

1. 儲存，處理和管理業務交易數據，儲存客人資料
建立和維護資訊系統，以支援其他部門
2. 提供專門化的貨品和服務，以滿足顧客需要，針對狹小市場提供服務
提供就業機會，中小企能創造就業機會，聘用本地勞工
支援大型企業，中小企能擔任供應商等作出支援
3. 融資決策，麵包店要考慮應使用東主資金或向銀行借貸
營運資金決策，麵包店要保持現金流運作
4. 難以預測不斷變化的營商環境，燃料費用容易受供應影響
耗時和成本不菲，需要大量人手預計將來燃料價格變化
5. 若以按時工資計算全職導師工資，導師表現不會有太大改善
若以按件工資計算全職導師工資，導師會想辦法增加學生人數，但教學
質量會變差
若以花紅計算工資，如果花紅制度透明度不足，僱員會產生不滿
6. 員工大會，幫助員工建立對酒樓管理層的信任
員工意見調查，讓員工表達自己對酒樓的意見
導師計劃，協助員工了解酒樓文化
7. 產品特質，人工智能產品特點能否與時並進
產品支援服務，使用人工或真人客服協助消費者
8. 調查研究法，通過問卷收集消費者對保險態度
質性研究法，通過面談訪問客人問保險銷售人員看法

9.

- (a) 統一命令，每名員工只聽命於一個上司，該下屬被安排聽命於兩個上司，應該只安排一名上司
- (b) 顧客滿意度，顧客可能對服務不滿，應提供服務培訓
如可處理顧客的投訴，企業應有效處理投訴，確保盡可能處理
- (c) 策略性原因，企業會為了增加市場佔有率和消除競爭，會收購同行業的企業，即使無法增加利潤
提升企業形象，企業會為了提升公司形象，會推行政策令消費者受益，即使會增加企業成本
- (d) 預測所需的人力資源供應，企業會分析內部人員和外部人員的供應，現時人員供應充足
制定行動計劃，按照人員需求和供應採取行動，現時供應大於需求，企業可能要通過裁員方式減少對公司的壓力

10.

- (a) 銀行長期貸款，企業可以用大額資金周轉，維持日常運作
庫存利潤，減少提用，令庫存利潤長期維持較高水平
- (b) 加快現金流入，例如鼓勵現金付款，減少支付給信用卡的服務費
配合現金流入和現金流出的時間和金額，調整現金流出，令總和低於現金流入總和
- (c) X 理論假設員工不喜歡工作，若果推動員工工作，需要用金錢性報酬激勵員工
Y 理論假設員工視為生活的一部分，工作是自然的一部分，要幫助員工從工作中找到滿足感
- (d) 渠道差異，利用把產品送達目標顧客的方法論突顯優勝之處，可以和學生會合作，吸引學生注意
形象差異，通過品牌形象，突顯本身產品優勢，長期維持以服務為本方式維持顧客對品牌信用

11.

- (a) 第一步，分析顧客需要，按照完成交易所需時間，產品種類，門市地點，購買模式判斷，能量飲品是應方便購買
第二步，為營銷渠道訂立目標，這些目標是企業希望提供的服務水平，目標可以對提供售後服務
第三步為確定渠道成員的種類，企業可選擇直接分銷或間接分銷，可選擇間接分銷
第四步，選擇渠道層級的數目，使用不同數目渠道來分銷產品，企業應使用較多層級，無須單對單
第五步，確定各層渠道成員數目，應用密集性分銷，因為流動性較快
- (b) 風險迴避，如果企業在收購汽水廠時，發現有資料不實的情況，企業應考慮取消收購
風險承擔，預留一筆資金用作自我承保，例如資金用作就潛在風險如工人罷工避免停止運作
風險減小，減低可能導致的風險，例如做好安保避免被偷
風險轉移，把風險轉移給其他人，例如購買火險

12.

- (a) 無形，維持專業形象
不可分割，提升人際技巧
易逝，學習處理突發情況
異質，維持統一標準
- (b) 學徒訓練，同時提供培訓和實習，較高行政費用
顧問指導，導師要花時間提供建議
在職培訓，成效視乎主管
職外培訓，培訓成本高
模擬培訓，成效視乎模擬環境