

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

JABATAN PERDAGANGAN

**PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2015**

DPK1023 OFFICE ADMINISTRATION 1

**TARIKH : 22 OKTOBER 2015
MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (2 JAM)**

Kertas ini mengandungi **LAPAN BELAS (18)** 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 (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. According to Denyer, "Office is a place where _____ are carried on.
It is not a mere place but a place with various activities"

*Merujuk kepada 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. job specialization
pengkhususan kerja
- D. accounting operations
operasi perakaunan

CLO1
C1

2. Which of the following indicates the main objective of an office?

Yang manakah antara berikut menunjukkan objektif utama pejabat?

- A. To enhance the prestige of a company
Meningkatkan prestij sesebuah syarikat.
- B. To gain maximum profit for shareholders
Memperolehi untung maksimum untuk pemegang saham
- C. To plan the activities of office and ensure their execution
Merancang aktiviti pejabat dan memastikan pelaksanaannya
- D. To increase job opportunity
Meningkatkan peluang pekerjaan

CLO1
C1

3. Which of the following elements of office management describes about human resource that is related to recruitment and selection of right person for the right job?

- A. Personnel
Kakitangan
- B. Training
Latihan
- C. Human development
Pembangunan manusia
- D. Staff career
Kerjaya staf

CLO1
C1

4. The office functions are receiving, giving, recording and _____

Fungsi-fungsi pejabat adalah menerima, memberi, merekod dan _____

- A. processing information
memberi maklumat
- B. managing information
mengurus maklumat
- C. analyzing information
menganalisa maklumat
- D. arranging information
menyusun maklumat

CLO1
C1

- 5.
- Almost everybody thinks that they are a good manager. But according to a Gallup Poll, 25% of U.S. employees would fire their bosses if they could. That means at least one in four of them are failing.
 - *Hampir setia orang berfikir yang mereka adalah seorang majikan yang baik. Akan tetapi menurut Gallup Poll, 25% dari pekerja Amerika Syarikat ingin memecat majikan mereka sekiranya mereka mampu. Hal ini bermaksud sekurang-kurangnya satu dari empat dari mereka gagal memimpin.*

According to the statement above, which technique that every manager should have?

Merujuk kepada pernyataan di atas, teknik manakah yang perlu ada pada setiap majikan?

- A. Human resources technique
Teknik sumber manusia
- B. Recruitment technique
Teknik pemilihan
- C. Effective management technique
Teknik pengurusan yang berkesan
- D. Rewarding technique
Teknik ganjaran

CLO1 6. The specific area within an office in which a worker performs his job is called _____.

C1

Kawasan tertentu di sebuah pejabat yang mana seorang pekerja melaksanakan tugas dipanggil _____.

- A desk
meja
- B room
bilik
- C workspace
ruang kerja
- D workstation
stesen kerja

- CLO1 7. Below are some of recent trends of office layout **EXCEPT**;
- C1 *Berikut adalah beberapa gaya terkini susun atur pejabat KECUALI;*
- A. Modular units
Unit modular
- B. Triangle layout
Susun atur segitiga
- C. Landscaped offices
Pejabat landskap
- D. Moveable partitions
Penghadang mudah alih
- CLO1 8. Which of the following is the advantage of own building?
- C1 *Yang manakah antara berikut merupakan kelebihan memiliki bangunan sendiri?*
- A. Payment of taxes
Pembayaran cukai
- B. Permanency is assured
Pengekalan yang terjamin
- C. High cost of maintenance
Kos penyelenggaraan yang tinggi
- D. Required huge investment
Memerlukan pelaburan yang besar

CLO1

C1

9. All of the following information about the advantages of sub-urban location are correct **EXCEPT**;

*Semua maklumat tentang kelebihan lokasi di pinggir bandar adalah betul **KECUALI**;*

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

CLO1

C1

10. _____ refers to a large room where all the departments' staff and equipment are housed under a single room without partitions or walls separating them.

_____ merujuk kepada bilik besar di mana semua pekerja dalam jabatan dan segala peralatan ditempatkan di dalam sebuah bilik tanpa penghadang atau dinding yang memisahkan mereka.

- A Modular Units
Unit Modular
- B Open Office
Pejabat Terbuka
- C Private Office
Pejabat Tertutup
- D Landscaped Offices
Pejabat Lanskap

CLO1 11. Internal noise is created by _____.

C1 *Bunyi bising dalaman dihasilkan oleh _____.*

- A street sound
bunyi jalan raya
- B moving vehicles
bunyi kendaraan bergerak
- C movements of machines
pergerakan mesin
- D construction from outside of the organization
pembinaan di luar organisasi

CLO 2 12. Choose the common features of telephone systems

C3 *Pilih ciri-ciri umum sistem telefon*

- i. speakerphone
pembesar suara
- ii. conferencing
persidangan
- iii. automated attendants
atendan automatik
- iv. call block
blok panggilan

- 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 dan iv

CLO 2
C3

13. Which of the following is the operator-dialed service

Yang manakah antara berikut merupakan perkhidmatan operator

- A. Calls the roll to make sure all callers are connected
Panggil rol untuk memastikan semua panggilan disambungkan
- B. Have participants introduce themselves when speaking
Ada peserta memperkenalkan diri mereka apabila bercakap
- C. Encourage discussion and participation from everyone
Menggalakkan perbincangan dan penyertaan daripada semua orang
- D. Verify everyone's telephone number
Sahkan nombor telefon semua orang

CLO 2
C3

14. Choose the difference between tone and pace

Berikan perbezaan nada dan rentak

- A. Tone is the changes in rate and pace is the changes of speed in voice
Nada adalah perubahan dalam kadar dan rentak adalah perubahan kelajuan suara
- B. Tone is the changes in pitch of voice and pace is the rate or speed of speech
Nada adalah perubahan dalam pengawalan suara dan rentak adalah kadar atau kelajuan bersuara
- C. Tone is to pronounce word clearly and pace is the rate of speed in speech
Nada adalah untuk menyebut perkataan dengan jelas dan kadar adalah kadar kelajuan dalam ucapan
- D. Tone is the volume when speaking and pace is the pitch in voice
Nada adalah jumlah apabila bercakap dan rentak kenyaringan suara

CLO 2
C3

15. What is the proper way when giving information through telephone communication?

- Apakah cara yang betul ketika memberi maklumat melalui komunikasi telefon?*
- A. En. Ali is playing soccer with a prospective client. Okay, bye.
En. Ali sedang bermain bola sepak dengan bakal pelanggan. Baiklah selamat tinggal.
 - B. Ms. Mui is out of the office until tomorrow morning. May I take a message or ask her to call you?
Cik Mui tiada di pejabat sehingga esok pagi. Bolehkah saya mengambil mesej atau meminta beliau untuk menghubungi anda?
 - C. Puan Risa has a hair appointment this afternoon. Please don't disturb her.
Puan Risa mempunyai temujanji rambut pada petang ini. Sila jangan ganggu beliau.
 - D. Puan Risa had to pick up her son from the school. I don't know when she available.
Puan Risa terpaksa mengambil anaknya dari sekolah. Saya tidak pasti bila beliau kelapangan.

CLO3
C2

16.

“How long can it be kept?”

Berapa lama ia boleh disimpan?

“How many copies are needed?”

Berapa banyak salinan diperlukan?

“Are stocks of different colour necessary?”

Adakah stok pelbagai warna diperlukan?

The statement above refers to _____

Pernyataan diatas merujuk kepada _____

- A. paper
kertas
- B. writing pad
kertas tulis
- C. printer forms
kertas cetak
- D. manila sheets
kertas manila

17. Discourage the purchases of sub-standard supplies
Menghalang pembelian bekalan yang tidak berkualiti

CLO3
C2

Statement above refers to _____

Pernyataan di atas merujuk kepada _____

- A. Standardisation of supplies
Piawaian bekalan
- B. Proper purchasing
Pembelian yang baik
- C. Proper storage
Penyimpanan yang baik
- D. Simplicity of supplies
Kemudahan bekalan

CLO3
C2

18. Determine the most important factor to be considered when selecting office supplies?

Tentukan faktor paling penting yang diambil kira semasa memilih bekalan?

- A. Time and money saving
Masa dan wang simpanan
- B. Good quality
Kualiti terbaik
- C. Storage system
Sistem simpanan
- D. Manufacturing date
Tarikh pembuatan

CLO 3
C2

19. "The machineries do work at great speed" refer to ...

"Peralatan mesin membuat kerja pada kelajuan yang tinggi" merujuk kepada ...

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

CLO 3
C2

20. The factors that must be considered before purchasing machineries in the office is ...

Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan sebelum membeli mesin di pejabat ...

- A. the operating cost
kos operasi
- B. the size of an office
saiz pejabat
- C. the volume of jobs
warna mesin
- D. the personnel
kakitangan

CLO 3
C2

21. "Tax benefits" refers to ...

"Faedah cukai" merujuk kepada ...

- A. The disadvantages of leasing office equipment
Kekurangan penyewaan peralatan pejabat
- B. The disadvantages of machineries introduction
Kekurangan pengenalan mesin
- C. The advantages of leasing office equipment
Kelebihan penyewaan peralatan pejabat
- D. The advantages of machineries introduction
Kelebihan pengenalan mesin

CLO 3
C2

22. Based on the answers given, identify the particulars that may not be recorded in the "incoming mail register"

Berdasarkan jawapan yang diberikan, kenalpasti butir-butir yang tidak boleh direkodkan dalam "surat daftar masuk"

- A. Matter in a nutshell
Perkara secara ringkas
- B. Addressee
Penerima
- C. Value of the stamp
Nilai setem
- D. Signature
Tandatangan

CLO 3
C2

23. What are the steps in the incoming mail routine of a large business office?

Apakah langkah-langkah rutin surat masuk bagi pejabat perniagaan yang besar?

- i. All letters are taken care of two hours before the office opens
Semua surat dikendalikan dua jam sebelum pejabat dibuka
 - ii. Other envelopes are opened by a letter opening machine
Sampul surat yang lain dibuka dengan mesin pembuka surat
 - iii. The manager distributes the mail to the departments concerned
Pengurus mengedarkan surat kepada jabatan-jabatan yang berkenaan
 - iv. Contents of letters opened are checked or passed on to the supervisor
Kandungan surat dibuka, diperiksa atau diberikan kepada penyelia
-
- A. i and ii
i dan ii
 - B. ii and iv
ii dan iv
 - C. ii, iii, and iv
ii, iii dan iv
 - D. all of the above
semua di atas

CLO 3
C224. 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

CLO 3
C2

25. Identify the purpose of using machine in mail services

Kenalpasti tujuan penggunaan mesin dalam perkhidmatan mel

- A. To help 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
STRUCTURED : 75 MARKS

BAHAGIAN B
STRUKTUR : 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

CLO1
C1

- (a) List down **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

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

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (c) Arman is an Asset Supervisor in his office. His responsibility is to ensure the quality and quantity of an asset include the furniture and office equipment must be always in a good condition and can work properly. However, most of the furniture and equipment in Arman's office are broken and need to be replaced with a new one.

Arman merupakan seorang penyelia Aset di pejabatnya. Tanggungjawab beliau adalah untuk memastikan kualiti dan kuantiti aset termasuk perabot dan peralatan pejabat berada di dalam keadaan yang baik dan boleh berfungsi. Namun terdapat banyak perabot dan peralatan di pejabat Arman yang sudah tidak elok dan perlu diganti dengan yang baru.

Based on the above situation, explain **FIVE (5)** factors to be considered when buying office furniture.

*Berdasarkan pernyataan di atas, terangkan **LIMA (5)** faktor yang perlu dipertimbangkan semasa membeli perabot pejabat.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO 2
C2

- a) Describe **FIVE (5)** effective telephone procedures.

Terangkan LIMA (5) prosedur telefon yang berkesan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO 2
C3

- b) Point out **THREE (3)** ways to handle difficult callers.

Tunjukkan TIGA (3) cara untuk mengendali pemanggil yang sukar.

[9 marks]

[9 markah]

CLO 2
C3

- c) What are the **SIX (6)** techniques for controlling telephone cost?

Apakah ENAM (6) teknik untuk mengawal kos telefon?

[6 marks]

[6 markah]

QUESTION 3***SOALAN 3***

- CLO3 a) State **FIVE (5)** guidelines when opening mail.

C1

*Nyatakan **LIMA (5)** garis panduan semasa membuka mel.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO3 b) “Incoming mail should be prioritized for further processing. As a general rule, mail is categorized in the order of its importance.”

C1 Based on the above statement, organize all the following mail items according to its importance.

“Mel masuk perlu diutamakan untuk proses seterusnya. Sebagai peraturan umum, mel dikategorikan mengikut susunan kepentingannya.”

Berdasarkan pernyataan di atas, susun maklumat di bawah mengikut tahap kepentingannya.

Business correspondence of special importance	Packages
Checks or money order	Newspapers and magazines
Orders	Urgent messages
Bills and invoices	Personal and confidential letters
Advertisements	Other business letter

[10 marks]

[10 markah]

- CLO3 c) State and briefly explain **FIVE (5)** classes of domestic mail.

C2 *Nyata dan terangkan secara ringkas **LIMA (5)** kelas mel domestik.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT