

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

JABATAN PERDAGANGAN

**PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2018**

DPK1023: OFFICE ADMINISTRATION 1

**TARIKH : 23 APRIL 2019
MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)**

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

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Struktur (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. What is the main role of an office?

Apakah peranan utama sebuah pejabat?

- A. Secure funds from a variety of sources
Melindungi dana dari pelbagai sumber
- B. Provide valuable services for the public
Menyediakan perkhidmatan yang berharga untuk orang ramai
- C. Provide room, labour and other facilities
Menyediakan bilik, buruh dan lain-lain kemudahan
- D. A place where records of various activities are kept
Tempat di mana rekod-rekod pelbagai aktiviti disimpan

CLO1
C1

2. "Office management can be defined as providing of service of communication and record, collects information about the various activities of the organization from both internal and external sources." This definition is quoted by _____.

"Pengurusan pejabat boleh didefinisikan sebagai penyediaan perkhidmatan komunikasi dan rekod, mengumpul maklumat mengenai pelbagai aktiviti organisasi daripada sumber dalaman dan luaran. Definisi ini disebut oleh _____.

- A. George R. Terry
- B. Mills and Standingford
- C. Leffingwell and Robinson
- D. Denyer

CLO1
C1

3. The followings are functions of an office **EXCEPT**:

- A. Arranging information
Mengatur maklumat
- B. Duplicating information
Menyalin maklumat
- C. Receiving information
Menerima maklumat
- D. Recording information
Merekod maklumat

CLO1
C1

- 4.

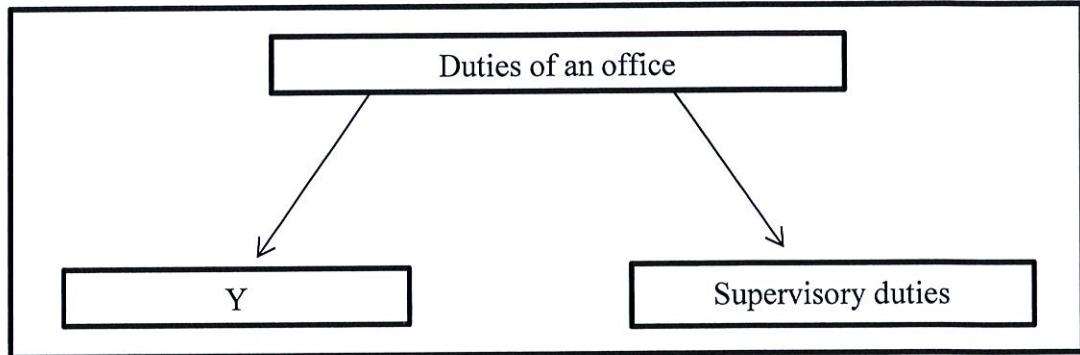


Figure 1 / Rajah 1

Y in Figure 1 above shows _____.

Y dalam Rajah 1 di atas menunjukkan _____.

- A. Managerial duties
Tanggungjawab pengurusan
- B. Professional duties
Tanggungjawab profesional
- C. Secretary duties
Tanggungjawab setiausaha
- D. Superior duties
Tanggungjawab pegawai atasan

CLO1
C1

5. The function of management is to _____.

Fungsi pengurusan adalah untuk _____.

- A. be a mentor
menjadi mentor
- B. recognize problems
mengenal pasti masalah
- C. give reviews
memberi ulasan
- D. make planning
membuat perancangan

CLO1
C1

6. Identify the disadvantage of selecting office at urban location.

Kenal pasti kekurangan memilih pejabat di kawasan bandar.

- A. Higher cost
Kos yang tinggi
- B. Transport facilities
Kemudahan pengangkutan
- C. Easy access
Akses yang mudah
- D. Employee preference
Pilihan pekerja

CLO1
C1

7. Which of the following is the advantage of having own building?

Yang manakah antara berikut merupakan kelebihan memiliki bangunan sendiri?

- A. Payment of taxes
Pembayaran cukai
- B. High cost of maintenance
Kos penyelenggaraan yang tinggi
- C. Huge investment
Pelaburan yang besar
- D. Permanency is assured
Pengekalan yang terjamin

CLO1
C1

8. All of the following are the advantages of office located at sub-urban location EXCEPT:

Semua yang berikut merupakan kelebihan-kelebihan pejabat yang terletak di pinggir bandar KECUALI:

- A. Inadequate transport facilities
Kemudahan pengangkutan yang tidak mencukupi
- B. Lower cost of living
Kos hidup yang lebih rendah
- C. Low rent and taxes
Sewaan dan cukai yang rendah
- D. Quiet and hygienic atmosphere
Suasana yang sunyi dan nyaman

CLO1
C1

9. Which of the following is NOT the principle of layout?

Yang manakah antara berikut BUKAN prinsip susun atur?

- A. Personnel and equipment needed should be considered when determining space requirement and layout.
Keperluan pekerja dan peralatan perlu dipertimbangkan dalam menentukan ruang dan susun atur pejabat.
- B. Departments which have similar function or frequent contact with each other should be located near one another to reduce travel time.
Jabatan-jabatan yang mempunyai fungsi yang sama atau sering berhubung di antara satu sama lain perlu ditempatkan di lokasi yang berdekatan untuk mengurangkan masa perjalanan.
- C. Suitable light and air-conditioning should be provided for all employees.
Pencahayaan dan pendingin hawa yang bersesuaian perlu disediakan untuk semua pekerja.
- D. 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 awam tidak sepatutnya ditempatkan di lokasi yang mudah di akses.

- CLO1
C1
10. Recognize the physical surroundings that regulate the circulation, temperature and humidity of air in the office.
- Kenal pasti keadaan fizikal yang mengawal peredaran, suhu dan kelembapan udara di pejabat.*
- A. Lighting / *Pencahayaan*
B. Air conditioning / *Penyamanan udara*
C. Electricity / *Elektrik*
D. Environment / *Persekutaran*
- CLO3
C2
11. Office stationery and supplies can be classified into two main categories. Which of the following represent those categories?
- Alat tulis dan bekalan pejabat boleh diklasifikasikan kepada dua kategori. Yang manakah antara berikut mewakili kategori-kategori tersebut?*
- A. Standardized products and non-standardized products
Barang-barang mengikut piawai dan barang-barang tidak mengikut piawai
B. Imported and local products
Barang-barang import dan tempatan
C. Prestigious products and luxurious products
Barang-barang berprestij dan barang mewah
D. Quality products and non-quality products
Barang-barang yang berkualiti dan tidak berkualiti
- CLO3
C2
12. What should we do in order to reduce stationery purchasing cost?
- Apakah yang perlu kita lakukan untuk mengurangkan kos pembelian alat tulis?*
- A. Purchase the stationery in bulk for annual use
Membeli alat tulis dengan jumlah yang besar untuk tempoh setahun
B. Select the best supplier with branded products only
Memilih pembekal terbaik yang hanya membekalkan produk berjenama sahaja
C. Purchase the non-branded stationery with the lowest price
Membeli barang tidak berjenama dengan harga terendah
D. Store in a proper way and avoid deterioration
Membuat penyimpanan yang baik dan mengelakkan kemerosotan

CLO3
C2

13. Which of the following describes the loss of office supplies and stationery?

Yang manakah antara berikut menggambarkan kerugian bekalan pejabat dan alat tulis?

- A. Reduced cycle time
Masa pusingan yang dikurangkan
- B. Purchasing the right quantity
Pembelian pada kuantiti yang betul
- C. Reasonable stock
Stok yang munasabah
- D. Overstocking stationery
Stok alat tulis yang terlebih

CLO3
C2

14. What are the criteria that should be considered when selecting paper for office stationery?

Apakah kriteria yang perlu dipertimbangkan apabila memilih kertas untuk alat tulis pejabat?

- i. How long can it be kept?
Berapa lama ia boleh disimpan?
 - ii. How often it will be referred to after filing?
Berapa kerap ia akan dirujuk setelah difaikkan?
 - iii. What kind of office machine operations are involved?
Apakah jenis operasi mesin pejabat yang terlibat?
 - iv. How many copies needed?
Berapakah salinan yang diperlukan?
- A. i and ii
i dan ii
 - B. i, ii and iii
i, ii dan iii
 - C. ii and iii
ii dan iii
 - D. All of the above
Semua di atas



CLO3
C2

15. Which of the following statement describes the standardization of office supplies?

- Pernyataan manakah menerangkan berkenaan penyeragaman bekalan pejabat?*
- A. Encourage simplicity by eliminating unusual and complicated stationery.
Menggalakkan kesederhanaan dengan menyingkirkan alat tulis yang tidak sesuai dan merumitkan.
 - B. Correction and alteration can be made with ease.
Pembetulan dan pengubahsuaian boleh dilakukan dengan mudah.
 - C. Encourage the purchase of sub-standard supplies.
Menggalakkan pembelian bekalan yang tidak berkualiti.
 - D. Workers do not have to be supervised during working hour.
Pekerja tidak perlu diselia semasa waktu kerja.

CLO3
C2

16. What is the best answer that describes the machineries do work at great speed?

Apakah jawapan yang paling sesuai menerangkan mesin bekerja pada kelajuan yang bagus?

- A. The disadvantages of leasing equipment
Kekurangan penyewaan peralatan
- B. The advantages of introducing machines
Kelebihan memperkenalkan mesin
- C. The disadvantages of introducing machine
Kekurangan memperkenalkan mesin
- D. The objectives of introducing machines
Objektif memperkenalkan mesin

CLO3
C2

17. Choose the factors that must be considered when purchasing office machineries.

Pilih faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan apabila membeli mesin pejabat.

- i. Cost
Kos
- ii. Availability of spare parts
Kemudahan mendapatkan alat ganti
- iii. Operating cost
Kos operasi
- iv. Electricity consumption
Penggunaan elektrik

- A. i and ii
i dan ii
- B. ii and iii
ii dan iii
- C. iii and iv
iii dan iv
- D. All of the above
Semua di atas

CLO3
C2

18. What are the disadvantages of leasing equipment?

Apakah kekurangan menyewa peralatan pejabat?

- i. Efficient use of funds
Penggunaan dana yang berkesan
 - ii. Equipment is not flexible
Peralatan tidak fleksibel
 - iii. Rental money on outdated equipment
Menyewa peralatan yang sudah using
 - iv. Poor quality
Kualiti yang rendah
- A. i and ii
i dan ii
- B. ii and iii
ii dan iii
- C. iii and iv
iii dan iv
- D. ii and iv
ii dan iv

CLO3
C2

19. “This machine used for accounting records that are useful for adding, subtracting, multiplying, dividing or doing arithmetical operations.” This statement refers to _____.

“Mesin ini digunakan untuk rekod perakaunan yang mana kegunaannya adalah untuk menambah, menolak, mendarab, membahagi atau melakukan operasi aritmetik yang lain.” Kenyataan ini merujuk kepada _____.

- A. calculators
kalkulator
- B. accounting machines
mesin perakaunan
- C. bookkeeping machine
mesin simpanan kira-kira
- D. time use log
log penggunaan masa

- CLO3 C2 20. Which of the following machines is used for recording?
Yang manakah antara berikut jenis mesin yang digunakan untuk merekod?
- A. Typewriter
Mesin taip
- B. Addressing machine
Mesin mengalamat
- C. Photostat machine
Mesin fotokopi
- D. Shredder machine
Mesin perincih
- CLO3 C2 21. Below are the routines in handling inwards mail, EXCEPT:
Berikut merupakan rutin dalam mengendalikan surat masuk KECUALI:
- A. Receiving the mail
Menerima surat
- B. Stamping the mail
Mengecap surat
- C. Scrutiny of mail contents
Meneliti isi kandungan surat
- D. Signature and reference
Tandatangan dan rujukan
- CLO3 C2 22. Identify the particulars that may not be recorded in the incoming mail register.
Kenal pasti butiran yang tidak perlu direkodkan di dalam surat daftar masuk.
- A. Signature
Tandatangan
- B. Addressee
Penerima
- C. Matters in a nutshell
Perkara secara ringkas
- D. Value of the stamp
Nilai setem

- CLO3 C2 23. What is the device that cannot be used in the mailing department?
Apakah alat yang tidak boleh digunakan di dalam bahagian surat-menyurat?
- A. Letter opener
Pembuka surat
 - B. Sealing
Pengedap
 - C. Photostat machine
Mesin fotostat
 - D. Franking machine
Mesin franking
- CLO3 C2 24. Identify the steps in the incoming mail routine of a large business office?
Kenal pasti langkah-langkah rutin surat masuk bagi pejabat perniagaan yang besar?
- i. Other envelopes are opened by a letter opening machine
Sampul surat yang lain dibuka dengan mesin pembuka surat
 - ii. The manager distributes the mail to the departments concerned
Pengurus mengedarkan surat kepada jabatan-jabatan yang berkenaan
 - iii. Contents of letters opened are checked or passed on to the supervisor
Kandungan surat yang dibuka diperiksa atau diberikan kepada penyelia
 - iv. All letters are taken care of 30 minutes before the office opens
Semua surat dikendalikan 30 minit sebelum pejabat dibuka
- A. i and ii
i dan ii
 - B. ii and iii
ii dan iii
 - C. i and iv
i dan iv
 - D. All of the above
Semua di atas

- CLO3
C2 25. Before posting the letters, the information relating to the letter is recorded in the Outward Mail Register. Choose the information needs to be recorded in the mail register.

Sebelum menghantar surat, maklumat yang berkaitan dengan surat tersebut direkodkan dalam Daftar Mel Keluar. Pilih maklumat yang perlu direkodkan pada daftar mel.

- i. Serial number
Nombor siri
 - ii. Date
Tarikh
 - iii. Content of the letter
Isi kandungan surat
 - iv. Receiver's address
Alamat penerima
- A. i and iii
i dan iii
- B. ii and iv
ii dan iv
- C. i, ii and iii
i, ii dan iii
- D. All of the above
Semua di atas

SECTION B: 75 MARKS
BAHAGIAN B: 75 MARKAH

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO2
C3

- a) List and explain **THREE (3)** common features of telephone system.

*Senaraikan dan terangkan **TIGA (3)** ciri umum sistem telefon.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO2
C3

- b) As a secretary, you are assigned to handle incoming and outgoing calls in the office. Interpret **THREE (3)** ways in handling difficult callers.

*Sebagai seorang setiausaha, anda ditugaskan untuk mengendalikan panggilan masuk dan keluar di pejabat. Tafsirkan **TIGA (3)** cara mengendalikan pemanggil yang sukar.*

[9 marks]
[9 markah]

CLO2
C3

- c) Office workers often need to share information with others quickly and reliably. This information is often shared using telecommunications technology. Illustrate **FIVE (5)** methods of transmitting information.

*Pekerja pejabat perlu berkongsi maklumat dengan yang lain secara cepat dan tepat. Maklumat ini sering dikongsi menggunakan teknologi telekomunikasi. Ilustrasikan **LIMA (5)** kaedah penyebaran maklumat.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

CLO2

C3

- a) On Friday afternoon, you have received incoming call from Deeya Image Consultant regarding the appointment with company's manager. Based on the situation given, relate **FIVE (5)** information when answering incoming call.

*Pada Jumaat petang, anda telah menerima panggilan masuk daripada Deeya Image Consultant berkenaan janji temu dengan pengurus syarikat. Berdasarkan situasi yang diberikan, kaitkan **LIMA (5)** maklumat berkenaan apabila menjawab panggilan masuk.*

[5 marks]
[5 markah]

CLO2

C3

- b) When you handle telephone calls at work, you are representing your company. To the individual who is calling, you are the company. As a representative of your company, illustrate **FIVE (5)** effective telephone procedures.

*Apabila anda mengendalikan panggilan di tempat kerja, anda merupakan wakil kepada syarikat. Bagi individu yang membuat panggilan, anda dianggap sebagai syarikat. Sebagai seorang wakil syarikat, ilustrasikan **LIMA (5)** prosedur telefon yang efektif.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2

C3

- c) As a Finance Manager, you are required to help in controlling company's expenses. Interpret **FIVE (5)** guidelines in controlling the telephone cost.

*Sebagai seorang Pengurus Kewangan, anda diminta untuk membantu dalam mengawal perbelanjaan syarikat. Tafsirkan **LIMA (5)** garis panduan dalam mengawal kos telefon.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO3
C2

- a) Identify **FIVE (5)** particulars recorded in the Incoming Mail Register.

*Kenal pasti **LIMA (5)** butiran yang perlu direkodkan di dalam Daftar Surat Masuk.*

[5 marks]
[5 markah]

CLO3
C2

- b) Describe **FIVE (5)** classes of domestic mail.

*Terangkan dengan jelas **LIMA (5)** kelas surat domestik.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO3
C2

- c) Explain **FIVE (5)** procedures in handling outgoing mail.

*Jelaskan **LIMA (5)** prosedur dalam mengendalikan surat keluar.*

[10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT