

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2018

DPK1023: OFFICE ADMINISTRATION 1

**TARIKH : 27 OKTOBER 2018
MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)**

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17) 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 provided.

ARAHAN :

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

CLO1
C1

1. According to J C Denyer, “Office is a place where _____ are carried on. It is not a mere place but a place with various activities”.

Merujuk kepada J C Denyer “Pejabat adalah tempat _____ dijalankan. Ia bukan hanya tempat semata-mata tetapi tempat di mana pelbagai aktiviti dijalankan”.

- A. trading activities
kegiatan jual beli
- B. clerical operations
operasi perkeranian
- C. specialization job
pengkhususan kerja
- D. various activities
pelbagai aktiviti

2. One of the basic functions of an office are as below **EXCEPT:**

CLO1
C1

*Salah satu fungsi asas pejabat adalah seperti berikut **KECUALI:***

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

CLO1
C1

3. Which of the following is the element of office management?

Yang manakah antara berikut adalah elemen pengurusan pejabat?

- A. Personnel, means, employee and purpose
Kakitangan, cara, pekerja dan tujuan
- B. Personnel, means, environment and purpose
Kakitangan, cara, persekitaran dan tujuan
- C. Purpose, objective, strategy and technology
Tujuan, objektif, strategi dan teknologi
- D. Purpose, objective, strategy and employee
Tujuan, objektif, strategi dan pekerja

CLO1
C1

4. _____ is the function of office management which involves the recruitment, selection, training, placement, promotion and demotion and retirement of an employees.

_____ adalah fungsi pengurusan pejabat yang melibatkan pengambilan, pemilihan, latihan, penempatan, kenaikan pangkat dan penurunan pangkat dan persaraan pekerja.

- A. Coordinating
Menyelaraskan
- B. Controlling
Mengawal
- C. Planning
Perancangan
- D. Staffing
Pengambilan kakitangan

CLO1
C1

5.

"The manager should know about personality conflicts, lagging productivity or other problems in the office. As manager, he must be proactive and resolve the situations before they escalate".

"Pengurus perlu mengetahui konflik personaliti, produktiviti yang ketinggalan atau masalah lain di pejabat. Sebagai pengurus, beliau mesti proaktif dan menyelesaikan situasi sebelum iaany bertambah teruk".

The above statement refers to the management technique of a good manager which is:

Pernyataan di atas merujuk kepada teknik pengurusan seorang pengurus yang baik iaitu:

- A. Communicate the big picture
Menyampaikan gambaran yang lebih jelas
- B. Be a mentor
Menjadi mentor
- C. Delegate work and responsibilities
Membahagikan kerja dan tanggungjawab
- D. Recognize problems
Mengenal pasti masalah

CLO1
C1

6. As Office Managers, they are required to study _____ to make sure their office location is an ideal place.

Sebagai Pengurus Pejabat, mereka perlu belajar mengenai _____ untuk memastikan lokasi pejabat mereka adalah tempat yang ideal.

- i) location of an office / lokasi pejabat
- ii) office building / bangunan pejabat
- iii) employee preference / keutamaan pekerja
- iv) other amenities / kemudahan lain

- A. i and ii / i dan ii
- B. i and iii/ i dan iii
- C. ii and iii / ii dan iii
- D. all of the above / semua di atas

- CLO1
C1 7. Which of the following is the **ADVANTAGE** of locating an office in the urban area?

*Antara berikut yang manakah **KELEBIHAN** lokasi pejabat di kawasan bandar?*

- A. Higher cost of living
Kos sara hidup yang mahal
- B. Not easy to access the office
Tidak mudah untuk sampai ke pejabat
- C. Transportation facilities
Kemudahan pengangkutan
- D. Difficulty to expand business
Kesukaran mengembangkan perniagaan

- CLO1
C1 8. The following are limitations of leased building **EXCEPT**:

*Berikut adalah kekurangan bangunan sewaan **KECUALI**:*

- A. not need-based
tidak berasaskan keperluan
- B. wastage of space
pembaziran ruang
- C. high rent
sewa yang tinggi
- D. maintenance responsibility
tanggungjawab penyelanggaraan

- CLO1
C1 9. To ensure the office environment is in an effective scheme, the most important physical condition in the office is _____.

Untuk memastikan persekitaran pejabat berada di dalam keadaan skim berkesan, keadaan fizikal yang paling penting di pejabat adalah _____.

- A. lighting / lampu
- B. furniture / perabot
- C. space / ruang
- D. equipment / peralatan

CLO 1
C1

10. What is the purpose of “Seiketsu” in the concept of 5S?

- Apakah tujuan “Seiketsu” dalam konsep 5S?*
- Cleanliness and workplace appearance
Kebersihan dan penampilan tempat kerja
 - Everyone doing things the same way
Setiap orang melakukan perkara yang sama
 - Clearing the work area
Membersihkan kawasan kerja
 - Designating suitable locations
Menetapkan lokasi yang sesuai

CLO3
C2

- 11.

Stationery/ Alat tulis	Usage/ Kegunaan
Carbon paper <i>Kertas karbon</i>	to write or print and this sheet of paper becomes a document <i>untuk menulis atau mencetak dan lembaran kertas ini menjadi dokumen</i>
Staplers <i>Stapler</i>	to prevent the loss of papers and stapling of related papers together <i>untuk mengelakkan kehilangan kertas dan mengumpulkan kertas yang berkaitan bersama-sama</i>
Pencils and pens <i>Pensil dan pen</i>	a writing tool used for drawing, draughting and designing. <i>adalah alat tulis yang digunakan untuk melukis, menderaf dan mereka bentuk</i>
Paper <i>Kertas</i>	This paper can be used to keep a record (or in the case of computer printing or copying from another paper) <i>Kertas ini boleh digunakan untuk menyimpan rekod (atau dalam hal percetakan komputer atau menyalin dari kertas lain)</i>

Based on the above table, identify the **INCORRECT** usage of office stationery?

Berdasarkan jadual diatas, kenal pasti penggunaan alat tulis pejabat yang SALAH?

- Carbon paper / *Kertas karbon*
- Stapler / *Stapler*
- Pencils and pens / *Pensil dan pen*
- Paper / *Kertas*

CLO3
C2

12. Determine the most important factor to be considered when selecting office Supplies.

Tentukan faktor paling penting yang perlu diambil kira semasa memilih bekalan pejabat.

- A. Time and money saving
Menjimatkan masa dan wang
- B. Good quality
Kualiti yang baik
- C. Storage system
Sistem penyimpanan
- D. Manufacturing date
Tarikh pengilangan

CLO3
C2

13. Discourage the purchase of sub-standard supplies.

Tidak menggalakkan pembelian bekalan yang tidak berkualiti.

The statement above refers to:

Pernyataan di atas merujuk kepada:

- A. standardisation of supplies
penyeragaman bekalan
- B. purchasing of good products
pembelian barang yang baik
- C. proper storage of product
penyimpanan produk yang betul
- D. prestigious products
barang berprestij

CLO3
C2

14. Which of the points should be considered when selecting paper for office stationery?

Yang manakah antara perkara berikut perlu dipertimbangkan apabila memilih kertas untuk alat tulis pejabat?

- i. How long can it be kept?
Berapa lama ia boleh disimpan?
 - ii. Are stocks of different colour necessary?
Adakah stok warna yang berbeza diperlukan?
 - iii. What kind of office machine operations are involved?
Apakah jenis operasi mesin pejabat yang terlibat?
 - iv. How and where will the paper be distributed?
Bagaimana dan di mana kertas itu akan diedarkan?
- A. i and ii / *i dan ii*
B. i and iii / *i dan iii*
C. i, ii and iii / *i, ii dan iii*
D. All of the above / *Semua di atas*

CLO3
C2

15. The loss of office stationery and supplies may originate in a number of ways EXCEPT?

Kehilangan alat tulis dan bekalan pejabat mungkin berpunca daripada beberapa cara, KECUALI?

- A. Careless handling of stationery articles
Pengendalian barang alat tulis yang cuai
- B. Defective purchase of supply
Pembelian bekalan yang rosak
- C. Deterioration in stationery items
Kemerosotan alat tulis
- D. Storage procedure is available in the office
Terdapat prosedur penyimpanan di pejabat

CLO3
C2

16. Which of the following is the objective of introducing machines?

- A. Machines will complain of fatigue
Mesin akan mengadu keletihan
- B. Machines is more accurate
Mesin lebih tepat
- C. Machines will control humans
Mesin akan mengawal manusia
- D. Machines will increase the capital cost
Mesin akan meningkatkan kos modal

CLO3
C2

17. When machines are used, there is a risk of them becoming outdated. This is due to _____.

- Apabila menggunakan mesin, terdapat risiko mesin tersebut menjadi using. Ini disebabkan oleh _____.*
- A. changes in technologies
perubahan dalam teknologi
- B. changes in administration
perubahan dalam pentadbiran
- C. changes in office system
perubahan dalam sistem pejabat
- D. changes in office procedure
perubahan dalam prosedur pejabat

- CLO3 C2 18. Cash register is an example of machines for handling cash. What is the function of this machine?

Mesin daftar tunai adalah satu contoh mesin pengendalian wang tunai. Apakah fungsi mesin ini?

- To write the amount on the cheque
Untuk menulis jumlah pada permukaan cek
- To sort and count the coin
Untuk menyusun dan mengira duit syiling
- To record and check the cash receipts
Untuk menyimpan dan menyemak tunai yang diterima
- To prepare the final accounts
Untuk menyediakan akaun-akaun akhir

- CLO3 C2 19. **Advantages / Kebaikan**

- Errors in posting are minimized.
Kesalahan pengeluaran dikurangkan.
- Ledgers are posted and balanced.
Lejer dikeluarkan dan diseimbangkan.

Disadvantages / Keburukan

- It is costly.
Ianya mahal.
- It may lead to the problem of unemployment of person with special knowledge background.
Ia boleh menyebabkan masalah pengangguran orang yang mempunyai latar belakang pengetahuan yang istimewa.

Based on the above information, what is the best type of operation machine?

Berdasarkan maklumat di atas, apakah jenis mesin operasi yang terbaik?

- Calculator
Kalkulator
- Accounting machine
Mesin perakaunan
- Currency sorting machine
Mesin pengasingan mata wang
- Franking machine
Mesin franking

- CLO3
C2 20. Which of the machines below is used to detect good note from fake currency notes?

Manakah antara mesin-mesin di bawah yang digunakan untuk mengesan mata wang asli dengan mata wang palsu?

- A. Currency sorting machine
Mesin penyusunan mata wang
- B. Cash register
Mesin daftar tunai
- C. Cheque protector
Pelindung cek
- D. Fake note detector
Pengesan mata wang palsu

- CLO3
C2 21.
- | |
|--|
| i. Personal and confidential letter
<i>Surat peribadi dan sulit</i> |
| ii. Urgent message received by facsimile
<i>Pesanan segera yang diterima daripada faksimile</i> |
| iii. Magazine
<i>Majalah</i> |
| iv. Letters containing money orders
<i>Surat yang mengandungi pesanan wang</i> |
| v. Business letter
<i>Surat rasmi</i> |

The mails should be arranged according to its importance. As a secretary, how would you arrange these mails according to their priority?

Surat-surat ini perlu diatur mengikut kepentingannya. Sebagai setiausaha, bagaimana anda mengatur surat-surat tersebut mengikut keutamaan?

- A. i, v, ii, iii and iv
i, v, ii, iii dan iv
- B. ii, i, v, iv and iii
ii, i, v, iv dan iii
- C. iii, i, iv, v and ii
iii, i, iv, v dan ii
- D. iv, iii, i, ii and v
iv, iii, i, ii dan v

- CLO3 C2 22. Letter with special notice such as "private, personal and confidential" should never be opened. If you opened it without intention, what would you do?

Surat dengan notis khas seperti "persendirian, peribadi dan rahsia" tidak boleh dibuka. Jika anda membuka tanpa niat, apa yang patut anda lakukan?

- A. Scrutinize the content
Meneliti isi kandungan
- B. Ready for distribution
Sedia untuk diedarkan
- C. Make a note on the envelope
Buat nota atas sampul surat
- D. Copy contents of letter
Salin kandungan surat

- CLO3 C2 23. All of the items below refer to the First-Class Mail EXCEPT:

*Semua item di bawah merujuk kepada Mel Kelas Pertama **KECUALI**:*

- A. Letters
Surat
- B. Bills
Bil-bil
- C. Postcards
Poskad
- D. Catalogues
Katalog

CLO3
C2

24.

Some office workers are asked to process the mail before giving it to their coworkers. Some workers may simply separate and open the mail.

Ada sebahagian pekerja pejabat diminta untuk memproses surat sebelum diberikan kepada rakan sekerja mereka. Manakala sebahagian pekerja pula mungkin mengasingkan dan membuka surat tersebut.

Based on the above statement, which of the followings is required to be done during stamping the mail?

Berdasarkan pernyataan di atas, yang manakah antara berikut perlu dilakukan semasa mengecap mel?

- A. Date and time received
Tarikh dan masa diterima
- B. Logo and office themes
Logo dan tema pejabat
- C. Personal and confidential
Peribadi dan sulit
- D. Annotating of comments
Mencatat komen-komen

CLO3
C2

25. Below are the several actions to be taken during handling an incoming mail
EXCEPT:

*Berikut adalah beberapa tindakan yang diambil semasa mengendalikan surat masuk **KECUALI:***

- A. Sorting the mails
Mengasing surat-surat
- B. Drafting the letters
Menderaf surat
- C. Scrutinizing the contents
Meneliti isi-isi kandungan
- D. Recording the mails
Merekodkan surat-surat

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 any **THREE (3)** common telephone features and services. Explain.

*Senaraikan mana-mana **TIGA (3)** ciri dan perkhidmatan telefon biasa.*

Huraikan.

[6 marks]
[6 markah]

CLO2
C3

- b) As a secretary, you are assigned to handle phone calls in the office. There are **THREE (3)** factors of speaking skills that need to be applied when communicating over the phone in making favorable first impression. Explain.

*Sebagai setiausaha, anda ditugaskan untuk mengendalikan panggilan telefon di pejabat. Terdapat **TIGA (3)** faktor kemahiran bercakap yang perlu diterapkan ketika berkomunikasi melalui telefon dalam membuat tanggapan pertama yang baik. Terangkan.*

[9 marks]
[9 markah]

CLO2
C3

- c) Handling incoming telephone calls requires skill, especially when handling a variety of situations and taking care of caller requests and problem. Apply **FOUR (4)** proper telephone techniques when answering incoming calls.

*Mengendalikan panggilan telefon masuk memerlukan kemahiran, terutamanya ketika menangani pelbagai situasi dan menguruskan permintaan dan masalah pemanggil. Terapkan **EMPAT (4)** teknik telefon yang betul apabila anda menjawab panggilan masuk.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2
CLO2
C3

- a)
- | | |
|---|--|
| Office Worker
<i>Pekerja Pejabat</i> | : Good morning, James' office. Mary speaking. How can I help you?
<i>: Selamat pagi, pejabat James. Mary sedang bercakap. Bagaimana saya boleh bantu anda?</i> |
| Caller
<i>Pemanggil</i> | : May I speak to Mr. James please? This is Ms. Hana from IBM Company.
<i>: Boleh saya bercakap dengan En. James? Ini Cik Hana dari Syarikat IBM.</i> |
| Office Worker
<i>Pekerja Pejabat</i> | : I'm sorry, Ms. Hana. Mr. James is out at the moment.
<i>: Saya minta maaf Cik Hana. En. James keluar sebentar.</i> |
| Office Worker
<i>Pekerja Pejabat</i> | : Can I take your message? I'm Mr. James's assistant, Ms. Mary.
<i>: Boleh saya ambil pesanan anda? Saya pembantu En. James, Cik Mary.</i> |
| Caller
<i>Pemanggil</i> | : Yes, please leave a message that Ms. Hana called.
<i>: Ya, sila tinggalkan pesanan bahawa Cik Hana ada membuat panggilan.</i> |
| Office Worker
<i>Pekerja Pejabat</i> | : May I ask him to call you when he returns?
<i>: Boleh saya minta dia untuk membalas panggilan anda apabila dia kembali?</i> |
| Caller
<i>Pemanggil</i> | : Yes, please ask him to call me at 019-9843909, regarding our meeting scheduled for next week.
<i>: Ya, sila minta dia buat panggilan kepada saya di talian 019-9843909, berkaitan dengan jadual perjumpaan kami minggu depan.</i> |
| Office worker
<i>Pekerja Pejabat</i> | : Thank you, Ms. Hana. I will give Mr. James the message.
<i>: Terima kasih, Cik Hana, saya akan sampaikan pesanan kepada En. James.</i> |

Based on the telephone message form given, record **FIVE (5)** information related from the above telephone situations.

*Berdasarkan borang mesej telefon yang diberi, rekodkan **LIMA (5)** maklumat yang berkaitan dengan situasi telefon di atas.*

[5 marks]
[5 markah]

Message Form

To: _____	(1)								
Date: _____	}								
WHILE YOU WERE OUT									
Name : _____	(2)								
Company: _____	}								
Phone No : _____		(3)							
<table border="1"> <tr> <td>Telephoned</td> <td></td> <td>Please Call</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Wants to see you</td> <td></td> <td>Will Call Again</td> <td></td> </tr> </table>		Telephoned		Please Call		Wants to see you		Will Call Again	
Telephoned		Please Call							
Wants to see you		Will Call Again							
Message :									
(4)									
By: _____ (5)									

CLO2
C3

- b) List and explain **FIVE (5)** guidelines for controlling telephone cost and improving efficiency.

*Senaraikan dan terangkan **LIMA (5)** garis panduan untuk mengawal kos telefon dan meningkatkan kecekapan.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2
C3

c)

Receptionist : Hello, you've reached the Marketing department. How can I help you?
Penyambut tetamu : Helo, ini adalah Jabatan Pemasaran. Bagaimana boleh saya bantu anda?

Caller : Yes, I want to speak to Mr. Wilson.
Pemanggil : Ya, saya mahu bercakap dengan En. Wilson.

Receptionist : May I know who is calling, please?
Penyambut tetamu : Boleh saya tahu siapa yang membuat panggilan?

Caller : My name is not important! Just let me talk to Wilson. [impolite tone]
Pemanggil : Nama saya tidak penting! Beri saya bercakap dengan Wilson. [tone tidak sopan]

Receptionist : Sorry sir,
Penyambut tetamu : Maaf tuan,

Based on your interpretation on the telephone conversation above, explain **FOUR (4)** guidelines of dealing with difficult callers.

*Berdasarkan tafsiran anda pada perbualan telefon di atas, terangkan **EMPAT (4)** garis panduan apabila berurusan dengan pemanggil sukar.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO3
C2

- a) Besides post office, many companies use a private courier for delivery service especially when a guaranteed delivery time is required. Identify **FIVE (5)** delivery services in Malaysia.

*Selain pejabat pos, banyak syarikat menggunakan kurier swasta untuk perkhidmatan penghantaran terutama apabila masa penghantaran yang terjamin diperlukan. Kenal pasti **LIMA (5)** perkhidmatan penghantaran di Malaysia.*

[5 marks]
[5 markah]

CLO3
C2

- b) Describe any **FIVE (5)** procedures in handling incoming mails.

*Huraikan mana-mana **LIMA (5)** prosedur dalam pengendalian mel masuk.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO3
C2

- c) Domestic mail is divided into various classes. Explain **FIVE (5)** of them.

*Surat domestik dibahagikan kepada pelbagai kelas. Terangkan **LIMA (5)** daripadanya.*

[10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT