

POLITEKNIK
Jabatan Pengajian Politeknik

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2014

PK102: OFFICE ADMINISTRATION 1

TARIKH : 27 OKTOBER 2014

TEMPOH : 8.30AM-10.30AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi ENAM BELAS (16) halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Struktur (2 soalan)

Bahagian C: Esei (1 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Borang OMR

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)



SECTION B: 50 MARKS
BAHAGIAN B: 50 MARKAH

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1
SOALAN 1

- CLO1
C2
- a. Define urban and sub urban.
Berikan definisi bandar dan luar bandar.
- [4 marks]
 [4 markah]
- CLO1
C3
- b. Explain 4 advantages and 4 disadvantages to have an office in urban location.
Terangkan 4 kelebihan dan 4 kelemahan mempunyai pejabat di kawasan bandar.
- [16 marks]
 [16 markah]
- CLO1
C3
- c. You are a manager who is in charge to find a new location for an office in an urban area near Petaling Jaya. You have to prepare a checklist for accommodation requirements based on location, site, building and physical factors.
 List **FIVE (5)** considerations based on the location factor.
Anda seorang pengurus yang dipertanggungjawabkan untuk mencari lokasi pejabat baru di kawasan bandar sekitar Petaling Jaya. Anda perlu menyediakan senarai semak keperluan kemudahan pejabat berkenaan berdasarkan kepada faktor lokasi, tapak, bangunan dan fizikal.
Senaraikan LIMA (5) pertimbangan berdasarkan faktor lokasi.
- [5 marks]
 [5 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2
C2

- a. In some cases, you will receive calls from callers who are angry, unreasonable, rude, demanding or highly emotional. Describe **FOUR (4)** guidelines when dealing with difficult telephone callers.

Dalam beberapa kes, anda akan menerima panggilan daripada orang yang marah, tidak munasabah, kurang ajar, menuntut atau sangat emosi. Jelaskan EMPAT (4) garis panduan apabila berurusan dengan pemanggil yang sukar ini.

[8 marks]

[8 markah]

CLO2
C3

- b. Many resources are available for you to use when planning a telephone call. Explain

- i. Local directories
- ii. Personal and local directories
- iii. Computerized directories

Banyak sumber-sumber yang ada yang boleh digunakan untuk membuat panggilan. Jelaskan

- i. Direktori tempatan
- ii. Direktori tempatan dan peribadi
- iii. Direktori berkomputer

[9 marks]

[9 markah]

CLO2
C2

- c. List guidelines for controlling telephone call costs.

Senaraikan garis panduan untuk mengawal kos panggilan telefon.

[8 marks]

[8 markah]

SECTION C: 25 MARKS
BAHAGIAN C: 25 MARKAH

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO3
C2

- (a) The basic purpose of using office appliances and equipment in the office is for labour saving devices. Describe FIVE (5) advantages of the office appliances and equipment.

Tujuan asas penggunaan alatan dan peralatan pejabat adalah untuk membantu menjimatkan masa pekerja. Huraikan LIMA (5) kelebihan penggunaan alatan dan peralatan pejabat.

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C3

- (b) There are some issues that should be considered when the management needs to purchase office appliances and equipment for the office. Discuss FIVE (5) of the issues.

Terdapat beberapa isu yang perlu dipertimbangkan oleh pengurusan apabila ingin membeli alatan dan peralatan pejabat untuk kegunaan pejabat. Bincangkan LIMA (5) daripada isu tersebut.

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT