

**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。

甲部 (24分)

全部試題均須作答。

1. 試為一家新成立的餅店建議三項市場區隔基礎。 (6分)
  
2. (a) 槓桿比率是量度什麼？ (2分)  
(b) 解釋採用股本融資較舉債融資的兩項優勝之處。 (4分)
  
3. 一家銷售運動服飾的店鋪為其銷售人員作員工考績後，決定晉升一名初級售貨員至高級職位。  
描述作晉升決定前員工考績過程的步驟。 (6分)
  
4. 為了訂立新市場定位，一家時裝連鎖店計劃發展一條新產品線。這發展計劃的初始成本為\$540 000，預計會在未來三年的年終時分別帶來淨現金流\$250 000、\$200 000及\$150 000。  
(a) (i) 計算這發展計劃的歸本期(至小數點後一位)。 (2分)  
(ii) 除了歸本期法外，解釋同樣使用淨現金流來評估計劃的一個資本投資評估方法。 (2分)  
(b) 何謂「市場定位」？ (2分)

**乙部 (36分)**

**全部** 試題均須作答。

5. 美樂咖啡是一家咖啡連鎖店，它的即磨咖啡享負盛名，在香港有十家分店，僱用約100名員工，包括咖啡師、侍應和行政人員。

在一會議上，總經理范思說：「由於競爭激烈，我們的營業額明顯下滑，營運虧損的風險亦隨之而增加，我們應採取不同的風險管理策略來處理這風險。此外，我們亦要尋求提升銷售的方法。」

市場營銷經理歐妮回應：「最近，我們很多顧客轉去光顧鄰近新開業的果茶店，這帶來了更多競爭。為了提升銷售，我們將會分析影響顧客購買決定的因素，並找出提升顧客忠誠的方法。」

財務經理謝富說：「刺激銷售可以防止我們的咖啡豆過期。資料顯示我們對咖啡豆的年度需求已由8 600公斤跌至7 300公斤。我們對存貨管理要多加關注，並要找出新的再訂購水平。」

人力資源經理岑美說：「有些新侍應會在下月加入我們的店鋪，他們大多數都是年青和欠缺經驗的。我們會籌辦內部溝通計劃，協助他們適應新的工作環境。」

- (a) 試為美樂咖啡建議兩種風險管理策略，以處理范思提及的營運虧損風險。 (4分)
- (b) 解釋影響美樂咖啡顧客購買決定的兩項心理因素。 (4分)
- (c) 試為美樂咖啡建議兩個提升顧客忠誠的方法。 (4分)
- (d) 年度需求是影響咖啡豆再訂購水平的一項因素。舉出另一項因素，並解釋這因素如何影響再訂購水平。 (2分)
- (e) 建議可協助新侍應適應工作環境的兩項內部溝通計劃。 (4分)

(總分：18分)

6. 森記是香港一家電器用品批發商。在檢視公司截至 2019 年 12 月 31 日止年度的財務報表後，總經理夏利召開會議，討論公司的表現。

夏利在會議上展示以下 2019 年度的財務資料：

	\$
賒銷	25 180 000
現銷	10 860 000
賒購	18 346 500
現購	657 000
平均應付貨款	1 089 400
應付貨款周轉率(行業平均值)	8.2 次

夏利關切地說：「在過去數年，我們的銷售收益穩步上升；可是，我們的現金結餘卻持續下跌。我擔心我們很快便會耗盡現金，我們應怎樣做才可避免發生這事？」

財務經理麥克回應：「改善我們的現金狀況是最重要的短期目標。我們會做比率分析，看看可否以管理營運資金的不同成分來改善我們的現金狀況。」

夏利說：「我對本地的經濟環境樂觀，我們應及早籌謀，以進一步提升銷售。」

市場營銷經理李奇回應：「同意。我們將會進行市場研究，從零售商蒐集資料，以制訂適切的市場營銷策略。」

人力資源經理艾倫補充說：「我們會在下一個月為銷售人員安排職外培訓，這會改善他們的表現，有助提升銷售。」

- (a) 計算森記2019年的應付貨款周轉率(以次數計，至小數點後兩位)。 (2分)
- (b) 試就營運資金的任何三項成分，各建議一個改善森記現金狀況的方法。 (6分)
- (c) 舉出兩種資料蒐集方法，並分別解釋森記如何可以使用這些方法從零售商蒐集資料。 (4分)
- (d) (i) 試從森記的角度，解釋為銷售人員安排職外培訓而非在職培訓的兩個原因。 (4分)
- (ii) 試為森記建議可用來改善其銷售人員表現的一個職外培訓方法。 (2分)
- (總分：18分)

**丙部 (20分)**

選答一題。

7. 一家公司生產及銷售玩具，其產品現處於產品生命周期的成熟期。營運經理發現上一季度有不利的原料成本差異和人工差異。

(a) 試為處於現階段產品生命周期的玩具產品，向公司建議適切的市場營銷組合策略。  
(10分)

(b) 試為不利的原料成本差異和人工差異建議處理方法。  
(10分)

(總分：20分)

8. 最近數月，一家髮廊的員工流失率頗高。此外，髮廊收到顧客對服務質素下降的大量投訴。

(a) 試以馬斯洛的需要階梯理論，建議減低髮廊員工流失率的方法。  
(10分)

(b) 試就服務的特性，建議改善髮廊服務質素的方法。  
(10分)

(總分：20分)

**試 卷 完**