

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

JABATAN PERDAGANGAN

**PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2013**

PK102: OFFICE ADMINISTRATION 1

**TARIKH : 31 OKTOBER 2013
TEMPOH : 2 JAM (11.15 AM - 1.15 PM)**

Kertas ini mengandungi **EMPAT BELAS (14)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Struktur (2 soalan)

Bahagian C: Esei (1 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SECTION A: 25 MARKS
BAHAGIAN A: 25 MARKAH**INSTRUCTION:**

This section consists of TWENTY (25) objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

ARAHAN :

Bahagian ini mengandungi DUA PULUH LIMA (25) soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.

CLO 1
C1

1. The office management have **FOUR (4)** elements EXCEPT
Pengurusan pejabat mempunyai EMPAT(4) elemen KECUALI
 - A. Purpose
Tujuan
 - B. Direction
Arah
 - C. Personnel
Pekerja
 - D. Means
Maksud

2. The office manager requires to plan,....., direct, control and coordinate various departments
Pengurus pejabat perlu untuk merancang,...., arah, mengawal dan menyelaras pelbagai jabatan.
 - A. Record
Merekod
 - B. Maintain
Menyelenggara
 - C. Organize
Mengurus
 - D. Responsible
bertanggungjawab

CLO 1
C1

3. "The ability to enthuse, inspire and guide subordinates". The statement refers to...
"Keupayaan untuk menarik minat, memberi inspirasi dan membimbang kepada orang bawahan ". Kenyataan ini merujuk kepada...

- A. Personnel
Pekerja
- B. Leadership
Kepimpinan
- C. Managing change
Pertukaran pengurusan
- D. Direction
Arah

CLO1
C1

4. Which of the following combination is the basic function of an office?
Yang manakah di antara kombinasi berikut merupakan fungsi asas sebuah pejabat?

- A. Receiving, Recording, Sending and Giving
Menerima, Merekod, Menghantar dan Memberi
- B. Receiving, Recording, Reading and Reporting
Menerima, Merekod, MembacakanMelapor
- C. Receiving, Recording, Arranging and Analyzing
Menerima, Merekod, Menyusun dan Menganalisa
- D. Receiving, Recording, Arranging and Giving
Menerima, Merekod, Menyusun, dan Memberi

CLO1
C3

5. One of the modern office functions is safe guarding...
Salah satu fungsi pejabat moden adalah untuk menjaga keselamatan...

- A. Asset
Aset
- B. Office
Pejabat
- C. Employees
Pekerja
- D. Money
Duit

6. Below are disadvantages of open office, EXCEPT
Senarai di bawah adalah kekurangan pejabat terbuka, KECUALI
- A. Work will be affected by visitors and movement of the staffs themselves
Kerja akan terjejas oleh pelawat dan pergerakan staf itu sendiri.
 - B. Infections and diseases may spread quickly.
Penyakit merebak dengan cepat
 - C. More supervisors are needed to watch the work done in office
Lebih banyak penyelia diperlukan untuk memantau kerja di pejabat
 - D. The office will appear to be a crowded place.
Pejabat akan menjadi lebih sesak.

7. Below are the principles of layout, EXCEPT
Senarai di bawah adalah prinsip susunatur, KECUALI
- A. Work groups that have frequent contact with the public should not be located in an easily accessible place.
Kumpulan pekerja yang sering berhubung dengan orang ramai tidak sepatutnya ditempatkan di lokasi yang mudah di capai.
 - B. Personnel and equipment needs should be considered when determining space requirement and layout.
Pekerja dan peralatan yang diperlukan perlu dipertimbangkan dalam menentukan ruang dan susunatur pejabat.
 - C. Departments which have similar functions or frequent contact with each other should be located near to one another to reduce travel time.
Jabatan yang mempunyai fungsi yang sama atau sering berhubung antara satu sama lain perlu ditempatkan di lokasi yang berdekatan untuk mengurangkan masa bergerak.
 - D. Suitable light and air-conditioning should be provided for all employees.
Pencahayaan dan penghawa dingin yang bersesuaian perlu disediakan untuk semua pekerja.

CLO1
C1

8. Which of the statement below is the advantage of selecting an office in urban location?

Yang manakah antara berikut merupakan kebaikan memilih pejabat di kawasan bandar?

- A. Easy to contact with other facilities
Mudah untuk berhubungan dengan kemudahan yang lain
- B. Overcrowding and and congestion
Terlalu penuh dan padat
- C. Higher cost of rental
Kos sewaan yang terlalu tinggi
- D. Demand to pay more
Keperluan bayaran yang lebih

CLO1
C1

9. Below is a checklist of accomodation requirement for location **EXCEPT**

Berikut ialah senarai semak bagi kemudahan yang diperlukan untuk lokasi KECUALI

- A. Proximity to bus
Kemudahan untuk bas
- B. Convenience for staffs
Keselesaan kepada pekerja
- C. Good ventilation
Pengudaraan yang baik
- D. Proximity of car park
Kecukupan ruang parkir kereta

CLO1
C1

10. Which of the following statement is **NOT** factor of influencing location.

Yang manakah antara pernyataan berikut BUKAN faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi.

- A. Convenience for customers
Keselesaan pelanggan
- B. Transport facilities
Kemudahan pengangkutan
- C. Criminal problem
Masalah jenayah
- D. Need of business
Keperluan kepada perniagaan

CLO2
C1

11. Which one of the following **BEST** define memory in the features of telephone system
Di antara berikut, yang manakah memberi definisi terbaik memori dalam ciri-ciri sistem telefon?

- A. It allows user to set up conversation with three or more people at the same time
Ia membolehkan pengguna untuk mengadakan perbualan dengan tiga atau lebih orang pada masa yang sama
- B. It allows user to store the number of the last call received for several minutes
Ia membolehkan pengguna untuk menyimpan nombor panggilan terakhir yang diterima untuk beberapa minit.
- C. It allows user to store numbers and then dial a number with one button
Ia membolehkan pengguna untuk menyimpan nombor dan kemudian mendail nombor dengan satu butang sahaja
- D. It allows user to store the last number dialed by pressing the redial key
Ia membolehkan pengguna untuk menyimpan nombor terakhir yang didail dengan menekan kekunci.

CLO2
C1

12. The best technique to handle incoming telephone communication is
Teknik-teknik terbaik untuk mengendalikan panggilan masuk adalah

- A. Your voice
Suara anda
- B. Conclude the call
Merumuskan panggilan
- C. Your attitude
Sikap anda
- D. Screening calls
Menyaring panggilan

CLO2
C1

13. The feature of telephone system includes...
Ciri-ciri sistem telefon termasuk...

- A. Call queuing
Panggil menunggu
- B. Auto conferencing
Auto persidangan
- C. Dial Memory
Memori dail
- D. Caller block
Menahan pemanggil

CLO3
C1

14. Paper may be required for various usage
Kertas diperlukan untuk beberapa kegunaan

- i. Plain sheets for typing reports
Kertas kosong untuk menaip laporan
 - ii. Manila sheets for typing rough drafts
Kertas manila untuk membuat draf kasar
 - iii. Writing pads
Kertas untuk menulis
 - iv. Scratch pads
Kertas untuk melakar
- A. i, ii and iii
- B. i, ii and iv
- C. ii, iii and iv
- D. i, ii, iii and iv

CLO3
C1

15. Four basic elements of the best carbon paper are...
Empat elemen asas untuk kertas karbon yang baik ialah...

- A. Quality, weight, finish and right typing action
Kualiti, berat, kemasan dan penulisan yang tepat
- B. Quantity, weight, finish and right typing action
Kuantiti, berat, kemasan dan penulisan yang tepat
- C. Quality, height, finish and right typing action
Kualiti, tinggi, kemasan dan penulisan yang tepat
- D. Quantity, weight, finish and wrong typing action.
Kuantiti, berat, kemasan dan penulisan yang tidak tepat

CLO3
C3

16. Identify the methods to reduce stationery cost
Kaedah mengurangkan kos alatulis ialah

- A. Provide the best tools for workers
Menyediakan peralatan yang baik kepada pekerja
- B. Reduce unusual and complicated articles
Mengurangkan peralatan yang luar biasa dan rumit
- C. Stationery should be kept in proper storage
Alatulis perlu disimpan dalam penyimpanan yang baik
- D. Discourages the purchase of sub-standard supplies
Tidak menggalakkan pembelian bekalan secara sub-standard

CLO3
C1

17. The following are types of stationery **EXCEPT**
Berikut adalah jenis-jenis alatulis, KECUALI

- A. Plain sheet for typing report
Lembaran kosong untuk laporan
- B. Filing Cabinets
Kabinet fail
- C. Stencil and duplicating paper
Stensil dan kertas pendua
- D. Manila sheet for typing rough draft
Lembaran manila untuk menaip deraf kasar

CLO3
C1

18. Below are the disadvantages of leasing of office equipment, **EXCEPT**
*Berikut adalah keburukan sewa beli/pajakan peralatan pejabat,
KECUALI*

- A. Tax benefit
Manfaat cukai
- B. Poor quality of equipment
Kualiti peralatan yang tidak baik
- C. Unfavourable terms
Terma-terma yang kurang disenangi
- D. Rental money on outdated equipment
Wang sewa ke atas peralatan yang ketinggalan zaman

CLO3
C1

19. There are many advantages of employing machines in an office EXCEPT
Terdapat banyak kelebihan menggunakan mesin di pejabat KECUALI
- A. Quality of work is reduced
Kualiti kerja dikurangkan
 - B. Work can be done at greater speed with the help of machines
Kerja boleh dilakukan pada kelajuan yang lebih besar dengan adanya bantuan mesin
 - C. No overtime wages have to be paid
Tiada upah lebih masa perlu dibayar
 - D. The information stored and produced by machines are accurate
Maklumat yang disimpan dan dihasilkan oleh mesin adalah tepat

CLO3
C2

20. Cash register is an example of machines for handling cash. Which of the following BEST described cash register?
Mesin tunai adalah satu contoh mesin untuk menguruskan tunai. Pilih daripada jawapan yang menerangkan tentang mesin tunai.
- A. Is a device for recording & checking cash receipts.
Alat untuk merekod dan menyemak penerimaan tunai.
 - B. Use to print address on envelopes, labels and others.
Digunakan untuk mencetak alamat di atas sampul surat, label dan lain-lain.
 - C. Used to affix stamp on the envelops.
Digunakan untuk mencetak setem pada sampul surat.
 - D. Record the entry time and exit time.
Merekod masa masuk dan keluar.

CLO3
C1

21. Which of the following machines for accounting record machines that cannot be used when electrical disruption happens?
Di antara mesin untuk merekod perakaunan yang manakah tidak boleh digunakan jika ada gangguan elektrik?
- A. Calculators
Kalkulator
 - B. Accounting machine
Mesin perakaunan
 - C. Printer
Pencetak
 - D. Fan
Kipas

CLO4
C1

22. All of the following are the routines in handling inward mails EXCEPT
Semua yang berikut adalah rutin dalam pengendalian mel masuk KECUALI

- A. Receiving the mail
Menerima mel
- B. Stamping the mail
Mengecop mel
- C. Signature and reference
Tandatangan dan rujukan
- D. Scrutiny of content
Merapikan isi kandungan

CLO4
C1

23. Which of the following will be recorded in recording the mail?
Manakah antara berikut akan direkodkan dalam rakaman mel?

- A. Serial number
Nombor siri
- B. The recipient
Penerima
- C. Matter in a nutshell
Ringkasan perkara
- D. Proof of delivery
Bukti penghantaran

CLO4
C1

24. The device that cannot be used in the mailing department is
Alat yang tidak boleh digunakan dalam jabatan mel ialah

- A. Letter opener
Pembuka surat
- B. Sealer
Pengedap
- C. Signature
Tandatangan
- D. Franking
Franking

CLO4
C1

25. What is the function of machineries in the mail service department?

Apakah fungsi mesin di jabatan perkhidmatan mel?

- A. To insert letter
Untuk memasukkan surat
- B. To sealing the envelop
Untuk pengedap sampul surat
- C. To ensure overall efficiency
Untuk memastikan kecekapan secara keseluruhan
- D. To record time
Untuk rakaman masa

**SECTION B
STRUCTURED: 50 MARKS****BAHAGIAN B
STRUKTUR: 50 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **TWO (2)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi DUA(2) soalan berstruktur. Jawab semua soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**CLO1
C1

- a) List **FOUR (4)** main objectives of an office.

Senaraikan EMPAT (4) objektif utama pejabat.

[4 marks]

[4 markah]

CLO1
C2

- b) Discuss **FOUR (4)** basics functions of an office.

Bincangkan EMPAT (4) fungsi asas pejabat.

[8 marks]

[8 markah]

- CLO1
C3
- c) The office manager is basically a "staff executive" with functional authority, but he has to play a dual role. In other words he is also required to act as the "line executive" with direct command and control over the staff of the general office. As an office manager, what are the effective management techniques that should be used in handling and control staff?

Pengurus Pejabat merupakan "pengurusan atasan" yang mempunyai kuasa dalam pengurusan, tetapi dia perlu memainkan dua peranan dalam satu masa. Dalam erti kata lain, dia juga dikehendaki untuk bertindak sebagai "pengurusan pertengahan" dengan arahan langsung dan kawalan ke atas kakitangan bawahan. Sebagai Pengurus Pejabat, apakah teknik pengurusan berkesan yang boleh digunakan dalam mengendalikan dan mengawal pekerjanya?

[13 mark]

[13 markah]

QUESTION 2 SOALAN 2

- CLO4
C2
- a) Give definition of mail services

Berikan definisi perkhidmatan pos.

[2 marks]

[2 markah]

- CLO4
C4
- b) List down **SEVEN (7)** steps in incoming mail procedures

*Senaraikan **TUJUH (7)** langkah yang diambil dalam mengendalikan surat masuk*

[7 marks]

[7 markah]

- CLO4
C2
- c) Explain **EIGHT (8)** steps in outgoing mail procedures

*Terangkan **LAPAN (8)** langkah mengendalikan surat keluar*

[16 marks]

[16 markah]

SECTION C**ESSAY: 25 MARKS*****BAHAGIAN C******ESSAY: 25 MARKAH*****INSTRUCTION:**

This section consists of **ONE (1)** essay questions. Answer all.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi SATU (1) soalan eseai. Jawab semua.

QUESTION 1***SOALAN 1***CLO3
C2

- (a) Discuss **FIVE (5)** advantages of using machines in an office.

Bincangkan LIMA (5) kelebihan menggunakan mesin di pejabat.

[10mark]

[10 markah]

CLO3
C2

- (b) Explain **FIVE (5)** factors to be considered before purchasing a machine for an office.

Terangkan LIMA (5) faktor yang perlu dipertimbangkan sebelum mesin pejabat dibeli.

[15 mark]

[15 markah]

SOALAN TAMAT