Gratia Christian College
宏恩基督教學院

物業及設施管理專業文憑
第三學期考試 (2025-2026)

課程名稱：物業及設施管理專業文憑
學科編號：PFM409
學科名稱：物業人力資源管理
日　　期：2026年8月20日　　**考試時限：3小時**
時　　間：晚上7時至10時
講　　師：余翠儀
頁　　數：共 10 頁 (包括此頁)
考試比重：50%

學生編號：_____　座位編號：_____

考試規則：

1. 請於考試卷及答題簿上清楚填上學生編號及座位編號；
2. 如需要用額外答題紙作答，請把學生編號及座位編號清楚填寫在答題紙上；
3. 所有答題簿及答題紙需要連同考試卷一併遞交；
4. 如書寫字體太潦草，難以辨認，相關答案可能不作評分；
5. 除另有指示外，考生需要為此考試卷內**所有題目**作答；
6. 本考試卷包括：甲部（選擇題 20 條）、乙部（短答題 3 條）及丙部（長答題 3 條 [選答其中兩條問題]），學生必須把答案填寫在答題簿及答題紙上。
7. 本試卷為"閉卷考試"。

考試期間，不得翻閱任何資料，如以任何形式作弊或企圖作弊，將按程序作懲

未經准許，切勿翻閱試卷。

版權所有©
All Rights Reserved.

版權所有©All Rights Reserved.

版權所有©All Rights Reserved.

版權所有©
All Rights Reserved.

版權所有©All Rights Reserved.

版權所有©
All Rights Reserved.

版權所有©All Rights Reserved.

版權所有©
All Rights Reserved.

版權所有©All Rights Reserved.

版權所有©
All Rights Reserved.

版權所有©All Rights Reserved.

版權所有©
All Rights Reserved.

版權所有©All Rights Reserved.

版權所有©
All Rights Reserved.

rasuraman, Zeithaml & Berry (PZB)，其提倡並訂

版權所有©All Rights Reserved.

版權所有©
All Rights Reserved.

乙部：短答題 (每題佔10分，共30分)

1. 在評核員工的工作表現中，如何評估前線員工的工作表現？ (5分) 此外，在評估員工有何技巧要注意？(5分) (共10分)

2. 在日常物業管理工作的保安人力需求規劃中，常規和額外人力的需求的考慮，除了“員工突然因病請假外”還包括哪些因素？ (5分) 此外，在執行人力資源管理工作過程中需要進行「工作分析 (Job Analysis)」，試說明在“制定收集及運用資料方法”後的其餘5個步驟。(5分) (共10分)

3. 試列舉保險的6項原則 (6分)，並解釋「可保權益」及「彌償」的定義 (4分)。(共10分)

版權所有©All Rights Reserved.

版權所有©
All Rights Reserved.

丙部：長答題 (選擇其中兩條作答，每題佔25分，共50分)

1. 平等機會委員會就相關的四條歧視條例制定了《僱傭實務守則》，當中有哪些「實務良好管理常規」建議給予僱主？試就有關的建議說明僱主在制訂平等機會政策時，應該注意的 4 項要點。(5 分) 並試列舉其中的 10 項有關在實施「實務良好管理常規」時應該留意的事項。(20 分) (共 25 分)

2. 員工因工作違規，督導人員應該對員工作出處分，讓其他員工知道不遵守規則所帶來的後果，以收阻嚇之效。請詳述公司對紀律訂立的規則、看法及目標。(10 分) 紀律有那四種的處分行動及其酌情因素？並詳細解釋其內容。(15 分) (共 25 分)

3. 試列舉及解釋美國品質專家蘇力汶 (Sullivan) 所提出及建立的七個品質方向及其活動重點。(11 分) 此外，就品質管理策略方面，試列舉並解釋戴明博士 (Deming's) 提出改善產品之品質的 14 點聲明。(14 分) (合共 25 分)

----- 全卷完 -----

版權所有 All Rights Reserved.

版權所有©
All Rights Reserved.