

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI DISEMBER 2017

**DPK3023 : OFFICE ADMINISTRATION 2**

**TARIKH : 06 APRIL 2018**  
**MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17) halaman bercetak.**

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Esei (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. Which of the following is **TRUE** about the type of worker that mostly deals with data and preparing reports?

*Manakah di antara berikut adalah **BENAR** mengenai pekerja yang berurusan dengan data dan penyediaan laporan?*

- A. Typist and brokers  
*Jurutaip dan broker*
- B. Typist and budget analyst  
*Jurutaip dan penganalisis bajet*
- C. Accountant and transcriptionist  
*Akauntan dan jurutranskripsi*
- D. Brokers and insurance salesperson  
*Broker dan jurujual insuran*

CLO1  
C1

2. Below are the basic competencies for information management and transmission, **EXCEPT**

*Di bawah adalah kemahiran asas untuk pengurusan maklumat dan penghantaran, **KECUALI***

- A. ability to be consistently accurate.  
*kebolehan untuk menjadi tepat secara berterusan.*
- B. ability to find the information needed.  
*kebolehan untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan.*
- C. ability to use established procedures.  
*kebolehan untuk menggunakan prosedur sedia ada.*
- D. ability to meet deadlines and solve problems.  
*kebolehan untuk memenuhi tarikh akhir dan menyelesaikan masalah.*

- CLO1  
C1 3. \_\_\_\_\_ can be defined as establishing and maintaining high standards in how work is done in the creation and delivery of goods and services.

\_\_\_\_\_ boleh ditakrifkan sebagai mewujudkan dan mengekalkan piawaian yang tinggi dalam kerja yang dilakukan dalam penghasilan dan penghantaran barang dan perkhidmatan.

- A. Ethical standards  
*Piawaian etika*
- B. Customer satisfaction  
*Kepuasan pelanggan*
- C. Continuous improvement  
*Penambahbaikan berterusan*
- D. Total quality management  
*Pengurusan kualiti menyeluruh*

- CLO1  
C1 4. When billing customers, the request for payment is commonly in the form of \_\_\_\_\_ and \_\_\_\_\_.

Apabila mengenakan bayaran kepada pelanggan, permintaan untuk bayaran biasanya dalam bentuk \_\_\_\_\_ dan \_\_\_\_\_.

- A. bank draft and bank statement  
*deraf bank dan penyata bank*
- B. balance sheet and income statement  
*kunci kira-kira dan penyata pendapatan*
- C. purchase order and receiving report  
*pesanan belian dan laporan penerimaan*
- D. sales invoice and statement of account  
*invois jualan dan penyata akaun*

CLO1  
C1

5. Which of the following **BEST** describes ‘budget’?

- Manakah di antara berikut **TERBAIK** menerangkan tentang ‘belanjawan’?*
- A. Report used to compare bank and company account records.  
*Laporan yang digunakan untuk membandingkan rekod bank dan rekod akaun syarikat.*
  - B. Report that shows the results of operations for a period of time.  
*Laporan yang menunjukkan hasil operasi untuk satu jangka masa.*
  - C. Report that shows the condition of a company as of a specific date.  
*Laporan yang menunjukkan keadaan sebuah syarikat pada tarikh tertentu.*
  - D. Report on detailed plan for using business resources for a period of time.  
*Laporan pelan terperinci untuk menggunakan sumber-sumber perniagaan untuk satu tempoh masa.*

CLO1  
C1

6. ‘Endorsement’ refers to \_\_\_\_\_.

*‘Pengesahan’ merujuk kepada \_\_\_\_\_.*

- A. a permission to pay later for goods or services  
*kebenaran untuk bayar kemudian bagi barang atau perkhidmatan*
- B. a method used by a business to safeguard assets  
*kaedah yang digunakan oleh sebuah perniagaan untuk menjaga aset*
- C. a process of distributing products to its destination  
*proses pengagihan produk ke destinasi*
- D. a signature on the back of a cheque authorizing a bank to cash or deposit the cheque  
*tandatangan pada belakang cek yang memberi kuasa bank untuk menunaikan atau mendepositkan cek*

CLO1  
C1

7. Which of the following information is **NOT** included in statement of account?

*Manakah di antara maklumat berikut **TIDAK** termasuk di dalam penyata akaun?*

- A. Statement date  
*Tarikh penyata*
- B. Customer's name  
*Nama pelanggan*
- C. Total amount due  
*Jumlah terhutang*
- D. Quantities and price of items  
*Kuantiti dan harga barang*

CLO1  
C1

8. Below are examples of voluntary deductions, **EXCEPT**

*Berikut adalah contoh bagi potongan secara sukarela, **KECUALI***

- A. saving plan  
*pelan simpanan*
- B. income tax  
*cukai pendapatan*
- C. retirement plan  
*pelan persaraan*
- D. health insurance  
*insuran kesihatan*

CLO2  
C2

9.

"It's useful when large projects or those involving a number of people are broken into various small tasks with many deadlines. Workers can keep track of deadlines displayed."

*"Ianya berguna apabila melibatkan projek besar atau beberapa pekerja di mana tugasan dipecahkan kepada beberapa bahagian dengan penentuan tarikh tamat. Dengan itu pekerja boleh sentiasa menyemak tarikh akhir bagi setiap tugas yang dipamerkan".*

The above statement refers to \_\_\_\_\_.

*Penyataan di atas merujuk kepada \_\_\_\_\_.*

- A. desk calendar  
*kalendar meja*
- B. wall calendar  
*kalendar dinding*
- C. personal planner  
*perancang peribadi*
- D. personal digital assistant  
*pembantu digital peribadi*

CLO2  
C2

10. What is the function of chair mat?

*Apakah fungsi bagi sebuah hamparan kerusi?*

- A. To prevent clothing from being torn.  
*Untuk mengelakkan pakaian daripada terkoyak.*
- B. To eliminate the use of carpet from rolling the chair.  
*Untuk mengelakkan kerusi dari tersangkut di karpet.*
- C. To avoid placing object that is potential to harm worker.  
*Untuk mencegah dari meletakkan objek yang berpotensi mendatangkan bahaya kepada pekerja.*
- D. To prevent other activities that will distract you from the operation of the equipment.  
*Untuk mencegah sebarang aktiviti yang mungkin mengganggu anda dari mengendalikan peralatan.*

CLO2  
C2

11. Which of the following is **TRUE** about teleconference?

- Manakah di antara yang berikut adalah **BENAR** mengenai telesidang?*
- Audio conference involves the use of cameras and monitors  
*Sidang audio melibatkan penggunaan kamera dan monitor*
  - Video conference involves the use of cameras in the same location  
*Sidang video melibatkan penggunaan kamera dalam lokasi yang sama*
  - Video conference is equipped with microphones and viewing monitors only  
*Sidang video dibekalkan bersama mikrofon dan monitor peninjau sahaja*
  - Audio conference involves people that speak to one another by phone or an internet connection  
*Sidang audio melibatkan manusia yang bercakap antara satu sama lain dengan menggunakan telefon atau talian internet*

CLO2  
C2

- 12.

- All ideas are recorded
- Criticism of ideas is not allowed
- Explanation and combination of ideas are encouraged
  
- *Semua idea direkodkan*
- *Mengkritik idea adalah tidak dibenarkan*
- *Penerangan dan gabungan idea-idea adalah digalakkan*

Above are explanation of \_\_\_\_\_ process.

*Di atas adalah penerangan tentang proses \_\_\_\_\_.*

- leading  
*mengetuai*
- brainstorming  
*percambahan fikiran*
- group dynamic  
*dinamik kumpulan*
- developing an action plan  
*membangunkan pelan tindakan*

- CLO2      13. In travelling, passport is used as a/an \_\_\_\_\_.
- Dalam sesuatu perjalanan, pasport digunakan sebagai \_\_\_\_\_.*
- A. document that lists expenses to be reimbursed  
*dokumen yang menyenaraikan perbelanjaan yang dibayar balik*
- B. permit granted by a foreign government for a person to enter country  
*permit yang dijamin oleh kerajaan asing untuk seseorang memasuki negara itu*
- C. official document that grants permission to travel outside the countries  
*dokumen rasmi yang memberi kebenaran untuk melakukan perjalanan ke luar negara*
- D. permit to a person that is appointed by a government to serve its citizens in another country  
*kebenaran kepada seseorang yang dilantik oleh kerajaan untuk berkhidmat kepada rakyat negaranya di negara lain*
- CLO2      14. Explain the purpose of a travel expense report.
- Terangkan tujuan laporan perbelanjaan perjalanan.*
- A. It is a list of expenses to be reimbursed during visits.  
*Ia adalah senarai perbelanjaan yang akan dibayar semula semasa lawatan.*
- B. Expenses that may be sent to people with whom you meet during the visits.  
*Ia adalah perbelanjaan yang dihantar kepada orang yang anda temui semasa lawatan.*
- C. It is a summary of sales and expenses, clients' visit logs, project progress updates and others.  
*Ia adalah ringkasan jualan dan perbelanjaan, catatan kunjungan pelanggan, kemaskini kemajuan projek dan lain-lain.*
- D. It is a follow-up expenses report that may provide a written record of agreements made during visits.  
*Ia adalah laporan susulan perbelanjaan yang menyediakan satu rekod bertulis tentang perjanjian yang dibuat semasa lawatan.*

CLO2  
C2

15. A travel folder will help you:

*Fail perjalanan akan membantu anda:*

- A. To know your personal preferences  
*Untuk mengetahui pilihan anda*
- B. To organize the details of an upcoming trip  
*Untuk mengatur butiran perjalanan yang akan datang*
- C. To choose the mode of travel for a business trip  
*Untuk memilih kaedah perjalanan bagi lawatan perniagaan*
- D. To discuss complaints and suggestions from customers or ideas for new products or services  
*Untuk membincangkan aduan dan cadangan daripada pelanggan atau idea bagi produk atau perkhidmatan baru*

CLO2  
C2

16. In seeking a job, person with career goal established will always \_\_\_\_\_.

*Dalam mencari pekerjaan, seseorang yang mempunyai matlamat kerjaya akan sentiasa \_\_\_\_\_.*

- A. strive to improve performance  
*berusaha untuk meningkatkan prestasi*
- B. perform every task assigned according to instructions  
*melaksanakan setiap tugas yang diberikan mengikut arahan*
- C. learn more about the company and make a valuable contribution to its goal  
*belajar lebih lanjut mengenai syarikat dan membuat sumbangan yang berharga kepada matlamat syarikat*
- D. think about educational and experience qualifications needed to keep progressing in their career  
*memikirkan kelayakan pendidikan dan pengalaman yang diperlukan untuk terus maju dalam kerjaya*

CLO2  
C2

17. What is a career strategy?

*Apakah maksud strategi kerjaya?*

- A. Planning to meet career goal  
*Perancangan untuk memenuhi sasaran kerjaya*
- B. Setting up goals to gain profit  
*Menetapkan matlamat untuk mendapatkan keuntungan*
- C. Developing a good relationship with future employers  
*Membentuk hubungan baik dengan bakal majikan*
- D. Desire for achievement related to work such as a job qualifications or work experience  
*Keinginan untuk pencapaian berkaitan kerja seperti kelayakan pekerjaan atau pengalaman kerja*

CLO3  
C3

18.

"This is the way where candidate may write a letter to employer asking about job possibilities. Candidate should explain why he/she is interested to be an employee to the company".

*"Ini adalah cara di mana calon boleh menulis surat kepada majikan bertanya tentang peluang pekerjaan. Calon perlu menjelaskan mengapa dia berminat menjadi pekerja di dalam syarikat tersebut".*

The above statement is related to \_\_\_\_\_.

Kenyataan di atas adalah berkaitan dengan \_\_\_\_\_.

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

CLO3  
C3

19. Classify the categories that are commonly used in preparing resume.

- Tentukan kategori-kategori yang biasa digunakan dalam penyediaan resume.*
- i. Education  
*Pendidikan*
  - ii. Work experience  
*Pengalaman kerja*
  - iii. Personal information  
*Maklumat peribadi*
  - iv. Company information  
*Maklumat syarikat*
- 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*

CLO3  
C3

20. In order to make a good first impression when attending an interview, a candidate should consider to \_\_\_\_\_.

*Dalam memberi tanggapan pertama yang baik semasa menghadiri temuduga, calon perlu mengambil kira untuk \_\_\_\_\_.*

- A. wear formal business attire  
*memakai pakaian kerja yang rasmi*
- B. be friendly to the interviewer  
*mesra dengan penemuduga*
- C. arrive at the interview shortly before the scheduled time  
*sampai dalam masa yang terdekat sebelum jadual temuduga ditetapkan*
- D. be friendly to all people that you meet at the company  
*mesra dengan semua orang yang ditemui di syarikat*

CLO3  
C3

21.

"It can be defined as the basic values and principles that are reflected in the way you live your life."

*"Ia boleh ditakrifkan sebagai nilai dan prinsip asas yang dicerminkan dalam cara hidup anda."*

The above statement shows the definition of \_\_\_\_\_.

*Penyataan di atas menunjukkan definisi kepada \_\_\_\_\_.*

- A. personality  
*personaliti*
- B. character  
*perwatakan*
- C. work ethic  
*etika kerja*
- D. work behavior  
*tingkah laku kerja*

CLO3  
C3

22. Choose the attitudes that support performance quality.

*Pilih sikap yang menyokong kepada kualiti prestasi.*

- i. Learning  
*Pembelajaran*
- ii. Work ethics  
*Etika Kerja*
- iii. Personality  
*Personaliti*
- iv. Participation and cooperation  
*Penglibatan dan kerjasama*

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

CLO3  
C3

23.

“Marina confessed to embezzling fund. She and a vendor agreed on a scheme to take money from the company. The vendor issued invoices that overbilled the company. Then the vendor shared the money resulting from the amount with Marina”.

*Marina mengaku menggelapkan wang dana. Dia dan seorang pembekal bersetuju untuk mengambil wang daripada syarikat. Pembekal mengeluarkan invois yang melebihi jumlah yang sepatutnya dikenakan kepada syarikat. Kemudian pembekal berkongsi duit hasil daripada jumlah tersebut bersama Marina.*

Based on the situation above it shows Marina does not have a/an \_\_\_\_\_.  
*Berdasarkan kepada situasi di atas menunjukkan Marina merupakan seorang yang tidak mempunyai \_\_\_\_\_.*

- A. integrity  
*integriti*
- B. reliability  
*kebolehpercayaan*
- C. honesty  
*kejujuran*
- D. maturity  
*kematangan*

- CLO3  
C3      24. In order to bring changes in your personality, you have to \_\_\_\_\_.  
*Untuk membuat perubahan dalam personaliti, anda haruslah \_\_\_\_\_.*
- A. be yourself and do not change  
*jadi diri sendiri dan tidak perlu berubah*
- B. be honest with yourself regarding your behavior and belief  
*jujur pada diri sendiri terhadap perlakuan dan kepercayaan diri*
- C. acknowledge your strengths without considering your weaknesses  
*mengenalpasti kekuatan sendiri tanpa mengambilkira kelemahan diri*
- D. understand that you do not share interest and needs with others  
*memahami bahawa anda tidak berkongsi minat dan kehendak yang sama dengan orang lain*

- CLO3  
C3      25.
- ✓ Share the plans and projects  
*Berkongsi rancangan dan projek*
  - ✓ Provide direction of tasks or projects  
*Menyediakan arahan tugas atau projek*
  - ✓ Explain various tasks relate to achieving the goals of the company  
*Menerangkan pelbagai tugas berkaitan bagi mencapai matlamat syarikat*

The above statements show \_\_\_\_\_.

Penyataan di atas menunjukkan \_\_\_\_\_.

- A. the expectation among managers  
*harapan di kalangan para pengurus*
- B. the expectation among employees  
*harapan di kalangan para pekerja*
- C. the expectation of employees to managers  
*harapan para pekerja terhadap pengurus mereka*
- D. the expectation of managers to employees  
*harapan para pengurus kepada pekerjanya*

**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.

CLO1      **QUESTION 1**  
C1            **SOALAN 1**

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

*Senaraikan TIGA (3) jenis pengesahan.*

[3 marks]  
[3 markah]

CLO1      b) State the comparison between:  
C1

*Nyatakan perbandingan antara:*

- i) Overtime and commission

*Lebih masa dan komisyen*

- ii) Balance Sheet and Income Statement

*Kunci Kira-kira dan Penyata Pendapatan*

[8 marks]  
[8 markah]

CLO1      c) Classify FIVE (5) documents involved in making payments process.  
C3

*Kelaskan LIMA (5) dokumen yang terlibat dalam proses membuat pembayaran.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO1      d) Explain FOUR (4) processes in maintaining petty cash fund.  
C2

*Huraikan EMPAT (4) proses dalam penjagaan panjar wang runcit.*

[4 marks]  
[4 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**CLO2  
C1

- a) List **FOUR (4)** information that should be included in minutes of meeting.

*Senaraikan **EMPAT (4)** maklumat yang perlu ada di dalam minit mesyuarat.*

[4 marks]  
[4 markah]

CLO2  
C1

- b) i) Identify **FIVE (5)** guidelines that help in developing mutual trust and cooperation in meeting.

*Kenalpasti **LIMA (5)** garis panduan yang boleh membantu membina kepercayaan dan kerjasama dalam mesyuarat.*

[5 marks]  
[5 markah]

- ii) State **FIVE (5)** basic information that should be included in an action plan.

*Nyatakan **LIMA (5)** maklumat asas yang perlu ada di dalam pelan tindakan.*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO2  
C2

- c) Explain **THREE (3)** responsibilities of a secretary in preparation for a teleconference.

*Terangkan **TIGA (3)** tanggungjawab setiausaha dalam persediaan untuk telesidang.*

[6 marks]  
[6 markah]

CLO2  
C3

- d) Choose any **FIVE (5)** customs and protocols related to business travel.

*Pilih mana-mana **LIMA (5)** kelaziman dan protokol yang berkaitan dengan perjalanan perniagaan.*

[5 marks]  
[5 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**CLO3  
C1

- a) i) State
- FIVE (5)**
- sources of job seeking.

*Nyatakan **LIMA (5)** sumber pencarian kerja.*[5 marks]  
[5 markah]

- ii) List
- FIVE (5)**
- key factors evaluated by the interviewer during the interview.

*Tentukan **LIMA (5)** faktor utama yang dinilai oleh penemuduga semasa temuduga.*[5 marks]  
[5 markah]CLO3  
C2

- b) i) Explain
- FOUR (4)**
- common questions from the interviewer during the interview session.

*Huraikan **EMPAT (4)** soalan yang biasa ditanya penemuduga semasa sesi temuduga.*[4 marks]  
[4 markah]

- ii) Give
- FIVE (5)**
- factors that should be considered in employee performance evaluation.

*Senaraikan **LIMA (5)** faktor yang diambil kira dalam penilaian prestasi pekerja.*[5 marks]  
[5 markah]CLO3  
C3

- c) Classify
- THREE (3)**
- methods for performance evaluation.

*Kelaskan **TIGA (3)** kaedah dalam penilaian prestasi.*[6 marks]  
[6 markah]**SOALAN TAMAT**