

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2016

DPK3023: OFFICE ADMINISTRATION 2

TARIKH : 23 OKTOBER 2016
MASA : 2.30 PM - 4.30 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17) 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. Below are basic competencies for general managing and communication, EXCEPT
Berikut adalah kemahiran asas untuk urusan umum dan komunikasi, KECUALI
 - A. Able to maintain or develop information system
Dapat mengekalkan atau membangunkan sistem maklumat
 - B. Interact with people from different levels
Berinteraksi dengan orang dari pelbagai peringkat
 - C. Use personal computers and manage files
Menggunakan komputer peribadi dan menguruskan fail
 - D. Determine the time required for completion of tasks
Tentukan masa yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas

CLO1
C1

2. Information management and transmission refers to organizing, maintaining, accessing data, and sharing both information within and outside the organization. Workers who need these skills are

Pengurusan maklumat dan penghantaran merujuk kepada penganjuran, mengekalkan, mengakses data, dan berkongsi kedua-dua maklumat di dalam dan di luar organisasi. Pekerja yang memerlukan kemahiran ini adalah

- A. Executives, salespersons, office support staff
Eksekutif, jurujual, kakitangan sokongan pejabat
- B. Accountants, brokers, insurance salespersons
Akauntan, broker, jurujual insurans
- C. Designers, architects, secretaries
Pereka, arkitek, setiausaha
- D. Executives, property managers, real estate brokers
Eksekutif, pengurus hartanah, broker harta tanah

SULIT

CLO1
C1

3. _____ requires honesty, fairness and justice in all business dealings. These qualities provide foundation of trust.

_____ memerlukan kejujuran, keadilan dan saksama di dalam semua urusan perniagaan. Kualiti ini memberi asas kepada kepercayaan.

- A. Ethical standard
Piawaian etika
- B. Customer satisfaction
Kepuasan pelanggan
- C. Total Quality Management
Pengurusan kualiti
- D. Continuous improvement
Penambahbaikan secara berterusan

CLO1
C1

4. Which of the following is NOT a type of endorsement?

Manakah antara berikut BUKAN jenis pengesahan?

- A. Attractive endorsement
Pengesahan yang menarik
- B. Restrictive endorsement
Pengesahan yang ketat
- C. Special endorsement
Pengesahan khas
- D. Blank endorsement
Pengesahan kosong

SULIT

CLO1
C1

5. The overall method a business uses to safeguard assets is known as internal control. Internal control method falls into three categories which are

Kaedah keseluruhan perniagaan yang menggunakan untuk melindungi aset dikenali sebagai kawalan dalam. kaedah kawalan dalam terbahagi kepada tiga kategori iaitu

- A. cheque, debit card, forge
cek, kad debit, terus
- B. Auditing, bonding, crediting
Audit, ikatan, pengkreditan
- C. Preventive, detective, corrective
Pencegahan, pengesanan, pembetulan
- D. Invoice, account statement, balance sheet
Invois, penyata akaun, kunci kira-kira

CLO1
C1

6. Which of the following deduction is NOT in the deduction prescribed by law?

Antara potongan di bawah yang manakah TIDAK terdapat dalam potongan yang ditetapkan oleh undang-undang?

- A. Retirement Plans
Pelan Persaraan
- B. Employees Provident Fund
Kumpulan Wang Simpanan Pekerja
- C. Social Security Organization
Pertubuhan Keselamatan Sosial
- D. Federal Income Tax
Cukai Pendapatan Persekutuan

CLO1
C1

7. A document that provides information and approval to make a payment is called a _____.

Satu dokumen yang menyediakan maklumat dan kelulusan untuk membuat pembayaran dipanggil _____.

- A. purchase order
pesanan belian
- B. receiving report
laporan penerimaan
- C. vendor invoice
invois pembekal
- D. voucher
baucer

CLO1
C1

8. Who will decide on amount of money will be kept in the petty cash fund?

Siapakah yang akan menentukan jumlah wang yang akan disimpan dalam dana wang panjar?

- A. Payroll officer
Pegawai Parol
- B. Petty cashier
Juruwang Panjar
- C. Company Manager
Pengurus Syarikat
- D. Accountant
Akauntan

SULIT

CLO2

C2

9. Which of the following is the security procedure when you are working alone?

Manakah yang berikut merupakan prosedur keselamatan sewaktu bekerja seorang diri?

- A. Park your car in a lighted area
Parkir kereta ditempat yang terang
- B. Use restroom located far away from your work area
Gunakan tandas yang jauh dari tempat anda bekerja
- C. Do not talk to stranger in elevator
Jangan bercakap dengan orang yang tidak dikenali di dalam lif
- D. Do not let other people know when you are leaving the office to avoid someone following you
Jangan biarkan sesiapa mengetahui waktu anda meninggalkan pejabat untuk elakkan sesiapa mengekor anda

CLO2

C2

10. The following are guides to help you to complete your work without feeling of strain, fatigue or physical discomfort, EXCEPT

Berikut adalah panduan dalam membantu anda menyiapkan kerja tanpa rasa sakit, letih atau ketidaksesuaian fizikal KECUALI

- A. Learn stretching exercise
Belajar melakukan senaman ringan
- B. Learn to adjust the workstation according to your work habit
Belajar menyesuaikan kedudukan tempat kerja mengikut tabiat kerja
- C. Place the sharp objects away from the edge of your workstation
Letakkan alatan tajam jauh dari kawasan tempat kerja
- D. Report physical discomfort that affect the work performance to your supervisor
Laporkan ketidaksesuaian fizikal yang mengganggu prestasi kerja kepada penyelia anda

CLO2
C2

11.

- i. can be used for larger meeting
boleh digunakan untuk mesyuarat besar
- ii. leader can sit in the middle to maintain eye contact
ketua boleh duduk di tengah untuk mengekalkan pandangan mata
- iii. participants can see each other
ahli-ahli boleh melihat antara satu sama lain

The statement above best refers to _____
Pernyataan di atas sesuai merujuk kepada _____

- A. U shape arrangement
Penyusunan bentuk U
- B. Round table or circle layout
Meja bulat atau susun atur bulatan
- C. Center table layout
Susun atur meja berpusat
- D. Classroom layout
Susun atur bilik darjah

CLO2
C2

12. ‘Official document granting permission to travel’. This definition **BEST** refers to

Dokumen rasmi untuk kebenaran perjalanan. Definisi ini merujuk kepada

- A. Travel ticket
Tiket perjalanan
- B. Schedule trip
Jadual perjalanan
- C. Passport
Pasport
- D. Health document
Dokumen kesihatan

SULIT

CLO2
C2

13. Which of the following is FALSE about types of teleconference?

Yang manakah antara berikut SALAH mengenai jenis-jenis telesidang?

- A. Audio conference involves the use of cameras and monitors
Sidang audio yang melibatkan penggunaan kamera dan monitor
- B. Video conference involves the use of cameras and microphones
Sidang video yang melibatkan kamera dan mikrofon
- C. Video conference are equipped with cameras, microphones and viewing monitors
Sidang video yang dibekalkan bersama kamera, mikrofon dan monitor peninjau.
- D. Audio conference involve people that speak to one another by phone or an Internet connection.
Sidang audio yang melibatkan manusia yang bercakap antara satu sama lain dengan menggunakan telefon atau talian internet.

CLO2
C2

14. The following are related to the web conference, EXCEPT

Berikut adalah berkaitan dengan persidangan web, KECUALI

- A. May involve few or many people
Mungkin melibatkan sedikit atau ramai orang
- B. All participants must be located in the same time zone
Semua peserta mestilah berada di lokasi yang sama
- C. Participants can hear one another but cannot see each other
Peserta boleh mendengar tetapi tidak boleh lihat antara satu sama lain
- D. Combines audio, video, and computer conference
Menggabungkan telesidang audio, video dan komputer

CLO2
C2

15. Group dynamic refers to

Kumpulan dinamik merujuk kepada

- A. encourage group participation to express their opinions.
menggalakkan penyertaan dalam kumpulan untuk menyatakan pendapat.
- B. how people interact and communicate in a meeting
bagaimana orang berinteraksi dan berkomunikasi dalam mesyuarat
- C. how to implement an appropriate leadership style
bagaimana untuk melaksanakan gaya kepimpinan yang sesuai
- D. developing action plan to solve problem
membangunkan pelan tindakan untuk menyelesaikan masalah

CLO2
C216. Desired achievements related to work such as jobs, education, and work experience
BEST described as _____.*Pencapaian yang dihajati yang berkaitan dengan kerja seperti perjalanan kerja, pendidikan, dan pengalaman adalah PALING SESUAI untuk menerangkan _____.*

- A. career advancement
kemajuan kerjaya
- B. career planning
perancangan kerjaya
- C. career strategy
strategi kerjaya
- D. career goals
matlamat kerjaya

SULIT

- CLO2
C2 17. An evaluation process that gets feedback from several people in different job positions refers to

Proses penilaian prestasi yang mengambil maklumbalas beberapa pekerja dari pelbagai peringkat jawatan merujuk kepada

- A. Checklist
Senarai semak
- B. 360 degree method
Kaedah 360 darjah
- C. Ranking system
Sistem pangkat
- D. Force distribution method
Kaedah pengagihan kuasa

- CLO3
C3 18: _____ is directed by the new employee's immediate supervisor which is an experienced coworker.

_____ ialah diuruskan oleh penyelia pekerja baru dimana pekerja yang mempunyai berpengalaman.

- A. Formal orientation
Orientasi formal
- B. Internal orientation
Orientasi dalaman
- C. Informal orientation
Orientasi tidak formal
- D. External orientation
Orientasi luaran

CLO3
C3

19. Employee evaluation by getting feedback from several people in different positions is known as _____.

Penilaian pekerja melalui maklumbalas daripada pelbagai orang dalam jawatan yang berbeza dikenali sebagai _____.

- A. ranking employees
kedudukan pekerja
- B. 360-degree evaluation
Penilaian 360 darjah
- C. performance evaluations
Penilaian persempahan
- D. force distribution methods
kaedah pengagihan kuasa

CLO3
C3

20. When attending an interview, a candidate must do the following EXCEPT
Apabila menghadiri temuduga, calon perlulah melakukan perkara berikut KECUALI

- A. anticipate question
bertanya soalan
- B. prepare for an interview
membuat persediaan untuk temuduga
- C. make a good first impression
membuat tanggapan pertama yang bagus
- D. document job search
dokumentasikan pencarian kerja

SULIT

CLO3
C3

21. Communicate, analyze the situation, be objective, look inward, look for situation, be diplomatic and compromise are strategies that can help when facing _____.

Berkomunikasi, menganalisis keadaan, bersikap objektif, melihat diri, melihat keadaan, menjadi diplomatik dan kompromi adalah strategi yang boleh membantu dalam menghadapi _____.

- A. Manner at work
Adab di tempat kerja.
- B. Conflict at work
Konflik di tempat kerja
- C. Ethical at work.
Etika di tempat kerja
- D. Confidentiality at work
Kerahsiaan ditempat kerja

CLO3
C3

22. All of the following explain a person's responsibility for accepting mistakes **EXCEPT**

*Berikut menerangkan tanggungjawab seseorang dalam menerima kesilapan
KECUALI*

- A. learn from mistakes
belajar daripada kesilapan
- B. take steps to correct the mistakes
mengambil langkah untuk membetulkan kesilapan
- C. blame others for the mistake done
menyalahkan orang lain untuk kesilapan yang berlaku
- D. avoid making a similar mistake in the future
mengelak daripada melakukan kesilapan yang sama pada masa hadapan

CLO3
C3

23. 'Character' is best defined as

Karakter ditakrifkan sebagai

- A. A system of moral standards or values
Suatu sistem penanda aras bagi moral dan nilai
- B. Honesty, sincerity and being of sound moral principle
Jujur, ikhlas dan menjadi orang yang berprinsip moral
- C. Reputation, values, or principles as shown by behavior
Reputasi, nilai, atau berprinsip seperti yang ditunjukkan oleh kelakuan
- D. Patterns and qualities of behavior and attitudes of an individual
Bentuk dan kualiti kelakuan dan sikap seseorang individu

CLO3
C324. The **BEST** explanation for self-acceptance is*Penerangan yang **TERBAIK** untuk penerimaan diri adalah*

- i. Be honest with yourself
Jujur pada diri sendiri
 - ii. Understand that you are a unique individual
Memahami bahawa anda adalah individu yang unik
 - iii. Be objective and honest in your relationship with others
Berobjektif dan jujur dalam hubungan anda dengan orang lain
 - iv. Believe in your own worthiness, while respecting the uniqueness of others
Percaya kepada kepercayaan anda serta menghormati keunikan orang lain
- A. i, ii and iii
i, ii dan iii
 - B. i, ii and iv
i, ii dan iv
 - C. i, iii and iv
i, iii dan iv
 - D. ii, iii and iv
ii, iii dan iv

SULIT

CLO3
C3

25. All of the following are the characteristic of a matured person, EXCEPT

- Semua yang berikut adalah ciri-ciri orang yang matang, KECUALI*
- A. Admit mistake done
Mengakui kesilapan yang dibuat
 - B. Be considerate of others
Bertimbang rasa terhadap orang lain
 - C. Learn from past mistakes
Belajar dari kesilapan lalu
 - D. Refuse to accept disappointment tactfully
Tidak menerima kekecewaan dengan bijaksana

SECTION B : 75 MARKS
BAHAGIAN B : 75 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of THREE (3) essay questions. Answer ALL questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan eseai. Jawab **SEMUA** soalan.

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1

C1

- a) List **THREE (3)** types of endorsement.

*Senaraikan **TIGA (3)** jenis pengesahan.*

[3 marks]
[3 markah]

CLO1

C1

- b) Define the following terms:

Takrifkan istilah - istilah berikut:

- i. Overtime

Lebih masa

- ii. Commission

Komisen

- iii. Deduction required by law

Potongan yang dikehendaki oleh undang-undang

- iv. Voluntary deduction

Potongan sukarela

[8 marks]
[8 markah]

- CLO1 C3 c) List and explain briefly **FIVE (5)** documents needed in making payment.
*Senaraikan dan terangkan secara ringkas **LIMA (5)** dokumen yang diperlukan dalam membuat pembayaran.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 C2 d) State **FOUR (4)** processes in maintaining petty cash fund.
*Terangkan **EMPAT (4)** proses dalam penjagaan dana tunai runcit.*

[4 marks]

[4 markah]

QUESTION 2 SOALAN 2

- CLO2 C1 a) Define the following terms
Definisikan istilah-istilah berikut
- i. Itinerary
Jadual perjalanan
- ii. Passport
Pasport

[4 marks]

[4 markah]

- CLO2 C1 b) i. List **FIVE (5)** guidelines that help in developing mutual trust and cooperation in meeting.
*Senaraikan **LIMA (5)** garis panduan yang membantu dalam membina kepercayaan dan kerjasama dalam mesyuarat.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO2 C1 ii. List **FIVE (5)** basic informations that should be included in an action plan.
*Senaraikan **LIMA (5)** maklumat asas yang sepatutnya terkandung di dalam pelan tindakan.*

[5 marks]

[5 markah]

SULIT

CLO2
C2

- c) Describe **THREE (3)** guidelines of appropriate travel attire.

*Jelaskan **TIGA (3)** garis panduan bagi pemakaian perjalanan yang sesuai.*

[6 marks]
[6 markah]

CLO2
C2

- d) Differentiate between formal meeting and informal meeting.

Berikan perbezaan antara mesyuarat formal dan mesyuarat tidak formal.

[5 marks]
[5 markah]

QUESTION 3 SOALAN 3

CLO3
C1

- a) List **FIVE (5)** steps that are helpful in self-evaluation performance.

*Senaraikan **LIMA (5)** langkah-langkah yang membantu dalam perlaksanaan penilaian kendiri.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO3
C2

- b) State **NINE (9)** items that must be kept in the job portfolio.

*Nyatakan **SEMBILAN (9)** perkara yang perlu disimpan di dalam portfolio kerja.*

[9 marks]
[9 markah]

CLO3
C3

- c) Develop **THREE (3)** common questions from the interviewer during an interview session

*Bangunkan **TIGA (3)** soalan yang biasa ditanya oleh penemuduga semasa sesi temuduga?*

[6 marks]
[6 markah]

SOALAN TAMAT