

## 評卷參考

本文件供閱卷員參考而設，並不應被視為標準答案。考生及沒有參與評卷工作的教師在詮釋文件內容時應小心謹慎。

### 一般評卷指引

1. 在採用此評卷參考評閱答卷前，任課教師宜先根據此評卷參考與校內評卷準則進行統一化的調整；訂定準則後，教師便應依據評卷參考和有關準則，評閱學生的答卷。
2. 本評卷參考未能就各試題羅列所有可能的答案。教師可根據專業判斷，接納未列於本評卷參考內其他正確和合理的答案。
3. 試題如列明要求答案的數量，而學生給予多於要求的答案，多答的部分則不會評閱。舉例說，試題要求學生列舉兩個例子，如學生列舉了三個，教師只須評閱第一和第二個答案。
4. 0 至 3 分論點的分數分配準則如下：

0 分	—	無關或模稜兩可的答案
1 分	—	相關的主要概念/詞組短語及關鍵詞
2/3 分	—	就相關的論點作扼要解釋及/或說明這論點如何切合有關情境

### 卷一

#### 甲部

題號	答案	題號	答案
1.	C (47%)	16.	B (64%)
2.	D (54%)	17.	A (68%)
3.	C (64%)	18.	C (41%)
4.	B (74%)	19.	D (66%)
5.	D (89%)	20.	C (48%)
6.	B (77%)	21.	A (78%)
7.	A (93%)	22.	B (30%)
8.	B (33%)	23.	B (88%)
9.	A (81%)	24.	A (48%)
10.	D (58%)	25.	D (55%)
11.	C (49%)	26.	C (74%)
12.	A (74%)	27.	B (60%)
13.	B (30%)	28.	A (61%)
14.	C (79%)	29.	D (68%)
15.	A (74%)	30.	D (61%)

註：括號內數字為答對百分率。

乙部

第一部分

第1題

分數

- (a) 科技因素:付款平台/網絡安全/互聯網覆蓋  
(每項適切的因素 2 分，最高 2 分) 2

經濟因素:匯率/收入水平/貿易障礙  
(每項適切的因素 2 分，最高 2 分) 2

- (b) 策略：  
- 全球採購  
- 外判生產工序  
- 技術轉移/優化生產程序  
(每項適切的策略 2 分，最高 4 分) 4

8 分

第2題

分數

- (a) 特徵：  
- 由東主管理  
- 資金有限  
- 主要在本地經營  
(每項適切的特徵 1 分，最高 2 分) 2

- (b) 貢獻：  
- 推動創新(新產品/新市場)  
- 促進市場競爭/為消費者提供更多高質素的產品及服務  
(每項適切的貢獻 2 分，最高 4 分) 4

6 分

第3題

分數

- (a) (i) 慷慨的派息政策：  
- 股東能賺取更高回報/對公司前景樂觀，這會吸引更多人投資公司的股票，股價會上升 2

- (ii) 限制來港次數：  
- 銷售予訪客會減少，公司盈利能力會下降，股東會減持該公司的股票，股價會下降 2

- (b) - 繼續經營假設：假定企業在可預見未來將繼續營運，企業沒有意圖或需要清盤或大幅減少其營運規模 1  
- 非流動資產應以清算值/變現淨值計值 1

6 分

## 第二部分

### 第4題

分數

(a)

	文迪 財務狀況表 2017年12月31日	\$	\$	\$
<b>非流動資產</b>				
設備		166 000	0.5	
汽車		48 000	0.5	
		<u>214 000</u>		
<b>流動資產</b>				
存貨		26 000	0.5	
應收貨款		13 000	0.5	
銀行存款		16 000	0.5	
		<u>55 000</u>		
<b>減：流動負債</b>				
銀行貸款		30 000	0.5	
應付貨款		8 000	38 000	17 000
		<u>231 000</u>		
<b>資金籌措</b>				
資本，2017年1月1日（結平數目）		188 600	0.5	
加：淨利 (\$220 000 - (\$98 000 - \$26 000) - \$105 600)		42 400	1	
		<u>231 000</u>		(5)

(b) 獨裁式領導

1

(c) 缺點：

4

- 員工的工作滿足感和承擔較低/員工阻力較大
  - 文迪工作負擔較重/決策質素取決於文迪的能力
- (每項適切的缺點 2 分，最高 4 分)

10 分

## 第5題

分數

(a)

		銀行存款		
2018		\$	2018	\$
1月 1 日	承上結餘	20 000	1月 7 日	應付貨款
			1月 10 日	租金
				7 000 0.5

  

		購貨		
2018		\$		\$
0.5	1月 3 日	應付貨款	9 800	

  

		應付貨款		
2018		\$	2018	\$
0.5	1月 7 日	銀行存款	9 506	1月 3 日 購貨 9 800 0.5
0.5	1月 7 日	購貨折扣	294	

  

		購貨折扣		
		2018		\$
		1月 7 日	應付貨款	294 0.5

  

		租金		
2018		\$		\$
0.5	1月 10 日	銀行存款	7 000	

  

		銷貨		
		\$	2018	\$
			1月 25 日 應收貨款	12 000 0.5

  

		應收貨款		
2018		\$		\$
0.5	1月 25 日	銷貨	12 000	

(5)

(b) 統一的方向 1

(c) 原因： 4

- 凝聚員工達成相同目標
  - 避免部門之間的管理產生混亂/衝突
  - 有助建立團隊精神
- (每項適切的原因 2 分，最高 4 分)

10分

卷一完

**卷二甲**  
**會計單元**

**甲部**

**第1題**

**分數**

- (a) (i) 現金簿
  - (ii) 購貨簿
  - (iii) 購貨退出簿
  - (iv) 普通日記簿
  - (v) 銷貨簿
  - (vi) 銷貨退回簿
  - (vii) 普通日記簿
  - (viii) 現金簿
  - (ix) 購貨退出簿
  - (x) 普通日記簿
- (每個答案 0.5 分，最高 5 分)

5

- (b) 在應付貨款分類帳內的安美公司帳戶  
在總分類帳內的購貨退出帳戶

1

1

- (c) - 職責劃分，可減少舞弊  
- 將交易分類，方便過帳至分類帳帳戶  
(每個相關的功能 1 分，最高 1 分)

1

共 8 分

**分數**

**第2題**

- (a) (i)

銀行存款帳		
2017	\$	2017
0.5 承上結餘	50 000	應收貨款
0.5 應付貨款	(ii) 6 300	應收貨款
1 應付貨款	(v) 9 310	結餘轉下
	65 610	(4)

- (ii)

銀行往來調節表  
2017年12月31日

銀行存款帳更新後結餘		\$
加： 未兌現支票	- 723881 (iii)	31 180 0.5
		10 390 0.5
減： 未貸記支票	(vi)	41 570
銀行月結單結餘		4 100 0.5
		37 470 0.5
		(2)

- (b) - 支票的票面日期是未來的日子  
- 支票#723958

1

1

(2)

共 8 分

## 第3題

分數

(a)

生生製造公司  
截至 2017 年 12 月 31 日止年度損益表

銷貨	\$	
減: 銷貨成本	150 000	0.5
直接原料成本	18 000	0.5
直接人工成本 (結平數目)	24 920	1
直接費用	7 000	0.5
主要成本	<u>49 920</u>	0.5
吸收的生產間接成本 (結平數目)	35 080	1
總生產成本 ( $\$150\ 000 - \$48\ 000$ )/1.2	<u>85 000</u>	0.5
毛利	65 000	0.5
減: 行政及銷售費用 ( $\$85\ 000 \times 0.2$ )	17 000	0.5
淨利	<u>48 000</u>	0.5
	(6)	

(b) 總加工成本 :  $(\$85\ 000 - \$18\ 000)$  或  $(\$24\ 920 + \$7\ 000 + \$35\ 080) = \$67\ 000$ 

(1)

(c) 專利稅/專為生產某產品而購置的非流動資產的折舊

(1)

共 8 分

## 乙部

## 第4題

分數

(a)

資本帳							
	紀君	曹君	湯君	紀君	曹君		
	\$	\$	\$	\$	\$		
0.5 商譽	24 000	24 000	32 000	承上結餘	229 000	144 000	0.5
0.5 結餘轉下(草算 1)	325 000	200 000	350 000	商譽	48 000	32 000	0.5
				重估	72 000	48 000	1
				銀行/現金			
	<u>349 000</u>	<u>224 000</u>	<u>382 000</u>	<u>349 000</u>	<u>224 000</u>	<u>382 000</u>	

$$(草算 1) \quad [(\$325\,000 + \$200\,000) / 60\%] \times 40\% = \$350\,000$$

(4)

(b)

## 截至 2017 年 12 月 31 日止年度盈利分撥帳

		\$	\$
本年淨利 (草算 2)		728 600	2
加： 提用利息	- 紀君 (\$180 000 x 5% x 8/12)	6 000	0.5
	- 曹君 (\$120 000 x 5% x 6/12)	<u>3 000</u>	<u>9 000</u>
		737 600	
減： 資本利息	- 紀君 (\$325 000 x 4%)	13 000	0.5
	- 曹君 (\$200 000 x 4%)	8 000	0.5
	- 湯君 (\$350 000 x 4%)	<u>14 000</u>	<u>35 000</u>
		702 600	
減： 合夥人薪金	- 湯君 (\$22 000 x 12)	<u>264 000</u>	0.5
		438 600	
利潤分配：			
- 紀君 (3/10)		131 580	
- 曹君 (3/10)		131 580	
- 湯君 (4/10)		175 440	
		438 600	

$$(草算 2) \quad \$4\,002\,600 - \$1\,085\,400 - (\$2\,412\,000 - \$264\,000) - (\$75\,600 - \$35\,000) = \$728\,600 \quad (6)$$

- (c) 因為湯君的薪金已於每月月底支取，本年度並沒有欠付他的薪金，所以不會包括在他的往來帳結餘。

共 11 分

**第 5 題**

**分數**

(a) (i) 營運資金比率

$$2017: \frac{\$364\,000 + (\$190\,000 - \$17\,000) + \$128\,000}{\$202\,000 + \$15\,000 + \$90\,000} = \frac{\$665\,000}{\$307\,000} = 2.17:1$$

2

(ii) 存貨周轉率

$$2017: \frac{\$136\,500 + \$778\,050 - \$364\,000}{(\$136\,500 + \$364\,000) / 2} = \frac{\$550\,550}{\$250\,250} = 2.20 \text{ 次}$$

2

(iii) 平均賒銷期限

$$2017: \frac{(\$110\,000 + \$190\,000 - \$17\,000) / 2}{\$780\,000 - \$17\,000} \times 365 = \frac{\$141\,500}{\$763\,000} \times 365 = 67.69 \text{ 日}$$

2

(iv) 平均賒購期限

$$2017: \frac{(\$58\,000 + \$202\,000) / 2}{\$778\,050 \times 80\%} \times 365 = \frac{\$130\,000}{\$622\,440} \times 365 = 76.23 \text{ 日}$$

2

(8)

(b) (i) 橫桿比率

$$2017: \frac{\$180\,000}{\$180\,000 + \$700\,000 + (\$158\,000 - \$17\,000)} \times 100\% = \frac{\$180\,000}{\$1\,021\,000} \times 100\% = 17.63\%$$

1

$$2016: \frac{\$753\,800}{(\$753\,800 + \$200\,000 + \$42\,000)} \times 100\% = \frac{\$753\,800}{\$995\,800} \times 100\% = 75.70\%$$

1

(2)

(ii) 評論：

- 2017 年的償債能力有所改善
  - 公司在 2017 年發行普通股
  - 公司在 2017 年償還了大部分的長期貸款
- (每項適切的評論 1 分，最高 2 分)

1

2

(3)

共 13 分

## 第 6 題

(a) 固定成本 :	\$	
- 租金 ( $\$350\,000 \times 1.15$ )	402 500	
- 薪金及其他營業費用 ( $\$741\,000 + \$316\,000 \times 1.05$ )	<u>1 109 850</u>	
- 折舊	81 970	
	<u>1 594 320</u>	2

損益兩平銷售額 =  $\$1\,594\,320 / (1 - 48\%) = \$3\,066\,000$

每月安全邊際 =  $\$3\,500\,000 - \$3\,066\,000 = \$434\,000$

0.5

1.5

(4)

(b) (i)

## 報表計算增量收益和增量成本

	\$	
<u>增量收益</u>		
- 美食車 ( $\$80 \times 3\,000 \times 24$ )	5 760 000	0.5
- 餐館 ( $\$100 \times 1\,500 \times 24$ )	<u>3 600 000</u>	0.5
	<u>9 360 000</u>	
<u>增量成本</u>		
- 變動生產成本 ( $\$9\,360\,000 \times 48\%$ )	4 492 800	1
- 固定成本:		
新貨車成本 ( $\$1\,000\,000 - \$300\,000$ )	700 000	1
設備成本	604 000	0.5
薪金 ( $\$600\,000 \times 2$ )	1 200 000	0.5
其他成本 ( $\$528\,000 \times 2$ )	<u>1 056 000</u>	0.5
	<u>8 052 800</u>	0.5
		(5)

(ii)

由於美食車計劃會為公司帶來增量利潤 \$1 307 200，所以美味有限公司應參加美食車先導計劃

1

(c) 沉沒成本:

- 有關成本是因過去的決定而產生，它不會有所改變，也不會影響將來的決定

1

例子：閒置煮食爐的帳面淨值

1

(2)

共 12 分

(a) (i)

淇淇有限公司 損益表 截至 2017年12月31日止年度		
	\$	
銷貨 (\$4 470 000 - \$270 000)	\$	
減： 銷貨退回	4 200 000	1
	60 000	0.5
減： <u>銷貨成本</u>	4 140 000	
期初存貨	930 000	0.5
加： 購貨	2 467 000	0.5
	3 397 000	
減： 期末存貨(結平數目)	637 000	0.5
	2 760 000	
毛利 (\$4 140 000 x 1/3)	1 380 000	1
減： <u>費用</u>		
行政費用(草算)	899 350	3.5
銷售及分銷費用 (\$757 000 x 45%)	340 650	0.5
債券利息 (\$800 000 x 4% x 6/12)	16 000	1
	1 256 000	
稅前盈利	124 000	0.5
減： 利得稅	12 500	0.5
稅後盈利	<u>111 500</u>	
	(10)	

草算

$$\begin{aligned}
 & (\$757 000 \times 55\%) + \$344 000 + \$9 000 + \$130 000 = \$899 350 \\
 & \text{折舊費用} = (\$2 020 000 - \$250 000 - \$50 000) \times 20\% = \$344 000 \\
 & \text{變賣損失} : [\$50 000 - (\$50 000 \times 20\% \times 2) - \$21 000] = \$9 000
 \end{aligned}$$

(ii)

## 報表計算 2017年12月31日留存利潤

	\$	
稅後盈利	<u>111 500</u>	0.5
加： 留存利潤，2017年1月1日	74 000	0.5
	185 500	
減： 轉撥普通盈餘儲備	10 000	0.5
2016年末期股息	48 000	1
2017年中期股息	23 000	0.5
留存利潤，2017年12月31日	<u>104 500</u>	
	(3)	

**第 7 題 (續)**

分數

- (b) - 收入實現原則  
- 收益在貨物付運予顧客及被其接納時，或在提供服務後才可予以確認  
- 貨物在 2018 年 1 月才付運予顧客，故應於 2018 年才確認為銷貨收益

(c) 原因：  
- 方便公司比較不同年度的表現及與其他公司表現作比較  
- 避免利用改變公司會計政策而操控盈利

(d) 公司派發股息的能力不會受影響，因為  
- 公司派發股息的能力取決於是否有足夠的留存利潤和現金  
- 撥至普通盈餘儲備的留存利潤仍可以用作派發股息

共20分

(A)

(a) 日記簿

	借 \$	貸 \$
(i) 留存利潤 應收貨款	9 700	0.5
	9 700	0.5
(ii) 留存利潤 $(\$294\ 000 / 0.98 - \$9\ 700) \times 3\% - (\$294\ 000 / 0.98) \times 2\%$ 呆帳準備	2 709	0.5
	2 709	0.5
(iii) 留存利潤 應計費用	32 000	0.5
	32 000	0.5
(iv) 預付費用 暫記 銀行存款 留存利潤	7 040	0.5
	14 080	0.5
	14 080	0.5
	7 040	0.5
(v) 留存利潤 - 銷貨 累積折舊 - 汽車 $(\$88\ 560 + \$12\ 288)$ 留存利潤 - 變賣損失 汽車 留存利潤 - 折舊	50 000	0.5
	100 848	1
	11 440	0.5
	150 000	0.5
	12 288	0.5
或		
留存利潤 $(\$50\ 000 + \$11\ 440 - \$12\ 288)$	49 152	1.5
累積折舊 - 汽車 $(\$88\ 560 + \$12\ 288)$ 汽車	100 848	1
	150 000	0.5
	(8)	

草算：

$$2017 \text{ 年 } 1 \text{ 月 } 1 \text{ 日 } \text{ 汽車帳面淨值 } = \$150\ 000 \times 0.8^4 = \$61\ 440$$

2017 年 1 月 1 日 汽車累積折舊

$$= \$150\ 000 - \$61\ 440 = \$88\ 560 \quad (2013 \text{ 至 } 2016)$$

$$2017 \text{ 年 } \text{ 折舊費用多計 } = \$61\ 440 \times 20\% = \$12\ 288$$

$$\text{變賣損失} = \$61\ 440 - \$50\ 000 = \$11\ 440$$

## 第8題 (續)

(b)	光明有限公司 財務狀況表 2017年12月31日	\$	\$
<b>資產</b>			
<u>非流動資產</u>		1 967 948	1
汽車，淨值 (\$2 017 100 - \$150 000 + \$100 848)			
<u>流動資產</u>		403 040	0.5
存貨		281 591	1
應收貨款，淨值 (\$294 000 - \$9 700 - \$2 709)		7 040	0.5
預付費用			
銀行存款 (\$447 400 - \$14 080)		433 320	1
		1 124 991	
<b>資產總額</b>		<b>3 092 939</b>	
<b>股東權益和負債</b>			
<u>股東權益</u>			
股本		1 800 000	0.5
留存利潤 (草算)		690 539	2
		2 490 539	
<u>流動負債</u>			
應付貨款		507 700	0.5
應計費用 (\$62 700 + \$32 000)		94 700	1
		602 400	
<b>股東權益及負債總額</b>		<b>3 092 939</b>	
			(8)

草算：

計算 2017年12月31日調整後留存利潤	
調整前留存利潤	\$
加：管理費多計	777 060
折舊多計	7 040
	12 288
	796 388
減：壞帳	
呆帳準備增加	9 700
(\$294 000 / 0.98 - \$9 700) x 3% - (\$294 000 / 0.98) x 2%	
員工訓練費用漏計	2 709
銷貨多計	32 000
變賣汽車損失	50 000
調整後留存利潤	11 440
	690 539

第 8 題 (續)

分數

(B)

	產品 A	產品 B	產品 C	
售價	\$ 220	\$ 660	\$ 480	
直接原料	30	40	35	
直接人工	120	320	200	
變動間接成本	10	10	10	
每件貢獻毛益	60	290	235	
每件直接人工小時	3 小時	8 小時	5 小時	
每直接人工小時貢獻毛益	\$20	\$36.25	\$47	
生產次序	第三	第二	第一	2

	所需 直接人工小時	生產 數量	
產品 A(已簽合約)	3 000	1 000	0.5
剩餘直接人工小時 $(20\ 000 - 3\ 000) = 17\ 000$			
產品 C	8 000	1 600	0.5
產品 B $[(17\ 000 - 8\ 000)/8]$	<u>9 000</u>	1 125	1
	20 000		(4)

共 20 分

卷二甲完

## 卷二乙 商業管理單元

### 甲部

#### 第 1 題

分數

風險管理策略：

6

- 風險減少：例如安裝防衛設施，聘請武裝警衛
  - 風險轉移：例如購買涵蓋海盜和綁架風險的海運保險
  - 風險承擔：例如被綁架時以公司儲備支付贖金
- (每種適切的策略 2 分，最高 6 分)

共 6 分

#### 第 2 題

分數

產品策略：

6

- 旅行團種類：例如提供不同主題的旅行團和個人化的旅程
  - 服務質素：例如委派可靠和專業的導遊
  - 附加服務：例如提供旅遊套票，如機票、酒店、汽車租賃等
  - 品牌：例如建立旅行社的品牌名稱
- (每項適切的策略 2 分，最高 6 分)

共 6 分

#### 第 3 題

分數

內部溝通計劃：

6

- 指導計劃
- 入職引導計劃
- 定期員工會議
- 社交聚會

(每項適切的計劃 2 分，最高 6 分)

共 6 分

#### 第 4 題

分數

(a) 應收貨款周轉率：

$$\$350\,000/\$123\,500 = 2.83 \text{ 次}$$

2

(b) 評論：

4

- 賒貸條款：例如較寬鬆、折扣期較長、折扣率較低、賒帳期較長
  - 信用標準：例如較同一行業其他商號的信用標準為低、批出信貸予信用較低的顧客
  - 收帳政策：例如較寬鬆的收帳程序
- (每項適切的評論 2 分，最高 4 分)

共 6 分

## 第5題

	分數
(a)(i) 營業循環：	
- 美食車購買材料，將材料製成甜品，然後銷售甜品及收取現金	2
(ii) 原因：	
- 由於銷售以現銷為主，對顧客的平均收款期較短 (每項適切的原因2分，最高2分)	2
(b) 局限：	4
- 預算計劃基於預測，所以預算控制的成效取決於預測的準確性	
- 營商環境迅速改變，如預算不能因應環境轉變而修改，便流於僵化	
- 預算並沒有展示質性資料 (每項適切的局限2分，最高4分)	
(c)(i) 市場營銷概念：	2
- 分析顧客需要，並採取適切措施滿足這些需要，以獲取利潤	
- 較對手更有效和更具效率地滿足顧客 (每項適切的說明2分，最高2分)	
(ii) 例子：	2
- 設計符合顧客口味和喜好的甜品菜單	
- 使用特製餐具/包裝，使顧客更易品嘗甜品 (每個適切的例子2分，最高2分)	
(d) 其他市場區隔基礎：	6
- 人口：例如年齡、性別、收入、職業、家庭生命周期	
- 心理：例如社會階層、生活方式(健康意識)、性格	
- 行為：例如利益追求(方便)、場合(觀光)、光顧次數 (每項適切的基礎2分，最高6分)	

共18分

## 第 6 題

6

## (a) 缺點：

- 考績的局限：例如偏見和錯誤會引致花紅不公平
  - 低激勵果效：例如員工可能會認為自己的表現對公司的會計利潤貢獻不大/會計利潤可用財務策略操控
  - 推行成本：例如舉辦簡介會向員工介紹新制度
  - 員工因全年收入/花紅不定而感到不安
- (每項適切的缺點 2 分，最高 6 分)

## (b)(i) 第四段：

人力資源經理勞思回應：「...我們的員工都很積極、充滿幹勁和樂於承擔責任..」

1

## (ii) 方法：

- 較多表彰：例如獎賞、口頭稱讚
  - 較多自主：例如有更多參與決策的機會
  - 具挑戰的工作：例如設計送件路線和時間表
  - 為員工提供培訓，助其個人發展：例如與顧客溝通的技巧
- (每個適切的方法 2 分，最高 4 分)

4

## (c) - 不應接納這計劃

1

## 原因：

- 由於淨現值是負數，如接納這計劃會降低公司的淨值
  - 會計報酬率忽略金錢的時間值/現金流
- (每項適切的原因 2 分，最高 2 分)

2

## (d) 非財務因素：

4

- 減少員工受傷
  - 提升員工士氣
  - 增強公司信譽/履行公司社會責任
- (每項適切的非財務因素 2 分，最高 4 分)

共 18 分

## 丙部

### 第 7 題

分數

(a) 成本元素：

8

- 貯存成本：貯藏貨物而導致的成本，例如資金積壓在存貨的機會成本、過時等
- 訂購成本：訂貨和收貨而導致的成本，例如與供應商溝通的成本、運貨成本等

達至最低的總存貨成本：

- 如訂貨量上升，所需訂貨次數便減少，引致總訂購成本下降；然而，平均存貨量會上升，總貯存成本亦因而增加
- 這兩項成本的折衷會達至最佳訂購量，即如令訂購成本與貯存成本相等，則存貨成本便達至最低

(每項適切的描述 2 分，最高 8 分)

(b) 因素：

12

- 成本：例如付予中間人的佣金及其他費用
- 對單車銷售的控制：例如公司是否傾向於在單車的銷售和市場推廣有更大的控制
- 與顧客的關係：例如公司是否傾向於與顧客保持直接和緊密的關係，藉此收集顧客對產品的意見/直接提供專業意見給顧客
- 公司的專門知識：例如公司是否擁有經驗豐富的銷售團隊
- 顧客群：例如公司是否與潛在顧客有聯繫

(每項適切的因素 3 分，最高 12 分)

共 20 分

### 第 8 題

分數

(a) 資料蒐集方法：

8

- 質性研究：例如與顧客作深入的個人面談或聚焦的小組面談，找出他們學習某種外語的原因和適合的學習模式
- 調查研究：例如以問卷蒐集潛在顧客的喜好和需求等資料
- 實驗研究：例如以控制小組，找出導師的教學模式會否影響潛在顧客的學習動機
- 觀察研究：例如舉辦試堂以觀察潛在顧客在課室的行為/記錄競爭對手外語課程的班次，從而觀察市場情況

(每個適切的方法 2 分，最高 8 分)

(b) 員工考績步驟：

12

1. 設定考績目的和表現標準，並知會評核人和受評核的員工
2. 量度和記錄員工表現，比較期望和實際表現
3. 聽取員工的回應，並予以回饋
4. 作人力資源決定，例如培訓與發展、晉升、終止聘用等

(每項適切的步驟 3 分，最高 12 分)

共 20 分

卷二乙完