

卷二乙
商業管理單元

甲部

第1題

分數

- (a) - 純風險只涉及損失或無損失的機會 1
- 投機風險涉及利潤或損失的機會 1
- (b) 責任保險： 4
- 公眾責任保險：例如保障因意外引致主題樂園遊客受傷或財物損失
- 僱員賠償保險：例如保障僱員因工受傷而向主題樂園索償
(每種適切的責任保險2分，最高4分)

共 6 分

第2題

分數

- 因素：
- 資金：借貸者是否有足夠的資本支持借貸
 - 能力：借貸者是否有能力償還貸款
 - 抵押品：借貸者是否有足夠資產作抵押
 - 品格：借貸者是否有償還貸款的責任心
 - 狀況：普遍經濟環境
- (每項適切的因素2分，最高6分)

6

共 6 分

第3題

分數

- 目的：
- 避免意外：例如改善駕駛技巧及提升安全意識
 - 提高服務質素：例如改善司機的溝通技巧及對顧客的態度
 - 提高效率：例如為司機裝備所需技巧/使他們熟習路線、道路及交通規例
- (每項適切的目的 2 分，最高 6 分)

6

6 分

第4題

分數

- 方法：
- 價格：例如以減價刺激銷售
 - 產品：例如淘汰較弱/不受歡迎的產品項目
 - 分銷：例如取消不具盈利的分銷途徑
 - 推廣：例如減低推廣費用，專注於保留忠誠顧客
- (每種適切的方法 2 分，最高 6 分)

6

共 6 分

乙部**第 5 題****分數**

(a)

6

方法	缺點
- 自我融資，例如馬高可向企業投入更多資本或使用盈利，以作擴張之用	- 資金來源有限，籌得資金額亦較其他方法的為低
- 建立合夥，例如馬高可邀請合作夥伴投入資本	- 難於找到合適的合夥人/共同決策/欠缺彈性
- 建立私人有限公司，例如邀請親友成為公司的股東	- 開設公司程序複雜及成本高昂
- 長期借貸，例如向親友、銀行或財務機構借款	- 定期償還利息和本金的責任

(每種適切的方法 1 分，其缺點 1 分，最高 6 分)

(b)

需要：

4

- 社交需要：需要與人交往和溝通，例如與同事及顧客的關係，對連鎖店的歸屬感
- 自尊/自我需要：需要認同成就和貢獻，例如自主、賞識、認同、尊重
- 自我實現需要：渴求認知自我潛能和才幹，以取得成功，例如具挑戰的工作、晉升、自我發展

(每層適切的需要 2 分，最高 4 分)

(c)

原因：

4

- 更了解現有顧客的需要和要求，從而提供最佳的市場營銷策略
- 促進交叉銷售
- 增加現有顧客的忠誠

(每個適切的原因 2 分，最高 4 分)

(d)

局限：

4

- 影響未獲晉升員工的士氣
- 為連鎖店員工帶來不健康的競爭
- 新意念和技能的來源有限

(每項適切的局限 2 分，最高 4 分)

共 18 分

第 6 題**分數**

- (a) 特性： 6
- 無形，例如可採用具體的提示和證據，如提供清潔的用餐環境、維持侍應的專業外型
 - 不可分割，例如訓練侍應以改善他們的人際技巧和服務態度
 - 易逝，例如學習如何彈性地處理突發的需求，使用訂位系統或聘用兼職侍應來縮短等候時間
 - 異質，例如依循指引和標準程序送餐，以維持一致的服務
- (每項適切的特性 2 分，最高 6 分)
- (b) 局限： 4
- 資料有欠深入
 - 難於控制回應率
 - 未能包括其他餐館的顧客/非會員，樣本局限和偏頗
- (每項適切的局限 2 分，最高 4 分)
- (c) (i) 歸本期： 2
- $\$4\,000\,000 / \$1\,420\,000$
= 2.82 年
- (ii) 淨現值： 2
- $(\frac{\$1\,420\,000}{1.06^1} + \frac{\$1\,420\,000}{1.06^2} + \frac{\$1\,420\,000}{1.06^3}) - \$4\,000\,000$
= -\$204 323
- (d) - 淨現值是負數，不應接納機械人系統計劃 2
- (e) 方法： 2
- 會計報酬率：項目的每一元投資可帶來每年平均的利潤
 - 內部報酬率：為項目帶來零淨現值的折現率
- (每種適切的方法 2 分，最高 2 分)

共 18 分

丙部

第7題

分數

(a) 方面：

8

- 盈利能力：評估航空公司賺取盈利的能力(例如毛利率、淨利率、運用資金報酬率)
- 變現能力：評估航空公司以流動資產償還短期貸款的能力(例如流動比率、速動比率)
- 償債能力：評估航空公司的財務槓桿和資本借貸作用(例如槓桿比率)
- 管理效能：評估航空公司運用資產和資源的效率(例如應收貨款周轉率、應付貨款周轉率、總資產周轉率)

(每項適切的描述2分，最高8分)

(b) 目的：

12

- 符合法例要求：例如休息日、強制性公積金及法定假期
- 建立良好僱主的形象：例如「優良僱主」
- 滿足員工安全感及社交需要：例如提供保險及休閒活動
- 增加僱員忠誠：例如員工機票折扣，培訓津貼

(每個適切的目的3分，最高12分)

共 20 分

第 8 題**分數**

(a) 步驟：

8

1. 檢視現時表現及進行狀況分析：例如作強弱機危分析
2. 訂立市場營銷目標：例如增加市場佔有率、追求最高利潤等
3. 選擇目標市場：例如了解不同市場區隔的購買行為以選擇最合適的目標市場
4. 制訂市場營銷策略：例如決定目標市場和定位(如市場領導者、市場挑戰者、市場追隨者或市場補缺者)，以助維持及提升時裝連鎖店的競爭地位

(每個依次的步驟 2 分，最高 8 分)

(b) 因素：

12

社會文化因素：

- 文化：例如信念、價值和習俗(包括種族、宗教、地理位置及年齡)
- 社會階層：例如職業、教育程度和收入
- 參考團體：例如直接參考團體(如朋友、家人或同事)和間接參考團體(如名人)

心理因素：

- 感知：例如顧客對外在刺激(例如原產地、質地和品質、包裝)的處理
- 學習：透過體驗改變行為(例如顧客如在時裝店購買了劣質的衣服，以後便不會再光顧)
- 信念及態度：例如對品牌的觀感
- 性格和自我概念：例如選擇可以反映身分和個性的服裝(如保守/開放/新潮)

(每個適切的因素 3 分，最高 12 分)

共 20 分

卷二乙完