

香港考試及評核局
2013年香港中學文憑考試

企業、會計與財務概論 試卷二乙
商業管理單元

本試卷必須用中文作答
兩小時三十分鐘完卷(上午十時四十五分至下午一時十五分)

考生須知

- (一) 本試卷分為三部分。
- (二) 甲、乙兩部分試題均須作答，丙部試題中選擇一題。
- (三) 選擇題填在答題單上，選擇(非選擇)題須寫明答案。
- (四) 如有選擇、非選擇或選擇題，每一題須寫明答案。選擇題須寫明答案，非選擇題須寫明答案。

考試結束前不可
將試卷帶離試場

甲部 (30分)

全部試題均須作答。

1. 簡述員工考績對一家公司的三個用處。 (6分)
2. 一家公司在給予某客戶信貸前，要評估其信貸風險。說明公司會考慮的三種因素。 (6分)
3. 試從顧客關係管理的角度，舉出兩個原因，解釋為何保留現有顧客比吸引新顧客更為重要。 (4分)
4. 如果一名員工屢次行為失當，依次序描述公司可採用的三個漸進式紀律處分。 (6分)
5. 舉出跨國公司採用區域分部的兩項優點。 (4分)
6. 舉出兩個原因，解釋合約為何對商界重要。 (4分)

乙部 (50分)

全部試題均須作答。

7. 美味集團是一家在本港上市的連鎖快餐店，由李先生在二十年前創立。

在一次會議上，李先生說：「今天我想討論兩個議題。第一、正如之前的討論，快餐食品市場已經飽和，是不是應該在這時候把我們的業務多元化？第二、鑑於近日有些本地快餐店發生食物中毒事件，我們必須為此制訂相關的風險管理策略。」

市務總監馬小姐說：「香港人比以前更注重健康，與其着重快餐店業務，不如把業務拓展至健康食品市場。我提議開設一些有機食品餐廳，提供以有機食材製成的健康食品，如新鮮果汁、沙律和三文治。與我們的連鎖快餐店不同，這些餐廳會有侍應招待客人。我已經做了初步分析，認為我們的目標顧客應該是中產階層。在菜單方面，我有很多初步構思，並將進行市場研究以助篩選可行的方案。」

李先生說：「你做得很好。不過，你是否肯定中產階層是我們有效的市場區隔？我們是否有足夠的資金來推行這項多元化計劃？」

馬小姐說：「根據評估市場區隔的準則，我提議的市場區隔是最有效的。對我們來說，這是新的市場區隔，我們需找出推廣這些有機食品餐廳的方法。」

財務總監馮先生回應：「開設這新產品綫餐廳需要大量資金，最少一億元。由於集團已差不多耗盡了所有保留盈餘，我們沒有足夠資金推行這計劃。」

- (a) 舉出美味集團處理食物中毒風險可採用的兩種風險管理策略。(4分)
- (b) 列出馬小姐進行市場研究時可使用的三種資料蒐集方法，並就每種方法各舉一例說明。(6分)
- (c) 根據市場區隔的評估準則，解釋為何中產階層是有機食品餐廳的有效市場區隔。(6分)
- (d) 為開設上述有機食品餐廳需籌集一億元資金，指出三種資金來源。(3分)
- (e) 試就市場推廣組合的任何三項元素，各舉出一個推廣有機食品餐廳的方法。(6分)

(總分：25分)

8. 永鴻百貨是建基於香港的百貨公司連鎖店，在七十多年前創立。李卓是創辦人的兒子，四十年前接掌公司。他退休在即，打算把公司業務交給兒子李文，因此命他巡視分店，研究業務。

經數輪巡視，李文向父親匯報觀察所得：「我認為員工有欠積極，他們的服務水平未能符合現今標準。他們似乎要緊循死板的規條來執行職務。」

李卓回應：「這是我故意安排的，我認為嚴密監管及金錢激勵是我們成功之道。我給他們高於市場水平的薪金，他們要聽從我的指示，並緊隨現行的做法。你應該效法我的管理風格，這樣才能成功。」

李文回答：「你可能是對的。也許我們可以考慮採用其他財務報酬方式來激勵員工，使他們表現更佳。我們也可提供培訓，改善他們的服務水平。另外，現在網上購物十分流行，因此我們應設立網上購物系統。據我估計，系統的初始安裝費為1200萬元，使用期為四年，每年的淨現金流為400萬元。」

李卓回應：「太好了。這計劃的歸本期真短！我們很快就可以取回投資金額了。」

李文說：「單以歸本期方法評估這計劃並不恰當，我們還需計算這計劃的淨現值。」

- (a) 試就麥格雷戈的 X 理論及 Y 理論，說明李卓管理員工的三項假設，並各舉一例加以闡釋。(6分)
- (b) 除了給予高於市場水平的薪金外，舉出永鴻百貨可採用的其他三種財務報酬方式，以激勵員工爭取表現。(6分)
- (c) 試就服務的兩項特性，各舉出一個原因，解釋為何培訓有助永鴻百貨達到現今的服務標準。(4分)
- (d) (i) 計算網上購物計劃的歸本期。(1分)
- (ii) 舉出兩個原因，說明為何以歸本期方法評估網上購物計劃並不恰當。(4分)
- (e) (i) 根據李文對網上購物計劃現金流的估計，並假設貼現率為每年 8%，計算這計劃的淨現值（至整數元）。列示你的計算。(2分)
- (ii) 根據(e)(i)的計算所得，說明應否採納這計劃。(2分)

(總分：25分)

丙部 (20分)

選答一題。

9. 某零售連鎖店以會計比率及預算差異分析來評估其表現。

(a) 舉例闡釋會計比率可用於評估零售連鎖店哪些方面的表現。(12分)

(b) 說明零售連鎖店出現預算差異的可能成因。(8分)

(總分：20分)

10. 由於產品到達了產品生命週期的成長期，某公司考慮擴充業務和從內部招聘更多經理。

(a) 描述產品生命週期中成長期的特性。(12分)

(b) 說明公司從內部招聘經理的好處。(8分)

(總分：20分)

試卷完

評卷參考

本文件供閱卷員參考而設，並不應視為標準答案。考生及沒有參與評卷工作的教師在詮釋文件內容時應小心謹慎。

卷一
必修部分

甲部

題號	答案	題號	答案
1.	A (89%)	16.	C (85%)
2.	D (49%)	17.	B (72%)
3.	C (56%)	18.	B (49%)
4.	A (63%)	19.	C (69%)
5.	B (77%)	20.	D (80%)
6.	B (82%)	21.	C (57%)
7.	B (59%)	22.	A (49%)
8.	A (81%)	23.	A (72%)
9.	D (29%)	24.	B (42%)
10.	A (18%)	25.	B (72%)
11.	B (37%)	26.	D (47%)
12.	D (67%)	27.	A (60%)
13.	A (92%)	28.	C (58%)
14.	A (39%)	29.	D (65%)
15.	C (63%)	30.	B (89%)

註：括號內數字為答對百分率。

乙部

一般閱卷原則

1. 本評卷指引所列舉的答案只屬「建議」性質，倘有其他未提及而又成立的答案，均可接受。

2. 若考生的答案論點數量超過題目的要求，閱卷員須按考生作答的次序批閱先列出的答案，多出來的答案則不予評分。

3. 0至2分論點的分數分配準則如下：

- 0分：無關或模稜兩可的答案
- 1分：相關的詞組短語及關鍵詞
- 2分：就相關的論點作扼要解釋