

15

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI DISEMBER 2015

**DPK1023: OFFICE ADMINISTRATION 1**

TARIKH : 06 APRIL 2016  
MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Struktur (3 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Kertas Graf, Formula dsb / 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. The main role of an office is to \_\_\_\_\_.  
*Peranan utama pejabat adalah \_\_\_\_\_.*
- A. secure funds from a variety of sources  
*melindungi dana dari pelbagai sumber*
- B. provide room, labour and other facilities  
*menyediakan bilik, buruh dan lain-lain kemudahan*
- C. a place where records of various activities are kept  
*tempat di mana rekod-rekod pelbagai aktiviti disimpan*
- D. provide valuable services for the public  
*menyediakan perkhidmatan yang berharga untuk orang ramai*
2. The definition of an office according to Denyer is  
*Definisi pejabat mengikut pernyataan dari Denyer ialah*
- A. A place where clerical operations are carried out.  
*Tempat bagi menjalankan aktiviti perkeranian.*
- B. A place that provides communication and record service.  
*Tempat menyediakan perkhidmatan komunikasi dan rekod.*
- C. A place that receives, arranges and gives information.  
*Tempat yang menerima, mengatur dan memberi maklumat.*
- D. A place where business is transacted or professional services are available.  
*Tempat perniagaan dijalankan atau menyediakan perkhidmatan profesional.*

CLO1  
C1

3.

'The art of guiding the personnel of the office in the use of materials, methods, machines and equipment appropriate to their environment in order to achieve its specified purpose'.

"Seni membimbing kakitangan pejabat dalam penggunaan bahan, kaedah, mesin dan kelengkapan yang sesuai dengan persekitaran mereka bagi mencapai tujuan tertentu"

The statement above refers to:-

Penyataan di atas merujuk kepada:-

- A. Office Function  
*Fungsi Pejabat*
- B. Office Management  
*Pengurusan Pejabat*
- C. Office Administration  
*Pentadbiran Pejabat*
- D. Organizing  
*Mengurus*

CLO1  
C1

4.

Which of the following combination is the basic function of an office?

Yang manakah di antara kombinasi berikut merupakan fungsi asas sebuah pejabat?

- A. Receiving, Recording, Sending, and Giving  
*Menerima, Merekod, Menghantar dan Memberi*
- B. Receiving, Recording, Reading, and Reporting  
*Menerima, Merekod, Membaca dan Melapor*
- C. Receiving, Recording, Arranging and Analyzing  
*Menerima, Merekod, Menyusun dan Menganalisa*
- D. Receiving, Recording, Arranging and Giving  
*Menerima, Merekod, Menyusun dan Memberi*

CLO1  
C1

5. What is the function of management?  
*Apakah fungsi pengurusan?*

- A. Planning  
*Merancang*
- B. Give Review  
*Memberi ulasan*
- C. Recognize problems  
*Mengenalpasti masalah*
- D. Be a mentor  
*Menjadi Mentor*

6.

- ✓ Proximity to bus/railway station  
*Berdekatan dengan stesen bas/keretapi*
- ✓ Proximity to car park  
*Berdekatan dengan tempat letak kereta*
- ✓ Free from hazards  
*Bebas daripada bahaya*

The checklist above refers to the ...  
*Senarai semak di atas merujuk kepada ...*

- A. Location checklist  
*Senarai semak lokasi*
- B. Building checklist  
*Senarai semak bangunan*
- C. Physical checklist  
*Senarai semak fizikal*
- D. Site checklist  
*Senarai semak tapak*

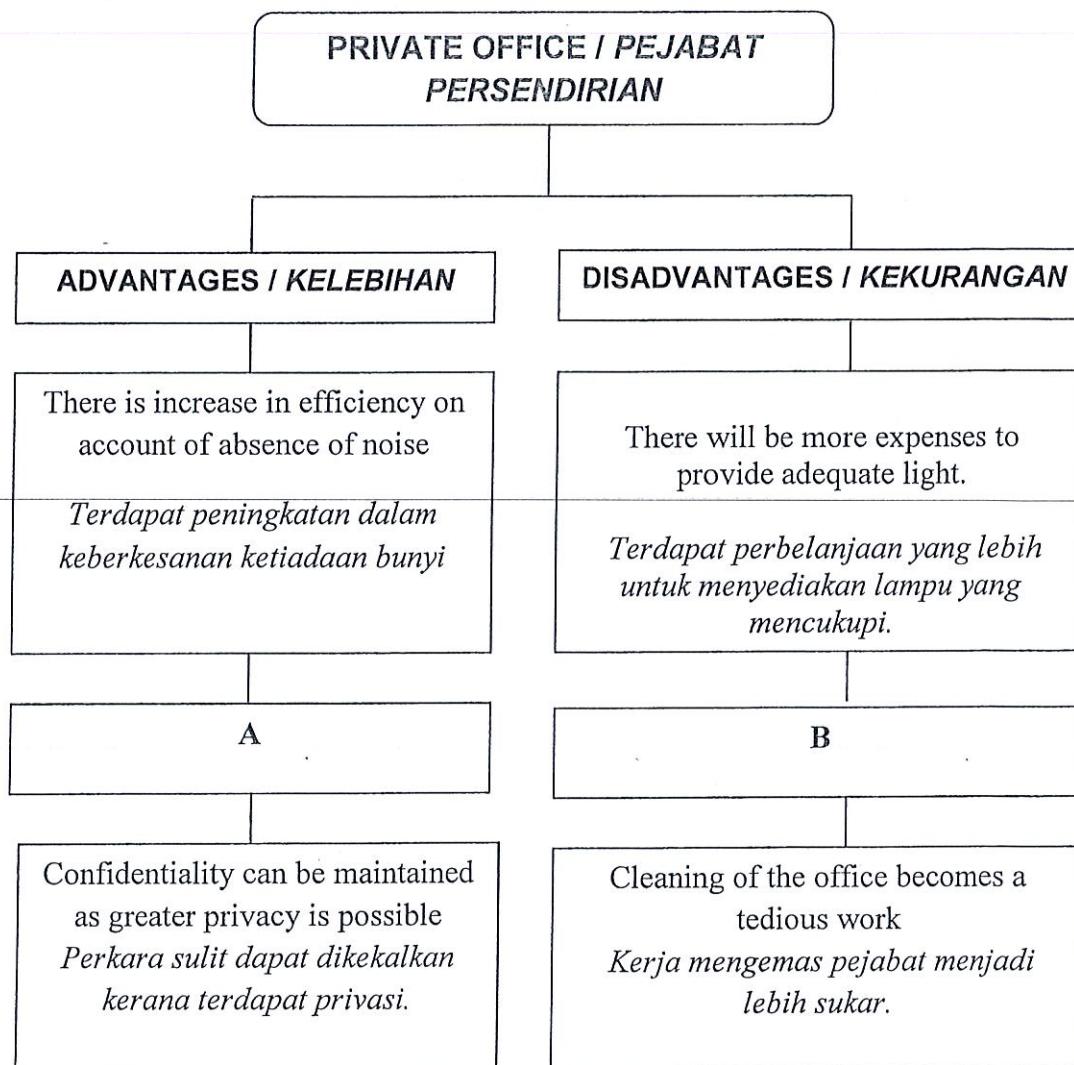


Figure 1 / Rajah 1

Question 7 and 8 are based on Figure 1.  
Soalan 7 dan 8 berdasarkan Rajah 1 di atas.

CLO1  
C1

7. ‘A’ refers to ...  
'A' merujuk kepada ...
- A. There is more economy in arrangement of light.  
*Terdapat penjimatan di dalam susunatur lampu*
  - B. Easy communication from department to department is possible  
*Komunikasi di antara jabatan lebih mudah*
  - C. It is more expensive to build separate offices  
*Pembinaan pejabat berasingan melibatkan kos yang lebih tinggi*
  - D. It promotes personal atmosphere  
*Ianya menggalakkan persekitaran individu*

CLO1  
C1

8. 'B' refers to ...  
*'B' merujuk kepada ....*
- A. A big hall may not be efficiently supervised  
*Ruang yang besar mungkin tidak diselia dengan efisyen*
  - B. Easy communication from department to department is possible  
*Komunikasi di antara jabatan lebih mudah*
  - C. It adds value and prestige to the individuals  
*Ia memberi lebih nilai dan prestij kepada individu*
  - D. It is more expensive to build separate offices  
*Ia lebih mahal untuk membina ruang kerja berasingan*
9. Recognize the physical surroundings that regulate the circulation, temperature and humidity of air in the office.  
*Kenalpasti keadaan fizikal yang mengawal peredaran, suhu dan kelembapan udara di pejabat.*
- A. Air conditioning  
*Penghawa dingin*
  - B. Electricity  
*Elektrik*
  - C. Environment  
*Persekutaran*
  - D. Lighting  
*Pencahayaan*

CLO1  
C1

10. Which one is NOT the principle of layout?  
*Yang manakah BUKAN prinsip susunatur?*

- A. 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 ramai tidak sepatutnya ditempatkan di lokasi yang mudah di capai.*
- B. Suitable light and air-conditioning should be provided for all employees  
*Pencahayaan dan penghawa dingin yang bersesuaian perlu disediakan untuk semua pekerja.*
- C. Personnel and equipment needed should be considered when determining space requirement and layout  
*Pekerja dan peralatan yang diperlukan perlu dipertimbangkan dalam menentukan ruang dan susunatur pejabat.*
- D. Departments which have similar functions or frequent contact with each other should be located near one another to reduce travel time  
*Jabatan yang mempunyai fungsi yang sama atau sering berhubung antara satu sama lain perlu ditempatkan di lokasi yang berdekatan.*

CLO1  
C1

11. Identify the advantage of selecting office in an urban location?  
*Kenalpasti kelebihan memilih pejabat di kawasan bandar?*

- A. Easy to contact with other facilities  
*Mudah untuk berhubung dengan kemudahan yang lain*
- B. Higher cost of rental  
*Kos sewaan yang terlalu tinggi*
- C. Demand to pay more  
*Keperluan bayaran yang lebih*
- D. Overcrowding and congestion  
*Terlalu penuh dan padat*

	SULIT	DPK1023: OFFICE ADMINISTRATION 1
CLO2 C3	<p>12. Which of the following is the proper way in giving information in telephone conversation?  <i>Antara yang berikut, yang manakah adalah cara yang betul dalam memberikan maklumat melalui perbualan telefon?</i></p> <p>A. En. Aiman had a hair treatment appointment this morning. Do you have anything to tell him?  <i>En. Aiman mempunyai temujanji rawatan rambut pagi ini. Adakah anda mempunyai apa-apa untuk diberitahu kepadanya?</i></p> <p>B. Ms. Najwa had to pick up her son from school. Any message for him?  <i>Cik. Najwa terpaksa mengambil anaknya dari sekolah. Ada sebarang pesanan untuk beliau?</i></p> <p>C. Mr. Fathullah is in a meeting and won't be available the rest of the day. May I take a message or ask him to return your call?  <i>En. Fathullah sedang bermesyuarat dan tiada di pejabat untuk sepanjang hari. Bolehkah saya mengambil pesanan atau meminta beliau untuk membalaung panggilan anda?</i></p> <p>D. Mr. Aisy was playing golf with a prospective client. Any messages for him?  <i>En. Aisy sedang bermain golf dengan seorang klien. Ada sebarang pesanan untuknya?</i></p>	
CLO2 C3	<p>13. The elements that make up a favorable first impression when using the telephone are;  <i>Elemen yang memberi tanggapan pertama semasa menjawab panggilan telefon adalah;</i></p> <p>A. Attitude, telephone caller and voice  <i>Sikap, pemanggil telefon dan suara</i></p> <p>B. Voice, speaking skills and attitude  <i>Suara, kemahiran bercakap dan sikap</i></p> <p>C. Message, information and voice mail  <i>Pesanan, maklumat dan mel suara</i></p> <p>D. Attitude, telephone caller and voice  <i>Sikap, pemanggil telefon dan suara</i></p>	

CLO2  
C3

14. "Please hold on. I will pass to Customer Service to solve your problem"  
The above statement is regarding to;  
*"Sila tunggu sebentar. Saya akan sambungkan kepada Khidmat Pelanggan untuk menyelesaikan masalah anda."*  
Kenyataan di atas adalah berkenaan;

- A. Handling difficult caller  
*Mengendalikan pemanggil sukar*
- B. Handling disconnect call  
*Mengendalikan panggilan putus*
- C. Transferring call  
*Pindahan panggilan*
- D. Placing call on hold  
*Menukar panggilan dalam mod menunggu*

CLO2  
C3

15. What is the purpose of screening calls?  
*Apakah tujuan penyaringan panggilan?*
- I. To resolve the matter if possible  
*Untuk menyelesaikan perkara itu sekiranya boleh*
  - II. To determine for whom the calls and at what time  
*Untuk menentukan untuk siapa dan masa panggilan*
  - III. To determine who is calling, at what times and the purpose of the calls  
*Untuk menentukan siapa yang memanggil, masa panggilan dan tujuan panggilan*
  - IV. To determine who is calling and place of meeting  
*Untuk menentukan siapa yang memanggil dan tempat mesyuarat*

- 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

16. Listed below are examples of office stationery **EXCEPT:**  
*Berikut adalah contoh alat tulis untuk kegunaan pejabat KECUALI:*

- A. letterhead  
*kepala surat*
- B. file board  
*fail keras*
- C. binding machine  
*mesin jilid*
- D. file box  
*kotak fail*

CLO3  
C2

17. In order to reduce stationery cost we should \_\_\_\_\_  
*Untuk mengurangkan kos alat tulis, kita perlu \_\_\_\_\_*

- A. select the best supplier with branded products only  
*memilih pembekal terbaik yang hanya membekalkan produk berjenama sahaja*
- B. store in a proper way and avoid deterioration  
*membuat penyimpanan yang baik dan mengelakkan kemerosotan*
- C. purchase the stationery in bulk for annual used  
*membeli alat tulis dengan jumlah yang besar untuk tempoh setahun*
- D. purchase the non-branded stationery with the lowest price  
*membeli barang tidak berjenama dengan harga yang rendah*

	SULIT	DPK1023: OFFICE ADMINISTRATION 1
CLO3 C2	<p>18. Office stationery and supplies could be classified into two main categories:  <i>Alat tulis dan bekalan boleh diklasifikasikan kepada dua kategori utama:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. imported products and local products  <i>barangan import dan barangan tempatan</i></li> <li>B. quality products and non-quality products  <i>barangan berkualiti dan barangan tidak berkualiti</i></li> <li>C. standard products and non-standard product  <i>barangan berpiawaian dan barangan tidak berpiawaian</i></li> <li>D. prestigious products and luxury product  <i>barangan berprestij dan barangan mewah</i></li> </ul>	
CLO3 C2	<p>19. What is the best machine for accounting records that are useful for adding, subtracting, multiplying, dividing or doing arithmetical operations?  <i>Apakah mesin terbaik untuk merekod perakaunan bagi melaksanakan operasi penambahan, penolakan, pendaraban, pembahagian atau operasi aritmetik?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A Calculators  <i>Kalkulator</i></li> <li>B Time use log  <i>Log penggunaan masa</i></li> <li>C Accounting machines  <i>Mesin perakaunan</i></li> <li>D Bookkeeping machine  <i>Mesin simpanan kira-kira</i></li> </ul>	

	SULIT	DPK1023: OFFICE ADMINISTRATION 1
CLO3 C2	20. Which of the following is NOT the type of duplicating machines? <i>Yang manakah antara berikut BUKAN jenis mesin pendua?</i>	<p>A Hectograph <i>Hektograf</i></p> <p>B Facsimile Machine <i>Mesin faks</i></p> <p>C Photocopying Machine <i>Mesin fotokopi</i></p> <p>D Electronic Stencil Duplicator <i>Stensil Penduaan Elektronik</i></p>
CLO3 C2	21. Determine the device that is used to detect notes from fake currency notes <i>Tentukan peralatan yang digunakan untuk mengesan status wang kertas palsu</i>	<p>A Cash Register <i>Daftar tunai</i></p> <p>B Coin Counter <i>Kaunter syiling</i></p> <p>C Fake Note Detector <i>Pengesan wang kertas palsu</i></p> <p>D Cheque Protector-Cheque Writing Machines <i>Mesin pelindung cek</i></p>

CLO3  
C2

22. Below are the routines in handling inwards mails, **EXCEPT**  
*Semua yang berikut merupakan rutin dalam pengendalian mel masuk,  
**KECUALI***

- A. Receiving the mail  
*Menerima mel*
- B. Stamping the mail  
*Mengecop mel*
- C. Scrutiny of mail contents  
*Meneliti isi kandungan mel*
- D. Signature and reference  
*Tandatangan dan rujukan*

CLO3  
C2

23. Standard envelope used for business letter is \_\_\_\_\_  
*Saiz sampul surat yang digunakan untuk surat perniagaan ialah \_\_\_\_\_*

- A. 8½ “ x 11 “
- B. 9½ “ x 4 1/8 “
- C. 10” x 5 “
- D. 6 1/8 “x 11½”

CLO3  
C2

24. The device that cannot be used in the mailing department is \_\_\_\_\_  
*Alat yang tidak boleh digunakan dalam jabatan mel ialah \_\_\_\_\_*

- A. Letter opener  
*Pembuka surat*
- B. Sealing  
*Pengedap*
- C. Photostat machine  
*Mesin fotokopi*
- D. Franking machine  
*Mesin franking*

CLO3  
C2

25. "Sorry, opened by mistake".

This statement refers to the process of \_\_\_\_\_ in handling incoming mail.

*"Maaf, dibuka dengan tidak sengaja".**Kenyataan ini merujuk kepada proses \_\_\_\_\_ dalam pengendalian surat masuk.*

- A. Separating mail

*Mengasingkan surat*

- B. Documenting Receipt mail

*Pendokumentasian resit surat*

- C. Opening mail

*Pembukaan surat*

- D. Prioritizing mail

*Surat disusun ikut keutamaan*

**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**CLO1  
C1

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

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

[5 marks]

[5 markah]

CLO1  
C1

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

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

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C3

- (c) Explain
- FIVE (5)**
- factors that influence the location of office.

*Terangkan **LIMA (5)** faktor yang mempengaruhi lokasi pejabat.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**

CLO2 a) Describe **FIVE (5)** methods of transmitting information.

C2

*Terangkan **LIMA (5)** kaedah penghantaran maklumat.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2 b) List and explain **THREE (3)** effective telephone techniques.

C3

*Senaraikan dan terangkan **TIGA (3)** teknik telefon yang berkesan.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO2 c) Identify **THREE (3)** common features of telephone systems.

C2

*Kenalpasti **TIGA (3)** ciri umum sistem telefon.*

[6 marks]

[6 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**CLO3  
C1

- a) List down **FIVE (5)** particulars recorded in the Inward Mail Register.

*Senaraikan **LIMA (5)** butiran yang direkodkan di dalam Daftar Surat Masuk.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO3  
C1

- b) Describe **FIVE (5)** various steps involved in the Inward mail routine of large business offices.

*Terangkan **LIMA (5)** kaedah pengurusan surat masuk di dalam sesebuah organisasi yang besar.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3  
C2

- c) Explain **FIVE (5)** functions of handling Outward Mails.

*Terangkan **LIMA (5)** fungsi bagi mengendalikan surat keluar.*

[10 marks]

[10 markah]

**SOALAN TAMAT**