

2018년도 제33회 경영지도사 2차 국가자격시험

교시	시간	시험과목
1교시	90분	① 마케팅관리론
수험번호		성명

【 수험자 유의사항 】

1. 시험문제지 표지와 시험문제지의 총면수, 문제번호 일련순서, 인쇄 상태 등을 확인하시고, 문제지 표지에 수험번호와 성명을 기재하시기 바랍니다.
2. 수험자 인적사항 및 답안지 등 작성은 반드시 검정색 필기구만을 계속 사용하여야 합니다. (그 외 연필류, 유색필기구, 2가지 이상 색 혼합 사용 등으로 작성한 답안은 0점 처리됩니다.)
3. 문제번호 순서에 관계없이 답안 작성이 가능하나, 반드시 문제번호 및 문제를 기재(긴 경우 요약기재 가능)하고 해당 답안을 기재하여야 합니다.
4. 답안 정정 시에는 정정할 부분을 두 줄(=)로 긋고 수정할 내용을 다시 기재합니다.
5. 답안작성은 시험시행일(2018. 8. 4.) 현재 시행되는 법령 등을 적용하시기 바랍니다.
6. 감독관의 지시에 불응하거나 시험시간 종료 후 답안지를 제출하지 않을 경우 불이익이 발생할 수 있음을 알려 드립니다.
7. 시험문제지는 시험 종료 후 가져가시기 바랍니다.



안내사항

1. 수험자의 의견을 적극 반영하기 위하여 QR코드를 활용한 설문조사를 실시하고 있으니 많은 참여 바랍니다.
2. 시험 합격자에게 '합격축하 SMS(알림톡) 알림 서비스'를 제공하고 있습니다.

- 수험자 여러분의 합격을 기원합니다 -



▲ 설문조사



한국산업인력공단
HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT SERVICE OF KOREA

마케팅관리론

【문제 1】 시장세분화에 관한 다음 물음에 답하십시오. (30점)

물음 1) 시장세분화의 개념을 설명하십시오. (6점)

물음 2) 고객선호도에 따른 세 가지 시장유형을 설명하십시오. (12점)

물음 3) 효과적인 시장세분화를 위한 네 가지 조건을 설명하십시오. (12점)

【문제 2】 시장의 매력도를 분석하는데 활용되는 Michael E. Porter 교수의 Five Forces Model과 관련하여 다음 물음에 답하십시오. (30점)

물음 1) Five Forces Model의 구성요소를 설명하십시오. (10점)

물음 2) 신규 경쟁자들이 시장에 쉽게 들어오지 못하도록 하는 진입장벽 원천 네 가지를 설명하십시오. (12점)

물음 3) 기존시장 내의 가격경쟁이 높아지는 상황 두 가지를 설명하십시오. (8점)

【문제 3】 유통경로계열화의 전략으로서 수직적 마케팅시스템(VMS)의 장·단점을 각각 두 가지씩 기술하고, VMS의 세 가지 유형을 설명하십시오. (10점)

【문제 4】 마케팅정보를 처리하는 소비자의 일반적인 정보처리과정을 다섯 단계로 구분하여 설명하십시오. (10점)

【문제 5】 소비재는 구매행동(습관)에 따라 편의품, 선매품, 전문품으로 나누어진다. 각 소비재 유형별 특징을 설명하고, 각 유형에 해당하는 상품 두 가지씩 제시하십시오. (10점)

【문제 6】 판매촉진의 장·단점에 관하여 각각 두 가지를 설명하고, 소비자 판매촉진수단 세 가지를 설명하십시오. (10점)

수험자 안내문

우리 공단은 수험자 여러분의 합격을 진심으로 기원하며, 다음과 같이 시험 관련 정보를 안내하고 있습니다.

첫째, 향후 시험일정을 알려드립니다.

- ☐ 합격자 발표 : 10. 4(목) 09:00
 - Q-Net 경영·기술지도사 홈페이지(60일간) 및 ARS 1666-0100(4일간)

둘째, 수험자의 응시편의를 위해 시험제도를 개선하고 있습니다.

- ☐ 시험전일 18시부터 시험실을 미리 확인할 수 있습니다.
 - 시험실 사전 안내 메시지(알림톡) 발송 (알림서비스에 수신 동의한 수험자 대상)
 - Smart Q-finder(시험실 바로가기) 수험표의 QR코드를 스마트폰으로 스캔하여 확인 또는 Q-Net 로그인 후 [마이페이지] - [원서접수내역]에서 확인
- ☐ 시험 합격자에게 합격축하 알림 서비스를 제공합니다.
- ☐ 시험 기출문제를 큐넷 경영·기술지도사 홈페이지를 통해 공개합니다.
 - 큐넷 홈페이지(www.Q-Net.or.kr/site/mc, www.Q-Net.or.kr/site/tc) 자료실

셋째, 기타 자격 관련 정보를 안내해 드립니다.

(소관부처) 중소벤처기업부	(직업 및 취업정보) 워크넷 한국직업정보시스템	(자격증 발급) 한국경영기술지도사회
		

고객 매우만족(10점 만점에 10점!)을 위해 항상 노력하겠습니다.

2018년도 제33회 경영지도사 2차 국가자격시험

교시	시간	시험과목
2교시	90분	① 시장조사론
수험번호		성명

【 수험자 유의사항 】

1. 시험문제지 표지와 시험문제지의 총면수, 문제번호 일련순서, 인쇄 상태 등을 확인하시고, 문제지 표지에 수험번호와 성명을 기재하시기 바랍니다.
2. 수험자 인적사항 및 답안지 등 작성은 반드시 검정색 필기구만을 계속 사용하여야 합니다. (그 외 연필류, 유색필기구, 2가지 이상 색 혼합 사용 등으로 작성한 답안은 0점 처리됩니다.)
3. 문제번호 순서에 관계없이 답안 작성이 가능하나, 반드시 문제번호 및 문제를 기재(긴 경우 요약기재 가능)하고 해당 답안을 기재하여야 합니다.
4. 답안 정정 시에는 정정할 부분을 두 줄(=)로 긋고 수정할 내용을 다시 기재합니다.
5. 답안작성은 시험시행일(2018. 8. 4.) 현재 시행되는 법령 등을 적용하시기 바랍니다.
6. 감독관의 지시에 불응하거나 시험시간 종료 후 답안지를 제출하지 않을 경우 불이익이 발생할 수 있음을 알려 드립니다.
7. 시험문제지는 시험 종료 후 가져가시기 바랍니다.



안내사항

1. 수험자의 의견을 적극 반영하기 위하여 QR코드를 활용한 설문조사를 실시하고 있으니 많은 참여 바랍니다.
2. 시험 합격자에게 '합격축하 SMS(알림톡) 알림 서비스'를 제공하고 있습니다.



- 수험자 여러분의 합격을 기원합니다 -

▲ 설문조사



한국산업인력공단
HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT SERVICE OF KOREA

시장조사론

【문제 1】 K방송국은 인구고령화에 따라 노년층을 겨냥한 ‘꽃노년’이라는 TV프로그램을 개발하기로 하였다. 이를 위하여 노년층 시청자들을 대상으로 설문조사를 하여 다음 네 가지 변수에 관한 자료를 수집하였다.

y(시청시간)=일일 평균 TV 시청시간
 x_1 (동거여부)=배우자와 동거여부 (동거하면 1, 아니면 0)
 x_2 (연령)=나이
 x_3 (교육기간)=교육 년수

이 자료를 다중 및 단순회귀분석을 한 결과는 <표1> 및 <표2>와 같다.

<표1> 다중회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률 (양측)
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.495	2.637		.567	.577
동거여부	-1.176	.316	-.510	-3.726	.001
연령	.039	.032	.191	1.214	.238
교육기간	-.152	.050	-.476	-3.039	.006
종속변수:시청시간, 수정된 R제곱: .572					

<표2> 단순회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률 (양측)
	B	표준오차	베타		
(상수)	-3.014	2.919		-1.033	.313
연령	.073	.039	.358	1.840	.079
종속변수:시청시간, 수정된 R제곱: .090					

다음 각 물음에 답하시오. (30점)

- 물음 1) <표1>의 다중회귀분석에서 변수 '연령'에 대한 단측검증($\alpha=0.05$)을 실시하고 그 결과를 해석하시오. (5점)
- 물음 2) <표2>의 단순회귀분석에서 변수 '연령'에 대한 단측검증($\alpha=0.05$)을 실시하고 그 결과를 해석하시오. (5점)
- 물음 3) 물음1)과 물음2)에서 변수 '연령'에 대한 단측검증($\alpha=0.05$)의 결과가 다른 원인을 설명하고, 이 원인을 확인하기 위해 할 수 있는 분석방법 두 가지를 기술하시오. (10점)
- 물음 4) 물음 3)의 원인을 해소하기 위한 통계적인 방법 네 가지를 제시하시오. (10점)

【문제 2】 B 통신회사 고객센터에서 과거 소비자의 불평건수는 하루 평균 20건이었다. 최근 몇 개월간 소비자만족도 향상을 위해 노력했으므로, 고객센터 책임자는 평균 불평건수가 과거보다 감소했을 것으로 추측하고 있다. 최근 25일간의 불평건수를 조사한 결과 1일 평균 16건, 표준편차 4건으로 나타났다. 이러한 자료를 바탕으로 고객센터 책임자는 평균 불평건수가 감소했다고 판단할 수 있는지에 관한 다음 각 물음에 답하시오. ($\alpha=0.05$) (30점)

- 물음 1) 위 문제에 대한 귀무가설과 대립가설을 설정하시오. (10점)
- 물음 2) 주어진 자료로부터 t-test를 통해 검증통계량을 계산하시오. (10점)

단, $t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{s/\sqrt{n}}$

- 물음 3) 검증통계량에 따라 가설의 기각 여부와 결론을 설명하시오. (10점)
- <참고 : t 분포표>

d.f.	t .100	t .050
20	1.325	1.725
21	1.323	1.721
22	1.321	1.717
23	1.319	1.714
24	1.318	1.711
25	1.316	1.708

【문제 3】 개념 타당성(construct validity)의 의미를 기술하고, 개념 타당성의 세 가지 유형을 설명하시오. (10점)

【문제 4】 패널조사의 개념 및 그 한계점 세 가지를 설명하시오. (10점)

【문제 5】 모집단에 대한 자세한 정보를 얻기 위해 표본조사와 전수조사의 방법을 사용할 수 있다. 이런 방법 중 표본조사가 자주 쓰이는 이유 두 가지를 설명하고, 전수조사가 불가능한 경우 두 가지를 제시하시오. (10점)

【문제 6】 비확률표본추출기법 중 할당표본추출(Quota Sampling)의 개념 및 장점에 관해 설명하시오. (10점)

2018년도 제33회 경영지도사 2차 국가자격시험

교시	시간	시험과목
3교시	90분	① 소비자행동론
수험번호		성명

【 수험자 유의사항 】

1. 시험문제지 표지와 시험문제지의 총면수, 문제번호 일련순서, 인쇄 상태 등을 확인하시고, 문제지 표지에 수험번호와 성명을 기재하시기 바랍니다.
2. 수험자 인적사항 및 답안지 등 작성은 반드시 검정색 필기구만을 계속 사용하여야 합니다. (그 외 연필류, 유색필기구, 2가지 이상 색 혼합 사용 등으로 작성한 답안은 0점 처리됩니다.)
3. 문제번호 순서에 관계없이 답안 작성이 가능하나, 반드시 문제번호 및 문제를 기재(긴 경우 요약기재 가능)하고 해당 답안을 기재하여야 합니다.
4. 답안 정정 시에는 정정할 부분을 두 줄(=)로 긋고 수정할 내용을 다시 기재합니다.
5. 답안작성은 시험시행일(2018. 8. 4.) 현재 시행되는 법령 등을 적용하시기 바랍니다.
6. 감독관의 지시에 불응하거나 시험시간 종료 후 답안지를 제출하지 않을 경우 불이익이 발생할 수 있음을 알려 드립니다.
7. 시험문제지는 시험 종료 후 가져가시기 바랍니다.



안내사항

1. 수험자의 의견을 적극 반영하기 위하여 QR코드를 활용한 설문조사를 실시하고 있으니 많은 참여 바랍니다.
2. 시험 합격자에게 '합격축하 SMS(알림톡) 알림 서비스'를 제공하고 있습니다.



- 수험자 여러분의 합격을 기원합니다 -

▲ 설문조사



한국산업인력공단
HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT SERVICE OF KOREA

소비자행동론

【문제 1】 행동주의적 학습이론 중 파블로프(Pavlov)의 고전적 조건화(classical conditioning) 이론에 관한 다음 물음에 답하십시오. (30점)

물음 1) 고전적 조건화의 개념을 파블로프의 실험을 중심으로 설명하십시오. (10점)

물음 2) 고전적 조건화를 광고에의 적용 측면에서 설명하십시오. (단, 즐거운 음악, 제품, 태도와 연결시킨 광고로 한정한다.) (10점)

물음 3) 고전적 조건화에 영향을 미치는 요소 다섯 가지를 설명하십시오. (10점)

【문제 2】 Bearden과 Etzel은 ‘제품을 소유한 소비자의 수’와 ‘제품이 공공장소에서 소비되느냐 혹은 개인적으로 사용되느냐’를 기준으로 제품을 분류하고, 분류된 제품 유형별로 준거집단이 제품과 상표의 구매에 미치는 영향력의 차이를 제시하였다. 다음 물음에 답하십시오. (30점)

물음 1) 제품을 사치품과 필수품으로 나누었을 때, 두 제품에 대한 준거집단의 영향력 차이를 설명하십시오. (5점)

물음 2) 제품을 공공장소에서 소비되는 제품과 사적으로 사용되는 제품으로 나누었을 때, 두 제품에 대한 준거집단의 영향력 차이를 설명하십시오. (5점)

물음 3) 공공장소에서 사용되는 사치품, 개인적으로 사용되는 사치품, 공공장소에서 사용되는 필수품, 개인적으로 사용되는 필수품의 네 가지 제품 유형별로 제품 구매와 상표 선택의 관점에서 준거집단의 영향력을 각각 설명하십시오. (20점)

【문제 3】 소비자행동의 내적 요소인 주의(주목)와 환기(각성)의 개념을 설명하고, 이들과 정보처리능력의 관계에 관한 요크스 - 다드슨(Yerkes & Dodson)의 법칙을 설명하십시오. (10점)

【문제 4】 소비자의 지각적 해석 과정에는 지각적 범주화(categorization)와 지각적 추론(inference)의 원리가 적용된다. 지각적 범주화와 지각적 추론의 개념을 각각 설명하십시오. (10점)

【문제 5】 태도(attitude)가 갖는 기능은 연구자들에 따라 다양하게 분류되고 있다. 이 중에서 보편적으로 받아들여지고 있는 태도의 기능을 Katz가 제시한 내용을 중심으로 설명하시오. (10점)

【문제 6】 저관여 상황에서의 태도 형성 및 태도 변화와 관련하여 Krugman의 저관여 학습이론(저관여 하이어라키)과 Zajonc의 단순노출효과 이론을 각각 설명하시오. (10점)

수험자 안내문

우리 공단은 수험자 여러분의 합격을 진심으로 기원하며, 다음과 같이 시험 관련 정보를 안내하고 있습니다.

첫째, 향후 시험일정을 알려드립니다.

- ☐ 합격자 발표 : 10. 4(목) 09:00
 - Q-Net 경영·기술지도사 홈페이지(60일간) 및 ARS 1666-0100(4일간)

둘째, 수험자의 응시편의를 위해 시험제도를 개선하고 있습니다.

- ☐ 시험전일 18시부터 시험실을 미리 확인할 수 있습니다.
 - 시험실 사전 안내 메시지(알림톡) 발송 (알림서비스에 수신 동의한 수험자 대상)
 - Smart Q-finder(시험실 바로가기) 수험표의 QR코드를 스마트폰으로 스캔하여 확인 또는 Q-Net 로그인 후 [마이페이지] - [원서접수내역]에서 확인
- ☐ 시험 합격자에게 합격축하 알림 서비스를 제공합니다.
- ☐ 시험 기출문제를 큐넷 경영·기술지도사 홈페이지를 통해 공개합니다.
 - 큐넷 홈페이지(www.Q-Net.or.kr/site/mc, www.Q-Net.or.kr/site/tc) 자료실

셋째, 기타 자격 관련 정보를 안내해 드립니다.

(소관부처) 중소벤처기업부	(직업 및 취업정보) 워크넷 한국직업정보시스템	(자격증 발급) 한국경영기술지도사회
		

고객 매우만족(10점 만점에 10점!)을 위해 항상 노력하겠습니다.