

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2018

DPK3023: OFFICE ADMINISTRATION 2

**TARIKH : 28 OKTOBER 2018
MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)**

Kertas ini mengandungi **DUA PULUH SATU (21)** 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. Identify the skills which are critical for a wide range of employees. Executives, sales people and office support staff are examples of workers who need these skills.

Kenal pasti kemahiran yang penting untuk pelbagai pekerja. Eksekutif, jurujual dan kakitangan sokongan pejabat adalah contoh pekerja yang memerlukan kemahiran ini.

- A. General management and communication
Pengurusan am dan komunikasi
- B. Information management and transmission
Pengurusan dan penyampaian maklumat
- C. Word processing
Pemprosesan perkataan
- D. Data processing
Pengurusan data

CLO1
C1

2. Combining the efforts of two or more people to accomplish a task or achieve a goal. This statement refers to:

Menggabungkan usaha dua atau lebih orang untuk mencapai suatu tugas atau mencapai suatu matlamat. Pernyataan ini merujuk kepada:

- A. Continuous improvement
Penambahbaikan secara berterusan
- B. Responsible teamwork
Kerja berpasukan yang bertanggungjawab
- C. Diversity
Kepelbagaian
- D. Independent learning
Pembelajaran kendiri

CLO1
C1

3. Employees must be prepared to learn new skills and handle new tasks as circumstances change. This statements refers to:

Pekerja mesti bersedia untuk mempelajari kemahiran baru dan mengendalikan tugas baru apabila keadaan berubah. Pernyataan ini merujuk kepada:

- A. Productivity
Produktiviti
- B. Reliability
Kebolehpercayaan
- C. Cooperativeness
Kerjasama
- D. Independent learning
Pembelajaran kendiri

CLO1
C1

4. Which of the following is NOT about certified cheque?

Manakah antara berikut BUKAN berkenaan cek yg diperakui?

- A. Can be purchased with cash
Boleh dibeli dengan wang
- B. Funds immediately deducted from depositor's account
Dana segera ditolak daripada akaun pendeposit
- C. Bank establishes that the fund is in the depositor account
Bank menetapkan bahawa dana berada dalam akaun pendeposit
- D. It is an ordinary cheque
Ia adalah cek yg biasa

CLO1
C1

5. Which of the following BEST describes a voucher?

Manakah antara berikut TEPAT bagi menerangkan baucer?

- A. It is a form of purchasing items or goods and to be approved by the department manager
Ianya adalah borang pembelian barang dan perlu diluluskan oleh pengurus jabatan/bahagian
- B. A document that provides information and approval to make a payment
Dokumen yang memberi maklumat dan pengesahan untuk membuat pembayaran
- C. It is a form which shows that goods are actually received by the company
Borang yang menunjukkan bahawa barang diterima oleh syarikat
- D. It is a list of goods stated in payment form
Ianya adalah senarai barang yang tercatat di dalam borang pembayaran

CLO1
C1

6. The petty cashier will cash the cheque and immediately place the cash in the cash box. This statement refers to:

Juruwang akan melunaskan cek dan menyimpan wang tunai ke dalam kotak tunai. Kenyataan ini merujuk kepada:

- A. Establishing the fund
Menubuhkan dana
- B. Keeping record
Menyimpan rekod
- C. Making Payment
Membuat pembayaran
- D. Replenishing the fund
Menambah dana

CLO2
C2

7. When am I most productive? This statement refers to:

Pada waktu bilakah saya paling produktif? Pernyataan ini merujuk kepada:

- A. Keep a time log
Simpan log masa
- B. Analyze how you spend time
Analisis bagaimana anda menggunakan masa
- C. Develop an action plan
Membuat pelan tindakan
- D. Plan work activities
Merancang aktiviti kerja

- CLO2
C2 8. The following are safety procedures when using office equipment, EXCEPT:

*Berikut adalah prosedur keselamatan semasa menggunakan peralatan pejabat,
KECUALI:*

- A. Read manufacturer's manual
Baca manual pengilang
- B. Try to do other activities that will distract you from operating of the equipment
Cuba lakukan aktiviti lain yang akan mengalihkan perhatian anda dari operasi peralatan
- C. If you notice smoke or smell something burning while operating the equipment, turn it off.
Jika anda melihat asap atau bau sesuatu terbakar semasa mengendalikan peralatan, matikannya
- D. Know where the power switches are located
Tahu suis kuasa terletak di mana

- CLO2
C2 9. Deadline for every action to be taken. This statement refers to

*Tarikh akhir bagi setiap tindakan yang perlu diambil.
Pernyataan ini merujuk kepada:*

- A. Minutes of meeting
Minit mesyuarat
- B. Agenda
Agenda
- C. Appointment
Temujanji
- D. Action plan
Pelan tindakan

CLO2
C2

10. The following are true about custom and protocol in business travel, **EXCEPT:**

*Berikut adalah benar tentang budaya dan protokol dalam perjalanan perniagaan,
KECUALI:*

- A. Bring an ample supply of business card
Bawa bekalan kad perniagaan yang mencukupi
- B. Provide a gift related to the company
Menyediakan hadiah yang berkaitan dengan syarikat
- C. Know how to correctly pronounce the name of the person you are visiting
Tahu menyebut nama orang yang anda lawati dengan betul
- D. Use great accent of English language
Guna aksen Bahasa Inggeris yang hebat

CLO2
C2

11. Which of the following is **NOT** the guidelines for things to do after the meeting?

*Manakah antara berikut **BUKAN** perkara yang perlu dilakukan selepas
mesyuarat?*

- A. Complete follow-up activities
Melengkapkan aktiviti susulan
- B. Make calendar reminder notations
Membuat catitan peringatan pada kalender
- C. Mark your calendars and others too with the meeting time and place
Tandakan masa dan tempat mesyuarat pada kalendar anda dan pekerja lain
- D. Complete related correspondence
Melengkapkan surat berkaitan

CLO2
C3

12. Usually appears as a stamped notation in a passport, indicating that the person may enter the country for certain purpose. This statement refers to:

*Biasanya dicap sebagai tanda di dalam pasport, menunjukkan bahawa individu tersebut boleh memasuki negara ini untuk tujuan tertentu.
Pernyataan ini merujuk kepada*

- A. Visa
Visa
- B. Travel safety document
Dokumen keselamatan perjalanan
- C. Passport
Pasport
- D. Health document
Dokumen kesihatan

CLO2
C3

13. Choose the guidelines to help develop mutual trust and cooperation in meeting:

Pilih garis panduan yang boleh membantu membentuk kepercayaan dan kerjasama di dalam mesyuarat:

- i. Show heartfelt feeling if there is something that you are not satisfied with in the meeting
Tunjuk ketidakpuasan hati sekiranya ada perkara yang anda tidak berpuas hati di dalam mesyuarat
- ii. Use neutral language
Guna bahasa yang neutral
- iii. Be open to new methods and ideas
Terbuka kepada kaedah dan idea baru
- iv. Allow participants to speak without interruption
Benarkan peserta bercakap tanpa sebarang gangguan

- 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

CLO2
C3 14. Choose the things that a leader can do to form information exchange process among group members

Pilih perkara yang seorang ketua boleh lakukan untuk membentuk proses pertukaran maklumat di kalangan ahli kumpulan

- i. Arrange the room and seating to meet the needs of the meeting
Aturkan bilik dan tempat duduk untuk memenuhi keperluan mesyuarat
 - ii. Prepare documents to guide the discussion
Sediakan dokumen untuk mengawal perbincangan
 - iii. Provide in advance materials that will be discussed
Sediakan terlebih dahulu bahan yang akan di bincangkan
 - iv. Use an appropriate leadership style
Gunakan gaya kepimpinan yang sesuai
- 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

CLO2
C3

15. All of the followings are true about things to be done before planning for a business trip, **EXCEPT:**

*Kesemua berikut adalah benar mengenai perkara yang mesti dilakukan sebelum merancang perjalanan perniagaan, **KECUALI:***

- A. Check the best place to visit
Semak tempat yang menarik untuk dilawati
- B. Check travel safety condition
Semak keadaan keselamatan perjalanan
- C. Make reservation for transportation and overnight lodging
Buat tempahan untuk pengangkutan dan tempat penginapan bermalam
- D. Prepare itinerary
Sediakan jadual perjalanan

CLO2
C3

16. “Many companies send employees for training sessions in which the attire is less formal than attire worn while on the job.” This statement refers to:

“Kebanyakan syarikat menghantar pekerja ke sesi latihan dengan berpakaian kurang formal berbanding pakaian yang dipakai semasa bekerja.” Pernyataan ini merujuk kepada:

- A. Dress to impress
Berpakaian untuk menarik perhatian
- B. Dress for travel
Berpakaian untuk perjalanan
- C. Dress appropriately for the type of meeting or function
Berpakaian yang sesuai mengikut jenis mesyuarat atau majlis
- D. Dress for business trip
Berpakaian untuk perjalanan perniagaan

CLO3
C3

17. Choose the items that should be listed in a resume

Pilih perkara yang sepatutnya disenaraikan di dalam resume

- i. Job interest
Minat kerjaya
 - ii. Education
Pendidikan
 - iii. Work experience
Pengalaman kerja
 - iv. Co-curricular activities
Aktiviti kokurikulum
- A. i and ii
i dan ii
 - B. i, ii and iii
i, ii dan iii
 - C. i,ii and iv
i,ii dan iv
 - D. ii and iii
ii dan iii

CLO3
C318. Choose the **RIGHT** content in sequence that should be included in a letter of application*Pilih isi kandungan yang BETUL mengikut susunan yang sepatutnya terkandung di dalam surat permohonan*

- i. describe job qualifications
menerangkan kelayakan kerjaya
- ii. request an interview
memohon ditemuduga
- iii. state the position for which you are applying
menyatakan jawatan yang anda mohon
- iv. state your purpose
menyatakan tujuan anda

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

CLO3
C3

19. Choose the **BEST** topics included in the company's job orientation

Pilih topik TERBAIK yang terkandung di dalam orientasi kerja syarikat

- i. company policies
polisi syarikat
 - ii. benefits
faedah
 - iii. goals of the organization
målamat organisasi
 - iv. organization chart
carta organisasi
-
- A. i,ii and iii
i,ii dan iii
 - B. ii, iii and iv
ii, iii dan iv
 - C. i, ii and iv
i, ii dan iv
 - D. i, ii, iii and iv
i, ii, iii dan iv

CLO3
C3

20. Which of the followings are the common questions that will be asked during an interview?

Manakah yang berikut adalah soalan biasa yang akan ditanya semasa temuduga?

- i. *What is your career strategy?*
Apakah strategi kerjaya anda?
- ii. *Why does this job interest you?*
Kenapa pekerjaan ini menarik minat anda?
- iii. *What new skills and knowledge do you want to acquire?*
Apakah kemahiran baru dan pengetahuan yang anda ingin perolehi?
- iv. *Why do you think you would enjoy working in our company?*
Kenapa anda fikir yang anda akan seronok bekerja di syarikat kami?

A. i,ii and iii
i, ii dan iii

B. ii, iii and iv
ii, iii dan iv

C. i, ii and iv
i, ii dan iv

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

CLO3
C3

21. Which of the followings are **TRUE** about a resume?

*Manakah di antara yang berikut **BENAR** tentang resume?*

- i. No standard format
Tiada format yang standard
- ii. Use fancy fonts to make it attractive
Gunakan tulisan yang berhias untuk menjadikan ia menarik
- iii. Should be attractive and easy to read
Haruslah menarik dan mudah dibaca
- iv. Simple format
Format yang ringkas

- 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

CLO3 C3 22. Which of the followings are the statements related to participation and cooperation?

Manakah antara pernyataan berikut berkait dengan penglibatan dan kerjasama?

- i. Be willing to work toward the company goals
Bersedia bekerja mengikut matlamat syarikat
 - ii. Be willing to do tasks not listed on a job description
Bersedia melakukan tugas yang tidak disenaraikan di dalam deskripsi tugas
 - iii. Be willing to work overtime even not being paid
Bersedia bekerja lebih masa walaupun tanpa dibayar
 - iv. Be willing to work without rest
Bersedia bekerja tanpa rehat
- A. i and ii
i dan ii
 - B. i and iii
i dan iii
 - C. ii and iii
ii dan iii
 - D. ii and iv
ii dan iv

CLO3
C3

23. Choose the **BEST** attitude in avoiding gossip
*Pilih tingkah laku **TERBAIK** untuk mengelakkan gosip*
- Share any information that you feel right
Kongsi apa juar maklumat yang anda rasakan betul
 - Avoid discussing company's plan or events that you don't know its truth
Elakkan membincangkan rancangan atau peristiwa syarikat yang anda tidak pasti benar
 - Think carefully about any information that you shared
Fikir dengan cermat tentang apa-apa maklumat yang anda kongsikan
 - Discuss only personal issues or affairs of fellow employees
Bincangkan hanya masalah peribadi atau hal ehwal rakan sekerja
- A. i,ii and iii
i, ii dan iii
- B. ii, iii and iv
ii, iii dan iv
- C. i, ii and iv
i, ii dan iv
- D. i, ii, iii and iv
i, ii, iii dan iv

CLO3
C3

24. Select the **RIGHT** combination of personality that distinguishes one individual from another.

*Pilih kombinasi personaliti yang **BETUL** bagi membezakan seseorang individu dengan yang lain.*

- Character
Karakter
- Pattern of behavior
Corak tingkah laku
- Attitude
Sikap
- Ethics
Etika

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

CLO3
C3

25. Select the good manners when talking through voice mail

Pilih adab yang baik semasa bercakap melalui peti pesanan suara

- i. Speak fast and clear
Cakap dengan cepat dan jelas
- ii. Describe your message clearly as long as you can
Huraikan mesej anda dengan jelas selama yang anda boleh
- iii. Include your name and telephone number
Sertakan nama dan nombor telefon anda
- iv. Explain why a return call is essential
Jelaskan mengapa panggilan balik itu perlu

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

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 struktur. Jawab semua soalan.*

QUESTION 1

- CLO1 (a) Identify **FIVE (5)** documents that should be reviewed before making a payment.
*Kenal pasti **LIMA (5)** dokumen yang perlu disemak sebelum membuat bayaran.*

[5 marks]
[5 markah]

- CLO1 C2 (b) Compare between certified cheque and bank draft that guarantee the payment which are used in business.

Bandingkan antara cek sah dan draf bank yang memberi jaminan bayaran yang digunakan di dalam perniagaan.

[5 marks]
[5 markah]

- CLO1 C2 (c) Bella's duty is to ensure the accuracy of invoice against purchase order and control the entire purchase order placed by staff. Use the information given below to complete one invoice.

Tugas Bella ialah untuk memastikan ketepatan invois dengan arahan belian serta mengawal keseluruhan permintaan belian yang diminta oleh staf.

Gunakan maklumat yang diberikan di bawah untuk melengkapkan satu invois.

[15 marks]
[15 markah]

Company's Name	The Lampshade Store, 426 Lemon Tree Street, 12346 Chicago
Vendor's Name	Shred -Rite Shredder Co., New Russian Road, 12346 Chicago
Ordered items	10 for SR200 Medium Duty Console Shredder 10 for SR300 Personal shredder with waste receptacle
Price	10 SR200 Medium Duty Console Shredder = \$100.00 10 SR300 Personal shredder with waste receptacle = \$50.00
Invoice date	Today

INVOICE

1 _____

Date: 2 _____
 Invoice no: SR 105500
 Customer no: 6686
 Ship Via: Citylink
 Term: 2/10, net 30

Sold to:

3 _____

Item no	Quantity	Description	Unit Price	Total
4	5	6	7	8
9	10	11	12	13

Subtotal\$ ____ 14 ____
 Shipping ext \$ 130.00

Total ____ 15 ____

QUESTION 2CLO2
C1

- (a) Identify
- FOUR (4)**
- information which appear in most minutes of meeting.

*Kenal pasti **EMPAT (4)** maklumat yang terpapar di dalam kebanyakan minit mesyuarat.*

[4 marks]
[4 markah]

CLO 2
C3

- (b) Your manager, Mr. Mukhriz, has asked your group to create a brochure about travel etiquette and safety tips for business travelers in your company.

Identify **SIX (6)** safety suggestions to be included in the brochure.

*Pengurus anda, Encik Mukhriz, telah meminta kumpulan anda membuat risalah mengenai etika perjalanan dan tips keselamatan untuk pengembara perniagaan di syarikat anda. Kenal pasti **ENAM (6)** cadangan keselamatan untuk dimasukkan ke dalam risalah.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO 2
C3

- (c) Cik Husna's manager, Mr. Syah is away on a business trip. However, he advised Cik Husna to always notify him all office-related matters during his absence in the office.

Pengurus Cik Husna, Encik Syah berada di luar negara di atas urusan perniagaan. Namun begitu, dia berpesan kepada Cik Husna agar sentiasa memaklumkan semua perkara berkaitan urusan pejabat kepadanya sepanjang ketiadaannya di pejabat.

- (i) Record
- FIVE (5)**
- tasks that Mr. Syah, as a traveler, can complete while being away from the office

*Rekodkan **LIMA (5)** tugas yang boleh diselesaikan oleh Encik Syah sepanjang beliau berada di luar pejabat.*

[5 marks]
[5 markah]

- (ii) List and explain **FOUR (4)** guidelines that will be helpful in the preparation before the meeting.

*Senaraikan dan terangkan **EMPAT (4)** garis panduan yang boleh membantu persiapan sebelum mesyuarat.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3 **SOALAN 3**

CLO 3
C1

- (a) List **FOUR (4)** sources of job opportunities available to help job applicant locate specific job.

*Senaraikan **EMPAT (4)** sumber peluang pekerjaan yang tersedia untuk membantu pemohon kerja mencari pekerjaan tertentu.*

[4 marks]
[4 markah]

CLO 3
C2

- (b) Choose **SIX (6)** items that are likely to be included in a job portfolio.

*Pilih **ENAM (6)** perkara yang mungkin dimasukkan di dalam portfolio kerja.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO 3
C3

- (c) Khai Bahar has been excited about his interview at Aurora Design an Landscape Company. A few days later, Khai Bahar received a letter thanking Khai Bahar for his interest and told him that another candidate has been hired. He was very disappointed. Record **SEVEN (7) do's** and **EIGHT (8) don'ts** manners to help Khai Bahar prepare wisely for an interview.

Khai Bahar sangat gembira tentang temu duga beliau di Syarikat Aurora Design and Landscape. Beberapa hari kemudian, Khai Bahar menerima sura berterima kasih kepada Khai Bahar atas minat beliau dan menyatakan bahawa calon lain telah pun dipilih untuk bekerja. Beliau sangat sedih.

Rekodkan TUJUH (7) perkara yang boleh dibuat dan LAPAN (8) perkara yang tidak boleh dibuat untuk membantu Khai Bahar bersedia menghadiri temuduga.

[15 marks]
[15 markah]

SOALAN TAMAT
