
유통관리사 출제기준(2024~)

2023. 6

목 차

1. 자격 체계

- 주요 개편 내용
- 자격체계

2. 출제 기준

- 1급
- 2급
- 3급

3. 출제기준 현행-개정 비교표

- 1급
- 2급
- 3급

1. 주요 개편 내용 및 자격체계

□ 주요 개편 내용

구분	개편 내용	변경 사항(일부)	
출 제 기 준	1급	○ 주요항목 이하 적합한 과목에 맞춰 재배정	(유통경영) 세부항목 '경쟁우위 확보'를 '유통마케팅'에서 '유통경영'으로 과목 변경
		○ 최신 경향 및 트렌드 반영하여 내용 추가	(유통마케팅) 주요항목'온라인 마케팅' 추가
		○ 과도한 출제범위 조정	(유통경영) 주요항목 '유통법규' 중 주요 법률 사항을 제외하고 삭제
	2급	○ 주요항목 이하 적합한 과목에 맞춰 재배정	(상권분석) 세부항목 '상권의 개요' 중 '상권조사의 방법과 분석'세부항목'상권설정 및 분석'으로 위치 변경
		○ 최신 경향 및 트렌드 반영하여 내용 추가	(유통마케팅) 주요항목'디지털 마케팅 전략' 추가
		○ 최신 경향 및 트렌드 반영하여 내용 축소	(유통정보) 주요항목 '주요 유통정보화기술 및 시스템'의 세부항목 이하를 최근 감소된 중요도를 고려하여 내용 축소
		○ 2급 수준으로 적절하지 않은 항목 조정	(유통물류일반관리) 주요항목 '유통경영관리'의 세세항목으로 제시된 '조직이론의 변천과정'을 '조직이론'으로 위치 변경
		○ NCS 유통관리 내용 반영	(유통마케팅) NCS 유통관리에 제시되어 있는 '상품 로스(Loss)관리'를 주요항목 '상품판매와 고객관리'의 세세항목으로 추가
	3급	○ 세부항목 이하 적합한 주요항목에 맞춰 재배정	(유통상식) 세부항목 '양성평등의 이해'를 주요항목 '판매원의 자세'에서 '직업윤리'로 위치 변경
		○ 객관적 평가 모호 항목 삭제	(유통상식) 세세항목인'판매원의 외형적 자세'나 '판매원의 마음가짐'은 객관적이거나 표준화된 기준을 제시하기 어려우므로 평가에 적절치 않아 삭제

□ 자격체계

자격종목명		유통관리사 자격		
직무분야		경영·회계·사무		
검정기준	1급	유통업 경영에 관한 전문적인 지식을 터득하고 경영계획의 입안과 종합적인 관리업무를 수행할 수 있는 자 및 중소기업의 경영지도능력을 갖춘 자		
	2급	유통업 경영에 관한 전문적인 지식을 터득하고 경영계획의 입안과 종합적인 관리업무를 수행할 수 있는 자 및 중소기업의 경영지도능력을 갖춘 자		
	3급	유통실무에 관한 기본적인 지식과 기술을 터득하고 판매업무를 직접 수행할 수 있는 능력을 갖춘 자		
응시자격				
1급	1. 유통분야에서 만 7년 이상의 실무경력이 있는 자 2. 유통관리사 2급 자격을 취득한 후 만 5년 이상의 실무경력이 있는지 3. 「경영지도사 및 기술지도사에 관한 법률」 제3조에 따른 경영지도사 자격을 취득한 자로서 실무경력이 만 3년 이상인 자 <유통관리사1급 실무경력 인정범위>			
	직무분야	직무내용	직무분야	직무내용
	①물류부문	<ul style="list-style-type: none"> ○ 물류기획 ○ 운송관리(육상, 해상, 항공, 기타) ○ 보관관리 ○ 배송관리 ○ 포장관리 	③ 마케팅 머천다이징 부문	<ul style="list-style-type: none"> ○ 마케팅 기획, 운영관리 ○ 점포관리 ○ 판매 촉진관리 ○ 상품 계획관리 ○ 매입관리 ○ 가격관리 ○ 재고관리
②상권분석 부문	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시장조사 기획, 관리 ○ 상권분석 기획, 관리 	④유통정보 부문	<ul style="list-style-type: none"> ○ 유통·물류 정보관리 ○ 유통정보시스템 기획, 관리 ○ 물류정보시스템 기획, 관리 ○ 전자상거래 시스템 기획, 관리 	
2급	제한 없음			
3급	제한 없음			

검정 세부사항					
등급	시험방법	시험과목	출제형태	시험시간	합격기준
1급	필기시험	유통경영 물류경영 상권분석 유통마케팅 유통정보	객관식 5지선다형 (100문항)	100분	매 과목 40점 이상, 평균 60점 이상
2급		유통물류일반관리 상권분석 유통마케팅 유통정보	객관식 5지선다형 (90문항)	100분	
3급		유통상식 판매 및 고객관리	객관식 5지선다형 (45문항)	45분	
가점 부여기준					
1급	5점 가산 ○ 유통산업분야의 법인에서 10년 이상 근무 ○ 2급 자격을 취득하고 도·소매업 영위하는 법인에서 5년 이상 근무				
2급	10점 가산 ○ 유통산업분야에서 3년 이상 근무한 자로서 산업통상자원부가 지정한 연수기관에서 40시간 이상 수료 후 2년 이내 2급 시험에 응시한 자				
3급	10점 가산 ○ 유통산업분야에서 2년 이상 근무한 자로서 산업통상자원부가 지정한 연수기관에서 30시간 이상 수료 후 2년 이내 3급 시험에 응시한 자				

2. 출제 기준

1급

○ 직무분야 : 경영·회계·사무	○ 자격종목 : 유통관리사 1급
○ 검정기준 : 유통업 경영에 관한 전문적인 지식을 터득하고 경영계획의 입안과 종합적인 관리업무를 수행할 수 있는 자 및 중소기업의 경영지도능력을 갖춘 자	
○ 필기검정방법 : 객관식(100문제)	○ 시험시간 : 100분

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목	
유통 경영	유통전략수립	환경분석	<ul style="list-style-type: none"> 유통경영환경분석 (온·오프라인, 디지털 등) 수요예측 고객 및 시장분석(소비자이론 등) 	
		사업 설정	<ul style="list-style-type: none"> 유통업태(포맷) 결정(온니채널, O2O, O4O 등) 가치사슬 구축 	
		경쟁우위 확보	<ul style="list-style-type: none"> 차별화, 원가우위, 집중(focus) 벤더협력도 저비용, 고수익 구조 핵심역량구축 	
		성장전략	<ul style="list-style-type: none"> 시장 집중과 확장 소매업태 확대 다각화 전략 국제화 전략 	
		기업윤리	<ul style="list-style-type: none"> 기업의 사회적 책임 양성평등에 대한 이해 	
	인사조직관리	조직관리	조직관리의 기초	<ul style="list-style-type: none"> 조직관리의 기초 조직이론 조직목표와 효과성 인간행태와 동기부여 조직문화와 리더십 의사결정 및 의사전달 조직변화와 조직발전
			인적자원관리	<ul style="list-style-type: none"> 인적자원의 이해(본질, 의미, 역량, 영역, 패러다임 변화) 인적자원시스템의 이해(시스템 체계와 내용, 상호관계성, cycle 이해) 인적자원계획, 모집, 선발, 배치(수급계획, 필요 spec의 산정, 면접요령 등) 노무관리(노조의 본질, 현장노무관리, 갈등처리, 근태, 비정규직 등) 수행관리(목표설정, 업무분장, 동기부여, 의사소통 등) 성과평가(평가의 기능/역할, 능력/업적평가, 공정성확보 등) 보상/처우(보상의 의미, 최근추세, 평가와 연계방안, 연봉조정 등) 육성방법(OJT, 코칭, 멘토링)

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목
			<ul style="list-style-type: none"> • 인효율 관리(인건비율, 인효율, 평효율)
	경영분석	경영분석	<ul style="list-style-type: none"> • 유통관련 회계기초지식(거래의 측정, 분개, 거래기장) • 재무제표의 이해 • 유통비용의 구성과 손익산출 • 투자수익분석 • 경영효율분석 • 예산편성과 통제 • 매출액 예측 및 목표관리 • 유통성과관리(성과지표 등)
	유통법규	유통관련 법규	<ul style="list-style-type: none"> • 유통산업발전법 • 전자문서 및 전자거래기본법
		기타관련법규	<ul style="list-style-type: none"> • 근로기준법 • 독점규제및공정거래에관한법률 • 소비자기본법
	물류 경영	물류관리	물류 일반
	물류비 관리		<ul style="list-style-type: none"> • 물류비의 이해 • 물류비 관리 • 물류원가관리 • 물류비 산정의 중요성 • 물류비 산정방법
	물류조직		<ul style="list-style-type: none"> • 효율적 물류조직의 필요성 • 물류조직의 형태 • 조직구성 시 고려요소 • 조직의 평가요인
	물류정보		<ul style="list-style-type: none"> • 도소매물류에서의 정보 • 물류정보시스템의 활용(VAN, EDI, QR시스템, RPA 등)
	국제물류		<ul style="list-style-type: none"> • 국제물류의 개요 • 국제운송(국제육상·해상·항공운송, 국제복합운송, 국제소화물일관운송, 국제운송서류 등) • 국제물류시설(국제항만 및 항공·육상 물류거점, 컨테이너터미널, 보세구역, 경제자유구역 및 자유무역지역 등) • 국제물류실무(선하증권과 운송장, 무역과 통관, 국제운송운임, 국제운송보험 등)
	물류기능		화물운송

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목	
			• 공동수배송	
		보관하역	• 보관물류 • 창고관리 • 재고관리 • 하역관리 • 포장관리	
	도소매물류	도매물류와 소매물류	• 도매물류와 소매물류의 개념 • 도매물류와 소매물류의 흐름 • 물류(배송)센터	
상권분석	상권설정 및 매출추정	상권설정	• 상권의 정의 • 상권 구획 • 상권이론(정성적·정량적 이론) • 상권설정의 요소 (인구통계, 라이프스타일 특성, 비즈니스 환경, 경쟁상황 포함) • 온라인 마케팅에서의 상권	
		상권조사	• 상권조사 정보(업종, 매출, 인구, 지역) • 상권 내 정보 파악방법 • 상권정보시스템, 지리정보 활용	
		매출추정	• 판매수요예측법(간이산출법, 매장면적비율법, 유사점포추정법 등) • 매장 적정 규모 전략	
	입지분석	입지 영향 인자	• 다점포 경영 성향 • 접근성 • 입지적 이점 등	
		소매입지별 유형	• 도심입지(CBDs) • 쇼핑센터 • 노면 독립입지 • 복합용도개발지역	
		업체와 소매입지	• 백화점(아울렛, 복합쇼핑몰) • 의류, 패션 전문점 • 대형마트, 슈퍼마켓, 편의점 • 패션잡화점 • 기타 소매업체별 입지전략	
	개점전략	개점전략	• 점포개점계획 • 점포의 개점과 폐점	
		유통시설 인허가 절차	• 유통시설별 인허가 절차	
	유통마케팅	소매마케팅 전략	시장세분화	• 시장세분화의 중요성 • 시장세분화의 기준과 방법
			목표시장 설정	• 목표고객/시장 설정 • 포지셔닝

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목
	가격관리	가격정책과 가격관리	<ul style="list-style-type: none"> • Everyday Low Pricing 전략 • High/Low pricing 전략 • 비용, 이익에 근거한 가격 설정 • 경쟁자에 근거한 가격 설정 • 수요에 근거한 가격 설정
	온라인 마케팅	소매점의 디지털 마케팅 전략	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 마케팅 개요와 최신동향 • 마케팅퍼널과 고객여정분석 • 소매점의 디지털 마케팅을 위한 목표결정 • 타겟 고객층 파악과 구체화 • 경쟁분석과 마케팅 포지셔닝 • 온라인 광고
		웹사이트 및 온라인 쇼핑몰 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 웹사이트 및 온라인 쇼핑몰 관리전략 • 콘텐츠 관리 및 제작 • UX개선을 위한 웹사이트 디자인 • 모바일 최적화와 반응형 웹디자인 • 검색엔진 최적화(SEO) 기초 • 웹사이트 보안 위협 대응 및 개인정보 보호 정책
		소셜미디어 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> • 소셜미디어 플랫폼에 대한 이해 • 소셜미디어 마케팅전략과 효과적인 콘텐츠 마케팅 • 소셜미디어 광고와 분석
		데이터분석과 성과측정	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 마케팅 데이터 분석기법과 도구 • 성과측정과 KPI관리 • 데이터를 활용한 전략 개선과 최적화
	점포관리	점포운영	<ul style="list-style-type: none"> • 점포 운영의 책무 • 비용 관리 • 결품 및 미납관리 • 점포관리시스템(발주관리, 매입 및 매출관리, 재고관리)
		점포구성, 디자인, VMD	<ul style="list-style-type: none"> • 매장 컨셉 설정·관리 • 매장 레이아웃 계획·관리 • 매장 공간 계획·관리 • 매장 환경 관리
		무점포 소매업의 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인 소매업 • 카타로그, DM 소매업 • TV홈쇼핑 • 직접판매 • 자동판매기업 등
	촉진관리 전략	프로모션믹스	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 커뮤니케이션의 역할 • 고객 커뮤니케이션 계획 • 소매 광고의 도구 • 고객 충성도 프로그램
		고객서비스 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 고객서비스의 전략적 중요성 • 고객서비스와 고객 행동

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목
	머천다이징*		<ul style="list-style-type: none"> • 고객센터 서비스 품질 • 고객의 소리(VOC) 관리 및 고객센터 서비스 평가관리 • 겹분석 모형
		상품계획	<ul style="list-style-type: none"> • 머천다이징의 이해 • 상품구성계획
		매입관리	<ul style="list-style-type: none"> • 상품예산계획 • 점포별 상품 할당 • 상품 기획 평가 • 브랜드 전략 • 벤더관리
		재고관리	<ul style="list-style-type: none"> • 재고투자 • 재고통제방법
유통정보	유통정보의 이해	정보의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 정보의 개념 • 정보화 사회 • 정보와 유통혁명 • 정보와 의사결정 • 유통정보의 종류 • 정보기술과 조직, 지식경영
		유통정보화 기술	<ul style="list-style-type: none"> • 국제 표준 바코드 및 상품 코드체계 • 공통상품코드/국내유통업체코드체계 • KAN 및 ITF • POS시스템 개요 • POS데이터의 분류와 활용
		유통정보의 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 유통성과관리(유통계수관리, 점포 효율 및 손익, 투자평가) • 고객가치분석, 고객충성도프로그램
	유통정보시스템	유통 및 물류정보시스템 구축과 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 유통정보시스템의 개요 • 유통 프로세스 지원 정보시스템
			<ul style="list-style-type: none"> • 유통정보시스템의 기획/분석/설계 • 유통정보시스템의 구현/테스트 • 유통정보시스템 구축사례
		개인정보보호와 프라이버시	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보보호 개념 • 개인정보보호 정책 • 개인정보보호 기술 • 보안시스템 • 프라이버시 개념 • 프라이버시 보호 정책 • 프라이버시 보호 기술
		전자상거래 시스템	전자상거래시스템

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목
	통합정보자원관리시스템	ERP 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • ERP 개념 • ERP 요소기술 • ERP 구축 • 유통분야에서의 ERP 활용
		CRM 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • CRM 개념 • CRM 요소기술 • CRM 구축 • 유통분야에서의 CRM 활용
		SCM 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • SCM 개념 • SCM 요소기술 • SCM 구축 • 유통분야에서의 SCM 활용
	신용합기술의 유통분야에서의 응용	신용합기술	<ul style="list-style-type: none"> • 신용합기술 개요 • 디지털 신기술 현황 • 신용합 핵심기술 • 신용합기술에 따른 유통업체 비즈니스 모델 변화
		신용합기술의 개념 및 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 빅데이터와 애널리틱스의 개념 및 활용 • 인공지능의 개념 및 활용 • RFID의 사물인터넷의 개념 및 활용 • 로봇틱스와 자동화의 개념 및 활용 • 블록체인과 핀테크 • 클라우드컴퓨팅의 개념 및 활용 • 가상현실과 메타버스의 개념 및 활용 • 스마트물류와 자율주행의 개념 및 활용

* 제4과목 유통마케팅/머천다이징 세세분류 기준

대분류	중분류	세분류	세세분류
상품계획	머천다이징의 이해	머천다이징의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 머천다이징의 정의 • 머천다이징의 기능 • 소매업과 머천다이징
		상품구성 계획	<ul style="list-style-type: none"> • 상품분류 • 상품부문별 구매조직화 • 판매예측 • 상품구색 계획
	매입관리	상품예산 계획	<ul style="list-style-type: none"> • 재무목표 설정 • 시기별 예산관리(월별, 계절별 등) • 상품별 예산관리(패션용품, 일용품 등)
		점포별 상품 할당	<ul style="list-style-type: none"> • 점포 특성에 따른 상품 할당
		상품 기획 평가	<ul style="list-style-type: none"> • 재고분석 • 판매분석 • 공헌도 분석
		브랜드전략	<ul style="list-style-type: none"> • 제조업체 브랜드 • PB(Private Brand) • 라이센스 브랜드

			<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 소싱
		벤더관리	<ul style="list-style-type: none"> • 벤더와의 협상 • 전략적 파트너십 구축 • 벤더 유지,관리 • 구매상의 법적, 윤리적 이슈 파악
	재고관리	재고투자 및 재고 통제 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 재고투자와 재고관리 • 상품예산관리에 적합한 재고 • 금액에 의한 재고 통제 • 단위에 의한 재고 통제

□ 2급

○ 직무분야 : 경영·회계·사무	○ 자격종목 : 유통관리사2급
○ 검정기준: 유통에 관한 전문적인 지식을 터득하고 관리업무 및 중소기업 경영지도의 보조 업무 능력을 갖춘 자.	
○ 필기검정방법 : 객관식(90문제)	○ 시험시간 : 100분

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목	
유통물류 일반관리	유통의 이해	유통의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 유통의 개념과 분류 유통(중간상)의 필요성 유통기능(function)과 유통흐름(flow) 	
		유통경로 및 구조	<ul style="list-style-type: none"> 유통경로의 개념 유통경로의 유용성 유통경로의 유형과 조직 유통경로의 믹스 	
		유통경제	<ul style="list-style-type: none"> 유통산업의 경제적 역할 상품생산·소비 및 교환 유통비용과 이윤 	
		유통산업의 이해 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> 유통의 발전과정 유통환경의 변화와 특징 유통산업관련 정책 글로벌 유통산업의 동향과 추세 	
	유통경영전략	유통경영환경분석	<ul style="list-style-type: none"> 유통경영전략의 필요성과 이해 유통경영의 비전과 목표 유통경영의 외부적 요소 분석 유통경영의 내부적 요소 분석 	
		유통경영전략의 수립과 실행	<ul style="list-style-type: none"> 유통기업의 사업방향 결정 기업수준의 경영전략, 사업부수준의 경영전략, 기능별 경영전략 경쟁우위와 경쟁전략 경영혁신 다각화·통합전략과 아웃소싱전략 전략적 제휴, 합작투자, 인수합병전략 유통기업의 글로벌화 전략 기타 유통경영전략 경영전략의 대안 평가 및 선택 	
		유통경영전략의 평가 및 통제	<ul style="list-style-type: none"> 전략의 평가 전략의 통제 성과의 환류(feedback) 	
	유통경영관리	조직관리		<ul style="list-style-type: none"> 조직이론 조직구조의 유형 및 설계 조직의 목표관리와 동기부여 조직의 의사전달과 갈등관리 조직문화와 리더십
			인적자원관리	<ul style="list-style-type: none"> 인사관리의 기초와 개념 직무분석과 직무평가

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목	
			<ul style="list-style-type: none"> • 인적자원의 확보와 개발 • 인적자원의 활용과 배치 • 인적자원의 보상과 유지 	
		재무관리	<ul style="list-style-type: none"> • 재무관리의 개요 • 화폐의 시간적 가치와 현재가치 및 균형가격 • 자본예산과 자본조달 • 자본비용 	
		구매 및 조달관리	<ul style="list-style-type: none"> • 구매 및 조달관리의 개념 및 절차 • 공급자 선택 및 관리 • 구매실무(원가계산, 구매가격, 구매계약, 구매협상, 재고관리) • 품질관리 • 글로벌 구매 및 조달관리 	
	물류경영관리	도소매물류의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 도소매물류의 기초 • 도소매물류의 고객서비스 	
		도소매물류관리	<ul style="list-style-type: none"> • 물류계획 • 운송, 보관, 하역, 창고관리 • 포장관리 • 물류관리를 위한 정보기술 • 물류비 • 물류아웃소싱과 3자물류, 4자물류 • 국제물류 	
	유통기업의 윤리와 법규	기업윤리의 기본개념	<ul style="list-style-type: none"> • 기업윤리의 기본개념 • 기업윤리의 기본원칙 • 유통기업의 사회적 책임 • 유통기업윤리 프로그램의 도입과 관리 • 기업환경의 변화와 기업윤리 • 시장구조와 윤리 • 양성평등에 대한 이해 	
		유통관련 법규	<ul style="list-style-type: none"> • 유통산업발전법 • 전자문서 및 전자거래기본법 • 소비자기본법 	
	상권분석	유통 상권조사	상권의 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 상권의 정의와 유형 • 상권의 계층성
			상권분석에서의 정보기술 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 상권분석과 상권정보 • 상권정보시스템, 지리정보 활용
			상권설정 및 분석	<ul style="list-style-type: none"> • 상권분석의 개념 및 평가 방법 • 상권설정 • 업태 및 업종별 상권의 분석과 설정 • 상권·입지분석의 제이론 • 상권조사의 방법과 분석
입지분석		입지의 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 도매입지와 소매입지의 개요 • 업태 및 업종과 입지 • 물류와 입지 	

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목
		입지별 유형	<ul style="list-style-type: none"> 지역 공간 구조 도심입지 쇼핑센터 기타입지
		입지선정 및 분석	<ul style="list-style-type: none"> 입지선정의 의의 입지영향인자 업태별 입지 개발방법 경쟁점(채널) 분석 입지의 선정
	개점전략	개점계획	<ul style="list-style-type: none"> 점포개점 의의 및 원칙 투자의 기본계획 개점입지에 대한 법률규제검토
		개점과 폐점	<ul style="list-style-type: none"> 출점 및 개점 점포개점을 위한 준비 업종전환과 폐점
유통마케팅	유통마케팅 전략기획	유통마케팅전략	<ul style="list-style-type: none"> 시장세분화 목표시장 선정 포지셔닝 전략
		유통경쟁전략	<ul style="list-style-type: none"> 유통경쟁의 개요 유통경쟁의 형태 소매업태의 성장과 경쟁 글로벌 경쟁전략 서비스 마케팅
		상품관리 및 머천다이징 전략	<ul style="list-style-type: none"> 머천다이징 및 상품관리의 개요 머천다이징과 브랜드 업태별 머천다이징 및 상품기획 상품 카테고리 계획과 관리 상품 매입과 구매계획 상품수명주기별 상품관리전략 단품관리전략
		가격관리전략	<ul style="list-style-type: none"> 가격관리의 개요 가격설정의 방법 가격설정 정책 업태별 가격관리
		촉진관리전략	<ul style="list-style-type: none"> 촉진관리전략의 개요 프로모션믹스 업태별 촉진전략(옴니채널, O2O, O4O 등) e-Retailing 촉진 소매정보와 촉진
	디지털 마케팅 전략	소매점의 디지털 마케팅 전략	<ul style="list-style-type: none"> 디지털 마케팅에 대한 이해 온라인 구매결정과정에 대한 이해 소매점의 디지털 마케팅을 위한 목표결정 타겟 고객층 파악 경쟁분석과 마케팅 포지셔닝

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목
		웹사이트 및 온라인 쇼핑몰 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 사용자 경험(UX)에 대한 이해 • 온라인 쇼핑몰의 중요성과 이점 • 온라인 쇼핑몰 기능과 결제 시스템 • 검색엔진 마케팅과 검색엔진 최적화(SEO) • 보안과 개인정보 보호
		소셜미디어 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> • 소셜미디어 플랫폼에 대한 이해 • 소셜미디어 마케팅 전략과 콘텐츠 제작 • 소셜미디어 광고
		데이터분석과 성과측정	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 마케팅 데이터 분석의 개요 • 효과적인 분석도구와 측정지표 • 사용자 데이터 수집과 분석
	점포관리	점포구성	<ul style="list-style-type: none"> • 점포구성의 개요 • 점포의 구성과 설계 • 점포 디자인 • 온라인 쇼핑몰 구성과 설계 • 온라인 쇼핑몰 UI,UX 등
		매장 레이아웃 및 디스플레이	<ul style="list-style-type: none"> • 매장 레이아웃의 개요 • 매장의 구성과 분류 • 매장 배치와 통로 설정 • 상품진열의 조건 및 형식 • 상품진열 및 배열기법 • 비주얼 프리젠테이션 개요 및 기술 • 컬러 머천다이징의 기초지식 • 디스플레이 웨어와 POP 광고 취급방법
		매장환경관리	<ul style="list-style-type: none"> • 매장 환경의 개요 • 매장 내외부 환경관리 • 매장 구성요소와 관리 및 통제 • 매장 안전관리
	상품판매와 고객관리	상품판매	<ul style="list-style-type: none"> • 상품판매의 개요 • 판매서비스 • 상품 로스(Loss)관리
		고객관리	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 이해 • 고객관리의 개요 • 고객정보의 수집과 활용 • 고객응대기법
		CRM전략 및 구현방안	<ul style="list-style-type: none"> • CRM의 배경 및 장점 • CRM의 도입방법 및 고려사항 • CRM의 정의 및 필요성 • CRM의 유형 • CRM 구현 단계 • 유통기업의 CRM 구축방안
	유통마케팅 조사와 평가	유통마케팅 조사	<ul style="list-style-type: none"> • 유통마케팅 조사의 개요 • 유통마케팅 조사의 방법과 절차 • 유통마케팅 자료분석기법
		유통마케팅 성과 평가	<ul style="list-style-type: none"> • 유통마케팅 성과 평가의 개요

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목
			<ul style="list-style-type: none"> • 유통마케팅 목표의 평가 • 유통업의 성과평가 • 경로구성원의 평가 • 영향력 및 갈등 평가 • 온라인유통마케팅의 성과지표(전환율, 노출수, CPC, CPM 등)
유통정보	유통정보의 이해	정보의 개념과 정보화 사회	<ul style="list-style-type: none"> • 정보와 자료의 개념 • 정보·자료·지식 간의 관계 • 정보혁명의 의의와 특성 • 정보화 사회의 개요 • 정보화 사회의 특징과 문제점 • 정보의 유형
		정보와 유통혁명	<ul style="list-style-type: none"> • 유통정보혁명의 시대 • 유통업에 있어서의 정보혁명 • 정보화 진전에 따른 유통업태의 변화
		정보와 의사결정	<ul style="list-style-type: none"> • 의사결정의 이해 • 의사결정의 종류와 정보 • 의사결정의 단계와 정보 • 의사결정지원 정보시스템(DSS, GDSS, EIS 등) • 지식경영과 지식관리시스템 활용
		유통정보시스템	<ul style="list-style-type: none"> • 유통정보시스템의 개념 • 유통정보시스템의 유형 • 유통정보시스템의 운영환경적 특성 • 유통정보시스템의 구성요소 • 유통정보시스템의 기획 • 유통정보시스템의 분석/설계/구축 • 정보 네트워크
	주요 유통 정보화기술 및 시스템	바코드, POS EDI, QR 시스템 구축 및 효과	<ul style="list-style-type: none"> • 바코드의 개념 및 활용 • POS의 개념 및 활용 • EDI의 개념 및 활용 • QR의 개념 및 활용
	유통정보의 관리와 활용	데이터관리	<ul style="list-style-type: none"> • 데이터베이스, 데이터웨어하우징, 데이터마트 • 빅데이터, R, 데이터마이닝 등 데이터 수집·분석·관리기술 및 관련 장비 • 데이터 거버넌스
		개인정보보호와 프라이버시	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보보호 개념 • 개인정보보호 정책 • 개인정보보호 기술 • 보안시스템 • 프라이버시 개념 • 프라이버시 보호 정책 • 프라이버시 보호 기술
고객충성도프로그램		<ul style="list-style-type: none"> • 고객충성도 프로그램의 개념과 필요성 	

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목
			<ul style="list-style-type: none"> • 고객충성도 프로그램을 위한 정보기술
	전자상거래	전자상거래 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 전자상거래 프로세스 • 물류 및 배송 관리시스템 • 전자결제시스템
	유통혁신을 위한 정보자원관리	ERP 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • ERP 개념 • ERP 요소기술 • ERP 구축 • 유통분야에서의 ERP 활용
		CRM 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • CRM 개념 • CRM 요소기술 • CRM 구축 • 유통분야에서의 CRM 활용
		SCM 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • SCM 개념 • SCM 요소기술 • SCM 구축 • 유통분야에서의 SCM 활용
	신용합기술의 유통분야에서의 응용	신용합기술	<ul style="list-style-type: none"> • 신용합기술 개요 • 디지털 신기술 현황 • 신용합 핵심기술 • 신용합기술에 따른 유통업체 비즈니스 모델 변화
		신용합기술의 개념 및 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 빅데이터와 애널리틱스의 개념 및 활용 • 인공지능의 개념 및 활용 • RFID의 사물인터넷의 개념 및 활용 • 로봇틱스와 자동화의 개념 및 활용 • 블록체인과 핀테크의 개념 및 활용 • 클라우드컴퓨팅의 개념 및 활용 • 가상현실과 메타버스의 개념 및 활용 • 스마트물류와 자율주행의 개념 및 활용

□ 3급

○ 직무분야 : 경영·회계·사무	○ 자격종목 : 유통관리사3급
○ 검정기준 : 유통실무에 관한 기본적인 지식과 기술을 터득하고 판매업무를 직접 수행할 수 있는 능력을 갖춘 자	
○ 필기검정방법 : 객관식(45문제)	○ 시험시간 : 45분

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목	
유통상식	유통의 이해	유통의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 유통의 기본개념과 기초 용어 유통산업의 환경과 사회적, 경제적 역할 도소매업의 유형과 특징 도소매업의 발전추세 유통업태의 유형과 특성 	
	판매원의 자세	판매원의 자세	<ul style="list-style-type: none"> 판매의 개념 판매원의 자세와 마음가짐 판매원의 역할 판매원과 고객과의 관계 	
	직업윤리	인간과 윤리		<ul style="list-style-type: none"> 윤리의 개념 윤리의 기능과 성격
			직업과 직업윤리	<ul style="list-style-type: none"> 직업윤리의 개념과 성격 직업윤리의 필요성과 중요성 직업윤리의 특성
			상인과 직업윤리	<ul style="list-style-type: none"> 상인의 지위 상인의 윤리강령과 거래수칙
			양성평등의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 사회발전과 성역할의 변화 양성평등에 대한 이해
	유통관련법규	유통산업발전법		<ul style="list-style-type: none"> 유통산업발전법에서 규정하는 용어의 정의 유통산업시책의 기본방향 체인사업관련 규정 상거래질서
			소비자기본법	<ul style="list-style-type: none"> 소비자의 권리와 책무 소비자단체 소비자안전 소비자분쟁의 해결
			청소년보호법	<ul style="list-style-type: none"> 청소년보호법에서 규정하는 용어의 정의 청소년유해매체물의 청소년대상 유통규제 청소년유해업소, 유해물 및 유해행위 등의 규제
	판매 및 고객관리	매장관리	상품지식	<ul style="list-style-type: none"> 상품의 이해 상품분류 및 상품구성(진열) 브랜드의 이해와 브랜드전략 디스플레이와 상품연출
매장의 구성			<ul style="list-style-type: none"> 매장 레이아웃 계획 및 관리 매장 공간 계획 및 관리 	

필기 과목명	주요항목	세부항목	세세항목
	판매관리		<ul style="list-style-type: none"> • 매장 환경 관리 • 온라인 쇼핑몰 구성 및 설계 • 온라인 쇼핑몰 UI, UX
		판매와 고객서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 고객서비스의 특징 • 고객서비스의 구조와 품질 • 판매의 절차와 특성 • 디스플레이 기술과 응용 • 상품 특성에 따른 판매전략 • 고객서비스와 고객행동 • POS의 이해와 활용 • 정산관리
		촉진관리	<ul style="list-style-type: none"> • 촉진관리전략의 이해 • 프로모션믹스 관리 및 전략적 활용 • 접객판매기술 • POP 광고(구매시점 광고)
	고객관리/응대	고객만족을 위한 판매기법	<ul style="list-style-type: none"> • 고객유치와 접근 • 고객욕구의 결정 • 판매제시 • 상품포장 • 판매 마무리 • 고객유지를 위한 사후관리
		고객의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 욕구와 심리 이해 • 고객의 유형분석과 구매행동 • 고객관계관리(CRM)
		고객응대	<ul style="list-style-type: none"> • 고객응대 및 접객화법 • 커뮤니케이션 • 전화응대 예절과 고객칭찬 • 고객만족과 충성도 관리
		고객의 소리 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 소리(VOC) 대응 및 관리 • 고객불만 대응 및 관리

3. 출제기준 현행-개정 비교표

1급

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
유통 경영	20	유통전략수립	유통전략수립	<ul style="list-style-type: none"> 유통경영환경분석 수요예측 고객 및 시장분석(소비자이론 등) 유통채널설정(옴니채널, O2O, O4O 등) 유통경로 및 구조 유통업체와 유통믹스 	유통 경영	20	유통전략수립	환경분석	<ul style="list-style-type: none"> 유통경영환경분석(온-오프라인, 디지털 등) 수요예측 고객 및 시장분석(소비자이론 등) 유통채널설정(옴니채널, O2O, O4O 등) 유통경로 및 구조 유통업체와 유통믹스 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 변경 사유 유통경영환경분석에 다루는 범위를 구체적으로 제시하기 위한 내용 추가 ◆ 삭제 사유 유통채널 설정, 유통경로 및 구조, 유통업체와 유통믹스는 환경분석에 적절하지 않으므로 제조업체 유통전략과 구분되도록 변경 후 사업설정으로 이동
				사업 설정				<ul style="list-style-type: none"> 유통업체(포맷) 결정(옴니채널, O2O, O4O 등) 가치사슬 구축 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 추가 사유 환경분석의 유통채널 설정, 유통경로 및 구조, 유통업체와 유통믹스를 제조업체 유통전략과 구분되도록 유통업체(포맷)으로 변경하여 추가 	
				경쟁우위 확보				<ul style="list-style-type: none"> 차별화, 원가우위, 집중(focus) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 추가 사유 기업전략은 환경분석, 목표 설정, 사업선정전략, 경쟁우위전략, 핵심역량구축, 가치사슬설계 등을 포함하므로 추가 	
										<ul style="list-style-type: none"> ◆ 추가 사유 유통마케팅 과목의 소매마

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	
									<ul style="list-style-type: none"> • 고객충성도 • 벤더협력도 • 저비용, 고수익 구조 • 핵심역량구축 	<p>케팅전략 중 경쟁우위확보를 유통전략 수립으로 옮기는 것이 타당하여 추가</p> <p>◆ 삭제 사유 고객충성도는 경쟁우위확보가 아닌 CRM과 관련되는 내용이므로 삭제</p> <p>◆ 추가 사유 경쟁우위 확보의 핵심적인 내용인 차별화, 원가우위, 집중(Focus)에 관한 내용을 추가</p>
								성장전략	<ul style="list-style-type: none"> • 시장 집중과 확장 • 소매업태 확대 • 다각화 전략 • 국제화 전략 	<p>◆ 추가 사유 유통마케팅 과목의 소매마케팅전략 중 성장전략을 유통전략 수립으로 옮기는 것이 타당하여 추가</p>
			기업윤리	<ul style="list-style-type: none"> • 기업의 사회적 책임 • 양성평등에 대한 이해 				기업윤리	<ul style="list-style-type: none"> • 기업의 사회적 책임 • 양성평등에 대한 이해 	
		인사조직관리	조직관리	<ul style="list-style-type: none"> • 조직관리의 기초 • 조직이론 • 조직목표와 효과성 • 인간행태와 동기부여 • 조직문화와 리더십 • 의사결정 및 의사전달 • 조직변화와 조직발전 			인사조직관리	조직관리	<ul style="list-style-type: none"> • 조직관리의 기초 • 조직이론 • 조직목표와 효과성 • 인간행태와 동기부여 • 조직문화와 리더십 • 의사결정 및 의사전달 • 조직변화와 조직발전 	
			인적자원관리	<ul style="list-style-type: none"> • 인적자원의 이해(본질, 의미, 역량, 영역, 패러다임 변화) 				인적자원관리	<ul style="list-style-type: none"> • 인적자원의 이해(본질, 의미, 역량, 영역, 패러다임 변화) 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	
				<ul style="list-style-type: none"> • 인적자원시스템의 이해(시스템 체계와 내용, 상호관계성, cycle 이해) • 인적자원계획, 모집, 선발, 배치(수급계획, 필요 spec의 산정, 면접요령 등) • 노무관리(노조의 본질, 현장노무관리, 갈등처리, 근태, 비정규직 등) • 수행관리(목표설정, 업무분장, 동기부여, 의사소통 등) • 성과평가(평가의 기능/역할, 능력/업적평가, 공정성확보 등) • 보상/처우(보상의 의미, 최근추세, 평가와 연계방안, 연봉조정 등) • 육성방법(OJT, 코칭, 멘토링) • 인효율 관리(인건비율, 인효율, 평효율) 					<ul style="list-style-type: none"> • 인적자원시스템의 이해(시스템 체계와 내용, 상호관계성, cycle 이해) • 인적자원계획, 모집, 선발, 배치(수급계획, 필요 spec의 산정, 면접요령 등) • 노무관리(노조의 본질, 현장노무관리, 갈등처리, 근태, 비정규직 등) • 수행관리(목표설정, 업무분장, 동기부여, 의사소통 등) • 성과평가(평가의 기능/역할, 능력/업적평가, 공정성확보 등) • 보상/처우(보상의 의미, 최근추세, 평가와 연계방안, 연봉조정 등) • 육성방법(OJT, 코칭, 멘토링) • 인효율 관리(인건비율, 인효율, 평효율) 	
		경영분석	경영분석	<ul style="list-style-type: none"> • 유통관련 회계기초지식(거래의 측정, 분개, 거래기장) 			경영분석	경영분석	<ul style="list-style-type: none"> • 유통관련 회계기초지식(거래의 측정, 분개, 거래기장) 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	
				<ul style="list-style-type: none"> 재무제표의 이해 유통비용의 구성과 손익산출 투자수익분석 경영효율분석 예산편성과 통제 매출액 예측 및 목표관리 유통성과관리(성과지표 등) 					<ul style="list-style-type: none"> 재무제표의 이해 유통비용의 구성과 손익산출 투자수익분석 경영효율분석 예산편성과 통제 매출액 예측 및 목표관리 유통성과관리(성과지표 등) 	
		유통법규	유통관련 법규	<ul style="list-style-type: none"> 유통산업발전법 전자문서 및 전자거래기본법 방문판매등에관한법률 할부거래에관한법률 가맹사업거래의 공정화에관한법률 부정경쟁방지 및 영업비밀보호에관한법률 식품위생법 물류시설의개발 및 운영에관한법률 물류정책기본법 개인정보보호법 			유통법규	유통관련 법규	<ul style="list-style-type: none"> 유통산업발전법 전자문서 및 전자거래기본법 방문판매등에관한법률 할부거래에관한법률 가맹사업거래의 공정화에관한법률 부정경쟁방지 및 영업비밀보호에관한법률 식품위생법 물류시설의개발 및 운영에관한법률 물류정책기본법 개인정보보호법 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 과도한 범위로 인한 수험자들의 부담을 덜기 위해 중요한 법률 사항들을 제외하고 삭제 ◆ 변경 사유 노사관련법규와 공정거래관련 법규를 하나로 합쳐서 기타관련법규로 변경
			노사관련 법규	<ul style="list-style-type: none"> 근로기준법 최저임금법 남녀고용평등과일·가정양립지원에관한법률 노동조합및노동관계조정법 			기타관련법규	<ul style="list-style-type: none"> 근로기준법 독점규제및공정거래에관한법률 소비자기본법 최저임금법 남녀고용평등과일·가정 		

현행					개정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	
				<ul style="list-style-type: none"> • 노동위원회법 • 근로자참여및협력증진에 관한법률 • 경제사회노동위원회법 • 고용보험법 • 임금채권보장법 • 산업안전보건법 • 파견근로자보호등에 관한 법률 • 사회보장기본법 					<ul style="list-style-type: none"> • 양립지원에관한법률 • 노동조합및노동관계조정법 • 노동위원회법 • 근로자참여및협력증진에관한법률 • 경제사회노동위원회법 • 고용보험법 • 임금채권보장법 • 산업안전보건법 • 파견근로자보호등에 관한법률 • 사회보장기본법 • 하도급거래공정화에 관한법률 • 약관의규제에관한법률 • 표시·광고의공정화에 관한법률 • 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률 	
			공정거래관련 법규	<ul style="list-style-type: none"> • 독점규제및공정거래에 관한법률 • 하도급거래공정화에 관한법률 • 약관의규제에관한법률 • 표시·광고의공정화에 관한법률 • 소비자기본법 • 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률 						
물류 경영	20	물류관리	물류 일반	<ul style="list-style-type: none"> • 물류의 의의 • 물류시스템 	물류 경영	20	물류관리	물류 일반	<ul style="list-style-type: none"> • 물류의 의의 • 물류시스템 • 물류경로관리 • 조달물류관리 • 물류정보관리 • 국내물류관련 정책 및 법률 • 물류표준화 및 공동화, 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 추가 사유 주요항목명과 중복되는 물류관리 세부항목을 삭제 후 해당 세사항목을 세부항목 물류 일반으로 추가 ◆ 삭제 사유 조달물류는 유통에서 다루지 않는 항목이므로 삭제

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
									아웃소싱	
			물류비 관리	<ul style="list-style-type: none"> 물류비의 이해 물류비 관리 물류원가관리 물류비 산정의 중요성 물류비 산정방법 				물류비 관리	<ul style="list-style-type: none"> 물류비의 이해 물류비 관리 물류원가관리 물류비 산정의 중요성 물류비 산정방법 	
			물류조직	<ul style="list-style-type: none"> 효율적 물류조직의 필요성 물류조직의 형태 조직구성 시 고려요소 조직의 평가요인 				물류조직	<ul style="list-style-type: none"> 효율적 물류조직의 필요성 물류조직의 형태 조직구성 시 고려요소 조직의 평가요인 	
			물류관리	<ul style="list-style-type: none"> 물류경로관리 조달물류관리 물류정보관리 물류표준화 및 공동화, 아웃소싱 국내 물류관련 정책 및 법률 				물류관리	<ul style="list-style-type: none"> 물류경로관리 조달물류관리 물류정보관리 물류표준화 및 공동화, 아웃소싱 국내 물류관련 정책 및 법률 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 주요항목 물류관리와 중복되기 때문에 삭제 후 물류일반관리와 물류조직으로 재분배하여 이동
								물류정보	<ul style="list-style-type: none"> 도소매물류에서의 정보 물류정보시스템의 활용(VAN, EDI, QR시스템, RPA 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 추가 사유 주요항목 도소매물류에서 물류관리로 위치 변경 변경 사유 물류에서의 정보활용에서 물류정보로 변경
			국제물류	<ul style="list-style-type: none"> 국제물류의 개요 국제운송(국제육상·해상·항공운송, 국제복합운송, 				국제물류	<ul style="list-style-type: none"> 국제물류의 개요 국제운송(국제육상·해상·항공운송, 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	
				국제소화물일관운송, 국제운송서류 등) • 국제물류시설(국제항만 및 항공·육상 물류거점, 컨테이너터미널, 보세구역, 경제자유구역 및 자유무역지역 등) • 국제물류실무(선하증권 과 운송장, 무역과 통관, 국제운송운임, 국제운송보험 등)					국제복합운송, 국제소화물일관운송, 국제운송서류 등) • 국제물류시설(국제항만 및 항공·육상 물류거점, 컨테이너터미널, 보세구역, 경제자유구역 및 자유무역지역 등) • 국제물류실무(선하증권 과 운송장, 무역과 통관, 국제운송운임, 국제운송보험 등)	
		물류기능	화물운송	• 육상/해상/항공운송 • 단위적재운송 • 복합운송 • 공동수배송			물류기능	화물운송	• 육상/해상/항공운송 • 단위적재운송 • 복합운송 • 공동수배송	
			보관하역	• 보관물류 • 창고관리 • 재고관리 • 하역관리 • 포장관리				보관하역	• 보관물류 • 창고관리 • 재고관리 • 하역관리 • 포장관리	
		도소매물류	도매물류와 소매물류	• 도매물류와 소매물류의 개념 • 도매물류와 소매물류의 흐름 • 물류(배송)센터			도소매물류	도매물류와 소매물류	• 도매물류와 소매물류의 개념 • 도매물류와 소매물류의 흐름 • 물류(배송)센터	
			물류에서의 정보	• 도소매물류에서의 정보				물류에서의 정보	• 도소매물류에서의 정보	◆ 삭제 사유 - 주요항목 도소매물류보다 물

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
			활용	<ul style="list-style-type: none"> 물류정보시스템의 활용(VAN, EDI, QR시스템, RPA 등) 				활용	<ul style="list-style-type: none"> 물류정보시스템의 활용(VAN, EDI, QR시스템, RPA 등) 	류관리에 위치하는 것이 더 적절하여 삭제
상권분석	20	소매입지	소매입지별 유형	<ul style="list-style-type: none"> 도심입지(CBDs) 쇼핑센터 노면 독립입지 복합용도개발지역 	상권분석	20	소매입지	소매입지별 유형	<ul style="list-style-type: none"> 도심입지(CBDs) 쇼핑센터 노면 독립입지 복합용도개발지역 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 소매입지별 특성, 업태와 입지의 관계 등은 입지분석에서 다루기 때문에 삭제
			업태와 소매입지	<ul style="list-style-type: none"> 백화점(아울렛, 복합쇼핑몰) 의류, 패션전문점 대형마트, 슈퍼마켓, 편의점 패션잡화점 기타 소매업태별 입지전략 				업태와 소매입지	<ul style="list-style-type: none"> 백화점(아울렛, 복합쇼핑몰) 의류, 패션 전문점 대형마트, 슈퍼마켓, 편의점 패션잡화점 기타 소매업태별 입지전략 	
							상권설정 및 매출추정	상권설정	<ul style="list-style-type: none"> 상권의 정의 상권 구획 상권이론(정성적·정량적 이론) 상권과 상세권 상권설정의 요소 (인구통계, 라이프스타일 특성, 비즈니스 환경, 경쟁상황 포함) 온라인 마케팅에서의 상권 	<ul style="list-style-type: none"> 추가 사유 주요항목으로 상권설정 및 매출추정을 추가한 뒤, 세부항목으로 상권조사와 상권설정을 추가 추가 사유 상권을 구획에 관한 내용이 누락되어 있으므로 추가 삭제 사유 상권의 상세권은 해당 내용에 적합하지 않으므로 삭제
								상권조사	<ul style="list-style-type: none"> 상권조사 정보(업종, 	<ul style="list-style-type: none"> 추가 사유

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
									<ul style="list-style-type: none"> 매출, 인구, 지역) 상권 내 정보 파악방법 상권정보시스템, 지리정보 활용 	입지영향 인자의 '인구통계, 라이프스타일 특성', '비즈니스 환경', '경쟁상황' 항목은 상권설정에 해당하므로 추가
								매출추정	<ul style="list-style-type: none"> 경쟁점(채널)의 매출파악방법 판매수요예측법(간이산출법, 매장면적비율법 유사점포추정법 등) 매장 적정 규모 전략 	<ul style="list-style-type: none"> 추가 사유 주요항목으로 상권설정 및 매출추정을 추가한 뒤, 세부항목으로 매출추정을 추가 삭제 사유 경쟁점(채널)의 매출파악방법은 판매수요예측법의 일환으로 이에 포함시킴.
		입지분석	입지 영향 인자	<ul style="list-style-type: none"> 인구통계, 라이프스타일 특성 비즈니스 환경 경쟁상황 다점포 경영 성향 접근성 입지적 이점 등 			입지분석	입지 영향 인자	<ul style="list-style-type: none"> 인구통계, 라이프스타일 특성 비즈니스 환경 경쟁상황 다점포 경영 성향 접근성 입지적 이점 등 	<ul style="list-style-type: none"> 변경 사유 입지분석은 상권분석 이후에 실시하는 것이 논리적으로 타당하므로 순서를 변경 삭제 사유 '인구통계, 라이프스타일 특성', '비즈니스 환경', '경쟁상황' 항목은 상권설정에 해당하므로 삭제
								소매입지별 유형	<ul style="list-style-type: none"> 도심입지(CBDs) 쇼핑센터 노면 독립입지 복합용도개발지역 	<ul style="list-style-type: none"> 추가 사유 주요항목 소매입지에 해당한 소매입지별 특성, 업태와 입지의 관계 등은 입지분석에서 다루는 내용으로 추가
		상권조사	상권설정	<ul style="list-style-type: none"> 상권의 정의 상권정보시스템, 				업태와 소매입지	<ul style="list-style-type: none"> 백화점(아울렛, 복합쇼핑몰) 	

현행					개정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	
				<ul style="list-style-type: none"> 지리정보 활용 상권설정의 요소 상권이론(정성적·정량적 이론) 상권과 상세권 상권조사 정보(업종, 매출, 인구, 지역) 상권 내 정보 파악방법 온라인 마케팅에서의 상권 					<ul style="list-style-type: none"> 의류, 패션 전문점 대형마트, 수퍼마켓, 편의점 패션잡화점 기타 소매업체별 입지전략 	
			매출추정	<ul style="list-style-type: none"> 경쟁점(채널)의 매출파악방법 판매수요예측법(간이산출법, 매장면적비율법 등) 매장 적정 규모 전략 						
		개점전략	개점전략	<ul style="list-style-type: none"> 점포개점계획 점포의 개점과 폐점 			개점전략	개점전략	<ul style="list-style-type: none"> 점포개점계획 점포의 개점과 폐점 	
			유통시설 인허가 절차	<ul style="list-style-type: none"> 유통시설별 인허가 절차 				유통시설 인허가 절차	<ul style="list-style-type: none"> 유통시설별 인허가 절차 	
유통 마케팅	20	소매마케팅 전략	목표시장 설정	<ul style="list-style-type: none"> 시장세분화 목표고객/시장 설정 포지셔닝 	유통 마케팅	20	소매마케팅 전략	시장세분화	<ul style="list-style-type: none"> 시장세분화의 중요성 시장세분화의 기준과 방법 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 변경 사유 - 해당 주요항목에서 두 개의 세부항목이 삭제됨에 따라 중요도에도 불구하고 출제 시 낮은 비중으로 나타날 수 있기 때문에 중요도를 기준으로 기존 목표시장 설정의 세사항목 중 시장세분화를 별도의 세부항목으로
			목표시장 설정	<ul style="list-style-type: none"> 시장세분화 목표고객/시장 설정 포지셔닝 						

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
			경쟁우위 확보	<ul style="list-style-type: none"> 고객충성도 벤더협력도 저비용, 고수익 구조 				경쟁우위 확보	<ul style="list-style-type: none"> 고객충성도 벤더협력도 저비용, 고수익 구조 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 소매업체의 경영전략에 해당하므로 유통경영 과목의 유통전략으로 이동
			성장전략	<ul style="list-style-type: none"> 시장 집중과 확장 소매업태 확대 다각화 전략 국제화 전략 				성장전략	<ul style="list-style-type: none"> 시장 집중과 확장 소매업태 확대 다각화 전략 국제화 전략 	
							가격관리	가격정책과 가격관리	<ul style="list-style-type: none"> Everyday Low Pricing 전략 High/Low pricing 전략 비용, 이익에 근거한 가격 설정 경쟁자에 근거한 가격 설정 수요에 근거한 가격 설정 	<ul style="list-style-type: none"> 추가 사유 유통마케팅에서의 가격관리에 관한 내용 추가
							온라인 마케팅	소매점의 디지털 마케팅 전략	<ul style="list-style-type: none"> 디지털 마케팅 개요와 최신동향 마케팅퍼널과 고객여정분석 소매점의 디지털 마케팅을 위한 목표결정 타겟 고객층 파악과 구체화 경쟁분석과 마케팅 포지셔닝 	<ul style="list-style-type: none"> 추가 사유 온라인(인터넷, 모바일)소매점이 쓸 수 있는 디지털 마케팅 부분이 추가됨에 따라 디지털환경 및 온라인 유통에 대한 업계 및 사회의 수요를 반영하여 추가

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
									<ul style="list-style-type: none"> • 온라인 광고 	
								<ul style="list-style-type: none"> • 웹사이트 및 온라인 쇼핑물 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 웹사이트 및 온라인 쇼핑물 관리전략 • 콘텐츠 관리 및 제작 • UX개선을 위한 웹사이트 디자인 • 모바일 최적화와 반응형 웹디자인 • 검색엔진 최적화(SEO) 기초 • 웹사이트 보안 위협 대응 및 개인정보 보호 정책 	
								<ul style="list-style-type: none"> • 소셜미디어 마케팅 	<ul style="list-style-type: none"> • 소셜미디어 플랫폼에 대한 이해 • 소셜미디어 마케팅전략과 효과적인 콘텐츠 마케팅 • 소셜미디어 광고와 분석 	
								<ul style="list-style-type: none"> • 데이터분석과 성과측정 	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 마케팅 데이터 분석기법과 도구 • 성과측정과 KPI관리 • 데이터를 활용한 전략 개선과 최적화 	
		점포관리	점포운영	<ul style="list-style-type: none"> • 점포 운영의 책무 • 비용 관리 • 결품 및 미납관리 			점포관리	점포운영	<ul style="list-style-type: none"> • 점포 운영의 책무 • 비용 관리 • 결품 및 미납관리 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
				<ul style="list-style-type: none"> 점포관리시스템(발주관리, 매입 및 매출관리, 재고관리) 					<ul style="list-style-type: none"> 점포관리시스템(발주관리, 매입 및 매출관리, 재고관리) 	
			점포구성, 디자인, VMD	<ul style="list-style-type: none"> 매장 컨셉 설정·관리 매장 레이아웃 계획·관리 매장 공간 계획·관리 매장 환경 관리 				점포구성, 디자인, VMD	<ul style="list-style-type: none"> 매장 컨셉 설정·관리 매장 레이아웃 계획·관리 매장 공간 계획·관리 매장 환경 관리 	
			무점포 소매업의 관리	<ul style="list-style-type: none"> 인터넷 소매업 카타로그, DM 소매업 TV홈쇼핑 직접판매 자동판매기업 등 				무점포 소매업의 관리	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 소매업 카타로그, DM 소매업 TV홈쇼핑 직접판매 자동판매기업 등 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 변경 사유 인터넷과 모바일을 모두 포함한 온라인 소매업으로 변경
		촉진관리 전략	고객특성 분석	<ul style="list-style-type: none"> 세대별 특성 소득별 특성 구매 가치의 변화 인터넷 사용자의 특성 			촉진관리 전략	고객특성 분석	<ul style="list-style-type: none"> 세대별 특성 소득별 특성 구매 가치의 변화 인터넷 사용자의 특성 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 이미 유통전략 수립에서 고려하였으므로 삭제
			프로모션믹스	<ul style="list-style-type: none"> 고객 커뮤니케이션의 역할 고객 커뮤니케이션 계획 소매 광고의 도구 고객 충성도 프로그램 				프로모션믹스	<ul style="list-style-type: none"> 고객 커뮤니케이션의 역할 고객 커뮤니케이션 계획 소매 광고의 도구 고객 충성도 프로그램 	
			서비스 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> 고객서비스의 전략적 우위성 서비스와 고객 행동 서비스 품질 고객의 소리(VOC) 관리 				고객서비스 관리	<ul style="list-style-type: none"> 고객서비스의 전략적 중요성 고객서비스와 고객 행동 고객서비스 품질 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 변경 사유 서비스의 범위를 유통업에 맞게 제한하기 위하여 변경 ◆ 삭제 사유 고객관계관리의 CRM은 유

현 행					개 정					개편 사유	
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목		
		머천다이징*		<ul style="list-style-type: none"> 및 서비스 평가관리 • 갭분석 모형 • 고객관계마케팅(CRM, MOT 등) 					<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 소리(VOC) 관리 및 고객서비스 평가관리 • 갭분석 모형 • 고객관계마케팅(CRM, MOT 등) 	<p>통정보관리에 적합하며, MOT는 고객서비스의 전략적 중요성에서 다루어지므로 삭제</p>	
			상품계획	<ul style="list-style-type: none"> • 머천다이징의 이해 • 상품구성계획 				상품계획	<ul style="list-style-type: none"> • 머천다이징의 이해 • 상품구성계획 		
			매입관리	<ul style="list-style-type: none"> • 상품예산계획 • 점포별 상품 할당 • 상품 기획 평가 • 브랜드 전략 • 벤더관리 				매입관리	<ul style="list-style-type: none"> • 상품예산계획 • 점포별 상품 할당 • 상품 기획 평가 • 브랜드 전략 • 벤더관리 		
			가격관리	<ul style="list-style-type: none"> • 가격정책 • 가격관리 				가격관리	<ul style="list-style-type: none"> • 가격정책 • 가격관리 		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 - 머천다이징의 가격관리보다 유통마케팅에서의 가격관리가 적절하므로 주요항목으로 변경하여 이동
			재고관리	<ul style="list-style-type: none"> • 재고투자 • 재고통제방법 				재고관리	<ul style="list-style-type: none"> • 재고투자 • 재고통제방법 		
유통정보	20	유통정보의 이해	정보의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 정보의 개념 • 정보화 사회 • 정보와 유통혁명 • 정보와 의사결정 • 유통정보의 종류 	유통정보	20	유통정보의 이해	정보의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 정보의 개념 • 정보화 사회 • 정보와 유통혁명 • 정보와 의사결정 • 유통정보의 종류 • 정보기술과 조직, 지식경영 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 추가 사유 - 유통정보 활용의 정보기술과 조직, 지식경영은 개괄적인 내용이므로 정보의 이해에 추가 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	
			유통정보화 기술	<ul style="list-style-type: none"> 국제 표준 바코드 및 상품 코드체계 공통상품코드/국내유통업체코드체계 KAN 및 ITF POS시스템 개요 POS데이터의 분류와 활용 유통시스템 지원 정보기술(VAN, EDI, QR시스템, IoT, BICON, RFID, Sensor, 5G 등 유무선 통신관련 기술, AI, RPA 등) 전략지원시스템(QR시스템 등) 				유통정보화 기술	<ul style="list-style-type: none"> 국제 표준 바코드 및 상품 코드체계 공통상품코드/국내유통업체코드체계 KAN 및 ITF POS시스템 개요 POS데이터의 분류와 활용 유통시스템 지원 정보기술(VAN, EDI, QR시스템, IIoT, BICON, RFID, Sensor, 5G 등 유무선 통신관련 기술, AI, RPA 등) 전략지원시스템(QR시스템 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 유통시스템 지원 정보기술과 전략지원시스템은 통합정보자원관리시스템의 SCM 시스템 중 SCM 요소기술에 포함하여 이동
			유통정보의 활용	<ul style="list-style-type: none"> 유통성과관리(유통계수 관리, 점포 효율 및 손익, 투자평가) 고객관계관리(CRM), 고객가치분석, 고객충성도프로그램 데이터관리 기술(데이터베이스, 데이터웨어하우징, 빅데이터마이닝 등) 정보기술과 조직, 지식경영 			유통정보의 활용	<ul style="list-style-type: none"> 유통성과관리(유통계수 관리, 점포 효율 및 손익, 투자평가) 고객관계관리(CRM), 고객가치분석, 고객충성도프로그램 데이터관리 기술(데이터베이스, 데이터웨어하우징, 빅데이터마이닝 등) 정보기술과 조직, 지식경영 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 고객관계관리는 통합정보자원관리시스템 CRM 부분으로 이동 삭제 사유 데이터 및 데이터베이스는 신용합기술의 유통분야에서의 응용 중 빅데이터 부분으로 이동 삭제 사유 정보기술과 조직, 지식경영은 개괄적인 내용이므로 정보의 이해 항목으로 이동 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
		유통정보 시스템	유통정보시스템*	<ul style="list-style-type: none"> 유통정보시스템의 개요 유통 프로세스 지원 정보시스템 	유통정보 시스템		유통정보 시스템	유통정보시스템 구축과 활용	<ul style="list-style-type: none"> 유통정보시스템의 개요 유통 프로세스 지원 정보시스템 	<ul style="list-style-type: none"> 변경 사유 유통정보시스템과 물류정보 시스템을 통합
			유통정보시스템 구축	<ul style="list-style-type: none"> 유통정보시스템의 기획/분석/설계 유통정보시스템의 구현/테스트 유통정보시스템 구축사례 				<ul style="list-style-type: none"> 데이터관리 기술(데이터베이스, 데이터웨어하우스, 빅데이터마이닝 등) 유통정보시스템의 기획/분석/설계 유통정보시스템의 구현/테스트 유통정보시스템 구축사례 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 신용합기술의 유통분야에서의 응용으로 이동 	
		물류정보 시스템	물류정보시스템	<ul style="list-style-type: none"> 물류정보시스템 개요 물류정보시스템 설계 창고관리시스템 주문처리시스템 				<ul style="list-style-type: none"> 물류정보시스템 개요 물류정보시스템 설계 창고관리시스템 주문처리시스템 물류정보시스템간 연계 물류정보의 법률적 문제 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 유통이 아닌 물류와 관련된 내용이므로 삭제 	
									개인정보보호와 프라이버시	<ul style="list-style-type: none"> 개인정보보호 개념 개인정보보호 정책 개인정보보호 기술 보안시스템 프라이버시 개념 프라이버시 보호 정책 프라이버시 보호 기술
		SCM의 이해 및	<ul style="list-style-type: none"> SCM의 개요 및 필요성 		SCM의 이해 및	<ul style="list-style-type: none"> SCM의 개요 및 필요성 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 			

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
			활용	<ul style="list-style-type: none"> • SCM을 위한 표준화 도구 • SCM을 위한 정보시스템 • SCM을 위한 정보기술 • SCM 전략수립 및 구축 • SCM 시스템의 타당성 분석과 평가 • SCM 구축을 위한 기반 요소 • SCM과 정보기술의 전략적 활용 • 물류정보시스템간 연계 • 물류정보의 법률적 문제 				활용	<ul style="list-style-type: none"> • SCM을 위한 표준화 도구 • SCM을 위한 정보시스템 • SCM을 위한 정보기술 • SCM 전략수립 및 구축 • SCM 시스템의 타당성 분석과 평가 • SCM 구축을 위한 기반 요소 • SCM과 정보기술의 전략적 활용 	통합정보관리시스템의 SCM 시스템에 포함되어 이동
		전자상거래 시스템	전자상거래 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • 유통정보와 전자상거래 • 전자상거래 모델 • 전자상거래 프로세스 • 물류 및 배송 관리시스템 • 전자결제시스템 			전자상거래 시스템	전자상거래 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • 유통정보와 전자상거래 • 전자상거래 모델 • 전자상거래 프로세스 • 물류 및 배송 관리시스템 • 전자결제시스템 	
							통합정보자원 관리시스템	ERP 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • ERP 개념 • ERP 요소기술 • ERP 구축 • 유통분야에서의 ERP 활용 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 추가 사유 정보시스템 부분을 통합정보자원관리시스템 측면에서 ERP, CRM, SCM 으로 구분해서 추가 유통 혁신을 위한 공급망 측면에서의 정보자원 관리의 중요성 이해를 위해 새로운 단원으로 추가
								CRM 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • CRM 개념 • CRM 요소기술 • CRM 구축 • 유통분야에서의 CRM 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
									활용	◆ 추가 사유 4차 산업혁명 기술 발전에 따라 4차 산업혁명 융합기술 분야 주요항목 추가
								SCM 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • SCM 개념 • SCM 요소기술 • SCM 구축 • 유통분야에서의 SCM 활용 	
							신용합기술의 유통분야에서의 응용	신용합기술	<ul style="list-style-type: none"> • 신용합기술 개요 • 디지털 신기술 현황 • 신용합 핵심기술 • 신용합기술에 따른 유통업체 비즈니스 모델 변화 	
								신용합기술의 개념 및 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 빅데이터와 애널리틱스의 개념 및 활용 • 인공지능의 개념 및 활용 • RFID와 사물인터넷의 개념 및 활용 • 로봇틱스와 자동화의 개념 및 활용 • 블록체인과 핀테크 • 클라우드컴퓨팅의 개념 및 활용 • 가상현실과 메타버스의 개념 및 활용 • 스마트물류와 자율주행의 개념 및 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
									활용	
*제5과목 유통정보의 유통정보, 유통정보화기술, 유통정보시스템 등 예시					*제5과목 유통정보의 유통정보, 유통정보화기술, 유통정보시스템 등 예시					◆ 삭제 사유 - 최신동향기술과 맞지 않아 삭제
예시) e-Catalogue, e-Marketplace, e-Auction, e-Procurement, EDI(Electronic Data Interchange), APS(Advanced Planning and Scheduling), CM(Category management), CMI & VMI RFID(Radio Frequency Identification), TOC(Theory of Constraints), QR(Quick Response), ECR(Efficient Customer Response), CRP(Continuous Replenishment Program), CPFR(Collaborative Planning Forecasting Replenishment), ATP(Available-to-Promise), EHR(Efficient Healthcare Response), EOS(Electronic Ordering System), RPA(Robotic Process Automation) 등					예시) e-Catalogue, e-Marketplace, e-Auction, e-Procurement, EDI(Electronic Data Interchange), APS(Advanced Planning and Scheduling), CM(Category management), CMI & VMI RFID(Radio Frequency Identification), TOC(Theory of Constraints), QR(Quick Response), ECR(Efficient Customer Response), CRP(Continuous Replenishment Program), CPFR(Collaborative Planning Forecasting Replenishment), ATP(Available-to-Promise), EHR(Efficient Healthcare Response), EOS(Electronic Ordering System), RPA(Robotic Process Automation) 등					

* 제4과목 유통마케팅/머천다이징 세세분류 기준

개편안				개 편				개편 사유
주요항목	세부항목	세세항목	상세내용	주요항목	세부항목	세세항목	상세내용	
머천다이징	상품계획	머천다이징의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 머천다이징의 정의 머천다이징의 기능 소매업과 머천다이징 	상품계획	머천다이징의 이해	머천다이징의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 머천다이징의 정의 머천다이징의 기능 소매업과 머천다이징 	
		상품구성 계획	<ul style="list-style-type: none"> 상품분류 상품부문별 구매조직화 판매예측 상품구색 계획 			상품구성 계획	<ul style="list-style-type: none"> 상품분류 상품부문별 구매조직화 판매예측 상품구색 계획 	
	매입관리	상품예산 계획	<ul style="list-style-type: none"> 재무목표 설정 시기별 예산관리(월별, 계절별 등) 상품별 예산관리(패션용품, 일용품 등) 	매입관리	상품예산 계획	<ul style="list-style-type: none"> 재무목표 설정 시기별 예산관리(월별, 계절별 등) 상품별 예산관리(패션용품, 일용품 등) 		
		점포별 상품 할당	<ul style="list-style-type: none"> 점포 특성에 따른 상품 할당 		점포별 상품 할당	<ul style="list-style-type: none"> 점포 특성에 따른 상품 할당 		
		상품 기획 평가	<ul style="list-style-type: none"> 재고분석 판매분석 공헌도 분석 		상품 기획 평가	<ul style="list-style-type: none"> 재고분석 판매분석 공헌도 분석 		
		브랜드전략	<ul style="list-style-type: none"> 제조업체 브랜드 PB(Private Brand) 라이센스 브랜드 글로벌 소싱 		브랜드전략	<ul style="list-style-type: none"> 제조업체 브랜드 PB(Private Brand) 라이센스 브랜드 글로벌 소싱 		
벤더관리	<ul style="list-style-type: none"> 벤더와의 협상 전략적 파트너십 구축 벤더 유지,관리 구매상의 법적, 윤리적 이슈 파악 	벤더관리	<ul style="list-style-type: none"> 벤더와의 협상 전략적 파트너십 구축 벤더 유지,관리 구매상의 법적, 윤리적 이슈 파악 					

	가격관리	가격정책과 가격관리	<ul style="list-style-type: none"> • Everyday Low Pricing 전략 • High/Low pricing 전략 • 비용, 이익에 근거한 가격 설정 • 경쟁자에 근거한 가격 설정 • 수요에 근거한 가격 설정 		가격관리	가격정책과 가격관리	<ul style="list-style-type: none"> • Everyday Low Pricing 전략 • High/Low pricing 전략 • 비용, 이익에 근거한 가격 설정 • 경쟁자에 근거한 가격 설정 • 수요에 근거한 가격 설정 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 - 유통마케팅 과목의 가격관리의 세세항목으로 이동
	재고관리	재고투자 및 재고 통제 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 재고투자와 재고관리 • 상품예산관리에 적합한 재고 • 금액에 의한 재고 통제 • 단위에 의한 재고 통제 		재고관리	재고투자 및 재고 통제 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 재고투자와 재고관리 • 상품예산관리에 적합한 재고 • 금액에 의한 재고 통제 • 단위에 의한 재고 통제 	

□ 2급

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
유통물류 일반관리	25	유통의 이해	유통의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 유통의 개념과 분류 유통(중간상)의 필요성 유통기능(function)과 유통흐름(flow) 	유통물류 일반관리	25	유통의 이해	유통의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 유통의 개념과 분류 유통(중간상)의 필요성 유통기능(function)과 유통흐름(flow) 	
			유통경로 및 구조	<ul style="list-style-type: none"> 유통경로의 개념 유통경로의 유용성 유통경로의 유형과 조직 유통경로의 믹스 				유통경로 및 구조	<ul style="list-style-type: none"> 유통경로의 개념 유통경로의 유용성 유통경로의 유형과 조직 유통경로의 믹스 	
			유통경제	<ul style="list-style-type: none"> 유통산업의 경제적 역할 상품생산·소비 및 교환 유통비용과 이윤 				유통경제	<ul style="list-style-type: none"> 유통산업의 경제적 역할 상품생산·소비 및 교환 유통비용과 이윤 	
			유통산업의 이해 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> 유통의 발전과정 유통환경의 변화와 특징 유통산업관련 정책 글로벌 유통산업의 동향과 추세 				유통산업의 이해 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> 유통의 발전과정 유통환경의 변화와 특징 유통산업관련 정책 글로벌 유통산업의 동향과 추세 	
		유통경영 전략	유통경영 환경분석	<ul style="list-style-type: none"> 유통경영전략의 필요성과 이해 유통경영의 비전과 목표 유통경영의 외부적 요소 분석 유통경영의 내부적 			유통경영 전략	유통경영 환경분석	<ul style="list-style-type: none"> 유통경영전략의 필요성과 이해 유통경영의 비전과 목표 유통경영의 외부적 요소 분석 유통경영의 내부적 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
				요소 분석					요소 분석	
			유통경영전략의 수립과 실행	<ul style="list-style-type: none"> 유통기업의 사업방향 결정 기업수준의 경영전략, 사업부수준의 경영전략, 기능별 경영전략 경쟁우위와 경쟁전략 경영혁신 다각화·통합전략과 아웃소싱전략 전략적 제휴, 합작투자, 인수합병전략 유통기업의 글로벌화 전략 기타 유통경영전략 경영전략의 대안 평가 및 선택 				유통경영전략의 수립과 실행	<ul style="list-style-type: none"> 유통기업의 사업방향 결정 기업수준의 경영전략, 사업부수준의 경영전략, 기능별 경영전략 경쟁우위와 경쟁전략 경영혁신 다각화·통합전략과 아웃소싱전략 전략적 제휴, 합작투자, 인수합병전략 유통기업의 글로벌화 전략 기타 유통경영전략 경영전략의 대안 평가 및 선택 	
			유통경영전략의 평가 및 통제	<ul style="list-style-type: none"> 전략의 평가 전략의 통제 성과의 환류(feedback) 				유통경영전략의 평가 및 통제	<ul style="list-style-type: none"> 전략의 평가 전략의 통제 성과의 환류(feedback) 	
		유통경영 관리	조직관리	<ul style="list-style-type: none"> 조직이론 변천과정 조직구조의 유형 및 설계 조직의 목표관리와 동기부여 조직의 의사전달과 갈등관리 조직문화와 리더십 			유통경영 관리	조직관리	<ul style="list-style-type: none"> 조직이론 변천과정 조직구조의 유형 및 설계 조직의 목표관리와 동기부여 조직의 의사전달과 갈등관리 조직문화와 리더십 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 - 2급에서 요구하는 지식 수준에 맞춰 변천과정 삭제

현행					개정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
			인적자원관리	<ul style="list-style-type: none"> 인사관리의 기초와 개념 직무분석과 직무평가 인사고과 인적자원의 확보와 개발 인적자원의 활용과 배치 인적자원의 보상과 유지 인사정보시스템과 인사감사 				인적자원관리	<ul style="list-style-type: none"> 인사관리의 기초와 개념 직무분석과 직무평가 인사고과 인적자원의 확보와 개발 인적자원의 활용과 배치 인적자원의 보상과 유지 인사정보시스템과 인사감사 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 - 2급 수준에 적절하지 않으므로 삭제
			재무관리	<ul style="list-style-type: none"> 재무관리의 개요 화폐의 시간적 가치와 현재가치 및 균형가격 자본예산과 자본조달 위험과 수익률 : 포트폴리오이론과 자본자산가격결정모형 자본비용 자본구조이론 파생상품과 위험관리 				재무관리	<ul style="list-style-type: none"> 재무관리의 개요 화폐의 시간적 가치와 현재가치 및 균형가격 자본예산과 자본조달 위험과 수익률 : 포트폴리오이론과 자본자산가격결정모형 자본비용 자본구조이론 파생상품과 위험관리 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 - 포트폴리오이론, 파생상품은 2급 수준에 적절하지 않으므로 삭제 - 자본구조이론은 자본예산과 자본조달과 중복되므로 삭제
			구매 및 조달관리	<ul style="list-style-type: none"> 구매 및 조달관리의 개념 및 절차 공급자 선택 및 관리 구매실무(원가계산, 구매가격, 구매계약, 구매협상, 재고관리) 품질관리 				구매 및 조달관리	<ul style="list-style-type: none"> 구매 및 조달관리의 개념 및 절차 공급자 선택 및 관리 구매실무(원가계산, 구매가격, 구매계약, 구매협상, 재고관리) 품질관리 	

현행					개정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
				<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 구매 및 조달관리 					<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 구매 및 조달관리 	
		물류경영 관리	도소매물류의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 도소매물류의 기초 도소매물류의 고객서비스 			물류경영 관리	도소매물류의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 도소매물류의 기초 도소매물류의 고객서비스 	
			도소매물류관리	<ul style="list-style-type: none"> 물류계획 운송, 보관, 하역, 창고관리 포장관리 물류관리를 위한 정보기술 물류비 물류아웃소싱과 3자물류, 4자물류 공급망관리(SCM) 국제물류 			도소매물류관리	<ul style="list-style-type: none"> 물류계획 운송, 보관, 하역, 창고관리 포장관리 물류관리를 위한 정보기술 물류비 물류아웃소싱과 3자물류, 4자물류 공급망관리(SCM) 국제물류 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 유통정보의 유통혁신을 위한 정보자원관리로 이동 	
		유통기업의 윤리와 법규	기업윤리의 기본 개념	<ul style="list-style-type: none"> 기업윤리의 기본개념 유통기업의 사회적 책임 유통기업윤리 프로그램의 도입과 관리 기업환경의 변화와 기업윤리 시장구조와 윤리 			유통기업의 윤리와 법규	기업윤리의 기본 개념	<ul style="list-style-type: none"> 기업윤리의 기본개념 기업윤리의 기본원칙 유통기업의 사회적 책임 유통기업윤리 프로그램의 도입과 관리 기업환경의 변화와 기업윤리 시장구조와 윤리 양성평등에 대한 이해 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 기업윤리의 기본원칙과 유통기업의 윤리경영의 세세항목 중 일부만 기업윤리의 기본개념으로 이동 후 2급의 수준에 맞지 않은 내용들은 전부 삭제

현 행					개 정					개정 사유	
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목		
			기업윤리의 기본 원칙	<ul style="list-style-type: none"> • 공리주의 • 권리와 의무 • 정의와 공정성 • 효용성, 효율성, 도덕성 				기업윤리의 기본 원칙	<ul style="list-style-type: none"> • 공리주의 • 권리와 의무 • 정의와 공정성 • 효용성, 효율성, 도덕성 		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 유관 법규를 모두 나열하여 수험자의 부담이 가중될 수 있으므로 주요한 법규만 선정하여 범위를 축소
			유통기업의 윤리 경영	<ul style="list-style-type: none"> • 인사관리의 윤리 • 마케팅관리의 윤리 • 회계 및 재무관리의 윤리 • 서비스와 제조물유통관리의 윤리 • 경영정보의 윤리 • 양성평등에 대한 이해 				유통기업의 윤리 경영	<ul style="list-style-type: none"> • 인사관리의 윤리 • 마케팅관리의 윤리 • 회계 및 재무관리의 윤리 • 서비스와 제조물유통관리의 윤리 • 경영정보의 윤리 • 양성평등에 대한 이해 		
			유통관련 법규	<ul style="list-style-type: none"> • 유통산업발전법 • 전자문서 및 전자거래기본법 • 소비자기본법 • 전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법 • 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 • 방문판매 등에 관한 법률 • 할부거래에 관한 법률 • 청소년보호법, 식품위생법, 소방기본법에서 유통과 관련된 조항 				유통관련 법규	<ul style="list-style-type: none"> • 유통산업발전법 • 전자문서 및 전자거래기본법 • 소비자기본법 • 전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법 • 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 • 방문판매 등에 관한 법률 • 할부거래에 관한 법률 • 청소년보호법, 식품위생법, 소방기본법에서 유통과 관련된 조항 		
상권분석	20	유통	상권의 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 상권의 정의와 유형 	상권분석	20	유통	상권의 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 상권의 정의와 유형 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
		상권조사		<ul style="list-style-type: none"> 상권의 계층성 상권조사의 방법과 분석 			상권조사		<ul style="list-style-type: none"> 상권의 계층성 상권조사의 방법과 분석 	<ul style="list-style-type: none"> 상권조사의 방법과 분석은 이론과 짝을 이루는 조사방법 등을 다루므로 상권설정 및 분석 항목으로 이동
			상권분석에서의 정보기술 활용	<ul style="list-style-type: none"> 상권분석과 상권정보 상권정보시스템, 지리정보 활용 				상권분석에서의 정보기술 활용	<ul style="list-style-type: none"> 상권분석과 상권정보 상권정보시스템, 지리정보 활용 	
			상권설정 및 분석	<ul style="list-style-type: none"> 상권설정의 요소 상권분석의 개념 및 평가 방법 상권과 상세권 업태 및 업종별 상권의 분석과 설정 상권·입지분석의 제이론 				상권설정 및 분석	<ul style="list-style-type: none"> 상권설정의 요소 상권분석의 개념 및 평가 방법 상권설정의 요소 상권과 상세권 업태 및 업종별 상권의 분석과 설정 상권·입지분석의 제이론 상권조사의 방법과 분석 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 변경 사유 <ul style="list-style-type: none"> 상권설정의 요소는 상권 설정으로 변경 후 논리적 순서를 고려하여 상권분석의 개념 및 평가 방법 다음으로 이동 ◆ 삭제 사유 <ul style="list-style-type: none"> 상권과 상세권 중 상세권은 적절한 용어가 아니므로 삭제 ◆ 변경 사유 <ul style="list-style-type: none"> 업태 및 업종별 상권의 분석과 설정은 2급에서 요구하는 수준보다 높으므로 업태 및 업종별 상권의 분석으로 변경 ◆ 추가 사유 <ul style="list-style-type: none"> 상권의 개요의 상권조사의 방법과 분석은 이론과 짝을 이루는 조사방법 등을 다루므로 추가

현 행					개 정					개정 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
		입지분석	입지의 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 도매입지와 소매입지의 개요 • 업태 및 업종과 입지 • 물류와 입지 			입지분석	입지의 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 도매입지와 소매입지의 개요 • 업태 및 업종과 입지 • 물류와 입지 	
			입지별 유형	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 공간 구조 • 도심입지 • 쇼핑센터 • 기타입지 				입지별 유형	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 공간 구조 • 도심입지 • 쇼핑센터 • 기타입지 	
			입지선정 및 분석	<ul style="list-style-type: none"> • 입지선정의 의의 • 입지영향인자 • 업태별 입지 개발방법 • 경쟁점(채널) 분석 • 입지의 선정 				입지선정 및 분석	<ul style="list-style-type: none"> • 입지선정의 의의 • 입지영향인자 • 업태별 입지 개발방법 • 경쟁점(채널) 분석 • 입지의 선정 	
		개점전략	개점계획	<ul style="list-style-type: none"> • 점포개점 의의 및 원칙 • 투자의 기본계획 • 개점입지에 대한 법률규제검토 	개점전략	개점계획	<ul style="list-style-type: none"> • 점포개점 의의 및 원칙 • 투자의 기본계획 • 개점입지에 대한 법률규제검토 			
	개점과 폐점	<ul style="list-style-type: none"> • 출점 및 개점 • 점포개점을 위한 준비 • 업종전환과 폐점 	개점과 폐점	<ul style="list-style-type: none"> • 출점 및 개점 • 점포개점을 위한 준비 • 업종전환과 폐점 						
유통 마케팅	25	유통마케팅 전략기획	유통마케팅전략	<ul style="list-style-type: none"> • 유통마케팅의 개요 • 유통마케팅 환경분석 • 소매고객의 특성 분석 • 유통목표의 정립 • 시장세분화 • 목표시장 선정 	유통 마케팅	25	유통마케팅 전략기획	유통마케팅전략	<ul style="list-style-type: none"> • 유통마케팅의 개요 • 유통마케팅 환경분석 • 소매고객의 특성 분석 • 유통목표의 정립 • 시장세분화 • 목표시장 선정 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 - 유통마케팅전략의 STP에 해당하는 내용만을 남겨 두고 나머지는 삭제

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
				<ul style="list-style-type: none"> 포지셔닝 전략 마케팅믹스 전략 					<ul style="list-style-type: none"> 포지셔닝 전략 마케팅믹스 전략 	
			유통경쟁전략	<ul style="list-style-type: none"> 유통경쟁의 개요 유통경쟁의 형태 소매업태의 성장과 경쟁 글로벌 경쟁전략 서비스 마케팅 				유통경쟁전략	<ul style="list-style-type: none"> 유통경쟁의 개요 유통경쟁의 형태 소매업태의 성장과 경쟁 글로벌 경쟁전략 서비스 마케팅 	
			상품관리 및 머천다이징전략	<ul style="list-style-type: none"> 머천다이징 및 상품관리의 개요 머천다이징과 브랜드 업체별 머천다이징 및 상품기획 상품 카테고리 계획과 관리 상품 매입과 구매계획 상품수명주기별 상품관리전략 단품관리전략 				상품관리 및 머천다이징전략	<ul style="list-style-type: none"> 머천다이징 및 상품관리의 개요 머천다이징과 브랜드 업체별 머천다이징 및 상품기획 상품 카테고리 계획과 관리 상품 매입과 구매계획 상품수명주기별 상품관리전략 단품관리전략 	
			가격관리전략	<ul style="list-style-type: none"> 가격관리의 개요 가격설정의 방법 가격설정 정책 업체별 가격관리 				가격관리전략	<ul style="list-style-type: none"> 가격관리의 개요 가격설정의 방법 가격설정 정책 업체별 가격관리 	
			촉진관리전략	<ul style="list-style-type: none"> 촉진관리전략의 개요 프로모션믹스 업체별 촉진전략(옴니채널, O2O, O4O 등) 				촉진관리전략	<ul style="list-style-type: none"> 촉진관리전략의 개요 프로모션믹스 업체별 촉진전략(옴니채널, O2O, O4O 등) 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
				<ul style="list-style-type: none"> e-Retailing 촉진 소매정보와 촉진 					<ul style="list-style-type: none"> e-Retailing 촉진 소매정보와 촉진 	<ul style="list-style-type: none"> 추가 사유 - 디지털 환경 및 온라인 유통에 대한 업계 및 사회의 수요를 반영하기 위해 디지털 마케팅을 추가
						디지털 마케팅 전략	소매점의 디지털 마케팅 전략	<ul style="list-style-type: none"> 디지털 마케팅에 대한 이해 온라인 구매결정과정에 대한 이해 소매점의 디지털 마케팅을 위한 목표결정 타겟 고객층 파악 경쟁분석과 마케팅 포지셔닝 		
							웹사이트 및 온라인 쇼핑몰 구축	<ul style="list-style-type: none"> 사용자 경험(UX)에 대한 이해 온라인 쇼핑몰의 중요성과 이점 온라인 쇼핑몰 기능과 결제 시스템 검색엔진 마케팅과 검색엔진 최적화(SEO) 보안과 개인정보 보호 		
							소셜미디어 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> 소셜미디어 플랫폼에 대한 이해 소셜미디어 마케팅 전략과 콘텐츠 제작 소셜미디어 광고 		
								데이터분석과 성과측정	<ul style="list-style-type: none"> 디지털 마케팅 데이터 분석의 개요 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
									<ul style="list-style-type: none"> • 효과적인 분석도구와 측정지표 • 사용자 데이터 수집과 분석 	
		유통 점포관리	점포구성	<ul style="list-style-type: none"> • 점포구성의 개요 • 점포의 구성과 설계 • 점포 디자인 	점포관리		점포구성	점포구성	<ul style="list-style-type: none"> • 점포구성의 개요 • 점포의 구성과 설계 • 점포 디자인 • 온라인 쇼핑몰 구성과 설계 • 온라인 쇼핑몰 UI, UX 등 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 추가 사유 - 유통점포관리, 디지털 환경 및 온라인 유통에 대한 업계 및 사회의 수요를 반영하여 추가 ◆ 변경 사유 - 유통점포관리보다 점포관리가 단순하고 명확한 용어이므로 변경
			매장 레이아웃 및 상품진열	<ul style="list-style-type: none"> • 매장 레이아웃의 개요 • 매장의 구성과 분류 • 매장 배치와 통로 설정 • 상품진열의 조건 및 형식 • 상품진열 및 배열기법 				매장 레이아웃 및 디스플레이	<ul style="list-style-type: none"> • 매장 레이아웃의 개요 • 매장의 구성과 분류 • 매장 배치와 통로 설정 • 상품진열의 조건 및 형식 • 상품진열 및 배열기법 • 비주얼 프리젠테이션 개요 및 기술 • 컬러 머천다이징의 기초지식 • 디스플레이 웨어와 POP 광고 취급방법 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 추가 사유 - 비주얼 프리젠테이션은 매장 레이아웃 및 상품진열의 내용과 크게 다르지 않으며 중요도에 비해서 많은 비중을 차지하고 있어 기존 매장 레이아웃세부항목 내 세세항목으로 관련 내용을 추가
			매장환경관리	<ul style="list-style-type: none"> • 매장 환경의 개요 • 매장 내외부 환경관리 • 매장 구성요소와 관리 및 통제 				매장환경관리	<ul style="list-style-type: none"> • 매장 환경의 개요 • 매장 내외부 환경관리 • 매장 구성요소와 관리 및 통제 	

현행					개정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
				<ul style="list-style-type: none"> 매장 안전관리 					<ul style="list-style-type: none"> 매장 안전관리 	
			비주얼 프리젠테이션	<ul style="list-style-type: none"> 비주얼 프리젠테이션의 개요 비주얼 프리젠테이션의 기술 컬러 머천다이징의 기초지식 POP 광고 취급방법 디스플레이 웨어 				비주얼 프리젠테이션	<ul style="list-style-type: none"> 비주얼 프리젠테이션의 개요 비주얼 프리젠테이션의 기술 컬러 머천다이징의 기초지식 POP 광고 취급방법 디스플레이 웨어 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 비주얼 프리젠테이션은 매장 레이아웃 및 상품진열의 내용과 크게 다르지 않으며 중요도에 비해서 많은 비중을 차지하므로 삭제
		상품판매와 고객관리	상품판매	<ul style="list-style-type: none"> 상품판매의 개요 판매서비스 			상품판매와 고객관리	상품판매	<ul style="list-style-type: none"> 상품판매의 개요 판매서비스 상품 로스(Loss)관리 	<ul style="list-style-type: none"> 추가 사유 매장보안관리의 상품 로스(Loss)관리가 중요한 요소임에도 불구하고 제시되지 않아 추가
			고객관리	<ul style="list-style-type: none"> 고객의 이해 고객관리의 개요 고객정보의 수집과 활용 고객응대기법 				고객관리	<ul style="list-style-type: none"> 고객의 이해 고객관리의 개요 고객정보의 수집과 활용 고객응대기법 	
			CRM전략 및 구현방안	<ul style="list-style-type: none"> CRM의 배경 및 장점 CRM의 도입방법 및 고려사항 CRM의 정의 및 필요성 CRM의 유형 CRM 구현 단계 유통기업의 CRM 구축방안 				CRM전략 및 구현방안	<ul style="list-style-type: none"> CRM의 배경 및 장점 CRM의 도입방법 및 고려사항 CRM의 정의 및 필요성 CRM의 유형 CRM 구현 단계 유통기업의 CRM 구축방안 	
		유통마케팅	유통마케팅 조사	<ul style="list-style-type: none"> 유통마케팅 조사의 			유통마케팅	유통마케팅 조사	<ul style="list-style-type: none"> 유통마케팅 조사의 	

현행					개정					개정 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
		조사와 평가		개요 <ul style="list-style-type: none"> 유통마케팅 조사의 방법과 절차 유통마케팅 자료분석기법 			조사와 평가		개요 <ul style="list-style-type: none"> 유통마케팅 조사의 방법과 절차 유통마케팅 자료분석기법 	
		유통마케팅 성과 평가	<ul style="list-style-type: none"> 유통마케팅 성과 평가의 개요 유통마케팅 목표의 평가 유통업의 성과평가 경로구성원의 평가 영향력 및 갈등 평가 			유통마케팅 성과 평가	<ul style="list-style-type: none"> 유통마케팅 성과 평가의 개요 유통마케팅 목표의 평가 유통업의 성과평가 경로구성원의 평가 영향력 및 갈등 평가 온라인유통마케팅의 성과지표(전환율, 노출수, CPC, CPM 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 추가 사유 디지털환경 및 온라인 유통에 대한 업계 및 사회의 수요를 반영하는 의미에서 디지털 마케팅 KPI 관련 내용 추가 		
유통정보	20	유통정보의 이해	정보의 개념과 정보화 사회 <ul style="list-style-type: none"> 정보와 자료의 개념 정보·자료·지식 간의 관계 정보혁명의 의의와 특성 정보화 사회의 개요 정보화 사회의 특징과 문제점 정보의 유형 	유통정보	20	유통정보의 이해	정보의 개념과 정보화 사회 <ul style="list-style-type: none"> 정보와 자료의 개념 정보·자료·지식 간의 관계 정보혁명의 의의와 특성 정보화 사회의 개요 정보화 사회의 특징과 문제점 정보의 유형 	<ul style="list-style-type: none"> 정보와 자료의 개념 정보·자료·지식 간의 관계 정보혁명의 의의와 특성 정보화 사회의 개요 정보화 사회의 특징과 문제점 정보의 유형 		
		정보와 유통혁명	<ul style="list-style-type: none"> 유통정보혁명의 시대 유통업에 있어서의 정보혁명 정보화 진전에 따른 유통업태의 변화 			정보와 유통혁명	<ul style="list-style-type: none"> 유통정보혁명의 시대 유통업에 있어서의 정보혁명 정보화 진전에 따른 유통업태의 변화 			

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
			정보와 의사결정	<ul style="list-style-type: none"> 의사결정의 이해 의사결정의 종류와 정보 의사결정의 단계와 정보 의사결정지원 정보시스템(DSS, GDSS, EIS 등) 				정보와 의사결정	<ul style="list-style-type: none"> 의사결정의 이해 의사결정의 종류와 정보 의사결정의 단계와 정보 의사결정지원 정보시스템(DSS, GDSS, EIS 등) 지식경영과 지식관리시스템 활용 	<ul style="list-style-type: none"> 추가 사유 최근 중요도가 낮아진 지식경영의 내용을 정보와 의사결정의 세세항목으로 이동
			유통정보시스템	<ul style="list-style-type: none"> 유통정보시스템의 개념 유통정보시스템의 유형 유통정보시스템의 운영환경적 특성 유통정보시스템의 구성요소 유통정보시스템의 기획 유통정보시스템의 분석/설계/구축 정보 네트워크 				유통정보시스템	<ul style="list-style-type: none"> 유통정보시스템의 개념 유통정보시스템의 유형 유통정보시스템의 운영환경적 특성 유통정보시스템의 구성요소 유통정보시스템의 기획 유통정보시스템의 분석/설계/구축 정보 네트워크 	
		지식경영	지식경영의 개념	<ul style="list-style-type: none"> 지식경제와 지식경영 지식경영 관련 이론 				지식경영과 지식관리시스템 활용	<ul style="list-style-type: none"> 지식경제와 지식경영 지식경영 관련 이론 지식근로자와 지식경영자 지적자본과 지식기반 조직 조직문화와 지식문화 지식경영 프로세스 지식의 축적과 활용 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 최근 중요도가 낮아진 지식경영의 내용을 정보와 의사결정의 세세항목으로 이동
			지식경영 프로세스	<ul style="list-style-type: none"> 지식근로자와 지식경영자 지적자본과 지식기반 조직 조직문화와 지식문화 지식경영 프로세스 지식의 축적과 활용 					<ul style="list-style-type: none"> 지식근로자와 지식경영자 지적자본과 지식기반 조직 조직문화와 지식문화 지식경영 프로세스 지식의 축적과 활용 	

현행					개정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
			지식경영 정보기술	<ul style="list-style-type: none"> 지식경영 정보기술(기계학습, 딥러닝, AI 등 자동학습기술) 지식관리시스템 					<ul style="list-style-type: none"> 지식경영-정보기술(기계학습, 딥러닝, AI 등 자동학습기술) 지식관리시스템 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 - 정보기술 활용분야 (기계학습, 딥러닝, AI 등 자동학습기술)는 4차산업혁명 융합기술 소단원을 만들어 이동
		주요 유통 정보화기술 및 시스템	바코드의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 바코드와 유통정보화 바코드와 국제표준 공통상품코드 상품코드체계 상품코드의 종류 		주요 유통 정보화기술 및 시스템	바코드, POS EDI, QR 시스템 구축 및 효과	<ul style="list-style-type: none"> 바코드의 개념 및 활용 바코드와 유통정보화 바코드와 국제표준 공통상품코드 상품코드체계 상품코드의 종류 POS의 개념 및 활용 POS도입과 유통 네트워크화 POS시스템의 개요 POS시스템 구성기기 POS시스템의 효과 POS시스템 도입실무 	<ul style="list-style-type: none"> 바코드의 개념 및 활용 바코드와 유통정보화 바코드와 국제표준 공통상품코드 상품코드체계 상품코드의 종류 POS의 개념 및 활용 POS도입과 유통 네트워크화 POS시스템의 개요 POS시스템 구성기기 POS시스템의 효과 POS시스템 도입실무 POS데이터의 분류 및 활용 POS시스템을 통해 얻는 정보 POS데이터의 수집과 분석 POS정보의 활용 POS와 RFID EDI의 개념 및 활용 EDI의 의의 	<ul style="list-style-type: none"> 변경 사유 - 바코드와 POS 시스템, EDI 시스템 구축과 활용, QR시스템 구축은 유통정보를 위한 초급기술이므로 통합하여 ~의 개념 및 활용으로 변경
	POS시스템		<ul style="list-style-type: none"> POS도입과 유통 네트워크화 POS시스템의 개요 POS시스템 구성기기 POS시스템의 효과 POS시스템 도입실무 							
	POS데이터의 분류 및 활용		<ul style="list-style-type: none"> POS데이터의 분류 및 활용 POS시스템을 통해 얻는 정보 POS데이터의 수집과 분석 POS정보의 활용 POS와 RFID 							

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
			EDI 구축 및 효과	<ul style="list-style-type: none"> • EDI의 의의 • EDI의 이용효과 • EDI 기반 기술(VAN, Internet, CALS 등) 					<ul style="list-style-type: none"> • EDI의 이용효과 • EDI 기반 기술(VAN, Internet, CALS 등) • QR의 개념 및 활용 • QR시스템의 의의 • QR시스템의 효과 • QR시스템의 성공요건 	
			QR시스템 구축 및 효과	<ul style="list-style-type: none"> • QR의 의의 • QR의 효과 • QR의 성공요건 						
			유통정보화 기반 기술	<ul style="list-style-type: none"> • RFID, BICON, IoT, Sensor, 5G 등 유무선 네트워크 기술 및 장비 • AI, RPA 등 				유통정보화 기반 기술	<ul style="list-style-type: none"> • RFID • BICON, IoT, Sensor, 5G 등 유무선 네트워크 기술 및 장비 • AI, RPA 등 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 - 정보기술 활용분야는 신융합기술의 유통분야에서의 응용으로 이동
		유통정보의 활용	데이터관리	<ul style="list-style-type: none"> • 데이터베이스, 데이터웨어하우징, 데이터마트 • 빅데이터, R, 데이터마이닝 등 데이터 수집·분석·관리기술 및 관련 장비 			유통정보의 관리와 활용	데이터관리	<ul style="list-style-type: none"> • 데이터베이스, 데이터웨어하우징, 데이터마트 • 빅데이터, R, 데이터마이닝 등 데이터 수집·분석·관리기술 및 관련 장비 • 데이터 거버넌스 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 변경 사유 - 유통정보의 활용보다 유통정보의 관리와 활용이 적절하여 변경 ◆ 추가 사유 - 데이터 품질보증 관련 내용 반영하여 추가
								개인정보보호와 프라이버시	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보보호 개념 • 개인정보보호 정책 • 개인정보보호 기술 • 보안시스템 • 프라이버시 개념 • 프라이버시 보호 정책 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 추가 사유 - 개인정보와 프라이버시에 관한 내용의 중요도가 증가하고 있음에 따라 내용을 추가

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
									<ul style="list-style-type: none"> • 프라이버시 보호 기술 	
			고객충성도 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 고객충성도 프로그램의 개념과 필요성 • 고객충성도 프로그램을 위한 정보기술 • e-CRM 				고객충성도 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 고객충성도 프로그램의 개념과 필요성 • 고객충성도 프로그램을 위한 정보기술 • e-CRM 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 - 고객관계관리를 주요항목 유통혁신을 위한 정보자원 관리 중 CRM으로 이동
			e-SCM	<ul style="list-style-type: none"> • e-SCM구축을 위한 기반기술 • e-SCM구축을 위한 정보시스템 • e-SCM구축 및 활용의 성과측정 				e-SCM	<ul style="list-style-type: none"> • e-SCM구축을 위한 기반기술 • e-SCM구축을 위한 정보시스템 • e-SCM구축 및 활용의 성과측정 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 - 주요항목 유통혁신을 위한 정보자원 관리 중 SCM의 내용에 포함되어 이동
		전자상거래	전자상거래모델	<ul style="list-style-type: none"> • 전자상거래의 이해 • 전자상거래 모델의 유형·평가·선정 • 전자상거래와 E-Biz, U-Biz, M-Biz • 유비쿼터스와 전자상거래 유형과 특성 			전자상거래	전자상거래 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 전자상거래의 이해 • 전자상거래 모델의 유형·평가·선정 • 전자상거래와 E-Biz, U-Biz, M-Biz • 유비쿼터스와 전자상거래 유형과 특성 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 - 2급에서 전자상거래에 관한 내용을 다루는 것은 시험범위가 너무 넓을 뿐만 아니라 직무특성과도 크게 관련이 없으므로 삭제
			전자상거래 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • 전자상거래 시스템의 구성 요소 • 전자상거래 시스템의 구축절차 • 전자상거래의 구축 형태 • 전자상거래의 구축 솔루션 				전자상거래 운영 및 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • 전자상거래 시스템의 구성 요소 • 전자상거래 시스템의 구축 및 활용 • 전자상거래 업무 흐름 • 전자상거래 프로세스 • 물류 및 배송 관리시스템 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
				• 전자상거래 업무 흐름					• 전자결제시스템	
			전자상거래 기반 기술	• 전자상거래 기술체계 • 전자상거래 기반기술				전자상거래 기반 기술	• 전자상거래 기술체계 • 전자상거래 기반기술	◆ 삭제 사유 - 전자상거래 기술체계 항목은 IT전문가의 직무내용으로 해당 직무를 수행함에 있어 직무 연관성이 그리 높지 않아 삭제
			전자상거래 운영	• 전자상거래 프로세스 • 물류 및 배송 관리시스템 • 전자결제시스템				전자상거래 운영	• 전자상거래 프로세스 • 물류 및 배송 관리시스템 • 전자결제시스템	
							유통혁신을 위한 정보자원관리	ERP 시스템	• ERP 개념 • ERP 요소기술 • ERP 구축 • 유통분야에서의 ERP 활용	◆ 추가 사유 - 유통 혁신을 위한 공급망 측면에서의 정보자원 관리의 중요성 이해를 위해 새로운 단원으로 추가
								CRM 시스템	• CRM 개념 • CRM 요소기술 • CRM 구축 • 유통분야에서의 CRM 활용	
								SCM 시스템	• SCM 개념 • SCM 요소기술 • SCM 구축 • 유통분야에서의 SCM 활용	
							신용합기술의	신용합기술	• 신용합기술 개요	◆ 추가 사유

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
							유통분야에서의 응용		<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 신기술 현황 • 신용합 핵심기술 • 신용합기술에 따른 유통업체 비즈니스 모델 변화 	4차 산업혁명 기술 발전에 따라 4차 산업혁명 융합기술 분야 주요항목 추가
							신용합기술의 개념 및 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 빅데이터와 애널리틱스의 개념 및 활용 • 인공지능의 개념 및 활용 • RFID와 사물인터넷의 개념 및 활용 • 로봇틱스와 자동화의 개념 및 활용 • 블록체인과 핀테크의 개념 및 활용 • 클라우드컴퓨팅의 개념 및 활용 • 가상현실과 메타버스의 개념 및 활용 • 스마트물류와 자율주행의 개념 및 활용 		

□ 3급

현행					개정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
유통상식	20	유통의 이해	유통의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 유통의 기본개념과 기초 용어 유통산업의 환경과 사회적, 경제적 역할 도소매업의 유형과 특징 도소매업의 발전추세 유통업태의 유형과 특성 	유통상식	20	유통의 이해	유통의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 유통의 기본개념과 기초 용어 유통산업의 환경과 사회적, 경제적 역할 도소매업의 유형과 특징 도소매업의 발전추세 유통업태의 유형과 특성 	
				판매원의 자세					판매원의 자세	
			양성평등의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 사회발전과 성역할의 변화 양성평등에 대한 이해 		양성평등의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 사회발전과 성역할의 변화 양성평등에 대한 이해 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 <ul style="list-style-type: none"> 양성평등은 판매원의 자세 보다 직업윤리에 더 적합하여 직업윤리로 이동 		
		직업윤리	인간과 윤리	<ul style="list-style-type: none"> 윤리의 개념 		직업윤리	인간과 윤리	<ul style="list-style-type: none"> 윤리의 개념 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 사유 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
				<ul style="list-style-type: none"> • 윤리의 기능과 성격 • 직업윤리의 개념과 성격 • 직업윤리의 필요성과 중요성 • 직업윤리의 특성 					<ul style="list-style-type: none"> • 윤리의 기능과 성격 • 직업윤리의 개념과 성격 • 직업윤리의 필요성과 중요성 • 직업윤리의 특성 	- 세부항목 직업과 직업윤리에 더 적합한 세세항목이므로 직업과 직업윤리로 이동
			직업과 직업윤리	<ul style="list-style-type: none"> • 직업의 의미 및 선택 • 바람직한 직업윤리 				직업과 직업윤리	<ul style="list-style-type: none"> • 직업의 의미 및 선택 • 바람직한 직업윤리 • 직업윤리의 개념과 성격 • 직업윤리의 필요성과 중요성 • 직업윤리의 특성 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 삭제 사유 - 직업윤리에 대해 이미 다루고 있기 때문에 삭제 ◆ 추가 사유 - 인간과 윤리보다 직업과 직업윤리에 적합하므로 추가
			상인과 직업윤리	<ul style="list-style-type: none"> • 상인의 지위 • 상인의 윤리강령과 거래수칙 				상인과 직업윤리	<ul style="list-style-type: none"> • 상인의 지위 • 상인의 윤리강령과 거래수칙 	
								양성평등의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 사회발전과 성역할의 변화 • 양성평등에 대한 이해 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 추가 사유 - 양성평등은 판매원의 자세보다 직업윤리에 더 적합하여 추가
		유통관련법규	유통산업발전법	<ul style="list-style-type: none"> • 유통산업발전법에서 규정하는 용어의 정의 • 유통산업시책의 기본방향 • 체인사업관련 규정 • 상거래질서 			유통관련법규	유통산업발전법	<ul style="list-style-type: none"> • 유통산업발전법에서 규정하는 용어의 정의 • 유통산업시책의 기본방향 • 체인사업관련 규정 • 상거래질서 	
			소비자기본법	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자의 권리와 책무 • 소비자단체 				소비자기본법	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자의 권리와 책무 • 소비자단체 	

현행					개정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세사항목	
				<ul style="list-style-type: none"> • 소비자안전 • 소비자분쟁의 해결 					<ul style="list-style-type: none"> • 소비자안전 • 소비자분쟁의 해결 	
			청소년보호법	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년보호법에서 규정하는 용어의 정의 • 청소년유해매체물의 청소년대상 유통규제 • 청소년유해업소, 유해물 및 유해행위 등의 규제 				청소년보호법	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년보호법에서 규정하는 용어의 정의 • 청소년유해매체물의 청소년대상 유통규제 • 청소년유해업소, 유해물 및 유해행위 등의 규제 	
판매 및 고객관리	25	매장관리	상품지식	<ul style="list-style-type: none"> • 상품의 이해 • 상품분류 및 상품구성(진열) • 브랜드의 이해와 브랜드전략 • 디스플레이와 상품연출 	판매 및 고객관리	25	매장관리	상품지식	<ul style="list-style-type: none"> • 상품의 이해 • 상품분류 및 상품구성(진열) • 브랜드의 이해와 브랜드전략 • 디스플레이와 상품연출 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 추가 사유 - 매장구성에 디지털 환경 및 온라인 유통에 대한 업계 및 사회의 수요를 반영하여 관련 내용을 추가
			매장의 구성	<ul style="list-style-type: none"> • 매장 레이아웃 계획 및 관리 • 매장 공간 계획 및 관리 • 매장 환경 관리 				매장의 구성	<ul style="list-style-type: none"> • 매장 레이아웃 계획 및 관리 • 매장 공간 계획 및 관리 • 매장 환경 관리 • 온라인 쇼핑물 구성 및 설계 • 온라인 쇼핑물 UI, UX 	
		판매관리	판매와 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스의 특징 • 서비스의 구조와 품질 • 판매의 절차와 특성 • 디스플레이 기술과 응용 			판매관리	판매와 고객서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 고객서비스의 특징 • 고객서비스의 구조와 품질 • 판매의 절차와 특성 • 디스플레이 기술과 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
				<ul style="list-style-type: none"> • 상품 특성에 따른 판매전략 • 서비스와 고객행동 • POS의 이해와 활용 • 정산관리 					<ul style="list-style-type: none"> • 응용 • 상품 특성에 따른 판매전략 • 고객서비스와 고객행동 • POS의 이해와 활용 • 정산관리 	
			촉진관리	<ul style="list-style-type: none"> • 촉진관리전략의 이해 • 프로모션믹스 관리 및 전략적 활용 • 접객판매기술 • POP 광고(구매시점 광고) 				촉진관리	<ul style="list-style-type: none"> • 촉진관리전략의 이해 • 프로모션믹스 관리 및 전략적 활용 • 접객판매기술 • POP 광고(구매시점 광고) 	
			고객만족을 위한 판매기법	<ul style="list-style-type: none"> • 고객유치와 접근 • 고객욕구의 결정 • 판매제시 • 상품포장 • 판매 마무리 • 고객유지를 위한 사후관리 				고객만족을 위한 판매기법	<ul style="list-style-type: none"> • 고객유치와 접근 • 고객욕구의 결정 • 판매제시 • 상품포장 • 판매 마무리 • 고객유지를 위한 사후관리 	
		고객관리/응대	고객의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 욕구와 심리 이해 • 고객의 유형분석과 구매행동 • 고객관계관리(CRM) 			고객관리/응대	고객의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 욕구와 심리 이해 • 고객의 유형분석과 구매행동 • 고객관계관리(CRM) 	
			고객응대	<ul style="list-style-type: none"> • 고객응대 및 접객화법 • 커뮤니케이션 • 전화응대 예절과 고객칭찬 				고객응대	<ul style="list-style-type: none"> • 고객응대 및 접객화법 • 커뮤니케이션 • 전화응대 예절과 고객칭찬 	

현 행					개 정					개편 사유
필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	필기 과목명	출제 문제수	주요항목	세부항목	세세항목	
				<ul style="list-style-type: none"> 고객만족과 충성도 관리 					<ul style="list-style-type: none"> 고객만족과 충성도 관리 	
			고객의 소리 관리	<ul style="list-style-type: none"> 고객의 소리(VOC) 대응 및 관리 고객불만 대응 및 관리 				고객의 소리 관리	<ul style="list-style-type: none"> 고객의 소리(VOC) 대응 및 관리 고객불만 대응 및 관리 	