

2020.12.29., 타법개정) 상 유통정보화시책의 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 유통표준코드의 보급
- ② 유통표준전자문서의 보급
- ③ 판매시점 정보관리시스템의 보급
- ④ 유통산업에 종사하는 사람의 자질 향상을 위한 교육·연수
- ⑤ 점포관리의 효율화를 위한 재고관리시스템·매장관리시스템 등의 보급

9. 소매유통회사를 중심으로 PB상품을 강화하고 있는데, 그 이유로 옳지 않은 것은?

- ① 수익성을 증가시키기 위해서
- ② 재고를 감소시키기 위해서
- ③ 소매유통회사의 차별화 수단으로 활용하기 위해서
- ④ 점포 이미지를 개선하는데 활용하기 위해서
- ⑤ 소비자의 구매성향 변화에 적극적으로 대응하기 위해서

10. 기업 윤리와 관련된 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 기업은 종업원에게 단순히 돈의 대가로 노동력을 요구하는 것이 아니라, 떳떳한 구성원으로서 헌신과 열정을 이끌어 낼 수 있도록 그들에게 자긍심과 비전을 심어 주어야 한다.
- ② 협력사는 물품을 사오는 대상 이상의 의미를 지니는 장기적으로 협조해야 할 상생의 대상이다.
- ③ 거래비용의 발생 원인은 기회주의, 제한된 합리성, 불확실성 등이며 교환당사자 간에 신뢰가 부족할 때 거래비용은 작아진다.
- ④ 도덕적 해이는 도덕적 긴장감이 흐려져서 다른 사람의 이익을 희생한 대가로 자신의 이익을 추구하는 행위이다.
- ⑤ 대리인비용은 주인이 대리인에게 자신을 대신하도록 할 때 발생하는 비용으로, 주인과 대리인의 이해불일치와 정보 비대칭상황 등의 요인 때문에 발생한다.

11. 다음 사례에서 적용된 기법이 다른 하나는?

- ① 유통업체의 판매, 재고데이터가 제조업체로 전달되면 제조업체가 유통업체의 물류센터로 제품을 배송
- ② 전자기기의 모듈을 공장에서 생산한 뒤 선박으로 미국이나 유럽으로 보내고 현지에서 각국의 니즈에 맞게 조립
- ③ 기본적인 형태의 프린터를 생산한 후 해외주문이 오면 그 나라 언어가 기재된 외관을 조립하여 완성
- ④ 페인트 공장에서 페인트를 만드는 대신에 페인트 가게에서 고객의 요청에 맞게 페인트와 안료비율을 결정하여 최종 페인트로 완성
- ⑤ 고객들이 청바지 매장에서 신체치수를 맞춰놓고 가면, 일반 형태의 청바지를 고객치수에 맞게 바느질만 완성하여 제품을 완성시킴

12. 대한이는 작은 가게를 인수할 것을 고려 중이다. 아래 글상자의 내용을 이용해서 3년치 현금유입에 대한 현재가치를 계산한 것으로 옳은 것은?

- 시장조사 결과 1년 후에 3,000,000원, 2년 후에 4,000,000원, 3년 후에 5,000,000원의 현금유입이 발생할 것으로 나타났다.
 - 시장이자율은 연간 10%로 가정한다.
 - 최종답은 10,000원의 자리에서 버림하여 구한다.

- ① 약 9,700,000원 ② 약 10,600,000원
- ③ 약 12,000,000원 ④ 약 13,200,000원
- ⑤ 약 15,000,000원

13. 유통경로 성과를 평가하는 차원을 설명하는 아래 글상자에서 괄호 안에 들어갈 단어를 순서대로 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

(ⓐ) - 하나의 경로시스템이 표적시장에서 요구하는 서비스 산출을 얼마나 제공하였는가를 측정하는 것에 중점을 두는 목표지향적 성과기준
 (ⓑ) - 유통시스템에 의해 제공되는 혜택이 여러 세분시장에 어느 정도 골고루 배분되는지를 측정하는 성과기준
 (ⓒ) - 일정한 비용에 의해 얼마나 많은 산출이 발생하였는가를 측정하는 기준

- ① ⓐ 형평성, ⓑ 효율성, ⓒ 효과성
- ② ⓑ 효과성, ⓒ 형평성, ⓐ 효율성
- ③ ⓐ 형평성, ⓑ 효과성, ⓒ 효율성
- ④ ⓑ 효과성, ⓒ 효율성, ⓐ 형평성
- ⑤ ⓐ 효율성, ⓑ 형평성, ⓒ 효과성

14. 유통경로를 설계할 때 유통경로 흐름과 소요되는 각종비용의 예를 짝지은 것으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 물적유통 - 보관 및 배달 관련 비용
- ② 촉진 - 광고, 홍보, 인적판매 비용
- ③ 협상 - 시간 및 법적 비용
- ④ 재무 - 보험 및 사후관리 비용
- ⑤ 위험 - 가격보증, 품질보증 관련 비용

15. 범위의 경제와 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 한 기업이 다양한 제품을 동시에 생산함으로써 비용상 우위를 누리는 것을 말한다.
- ② 하나의 생산과정에서 두 개 이상의 생산물이 생산되는 경우에 발생한다.
- ③ 기업은 생산량을 증대하여 단위당 비용의 하락을 통해 이익을 얻을 수 있다.
- ④ 한 제품을 생산하는 과정에서 부산물이 생기는 경우에 나타날 수 있다.
- ⑤ 제조업체에게 비용절감 효과를 가져올 수 있다.

16. 유통경영의 외부환경을 분석하기 위해 포터의 산업분석을 활용할 경우에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 기존 경쟁자들 간의 경쟁 정도를 확인해야 한다.
- ② 공급자의 협상능력이 클수록 산업전반의 수익률이 증가하여 시장 매력도가 높아진다.
- ③ 생산자입장에서 소매상의 힘이 커질수록 가격결정에서 불리하다.
- ④ 외부환경이 미치는 영향은 기업에 따라 기회 또는 위협으로 작용한다.
- ⑤ 대체재의 유무에 따라 산업의 수익률이 달라진다.

17. 치열해지는 기업간 경쟁에 따른 전통적 비즈니스에서 글로벌 비즈니스로의 변화로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객만족에서 고객을 즐겁게 하는 것으로 변화
- ② 이익지향에서 이익 및 사회 지향으로 변화
- ③ 선행적 윤리에서 사후 비판에 대응하는 반응적 윤리로 변화
- ④ 제품 지향에서 품질 및 서비스 지향으로 변화
- ⑤ 경영자에 대한 초점에서 고객에 대한 초점으로 변화

18. 재무, 생산소요계획, 인적자원, 주문충족 등 기업의 전반적인 업무 프로세스를 통합·관리하여 정보를 공유함으로써 효율적인 업무처리가 가능하게 하는 경영기법으로 가장 옳은 것은?

- ① 리엔지니어링 ② 식스시그마
- ③ 아웃소싱 ④ 벤치마킹
- ⑤ 전사적자원관리

19. 6시그마(6 Sigma)를 추진할 경우 각 단계별 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 정의 - 고객의 요구사항과 CTQ(Critical To Quality)를 결정한다.
- ② 측정 - 프로세스 측정 방법을 결정한다.
- ③ 분석 - 결함의 발생 원인을 규명한다.
- ④ 개선 - 제품이나 서비스의 공정능력을 규명한다.
- ⑤ 관리 - 지속적인 관리를 실시한다.

20. 수요예측을 위해 사용하는 각종 기법 중 그 성격이 다른 하나는?

- ① 판매원 추정법 - 판매원들이 수요추정치를 작성하게 하고 이를 근거로 예측하는 기법
- ② 시장조사법 - 인터뷰, 설문지, 면접법 등으로 수집한 시장 자료를 이용하여 예측하는 기법
- ③ 경영자판단법 - 경영자 집단의 의견, 경험을 요약하여 예측하는 기법
- ④ 시계열 분석 - 종속변수의 과거 패턴을 이용해서 예측하는 기법
- ⑤ 델파이법 - 익명의 전문가 집단으로부터 합의를 도출하여 예측하는 기법

21. 다양한 재고와 관련된 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 성수기와 비수기의 수요공급차이에 대응하기 위한 재고는 예상재고이다.
- ② 총재고 중에서 로트의 크기에 따라 직접적으로 변하는 부분은 리드타임재고이다.
- ③ 안전재고는 각종 불확실성에 대처하기 위해 보유하는 여분의 재고이다.
- ④ 주기재고의 경우 주문 사이의 시간이 길수록 재고량이 증가한다.
- ⑤ 수송재고는 자재흐름체계 내의 한 지점에서 다른 지점으로 이동중인 재고를 말한다.

22. 식품매장을 중심으로 주목받고 있는 그로서란트(grocerant)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 매장에서 판매하는 식재료를 이용해 고객에게 메뉴를 제안하고 즉시 제공하는 장점이 있다.
- ② 식재료 쇼핑에 외식 기능을 더해 소매와 외식의 경계를 없앤 서비스이다.
- ③ 제철 식재료와 추천상품을 제안하는 등 다양한 방식으로 운영할 수 있다.

- ④ 그로서리(grocery)와 레스토랑(restaurant)의 합성어이다.
- ⑤ 오프라인과 경쟁하기 위한 온라인 쇼핑몰의 차별화 요소로 각광받고 있다.

23. 아래 글상자의 사례에 해당하는 유통경영전략으로 가장 옳은 것은?

식품회사인 미국의 A사와 유럽의 B사는 140여 개 해외시장에서 상대방의 제품을 각자의 유통망에서 유통시키고 있다. 예를 들어, 미국 외의 지역에서는 A사의 대표적인 시리얼 브랜드가 B사의 유통망을 통해 공급되는 유통경영전략을 사용하고 있다.

- ① 복합경로마케팅전략 ② 제품개발전략
- ③ 인수합병전략 ④ 전략적경로제휴전략
- ⑤ 다각화전략

24. 아래 글상자에서 설명하고 있는 리더십 유형으로 가장 옳은 것은?

- 구성원들의 기본적인 가치, 믿음, 태도 등을 변화 시켜서 조직이 기대하는 것보다 더 높은 수준의 성과를 스스로 추구하도록 만드는 리더십을 의미한다.
- 리더와 구성원 간의 원활한 상호작용을 통해 구성원을 긍정적으로 변화시켜 성과를 내는데 집중한다.

- ① 거래적 리더십 ② 변혁적 리더십
- ③ 상황적 리더십 ④ 지시형 리더십
- ⑤ 위임형 리더십

25. 장소의 편의성이 높게 요구되는 담배, 음료, 과자류 등과 같은 품목에 일반적으로 이용되는 유통채널의 유형으로 가장 옳은 것은?

- ① 전속적 유통채널(exclusive distribution channel)
- ② 독립적 유통채널(independent distribution channel)
- ③ 선택적 유통채널(selective distribution channel)
- ④ 집중적 유통채널(intensive distribution channel)
- ⑤ 대리점 유통채널(agent distribution channel)

2과목 : 상권분석

26. 권리금에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 때로는 권리금이 보증금보다 많은 경우도 있다.
- ② 시설 및 상가의 위치, 영업상의 노하우 등과 같은 다양한 유무형의 재산적 가치에 대한 양도 또는 사용료로 지급하는 것이다.
- ③ 권리금을 일정 기간안에 회복할 수 있는 수익성이 확보될 수 있는지를 검토해야 한다.
- ④ 신축건물인 경우 주변 상권의 강점을 반영하는 바닥권리금의 형태로 나타나기도 한다.
- ⑤ 임차인이 점포의 소유주에게 제공하는 추가적인 비용으로 보증금의 일부이다.

27. 상권 유형별 개념과 일반적 특징을 설명한 내용으로서 가장 옳은 것은?

- ① 역세권상권은 지하철이나 철도역을 중심으로 형성되는 지상과 지하의 입체적 상권으로서, 저밀도 개발이 이루어지는 경우가 많다.
- ② 부도심상권의 주요 소비자는 점포 인근의 거주자들이어서, 생활밀착형 업종의 점포들이 입지하는 경향이 있다.
- ③ 부도심상권은 보통 간선도로의 결절점이나 역세권을 중심으로 형성되는데, 도시 전체의 소비자를 유인한다.
- ④ 도심상권은 중심업무지구(CBD)를 포함하며, 상권의 범위가 넓고 소비자들의 체류시간이 길다.
- ⑤ 아파트상권은 고정고객의 비중이 높아 안정적인 수요확보가 가능하고, 외부고객을 유치하기 쉬워서 상권확대가 능성이 높다.

28. 소매점의 입지 선정을 위한 공간분석의 논리적 순서로서 가장 옳은 것은?

- ① 개별점포(site)분석 - 지구상권(district area)분석 - 광역지역(general area)분석
- ② 광역지역(general area)분석 - 개별점포(site)분석 - 지구상권(district area)분석
- ③ 지구상권(district area)분석 - 광역지역(general area)분석 - 개별점포(site)분석
- ④ 광역지역(general area)분석 - 지구상권(district area)분석 - 개별점포(site)분석
- ⑤ 개별점포(site)분석 - 광역지역(general area)분석 - 지구상권(district area)분석

29. 아래 글상자의 왼쪽에는 다양한 상권분석 기법들의 특성이 정리되어 있다. 이들 특성과 관련된 상권분석 기법들을 순서대로 정리한 것으로 가장 옳은 것은?

분석내용 및 특성		상권분석 기법
두 도시간의 상권경계지점	()	㉠ 다항로짓(MNL)모형 ㉡ Huff 모형 ㉢ Converse 모형 ㉣ Christaller 중심지이론 ㉤ Reilly의 소매중력모형
점포이미지 등 다양한 점포특성 반영	()	
Newton의 중력모형을 수용한 초기모형	()	
소비자의 점포선택은 결정론적이지 않음	()	
육각형 형태의 배후지 모양	()	

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

30. 비교적 넓은 공간인 도시, 구, 동 등의 상권분석 상황에서 특정지역의 개략적인 수요를 측정하기 위해 사용되고 있는 구매력지수(BPI: Buying Power Index)를 계산하는 과정에서 필요한 자료로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 부분 지역들의 인구수(population)

- ② 전체 지역의 인구수(population)
- ③ 부분 지역들의 소매점면적(sales space)
- ④ 부분 지역들의 소매매출액(retail sales)
- ⑤ 부분 지역들의 가처분소득(effective buying income)

31. 아동용 장난감 소매업체가 출점할 입지를 선정하기 위해 새로운 지역의 수요를 분석할 때 고려해야 할 요인으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 인구 증감 ② 인구 구성
- ③ 가구 규모 ④ 가구 소득
- ⑤ 가족 생애주기

32. 입지를 선정할 때 취급상품의 물류비용을 고려할 필요성이 가장 낮은 도매상 유형으로 옳은 것은?

- ① 직송도매상(drop shipper)
- ② 판매대리점(selling agents)
- ③ 제조업체 판매사무소(manufacturer's branches)
- ④ 일반잡화도매상(general merchandise wholesaler)
- ⑤ 전문도매상(specialty wholesaler)

33. 가장 다양한 업태의 소매점포를 입주시키는 쇼핑센터 유형으로 옳은 것은?

- ① 파워 쇼핑센터 ② 아웃렛 쇼핑센터
- ③ 쇼핑몰 지역센터 ④ 네이버후드 쇼핑센터
- ⑤ 패션/전문품 쇼핑센터

34. 일정 요건을 갖춘 판매시설에 대한 교통영향평가의 실시를 정한 법률로서 옳은 것은?

- ① 도로법(법을 제17893호, 2021. 1. 12., 타법개정)
- ② 유통산업발전법(법을 제17761호, 2020. 12. 29., 타법개정)
- ③ 도시교통정비 촉진법(법을 제17871호, 2021. 1. 5., 일부개정)
- ④ 지속가능 교통물류 발전법(법을 제18563호, 2021. 12. 7., 일부개정)
- ⑤ 국토의 계획 및 이용에 관한 법률(법을 제17893호, 2021. 1. 12., 타법개정)

35. 입지 분석에 사용되는 각종 이론들에 대한 설명 중 가장 옳지 않은 것은?

- ① 공간상호작용모델은 소비자 구매행동의 결정요인에 대한 이해를 통해 입지를 결정한다.
- ② 다중회귀분석은 점포성장에 영향을 주는 요소의 절대적 중요성을 회귀계수로 나타낸다.
- ③ 유추법은 유사점포에 대한 분석을 통해 입지후보지의 예상매출을 추정한다.
- ④ 체크리스트법은 특정입지의 매출규모와 입지비용에 영향을 줄 요인들을 파악하고 유효성을 평가한다.
- ⑤ 입지분석이론들은 소매점에 대한 소비자 점포선택 행동과 소매상권의 크기를 설명한다.

36. 점포 개점을 위한 경쟁점포의 분석에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 1차 상권 및 2차 상권 내의 주요 경쟁업체를 분석하고 필요할 경우 3차 상권의 경쟁업체도 분석한다.
- ② 점포 개점을 준비하고 있는 잠재적인 경쟁업체가 있다면 조사에 포함시킨다.

- ③ 목적에 맞는 효과적인 분석을 위해 동일 업태의 점포에 한정해서 분석한다.
- ④ 경쟁점포의 상품 구성 및 배치에 대해서도 분석한다.
- ⑤ 상권의 계층 구조를 고려하여 분석한다.

37. 주거지역과 상업지역에서 업종을 변경하거나 점포를 확장하려 할 경우 용도변경 신청을 해야 하는 경우가 있다. 이때 하수도법, 주차장법 등 매우 많은 법률의 적용을 다르게 받게 되어 업종변경이나 확장이 어려울 수도 있다. 이와 관련된 행정 처리 절차로서 가장 옳은 것은?

- ① 용도 변경 신청 - 신고필증 교부 - 공사 착수 - 건축물 대장 변경 - 사용 승인
- ② 용도 변경 신청 - 신고필증 교부 - 건축물대장 변경 - 공사 착수 - 사용 승인
- ③ 용도 변경 신청 - 사용 승인 - 신고필증 교부 - 공사 착수 - 건축물대장 변경
- ④ 용도 변경 신청 - 신고필증 교부 - 건축물대장 변경 - 사용 승인 - 공사 착수
- ⑤ 용도 변경 신청 - 신고필증 교부 - 공사 착수 - 사용 승인 - 건축물대장 변경

38. 상권에 대한 일반적인 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 상권의 범위는 점포의 업종이나 업태와 관련이 있다.
- ② 소매상권의 크기는 판매하는 상품의 종류에 따라 달라진다.
- ③ 상권은 행정구역과 일치하지 않는 경우가 많다.
- ④ 상권의 범위는 고정적이지 않고 변화하므로 유동적이다.
- ⑤ 점포가 소재하는 위치적, 물리적인 조건을 의미한다.

39. 아래 글상자에 기술된 절차에 따르는 상권분석기법을 널리 알린 사람으로 가장 옳은 것은?

㉠ 자기가 개점하려는 점포와 유사한 기존 점포를 선정한다.
 ㉡ 기존의 유사점포의 상권범위를 결정한다.
 ㉢ 전체 상권을 몇 개의 단위 지역으로 나누고, 각 지역에서의 유사점포의 매출액을 인구수로 나누어 각 지역 내의 1인당 매출을 구한다.
 ㉣ 자기가 입지하려는 지역의 인구수에다 앞에서 구한 1인당 매출을 곱하여 각 지역에서의 예상 매출액을 구한다.

- ① 레일리(W. Reilly) ② 컨버스(P. Converse)
- ③ 허프(D. Huff) ④ 넬슨(R. L. Nelson)
- ⑤ 애플바움(W. Applebaum)

40. 입지의 시계성(視界性)은 점포의 매출과 밀접한 관련이 있다. 시계성에 관한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 입지의 시계성은 기점, 대상, 거리, 주체의 4가지 관점에서 평가한다.
- ② 시계성이 양호한 정도는 어디에서 보이는가에 따라 달라진다.
- ③ 점포의 위치와 함께 간판의 위치와 형태도 시계성확보에 중요하다.
- ④ 차량으로부터의 시계성은 외측(아웃커브)보다 내측(인커브)의 경우가 더 좋다.
- ⑤ 차량의 속도가 빨라질수록 내측(인커브) 점포의 시계성은

더 나빠진다.

41. 사람들은 점포가 눈 앞에 보여도 간선도로를 횡단해야 하는 경우 그 점포에 접근하지 않으려는 경향을 보인다. 이런 현상에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 최단거리로 목적지까지 가고자 하는 최단거리 추구의 원칙
- ② 특실을 따져 득이 되는 쪽을 선택하려는 보증실현의 원칙
- ③ 위험하거나 잘 모르는 길을 지나지 않으려는 안전추구의 원칙
- ④ 사람이 운집한 곳을 선호하는 인간집합의 원칙
- ⑤ 동선을 미리 예상하고 진행하지만 상황에 맞추어 적응하는 목적추구의 원칙

42. 입지선정을 위해서는 도시공간구조 상에서의 동선(動線)에 대한 이해가 필요하다. 동선에 대한 아래 글상자의 설명 중에서 옳지 않은 설명들만을 바르게 짝지은 것은?

㉠ 화물차 통행이 많은 도로는 자석(anchor)과 자석을 연결하는 동선상에 있다고 할 수 있다.
 ㉡ 동선이란 사람들이 집중하는 자석(anchor)과 자석을 연결하는 흐름을 말한다.
 ㉢ 주동선이란 자석(anchor)과 자석을 잇는 가장 기본이 되는 선을 말한다.
 ㉣ 경제적 사정으로 많은 자금이 필요한 주동선에 입지하기 어려운 점포는 부동선(副動線)을 중시한다.
 ㉤ 복수의 자석(anchor)이 있는 경우의 동선을 부동선(副動線)이라 한다.

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

43. 아래 글상자의 업종들에 적합한 점포의 입지조건을 공간균배의 원리에 의해 구분할 때 일반적으로 가장 적합한 것은?

백화점, 고급음식점, 고급보석상, 미술품점, 영화관

- ① 집심(集心)성 점포 ② 집재(集在)성 점포
- ③ 산재(散在)성 점포 ④ 국부(局部)성 집중성 점포
- ⑤ 국부(局部)성 집재성 점포

44. 소매점의 입지와 상권에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 입지 평가에는 점포의 층수, 주차장, 교통망, 주변 거주 인구 등을 이용하고, 상권 평가에는 점포의 면적, 주변유동인구, 경쟁점포의 수 등의 항목을 활용한다.
- ② 상권을 강화한다는 것은 점포가 더 유리한 조건을 갖출 수 있도록 점포의 속성들을 개선하는 것을 의미한다.
- ③ 상권은 점포를 경영하기 위해 선택한 장소 또는 그 장소의 부지와 점포 주변의 위치적 조건을 의미한다.
- ④ 입지는 점포를 이용하는 소비자들이 분포하는 공간적 범위 또는 점포의 매출이 발생하는 지역 범위를 의미한다.
- ⑤ 상권은 일정한 공간적 범위(boundary)로 표현되고 입지는 일정한 위치를 나타내는 주소나 좌표를 가지는 점(point)으로 표시된다.

45. 아래 글상자에서처럼 월매출액을 추정하려 할 때 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

$$\text{월매출액} = (\text{㉠}) \times \text{1일 평균 내점객수} \times \text{월간 영업일수}$$

- ① 상권내 점포점유율 ② 회전율
- ③ 내점율 ④ 실구매율
- ⑤ 객단가

3과목 : 유통마케팅

46. 고객별 수익과 비용을 고려한 고객관계관리에서 개별고객의 수익성을 평가하는 기준 중 하나인 고객평생가치(CLV: customer lifetime value)를 추정하는데 필요한 정보로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 충성도 ② 고객확보비용
- ③ 평균총마진 ④ 평균구매금액
- ⑤ 관계 유지 기간

47. 서비스 실패의 회복 과정에서 고객이 지각하는 다양한 유형의 공정성은 고객 만족에 영향을 미친다. 종업원 행동의 영향을 받는 공정성 유형으로서 가장 옳은 것은?

- ① 법적 공정성 ② 절차적 공정성
- ③ 산출적 공정성 ④ 결과적 공정성
- ⑤ 상호작용적 공정성

48. CRM의 적용을 통해 수행성과를 개선할 수 있는 분야로서 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객이탈에 대한 조기경보시스템 운영
- ② 다양한 접점의 고객정보의 수집 및 분석
- ③ 유통기업 재무 활동의 자동화 및 효율화
- ④ 영업 인력의 영업활동 및 관리의 자동화
- ⑤ 서비스 차별화를 위한 표적고객의 계층화

49. 소비자 판매 촉진(consumer sales promotion)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 소비자의 직접구매를 유도하는데 효과적이다.
- ② 판매촉진은 가격판촉과 비가격판촉으로 나눌 수 있다.
- ③ 판매촉진은 광고에 비해 단기적인 성과를 얻을 때 유용하다.
- ④ 판매촉진의 예로는 할인, 쿠폰, 선물, 시제품 배포 등이 있다.
- ⑤ 소비자뿐만 아니라 기업과 관련된 이해관계자들을 대상으로 한다.

50. 매장외관(exterior) 관리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 매장의 외관은 기업의 이미지에 매우 중요한 영향을 미치므로 사전에 면밀히 계획되어야 한다.
- ② 매장의 외관은 매장의 이미지를 상징적으로 표현할 수 있도록 디자인되어야 한다.
- ③ 매장 입구는 입구의 수, 형태, 그리고 통로를 고려해서 설계해야 한다.
- ④ 매장의 외관은 플래노그램(planogram)을 통해 효과성을 평가해야 한다.

⑤ 매장의 외관을 꾸미는 데 있어서 중요한 목적은 고객의 관심을 유발하는 것이다.

51. 아래 글상자에서 설명하는 용어로 옳은 것은?

판매사원이 제품을 판매할 때 고객과 장기 지향적인 관계를 유지하기 위해 고객의 필요와 욕구에 초점을 두고 고객이 만족스러운 구매결정을 할 수 있도록 마케팅 컨셉을 수행하는 판매행동을 말한다.

- ① 고객지향적 판매행동 ② 제품지향적 판매행동
- ③ 판매지향적 판매행동 ④ 관리지향적 판매행동
- ⑤ 시스템지향적 판매행동

52. EAN(유럽상품)코드에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 소매점 POS시스템과 연동되어 판매시점관리가 가능하다.
- ② 첫째 자리는 국가코드로 대한민국의 경우 880이다.
- ③ 두번째 자리는 제조업체 코드로 생산자가 고유번호를 부여한다.
- ④ 체크숫자는 마지막 한자리로 판독오류 방지를 위해 만들어진 코드이다.
- ⑤ 국가, 제조업체, 품목, 체크숫자로 구성되어 있다.

53. 아래 글상자는 유통경로상 갈등을 초래하는 원인을 설명한 것이다. 이러한 갈등의 원인으로 가장 옳은 것은?

프랜차이즈 가맹본부가 가맹점 매출의 일정비율을 로열티로 받고 있는 경우에 가맹본부의 목표는 가맹점 매출의 극대화가 되지만, 가맹점의 목표는 매출이 아닌 수익이기 때문에 갈등이 발생할 가능성이 커진다.

- ① 추구하는 목표의 불일치
- ② 역할에 대한 인식 불일치
- ③ 현실에 대한 인식 불일치
- ④ 품질요구의 불일치
- ⑤ 경로파워 불일치

54. 아래 글상자는 표적시장 범위에 따른 표적시장 선정 전략에 대한 내용이다. 설명이 옳은 것만을 모두 나열한 것은?

- ㉠ 비차별적 마케팅 전략은 세분시장 간 차이를 무시하고 전체 시장 혹은 가장 규모가 큰 대중시장을 표적으로 하나의 제품물을 제공하는 것이다.
- ㉡ 집중적 마케팅 전략은 여러 세분시장을 표적시장으로 선정하고, 각 세분시장별로 서로 다른 시장제품물을 개발하는 전략이다.
- ㉢ 차별적 마케팅 전략은 큰 시장에서 작은 점유율을 추구하는 대신 하나 혹은 소수의 작은 세분시장 또는 틈새시장에서 높은 점유율을 추구하는 전략이다.

- ① ㉠ ② ㉠, ㉡
- ③ ㉡, ㉢ ④ ㉠, ㉢

⑤ ㉠, ㉡, ㉢

55. 점포의 환경관리에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 매장 내 농축산품 작업장 바닥높이는 매장보다 높게 하여 물이 바닥에 고이지 않게 한다.
- ② 화장실은 물을 사용하는 공간으로 확실한 방수공사가 필요하며 주기적으로 관리한다.
- ③ 주차장은 도보나 자전거로 내점하는 보행자와 가능한 한 겹치지 않도록 동선을 설계한다.
- ④ 매장진열의 효율성을 위해 매장 집기 번호대로 창고 보관 상품을 보관한다.
- ⑤ 간판, 포스터, 게시판, POP 등의 진열이 고객의 동선을 방해하지 않도록 관리한다.

56. 아래 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

문제를 강하게 인식하여 구매동기가 형성된 소비자는 문제를 해결해 줄 수 있는 대안들에 대한 정보를 찾게 된다. 필요한 정보가 소비자의 기억속에 이미 저장되어 있는 경우에는 (㉠) 만으로 충분하지만, 그렇지 않은 경우에는 (㉡) 를 하게 된다.

- ① ㉠외적 탐색, ㉡내적 탐색
- ② ㉠단기 기억, ㉡장기 기억
- ③ ㉠내적 탐색, ㉡외적 탐색
- ④ ㉠장기 기억, ㉡내적 탐색
- ⑤ ㉠단기 기억, ㉡외적 탐색

57. 제조업자가 중간상들과의 거래에서 흔히 사용하는 가격할인의 형태에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 현금할인 - 중간상이 일시에 대량구매를 하는 경우 구매량에 따라 주어지는 현금할인
- ② 거래할인 - 중간상이 제조업자를 위한 지역광고 및 판촉을 실시할 경우 이를 지원하기 위한 보조금 지급
- ③ 판매촉진지원금 - 제조업자의 업무를 대신 수행한 것에 대한 보상으로 경비의 일부를 제조업자가 부담
- ④ 수량할인 - 제품을 현금으로 구매하거나 대금을 만기일 전에 지불하는 경우 판매대금의 일부를 할인
- ⑤ 계절할인 - 제품판매에 계절성이 있는 경우 비수기에 제품을 구매하는 중간상에게 제공되는 할인

58. 상품연출이라고도 불리는 상품진열이 가지는 고객 서비스 관점의 의미로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 진열은 빠른 시간에 상품을 찾을 수 있게 해주는 시간절약 서비스이다.
- ② 진열은 상품선택 시 다른 상품과의 비교를 쉽게 해주는 비교서비스이다.
- ③ 진열은 상품종류를 쉽게 식별하게 해주는 식별서비스이다.
- ④ 진열은 상품이 파손 없이 안전하게 보관되도록 하는 보관서비스이다.
- ⑤ 진열은 무언의 커뮤니케이션으로 상품정보를 제공해주는 정보서비스이다.

59. 면도기의 가격은 낮게 책정하고 면도날의 가격은 비싸게 책정한다든지, 프린터의 가격은 낮은 마진을 적용하고 프린터 카트리지가 다른 소모품의 가격은 매우 높은 마진을 적용하는 등의 가격결정 방식으로 가장 옳은 것은?

- ① 사양제품 가격책정(optional product pricing)

- ② 제품라인 가격책정(product line pricing)
- ③ 종속제품 가격책정(captive product pricing)
- ④ 부산물 가격책정(by-product pricing)
- ⑤ 이중부분 가격결정(two-part pricing)

60. 레이아웃의 영역에 해당하지 않는 것은?

- ① 상품 및 집기의 배치와 공간의 결정
- ② 집기 내 상품 배치와 진열 양의 결정
- ③ 출입구와 연계된 주통로의 배치와 공간 결정
- ④ 상품품목을 구분한 보조통로의 배치와 공간 결정
- ⑤ 상품 계산대의 배치와 공간결정

61. 아래 글상자에서 RFM기법에 대한 설명으로 옳은 것을 모두 나열한 것은?

- ㉠ 재무적인 가치측정 뿐만 아니라 관계 활동에 대한 질적 측면도 함께 고려한 고객가치 평가 모형이다.
- ㉡ 최근 구매시점, 구매빈도, 구매금액의 3가지 지표를 바탕으로 계량적으로 측정한다.
- ㉢ R,F,M의 개별 요소에 대한 중요도가 산업에 따라 다를 수 있으므로 중요도에 따라 다른 가중치를 적용하여 측정한다.
- ㉣ 고객세그먼트에 따라 차별적 마케팅을 하거나 고객평가를 통해 등급을 부여하여 관리할 수 있다.
- ㉤ 사용하기에는 편리하지만 개별고객별 수익기여도를 직접적으로 측정하지 못한다는 한계점을 갖는다.

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

62. 마케팅통제(marketing control)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 마케팅목표를 달성하기 위해 마케팅전략과 계획을 마케팅 활동으로 전환시키는 과정이다.
- ② 마케팅전략 및 계획의 실행결과를 평가하고, 마케팅목표가 성취될 수 있도록 시정조치하는 것이다.
- ③ 마케팅계획의 실행과정에서 예상치 않은 일들이 발생하기 때문에 지속적인 마케팅통제가 필요하다.
- ④ 운영통제(operating control)는 연간 마케팅계획에 대비한 실제성적을 지속적으로 확인하고 필요할 때마다 시정조치하는 것이다.
- ⑤ 전략통제(strategic control)는 기업의 기본전략들이 시장 기회에 잘 부응하는지를 검토하는 것이다.

63. 쇼루밍(showrooming) 소비자의 특징에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 주된 구매동기는 제품을 즉시 수령하고, 반품을 더 쉽게 하기 위함이다.
- ② 온라인에서만 구매하는 온라인 집중형 소비자이다.
- ③ 오프라인 점포에서 제품을 살펴본 후 온라인에서 저렴한 가격으로 구입하려 한다.
- ④ 오프라인 상점에서만 직접 경험하고 구매하려는 오프라

인 집중형 소비자이다.

- ⑤ 온라인에서 쇼핑을 즐기지만 정작 구매는 오프라인에서 한다.

64. 설문조사를 위한 표본 추출 방법 중 **확률적 표본추출**에 해당하는 것은?

- ① 편의 표본 추출 ② 단순 무작위 표본 추출
- ③ 판단 표본 추출 ④ 할당 표본 추출
- ⑤ 자발적 표본 추출

65. 유통마케팅 목표달성을 위해 자금을 효율적으로 지출하는지를 확인할 수 있는 유통마케팅 성과평가 분석으로 가장 옳은 것은?

- ① 시장점유율 분석 ② 자금유지율 분석
- ③ 고객만족도 분석 ④ ROI 분석
- ⑤ 경로기여도 분석

66. 소매 마케팅전략 수립을 위해 필요한 소매믹스(retailing mix)로 옳지 않은 것은?

- ① 소매가격 책정 ② 점포입지 선정
- ③ 유통정보 관리 ④ 소매 커뮤니케이션
- ⑤ 취급상품 결정

67. 아래 글상자의 사례를 통해 계산한 A상품의 연간 상품 회전율(rate of stock turnover)로 옳은 것은?

- 가격: 1천원
- 평균 재고량: 약 200개
- 연간매출액: 1백만원

- ① 5회 ② 10회
- ③ 13회 ④ 15회
- ⑤ 20회

68. 유통목표설정에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통경로 상에서 소비자들이 기대하는 서비스 수준에 근거하여 유통목표를 설정한다.
- ② 유통목표는 포괄적인 유통관리를 위해 개념적으로 서술되어야 한다.
- ③ 기업 전체의 장기목표를 반영하여 유통목표를 설정해야 한다.
- ④ 유통목표는 언제까지 달성하겠다는 시한을 구체적으로 명시해야 한다.
- ⑤ 유통목표는 목표달성도를 확인하기 위해 측정 가능해야 한다.

69. 선발주자의 이점 또는 선점우위효과(first mover advantage)로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 경험곡선효과
- ② 규모의 경제효과
- ③ 기술적 불확실성 제거효과
- ④ 시장선점에 따른 진입장벽 구축효과
- ⑤ 전환비용에 의한 진입장벽 구축효과

70. 아래 글상자에서 설명하는 벤더를 일컫는 말로 가장 옳은 것은?

소매업자들이 특정 카테고리 내에서 특별히 선호하는 벤더를 일컫는다. 카테고리내의 다른 브랜드나 벤더를 대신하여 소매업체를 위한 카테고리 전문가의 역할을 하며 소매업체와 일종의 파트너 관계를 확보, 유지하는 브랜드 또는 벤더이다.

- ① 1차 벤더(primary vendor)
- ② 리딩 벤더(leading vendor)
- ③ 스마트 벤더(smart vendor)
- ④ 카테고리 캡틴(category captain)
- ⑤ 카테고리 플래너(category planner)

4과목 : 유통정보

71. 효과적인 공급사슬관리를 위해 활용할 수 있는 정보기술로 가장 옳지 않은 것은?

- ① EDI
- ② POS
- ③ PBES(Private Branch Exchange Systems)
- ④ CDS(Cross Docking Systems)
- ⑤ RFID(Radio-Frequency IDentification)

72. 산업혁명 발전과정을 설명한 것으로 가장 옳은 것은?

- ① 1차 산업혁명 시기에는 전자기기의 활용을 통한 업무생산성 개선이 이루어졌다.
- ② 2차 산업혁명 시기에는 전력을 활용해 대량생산 체계를 구축하기 시작하였다.
- ③ 3차 산업혁명 시기에는 사물인터넷과 인공지능 기술이 업무처리에 활용되기 시작하였다.
- ④ 4차 산업혁명 시기에는 업무처리에 인터넷 활용이 이루어지기 시작하였다.
- ⑤ 2차 산업혁명 초기에는 정보통신기술을 통한 데이터수집과 이를 분석한 업무처리가 이루어지기 시작하였다.

73. 공급사슬관리의 변화 방향에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 재고 중시에서 정보 중시 방향으로 변화하고 있다.
- ② 공급자 중심에서 고객 중심으로 변화하고 있다.
- ③ 거래 중시에서 관계 중시 방향으로 변화하고 있다.
- ④ 기능 중시에서 프로세스 중시 방향으로 변화하고 있다.
- ⑤ 풀(pull) 관행에서 푸시(push) 관행으로 변화하고 있다.

74. 아래 글상자에서 제시하는 지식관리 시스템 구현 절차를 순서대로 바르게 나열한 것으로 가장 옳은 것은?

- ㉠ 지식관리시스템 구현에 대한 목표를 설정한다. 예를 들면, 지식관리 시스템을 통해 해결해야 하는 문제를 명확하게 정의한다.
- ㉡ 지식기반을 창출한다. 예를 들면, 고객의 니즈를 만족시킬 수 있도록 베스트 프랙티스(best practice) 등을 끊임없이 개발해서 지식관리 시스템에 저장한다.
- ㉢ 프로세스 관리팀을 구성한다. 예를 들면, 최상의 지식관리시스템에서 지식 활용이 이루어질 수 있도록 프로세스를 구축한다.
- ㉣ 지식 활용 증대를 위한 업무처리 프로세스를 구축한다. 예를 들면, 지식관리시스템에서 고객과 상호작용을 활성화 하기 위해 전자메일, 라이브채팅 등 다양한 커뮤니케이션 도구 활용이 가능하도록 구현한다.

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

75. RFID 태그에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① RFID 태그는 QR 코드에 비해 근거리 접촉으로 정보를 확보할 수 있다.
- ② RFID 태그는 동시 복수 인증이 가능하다.
- ③ 배터리를 내재한 RFID 태그는 그렇지 않은 태그에 비해 성능이 우월하다.
- ④ RFID 태그 가격이 지속적으로 하락하고 있어 기업의 유통 및 물류 부분에서의 활용 가능성이 높아지고 있다.
- ⑤ RFID 태그는 바코드와 비교할 때, 오염에 대한 내구성이 강하다.

76. 사물인터넷 통신기술을 활용해 마케팅을 하고자 할 때, 아래 글상자의 설명에 해당하는 기술로 가장 옳은 것은?

- 선박, 기차 등에서 위치를 확인하는데 신호를 보내는 기술이다.
- RFID, NFC 방식으로 작동하며 원거리 통신을 지원한다.
- 모바일 결제 서비스와 연동하며 간편 결제 및 포인트 적립에 활용된다.

- ① 비콘(Beacon) ② 와이파이(Wi-Fi)
- ③ 지웨이브(Z-Wave) ④ 지그비(ZigBee)
- ⑤ 울트라와이드밴드(Ultra Wide Band)

77. 데이터 마이그레이션(migration) 절차에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 데이터 운반은 외부로부터 유입된 데이터를 기업 표준으로 변환하는 작업이다.
- ② 데이터 정제는 데이터를 ERP시스템에서 사용할 수 있도록 수정하는 작업이다.
- ③ 데이터 수집은 새로운 데이터를 디지털 포맷으로 변환하기 위해 모으는 작업이다.
- ④ 데이터 추출은 기존의 레거시 시스템과 데이터베이스에서 데이터를 꺼내는 작업이다.

⑤ 데이터 정제는 린 코드번호, 의미없는 데이터, 데이터 중복 및 데이터 오기(misspellings) 등 부정확한 데이터를 올바르게 고치는 작업이다.

78. 공급자재고관리(VMI)의 목적으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 비즈니스 가치 증가
- ② 고객서비스 향상
- ③ 재고 정확성의 제고
- ④ 재고회전을 저하
- ⑤ 공급자와 구매자의 공급사슬 운영의 원활화

79. 아래 글상자의 ㉠에 들어갈 기술로 가장 옳은 것은?

- 유통업체에서는 판매 시점 상품관리를 위한 데이터의 입력 및 작업 보고서에 대한 자동 입력을 위해서 (㉠) 기술을 활용하고 있다.
- 유통업체에서 일단위 및 월단위 업무 마감 처리를 자동화 하기 위해서 (㉠) 기술을 활용하고 있다.
- (㉠) 기술은 유통업체의 단순하고 반복적인 업무를 체계화해서 소프트웨어로 구현하여 일정한 규칙에 의해 자동화된 프로세스를 따라 업무를 수행하도록 되어 있다.

- ① IPA(Intelligent Process Automation)
- ② ETL(Extraction Transformation Loading)
- ③ RPA(Robotic Process Automation)
- ④ ETT(Extraction Transformation Tracking)
- ⑤ VRC(Virtual Reality Construction)

80. 거래 단품을 중복없이 식별하는 역할을 하는 GTIN(국제거래단품식별코드) 및 GTIN 관련 데이터는 대개 고정데이터이지만, 때로는 기본 식별 데이터 외에 더 세부적이고 상세한 상품 정보를 제공해야 할 때도 있다. 이 경우 사용되는 가변 데이터로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 유통기한 ② 일련번호
- ③ 로트(lot) 번호 ④ 배치(batch) 번호
- ⑤ 성분 및 영양정보

81. 아래 글상자의 ㉠에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

- 데이터 기반으로 상품의 입고부터 고객주문 및 배송까지 제공하는 일괄처리 서비스인 (㉠) (이)가 유통산업의 최대 화두로 등장하였다.

- (㉠) (이)란 물류를 필요로 하는 판매자들 대상으로 상품 보관 및 재고관리, 고객이 상품 주문시 선별, 포장, 배송, 반품 및 고객대응까지 일괄적으로 처리하는 서비스를 지칭한다.

- 최근 국내 물류·유통 시장은 (㉡)의 각축전이 되고 있다. 국내시장에서도 쿠팡, CJ대한통운, 네이버, 신세계 등 탑플레이어들이 (㉡) 서비스 확대에 총력을 기울이고 있다. SSG 닷컴의 경우 주문부터 상품분류, 포장, 출고 등 유통 전주기를 빅데이터 등 신기술 기반으로 통합 관리하는 (㉢) 시스템으로 온라인 주문에 신속한 대응을 하고 있다고 한다.

- ① 풀필먼트 ② 로지틱스
- ③ 데이터마이닝 ④ 풀서포트
- ⑤ 풀브라우징

82. 기업의 강점, 약점과 같은 내부 역량과 기회, 위협과 같은 외부 가능성 사이의 적합성을 평가하기 위해 사용되는 도구로 분석범위를 내부 뿐만 아니라 외부까지 확장시켜 보다 넓은 상황 분석을 할 경우 활용되는 전략적 분석 도구로 가장 옳은 것은?

- ① PEST ② ETRIP
- ③ STEEP ④ 4FACTOR
- ⑤ SWOT

83. A유통은 입고부터 판매까지 제품의 정보를 관리하고자 정보 시스템을 구축하려고 결정하였다. A유통은 전문업체인 B사를 선정하여 사업기간 6개월로 계약을 체결하였다. B사는 A유통의 정보시스템 구축을 위해 일련의 활동계획을 수립하였다. 사업 착수 후 분석단계에 포함되는 활동으로 가장 옳은 것은?

- ① 데이터베이스 설계 ② 단위테스트 수행
- ③ 사용자매뉴얼 작성 ④ 요구사항 정의
- ⑤ 인수테스트 수행

84. 지역별 점포를 운영하고 있는 유통기업이 사용하는 판매시점관리를 지원하는 POS시스템에서 획득한 데이터의 관리 및 활용에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 고객이 제품을 구매한 정보를 관리한다.
- ② 상품 판매동향을 분석하여 인기제품, 비인기제품을 파악할 수 있다.
- ③ 타 점포와의 상품 판매동향 비교·분석에 활용할 수 있다.
- ④ 개인의 구매실적, 구매성향 등에 관한 정보를 관리한다.
- ⑤ 기회손실(자정취급, 비취급)에 대한 분석은 어렵다.

85. 아래 글상자의 내용이 설명하고 있는 ㉠에 들어갈 용어로 가장 옳은 것은?

- 기업 간의 거래에 관한 데이터(각종 서류양식)를 표준화하여 컴퓨터통신망을 통해 거래 당사자의 컴퓨터 사이에서 직접 전송신호로 주고받도록 지원하는 기술로 최근 클라우드 컴퓨팅 (㉠) 서비스가 등장하였다.

- 클라우드 기반의 (㉡) 서비스 업체인 A사는 코로나19로 인해 온라인 쇼핑몰을 통한 주문량이 폭주하면서 그동안 수작업으로 진행하던 주문 수발주 업무의 실수가 많이 발생하고, 업무 담당자들은 재택 근무를 하면서 업무가 지연되거나 공백이 발생하는 경우가 많아 이런 문제를 보완하기 위해서 본 사의 서비스 도입 문의를 늘어내고 있다고 밝혔다.

- ① Beacon ② XML
- ③ O2O ④ EDI
- ⑤ SaaS

86. A사는 전자상거래 서비스를 위해 기존의 시스템을 고도화하였다. 웹서비스 뿐만아니라 모바일 서비스도 구축하였다. 모바일 채널은 웹으로 개발하였다. 모바일 웹에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 모바일 기기에 관계없이 모바일 웹사이트에 접속이 가능하다.
- ② 모바일웹은 콘텐츠나 디자인을 변경할 때 웹 표준에 맞춰 개발하기 때문에 OS별로 수정할 필요가 없다.
- ③ 단말기의 카메라, GPS 또는 각종 프로세싱 능력을 활용한 서비스 이용시 앱보다 훨씬 효과적이다.
- ④ 모바일웹은 데스크톱용 웹 브라우저와 기능적으로 동일한 수준의 브라우저 설치와 실행이 가능하다.
- ⑤ URL을 통해 접속한다.

87. 인터넷 기반의 전자상거래를 위협하는 요소와 그 설명이 가장 옳지 않은 것은?

- ① 바이러스 - 자체 복제되며, 특정 이벤트로 트리거 되어 컴퓨터를 감염시키도록 설계된 컴퓨터 프로그램
- ② 트로이 목마 - 해킹 기능을 가지고 있어 인터넷을 통해 감염된 컴퓨터의 정보를 외부로 유출하는 것이 특징
- ③ 애드웨어 - 사용자의 동의 없이 시스템에 설치되어서 무단으로 사용자의 파일을 모두 암호화하여 인질로 잡고 금전을 요구하는 악성 프로그램
- ④ 웜 - 자체적으로 실행되면서 다른 컴퓨터에 전파가 가능한 프로그램
- ⑤ 스파이웨어 - 이용자의 동의 없이 또는 이용자를 속여 설치되어 이용자 몰래 정보를 빼내거나 시스템 및 정상 프로그램의 설정을 변경 또는 운영을 방해하는 등의 악성행위를 하는 프로그램

88. QR코드를 활용하는 간편결제 방식에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① QR코드는 다양한 방향에서 스캔·인식이 가능하고 일부 훼손되더라도 오류를 정정하여 정상적으로 인식할 수 있는 장점이 있다.
- ② 소비자가 모바일 앱으로 가맹점에 부착된 QR코드를 스캔하여 결제처리하는 방식을 고정형이라 한다.
- ③ 결제 앱을 통해 소비자가 QR코드를 생성하고, 가맹점에서 QR리더기(결제 앱 또는 POS단말기)로 읽어서 결제처

리하는 것을 변동형이라 한다.

- ④ 고정형 QR은 가맹점 탈퇴·폐업 즉시 QR코드를 파기한 후 가맹점 관리자에게 신고해야 한다.
- ⑤ 변동형 QR은 개인이 별도의 위·변조 방지 특수필름 부착이나 잠금장치 설치 등의 조치를 취해야 한다.

89. 데이터 내에 포함된 개인 정보를 식별하기 어렵게 하는 조치를 비식별화라 한다. 이에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 정형데이터는 개인정보 비식별 조치 가이드라인의 대상 데이터이다.
- ② 비식별화를 위해 개인이 식별가능한 데이터를 삭제처리 하는 방법이 있다.
- ③ 성별, 생년월일, 국적, 고향, 거주지 등 개인특성에 대한 정보는 비식별화 대상이다.
- ④ 혈액형, 신장, 몸무게, 허리둘레, 진료내역 등 신체 특성에 대한 정보는 비식별화 대상이다.
- ⑤ JSON, XML 포맷의 반정형데이터는 개인정보 비식별화 대상이 아니다.

90. 데이터, 지식, 정보에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 일반적으로 데이터에서 정보를 추출하고, 정보에서 지식을 추출한다.
- ② 1차 데이터는 이미 생성된 데이터를 의미하고, 2차 데이터는 특정한 목적을 달성하기 위해 직접적으로 고객으로부터 수집한 데이터를 의미한다.
- ③ 일반적으로 정보는 이전에 수집한 데이터를 재가공한 특성을 갖고 있다.
- ④ 암묵적 지식은 명확하게 체계화하기 어려운 지식을 의미한다.
- ⑤ 지식창출 프로세스에는 공동화, 표출화, 연결화, 내면화가 포함된다.

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