

17. 다음 중 <H1> 태그에 대해 글꼴 '돋움', 글꼴 크기 '15포인트', 글자색 '파랑'으로 지정하기 위한 CSS 코드로 옳은 것은?
 ① H1 {font-style:돋움; font-weight:15pt; color:blue}
 ② H1 {font-family:돋움; font-size:15pt; color:blue}
 ③ .H1 {font-style:돋움; font-size:15pt; color:blue}
 ④ .H1 {font-family:돋움; font-weight:15pt; color:blue}
18. 다음 중 부적절한 키워드나 잘못된 연산자의 사용으로 인해 검색 결과에서 누락된 정보를 의미하는 것은?
 ① Garbage ② Thesaurus
 ③ Stopword ④ Leakage
19. 다음 중 Response.Buffer=true로 설정한 후 버퍼에 쌓여 있는 HTML 텍스트를 브라우저로 출력할 때 사용하는 코드로 옳은 것은?
 ① Response.Write ② Response.Flush
 ③ Response.Abandon ④ Response.Expires
20. 다음 중 플래시에 대한 특징으로 옳지 않은 것은?
 ① 플래시는 벡터 기반의 드로잉을 지원한다.
 ② 벡터 기반의 프로그램이지만 비트맵 이미지도 사용가능하다.
 ③ 플래시는 스트리밍 방식으로 전송되어 다운로드되면서 동시에 보여진다.
 ④ 애니메이션을 만들기 위해서는 액션스크립트를 이용해야 한다.

2과목 : 전자상거래일반 (21-40 각 4점, 41-44 각 5점)

21. 다음 중 고객관계관리(CRM)를 수행하는 목적과 가장 거리가 먼 것은?
 ① 표적 고객에 대한 고객 관계 집중화
 ② 고객점유율보다는 시장점유율을 높이기 위한 수단
 ③ 고객이탈 방지를 위한 적극적인 고객 마케팅
 ④ 고객분석을 통한 전략적 고객자산 관리 기반 확충
22. 다음 중 옥션이나 지마켓 같은 오픈마켓은 어떤 비즈니스 유형으로 분류할 수 있는가?
 ① B2C ② B2B
 ③ C2C ④ G2C
23. 온라인 지불시스템에서 데이터를 암호화 하는 목적 중 '메시지 무결성(message integrity)'에 대한 설명으로 옳바른 것은?
 ① 사용자가 누군가에게 보낸 정보를 부인하지 못하도록 예방하는 기능
 ② 정보를 보내는 사용자에게 대한 신분을 증명하는 기능
 ③ 정보가 다른 사람에게 유출되지 않도록 보장하는 기능
 ④ 전송된 정보가 변경되지 않았음을 보장하는 기능
24. 다음 중 인터넷 마케팅 전략에서 목표시장을 선택하기 위한 전략적 접근법으로 옳바른 것은?
 ① 세분화(segmentation)-표적선정(targeting)-포지셔닝(positioning)
 ② 표적선정(targeting)-세분화(segmentation)-포지셔닝(positioning)
 ③ 세분화(segmentation)-포지셔닝(positioning)-표적선정(targeting)
 ④ 표적선정(targeting)-포지셔닝(positioning)-세분화(segmentation)
25. 다음 중 오프라인 시장과 비교할 때 디지털 시장이 가지고 있는 특징에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?
 ① 정보 조사비용이 높아졌다.
 ② 거래비용이 감소하였다.
 ③ 가격차별화는 낮은 비용으로 즉시 가능해졌다.
 ④ 시장세분화 비용이 낮아지며 정확성이 제고되었다.
26. 다음 4가지 마케팅 방식 중 성격이 다른 한 가지는 무엇인가?
 ① 매스 마케팅 ② 일대일 마케팅
 ③ 데이터베이스 마케팅 ④ 관계 마케팅

27. 다음 중 공급사슬관리(SCM)의 효과로 옳바르지 않은 것은?
 ① 공급사슬 내의 프로세스가 유기적으로 통합되므로 업무 처리시간이 단축된다.
 ② 대량의 재고를 확보함으로써 제품 및 서비스 공급을 안정시킨다.
 ③ 생산품에 대한 최소의 변경 회수 및 최적화된 일정으로 생산성이 증가한다.
 ④ 기업 간의 상호 신뢰를 통해 안정적인 거래를 기대할 수 있다.
28. 다음은 소비자가 제품 구매 시 관여도가 낮은 상황인 저관여에 대한 설명이다. 저관여 상황에 대한 설명으로 옳바르지 않은 것은?
 ① 저가이면서 구매 빈도가 높음
 ② 구매 의사결정이 단순함
 ③ 충동 구매의 가능성이 높음
 ④ 구매 후 인지적 부조화 가능성이 높음
29. 다음 중 물류관리에 사용되는 다양한 기술들에 대한 설명으로 옳바르지 않은 것은?
 ① 크로스 도킹(cross docking) - 효과적인 물류시스템으로 원활한 상품의 유통을 돕는다.
 ② CRP(continuous replenishment planning) - 상품의 결품이 발생하지 않도록 지속적으로 재충원을 가능하게 해준다.
 ③ POS(point of sale) - RFID 기술을 이용하여 효과적인 수요 예측 및 생산계획을 지원한다.
 ④ QR(quick response) - 재빠른 상품의 보충과 충원을 지원한다.
30. 고객관계관리(CRM)의 태동 배경에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?
 ① 일대일 마케팅(one-to-one marketing)보다는 매스마케팅(mass marketing)이 보다 효과적이라는 판단 때문
 ② 시장 경쟁이 심화되었기 때문
 ③ 고객의 기대와 요구가 다양하게 증가되었기 때문
 ④ 정보기술의 분석적 역량이 증대된 때문
31. 다음 글상자에서 설명하고 있는 고객세분화 기준은 무엇인가?

소비자들의 관심, 가치, 성격, 의견, 태도, 그리고 생활방식이나 선호체계를 바탕으로 소비자들을 세분화 하는 방식이다. 인터넷상에서 특정 웹 사이트를 방문했다는 기록이 직접 세분화의 기준이 될 수도 있다. 예를 들어, 패션 웹 사이트를 방문한 고객은 스스로 자신의 관심 분야를 반영한 것이다.

 ① 행동기반 기준 ② 인구통계적 기준
 ③ 심리적 기준 ④ 기술적 기준
32. 다음 중 'MRO 자재'에 속하지 않는 것은 무엇인가?
 ① 프린터에 사용되는 토너 또는 잉크
 ② 기업 전산실 컴퓨터의 정기 보수 과정에 사용되는 소모성 부품들
 ③ 자동차 엔진 오일 교환
 ④ 복사기 구매
33. 다음 중 '상향 판매(up-selling)'에 대한 설명으로 가장 옳바른 것은?
 ① 양복을 구매하는 고객에게 와이셔츠를 추천한다.
 ② 두 달 전에 열대어를 구매한 고객에게 재구매를 유도하는 메일을 발송한다.
 ③ 결혼 전에 소형차를 구매한 고객에게 결혼 후에 중대형 자동차를 소개한다.
 ④ 신형 스마트폰과 와이파이 '에그'를 패키지로 묶어서 할인 판매한다.

34. 다음 중 블로그(blog)가 가지고 있는 특징으로 옳바르지 않은 것은?
 ① 홈페이지(웹 사이트)에 비해 독립적이지 못하고 제한적인 요소가 많다.
 ② 타인과 콘텐츠를 자유롭게 공유하는 기능이 있어서 기밀이나 보안 유지가 어렵다.
 ③ 저작권 문제를 신경 쓰지 않아도 무방하다.
 ④ 전문 지식이 없어도 홈페이지에 비해 쉽게 운영할 수 있다.
35. 전자상거래 환경에서 나타나는 특징에 대한 설명으로 옳바르지 않은 것은?
 ① 인터넷과 웹 기술이 어디에서나 사용가능하다.
 ② 글로벌한 접근성을 지니고 있다.
 ③ 기술이 사용자와의 상호활동을 통해 작동한다.
 ④ 고객에게 제공되는 상품 및 서비스의 표준화가 촉진된다.
36. 다음 중 전자상거래에 대한 설명으로 옳바르지 않은 것은?
 ① 전자상거래는 EFT(Electronic Funds Transfer)와 EDI(Electronic Data Interchange)의 발달에서 시작 되었다.
 ② 전자상거래는 대금의 지불만 전자적으로 이루어지는 거래활동이다.
 ③ 전자상거래를 위해 컴퓨터와 네트워크는 필수요소이다.
 ④ e-비즈니스는 전자상거래보다 더 넓은 범위의 개념이다.
37. 다음 중 인터넷 광고가 가지고 있는 특징에 대한 설명으로 옳바르지 않은 것은?
 ① 시간에 제약이 없이 광고에 접속할 수 있다.
 ② 필요한 경우, 광고 표현 내용을 수시로 바꿀 수 있는 유연성이 있다.
 ③ 사용자들이 대부분 광고효과를 말하지 않으므로 광고 효과를 측정하기가 용이하지 않다.
 ④ 광고를 보여줄 대상이 전통적인 매체에 비해 많다.
38. 다음 중 '채널 갈등(channel conflict)'을 해소하는 방법으로 가장 거리가 먼 것은?
 ① 온라인 판매 가격을 오프라인과 동일하게 통제한다.
 ② 온라인과 오프라인에서 판매하는 상품 또는 브랜드를 차별화 한다.
 ③ 지역에 따라 특정 지역은 온라인에서, 다른 지역은 오프라인에서만 판매를 한다.
 ④ 주력제품은 온라인에서 판매하고, 수익성이 낮은 부품판매나 애프터서비스 등은 오프라인에서 처리하도록 한다.
39. 다음 중 RFID(Radio Frequency Identification)에 대한 설명으로 옳바른 것은?
 ① 금속 표면으로 둘러싸인 RFID는 아직도 인식 오류가 존재한다.
 ② 한 번에 하나씩 태그를 인식하는 장치이다.
 ③ 보안 유지를 위해 '개별적인 식별정보'를 내포하고 있지 않다.
 ④ RFID 태그는 수 미터(m) 떨어진 장소에서는 인식이 불가능하므로 리더기를 가깝게 접근시켜야 한다.
40. 다음 괄호 안에 들어갈 알맞은 용어는 무엇인가?

()은/는 자신의 신분을 숨기거나 자신을 다른 사람처럼 보이게 하기 위해 가짜 이메일 주소를 사용하거나 다른 사람의 이메일을 도용하는 행위를 일컫는다. 또한 ()은/는 웹 연결 주소를 본래의 것이 아닌 다른 지정된 주소로 재설정하여 연결시킬 때에도 사용된다.

- ① 피싱(phishing) ② 스푸핑(spoofing)
 ③ 해킹(hacking) ④ 악성 코드(malicious code)

41. 인터넷 비즈니스 모델에서 발생할 수 있는 수익 원천으로 가장 옳바르지 않은 것은?
 ① 거래 수수료 ② 회원정보 판매수익
 ③ 광고 수입 ④ 구독료
42. 다음 중 기업과 소비자간 전자상거래 프로세스 단계 중 주문 배송정보, 주문결제정보, 주문처리확인 등을 처리하는 절차를 포함하는 단계는?
 ① 고객 주문단계 ② 대금 처리단계
 ③ 주문 처리단계 ④ 상품 배송단계
43. 최근 인터넷 비즈니스 영역에서 주목을 받고 있는 소셜 네트워크 서비스(SNS)의 범주에 포함되지 않은 것은?
 ① 구글의 위치정보서비스(LBS)
 ② 페이스북
 ③ 트위터
 ④ 유튜브
44. 인터넷을 통한 온라인 구매의 특징(장단점)으로 옳바르지 않은 것은?
 ① 상품과 가격을 비교할 수 있는 수많은 판매자들이 존재한다.
 ② 세부적인 상품 내역을 파악하기 힘들다.
 ③ 개인정보나 보안에 위험이 존재한다.
 ④ 상품 반환이 복잡하거나 곤란한 경우가 오프라인 구매에 비해 많이 발생한다.

3과목 : 컴퓨터및통신일반 (각 6.25점)

45. 다음 중 각 괄호 안에 적합한 마크업 언어를 순서대로 옳게 나열한 것은?

	(㉠)	(㉡)	(㉢)
복잡도	간단	간단	매우복잡
확장성	가능	비표준확장	가능
태그사용자정의	가능	불가능	가능
스펙구성	단순	단순	매우복잡
검색방식	구조적검색	전문	구조적검색

- ① XML-HTML-SGML ② HTML-SGML-XML
 ③ SGML-HTML-XML ④ HTML-XML-SGML

46. 다음 중 OSI 7 계층 중 물리 장치의 고유 주소인 MAC(Media Access Control)를 이용한 로컬 통신을 가능하게 하는 계층은?
 ① 세션 계층 ② 전송 계층
 ③ 네트워크 계층 ④ 데이터 링크 계층
47. 다음 중 주요 포트번호와 그에 대한 서비스와 설명으로 옳지 않은 것은?
 ① 20 - FTP : FTP 연결시 실제로 데이터를 전송한다.
 ② 25 - SMTP : 메일을 보낼 때 사용한다.
 ③ 80 - DNS : 네트워크 관리와 모니터링을 위해 사용한다.
 ④ 110 - POP3 : 메일 서버로 전송된 메일을 읽을 때 사용한다.

48. 다음 중 아래 설명에 해당하는 용어는?

- 2005년 야후에 의해 처음 소개되었다.
 - 제품정보 등에 대한 사용자의 평가나 공유 목록 같은 온라인 협업 쇼핑 도구의 집합이다.
 - 초기 상거래 플랫폼을 소비자들에게 '개방'하고, 소비자들 각자의 상거래 경험을 서로 '공유'시킨다는 의미로 사용되었다.
 - 현재는 소비자의 경험을 소셜네트워크와 실시간으로 공유하는 포괄적이고 광범위한 개념이다.

- ① 포털서비스 ② 소셜네트워크서비스
 ③ 클라우드컴퓨팅 ④ 소셜커머스

49. 다음 중 운영체제의 성능평가 항목에 대한 설명이 옳지 않은 것은?
- ① 처리능력 : 일정시간동안 처리하는 작업의 양
 - ② 반환시간 : 작업시작에서 처리완료까지의 시간
 - ③ 사용가능도 : 시스템을 오류없이 사용 가능한 비율
 - ④ 신뢰도 : 작업을 정확히 해결하는 정도

50. 다음 중 인터럽트에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 외부 장치의 동작과 자신의 동작을 조정할 수 있는 수단으로 인터럽트를 사용한다.
 - ② 프로그램이 실행 순서를 바꿔가면서 처리되기 때문에 일괄 처리 프로그래밍에 사용된다.
 - ③ 현재 실행 중인 프로그램의 수행을 연기하고 다른 프로그램의 수행을 요구하는 명령이다.
 - ④ 컴퓨터에 설치된 장치에서 프로세서로 보내는 하드웨어 신호로 시스템의 처리 효율을 향상시키기 위해 사용된다.

51. 다음 중 정보보호 서비스의 각 기능에 대한 설명이 옳지 않은 것은?
- ① 접근제어 : 임의의 시스템에 접근이 허가되지 않은 사용자의 접근 및 사용을 제어한다.
 - ② 무결성 : 송수신되는 데이터 또는 저장된 데이터의 불법적인 정보 유출을 방지한다.
 - ③ 가용성 : 대상 시스템이 정당한 사용자에게 정보 사용권을 줄 수 있어야 한다.
 - ④ 확인 및 인증 : 사용자의 신원과 송수신 데이터의 송수신자를 확인한다.

52. 다음 중 웹서버 프로그램들의 기본 공통 기능에 해당하지 않는 것은?
- ① HTTPS 지원 ② 가상 호스팅
 - ③ Ajax 기술 지원 ④ 통신 기록

53. 다음 중 사용자가 의도하지 않은 코드를 정상적인 프로그램에 삽입하는 형태로 원격 조정, 패스워드 가로채기, 키보드 입력 가로채기, 시스템 파일 파괴 등 다양한 유형으로 공격하는 악성코드는?
- ① 백도어 ② 트로이목마
 - ③ 악성 ActiveX ④ 매크로 바이러스

54. 다음 중 위치 정보와 무선통신망을 이용하여 교통 안내, 긴급 구조, 인포테인먼트(Information+Entertainment) 서비스 등을 제공하는 차량 멀티미디어 서비스를 의미하는 것은?
- ① RFID 활용 서비스 ② W-CDMA 서비스
 - ③ 텔레매틱스 서비스 ④ VoIP 서비스

55. 컴퓨터 시스템의 구성요소인 버스를 기능에 따라 분류할 경우 아래 설명에 해당하는 버스는?

- 컴퓨터 시스템에서 자료, 명령어 등의 정보를 교환하는 전송로이다.
 - 프로세서에서 메모리나 입출력 장치로 데이터를 전송할 때 사용하는 양방향 버스이다.
 - 버스 신호선의 수가 해당 프로세서의 워드 길이와 같으므로 프로세서의 성능을 결정한다.

- ① 주소버스 ② 제어버스
- ③ 입출력버스 ④ 데이터버스

56. 다음 중 MS윈도우 서버의 특징에 해당하지 않는 것은?
- ① 윈도우 기반이고, 닷넷 기반으로 제작된 프로그램을 구동시키는 것에 최적화되어 있다.
 - ② IIS를 기반으로 웹 프레임워크를 제공하기 때문에 기존 C++로 작성된 Win32API를 사용하는 프로그램이 제대로 호환이 되지 않을 수도 있다.
 - ③ 기업에서 사용할 시 파일과 프린팅, 메일, 그리고 SQL을 서비스하는 서버로는 리눅스보다 더 앞서고 있다.
 - ④ 최초의 공개형 OS로 기업용 서버인 경우가 많으며, 효율적인 서버관리를 위해 OS 자체가 철저하게 CUI용으로 제작되었다.

57. 다음 중 네트워크의 전송 방식 중 브로드밴드 방식에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① 기술이 단순하고 비용이 저렴하며, 설치가 용이하다.
 - ② 전송 거리를 수십 km까지 늘릴 수 있다는 장점이 있다.
 - ③ 음성이나 영상 데이터와 같은 다중 신호들을 하나의 케이블로 동시에 전송한다.
 - ④ 하나의 케이블에 다수의 통신채널을 형성하여 데이터를 동시에 전송하는 방식이다.

58. 다음 중 각 인터넷 라우팅 프로토콜에 대한 설명이 옳지 않은 것은?
- ① ARP : IP 주소를 NIC의 물리적 하드웨어 주소인 이더넷 주소로 변환한다.
 - ② RARP : 두 종단 간에 연결을 설정하지 않고 데이터를 교환한다.
 - ③ EGP : 외부 게이트에 위치하며, 서로 다른 자율 시스템 간에 작동한다.
 - ④ IGP : 내부 게이트웨이와 외부 게이트에서 위치하며, 자율 시스템 내부에서 작동한다.

59. 다음 중 아래의 설명에 해당하는 시스템 공격 방법은?

신뢰 관계에 있는 두 시스템 사이에서 해커의 호스트를 마치 하나의 신뢰 관계에 있는 호스트인 것처럼 속이는 방법이다. 실제 공격은 트러스트로 접속하고 있는 클라이언트에 DoS 공격을 수행해 클라이언트가 사용하는 IP가 네트워크에 출현하지 못하도록 한 뒤, 공격자 자신이 해당 IP로 설정을 변경한 후 서버에 접속하는 형태로 이루어진다.

- ① IP 스푸핑 ② Ping of death 공격
- ③ TearDrop 공격 ④ SYN Flooding 공격

60. 다음 중 HTML5에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- ① HTML 표준의 한계를 극복하는 차세대 웹 표준이다.
 - ② 액티브X를 설치하지 않아도 동일한 기능을 구현할 수 있다.
 - ③ 모든 브라우저에서 HTML5를 완벽하게 지원한다.
 - ④ 웹 어플리케이션 작성에 도움을 줄 다양한 API를 제공한다.

1과목		2과목		3과목	
1	2	21	2	45	1
2	3	22	3	46	4
3	1	23	4	47	3
4	1	24	1	48	4
5	3	25	1	49	3
6	2	26	1	50	2
7	4	27	2	51	2
8	2	28	4	52	3
9	3	29	3	53	2
10	4	30	1	54	3
11	3	31	3	55	4
12	1, 3	32	4	56	4
13	4	33	3	57	1
14	2	34	3	58	2
15	1	35	4	59	1
16	3	36	2	60	3
17	2	37	3		
18	4	38	4		
19	2	39	1		
20	4	40	2		
		41	2		
		42	3		
		43	1		
		44	2		

[오답 및 오타 문의] ⇒ [건시스템\(gunsys.com\)](http://gunsys.com)

위 문제는 건시스템(gunsys.com)에서 원본 내용 그대로 재편집한 것이며, 원 저작권은 자격 시행기관인 대한상공회의소 자격평가사업단(license.korcham.net)에 있음을 밝힙니다.

12번 문제는 자격 시행처에서 가답안으로 1을 제시하였으나, 문제의견 수렴 후 결정된 확정답안은 1, 3 중복답안으로 발표한 문제입니다. 중복 답항의 경우 하나만 선택하여도 정답으로 인정됩니다. 자격 시행처의 공식적인 공지는 없었지만 답항 3이 중복답안으로 인정된 것은 전자 메일을 전송할 때 쓰이는 표준적인 프로토콜인 SMTP(Simple Mail Transfer Protocol)를 SMPT로 표기하였기 때문인 것으로 보여집니다.