

香港考試及評核局  
2012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。
- (四) 如有需要，可要求派發補充答題紙。每一紙張均須填寫考生編號、填畫試題編號方格、貼上電腦條碼，並用繩縛於答題簿內。

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. 何謂間接報酬？說明向員工提供間接報酬的兩項目的。 (6分)
2. 簡述商品買賣合約的三項基本元素。 (6分)
3. 集體談判可從多方面促進勞資關係。解釋其中三項。 (6分)
4. 試就任何三項管理功能，解釋編製預算這項工作如何有助公司的管理。 (6分)
5. 說明書店以電子市場營銷作分銷的三項益處。 (6分)

## 乙部

全部試題均須作答。

6. 李先生是一位富有經驗的廚師，曾在香港多家五星級酒店工作。兩年前，他在尖沙咀創立了一家名為栢梨的法國餐館，在寬敞的環境中為顧客提供上佳的傳統法國菜肴和餐酒選擇。由於李先生喜歡享用優質食物，因此餐館大部分材料和餐酒均自法國進口。

栢梨的盈利在開業首年令人滿意，可是在過去數月，栢梨的營業額下滑，餐館出現虧損。為了扭轉局面，李先生聘用了一位管理顧問施先生，分析餐館的問題。

經過深入研究，施先生認為過高的存貨成本，例如生蠔的存貨成本，是引致虧損的其中一個原因。以往的銷售記錄顯示，栢梨每星期售出400打生蠔。生蠔須以每打的數量訂購，訂購成本為每次\$800，每打生蠔每星期的平均存倉成本為\$16。由於生蠔是栢梨最受歡迎的食品之一，餐館慣常每次訂購600打以避免缺貨，因此剩下很多生蠔需要廢棄，為餐館帶來不必要的成本。為此，施先生提議餐館採納經濟訂購量模式，以減低其存貨成本。

此外，施先生解釋，由於栢梨大部分材料和餐酒均由法國進口，歐元匯率波動對餐館的盈利會有頗大的影響。他於是提出對沖是管理該類風險的常用方法。

最後，施先生認為，上佳的菜肴和舒適的用餐環境並不足以維繫顧客，因為他們在作出購買決定時會考慮很多因素。施先生向李先生建議，他應採用市場營銷概念來經營他的餐館，並同時發展有效的市場營銷組合策略以提升餐館的競爭力。

- (a) (i) 解釋經濟訂購量模式如何可以減低存貨成本。 (3分)
- (ii) 試以經濟訂購量模式，為栢梨計算生蠔的最佳訂購量(按打計)。列示你的計算。 (2分)
- (b) 簡述兩個對沖歐元匯率風險的方法。 (4分)
- (c) 試以栢梨的個案，闡釋市場營銷概念的意義。 (3分)
- (d) 試就顧客作決定的過程，簡述栢梨的顧客在作出購買決定前應採取的步驟。 (6分)
- (e) 除了產品外，市場營銷組合還有其他三項元素。試就每項其他元素，分別各舉一個方法，以提升栢梨的競爭力。 (6分)

(總分：24分)

7. 佳域航空是香港一家歷史悠久的上市公司，有廣闊的網絡，為世界各地的旅客提供服務。在過去十年，公司聲譽日隆，盈利可觀。

在一個常務會議上，客戶關係經理報告，顧客對機倉服務員的投訴數目增加。人力資源經理認為：「我們公司的政策及工作條件在同行中首屈一指，機倉服務員的薪酬及福利亦不斷改善，使我們的報酬制度較其他航空公司更具競爭力。可是，上司在評核員工時傾向保守，因此只有少量機倉服務員得以晉升，這可能會打擊他們的士氣。」

財務經理提出其他顧慮：「現在正處於經濟波動和油價上漲的時期，我們的盈利可能會受到影響，而不幸地，這些都是不可保風險。此外，越來越多旅行社延遲還款，由於我們十分依賴旅行社的銷售，因此似乎有需要檢討和收緊現行的信貸政策。」

公司總裁補充：「除上述問題外，由於環境急劇轉變，我們還要面對不斷增加的風險和挑戰。雖然公司仍能維持業務，但是找出擴展和分散業務的方案，在策略上亦極為重要。因此，我們正計劃投入大量資金，收購一家航空餐飲公司。除現金儲備外，我們還要透過其他途徑為這項收購籌集更多資金。」

最後，會議結束時，公司總裁要求高層管理人員就會上討論的事項提交建議書，在下次會議討論。

- (a) 試從人力資源管理角度，指出機倉服務員士氣低落對佳域航空可能會帶來的兩項不利後果。 (4分)
- (b) 試就赫茨伯格的兩因子理論，提出三個方法激勵佳域航空的機倉服務員。 (6分)
- (c) 舉出三個原因解釋為何佳域航空面對的經濟波動風險是不可保的。 (6分)
- (d) 列出信貸政策的任何兩項元素。試就這兩項元素，分別舉出一個方法，使佳域航空能減少旅行社延遲還款。 (4分)
- (e) 試為上述收購提出三個資金來源，並分別舉出一項理由以支持你的提議。 (6分)

(總分：26分)

## 丙部

選答一題。

8. 前綫員工的培訓對銀行至為重要。

(a) 描述一家銀行執行培訓功能的步驟。 (10分)

(b) 一家大銀行正考慮購置一座昂貴的電腦系統，作為培訓前綫員工之用。若以淨現值法來評估電腦培訓系統的購置，找出淨現值算式的變數，並各舉一例闡釋每項變數的意思。 (10分)

(總分：20分)

9. 旅遊業是香港的主要行業之一，由於內地遊客數目日增，酒店業的前景令人鼓舞，很多新酒店將會落成。

(a) 試為一家新酒店建議市場區隔的基礎。 (8分)

(b) 舉例解釋為何顧客關係管理(CRM)對一家酒店十分重要。 (12分)

(總分：20分)

試 卷 完