

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

JABATAN PERDAGANGAN

**PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2018**

DPK3023: OFFICE ADMINISTRATION 2

**TARIKH : 23 APRIL 2019
MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)**

Kertas ini mengandungi **DUA PULUH DUA (22)** 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. The office support staff that provide assistance in handling general administration and communicative activities in organizations are:

Staf sokongan pejabat yang memberikan bantuan dalam mengendalikan pengurusan am dan aktiviti komunikasi di dalam organisasi adalah:

- A. Accountant, budget analyst and brokers
Akauntan, penganalisis bajet dan broker
- B. Engineer, advertising designer and architect
Jurutera, pereka pengiklanan dan arkitek
- C. Receiving clerk, payroll clerk and account clerk
Kerani penerimaan, kerani gaji dan kerani akaun
- D. Administrative assistant, secretary and customer service clerk
Pembantu pentadbiran, setiausaha dan kerani khidmat pelanggan

- CLO1
C1
2. Companies expect all employees to be _____ in efforts to increase productivity and meet company goals.
- Syarikat-syarikat menjangkakan semua pekerjanya _____ dalam usaha untuk meningkatkan produktiviti dan mencapai matlamat syarikat.*
- A. reliable and cooperative
boleh dipercayai dan bekerjasama
- B. hardworking and workaholic
bersungguh-sungguh dan berkerja keras
- C. thankful and patience
berterima kasih dan penyabar
- D. sincere and reliable
ikhlas dan boleh dipercayai
- CLO1
C1
3. “Having a workforce with people from a wide range of ethnic and cultural backgrounds”. This statement refers to:
- “Mempunyai tenaga kerja pelbagai etnik dan latar belakang budaya”. Penyataan ini merujuk kepada:*
- A. Continuous improvement
Penambahbaikan berterusan
- B. Customer satisfaction
Kepuasan pelanggan
- C. Responsible teamwork
Tanggungjawab berpasukan
- D. Diversity
Kepelbagaian

CLO1
C1

4. The method used in business to safeguard assets is known as _____.

Kaedah yang digunakan oleh perniagaan untuk menjaga aset dikenali sebagai _____.

- A. Planning control
Kawalan perancangan
- B. Budgeting control
Kawalan belanjawan
- C. External control
Kawalan luaran
- D. Internal control
Kawalan dalaman

CLO1
C1

5. “Permission to pay later for goods and services” refers to _____.

“Kebenaran untuk membayar kemudian bagi barang dan perkhidmatan” merujuk kepada _____.

- A. credit
hutang
- B. bond
bon
- C. verification
pengesahan
- D. proof
bukti

CLO1
C1

6. Which of the following is **TRUE** about commission?

- Manakah antara berikut **BETUL** tentang komisen?*
- A. Commission will be paid based on their sales percentage.
Komisen akan dibayar berdasarkan kepada peratus jualan mereka.
 - B. Commission rate is commonly 1.5 to 2 times the standard hourly rate.
Kadar komisen biasanya 1.5 ke 2 kali daripada kadar jam biasa.
 - C. Workers worked beyond the standard number of hours in a work week will get commission payment.
Pekerja yang bekerja melebihi angka jam standard dalam minggu kerja akan mendapat bayaran komisen.
 - D. Sometimes, commission will be given to employees who are successful beyond some established standards.
Kadangkala, komisen akan diberikan kepada pekerja-pekerja yang berjaya melampaui beberapa standard yang ditetapkan.

CLO2
C2

7. Streamlining some steps and eliminating others are procedures in _____.

Menyelaraskan beberapa langkah dan menghapuskan yang lain adalah prosedur dalam _____.

- A. reminder system
sistem peringatan
- B. work simplification
pemudahcara bekerja
- C. work procedures
prosedur kerja
- D. large project control
kawalan projek besar

CLO2
C2

8.

Searching for the paper you just had in your hands, forgetting important deadlines and shifting unnecessarily from one project to another.

Mencari kertas yang ada di tangan anda, lupa tarikh akhir yang penting dan beralih dari satu projek kepada yang lain tanpa keperluan.

Which of the following is the common time waster that reflects the above situation?

Manakah antara berikut adalah pembaziran masa yang mencerminkan situasi di atas?

- A. Disorganization
Tidak teratur
- B. Excessive socializing
Bersosial yang berlebihan
- C. Frequent interruptions
Gangguan yang kerap
- D. Unnecessary telephone conversations
Perbualan telefon yang tidak perlu

CLO2
C2

9. A document that contains a list of the topics to be discussed in a meeting refers to _____.

Dokumen yang mengandungi maklumat senarai topik yang akan dibincangkan dalam mesyuarat merujuk kepada _____.

- A. agenda
agenda
- B. meeting folder
folder mesyuarat
- C. minutes of meeting
minit mesyuarat
- D. reminder of tasks
peringatan tugas

CLO2
C2

10. Which of the following can be planned by the leader when he/she needs to exchange information before setting up the meeting?

Manakah antara berikut boleh dirancang oleh seorang pemimpin apabila dia perlu bertukar maklumat sebelum melaksanakan mesyuarat?

- i. Use an appropriate leadership style.
Gunakan gaya kepimpinan yang sesuai.
 - ii. Maintain a pleasant facial expression.
Mengekalkan riak wajah yang menyenangkan.
 - iii. Prepared visual aids that guide the discussion.
Menyediakan alat bantu visual yang membimbang perbincangan.
 - iv. Provide in advance materials that will be discussed.
Menyediakan bahan terlebih dahulu tentang perkara yang akan dibincangkan.
- A. i, ii and iii
i, ii dan iii
- B. ii, iii and iv
ii, iii dan iv
- C. i, iii and iv
i, iii dan iv
- D. i, ii and iv
i, ii dan iv

CLO2
C2

11. Below is the information included in the minutes of meeting, **EXCEPT**

*Di bawah adalah maklumat yang terkandung di dalam minit mesyuarat, **KECUALI***

- A. New business
Perkara baru
- B. Member present and absent
Ahli yang hadir dan tidak hadir
- C. Committee and individual report
Laporan individu dan jawatankuasa
- D. Information about the meeting room and material required
Maklumat tentang bilik mesyuarat dan bahan yang diperlukan

CLO2
C3

12.

- All participants do not speak the same language
 - All people may not be in the same physical location
 - Very formal and needs detailed planning and preparation
-
- *Semua peserta tidak bercakap dalam bahasa yang sama*
 - *Tidak semua berada di lokasi yang sama*
 - *Sangat formal dan memerlukan perancangan dan persediaan yang teliti*

The above statements refer to _____.

Pernyataan-pernyataan di atas merujuk kepada _____.

- A. Informal meeting
Mesyuarat tidak formal
- B. Multinational meeting
Mesyuarat multinasional
- C. Small group meeting
Mesyuarat kumpulan kecil
- D. Formal business meeting
Mesyuarat formal perniagaan

CLO2
C3

13. _____ are the documents prepared before, during and after the meeting.

_____ adalah dokumen-dokumen yang disediakan sebelum, semasa dan selepas mesyuarat.

- i. Agenda
Agenda
- ii. Expense report
Laporan perbelanjaan
- iii. Minutes of meeting
Minit mesyuarat
- iv. A list of follow-up
Senarai susulan

- A. i, ii and iii
i, ii dan iii
- B. ii, iii and iv
ii, iii dan iv
- C. i, iii and iv
i, iii dan iv
- D. i, ii and iv
i, ii dan iv

CLO2
C3

14.

- Avoid placing blame
- Ask open ended questions
- Allow all participants to speak without interruptions

- *Elakkan menyalahkan*
- *Bertanya soalan terbuka*
- *Benarkan semua peserta bercakap tanpa gangguan*

The above statements refer to guideline to develop _____ among leaders and participants.

Pernyataan-pernyataan di atas merujuk kepada panduan untuk membina _____ antara ketua dan peserta.

- A. interaction
interaksi
- B. relationship
hubungan
- C. brainstorming
Percambahan fikiran
- D. exchange of information
Pertukaran maklumat

CLO2
C3

15.

- Permits people at two or more locations to hear and see each other almost as if they were in the same room
- Can be held using computers equipped with cameras and microphones
- *Membenarkan orang di dua atau lebih lokasi untuk mendengar dan melihat antara satu sama lain hampir seperti mereka berada di bilik yang sama*
- *Boleh dilaksanakan menggunakan komputer yang dilengkapi dengan kamera dan mikrofon*

The above statements refer to _____.

Pernyataan-pernyataan di atas merujuk kepada _____.

- A. web conference
persidangan web
- B. audio conference
persidangan audio
- C. video conference
persidangan video
- D. computer conference
persidangan komputer

CLO2
C3

16.

- An official document granting permission to travel
- It states a person's right to protection in the foreign country
- *Merupakan dokumen rasmi yang memberikan kebenaran untuk membuat perjalanan*
- *Ia menyatakan hak seseorang untuk perlindungan di negara asing*

Above are explanations of _____.

Di atas adalah penerangan tentang _____.

- A. visa
visa
- B. passport
pasport
- C. border pass
pas sempadan
- D. health document
dokumen kesihatan

CLO3
C3

17. Which of the following are the characteristics of planning without a career goal establishment?

Manakah antara berikut merupakan ciri-ciri perancangan tanpa mewujudkan matlamat kerjaya?

- i. Always strive to improve performance.
Sentiasa berusaha meningkatkan prestasi
 - ii. Perform every task assigned according to instructions.
Melaksanakan setiap tugas yang diberikan mengikut arahan
 - iii. Learn more about the company and make a valuable contribution to its goals.
Ketahui lebih lanjut tentang syarikat dan membuat sumbangan yang berharga kepada matlamatnya.
 - iv. Always thinking that the educational qualification and experience are needed to advance in the career.
Sentiasa berfikir tentang kelayakan dari segi pendidikan dan pengalaman yang diperlukan untuk lebih maju dalam kerjaya
- A. i, ii and iii
i,ii dan iii
- B. i, ii and iv
i,ii dan iv
- C. ii, iii and iv
ii,iii dan iv
- D. i, iii and iv
i,iii dan iv

CLO3
C3

18.

"Candidates for this source of job usually must complete job-related test. These tests are given periodically with the dates announced in advance."

"Calon untuk sumber pekerjaan ini biasanya mesti menyelesaikan ujian yang berkaitan dengan pekerjaan. Ujian ini diberikan secara berkala dengan tarikh yang diumumkan terlebih dahulu.

The above statement is related to _____.

Kenyataan di atas adalah berkaitan dengan _____.

- A. newpapers
surat khabar
- B. personal inquiry
pertanyaan secara peribadi
- C. employment agencies
agensi pekerjaan
- D. government announcement
pengumuman kerajaan

CLO3
C3

19.

"If you receive a job offer and decide to take it, you should accept in writing. If you have determined that you are not interested, write a brief letter stating your decision".

"Sekiranya anda menerima tawaran pekerjaan dan berhasrat untuk mengambilnya, anda patut menerima dalam bentuk bertulis. Jika anda telah memutuskan bahawa anda tidak berminat, tulis surat ringkas yang menyatakan keputusan anda".

This statement refers to _____.

Pernyataan ini merujuk kepada _____.

- A. follow up letter
surat susulan
- B. letter of application
Surat permohonan
- C. warning letter
Surat amaran
- D. resignation letter
surat perletakan jawatan

CLO3
C3

20. Which of the following explain about the guideline in writing a letter of application?

Manakah antara berikut menerangkan tentang garis panduan dalam penulisan surat permohonan?

- i. Address the letter to a department or position
Alamatkan surat kepada jabatan atau jawatan
 - ii. In the first paragraph, explain the reason of the letter
Dalam perenggan pertama, jelaskan tujuan surat
 - iii. In final paragraph, indicate why you believe you are qualified for the position
Dalam perenggan terakhir, nyatakan mengapa anda percaya anda layak untuk jawatan tersebut
 - iv. Limit your letter to a single printed page
Hadkan surat anda ke satu halaman bercetak
- A. i and ii
i dan ii
- B. ii and iv ✓
ii dan iii ✗
- C. iii and iv
iii dan iv
- D. i and iii
i dan iii

- CLO3
C3 21. An evaluation process that ranks employees in a unit or department from highest to lowest is in an evaluation related to _____.

Proses penilaian yang menilai pekerja dalam unit atau jabatan dari tertinggi ke terendah adalah dalam penilaian berkaitan dengan _____.

- A. checklist
senarai semak
- B. ranking system
sistem ranking
- C. 360-degree method
Kaedah 360-darjah
- D. forced distribution method
kaedah pengagihan kuasa

- CLO3
C3 22. Which of the following are the characteristics of a matured person?

Manakah antara berikut adalah ciri-ciri orang yang matang?

- i. Learn from mistakes
Belajar daripada kesilapan
- ii. Be honest with ownself
Jujur dengan diri sendiri
- iii. Admit that you made mistakes
Akui bahawa anda membuat kesilapan
- iv. Understand that you are a unique individual
Fahami anda adalah individu yang unik

- A. ii and iii
ii dan iii
- B. i and iii
i dan iii
- C. i and ii
i dan ii
- D. i and iv
i dan iv

CLO3
C3

23.

'General term that combines a deep belief in the value of work in one's life and a willingness to meet the demands of work'

'Istilah umum yang menggabungkan kepercayaan terhadap nilai kerja dalam kehidupan seseorang dan kesediaan untuk memenuhi tuntutan kerja'

The above statement explains _____

Penyataan di atas menerangkan _____

- A. character
karakter
- B. personality
personaliti
- C. work behaviour
tingkah laku kerja
- D. Work ethic
Etika kerja

CLO3
C3

24. All of the following are the strategies in resolving conflicts at work, EXCEPT

Semua yang berikut merupakan strategi dalam menyelesaikan konflik di tempat kerja, KECUALI

- A. Communicate
berkomunikasi
- B. Compromise
Bertolak ansur
- C. Look for solutions
Mencari penyelesaian
- D. Be autocratic
Menjadi autokratik

CLO3
C3

25. "It was enacted to assure safe and healthful working conditions for working men and women". This statement relates to _____.

"Ia telah digubal untuk memastikan keadaan kerja yang selamat dan sihat bagi lelaki dan wanita bekerja". Kenyataan ini berkaitan dengan _____.

- A. Civil Right Act
Akta Hak Sivil
- B. The Fair Labour Standards Act
Akta Piawaian Buruh yang Adil
- C. The Occupational Safety and Health Act
Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
- D. The Federal Society Security Act
Akta Keselamatan Persatuan Persekutuan

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) i) Give **TWO (2)** examples of salary deduction required by law.

Berikan DUA (2) contoh potongan gaji yang dikehendaki oleh undang-undang

[2 marks]
[2 markah]

CLO1
C1

- ii) Give **THREE (3)** examples of salary voluntary deduction.

Berikan TIGA (3) contoh potongan gaji secara sukarela.

[3 marks]
[3 markah]

CLO1
C2

- b) Identify **FIVE (5)** purposes of bank reconciliation statement.

Kenal pasti LIMA (5) tujuan penyata penyesuaian bank.

[5 marks]
[5 markah]

CLO1
C2

- c) i) Discuss **THREE (3)** types of special cheque.

Bincangkan TIGA (3) jenis cek khas.

[9 marks]
[9 markah]

CLO1
C2

- ii) Differentiate between income statements and balance sheets.

Bezakan antara penyata pendapatan dan imbalan duga.

[6 marks]
[6 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO2
C1

- a) Name **FOUR (4)** supporting items to bring before making a business trip.

*Namakan **EMPAT (4)** item sokongan untuk dibawa sebelum membuat perjalanan perniagaan.*

[4 marks]
[4 markah]

CLO2
C3

- b)

Mrs. Mona is on a business trip to Langkawi. While she was there, she hoped that she could complete the existing assignment and stay in touch with the office using today's technology.

Puan Mona sedang melakukan perjalanan perniagaan ke Langkawi. Sewaktu berada di sana, dia berharap agar dia dapat menyelesaikan tugas sedia ada dan terus berhubung dengan pejabat dengan menggunakan teknologi hari ini.

Record **SIX (6)** tasks that can be completed by Puan Mona using today's technology to stay in touch with the office or clients during the business trip.

*Rekodkan **ENAM (6)** tugas yang boleh diselesaikan oleh Puan Mona dengan menggunakan teknologi hari ini untuk terus berhubung dengan pejabat atau pelanggan semasa perjalanan perniagaan.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO2
C3

- c) Interpret any **FIVE (5)** guidelines that will be helpful before the meeting.

*Jelaskan mana-mana **LIMA (5)** panduan yang boleh membantu sebelum pelaksanaan mesyuarat.*

[15 marks]
[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO3
C1

- a) List down **FOUR (4)** common steps in a job search.

*Senaraikan **EMPAT (4)** langkah umum dalam pencarian kerja.*

[4 marks]
[4 markah]

CLO3
C2

- b) Identify **SIX (6)** items that should be included in the job portfolio.

*Kenal pasti **ENAM (6)** item yang sepatutnya dimasukkan dalam portfolio kerja.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO3
C3

- c) Interpret **FIVE (5)** items that should be contained in a resume.

*Jelaskan **LIMA (5)** perkara yang sepatutnya terkandung di dalam resume.*

[15 marks]
[15 markah]

SOALAN TAMAT