

THE 13TH HONG KONG DIPLOMA OF SECONDARY EDUCATION MOCK EXAMINATION 2024

第十三屆全港 DSE 模擬試 2024

企業、會計及財務
試卷二乙

卷二乙
商業管理單元

甲部

第 1 題 分數

目的：

- 提高僱員的忠誠度：提供具吸引力和體貼的員工福利有助於提高員工的忠誠度及歸屬感，從而鼓勵他們留任公司。

2

- 吸引及挽留有才能的僱員：提供各種福利（例如帶薪假期、私人時間、住宿和旅行津貼）可以吸引及保留精英分子。這些人才是公司的重要資產。

2

- 改善僱員的生活水平：公司可以向僱員及其家人提供福利，藉此提升僱員的心理及生理水平，從而提高生產力和改善員工的工作表現。

2

共 6 分

第 2 題 分數

元素：

4

- 產品 / 服務：一般消費者會增加花費；因而可發展更多產品 / 服務，以適應消費者的預算和需求。例如：開發更多不同產品或開發更多分店。

- 價格：由於消費者對價錢較為關注，因此亦可引入一些具競爭力的商品，或提高價格以調整到消費者的入息水平。

- 分銷方法：提高有效率，可運用高成本效益的銷售網絡

- 推廣：可進行更廣泛的廣告策略；分析最能獲取利潤的項目，增加對其物品的推廣；經常檢討各項推廣計劃的成效，及調控有關項目的支出。

（每項適切的元素 2 分，最高 4 分）

共 4 分

第 3 題 分數

市場定位是為產品塑造比競爭產品更清晰、更獨特和更吸引的形象，並向目標顧客灌輸該形象。

2

要素：

2

- 目標市場組別和目標顧客

- 公司的品牌及 / 或產品

- 具有競爭優勢及獨有的優點

（每個適切的要素 1 分，最高 2 分）

共 4 分

第 4 題

分數

心理因素：

6

動機

- 顧客可以在朋友面前炫耀自己的名貴手袋，滿足自尊需要。

感知

- 顧客看到名貴手袋的外觀（視覺刺激）的處理。

學習

- 顧客透過電視節目名貴手袋的質料和價值（學習）或在購買名貴手袋後能把它高價轉售（經驗累積）。

信念及態度

- 顧客鍾情於某些名貴手袋的品牌，有非常好的觀感。

性格和自我概念

- 顧客認為名貴手袋可以反映他們的身分和個性（例如前衛及新潮）。

（每項適切的因素 2 分，最高 6 分）

共 6 分

第 5 題

分數

類型：

- 指導：資產管理公司的高級經理為受訓者提供經驗、建議和指導。上司可以委派下屬充當助手，下屬可透過上司的直接監督從中學習。

2

- 工作輪調：資產管理公司培訓者在受訓期間可被委派到不同職務或部門，全面了解資產管理公司的運作及其他部門的工作。

2

共 4 分

第 6 題	分數
(a) 後果：	
– 顧客可能不會再次光顧咖啡店，這會減少收入。	2
– 顧客可以透過社交平台如飲食論壇和飲食評論網站，給予咖啡店較低的評分，建議其他人不要光顧咖啡店。	2
(b) (i) 問題：	2
– 由於服務的易逝性，這意味着服務不能被儲存供未來銷售或使用。咖啡豆或蛋糕等食物沒法儲藏過久，會導致成本的損失。	
(ii) 方法：	
– 聘請有經驗員工或員工培訓：透過此舉改善咖啡質素的問題。	2
– 改善營銷策略：如價格，可以調低價格來吸引顧客，跟其他對手競爭。	2
(c) 過程：	
– 制訂可量度及清晰的表現標準	1
– 根據不同標準量度僱員的實際表現	1
– 按工作評核的結果向僱員作出回饋	1
– 根據工作評核結果採取適當的人力資源管理行動	1
(d) 方法：	4
– 質性研究方法：咖啡店可以邀請目標顧客在非繁忙時間參加聚焦小組討論，以表達他們對餐廳的看法。咖啡店可以提供免費餐點作為回報。	
– 調查研究方法：咖啡店可以透過顧客問卷收集意見，以了解顧客的偏好。	
– 觀察法：咖啡店可以參考其他餐廳的餐牌來修改自己的菜式，並提高其競爭力。	
(每個適切的方法 2 分，最高 4 分)	

共 18 分

第 7 題

(a) 因素:

- 認同: 這份工作不能帶來任何成就
- 責任: 員工沒有參與決策的能力
- 個人成長: 沒有提高員工技能或身心健康的計劃
- 工作: 沒有給予具挑戰性的工作
- 成就: 這份工作不能帶來任何成就, 例如設計出一個熱賣的飲品
- 晉升: 缺乏晉升前景

(每個適切的因素 2 分, 最高 4 分)

(b) 鑑於好茶的業務正處於產品生命週期的成熟期, 它的市場營銷目標應是: 在業務進入衰退期前, 鞏固現有的市場佔有率, 並盡量增加短期利潤。

產品策略: 好茶應繼續為業務注入新特點, 以吸引不同市場組別的顧客。

(1 分)

例如, 它可以為推出一些傳統飲品-功夫茶以吸引老一輩的市場, 擴展市場。
或

它可以推出更多元化的產品, 例如季節限定的產品。

(1 分)

(接受任何合理例子)

價格策略: 好茶的定價須要貼近競爭對手, 甚至低於對手來吸引顧客。

(c) 擴大規模的資金來源:

發行普通股: 邀請現有股東注資或邀請新股東加入公司。

長期銀行貸款: 向銀行借款

留存利潤: 利用留存利潤

(以上任何兩項, 每項 2 分)

(d) 好茶可以透過以下方法提高顧客的忠誠度:

與顧客建立緊密的聯繫: 例如, 好茶可以向長期購買的顧客提供折扣優惠, 設立印花制度, 儲足夠印花能獲取免費飲品。

有效地處理顧客的投訴: 好茶可以設立顧客服務部門來處理顧客投訴。

(以上任何兩項, 每項 2 分)

(接受任何合理答案)

丙部

第 8 題

分數

(a) 限制：

- 執行預算成本高昂：涉及龐大的成本，例如管理層的時間成本及為參與預算編製過程的人提供的培訓。 3
- 欠靈活及不容易改變：儘管某些措施或活動可能對公司有利，管理人員會因為它們不包括在預算之內而拒絕執行。 3
- 僱員可能抗拒：僱員可能會因為擔心下年會提高預算的目標而保留實力。 3
- 不能取代完善的管理：達到預算目標並不必然意味擁有良好及完善的管理。 3

(b) 計劃：

- 新員工輔導計劃：廣告公司可以建立新員工輔導計劃，用以介紹公司的新僱員，並為新僱員提供有關公司及工作的基本資料，並協助他們適應新的工作環境。
- 員工會議：廣告公司可以定期舉行正式會議，直接向員工傳達公司的策略、使命、願景及員工政策。
- 員工意見調查：廣告公司可以進行員工意見調查，以收集僱員的看法，找出問題並採取補救行動。
- 社交聚會：廣告公司可以舉辦活動，使員工能夠建立及拓寬社交網絡，並培養歸屬感。

(每個適切的計劃 3 分，最高 8 分)

共 20 分

第 9 題

分數

(a) 過程：

- 問題認知：辨識到購買新模擬駕駛器來取代不及時的模擬駕駛器的需要，以配合提高機師的質素。 2
- 需要說明及產品規格：透過確定所需模擬駕駛器的類型和數量來辨識其需求。 2
- 搜尋供應商：透過貿易指南、產品目錄、網上供應商或其他同業公司推介，以物色滿足其需求的模擬駕駛器。 2
- 甄選及評估供應商：根據既定準則評估不同的型號和供應商，例如價格、服務質素、供應商聲譽、與供應商以往的商業關係、付運時間和保養等。 2
- 評估表現：會評估供應商的服務，研究是否達到期望，並且決定是否繼續向同一供應商購買產品。 2

(b) 因素：

- 認同：設立不同的獎項給他們競逐
- 責任：員工可以參與決策的能力，例如：購物甚麼類型的飛機
- 個人成長：公司提供員工更多類型的培訓，有助員工身心發展
- 工作：給予具挑戰性的工作，例如：一些飛機表演活動如低飛巡遊
- 成就：設立不同的獎項，或資助員工參與國際性的飛行比賽
- 晉升：建立明確的晉升前景

(每個適切的因素 4 分，最高 10 分)