

SULIT

22



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2017

DPK1023 : OFFICE ADMINISTRATION 1

TARIKH : 23 OKTOBER 2017
MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **SEMBILAN BELAS (19)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Struktur (3 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan: Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SECTION A: OBJECTIVE (25 marks)**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. One of the elements of office management is _____ otherwise known as Human Resources.

Salah satu elemen pengurusan pejabat ialah _____ ataupun dikenali sebagai Sumber Manusia.

- A. Personnel
Kakitangan
- B. Employer
Majikan
- C. Organization
Organisasi
- D. Management
Pengurusan

CLO1
C1

2. _____ is a process in finding capable applicants for employment.

- _____ adalah proses dalam mencari pemohon yang mampu bekerja.*
- A. Selection
Pemilihan
 - B. Training
Latihan
 - C. Development
Pembangunan
 - D. Recruitment
Pengambilan

CLO1

C1

3. Identify the main and first function of office management.

- A. Planning
Perancangan
- B. Coordinating
Koordinasi
- C. Budgeting
Belanjawan
- D. All of the above
Semua perkara di atas



CLO1

C1

4. Below are the effective management techniques **EXCEPT**

*Berikut adalah teknik pengurusan yang berkesan **KECUALI***

- A. Employees' reward
Ganjaran pekerja
- B. Help employees set goals
Membantu pekerja menetapkan matlamat
- C. Be a secretary for the company
Menjadi setiausaha syarikat
- D. Be a mentor
Menjadi mentor



CLO1
C1

5. The _____ management communicates important policies and guidelines.

Pengurusan _____ menyampaikan dasar dan garis panduan penting.

- A. top level
tahap teratas
- B. lower level
tahap yang lebih rendah
- C. middle level
tahap pertengahan
- D. All of the above
Semua perkara di atas

CLO1
C1

6. What is the purpose of *Seiton* in the 5S concept?

Apakah maksud Seiton dalam konsep 5S?

- A. Standardizing
Seragam
- B. Sorting Out
Sisih
- C. Spic and span
Pembersihan
- D. Systematic arrangement
Susun bersistematik

CLO1
C1

7. What is the ideal shape of office accommodation?

- A. Circle
Bulat
- B. Rectangular
Rectangular
- C. I-shape
Bentuk-I
- D. Horizontal
Mendatar

CLO1
C1

8. The arrangement of office furniture and equipment within the available floor space is called _____.

Susunan perabot pejabat dan peralatan di ruang lantai dikenali sebagai _____.

- A. accomodation
penginapan
- B. layout
susun atur
- C. furnishing
kemasan
- D. cubicle farms
ladang berpetak

CLO1
C1

9. The advantages of good office environment is as the following EXCEPT

Kelebihan persekitaran pejabat yang baik adalah seperti berikut KECUALI

- A. Reduction in employee's turnover
Pengurangan penggantian pekerja
- B. Reduction in profit
Pengurangan dalam keuntungan
- C. Increase in production
Peningkatan pengeluaran
- D. Increase in efficiency
Meningkatkan kecekapan

CLO1
C1

10. Sound from external noise is created by _____.

Bunyi bising daripada luar dihasilkan oleh _____.

- A. movements of machines
pergerakan mesin
- B. breaking doors
memecahkan pintu
- C. street sound
bunyi jalanan
- D. shifting of furniture from one place to another
mengalih perabot dari satu tempat ke tempat lain

CLO1
C1

11. Most of the accidents in the office occur due to _____.

Kebanyakan kemalangan berlaku di pejabat akibat daripada _____.

- A. slipping or falling
tergelincir atau jatuh
- B. collision obstructions
halangan pelanggaran
- C. fire
kebakaran
- D. All of the above
Semua perkara di atas

CLO 2
C3

12. These factors contribute to the first impression you make when using a telephone **EXCEPT**

*Berikut adalah faktor penyumbang terhadap tanggapan pertama semasa anda menggunakan telefon **KECUALI***

- A. Your voice
Suara anda
- B. Rational and consistent
Rational dan konsisten
- C. Grammar and vocabulary
Tatabahasa dan perbendaharaan kata
- D. Attitude
Sikap



CLO 2
C3

13. Which of the following are (3) **THREE** elements to make a favorable first impression?

*Manakah di antara **TIGA** elemen berikut dapat memberikan tanggapan pertama yang menarik?*

- i. Voice
Suara
 - ii. Speaking skills
Kemahiran bercakap
 - iii. Eye contact
Hubungan mata
 - iv. Attitude
Sikap
- A. i, ii, iii
B. i, ii, iv
C. i, iii, iv
D. All of the above
Semua di atas

CLO2
C3

14. “Avoid speaking in a monotonous voice”
“Your listener will be bored to listen”
These statements refer to?

“Elakkan dari bercakap dengan suara yang mendatar”

“Pendengar anda akan merasa bosan”

Pernyataan ini merujuk kepada?

- A. Pace
Kadar kelajuan
- B. Volume rate
Kadar jumlah
- C. Tone
Nada
- D. Grammar
Tatabahasa

CLO 2
C3

15. In a proper telephone technique, the following should be done to help you and your department to communicate effectively, **EXCEPT**

Dalam teknik pengendalian telefon yang betul, perkara berikut perlu dilakukan agar anda dan jabatan anda dapat berhubung secara berkesan, KECUALI

- A. The person who places the call is the one who will end the conversation.
Orang yang mula membuat panggilan adalah orang yang akan menamatkan panggilan.
- B. Listen attentively to the caller's questions and comments.
Dengar dengan penuh perhatian kepada soalan dan komen pemanggil.
- C. Inform the caller your name, company and department.
Maklumkan kepada pemanggil akan nama, syarikat dan jabatan anda.
- D. Take time to answer the call and give all company's information precisely.
Ambil masa untuk menjawab panggilan telefon dan beri semua maklumat syarikat dengan tepat.

CLO 3
C2

16. Which of the following is the advantage of standardization of office supplies?

Manakah yang berikut adalah kebaikan dalam keseragaman bekalan pejabat?

- i. It ensures uniformity in the specifications of the items required by various departments.
Ia memastikan keselarasan spesifikasi barang yang diperlukan oleh pelbagai jabatan.
 - ii. It encourages simplicity by eliminating unusual and complicated items.
Ia menggalakkan kesederhanaan dengan menyingkirkan barang yang ganjil dan merumitkan.
 - iii. It is easy to make corrections and alterations.
Ia adalah mudah untuk membuat pembetulan dan perubahan.
 - iv. It discourages the purchase of sub-standard supplies which lead to economical usage and storage.
Ia tidak menggalakkan pembelian bekalan yang tidak menepati piawaian yang akan menjimatkan penggunaan dan penyimpanan
- A. i, ii, iii
B. i, ii, iv
C. i, iii, iv
D. All of the above
Semua di atas

CLO3
C2

17. Choose the Six P's principles of purchasing supplies.

Pilih Enam Prinsip P pembelian bekalan.

- A. Right size, right quality, right source, right time, right place and right price.
Saiz, kualiti, sumber, masa, tempat dan harga yang betul
- B. Right quantity, right colour, right source, right time, right place and right price.
Kuantiti, warna, sumber, masa, tempat dan harga yang betul
- C. Right quantity, right quality, right source, right time, right place and right price.
Kuantiti, kualiti, sumber, masa, tempat dan harga yang betul
- D. Right quantity, right quality, right source, right time, right situation and right price.
Kuantiti, kualiti, sumber, masa, situasi dan harga yang betul

CLO 3
C2

18.

How long can it be kept?
Berapa lama ia boleh disimpan?

How often will it be referred to after filing?
Berapa kerap ia akan dirujuk setelah disimpan?

How many copies are needed?
Berapa salinan diperlukan?

Are stocks of different price necessary?
Adakah stok dari pelbagai harga diperlukan?

The statement above refers to _____.

Pernyataan di atas merujuk kepada _____.

- A. selection paper
pemilihan kertas
- B. selection printer forms
pemilihan borang cetak
- C. selection typewriter ribbon
pemilihan riben mesin taip
- D. selection carbon paper
pemilihan kertas karbon

CLO3
C2

19. Which statement is **TRUE** about objectives of introducing machines?

*Kenyataan manakah **BENAR** mengenai objektif memperkenalkan mesin?*

- i. Machines do work at great speed
Mesin berfungsi dengan cepat
 - ii. Machines will not complain of fatigue
Mesin tidak akan mengadu keletihan
 - iii. Machines will not make mistakes
Mesin tidak akan membuat kesilapan
 - iv. Machines need less space in the office
Mesin memerlukan kurang ruang di pejabat
- A. i, ii
- B. ii, iii
- C. i, ii, iii
- D. All of the above
Semua di atas

CLO3
C2

20. Identify the factor needed to be considered before purchasing any machines.

Kenalpasti faktor yang perlu dipertimbangkan sebelum membeli mesin.

- A. Modern
Moden
- B. Branding
Penjenamaan
- C. Electricity consumption
Penggunaan elektrik
- D. Trend
Aliran kecenderungan

CLO3
C2

21. Choose the **INCORRECT** match for the functions of office machinery.

- Pilih jawapan yang **SALAH** bagi padanan fungsi mesin pejabat.*
- A. Machine for Accounting Records - Accounting software
Mesin untuk Rekod Perakaunan - Perisian perakaunan
 - B. Machine for Handling Cash - Fake Note Detector
Mesin untuk Menangani Tunai - Pengesan Nota Palsu
 - C. Machine for Recording - Telephone with Voice Mail
Mesin untuk Rakaman - Telefon dengan Pesanan Suara
 - D. Machines for Communications - Device for Oral Communication
Mesin untuk Komunikasi - Peranti untuk Komunikasi Lisan

CLO3
C2

22. A clerk has received a few external incoming mails which comes from _____.

Seorang kerani telah menerima beberapa surat masuk daripada pihak luar iaitu _____.

- A. vendor
vendor
- B. human resource manager
pengurus sumber manusia
- C. superior
pegawai kanan
- D. colleagues
rakan sekerja

CLO3
C2

23.

Letters, bills, postcards, cheques, money orders, and business reply mail
Surat, bil, poskad, cek, pesanan wang, dan surat balasan perniagaan

These are examples of _____.

Ini adalah contoh _____.

- A. first-class mail
mel kelas pertama
- B. priority mail
mail penting
- C. express mail
mel ekspres
- D. domestic mail
surat domestik

CLO3
C2

24. What would you do if you mistakenly opened an envelope labelled as “Personal and Confidential”?

Apakah yang akan anda lakukan sekiranya anda tersilap membuka sampul surat yang dilabel sebagai "Peribadi dan Sulit"?

- A. Throw it.
Buang
- B. Write “Please forgive me”.
Tulis “Tolong maafkan saya”.
- C. Seal back the envelope and add your initial.
Gam semula sampul surat dan letakkan nama singkatan.
- D. Write “Sorry, opened by mistake” and add your initial.
Tulis “Maaf, terbuka tanpa sengaja” dan letakkan nama singkatan.

CLO3
C2

25. What is the final step in handling outgoing mail?

Apakah langkah terakhir dalam mengendalikan mel keluar?

- A. The letter has been signed
Surat telah ditandatangani
- B. Stamping using franking machine
Mengecop menggunakan mesin franking
- C. All the enclosure notes attached to the letters
Semua nota dikepulkan dengan surat
- D. The address is correct
Alamat adalah tepat

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**SOALAN 1**CLO1
C1

- (a) List
- FIVE (5)**
- factors that influence the location of an office.

*Senaraikan **LIMA (5)** faktor yang mempengaruhi lokasi sesebuah pejabat.*

[5 marks]
[5 markah]

CLO1
C1

- (b) Identify
- FIVE (5)**
- physical condition of an office environment.

*Kenalpasti **LIMA (5)** keperluan fizikal bagi persekitaran pejabat.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C3

- (c) Distinguish
- FIVE (5)**
- advantages of urban and sub-urban location.

*Bezakan **LIMA (5)** kelebihan lokasi di bandar dan luar bandar.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO2
C2

- (a) Sometimes you may handle difficult callers (angry person, unreasonable, insensitive, rude, demanding or highly emotional). Explain any **THREE (3)** guidelines to handle these difficult callers.

*Kadangkala kita akan kendalikan pemanggil bermasalah (marah, tidak bertimbang rasa, tidak sensitif, biadap, menuntut atau sangat beremosi). Terangkan mana-mana **TIGA (3)** garis panduan untuk mengendalikan pemanggil yang bermasalah.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO2
C3

- (b) Discuss **THREE (3)** effective telephone procedures in giving information.

*Bincangkan **TIGA (3)** prosedur panggilan telefon berkesan dalam memberi maklumat.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2
C3

- (c) You are the new secretary to A2Z company. You are given **FIVE (5)** guidelines by your manager to help your company in controlling telephone cost. Explain how you apply the guidelines.

*Anda adalah seorang setiausaha baru di syarikat A2Z. Anda telah diberi **LIMA (5)** garis panduan oleh pengurus anda untuk membantu syarikat dalam mengawal kos penggunaan telefon. Terangkan bagaimana anda mengaplikasikan panduan tersebut.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- (a) List **FIVE (5)** particulars that may be recorded in the “Inward Mail Register”.

CLO3
C1

*Senaraikan **LIMA (5)** butiran yang perlu direkod ke dalam buku daftar surat masuk.*

[5 marks]
[5 markah]

CLO3
C1

- (b) Explain the following classes of domestic mail and give example of each class.

Terangkan pengelasan surat tempatan di bawah dan berikan contoh bagi setiap satu kelas.

- i. First-Class Mail

Surat Kelas Pertama

[5 marks]
[5markah]

- ii. Parcel Post

Pos Bungkusan

[5 marks]
[5markah]

CLO3
C2

- (c) Explain **FIVE (5)** steps involved in handling outward mail.

*Terangkan **LIMA (5)** langkah yang terlibat ketika mengendalikan surat keluar.*

[10 marks]
[10 markah]

END OF QUESTION