

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
兩小時十五分鐘完卷(上午十時三十分至下午十二時四十五分)

考生須知：

- (一) 本試卷分為三部分。
- (二) 甲、乙兩部全部試題均須作答，丙部兩道試題中選答一題。
- (三) 答案須寫在答題簿上，**每題**(非指分題)必須另起**新頁**作答。

考試結束前不可
將試卷攜離試場

甲部 (24分)

全部試題均須作答。

1. 描述以預算控制來評估銷售部門表現的三項局限。 (6分)
2. 解釋便利店處理店鋪盜竊可採用的兩種風險管理策略。 (4分)
3. 解釋為新員工提供職前輔導對公司的三項益處。 (6分)
4. 試各舉一例解釋亞當斯 (Adams) 的公平理論中「投入」和「產出」的意義。 (4分)
5. 列舉有助保障消費者權益的四條香港法例。 (4分)

乙部 (36分)

全部試題均須作答。

6. 力奇有限公司(力奇)是香港一家健康食品生產商，創立至今已有十年，產品售予零售商，如超級市場及專門店，並同時經營自己的零售店。鑒於競爭劇烈和經營成本上漲，總經理艾倫召開會議商討下列改善盈利的建議措施：
- 收緊信貸政策
 - 凍結所有員工的薪金
 - 對銷售人員的工作行為引入嚴緊的控制

財務經理貝利認同建議，並說：「我們的壞帳水平很高，使我們難於應付短期債務。公司一向給予零售商十分優厚的條款，現在我們必須收緊信貸政策。」

市場營銷經理郭芸補充說：「我們不能依賴零售商促銷，應該直接向消費者推出更多促銷活動來刺激自己零售店的銷售。」

人力資源經理戴詩對最後兩項建議措施有所保留，說：「我們的缺勤率和員工流動率正上升，很多員工不願勤奮工作，凍結他們的薪金可能會使情況惡化。我也質疑嚴緊控制銷售人員是否有效，我們可否考慮給予他們一些非金錢報酬？」

- (a) 試以信貸政策的任何兩項元素，解釋力奇如何可以收緊對零售商的信貸。 (4分)
- (b) 分別就市場推廣組合的任何三項元素，為力奇自己的零售店各舉一個刺激銷售的方法。 (6分)
- (c) 試以麥格雷戈的 X 理論及 Y 理論中兩項適切的假設，解釋為何嚴緊控制銷售人員可以使他們勤奮工作。 (4分)
- (d) 舉出力奇可以給予銷售人員的四項非金錢報酬。 (4分)

(總分：18分)

7. 陽光健美是由白德創立的連鎖健身中心，設有一系列適合不同體能的先進設施，以為顧客提供優越健美體驗為使命。受惠於香港的健康生活時尚，公司在營運早期取得了良好的銷售和利潤。

近年，健美服務行業的競爭日趨劇烈，陽光健美的銷售和盈利增長放緩，其 2013 年及 2014 年的財務資料摘錄如下：

	<u>2013 年</u>	<u>2014 年</u>
	\$'000	\$'000
銷售	30 000	35 000
稅前淨利	9 000	9 450
資產總額(於 12 月 31 日)	12 500	17 500

在一次管理會議上，白德說：「雖然我們的銷售額和淨利仍有增長，但淨利率卻下降。我們是否還要計算總資產周轉率以了解更多？」

中心經理貝羅說：「同時，我們收到顧客的投訴亦愈來愈多，他們投訴在繁忙時段要輪候很久才可使用健身器材。他們對中心的清潔情況亦感不滿，尤其是器材上留有其他使用者的汗漬。顧客又指難以預約健身教練，但卻常看到教練們與顧客閒談。」

市場營銷經理馬莉說：「要加強競爭力和超越對手，我們必須提升服務質素。我同時注意到香港愈來愈多男士光顧美容服務，相信男士美容服務的市場潛力甚佳，因現正處於產品生命周期的成長階段。」

貝羅答：「我贊成你的觀點！我們可以創立一家美容中心，為男性顧客提供護膚和美容服務。我們會引入最安全和最先進的儀器，並以面試招聘富經驗的美容顧問。」

白德質疑地說：「以面試來甄選合適的申請人是否真的有效？」

- (a) (i) 試計算陽光健美 2013 年及 2014 年的總資產周轉率。 (2 分)
- (ii) 舉出一個原因解釋總資產周轉率在上述(i)項的轉變。 (2 分)
- (b) 試以服務的任何三項特性，解釋陽光健美如何可以提升健身中心的服務質素。 (6 分)
- (c) 解釋以面試為上述美容中心甄選美容顧問的兩項局限。 (4 分)
- (d) 試為美容中心建議一項產品策略和一項價格制定策略，並各以一項產品生命週期中成長階段的特性解釋你的每項建議。 (4 分)

(總分：18 分)

丙部 (20分)

選答一題。

8. 鑒於可觀的前景，一家上市的時裝零售連鎖店正計劃擴充業務，並考慮採用舉債融資或股票融資。

(a) 描述這零售連鎖店擴充業務所需的人力規畫程序。 (8分)

(b) 解釋這零售連鎖店可用來評估舉債融資或股票融資的準則。 (12分)

(總分：20分)

9. 宴會服務是香港酒店業的一項主要收入來源，顧客通常在酒店舉行婚宴或壽宴。

(a) 舉例解釋一家香港酒店就宴會服務可採用的市場區隔基礎。 (10分)

(b) 解釋一家酒店為宴會服務訂立目標市場時須考慮的因素。 (10分)

(總分：20分)

試 卷 完