

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2014

DPK1023: OFFICE ADMINISTRATION 1

TARIKH : 20 APRIL 2015
MASA : 2.30 PM - 4.30 PM (2 JAM)

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

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Esei (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 (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. 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
Menganalisis maklumat
- D. Recording information
Merekod maklumat

20 | 4

1, 2, 3

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

3. 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

4. Saying thank you, increasing salary and bonus
Ucapan terima kasih, menaikkan gaji dan bonus

The above statement refers to _____

Pernyataan di atas merujuk kepada _____

- A. Business needs
Keperluan perniagaan
- B. Customers' convenience
Keselesaan pelanggan
- C. Safety and Climate
Keselamatan dan iklim
- D. Availability of sufficient space
Kesediaan ruang yang mencukupi

- CLO1 5. Recognize the first function of office management.

C1 *Kenalpasti fungsi pertama bagi pengurusan pejabat.*

- A. Directing
Mengarah
- B. Planning
Merancang
- C. Budgeting
Bajet
- D. Coordination
Penyelarasian

- CLO1 6. Which of the following **BEST** describes the meaning of Seiso?

C1 *Manakah satuan antara berikut adalah **TERBAIK** menghuraikan maksud Seiso?*

- A. Clearing the work area
Sisih ruangan untuk tempat kerja
- B. Designating locations
Tempat yang khaskan
- C. Cleanliness and workplace appearance
Kebersihan dan suasana tempat kerja
- D. Everyone doing things the same way
Setiap orang menggunakan pendekatan sama

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

C1 *Antara berikut manakah **KEBAIKAN** lokasi pejabat di bandar?*

- A. Traffic congestion
Kesesakan lalulintas
- B. Easy contact with other offices
Mudah untuk berhubung dengan pejabat-pejabat lain
- C. Scope for modernisation
Skop untuk modenisasi
- D. Higher payment for employee
Bayaran yang tinggi untuk pekerja

CLO1
C1

8. Expansion facilities are limited on account of increased rent and unavailability of facilities in office
Penambahan kemudahan adalah terhad disebabkan oleh kenaikan sewa dan tiada kemudahan di pejabat

The statement above refers to _____ as one of the disadvantage of urban location.

Pernyataan di atas merujuk kepada _____ sebagai salah satu keburukan lokasi bandar.

- A. Higher cost
Kos yang tinggi
- B. Demand for more pay
Permintaan kepada bayaran yang tinggi
- C. Difficulty to expand business
Kesukaran untuk mengembangkan perniagaan
- D. Overcrowding and congestion
Kepadatan dan kesesakan

CLO1
C1

9.

“The location of an office should have sufficient accommodation not only for the present needs but also for future expansion”

“Lokasi pejabat perlu mempunyai tempat bersesuaian yang mencukupi bukan sahaja untuk keperluan semasa tetapi juga untuk pengembangan masa depan”

The above statement describes the factor influencing the selection of office location in terms of

Pernyataan di atas menerangkan faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi pejabat dalam termasuk

- A. Convenience to customers
Menyenangkan kepada pelanggan
- B. Safety and Climate
Keselamatan dan iklim
- C. Availability of sufficient space
Adanya ruang yang mencukupi
- D. Need of the business
Keperluan perniagaan

CLO1
C1

10. _____ refers to supply of free air at the right temperature and of right humidity.

_____ *merujuk kepada bekalan udara yang bebas pada suhu yang sesuai dan kelembapan yang bersesuaian.*

- A. Lighting
Pencahayaan
- B. Air-conditioning
Penghawa dingin
- C. Color condition
Keadaan warna
- D. Ventilation
Pengudaraan

CLO1
C1

11. Direct glare refers to _____

Silau langsung merujuk kepada _____

- A. Fairly uniform brightness
Kecerahan harus agak seragam
- B. Contrasting light source
Sumber cahaya yang berbeza
- C. The dark shadow
Bayang-bayang gelap
- D. Artificial lighting
Pencahayaan tiruan

CLO2
C3

12. Choose the common features of telephone systems

Pilih ciri-ciri umum sistem telefon

- i. Speakerphone/ *speaker*
 - ii. Conferencing/ *persidangan*
 - iii. Automated attendants/ *atendan automatic*
 - 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*

CLO2
C3

13. Choose the proper way when giving information through telephone communication.

Pilih cara yang betul ketika memberi maklumat melalui komunikasi telefon.

- A. En. Ahmad is playing soccer with a prospective client
En. Ahmad sedang bermain bola sepak dengan bakal pelanggan
- B. Ms. Bella is out of the office until tomorrow morning. May I take a message or ask her to call you?
Cik Bella tiada di pejabat sehingga esok pagi. Bolehkah saya mengambil mesej atau meminta beliau untuk menghubungi anda?
- C. Madam Rina has a hair appointment this afternoon
Puan Rina mempunyai temujanji di salon pada petang ini
- D. Madam Akma had to pick up her son from the school
Puan Akma terpaksa mengambil anaknya dari sekolah

CLO2
C3

14. "All incoming call will be answered by computer operator." This statement is referring to:

"Semua panggilan masuk akan dijawab oleh operator berkomputer."
Penyataan ini merujuk kepada:

- A. Computer intelligent telephone system
Sistem telefon pintar
- B. Personal Digital Assistant
Pembantu Peribadi Digital
- C. Automated attendant
Automatik attenden
- D. Voice mail system
Sistem pesanan suara

CLO2
C3

15. Choose the **BEST** answer that describes conference call.

*Pilih jawapan **TERBAIK** yang mengambarkan panggilan persidangan*

- A. Call within domestic area
Panggilan di dalam kawasan
- B. Call that enable three or more participants speaking at different location
Panggilan yang membolehkan tiga atau lebih peserta bercakap daripada lokasi yang berbeza
- C. Call with image
Panggilan beserta imej
- D. Call recording
Merekod panggilan

CLO3
C2

16. Which of the following answer that **BEST** describes the standardization of office supplies?

*Antara yang berikut yang manakah jawapan **TERBAIK** berkenaan piawaian bekalan pejabat?*

- A. Encourage the purchase of sub-standard supplies
Menggalakkan pembelian bekalan tidak berkualiti
- B. Workers do not have to be supervised during working hour
Pekerja tidak perlu di selia semasa waktu kerja
- C. Encourage simplicity by eliminating unusual and complicated articles
Menggalakkan kesederhanaan dengan membuang alat yang pelik dan rumit
- D. Correction and alterations can be made with ease
Pembetulan dan pengubahsuaian boleh di lakukan dengan mudah

CLO3
C2

17. Choose the **CORRECT** answer for the advantages of standardization of office supplies.

*Pilih jawapan yang **BETUL** untuk kelebihan penyeragaman bekalan pejabat.*

- A. It encourages simplicity by eliminating unusual and complicated articles
Ia menggalakkan kesederhanaan dengan menghapuskan alat tulis yang luar biasa dan rumit
- B. It discourages the purchase of sub-standard supplies which leads to economy in usage and storage
Ia tidak menggalakkan pembelian bekalan sub-standard yang menyebabkan ekonomi dalam penggunaan dan penyimpanan
- C. The standardized branded products with a reputation for good quality and consequently good results
Menyeragamkan produk berjenama dengan reputasi untuk kualiti yang baik dan keputusan yang baik
- D. It ensures uniformity in the specifications of the items required by various departments
Ia memastikan keseragaman dalam spesifikasi barang yang diperlukan oleh pelbagai jabatan

CLO3
C2

18. Identify the purpose of proper storage in reducing stationery cost.

Kenalpasti tujuan simpanan dalam mengurangkan kos alat tulis.

- A. Stationery stocks should be kept to the minimum so that much capital is not invested in them.

Stok alat tulis perlu disimpan pada tahap minimum supaya tidak banyak modal akan dilaburkan di dalamnya.

- B. To avoid loss or destruction while in stock due to dust and sunlight, stationery must be kept in such a way to save time, energy and space.

Untuk mengelakkan kehilangan atau kemusnahan, semasa di dalam stok ia akan berdebu, cahaya matahari, alat tulis hendaklah disimpan di dalam apa-apa cara yang menjimatkan masa, tenaga dan ruang.

- C. It should be kept with a reputation for good quality and consequently good results

Ia perlu disimpan dengan reputasi untuk kualiti yang baik dan hasil yang baik

- D. The departments should be asked to inform the storekeeper in advance about their requirements so that purchases may be made in time.

Setiap jabatan perlu diminta untuk memaklumkan penjaga stor lebih awal tentang keperluan mereka supaya pembelian boleh dibuat dalam masa yang sepatutnya.

CLO3
C2

19. Choose the factors that must be considered when purchasing machines.

Pilih faktor yang perlu diambil kira apabila membeli mesin.

i. Cost / Kos

ii. Availability of spare parts / Adanya alat ganti

iii. Electricity consumption / Penggunaan elektrik

iv. Operating cost / Kos operasi

A. i and ii / i dan ii

B. ii and iii / ii dan iii

C. iii and iv / iii dan iv

D. i,ii,iii and iv / i,ii,iii dan iv

- CLO3
C2 20. One of the disadvantages of leasing a machine is “poor quality.” Which of the following answer **BEST** describes it?

*Salah satu kekurangan menyewa mesin adalah kualiti yang tidak baik.
Manakah antara berikut memberikan gambaran **TERBAIK** tentang ini?*

- A. Machine can operate by itself
Mesin boleh beroperasi dengan sendiri
- B. Machines can do more works
Mesin boleh melakukan lebih banyak kerja
- C. Machine is outdated
Mesin ketinggalan zaman
- D. Machine is expensive
Mesin adalah mahal

- CLO3
C2 21. All the following are the advantages of standardization of office supplies **EXCEPT:**

*Semua yang berikut adalah kelebihan penyeragaman bekalan pejabat
KECUALI:*

- A. It encourages simplicity by eliminating unusual and complicated articles
Ia menggalakkan kesederhanaan dengan melupuskan alat tulis yang tidak berkaitan dan rumit
- B. It discourages the purchase of sub-standard supplies which leads to economy in usage and storage
Ia tidak menggalakkan kepada pembelian sub-standard yang mana menyebabkan penjimatan dan penggunaan dan penyimpanan
- C. The standardized branded products with a reputation for good quality and consequently obtained good result
Menyeragamkan produk berjenama dengan kualiti yang baik dengan mendapat keputusan yang baik
- D. It ensures uniformity in the specification of the items required by the various departments
Memastikan keseragaman dalam spesifikasi barang yang diperlukan oleh pelbagai jabatan

CLO3
C2

22. Choose which of the following types of mail used to send advertising brochures and catalogues.

Pilih manakah berikut merupakan jenis penghantaran yang digunakan untuk menghantar katalog dan risalah.

- A. Insured mail
Penghantaran insuran
- B. Priority mail
Penghantaran keutamaan
- C. Standard mail
Penghantaran biasa
- D. Express mail
Penghantaran ekspres

CLO3
C2

23. What would you do if you find an enclosure not attached to a letter?

Apakah yang patut dilakukan sekiranya anda menjumpai lampiran tidak di kepil bersama surat?

- A. Keep the letter to yourself
Simpan surat dengan anda
- B. Assume the enclosure is not very important
Anggap lampiran adalah tidak penting
- C. Note the omission in the margin of the letter
Tulis sedikit nota di bawah surat
- D. Wait for the sender to send another letter
Tunggu pengirim menghantar surat yang lain

CLO3
C2

24.

- No extra fee is charged for Saturday, Sunday and holiday delivery
Tiada cas tambahan untuk penghantaran pada hari Sabtu, Ahad dan hari cuti
- Maximum weight for mail is 70 pounds
Berat maksimum untuk surat adalah 70 paun

Statement above refers to _____.

Pernyataan di atas merujuk kepada _____.

- A. Express mail
Mail ekspres
- B. First class mail
Mail kelas pertama
- C. Priority mail
Mail utama
- D. Standard mail
Mail biasa

CLO3
C2

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

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

- A. Date received
Tarikh terima
- B. Receiver
Penerima
- C. Value of the stamp
Nilai setem
- D. Signature
Tandatangan

SECTION B: 50 MARKS
BAHAGIAN B: 50 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

The success of the business concern depends on the location of its office. The office should be established at such a place where customers can reach without any inconvenience

*Kejayaan sesebuah perniagaan sangat bergantung kepada lokasi pejabatnya.
Sesebuah pejabat perlu didirikan di suatu tempat yang membolehkan pelanggannya pergi dengan mudah.*

- (a) Define the following terms:
- Urban
 - Suburban

Takrifkan lokasi pejabat

- Kota
- Pinggir Kota

[5 marks]
[5 markah]

- CLO1
C1 (b) (i) List **FIVE (5)** advantages of an urban location office.
*Senaraikan **LIMA (5)** kebaikan lokasi pejabat di bandar.*
- [5 marks]
[5 markah]
- (ii) List **FIVE (5)** disadvantages of an urban location office.
*Senaraikan **LIMA (5)** keburukan lokasi pejabat di bandar.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1
C1 (c) Describe **FIVE (5)** factors that influence the selection of office location.
*Terangkan **LIMA (5)** faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi pejabat.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO2
C2

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

*Terangkan **LIMA (5)** prosedur telefon berkesan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C3

- (b)
-
- Jerry: "Aman Holdings. Jerry Ong speaking."
Caller: "I want to speak to Anna Yong."
Jerry: "May I tell Ms. Yong who is calling?"
Caller: "My name is not important. Stupid! Just let me talk to Anna."
Jerry: "I'm very sorry sir, but I have been instructed not to transfer a call without first identifying the caller."
Caller: "Okay, I understand. I'm Robert Yong, Anna's uncle."

Based on the telephone conversation above, choose **THREE (3)** guidelines when dealing with difficult callers.

*Berdasarkan perbualan telefon di atas, pilih **TIGA (3)** garis panduan apabila berurusan dengan pemanggil yang bermasalah.*

[9 marks]
[9 markah]CLO2
C2

- (c) Choose
- SIX (6)**
- techniques for controlling telephone cost.

*Pilih **ENAM (6)** teknik untuk mengawal kos telefon.*[6 marks]
[6 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO3 C1 (a) Describe the procedure of sorting and distributing mail in a large company.
Huraikan prosedur menyusun dan mengedarkan mel dalam sebuah syarikat besar. [5 marks]
[5 markah]
- CLO3 C1 (b) (i) List **FOUR (4)** classes of domestic mail.
*Senaraikan **EMPAT (4)** daripada kelas mel domestik.* [2 marks]
[2 markah]
- (ii) Describe each of the **FOUR (4)** classes of domestic mail.
*Huraikan setiap **EMPAT (4)** kelas mel domestic.* [8 marks]
[8 markah]
- CLO3 C2 (c) Explain the procedures in handling incoming mails.
Terangkan prosedur dalam pengendalian mel masuk [10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT