



福建中學

FUKIEN SECONDARY SCHOOL

中六畢業試 (2021-2022)
企業、會計與財務概論 試卷二乙
商業管理單元
(兩小時十五分鐘)

日期：二零二二年一月二十五日
時間：上午十時十五分至下午十二時三十分

姓名：_____
班別：_____ 學號：_____

本試卷必須用中文作答

考生須知

- (一) 本試卷分為三部分。
- (二) 甲部全部試題均須作答，乙部兩道試題中選答一題，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，30%)

全部試題均須作答。

1. 一家藥廠正研發 2019 冠狀病毒病疫苗，擬為其銷售虧損風險投保。保險經紀指出這風險是不可保的。
 - (a) 指出純風險及投機風險的定義。 (2 分)
 - (b) 解釋兩個為何上述風險是不可保的原因。 (4 分)
2. 簡述一家航空公司為員工提供培訓的三項目的。 (6 分)
3. 公司採用集中營銷策略，專門售賣婚禮相關用品。
解釋該公司採用集中營銷策略的三項好處。 (6 分)
4. 一家運動用品公司計劃投資一台新機器以提升公司產品的生產效率。新機器的初始成本為\$580 000，並預計會在未來三年的年終時分別帶來淨現金流\$240 000、\$210 000 及 \$180 000。
 - (a) 計算（至兩個小數位）新機器的歸本期。 (2 分)
 - (b) 列出公司根據歸本期所作出的決策的兩項局限。 (2 分)
 - (c) 除了歸本期法外，解釋同樣使用淨現金流來評估計劃的一項資本投資評估方法。 (2 分)

乙部 (18 分，45%)

選答一題。

5. 環球酒店集團是一家在全球經營超過 30 家酒店的跨國公司。由於 2019 冠狀病毒病疫情肆虐，來港旅客數量急劇下降。在一次會議上，管理層商討集團在香港經營的酒店可如何應對疫情帶來的衝擊。

行政總裁白蘭說：「即使在年初編製預算時已考慮 2019 冠狀病毒病疫情的影響，但我們在香港經營的酒店在第一季的房間實際收益仍遠低於預算數字。有誰可告訴我問題出現的原因？我們可採取什麼補救措施？」

財務經理儀花回應：「我們受不利的銷售額差異所影響。因疫情關係，本地酒店的價格競爭越趨激烈。此外，酒店房間設施的損壞速度比以往快。」

市場營銷經理紫檀說：「我們以往的目標市場是全球的旅客，但現在我們必須改變目標市場，利用不同的市場營銷策略來吸引『宅度假』顧客，並向他們提供獨特體驗。」

人力資源經理福木回應：「最近有顧客投訴房務員的態度欠佳，我們留意到員工的士氣低落，工作動機下降。我建議改為按表現計算員工的報酬，以激勵員工士氣。」

- (a) (i) 甚麼是「不利的銷售額差異」？ (1 分)
 - (ii) 解釋導致上述銷售額差異的一個可能成因。 (2 分)
 - (b) (i) 針對營商環境的轉變，試為環球酒店集團建議一個合適的目標市場。 (1 分)
 - (ii) 就市場營銷組合的任何兩項元素，分別建議一項方法來吸引目標顧客，以提升酒店的房間收益。 (4 分)
 - (c) 建議兩種風險管理策略來應付酒店房間設施經常損耗的問題。 (4 分)
 - (d) (i) 試為環球酒店集團建議兩項按表現計算報酬的方式來激勵員工。 (2 分)
 - (ii) 與按時計算報酬相比，解釋按表現計算報酬的方式來激勵員工的兩項優點。 (4 分)
- (總分：18 分)

6. 松柏是一家大型健康產品零售集團。該集團擁有自己的零售品牌，現時在香港經營 200 家連鎖店。今天，行政總裁銀杏召集兩位經理胡陽和珙桐開會。

胡陽一開始便說：「我有一個好消息與你們分享。全靠我們的推廣，公司的會員人數至上月底已達到 70 萬。」

銀杏回應說：「招收新會員只是實踐顧客關係管理的第一步，顧客關係管理在市場營銷的過程中非常重要。不要忘記，我們的目標是要利用顧客關係管理來提升對現有顧客的銷售。順帶一提，我留意到很少人在我們的網上購物平台上購物，我們至今已投資了巨額的金錢在該平台上。」

胡陽說：「我們應設法鼓勵更多人在網上購物平台購物。然而，顧客的需求不斷變化，我們應該進行市場研究，以便了解顧客的購物習慣。」

珙桐說：「這或許會有幫助，我不反對進行市場研究，但我認為始終應把重點放在服務質素上。這個年頭，顧客對服務的要求越來越高。所以，我計劃聘請一批神秘顧客來評估員工的表現。這樣，我們便可監控員工的表現，從而了解他們的表現是否達到預期的水平。這有助我們培養一批優質員工，提升公司的整體業績。」

- (a) 舉出兩個原因，解釋顧客關係管理為何有助提升對現有顧客的銷售。 (4 分)
- (b) 試就推廣組合的任何兩項元素，向松柏各建議一種方法來鼓勵更多人在其網上購物平台購物。 (4 分)
- (c) 向松柏建議可用來研究顧客購物習慣的三種原始數據收集方法。 (6 分)
- (d) 珙桐計劃聘請神秘顧客，負責評估員工的表現。解釋表現評核對松柏的兩個用處。 (4 分)

(總分：18 分)

丙部 (20 分，25%)

選答一題。

7. 神木補習社導師及助教的流失率提高，管理層正考慮減低員工流失率的方法。另外，因行業競爭激烈，補習社正制訂市場計劃，以深入了解影響學生及家長選擇補習社的因素。
- (a) 試以馬斯洛的需要階梯理論，建議減低補習社員工流失率的方法。 (8 分)
 - (b) 舉例解釋影響學生及家長選擇補習社的社會文化因素及心理因素。 (12 分)
- (總分：20 分)
8. 某香港咖啡生產商除向個人消費者銷售罐裝咖啡外，還計劃供應咖啡給餐廳。公司通常透過內部籌資來應付日常營運開支。
- (a) 比較以上個案中兩個市場的分別。 (10 分)
 - (b) 解釋該咖啡生產商為何透過內部籌資來應付日常營運開支，而非向外籌資。 (10 分)
- (總分：20 分)

試卷完