Q1. 정보의 특성 중 정보가 정보이용자의 이용 목적에 적합한 것을 무엇이라고 하는가?

1. 이해성

2. 적시성

3. 적절성

4. 신뢰성

5. 일관성

Q2. 다음 중 정보사회의 부정적인 요소에 해당하지 않는 것은?

1. 권력의 집중화

2. 프로슈머의 등장

3. 정보시스템에의 지나친 의존성

4. 컴퓨터 범죄

5. 실업

Q3. 공동의 목표를 달성하기 위해 주어진 경계 내에서 각 구성요소들이 서로 상호작용하는 유기적인 집합체를 무엇이라고 하는가?

1. 집단

2. 기업

3. 조직

4. 협업

5. 시스템

Q1. 다음 중 경영 기능에 따른 경영정보시스템에 해당하지 않는 것은?

마케팅정보시스템

생산정보시스템

중역정보시스템

인사정보시스템

회계정보시스템

A1. 중역정보시스템은 경영정보시스템을 경영계층별로 구분할 때의 유형에 해당한다.

Q2. 운영 업무를 위한 전문가 조언을 제공하거나 관리적 의사결정을 위한 전문가의 조언을 제공하는 정보시스템을 무엇이라고 하는가?

의사결정지원시스템

지식경영시스템

전사적 자원관리시스템

경영정보시스템

전문가시스템

A2. 전문가시스템은 운영 업무를 위한 전문가 조언을 제공하거나 관리적 의사결정을 위한 전문가의 조언을 제공한다.

Q3. 기업 내부와 외부를 고려한 경쟁무기로서의 정보시스템은 무엇인가?

전략정보시스템

전산자료처리시스템

e비즈니스시스템

경영정보시스템

유비쿼터스

A3. 전략정보시스템은 기업이 경쟁우위에 설 수 있도록 비즈니스 과정, 제품, 서비스 혁신을 위한 정보시스템 구현이 목표이다.

Q1. 정보시스템 구축에 필요한 유ㆍ무형의 모든 기술과 수단을 아우르는 기술을 무엇이라고 하는가?

1. [컴퓨터기술](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
2. [사물인터넷](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
3. [유비쿼터스](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
4. [정보시스템기술](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
5. [정보기술](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)

Q2. 기업에 필요한 원부자재를 제공하는 공급업체와 그들의 가치사슬을 포함하는 것은 무엇인가?

1. [기업전략](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
2. [가치사슬모형](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
3. [가치시스템](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
4. [경쟁전략](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
5. [정보기술](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)

Q3. 세분화된 시장을 선택하고 그 시장에서 원가우위전략 또는 차별화전략을 구사하는 전략을 무엇이라고 하는가?

1. [비용우위전략](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
2. [시장중심전략](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
3. [세분화전략](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
4. [집중화전략](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)
5. [서비스전략](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=01?isEnd=1)

Q1. 경영혁신에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

1. [급진적](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
2. [완전한 새로운 시작](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
3. [상향식](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
4. [지원수단 : 정보기술](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
5. [변화 유형 : 조직구조, 조직문화](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)

Q2. 고품질 창출의 기초를 제공하는 동시에 종업원 사기를 고양시키는 것은?

1. [전사적 품질경영](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
2. [경영혁신](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
3. [전략 경영](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
4. [프로세스 개선](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
5. [고객만족 경영](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)

Q3. 프로세스의 변화 방향에 해당하지 않는 것은?

1. [업무의 병렬화](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
2. [종이문서 증가](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
3. [권한의 이양](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
4. [업무의 제거](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)
5. [단일 접점화](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=02&th=02?isEnd=1)

Q1. 다음 중 컴퓨터 하드웨어의 세대별 발전과정 중 2세대에 해당하는 것은?

1. [진공관](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
2. [트랜지스터](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
3. [직접회로](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
4. [초고밀도 직접회로](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
5. [비(非)폰노이만형](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)

1세대: 진공관, 2세대: 트랜지스터, 3세대: 직접회로, 4세대: 초고밀도 직접회로, 5세대: 비(非)폰노이만형 컴퓨터이다.

Q2. 다음 중 입력장치에 해당하지 않는 것은?

1. [키보드](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
2. [음성인식장치](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
3. [디지털카메라](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
4. [터치스크린](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
5. [스피커](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)

스피커는 출력장치에 해당한다.

Q3 . 데이터를 읽고 쓰기 위한 주기억장치 또는 메모리를 무엇이라고 하는가?

1. [자기디스크](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
2. [광디스크](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
3. [USB](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
4. [램(RAM)](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)
5. [롬(ROM)](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=01?isEnd=1)

램(RAM)은 데이터를 읽고 쓰기 위한 주기억장치이다.

Q1. 다음 중 응용소프트웨어에 해당하지 않는 것은?

1. [워드프로세스](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
2. [스프레드시트](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
3. [언어처리기](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
4. [통신 소프트웨어](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
5. [그래픽 소프트웨어](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)

언어처리기는 시스템 소프트웨어에 속한다.

Q2. 프로그래밍 언어의 진화과정 중 자연어의 사용은 몇 세대에 해당하는가?

1. [1세대](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
2. [2세대](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
3. [3세대](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
4. [4세대](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
5. [5세대](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)

5세대는 자연어의 사용으로 새로운 문법의 학습이 필요하지 않은 특징이 있다.

Q3. 차세대 컴퓨팅 가운데 컴퓨터와 사람의 교감을 가능케 하는 인간 중심 컴퓨팅 기술은 무엇인가?

1. [휴먼 컴퓨팅](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
2. [클라우드 컴퓨팅](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
3. [그린 컴퓨팅](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
4. [그리드 컴퓨팅](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)
5. [유틸리티 컴퓨팅](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=03&th=02?isEnd=1)

휴먼 컴퓨팅은 오감기반 사용자 입출력기능으로 편의성 및 실감이 극대화된 휴대, 착용 또는 신체에 내장할 수 있는 인간중심 사용자 단말 기술 및 제품을 말한다

Q1. 다음 중 정보자원관리의 분류에 해당하지 않는 것은?

1. [정보관리](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
2. [기술관리](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
3. [분산관리](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
4. [기능관리](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
5. [인사관리](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)

정보자원관리는 정보관리, 기술관리, 분산관리, 기능관리, 전략관리로 분류할 수 있다.

Q2. 데이터의 계층 구조에서 컴퓨터가 다루는 가장 작은 데이터 단위를 무엇이라고 하는가?

1. [bit](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
2. [byte](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
3. [field](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
4. [record](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
5. [file](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)

bit는 컴퓨터가 다루는 가장 작은 데이터 단위로 bit의 그룹을 byte라고 한다.

Q3. 관계형 데이터베이스에서 행과 열로 구성된 2차원 테이블을 무엇이라고 하는가?

1. [데이터](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
2. [정보](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
3. [관계](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
4. [속성](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
5. [개체](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)

관계형 데이터베이스에선 데이터를 2차원 테이블로 표현하는데 테이블 혹은 관계라고 부른다.

Q1. 다음 중 데이터웨어하우스의 특징이 아닌 것은?

1. [의사결정 지원](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
2. [통합된 데이터 저장소](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
3. [시계열 데이터 저장소](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
4. [주제 중심적 데이터 조직](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
5. [갱신 가능한 데이터의 집합](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)

데이터웨어하우스는 갱신 불가능한 데이터의 집합이다.

Q2. 데이터마이닝의 기능 중 하나의 이벤트와 연결된 발생 건들을 의미하는 것은?

1. [순차](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
2. [연관](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
3. [분류](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
4. [군집화](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
5. [예측](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)

연관은 다수의 다양한 사건들 중 두 가지 이상의 사건이 동시에 일어날 가능성 및 패턴을 발견하는 것이다.

Q3. 빅 데이터 관리방식에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

1. [페타바이트 수준의 데이터 양](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
2. [비정형 데이터의 비중이 높다](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
3. [정형화된 처리 ․ 분석 과정](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
4. [개방형 소프트웨어 활용](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
5. [상관관계 규명 중심](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)

정형화된 처리와 분석과정은 기존의 데이터관리방식이다.

Q1. 다음 중 시스템 개발 수명주기에 대한 특징에 해당하지 않는 것은?

1. [가장 오래된 정보시스템 개발 방법](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
2. [나선형 접근 방식](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
3. [폭포수 접근](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
4. [대규모 시스템 개발 시 사용](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
5. [철저하고 정형화된 요구사항 분석](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)

시스템 개발 수명주기는 단계별 접근 방식이다.

Q2. 기존 시스템에서 새로운 시스템으로 변환하는 과정을 무엇이라고 하는가?

1. [교체](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
2. [대체](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
3. [교환](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
4. [전환](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
5. [수용](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)

전환은 기존 시스템에서 새로운 시스템으로 변환하는 과정이다.

Q3. 저렴한 비용으로 신속하게 실험 시스템을 만들어 사용자의 평가를 받아보는 방식을 무엇이라고 하는가?

1. [프로토타이핑](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
2. [SDLC](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
3. [아웃소싱](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
4. [객체지향](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
5. [컴포넌트 기반](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)

프로토타이핑은 사용자들은 시제품과의 상호작용을 통해 그들의 정보요구사항에 대한 보다 좋은 아이디어를 제공한다.

Q1. 구조적 방법론에서 프로세스와 프로세스 간의 데이터 흐름을 표현하기 위한 주요한 도구를 무엇이라고 하는가?

1. [데이터 흐름도](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
2. [자료사전](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
3. [구조도](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
4. [명세서](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
5. [객체](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)

데이터 흐름도는 사용자의 요구 분석 사항을 파악하기 위해 자료의 흐름과 처리 절차를 도해하여 표현하는 방법이다.

Q2. 현실 세계에 존재하는 실체를 객체라는 독립된 단위로 구성하여 이 객체들이 메시지를 통해 시스템을 운영하도록 하는 개념은 무엇인가?

1. [구조적 방법론](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
2. [객체지향방법론](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
3. [CASE](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
4. [프로토타이핑](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
5. [SDLC](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)

객체지향방법론은 시스템 분석과 설계의 기본단위로 객체를 사용한다.

Q3. 다음 중 프로젝트 관리 변수에 해당하지 않는 것은?

1. [범위](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
2. [일정](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
3. [비용](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
4. [데이터](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
5. [위험](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)

프로젝트 관리 변수는 범위, 일정, 비용, 품질, 위험 다섯 가지이다.

Q1. 기업의 목적을 달성하기 위한 일련의 활동을 한정된 자원을 이용하여 효율적으로 수행할 수 있도록 도와주는 기업 통합 정보시스템을 무엇이라고 하는가?

1. [MIS](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
2. [ERP](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
3. [SCM](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
4. [DSS](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
5. [MRP](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)

ERP는 인력, 자본, 물자, 정보, 시간 등 기업 내에 있는 모든 경영자원을 하나의 체계로 관리하는 통합정보시스템이다.

Q2. ERP 시스템을 자체개발할 경우의 장점에 해당하지 않는 것은?

1. [최고 정보기술을 사용 가능](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
2. [사용자의 요구사항의 반영](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
3. [자사의 know-how 축적 가능](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
4. [자사의 고유 업무에 적합한 시스템 구성 가능](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
5. [초기 투자비가 상대적으로 낮음](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)

최고 정보기술을 사용할 수 있는 것은 ERP 패키지 도입의 장점에 해당한다.

Q3. 다음 중 ERP 시스템의 특징에 해당하지 않는 것은?

1. [범용성](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
2. [실시간 처리](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
3. [시스템 통합](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
4. [사용자 편의성](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)
5. [폐쇄성](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=01?isEnd=1)

대부분의 ERP 상품들은 모든 회사의 전용 하드웨어나 시스템 기술을 사용할 수 있다. 따라서 폐쇄성이 아니라 개방성의 특징이 있다.

Q1. 지식 중 언어나 부호로 표현 가능한 유형화된 지식을 무엇이라고 하는가?

1. [암묵적 지식](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
2. [명시적 지식](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
3. [노하우](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
4. [스킬](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
5. [지혜](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)

명시적 지식은 언어나 부호로 표현 가능한 유형화된 지식으로 규정, 업무처리절차와 같은 것들이 있다.

Q2. 컴퓨터에 지능을 부여하여 인간이 생각하고 판단하는 것과 같은 과정을 컴퓨터로 실현하려는 과학 분야는?

1. [인공지능](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
2. [지식경영](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
3. [컴퓨터 공학](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
4. [전자공학](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
5. [지식관리](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)

인공지능은 컴퓨터 과학, 생물학, 심리학, 언어학, 수학, 공학과 같은 학문에 기초하여 지능을 기계로 실현하고자 하는 과학의 한 분야이다.

Q3. 인터넷 환경에서 지능적으로 활동하는 소프트웨어 프로그램을 무엇이라고 하는가?

1. [전문가시스템](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
2. [로봇](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
3. [지식관리](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
4. [지능형 에이전트](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)
5. [인공지능](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=06&th=02?isEnd=1)

지능형 에이전트는 사용자 개인의 선호를 고려하여 의사결정을 할 수 있도록 구성될 수 있다.

Q1. 다음 중 고객관계관리의 등장 배경에 해당하지 않는 것은?

1. [시장의 변화](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
2. [고객의 변화](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
3. [기술의 변화](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
4. [커뮤니케이션의 변화](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
5. [기업의 변화](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)

고객관계관리는 시장, 고객, 기술, 커뮤니케이션의 변화로 등장하게 되었다.

Q2. 고객 관점에서 제품 또는 서비스에 대한 경험을 관리하여 기업을 혁신하는 CRM 전략은 무엇인가?

1. [CKM](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
2. [CEM](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
3. [CRM](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
4. [e-CRM](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
5. [CSM](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)

CEM(고객경험관리)는 고객경험 프로세스 전반을 분석하여 고객만족을 높이고, 고객의 충성도와 고객가치를 향상시키기 위한 중요 방법론이다.

Q3. 다음 중 CRM 전략에 해당하지 않는 것은?

1. [고객유지 전략](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
2. [고객 활성화 전략](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
3. [신제품 판매 전략](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
4. [신규 고객 확보 전략](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)
5. [과거 고객 재활성화 전략](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=01?isEnd=1)

CRM 전략은 고객유지 전략, 고객 활성화 전략, 교차 판매 전략, 신규 고객 확보전략, 과거 고객 재활성화 전략이 있다.

Q1. 다음 중 SCM의 필요성에 해당하지 않는 것은?

1. [BPR의 등장](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
2. [정보통신기술의 발달](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
3. [채찍효과의 감소](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
4. [기업 활동의 글로벌화](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
5. [소비자 주도의 시장 환경 변화](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)

SCM의 필요성은 채찍효과의 증가, 부가가치의 원천이 기업 내부에서 외부로 이동 등이 있다.

Q2. 기존의 공급사슬에 친환경적인 요소가 추가된 SCM을 무엇이라고 하는가?

1. [Green SCM](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
2. [Blue SCM](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
3. [Global SCM](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
4. [Efficient SCM](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
5. [Advanced SCM](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)

Green SCM은 녹색구매, 친환경 제조 및 자재관리, 친환경 유통 및 마케팅, 역물류 등의 개념이 결합된 형태이다.

Q3. 다음 중 공급사슬 실행의 구성에 해당하지 않는 것은?

1. [주문관리시스템](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
2. [구매관리시스템](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
3. [창고관리시스템](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
4. [운송관리시스템](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)
5. [인사관리시스템](http://lms.studywill.net/Contents/2018/000359/index.html?wk=07&th=02?isEnd=1)

공급사슬 실행은 주문관리, 구매관리, 창고관리, 운송관리시스템으로 구성된다.