

## 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. (a) 指出純風險及投機風險的定義。 (2分)  
(b) 簡單解釋一家主題樂園應投保的兩種責任保險。 (4分)
2. 一家銀行決定是否向貸款人批出信貸時會考慮信用標準「5Cs」，解釋其中三項。 (6分)
3. 簡述一家運輸公司為其司機提供培訓的三項目的。 (6分)
4. 一件產品正處於產品生命周期的衰退期。試就市場營銷組合的任何三項元素，為這產品各建議一種營銷方法。 (6分)

## 乙部 (36分)

全部試題均須作答。

5. 馬高是一家以獨資經營方式營運的眼鏡用品零售連鎖店東主。連鎖店銷售不同品牌的眼鏡，現時共有十一家遍佈香港的零售店，聘用了三十名行政人員及六十名銷售人員。為了抓住市場擴展的機遇，馬高擬在未來五年加開分店，並正為擴張計劃考慮各種融資方法。

在一次會議上，市場營銷經理丁詩報告：「根據研究，眼鏡用品的市場需求正上升，顧客更願意花費在時尚和高級的眼鏡用品。過去三個月我們已在廣告宣傳上投入更多資源，相信這市場營銷策略已帶來新的顧客。」

財務經理杜偉贊同地說：「由於加強廣告宣傳，我們的銷量因而大增。」

人力資源經理莊文回應：「我樂於知道我們的銷售表現有所改善。可是，近期的員工考績顯示很多銷售人員對自己的工作未感滿意。其實，他們的薪金已高於市場水平；我們亦為他們提供長期僱傭合約和全面的福利。我們或應找出其他方法以改善他們的士氣。」

馬高問：「除了提升銷售人員的士氣外，我們還可做些甚麼來進一步增加銷量？」

丁詩回應：「很多公司已開始推行顧客關係管理(CRM)系統，以協助提升對現有顧客的銷售。我們是否也可以引入CRM系統來達成這目標？」

莊文補充：「如果決定採用CRM系統，我們便要招聘一位經理來領導這新計劃，也許我們可以透過內部晉升委任這顧客關係經理。」

- (a) 列出馬高為五年擴張計劃可採用的三種融資方法，並舉出每種方法的一項缺點。(6分)
- (b) 試以馬斯洛的需要階梯理論，解釋馬高的連鎖店現時可能未能滿足銷售人員的兩個需要層次。(4分)
- (c) 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)
- (d) 簡述透過內部晉升以委任顧客關係經理的兩項局限。(4分)

(總分：18分)

6. 帝皇餐廳是一家在香港經營了數十年的國際餐飲連鎖店，其市場定位是以顧客可負擔的價格為其提供創新的餐飲服務，它的銷售額和盈利均穩步上升。可是，連鎖店近來受服務質素下降的投訴困擾。

在一次會議上，市場營銷經理沈美說：「我們正面對餐飲業的激烈競爭，所以維持我們的服務質素甚為重要。可是我們收到顧客投訴，反映用餐環境欠佳和侍應無禮，有時顧客需等候很久才可享用服務。」

財務經理施民回應：「我們的收益增長正在放緩，改善服務質素必能提升銷售額。」

資訊科技經理王偉建議：「外國有些餐館已經採用機械人為顧客落單和送餐，我們應為引入這科技作可行性研究。」

沈美說：「我贊成採用機械人系統，這會提供創新的服務，正符合我們的市場定位。我們可進行市場研究來探討顧客是否普遍接受機械人服務。我建議向我們會員計劃內的所有顧客發出問卷，蒐集他們對機械人系統的意見。」

總經理陳德質疑以問卷蒐集得的資料是否可靠，他想從財務角度研究這項目的可行性。

會後，施民估計這機械人系統所需要的期初支出為\$4 000 000，項目年期為三年，資本成本為 6%；在考慮每年所產生的費用和所省卻的勞工成本後，機械人系統每年可帶來淨現金流 \$1 420 000。

- (a) 試以服務的任何三項特性，解釋帝皇餐廳可以如何解決服務質素的問題。 (6 分)
- (b) 簡述向會員計劃內的所有顧客發出問卷，以探討顧客是否普遍接受機械人服務這方法的兩項局限。 (4 分)
- (c) 根據施民的財務估計，
- (i) 計算機械人系統的歸本期 (至小數後兩位)。 (2 分)
- (ii) 計算機械人系統的淨現值(至整數)。 (2 分)
- (d) 根據上述(c)(ii)計算所得的淨現值，解釋應否接納機械人系統計劃。 (2 分)
- (e) 除歸本期法和淨現值法外，試為機械人系統計劃建議另一資本投資評估方法，並說明此評估方法。 (2 分)
- (總分：18 分)

**丙部 (20分)**

選答一題。

7. 一家航空公司正考慮增加僱員的附帶福利。為了探討在財政上能否承擔這措施，公司以會計比率評估表現。
- (a) 描述會計比率可用於評估航空公司哪些方面的表現。 (8分)
- (b) 舉例解釋航空公司向僱員提供附帶福利的目的。 (12分)
- (總分：20分)
8. 一家時裝連鎖店的市場營銷經理正制訂市場計劃，顧客的購買行為是他的主要關注事項。
- (a) 描述為時裝連鎖店制訂市場計劃的步驟。 (8分)
- (b) 舉例解釋影響時裝連鎖店顧客購買決定的社會文化因素及心理因素。 (12分)
- (總分：20分)

**試卷完**