

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2014

PK302: OFFICE ADMINISTRATION 2

TARIKH : 14 APRIL 2015
TEMPOH : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Esei (3 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SECTION A : 25 MARKS
BAHAGIAN A : 25 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **TWENTY FIVE (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.*

CLO1
C1

1. Below are the basic competencies for data processing **EXCEPT**:
*Di bawah adalah kemahiran asas untuk pemprosesan data **KECUALI**:*

- A. Proficient in spreadsheet, database and related software programs
Mahir mengenai spreadsheet, database dan perisian program berkaitan
- B. Ability to be consistently accurate
Kebolehan untuk menjadi tepat secara konsisten
- C. Ability to interpret data
Bekebolehan untuk menginterpretasi data
- D. Ability to find the information needed
Kebolehan mencari informasi yang diperlukan

CLO1
C2

2. “Many international organizations workforce are people who come from a wide range of ethnic and cultural background”. This statement refers to:
“Kebanyakan pekerja di dalam organisasi antarabangsa terdiri daripada pelbagai bangsa dan latar belakang kebudayaan yang berbeza”. Penyataan ini merujuk kepada:

- A. Continuous Improvement
Penambahbaikan secara berterusan
- B. Global Marketplace
Pasaran global
- C. Diversity
Kepelbagaian
- D. Independent Learning
Pembelajaran sendiri

CLO1
C2

3. The achievement of company goals is likely to be influenced by.....
Kejayaan mencapai matlamat syarikat dipengaruhi oleh

- i. *Total Quality Management*
Pengurusan kualiti secara menyeluruh
 - ii. *Global marketplace*
Pasaran antarabangsa
 - iii. *Customer satisfaction*
Kepuasan pelanggan
 - iv. *Ethical standard*
Piawaian etika
- A. i and ii
i dan ii
- B. i,ii and iii
i,ii dan iii
- C. i, ii and iv
i, ii dan iv
- D. All of the above
Semua di atas

CLO1
C1

4. Which of the following is the method commonly used by a company to restore asset after a loss has occurred?

Manakah merupakan kaedah yang biasa digunakan oleh syarikat untuk memperbaharui aset selepas kerugian berlaku?

- A. Corrective internal control
Kawalan pembetulan dalaman
- B. Preventive internal control
Kawalan pencegahan dalaman
- C. Detective internal control
Kawalan siasatan dalaman
- D. Protective internal control
Kawalan penghindaran dalaman

CLO1
C1

5. Which of the information is NOT included in sales invoice
Manakah maklumat yang TIDAK termasuk di dalam invois jualan
- A. Invoice date
Tarikh invois
 - B. Unpaid invoice for certain date
Hutang invois bagi tempoh tertentu
 - C. Invoice total
Jumlah invois
 - D. Quantities and price of items
Kuantiti dan harga barang

CLO1
C1

6. Who has the access to open the “petty cash”?
Siapakah yang boleh membuka “petty cash”?
- A. Company manager
Pengurus syarikat
 - B. Petty cashier
Juruwang
 - C. Account officer
Pegawai akaun
 - D. Secretary
Setiausaha

CLO1
C2

7. A bank statement provided by the bank shows the activity in each account on a monthly basis. What are the information usually appears in a bank statement?
Penyata bank yang disediakan oleh pihak bank menunjukkan aktiviti untuk setiap akaun bagi setiap bulan. Apakah maklumat yang biasanya terdapat di dalam penyata bank?
- i. The balance as of the opening date of the statement
Baki bagi tarikh pembukaan penyata
 - ii. Automated teller machine transactions and miscellaneous
Transaksi mesin ATM dan pelbagai
 - iii. Deposit
Kemasukan
 - iv. The balance on the closing date of the statement
Baki pada tarikh penyata ditutup

CLO2
C2

- A. i and ii
i dan ii
- B. i,ii and iii
i,ii dan iii
- C. i, ii, and iv
i,ii dan iv
- D. All the Above
Semua diatas
8. Which of the following is the security procedure when working alone?
Manakah yang berikut merupakan prosedur keselamatan sewaktu bekerja seorang diri?
- A. Using restroom located far away from your work area
Gunakan tandas jauh dari tempat bekerja
- B. Don't let other people know when you are leaving the office to avoid someone following you
Jangan beritahu sesiapa bila anda meninggalkan pejabat untuk elakkan sesiapa mengekori anda
- C. Park your car in lighted areas
Parkir kereta di tempat yang terang
- D. Don't talk to strangers in elevator
Jangan bercakap dengan orang yang tidak dikenali di dalam lif

CLO2
C2

9. Study of the effects of the work environment on the health of workers.
Kajian mengenai kesan perekitaran kerja terhadap kesihatan pekerja.

The statement above refers to _____
Pernyataan di atas merujuk kepada _____

- A. Health research
Kajian kesihatan
- B. Ergonomics
Ergonomik
- C. “Carpal tunnel syndrome”
“Carpal tunnel syndrome”
- D. Body Posture
Postur badan

CLO2
C2

10. The following guidelines may help you to complete your work without feeling of strain, fatigue or physical discomfort, **EXCEPT:**
*Berikut adalah panduan yang boleh membantu anda menyiapkan kerja tanpa rasa sakit, letih atau ketidaksesuaian fizikal **KECUALI:***
- A. Learn to adjust the workstation to best fit your work habit
Belajar menyesuaikan kedudukan tempat kerja mengikut tabiat kerja
 - B. Place the sharp objects far away from your workstation
Letakkan alatan tajam jauh dari kawasan tempat kerja
 - C. Learn stretching exercise
Belajar melakukan senaman ringan
 - D. Report physical discomfort that affects work performance to your supervisor
Laporkan ketidaksesuaian fizikal yang mengganggu prestasi kerja kepada penyelia

CLO2
C3

11. Choose the best guidelines in managing supplies and accessories
Pilih panduan terbaik dalam menguruskan bekalan dan aksesori
- i. Select the quality of the supplies according to the nature and importance of the task
Pilih kualiti bekalan mengikut keperluan dan kepentingan kerja
 - ii. Read product labels for the correct use of a product
Membaca label pada produk untuk tahu cara penggunaan yang betul
 - iii. Keep more supplies than what you need in your workstation
Simpan bekalan yang banyak di tempat kerja
 - iv. Look for ways to conserve supplies
Berjimat cermat dalam penggunaan bekalan
- A. i and ii
i dan ii
 - B. ii and iv
ii dan iv
 - C. i,ii and iii
i,ii dan iii
 - D. i,ii and iv
i,ii dan iv

- CLO2
C1 12. Planning to gain control over how time is spent is called
Merancang untuk mengawal bagaimana masa di habiskan dipanggil sebagai
- A. Obligation
Kewajipan
- B. Work Schedule
Jadual Kerja
- C. Time Management
Pengurusan masa
- D. Time Log
Log masa
- CLO3
C1 13. Which is the best definition of adjournment
Manakah definisi terbaik berkaitan penangguhan
- A. An ending or closing
Penutup
- B. Guides for conducting meeting
Panduan mengendalikan mesyuarat
- C. Proposal formally made in meeting
Cadangan rasmi yang dibuat di dalam mesyuarat
- D. Minimum number of members in the meeting
Jumlah minima peserta mesyuarat
- CLO3
C1 14. What does the term “plan of action” mean in a business meeting?:
Apakah maksud bagi terma “plan of action” di dalam mesyuarat
- A. The list of the things to be discussed in a meeting
Senarai perkara yang hendak dibincangkan di dalam mesyuarat
- B. The record of all happenings in a meeting
Rekod semua perkara yang berlaku di dalam mesyuarat
- C. The action to be taken after the meeting
Tindakan yang perlu di ambil selepas mesyuarat
- D. The preparation and distribution of an agenda to all participants
Persiapan dan pengedaran agenda kepada peserta mesyuarat

- CLO3
C1
15. Which of the following can be planned before the meeting?
Manakah antara berikut boleh dirancang sebelum mesyuarat bermula?
- Recording minutes
Merekod minit
 - Recording name of the person making motion
Merekod nama orang yang membuat usul
 - Make calendar or reminder notations for any item from the meeting
Membuat kalender atau peringatan kepada mana-mana perkara selepas mesyuarat
 - Notify the meeting participants
Memaklumkan kepada ahli mesyuarat
- CLO 3
C2
16. Best to allow the leader to control the discussion
Paling sesuai memberi keupayaan kepada ketua untuk mengawal perbincangan
- The statement above refers to _____
Pernyataan di atas merujuk kepada _____
- Round table or circle layout
Meja bulat atau susun surt bulatan
 - Center table layout
Susun surt meja pusat
 - U-shaped arrangement
Penyusunan bentuk-u
 - Classroom layout
Susun surt bilik darjah
- CLO3
C2
17. "Meeting that permits people at two or more locations to talk and to listen to each other by using telephone or web connection". This statement refers to
"Mesyuarat membolehkan orang yang berada di dua atau lebih lokasi bercakap dan mendengar satu sama lain melalui telefon atau sambungan web". Pernyataan merujuk kepada.....
- Video conference.
Persidangan video.
 - Audio conference.
Persidangan audio.

- C. Computer conference.
Persidangan computer
- D. Web conference.
Persidangan web
- CLO4
C1 18. What should you avoid when attending an interview?
Apakah yang perlu dielakkan ketika menghadiri temuduga?
- A. Ask questions about company products
Bertanyakan mengenai produk syarikat
- B. Ask questions about employee benefits
Bertanyakan mengenai faedah yang diterima pekerja
- C. Listen carefully and answer clearly
Dengar baik-baik dan menjawab dengan jelas
- D. Dress appropriately
Pakai pakaian yang bersesuaian
- CLO4
C1 19. _____ is perceived favourably as proof of your willingness to follow through after a job interview.
_____ dianggap sebagai bukti kesediaan untuk panggilan susulan selepas menghadiri temuduga.
- A. Inquiry
Permohonan
- B. Thank you letter
Surat terima kasih
- C. Follow-up letter
Surat tindakan susulan
- D. Reminder
Peringatan
- CLO4
C1 20. Thinking ahead to what you see as a career goal and planning realistic steps to meet that goal is known as
Berfikir ke hadapan tentang matlamat kerjaya dan merancang langkah-langkah yang realistik untuk memenuhi matlamat tersebut dikenali sebagai.....
- A. Career goals.
Matlamat kerjaya.
- B. Career strategy.
Strategi kerjaya.

CLO 4
C1

- C. Career future.
Masa depan kerjaya.
- D. Career management
Pengurusan kerjaya
21. A letter that expresses interest in job and requesting for an interview is known as _____
Surat yang menyatakan minat dalam pekerjaan dan memohon untuk temuduga dikenali sebagai _____
- A. Resume
Resume
 - B. Letter of application
Surat permohonan
 - C. Job description
Huraian kerja
 - D. Letter of resignation
Surat perletakan jawatan
ii, iii dan iv

CLO5
C2

22. Combination of characteristics, patterns of behavior, and attitudes that distinguish one individual from another refers to
Kombinasi antara karektor, corak kelakuan, dan sikap yang membezakan seseorang individu dengan yang lain merujuk kepada
- A. Personality
Personaliti
 - B. Character
Karakter.
 - C. Ethics
Etika
 - D. Integrity
Integriti

CLO5
C2

23. Responsible workers can usually accept mistakes EXCEPT:
Pekerja yang bertanggungjawab biasanya boleh menerima kesalahan KECUALI:
- A. Never blame others for own mistakes.
Tidak menuduh orang lain untuk kesilapan sendiri.
 - B. Explain the source of error and resolve the problem.
Menerangkan punca kepada kesalahan dan selesaikan masalah.

C. Take steps to correct the error after office hours.
Mengambil langkah untuk membetulkan kesalahan selepas waktu bekerja.

D. Avoid making the similar error in the future.
Mengelak daripada melakukan kesilapan yang sama pada masa depan.

CLO5
C2

24. It is unlawful to pay different wages to men and women in which the jobs and the skills required are equal
Adalah menyalahi undang-undang membayar gaji berbeza kepada lelaki dan wanita yang setara dari aspek kerja dan kemahiran yang diperolehi

The above statement refers to
Penyataan diatas merujuk kepada

- A. Freedom from sexual harassment law
Bebas dari undang-undang gangguan seksual
- B. Freedom from discrimination law
bebas dari undang-undang diskriminasi
- C. Freedom labor standard law
Undang-undang buruh
- D. Unemployment insurance law
Undang-undang pampasan kepada yang tidak bekerja

CLO5
C2

25. Which of the following is not included under social security act benefit?
Manakah yang berikut tidak termasuk di bawah akta keselamatan sosial?

- A. Retirement income
Pencen
- B. Disability benefits
Faedah orang kurang upaya
- C. Survivor benefit
Faedah kepada waris
- D. Spouse income tax
Cukai pendapatan pasangan

SECTION B: 75 MARKS**BAHAGIAN B : 75 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **THREE (3)** essay questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan eseai. Jawab semua soalan.*

QUESTION 1**SOALAN 1**

- (a) Jill Wong, a staff member in Internal Audit Department, was asked to determine whether the procedures for recording customer's payments were being followed correctly. Jill found no differences between the list of payment and customer's account. All the procedures were followed correctly, so the audit revealed that there was no problem to be justified.

Jill Wong, adalah pekerja di bahagian Audit Dalaman, telah diminta untuk menentukan sama ada prosedur dalam merekod bayaran pelanggan dilakukan dengan betul. Jill tidak menjumpai sebarang perbezaan di antara senarai bayaran dengan akaun pelanggan. Kesemua prosedur telah diikuti dengan baik, dengan itu tiada masalah di bahagian audit.

CLO1
C2

- i) Briefly explain **THREE (3)** categories of Internal Control Method with **ONE (1)** example for each categories

*Jelaskan secara ringkas **TIGA (3)** kategori kaedah kawalan dalaman dengan **SATU (1)** contoh bagi setiap kategori*

[9 marks]

[9 markah]

CLO1
C2

- ii) Compare **THREE (3)** types of endorsement that are commonly used by employees.,

*Bezakan **TIGA (3)** jenis tandatangan yang biasa digunakan oleh pekerja.*

[9 marks]

[9 markah]

- (b) A director of a renowned bank in the administrate service commented on the workers' productivity by saying that workers who are needed to be supervised every minute are non-beneficial.

Pengarah Pengurusan perkhidmatan di sebuah bank terkemuka menyatakan komen mengenai produktiviti pekerja dengan berkata bahawa pekerja yang perlu diawasi setiap minit untuk memastikan mereka melakukan kerja adalah tidak memberi faedah.

CLO1
C1

- i) Define Productivity [2 marks]
Berikan maksud produktiviti [2 markah]

CLO1
C1

- ii) List **FIVE (5)** barriers for optimum productivity for employees [5 marks]
*Senaraikan **LIMA (5)** halangan kepada produktiviti yang tinggi* [5 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO2
C3

- (a) Marletta Diaz works long hours at her desk and computer. In the past she often experienced sore wrists and eyestrain. After hearing a presentation about ergonomics at a workshop, she realized she could take some simple step to prevent these problems.

Choose **FIVE (5)** guidelines that may help Marletta Diaz to prevent physical discomfort while completing her work.

Marletta Diaz bekerja untuk tempoh yang lama di meja dan di hadapan komputer. Sebelum ini, beliau sering mengalami sakit di pergelangan tangan dan sakit mata. Selepas mendengar ceramah mengenai ergonomik di dalam satu bengkel, beliau sedar bahawa beliau perlu mengambil beberapa langkah mudah untuk mengelak dari masalah tersebut terjadi.

*Pilih **LIMA (5)** cara-cara yang dapat membantu Marletta Diaz mengelakkan ketidakselesaan fizikal semasa bekerja.*

[10 marks]

[10 markah]

- (b) Marletta is a hardworking secretary. She always spends her extra time either staying late at the office or coming early to review her list of work for that day. How can she assure of her personal security when she is working alone.

Prepare **FIVE (5)** security procedures when working alone for her.

Marletta merupakan setiausaha yang rajin. Beliau selalu bekerja lebih masa sama ada bekerja sehingga lewat malam atau pun datang seawal pagi yang mungkin untuk menyemak senarai kerjanya untuk hari tersebut. Bagaimanakah beliau memastikan keselamatan beliau semasa bekerja bersendirian di pejabat.

*Sediakan **LIMA (5)** langkah keselamatan sewaktu bekerja sendiri untuknya.*

[10 marks]

[10 markah]

- (c) List **FIVE (5)** common time wasters that usually found in organization.

*Senaraikan **LIMA (5)** contoh perbuatan yang membazirkan masa yang selalu berlaku di dalam organisasi.*

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO4
C2

- (a) Explain **FIVE (5)** sources that are available to help you in locating specific job.

*Terangkan **LIMA(5)** sumber-sumber yang boleh didapati untuk membantu anda dalam mencari pekerjaan tertentu*

[10 marks]

[10 markah]

CLO4
C2

- (b) List down **FIVE(5)** key factors that are commonly considered by the interviewer when evaluating the interviewee.

*Senaraikan **LIMA (5)** faktor utama yang biasanya diambil kira oleh penemuduga apabila menilai seorang yang ditemuduga.*

[5 marks]

[5 markah]

- (c) List down **FIVE (5)** factors that are commonly considered in employee evaluation by the employer.

*Senaraikan **LIMA (5)** faktor yang biasanya dipertimbangkan dalam penilaian pekerja oleh majikan.*

[5 marks]

[5 markah]

- (d) i) Define job portfolio

Definisikan portfolio kerja

[2 marks]

[2 markah]

- ii) List THREE (3) items that should be included in the job portfolio

*Senaraikan **TIGA (3)** perkara yang perlu dimasukkan ke dalam portfolio kerja*

[3 marks]

[3 markah]

END OF QUESTIONS

SOALAN TAMAT