

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2016

DPK1023: OFFICE ADMINISTRATION 1

TARIKH : 25 OKTOBER 2016
MASA : 8.30 AM - 10.30 AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LIMA BELAS (15)** 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.

1. Which of the following is NOT the function of an office?

Manakah berikut BUKAN fungsi pejabat?

- A. Arranging information
Menyusun maklumat
- B. Giving information
Memberi maklumat
- C. Analyzing information
Menganalisa maklumat
- D. Recording information
Merekod maklumat

CLO1
C1

2. "Personnel" is one of the _____.

"Personnel" adalah salah satu daripada _____.

- A. element of office management.
elemen pengurusan pejabat.
- B. function of management.
fungsi pengurusan.
- C. office function.
fungsi pejabat.
- D. effective management technique.
teknik pengurusan yang efektif.

CLO1
C1

CLO1
C1

3. Office is a part of an organization. It is a place where records of _____.
Pejabat adalah sebahagian daripada organisasi. Ia merupakan tempat di mana rekod bagi _____.
- A. organization disposal.
pelupusan organisasi.
 - B. various activities are being planned.
pelbagai aktiviti yang dirancang.
 - C. various activities are kept.
pelbagai aktiviti disimpan.
 - D. personal information are spread out.
maklumat peribadi disebarluaskan.

CLO1
C1

4. It is essential to ensure office work is done with maximum efficiency and with minimum cost. What is the most appropriate action to be taken by the office manager?
Ia penting untuk memastikan tugas pejabat dilakukan dengan kecekapan yang maksimum dan kos yang rendah. Apakah tindakan yang paling sesuai yang perlu diambil oleh seorang pegawai?
- A. Hire professionals only
Mengupah profesional sahaja
 - B. Build a team work
Membentuk kerja berkumpulan
 - C. Plan the flow of work
Merancang aliran kerja
 - D. Use information technology
Guna teknologi maklumat

CLO1
C1

5. According to Denyer, "Office is a part of an organization. It is a place where records of _____".
Merujuk kepada Denyer, "Pejabat adalah sebahagian daripada organisasi. Ia adalah tempat di mana rekod-rekod _____".
- A. only trading activities are kept.
kegiatan jual beli sahaja disimpan.
 - B. clerical operations are carried out.
operasi perkeranian dijalankan.
 - C. specialization job is carried out.
pengkhususan kerja dijalankan.
 - D. various activities are kept.
pelbagai aktiviti disimpan.

CLO1
C1

6. Which of the following is NOT advantages of urban location?
Antara berikut yang mana BUKAN kelebihan lokasi pejabat di bandar?
- A. Lower cost of living
Kos hidup yang rendah
 - B. Easy access
Mudah diakses
 - C. Transport facilities
Kemudahan pengangkutan
 - D. Employee preferences
Pemilihan pekerja

CLO1
C1

7. Which of the following are the general principles that are required in the layout of office?
Di antara berikut yang mana adalah prinsip-prinsip umum yang diperlukan dalam susun atur pejabat?
- i. Suitable lighting and air conditioning for all employees.
Pencahayaan yang sesuai dan penyaman udara untuk semua pekerja.
 - ii. Furniture and equipment should be arranged in a straight line.
Perabot dan alat kelengkapan perlu disusun secara lurus.
 - iii. All employees should face in the same direction.
Semua pekerja perlu mengadap ke arah yang sama.
 - iv. The walls should be decorated in dark shades to gain light reflection.
Dinding perlu dihiasi dengan warna gelap untuk mendapatkan pantulan cahaya

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

CLO1
C1

8. The followings are the disadvantages of an open office EXCEPT
Berikut adalah kekurangan pejabat terbuka KECUALI

- A. The office will be seen as a crowded place.
Pejabat itu akan dilihat sebagai tempat yang sesak.
- B. The existence of internal noise caused by the conversation among staff.
Kewujudan bunyi dalaman disebabkan oleh perbualan di kalangan pekerja
- C. Confidentiality can be maintained.
Kerahsiaan dapat dikekalkan.
- D. Infections and diseases may spread quickly.
Jangkitan dan penyakit boleh merebak dengan cepat.

CLO1
C1

9. Which of the following are in the checklist for choosing an office?

Antara berikut yang manakah dalam senarai semak yang diperlukan untuk pemilihan sesuatu tempat pejabat?

- i. Society
Masyarakat sekeliling
- ii. Building
Bangunan
- iii. Location
Lokasi
- iv. Physical factors
Faktor-faktor fizikal

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

CLO1
C1

10. Indirect lighting is suitable to be used for _____.
Pencahayaan tidak langsung sesuai digunakan untuk _____.

- A. general illumination of rooms and corridors.
pencahayaan umum bilik dan koridor.
- B. focusing on the object of work or table.
memberi tumpuan kepada objek kerja atau meja.
- C. the light rays to be equally distributed in all directions.
sinar cahaya sama rata dalam semua arah.
- D. the light that has hard shadows with no glare.
cahaya yang mempunyai bayang-bayang jelas tanpa silau.

CLO1
C1

11. What is the purpose of Seiton in the concept of 5S?
Apakah tujuan Seiton dalam konsep 5S?

- A. Standardizing
Seragam
- B. Sorting out
Sisih
- C. Spic and span
Kemas dan bersih
- D. Systematic arrangement
Susunan bersistematik

CLO2
C3

12. "Keep your manner friendly and professional so that the conversation begins pleasantly, thus build an instant relationship with your caller."
"Pastikan cara anda mesra dan profesional supaya perbualan bermula dengan gembira, seterusnya membina hubungan yang segera dengan pemanggil anda."

According to the statement above, which technique in handling incoming calls it is referring to?

Berdasarkan penyataan di atas, apakah teknik menjawab panggilan masuk yang dirujuk?

- A. Answer promptly
Menjawab dengan segera
- B. Assist the caller
Membantu pemanggil
- C. Introduce yourself
Memperkenalkan diri
- D. Conclude the call
Menamatkan panggilan

CLO2
C3

13. In handling difficult callers we must:
Dalam mengendalikan pemanggil-pemanggil yang bermasalah kita mesti:

- A. Try to resolve the matter if possible
Sekiranya boleh, kita cuba untuk menyelesaikan perkara tersebut
- B. Call the manager to entertain
Hubungi pengurus untuk melayan
- C. Always present a negative attitude
Menunjukkan sikap negatif
- D. Remain silent
Kekal senyap



CLO2
C3

14. Choose the **BEST** answer that describes a conference call.
Pilih jawapan TERBAIK yang menggambarkan panggilan persidangan.
- A. A call within domestic area.
Panggilan di dalam kawasan.
 - B. A call that enables three or more participants speaking at different locations.
Panggilan yang membolehkan tiga atau lebih peserta bercakap dari lokasi-lokasi yang berbeza.
 - C. A call that enables image.
Panggilan beserta imej.
 - D. A type of recording call.
Sejenis rakaman panggilan.

CLO2
C3

15. Which of the following is the procedure for placing outgoing calls?
Manakah antara berikut merupakan prosedur untuk panggilan keluar?
- A. Planning calls
Merancang panggilan
 - B. Screening calls
Menyaring panggilan
 - C. Collect calls
Memungut panggilan
 - D. Conference calls
Panggilan persidangan

CLO3
C2

16. All of the following are the reasons of losses office stationery and supplies,
EXCEPT
Berikut adalah sebab kehilangan bekalan alat tulis pejabat, KECUALI
- A. Careless handling of stationery.
Pengendalian alat tulis yang cuai.
 - B. Defective purchase and supply.
Pembelian bekalan yang rosak.
 - C. Deterioration in stationery items.
Kemerosotan alat tulis.
 - D. Store procedure is not available in the office.
Tiada prosedur stor di pejabat.

CLO3
C2

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

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

- i. How long it can be kept?
Berapa lama ia boleh disimpan?
 - ii. Is it necessary to have stocks of different colours?
Adakah perlu stok warna yang berbeza?
 - 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. ii and iii
ii dan iii
- D. All of the above
Semua di atas

CLO3
C2

18. Westing, Fine and Zene have enumerated six principles for purchasing stationery and office supplies. All the following are the principles, EXCEPT

Westing, Fine dan Zane telah menyebut satu persatu enam prinsip bagi pembelian alat tulis dan bekalan pejabat. Semua yang berikut adalah prinsip tersebut, KECUALI

- A. Purchasing the right source.
Pembelian sumber yang tepat.
- B. Purchasing at minimum budget.
Pembelian di bajet minimum.
- C. Purchasing at the right quantity.
Pembelian pada kuantiti yang betul.
- D. Purchasing the right quality.
Pembelian kualiti yang betul.

CLO3
C2

19. Identify which machine is NOT for accounting records.

*Kenalpasti yang mana satu mesin **BUKAN** untuk merekod perakaunan.*

- A. Calculators
Kalkulator
- B. Hectograph
Hektograf
- C. Accounting machine
Mesin perakaunan
- D. Bookkeeping machine
Mesin simpanan kira-kira

CLO3
C2

20. What is the **BEST** machine for accounting records that is useful for adding, subtracting, multiplying, dividing or doing arithmetical operations?

*Apakah mesin **TERBAIK** untuk rekod perakaunan bagi melaksanakan operasi penambahan, penolakan, pendaraban, pembahagian atau operasi aritmetik?*

- A. Calculator
Kalkulator
- B. Time use log
Log penggunaan masa
- C. Accounting machine
Mesin perakaunan
- D. Bookkeeping machine
Mesin simpanan kira-kira

CLO3
C2

21. "Whenever a worker enters into the factory or leaves the factory, he inserts his card into the machine that records the time of entry and exit". This statement refers to _____.

Setiap kali seseorang pekerja masuk ke dalam kilang atau meninggalkan kilang, dia memasukkan kad itu ke dalam mesin yang merekodkan masa masuk dan keluar. Kenyataan ini merujuk kepada _____.

- A. franking machine.
mesin "franking".
- B. letter opener.
pembuka surat.
- C. time recording clock.
mesin perekod masa.
- D. card punching machine.
mesin penebuk kad.

CLO3
C2

22. Letters with special notice such as "private, personal" shall never be opened.

This process refers to _____.

*Surat dengan notis khas seperti "peribadi, persendirian" hendaklah tidak dibuka.
Proses ini merujuk kepada _____.*

- A. handling outward mails.
pengendalian surat keluar.
- B. collection of outward mails.
koleksi surat keluar.
- C. scrutiny of content.
penelitian isi kandungan.
- D. sorting the mails.
menyusun surat.

- CLO3 C2 23. In handling outward mails, all outward letters shall be properly drafted, dated and _____.
Dalam menguruskan surat keluar, semua surat keluar perlu didraf, diletakkan tarikh dan _____.
- A. well typed.
ditaip dengan betul.
- B. complete sentence.
ayat lengkap.
- C. properly formatting.
format yang lengkap.
- D. valuable.
bernilai.
- CLO3 C2 24. Identify the **FIFTH** step for handling outgoing mails.
*Kenal pasti langkah **KELIMA** bagi mengendalikan surat keluar.*
- A. Drafting
Merangka
- B. Preparation of envelopes
Penyediaan sampul surat
- C. Posting
Pengeposan
- D. Folding letters
Melipat surat
- CLO3 C2 25. Identify the purpose of using machine in mail services.
Kenal pasti tujuan penggunaan mesin dalam perkhidmatan mel.
- A. To help the manager.
Untuk membantu pengurus.
- B. To increase the cost of operation.
Untuk meningkatkan kos operasi.
- C. To simplify mailing procedure.
Untuk memudahkan prosedur surat-menyurat.
- D. To increase output.
Untuk meningkatkan pengeluaran.

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

CLO1

C1

- a) Identify **FIVE (5)** types of artificial lighting.

*Senaraikan **LIMA (5)** jenis lampu buatan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

C1

- b) Describe **FOUR (4)** limitations of leased building.

*Huraikan **EMPAT (4)** batasan bagi bangunan yang disewa.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

C3

- c) Arman is an Asset Supervisor in his office. He is responsible to ensure the quality and quantity of an asset which include furniture and office equipment are in good condition.

Arman adalah seorang Penyelia Aset di pejabatnya. Beliau bertanggungjawab memastikan kualiti dan kuantiti aset termasuk perabot dan peralatan pejabat berada di dalam keadaan yang baik.

List and explain **FIVE (5)** factors that need to be considered when buying office furniture.

*Senaraikan dan terangkan **LIMA (5)** faktor yang perlu dipertimbangkan semasa membeli perabot pejabat.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2***SOALAN 2***

CLO2

C2

- a) State and discuss **SIX (6)** common telephone features and services.

*Nyatakan dan bincangkan **ENAM (6)** ciri-ciri telefon dan perkhidmatan yang biasa.*

[9 marks]

[9 markah]

To: xxxxxxxxxx : 30/8/0916 Time: 1.30pm**WHILE YOU WERE OUT**

xxxxx: Rajagopal

Phone: 03-456789654 Ext, 456

Telephoned	xxxxxxxx	
Called to see you	Will call again	
xxxxxx	Returned your call	

xxxxxx

Want to discuss you meeting scheduled for next week.

xxxxxxx

CLO2
C3

- b) Based on the above message form, discuss **SIX (6)** data that should be recorded when taking message for handling incoming telephone calls.

*Berdasarkan borang pesanan di atas, bincangkan **ENAM (6)** data yang perlu direkod semasa mengambil pesanan panggilan telefon masuk.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2
C3

- c) List and explain **FOUR (4)** proper telephone techniques for incoming calls.
*Senaraikan dan terangkan **EMPAT (4)** teknik telefon yang bersetujuan untuk panggilan masuk.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO3
C1

- a) Before posting the letters, the information related to the letter is recorded in the “Outgoing Mail Register” or “dispatch register”. List **FIVE (5)** matters that will be recorded.

*Sebelum menghantar surat, maklumat yang berkaitan dengan surat itu akan direkodkan dalam "Daftar Mel Keluar" atau "Daftar penghantaran".
 Senaraikan **LIMA (5)** perkara yang akan direkodkan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO3
C1

- b) (i) Identify **FIVE (5)** procedures in handling incoming mail.

*Kenalpasti **LIMA (5)** prosedur dalam mengendalikan surat masuk.*

[5 marks]

[5 markah]

- (ii) List **FIVE (5)** matters that will be recorded in incoming mail register.

*Senaraikan **LIMA (5)** perkara yang akan direkodkan di dalam rekod pendaftaran surat masuk.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO3
C2

- c) Explain **FIVE (5)** classes of domestic mail.

*Terangkan **LIMA (5)** kelas mel domestik.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT