 가져오지 않는다.
 - ② 많은 비용을 투입하지 않으면서 신규고객을 확보하는 효과적인 방법이다.
 - ③ 제품에 별도의 매력을 부가함으로써 부족할 수 있는 상품력을 보완할 수 있다.
 - ④ 제품수준이 평준화되어 차별화가 어려운 상황에서 특히 효과적이다.
 - ⑤ 치열한 경쟁상황에서 제품에 대한 주목률을 높여주고 특히 구매시점에 경쟁제품보다 돋보이게 한다.
57. 소매점에서 제공하는 상품 관련 핵심서비스의 내용으로서 가장 옳은 것은?

- ① 정확한 대금 청구 ② 편리한 환불 방식
- ③ 친절함 고객 응대 ④ 다양한 상품 구색
- ⑤ 신속한 상품 배달

58. 생산업체가 경로구성원들의 성과를 평가하는 기준으로서 가장 옳지 않은 것은?
- ① 경로구성원에 대한 투자수익률
 - ② 유통업체의 영업에서 차지하는 자사제품 판매 비중의 변화
 - ③ 유통업체의 영업에 대한 자사 통제의 허용 정도
 - ④ 환경 변화에 대한 경로구성원의 적응력
 - ⑤ 경로구성원의 재고투자이익률
59. 단수가격설정정책(odd pricing)에 대한 설명으로 옳은 것은?
- ① 최대한 인화된 상품 가격이라는 인상을 주어 판매량을 증가시키기 위해 가격을 990원, 1,990원처럼 설정하는 것을 말한다.
 - ② 가격이 높을수록 우수한 품질이나 높은 지위를 상징하는 경우에 주로 사용된다.
 - ③ 캔음료나 껌처럼 오랫동안 같은 가격을 지속적으로 유지함으로써 소비자가 그 가격을 당연하게 받아들이는 것을 말한다.
 - ④ 같은 계열에 속하는 몇 개의 제품 가격을 품질에 따라 1만원, 3만원, 5만원 등으로 설정하는 것을 말한다.
 - ⑤ 고객을 모으기 위해서 특정 제품을 아주 저렴한 가격으로 판매하는 방법이다.
60. 고객 서비스는 사전적 고객 서비스, 현장에서의 고객서비스, 사후적 고객 서비스로 구분해볼 수 있다. 다음 중 사전적 고객 서비스 요소로 가장 옳은 것은?
- ① 자사의 경영철학에 따라 서비스에 관한 표준을 정하고 조직을 편성하여 교육 및 훈련한다.
 - ② 구매계획이나 공급 여력 등에 따라 발생할지 모르는 재고품절을 방지하기 위해 적정 재고수준을 유지한다.
 - ③ 고객의 주문 상황이나 기호에 맞는 상품의 주문을 위한 정보시스템을 효율적으로 관리·운영한다.
 - ④ 고객의 상품 주문에서부터 상품 인도에 이르기까지 적절한 물류서비스를 공급한다.
 - ⑤ 폭넓은 소비자 선택을 보장하기 위해 가능한 범위 내에서 다양한 상품을 진열하고 판매한다.
61. 아래 글상자의 사례들에 해당하는 유통경쟁전략으로 가장 옳은 것은?

- A사는 30대 전후의 여성들에게 스포츠웨어를 주로 판매한다.
- B사는 대형 사이즈의 의류를 주력상품으로 판매한다.
- C사는 20대 여성을 대상으로 대중적인 가격대의 상품을 판매한다.
- D사는 가격대와 스타일이 서로 다른 7개의 전문의류점 사업부를 가지고 있다.

- ① 편의성 증대 ② 정보기술의 도입 및 확대
- ③ 점포 포지셔닝 강화 ④ 유통업체 브랜드의 확대
- ⑤ e-커머스 확대

62. 과자나 라면 같은 상품들을 정돈하지 않고 뒤죽박죽으로 진열하여 소비자들에게 지리한 특가품이라는 인상을 주려는 진열방식의 명칭으로 가장 옳은 것은?
 ① 돌출진열(extended display)
 ② 섬진열(island display)
 ③ 점블진열(jumble display)
 ④ 후크진열(hook display)
 ⑤ 골드라인진열(golden line display)
63. 다음의 여러 가격결정 방법 중에서 원가중심 가격결정(cost-oriented pricing)방법에 해당하지 않는 것은?
 ① 원가가산법(cost plus pricing)
 ② 손익분기점 가격결정법(breakeven pricing)
 ③ 목표이익 가격결정법(target-profit pricing)
 ④ 지각가치 중심 가격결정법(perceived value pricing)
 ⑤ 이폭가산법(markup pricing)
64. 고객관계관리(CRM)에 대한 접근방법으로 가장 옳지 않은 것은?
 ① 마케팅부서만이 아닌 전사적 관점에서 고객지향적인 전략적 마케팅활동을 수행한다.
 ② 전사적 자원관리(ERP) 시스템을 통해 고객정보를 파악하고 분석한다.
 ③ 데이터마ining 기법을 활용해 고객행동에 내재돼 있는 욕구(needs)를 파악한다.
 ④ 고객과의 관계 강화를 지속적으로 모색하는 고객중심 비즈니스모델을 수립한다.
 ⑤ 표적고객에 대한 고객관계 강화에 집중하며 고객점유율 향상에 중점을 둔다.
65. 마케팅 전략수립을 위한 다양한 조사활동 중 1차 자료를 수집하기 위한 조사방식으로 옳지 않은 것은?
 ① 현장조사 ② 관찰조사
 ③ 설문조사 ④ 문헌조사
 ⑤ 실험조사
66. 점포의 구성 및 설계에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
 ① 포스 쇼닝(POS zoning)은 판매가 이루어지는 마지막 접점이므로 최대한 고객의 체류시간을 늘려야 한다.
 ② 매장의 주통로는 고객의 편안한 이동을 제공하는 동시에 보조통로들과 잘 연계되게 구성해야 한다.
 ③ 공간면적당 판매생산성 향상을 고려하여 매장 내의 유휴공간이 없도록 레이아웃을 구성해야 한다.
 ④ 동선 폭은 고객의 편의를 고려해 유동성과 체류시간 등의 동선 혼잡도를 예상하여 결정해야 한다.
 ⑤ 표적고객을 최대한 명확하게 설정하고 상품 관련성을 고려하여 상품을 군집화한다.
67. 마케팅변수를 흔히 제품변수, 가격변수, 유통변수, 촉진 변수로 나누어 4P라고 한다. 다음 중 나머지와는 다른 P에 속하는 변수로서 가장 옳은 것은?
 ① 시장 커버리지 ② 재고와 보관
 ③ 점포 위치 ④ 1차 포장과 2차 포장
 ⑤ 수송
68. 기업의 성장전략 대안들 가운데 기존시장에서 기존제품으로

점유율을 높여서 성장하려는 전략의 명칭으로 가장 옳은 것은?

- ① 제품개발전략 ② 시장개척전략
 ③ 시장침투전략 ④ 전방통합전략
 ⑤ 다각화전략

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

상품의 다양성(variety)은 (㉠)의 수가 어느 정도 되는 지를 의미하며, 상품의 구색(assortment)은 (㉡)의 수를 말한다.

- ① ㉠ 상품계열, ㉡ 상품품목 ② ㉠ 상품형태, ㉡ 상품지원
 ③ ㉠ 상품품목, ㉡ 상품계열 ④ ㉠ 상품지원, ㉡ 상품형태
 ⑤ ㉠ 상품형태, ㉡ 상품계열

70. 고객관계 강화 및 유지를 위한 CRM활동으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 교차판매(cross-selling)
 ② 상향판매(up-selling)
 ③ 고객참여(customer involvement)
 ④ 2차구매 유도(inducing repurchase)
 ⑤ 영업자원 최적화(sales resource optimization)

4과목 : 유통정보

71. RFID의 특징에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 태그는 데이터를 저장하거나 읽어 낼 수 있어야 한다.
 ② 태그는 인식 방향에 관계없이 ID 및 정보 인식이 가능해야 한다.
 ③ 태그는 직접 접촉을 하지 않아도 자료를 인식할 수 있어야 한다.
 ④ 태그는 많은 양의 데이터를 보내고, 받을 수 있어야 한다.
 ⑤ 수동형 태그는 능동형 태그에 비해 일반적으로 데이터를 보다 멀리까지 전송할 수 있다.

72. 의사결정시스템에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 최고경영층은 주로 비구조적 의사결정에 대한 문제에 직면해 있고, 운영층은 주로 구조적 의사결정에 대한 문제에 직면해 있다.
 ② 의사결정지원시스템을 이용해 의사결정의 품질을 높이기 위해서는 의사결정지원시스템에서 활용하는 데이터의 품질을 개선해야 한다.
 ③ 의사결정지원시스템은 수요 예측 문제, 민감도 분석 등에 활용된다.
 ④ 운영층은 주로 의사결정지원시스템을 이용해 마케팅 계획 설계, 예산 수립 계획 등과 같은 업무를 수행한다.
 ⑤ 의사결정지원시스템의 의사결정 품질 개선을 위해 딥러닝(deep learning)과 같은 고차원적 알고리즘(algorithm)이 활용된다.

73. 소스마킹과 인스토퍼마킹에 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 인스토퍼마킹은 소분포장, 진열 단계에서 마킹이 이루어진다.

- ② 소스마킹은 생산 및 제품 포장 단계에서 마킹이 이루어진다.
- ③ 소스마킹은 전 세계적으로 공통 사용이 가능하다.
- ④ 소스마킹은 과일이나 농산물에 주로 사용된다.
- ⑤ 인스토퍼마킹은 원칙적으로 소매업체가 자유롭게 표시한다.

74. 바코드에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통업체의 재고관리와 판매관리에 도움을 제공한다.
- ② 국가표준기관에 의해 관리되고 있다.
- ③ 컬러 색상은 인식하지 못하고, 흑백 색상만 인식한다.
- ④ 스캐너 또는 리더기를 이용하여 상품 관련 정보를 간편하게 읽어들이 수 있다.
- ⑤ 바코드에는 국가코드, 제조업체코드, 상품품목코드 등에 대한 정보가 저장되어 있다.

75. 아래 글상자의 내용을 지칭하는 용어로 가장 옳은 것은?

- 기업이 필요에 따라 단기 계약직이나 임시적으로 인력을 충원하고 그 대가를 지불하는 형태의 경제를 의미
 - 맥킨지는 '디지털 장터에서 거래되는 기간제 근로자'라고 정의

- ① 오프쇼어링(off-shoring)
- ② 커스터마이징(customizing)
- ③ 매스커스터마이제이션(masscustomization)
- ④ 깃 이코노미(gig economy)
- ⑤ 리쇼어링(reshoring)

76. 아래 글상자에서 설명하는 내용을 지칭하는 용어로 가장 옳은 것은?

- 기존 데이터베이스 관리도구의 능력을 넘어서 데이터에서 가치있는 정보를 추출하는 기술로, 디지털 환경에서 다양한 형식으로 빠르게 발생하는 대량의 데이터를 다루는 기술임.
 - 유통업체에서 보다 탁월한 의사결정을 위해 활용하는 비즈니스 애널리틱스(Business Analytics: BA) 중 하나로 고차원적 의사결정을 지원하는 기술임.

- ① 리포팅 ② 쿼리
- ③ 스코어카드 ④ 대시보드
- ⑤ 빅데이터

77. 유통정보시스템 이용에 있어서 정보보안의 주요 목표에 대한 내용으로 가장 옳은 것은?

- ① 허락받지 않은 사용자가 정보를 변경해서는 안되는 것은 기밀성이다.
- ② 정보의 소유자가 원치 않으면 정보를 공개할 수 없는 것은 무결성이다.
- ③ 보낸 이메일을 상대가 읽었는지 알 수 있는 수신 확인 기능은 부인방지 원칙을 잘 반영한 것이다.
- ④ 웹사이트에 접속하려고 할 때 에러 등 서비스 장애가 일어나는 것은 무결성이 떨어진다고 볼 수 있다.

- ⑤ 인터넷 거래에 필요한 공인인증서에 기록된 내용은 타인이 조작할 수 없도록 만들어 가용성을 유지해야 한다.

78. 유통업체에서 새로운 비즈니스 모델을 개발하고자 할 때 사용하는 비즈니스 모델 캔버스를 구성하는 요인에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통채널이란 기업이 고객에게 가치를 전달하는 경로이다.
- ② 고객 세분화란 고객이 무언가를 수행하는 것을 도움으로써 가치를 창출할 수 있다는 것이다.
- ③ 핵심자원은 기업이 비즈니스를 수행하는데 핵심이 되는 중요한 자산이다.
- ④ 고객관계 구축이란 우량 고객과 비우량 고객을 구분하고, 차별화된 관리방안을 마련하는 것을 의미한다.
- ⑤ 핵심 파트너십은 비즈니스 생태계에서 원만한 기업관계를 구축하기 위한 핵심역량을 말한다.

79. 스마트폰과 같은 모바일 기기를 이용하는 모바일 쇼핑의 특성으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소비자가 직접 능동적으로 필요한 제품을 검색하여 보다 상세하게 정보를 얻을 수 있다는 장점이 있다.
- ② 모바일 쇼핑은 소비자가 인지-정보탐색-대안평가-구매 등의 구매의사결정을 하나의 매체에서 통합적으로 수행할 수 있는 쇼핑형태이다.
- ③ 기업은 구매과정을 단순하고 편리하게 구성함으로써 구매단계에 대한 통합적 관리가 가능해진다.
- ④ 쿠폰, 티켓, 상품권 등을 중심으로 형성되었던 모바일쇼핑은 의류, 패션잡화, 가전제품, 화장품, 식품, 가구 등 거의 전 부문으로 확산되고 있다.
- ⑤ 모바일 쇼핑의 활성화에 따라 백화점, 대형마트, 인터넷 쇼핑 등과의 채널별 시장 경계가 명확해지면서 기존에 비해 가격경쟁은 약화되고 있다.

80. EDI 시스템의 사용 이점에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 데이터의 입력에 소요되는 시간과 오류를 줄일 수 있다.
- ② 주문기입 오류로 인해 발생하는 문제점 및 지연을 없애므로써 데이터 품질을 향상시킨다.
- ③ 문서 관련 업무를 자동화처리함으로써 직원들은 부가가치업무에 집중할 수 있고 중요한 비즈니스 데이터를 실시간으로 추적할 수 있다.
- ④ EDI는 세계 도처에 있는 거래 당사자와 연계를 촉진시키는 공통의 비즈니스 언어를 제공하기 때문에 새로운 영역 및 시장에 진입을 원활하게 한다.
- ⑤ EDI는 전자기반 프로세스를 문서기반 프로세스로 대체함으로써 많은 비용을 절약하고 이산화탄소 배출량을 감소시켜 궁극적으로 기업의 사회적 책임을 이행하게 한다.

81. 고객관리를 최적화하기 위해 활용되는 비즈니스 인텔리전스(Business Intelligence: BI)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① BI는 의사결정자에게 적절한 시간, 적절한 장소, 적절한 형식의 실행가능한 방식으로 정보를 제공한다.
- ② BI는 사물인터넷 기술을 이용해서 새로운 데이터를 수집하는 기능을 제공한다.
- ③ BI는 데이터 마이닝이나 OLAP 등의 다양한 분석도구를 사용하여 의사결정에 필요한 정보를 제공한다.
- ④ BI는 발생된 사건의 내부 데이터, 구조화된 데이터, 히스토리컬 데이터(historical data) 등에 대한 분석기능을 제공한다.

전자문제집 CBT PC 버전 : www.comcbt.com
 전자문제집 CBT 모바일 버전 : m.comcbt.com
 기출문제 및 해설집 다운로드 : www.comcbt.com/xe

전자문제집 CBT란?

종이 문제집이 아닌 인터넷으로 문제를 풀고 자동으로 채점하며 모의고사, 오답 노트, 해설까지 제공하는 무료 기출문제 학습 프로그램으로 실제 시험에서 사용하는 OMR 형식의 CBT를 제공합니다.

PC 버전 및 모바일 버전 완벽 연동
 교사용/학생용 관리기능도 제공합니다.

오답 및 오탈자가 수정된 최신 자료와 해설은 전자문제집 CBT에서 확인하세요.

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