

香港考試及評核局  
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**  
**(樣本試卷)**

考試時間：兩小時三十分鐘

本試卷必須用中文作答

**考生須知**

- (一) 本試卷分為三部分：甲部佔30分、乙部佔50分、丙部佔20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。

考試結束前不可  
將試卷攜離試場

## 甲 部

全部試題均須作答。

1. 試解釋三個原因為何顧客關係管理可以幫助增加銷量。 (6分)
2. 描述一家旅行社能照顧消費者權益的三個途徑。 (6分)
3. 試為一家出入口公司闡釋對沖外匯風險的兩個方法。 (4分)
4. 試為一家公司建議有效管理應收帳款的兩個途徑。 (4分)
5. 說明一家公司在招聘過程中採用面試的三個缺點。 (6分)
6. 簡述一個員工紀律制度中應有的兩個元素。 (4分)

## 乙 部

全部試題均須作答。

7. 黃先生創立及管理惠富有限公司超過二十年，他相信需要嚴格控制員工的行為及表現，因此訂立了仔細的工作程序及嚴格的規條，對員工的監管嚴密，處分亦嚴厲，以確保他們的行為和表現達致公司的要求。此外，黃先生相信有了這樣嚴密的監管，公司再不需要投入資源培訓員工。

在過去數年間，不少員工離開公司或退休，而新招聘回來的員工大多有較高的教育水平及資歷。這些新員工起初都充滿工作熱誠，並且經常免費超時工作，但其後他們開始表示不滿主管在一些小事上監管過嚴，諸如偶然遲到少於五分鐘等。

在過去兩年，顧客投訴的數字大幅上升，而員工流失率在過去十二個月高達40%，公司的銷售額及利潤亦大幅下跌。

黃先生的兒子黃大偉最近從美國回港接手管理公司。在細心研究公司情況，並與員工會晤後，大偉總結公司正面對員工士氣低落的問題，認為公司首先要改變員工監管風格。

大偉亦提議公司用三年時間為所有員工提供培訓課程，但未能肯定以哪種方式提供這些課程。他得知若僱用培訓顧問機構的服務，公司需要即時一筆過支付\$320 000 合約費用；若公司聘請一名專業培訓人員擔任機構內部員工培訓，所須支出如下（均於每年年初支付）：

第一年：\$100 000

第二年：\$110 000

第三年：\$120 000

- (a) 試分別就下列理論，解釋為何惠富有限公司正面對員工士氣低落的問題：
- (i) 赫斯伯(Herzberg)的兩因子理論 (3分)
  - (ii) 麥理覺(McGregor)的激勵理論 (3分)
- (b) (i) 說明惠富有限公司為員工提供培訓課程的三項益處。 (6分)
- (ii) 闡述惠富有限公司在培訓過程中應採納的步驟。 (6分)
- (c) (i) 根據現值的計算，建議該公司應僱用培訓顧問機構的服務，還是聘請一名專業人士作內部員工培訓。（註：假設資金成本為每年8%） (2分)
- (ii) 提出一個財務因素可能會引致惠富有限公司不根據現值的計算結果來作出決定。 (2分)
- (d) 討論在決定以哪種方式提供培訓課程時，應考慮的兩個非財務因素。 (4分)

(總分：26分)

8. 星光酒店是一家位於九龍城的四星級酒店，提供三百多個房間、六間餐廳和酒吧，以及其他娛樂設施。由於位置優越，該酒店以往的入住率頗高，但自從機場由九龍城遷往赤臘角後，入住率逐年下降，酒店在上一個財政年度更錄得虧損。

總經理郭偉民急於扭轉局勢。由於內地推出「個人遊政策」，加上長線旅遊亦見復甦，偉民對旅遊業的前景仍感樂觀。在一個管理層會議上，偉民詢問市場營銷經理陳韻莉：「你有沒有可將局勢扭轉的建議？」

韻莉答道：「我們面對的其中一個問題是需求不穩定。酒店在七月及十月旺季的期間，均有滿意的入住率。我認為增加利潤的關鍵在於提升淡季的營業額。」

偉民建議：「你說得有道理。除了改善淡季的入住率外，我們還可設立一個會員計劃，為各餐廳及食肆促銷。顧客支付年費，便可享有各餐廳和酒吧的折扣及其他優惠。」

- (a) 闡述有關經營酒店的三個風險管理策略。 (6分)
- (b) 試就服務的特徵，討論引致星光酒店入住率不理想的三個原因。 (6分)
- (c) 試就偉民建議的會員計劃，描述市場營銷計劃書的主要元素。 (8分)
- (d) 除了會員計劃外，建議兩個提升淡季營業額的方法。 (4分)

(總分：24分)

## 丙部

選答一題。

9. 百花有限公司是香港的一家小型公司，製造及零售女性時裝。鑑於產品愈來愈受歡迎，該公司正計劃大規模擴展業務。同時，公司正計劃評價各項現有的工作，調整報酬制度以吸引更多專業人士加入公司。
- (a) 闡述百花有限公司可透過哪些政府給予中小企的資助，來籌集資金擴展業務。 (8分)
- (b) 討論為何中小企和大型企業在選擇工作評價方法上有所分別。 (12分)
- (總分：20分)
- 
10. 除了透過自己的零售店出售貨品予個別消費者外，某浴室及廚房用具製造商亦出售貨品予地產發展商，供其大量採購作興建住宅樓宇之用。
- (a) 試就浴室及廚房用具的大量採購，闡釋地產發展商的採購決策過程。 (8分)
- (b) 試比較及區別該製造商為商業購買者及個別消費者所採用的市場營銷組合策略。 (12分)
- (總分：20分)

**試 卷 完**