

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2017

DPK1023 : OFFICE ADMINISTRATION 1

TARIKH : 03 APRIL 2018
MASA : 11.15 PAGI - 1.15 TENGAHARI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** 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 form provided.

ARAHAN:

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

CLO1

C1

1. "Office management can be defined as a task of planning, coordinating and motivating the efforts of others towards the specific objectives in the office." This definition is quoted by _____.

"Pengurusan pejabat boleh didefinisikan sebagai merancang, mengkoordinasi dan memotivasi usaha semua pihak untuk mencapai objektif-objektif tertentu dalam sesebuah pejabat." Definisi ini disebut oleh _____.

- A. George R. Terry
George R. Terry
- B. J. C. Denyer
J. C. Denyer
- C. Leffingwell and Robinson
Leffingwell dan Robinson
- D. Mills and Standingford
Mills dan Standingford

CLO1

C1

2. One of the modern office functions is to safeguard _____.

Salah satu fungsi pejabat moden adalah untuk menjaga keselamatan _____.

- A. Asset
Aset
- B. Employees
Pekerja
- C. Money
Wang
- D. Office
Pejabat

- 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 _____.

Pernyataan 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 is **INCORRECT** about the process of controlling?

*Di antara berikut yang manakah **TIDAK BENAR** tentang proses pengawalan?*

- A. Setting the standards of desired performance
Menetapkan standard prestasi yang dikehendaki
- B. A comparison of actual performance as against standards
Perbandingan prestasi sebenar berbanding piawaian
- C. Taking corrective actions
Mengambil tindakan pembetulan
- D. Setting goals and performance review
Menetapkan matlamat dan penilaian prestasi

- CLO1 5. Below are the effective management techniques EXCEPT
C1

Di bawah merupakan teknik pengurusan efektif KECUALI

- A. Have a heart
Mempunyai ehsan
- B. Give reviews
Memberi ulasan
- C. One-way communication
Komunikasi sehala
- D. Reward to employees
Ganjaran kepada pekerja

- CLO1 6. The specific area within an office in which a worker performs his job is called
C1 _____.

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

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

CLO1 7. Which of the following is the advantage of an office in sub-urban location?

- Antara berikut yang manakah kebaikan lokasi pejabat di luar bandar?*
- A. Adequate transport facilities
Mencukupi kemudahan pengangkutan
 - B. Easy to reach
Mudah untuk sampai
 - C. Scope for office expansion
Skop untuk pengembangan pejabat
 - D. Conventional work style
Gaya kerja yang konvensional

CLO1 8. Which of the following is the advantage of having own building?

- Yang manakah antara berikut merupakan kelebihan memiliki bangunan sendiri?*
- A. High cost of maintenance
Kos penyelenggaraan yang tinggi
 - B. Payment of taxes
Pembayaran cukai
 - C. Permanency assured
Pengekalan terjamin
 - D. Require huge investment
Memerlukan pelaburan yang besar

- CLO1 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
Pendingin hawa
- B. Electricity
Elektrik
- C. Environment
Persekutaran
- D. Lighting
Pencahayaan

- CLO1 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. Lanscaped Offices
Pejabat Lanskap
- B. Modular units
Unit Modular
- C. Open Office
Pejabat Terbuka
- D. Private Office
Pejabat Persendirian

CLO1 11. Internal noise is produced by _____.

C1

Bunyi bising dalaman dihasilkan oleh _____.

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

CLO2 12. Choose the common features of telephone system below.

C3

Pilih ciri-ciri umum sistem telefon di bawah.

- 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

- CLO2 13. Choose the **CORRECT** situation and dialogue for the statements below:
C3

Pilih situasi dan dialog yang TEPAT bagi kenyataan di bawah:

- A. Placing a caller on hold – “May I know who’s speaking?”
Meletakkan pemanggil di mod menunggu – “Boleh saya tahu siapa yang bercakap?”
- B. Transferring call – “I’ll transfer your call to Mr. Adam.”
Memindahkan panggilan – “Saya akan sambungkan panggilan anda kepada Encik Adam.”
- C. Screening calls – “I’ll let you know if she’s in.”
Menyaring panggilan telefon – “Saya akan maklumkan bila dia masuk nanti.”
- D. Giving information – “May I have your message please?”
Memberi maklumat – “Boleh saya dapatkan mesej anda?”

- CLO2 14. Choose the **CORRECT** differences between tone and pace.
C3

Pilih perbezaan yang TEPAT antara nada dan rentak.

- A. Tone is the change in rate and pace is the change of speed in voice
Nada adalah perubahan dalam kadar dan rentak adalah perubahan kelajuan suara
- B. Tone is the change in pitch of voice and pace is the rate or speed of speech
Nada adalah perubahan dalam kenyaringan 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 kelantangan suara apabila bercakap dan rentak adalah kenyaringan suara

CLO2 C3	<p>15.</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Caller</td><td>:</td><td>"May I know who is responsible for this case...?"</td></tr> <tr> <td>Receptionist solve</td><td>:</td><td>"Ok sir, I will pass your call to our Manager to solve the problem."</td></tr> <tr> <td><i>Pemanggil</i></td><td>:</td><td><i>"Boleh saya tahu siapa yang bertanggungjawab untuk kes ini...?"</i></td></tr> <tr> <td><i>Penyambut tetamu</i></td><td>:</td><td><i>"Ok tuan, Saya akan sambungkan panggilan tuan kepada Pengurus kami untuk menyelesaikan masalah tersebut".</i></td></tr> </table>	Caller	:	"May I know who is responsible for this case...?"	Receptionist solve	:	"Ok sir, I will pass your call to our Manager to solve the problem."	<i>Pemanggil</i>	:	<i>"Boleh saya tahu siapa yang bertanggungjawab untuk kes ini...?"</i>	<i>Penyambut tetamu</i>	:	<i>"Ok tuan, Saya akan sambungkan panggilan tuan kepada Pengurus kami untuk menyelesaikan masalah tersebut".</i>
Caller	:	"May I know who is responsible for this case...?"											
Receptionist solve	:	"Ok sir, I will pass your call to our Manager to solve the problem."											
<i>Pemanggil</i>	:	<i>"Boleh saya tahu siapa yang bertanggungjawab untuk kes ini...?"</i>											
<i>Penyambut tetamu</i>	:	<i>"Ok tuan, Saya akan sambungkan panggilan tuan kepada Pengurus kami untuk menyelesaikan masalah tersebut".</i>											

The above statement is referring to:-

Kenyataan di atas adalah merujuk kepada:-

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

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. rubber bands
gelang getah
- C. binding machine
mesin jilid
- D. file box
kotak fail

CLO3
C2

17. “How long it can be kept?”
Berapa lama ia boleh disimpan?
- “How many copies are needed?”
Berapa banyak salinan diperlukan?
- “Are stocks of different colours necessary?
Adakah stok pelbagai warna diperlukan?

The statement above refers to _____

Pernyataan di atas merujuk kepada _____

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

CLO3
C2

18. Office stationery and supplies could be classified in two main categories namely:

Alat tulis dan bekalan boleh diklasifikasikan kepada dua kategori utama iaitu

- A. imported products and local products.
barang import dan barang tempatan.
- B. quality products and non-quality products.
barang berkualiti dan barang tidak berkualiti.
- C. standard products and non-standard product.
barang berpiawaian dan barang tidak berpiawaian.
- D. prestigious products and luxury products.
barang berprestij dan barang mewah.

- CLO3 C2 19. What is the best machine for accounting records that is useful for adding, subtracting, multiplying, dividing or doing arithmetical operations?

Apakah mesin terbaik bagi melaksanakan operasi penambahan, penolakan, pendaraban, pembahagian atau operasi aritmetik untuk merekod perakaunan?

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

- CLO3 C2 20. The factor that must be considered before purchasing machineries in the office is _____.

Faktor yang perlu dipertimbangkan sebelum pembelian mesin di pejabat ialah _____.

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

- CLO3 21. One of the advantages of office equipment lease is “the protection against obsolescence”.
C2 Identify which of the following **BEST** describe it?

*Salah satu kebaikan peralatan pejabat yang disewa adalah ia melindungi daripada keusangan. Kenal pasti manakah jawapan berikut yang **TERBAIK** yang menggambarkannya.*

- A. Maximum use of borrowing capacity
Menggunakan kuasa meminjam secara maksimum
- B. Lessee can terminate the current lease machine and take up a new machines
Penyewa boleh membatalkan perjanjian semasa dan mengambil mesin baru
- C. Make sure life of the machine is durable
Memastikan jangka hayat mesin adalah tahan lama
- D. Maximize use of the machines capacity
Menggunakan mesin secara maksimum

- CLO3 22. Below are the routines in handling incoming mail, **EXCEPT**
C2

*Semua yang berikut merupakan rutin dalam pengendalian surat masuk, **KECUALI***

- A. Receiving the mail
Menerima surat
- B. Recording the mail
Merekod surat
- C. Scrutinizing of mail contents
Meneliti isi kandungan surat
- D. Signature and reference
Tandatangan dan rujukan

CLO3 23. What are you going to do if you find an enclosure is not attached to a letter?

C2

Apakah yang perlu anda lakukan sekiranya lampiran tidak disertakan bersama surat?

- A. Keep the letter to yourself
Anda simpan surat tersebut
- B. Assume the enclosure is not very important
Andaikan lampiran tersebut tidak penting
- C. Note the omission in the margin of the letter
Mencatat perkara yang tertinggal di margin surat
- D. Wait for the sender to send another letter
Menunggu pengirim menghantar surat lain

CLO3 24. Identify the **FIRST** step for handling outgoing mails

C2

*Kenal pasti langkah **PERTAMA** bagi mengendalikan surat keluar*

- A. Drafting the letters
Merangka surat-surat
- B. Preparation of envelopes
Penyediaan sampul surat
- C. Posting letter
Pengeposan surat
- D. Folding letters
Melipat surat-surat

CLO3 25. Standard size envelope used for business letter is _____.

C2

Saiz sampul surat yang digunakan untuk surat perniagaan adalah _____.

- A. $8^{1/2}$, x $11'$
- B. $9\frac{1}{2}'$ x $4\frac{1}{8}'$
- C. $10'$ x $5'$
- D. $6\frac{1}{8}'$ x $11\frac{1}{2}'$

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) Define and give **THREE (3)** advantages of urban office.

*Takrifkan dan berikan **TIGA (3)** kelebihan pejabat di bandar.*

[5 marks]
[5 markah]

CLO1
C1

- b) Describe **FIVE (5)** limitations of office leased building.

*Terangkan **LIMA (5)** kekangan bagi pejabat bangunan yang disewa.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C3

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

Jimmy 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 Jimmy yang sudah rosak dan perlu diganti dengan yang baru.

Based on the above situation, discuss **FIVE (5)** factors to be considered by Jimmy when he wants to buy new office furniture for his office.

*Berdasarkan pernyataan di atas, bincangkan **LIMA (5)** faktor yang perlu dipertimbangkan oleh Jimmy semasa membeli perabot yang baru untuk pejabatnya.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2CLO2
C2

- a) Explain **THREE (3)** effective telephone procedures.

*Terangkan **TIGA (3)** prosedur telefon yang berkesan.*

[9 marks]
[9 markah]

CLO2
C3

- b) As a good secretary, you can apply some guidelines when dealing with difficult telephone caller.

Explain **THREE (3)** guidelines to handle such callers.

Sebagai seorang setiausaha yang bagus, anda boleh menggunakan beberapa garis panduan apabila berurus dengan pemanggil yang rumit.

*Terangkan **TIGA (3)** garis panduan untuk mengendali pemanggil sedemikian.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO2
C3

- c) As an office worker, discuss **FIVE (5)** guidelines you can suggest to help the company in controlling telephone cost.

*Sebagai pekerja pejabat, bincangkan **LIMA (5)** garis panduan yang anda boleh cadangkan untuk membantu syarikat dalam mengawal kos telefon.*

[10 marks]
[10 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)** steps involved in the inward mail routine of large business offices.

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

[10 marks]
[10 markah]

CLO3
C2

- c) Explain **FIVE (5)** procedures in handling outward mails.

*Terangkan **LIMA (5)** prosedur mengendalikan surat keluar.*

[10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT