

**卷二乙**  
**企業管理單元**  
**選修部分**

**一般閱卷原則**

1. 本評卷指引所列舉的答案只屬「建議」性質，倘有其他未被提及而又成立的答案，均可接受。
2. 若考生的答案數量超過題目要求，閱卷員須按考生作答的次序批閱先列出的答案，多出來的答案則不予評分。
3. 論述題要求考生就相關的不同範疇討論議題，每論點均設有一個最高分數。
4. 0至4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       ： 相關的詞組短語及關鍵詞
  - 2分       ： 一個相關的論點，並作扼要解釋 / 指出有關概念
  - 3至4分   ： 一個相關的論點，並詳細說明這論點如何切合所給予的情境

**甲部**

**第1題**

**分數**

間接報酬：

2

- 正常工資及薪金以外的福利

目的：

4

- 增加員工歸屬感
- 保留員工
- 吸引高能力員工

(每項適切的目的2分，最高4分)

---

6分

---

**第2題**

基本元素：

6

- 邀約：買方以指定條款出價購買商品
- 承約：賣方接納邀約
- 約因：買方收到商品，賣方收到約定的款項

(每項適切的元素2分，最高6分)

---

6分

---

**第3題****分數**

方式：

6

- 改善溝通：創造互相討論的平台
- 提高效率：減省管方與個別員工談判的成本
- 促進討論和相互了解：平衡勞資雙方的勢力
- 更有系統：提供解決糾紛的正式渠道

(每項適切的方式2分，最高6分)

---

**6分**

---

**第4題**

編製預算有助：

6

- 計劃：預算數字為發展行動計劃提供方向
- 組織：預算資料有助資源分配、功能部門之間的合作和整合
- 領導：量化指標成為員工的明確目標
- 控制：預算數字作為表現準則

(每項適切的用處2分，最高6分)

---

**6分**

---

**第5題**

益處：

6

- 節省成本：減少租金及勞工成本
- 涵蓋廣闊：世界各地的顧客較易接觸書店
- 方便顧客：促進銷售
- 延長服務時間：可作24小時服務

(每項適切的益處2分，最高6分)

---

**6分**

---

乙部

第 6 題

分數

- (a) (i) 以經濟訂購量訂貨，總存貨成本(即訂貨成本及存倉成本)為所有可能數量之中最低。 3
- (ii) 經濟訂購量 =  $\sqrt{\frac{2(400)(800)}{16}}$  打 1
- = 200 打 1
- (b) 方法： 4
- 買入及儲存歐元
  - 買入歐元遠期合約
  - 買入歐元期權
  - 買入歐元期貨
- (每項適切的方法 2 分，最高 4 分)
- (c) 市場營銷概念： 2
- 企業應分析顧客的需要，並採取適切措施滿足這些需要，以獲取利潤。
  - 栢梨應調查顧客的口味和喜好，並提供能滿足他們需要的餐單項目。
- 1
- (d) 步驟： 6
- 刺激：例如參閱刊於飲食雜誌的廣告
  - 需要／問題認知：例如感到肚餓
  - 資料搜尋：例如透過個人途徑(如家人、朋友)或商業途徑(如雜誌或網上廣告)取得資訊
  - 方案發展：例如選擇數家餐館
  - 方案評估：例如比較栢梨和其他餐館
- (每項適切的步驟 2 分，最高 6 分)
- (e) 方法： 6
- 價格：例如競爭為本價格／差異價格
  - 推廣：例如廣告／侍應生的推薦
  - 分銷：例如外賣服務／延長服務時間
- (每項適切的方法 2 分，最高 6 分)

24 分

**第7題****分數**

- (a) 不利後果：4
- 缺勤率／流動率更高
  - 工作滿足感更低
  - 欠缺激勵導致表現差劣
- (每項適切的後果2分，最高4分)

- (b) 方法：6
- 認同和表揚員工
  - 賦權和予以工作自主
  - 提供更多發展機會
  - 調整工作內容，使其更具趣味和挑戰
- (每項適切的方法2分，最高6分)

- (c) 原因：6
- 難於量度財務損失的概率
  - 損失不是或然的
  - 大數定律不易應用
  - 風險屬投機性
- (每項適切的原因2分，最高6分)

- (d) 方法：4
- 收款政策：加快收取帳款步驟
  - 信貸條款：調整折扣率以鼓勵提早還款
  - 信貸標準：訂立嚴謹的信貸標準和信用額，以剔除還款記錄差劣的旅行社
- (每項適切的方法2分，最高4分)

(e) 6

| 資金來源   | 理由  |
|--------|---|
| 股票發行   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 沒有利息負擔及抵押品要求</li> <li>- 避免增加資金借貸比率／槓桿比率</li> <li>- 沒有還款要求</li> </ul> |
| 債券發行   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 沒有沖淡控制權和股權</li> <li>- 享有利息開支帶來的稅務減省</li> <li>- 受惠於槓桿作用</li> </ul>    |
| 長期銀行貸款 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 沒有發行成本</li> <li>- 享有利息開支帶來的稅務減省</li> <li>- 受惠於槓桿作用</li> </ul>        |
| 固定資產變現 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 沒有發行成本</li> <li>- 沒有利息及股息負擔</li> <li>- 盡用財務資源</li> </ul>             |

(每項適切的來源1分、適切的理由1分，最高6分)

---

26 分

## 丙部

### 第8題

分數

- (a) 步驟： 10
- 界定培訓需要：例如前綫員工不熟悉有關投資產品的法例
  - 制訂培訓目標和計劃：例如提示員工有關投資產品的最新法例
  - 設計培訓課程：例如工作坊、網上培訓套材
  - 推行培訓課程：例如要求前綫員工在指定期限參與培訓
  - 評估培訓課程成效：例如為前綫員工而設的投資產品法例筆試  
(每項適切的步驟2分，最高10分)
- (b) 淨現值算式及相關例子： 10
- 起始支出：購入電腦培訓系統的成本
  - 現金流轉：現金流入可包括節省聘用訓練員的開支，現金流出可包括系統的保養成本
  - 折現率：資本成本、借貸利率、所需回報率
  - 項目年期：電腦培訓系統的使用年限
  - 淨現值：電腦培訓系統的折現值，正值表示值得購買，負值則表示不值得購買  
(每項適切的變數1分，每項適切的例子2分，最高10分)

20分

### 第9題

- (a) 市場區隔基礎： 8
- 地理區隔：國家、城市或鄰近地區，例如以內地旅客為目標
  - 人口區隔：年齡、性別、收入、職業、家庭生命週期和程度，例如五星級酒店以高收入旅客為目標
  - 心理區隔：社會階級、生活風格及性格特點，例如以上層階級旅客為目標
  - 利益區隔：顧客尋求的利益，例如以追求位置方便的顧客為目標  
(每項適切的基礎2分，最高8分)
- (b) CRM是運用顧客資訊以建立及維持顧客關係的一個系統過程。 2
- 原因： 10
- 對顧客認識愈深，愈能提供更佳服務
  - 能以更低成本服務現有顧客
  - 保留顧客較吸引新顧客更為容易
  - 增加交叉銷售機會  
(每項適切的原因3分，最高10分)

20分

卷 二 乙 完