25

SULIT

POLITEKNIK MALAYSIA

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2017

DPK3023 : OFFICE ADMINISTRATION 2

TARIKH : 21 OKTOBER 2017
MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (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 : 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 proper and efficient use of a personal computer in composing, revising and preparing all types of documents is related to _____.

Menggunakan komputer peribadi dengan cekap dan betul dalam mengarang, menyemak semula dan menyediakan semua jenis dokumen adalah berkaitan dengan _____.

A. Data processing
Pemprosesan data

B. Word processing
Pemprosesan perkataan

C. Information Management and Transmission
Pengurusan Maklumat dan Penghantaran

D. General Managing and Interaction with Customers
Pengurusan am dan komunikasi dengan pelanggan

CLO1
C1

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

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

A. Designers, architects, secretaries
Pereka, arkitek, setiausaha

B. Executives, salespersons, office support staff
Eksekutif, jurujual, kakitangan sokongan pejabat

C. Accountants, brokers, insurance salespersons
Akauntan, broker, jurujual insurans

D. Executives, property managers, real estate brokers
Eksekutif, pengurus hartanah, broker harta tanah

CLO1 C1

3. The following skills are important for workers to handle data processing activities **EXCEPT:**

*Kemahiran yang berikut adalah penting bagi pekerja-pekerja yang mengendalikan aktiviti pemprosesan data **KECUALI:***

A. ability to meet deadlines.
keupayaan untuk memenuhi tarikh akhir.

B. ability to be consistently accurate.
keupayaan melaksanakan kerja dengan tepat secara berterusan.

C. knowledge in methods of organizing and analyzing data.
pengetahuan dalam menyusun dan menganalisis data.

D. excellent command of spreadsheet and related software programs.
mahir dalam penggunaan lembaran kerja dan perisian program yang berkaitan.

CLO1 C1

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

*Manakah antara berikut **BUKAN** jenis pengesahan?*

A. Blank endorsement
Pengesahan kosong

B. Special endorsement
Pengesahan khas

C. Restrictive endorsement
Pengesahan yang ketat

D. Attractive endorsement
Pengesahan yang menarik

CLO1
C1

5. A request for payment from customers is commonly in the form of _____ and _____.

Permintaan bagi pembayaran daripada pelanggan kebiasaannya dalam bentuk _____ dan_____.

A. sales invoice, cheque
invois jualan, cek

B. purchase invoice, receipt
invois belian, resit

C. sales invoice, statement of account
invois jualan, penyata akaun

D. statement of account, deposit slip
penyata akaun, slip deposit

CLO1
C1

6. The overall method that a business used to safeguard assets is known as internal control. Internal control method falls into three categories which are _____.

Kaedah keseluruhan perniagaan yang digunakan untuk melindungi aset dikenali sebagai kawalan dalaman. Kaedah kawalan dalaman terbahagi kepada tiga kategori iaitu _____.

A. cheque, deposit and debit card
cek, deposit, dan kad debit

B. auditing, bonding and crediting
audit, ikatan dan pengkreditan

C. preventive, detective and corrective
pencegahan, pengesanan dan pembetulan

D. Bank statement, account statement and balance sheet
Penyata bank, penyata akaun dan kunci kira-kira

CLO1
C1

7. Listed below are the information included in a sales invoice, **EXCEPT:**

Senarai di bawah adalah maklumat yang terdapat dalam invois jualan, ***KECUALI:***

A. invoice date
tarikh invois

B. invoice total
jumlah invois

C. quantities and prices of item
kuantiti dan harga barang

D. qualities of the item purchased
kualiti item yang dibeli

CLO1
C1

8. Money kept on hand for paying small expenses refers to _____.

Wang yang disimpan di tangan untuk pembayaran perbelanjaan kecil merujuk kepada _____.

A. pocket money
wang saku

B. hand money
wang tangan

C. cash in hand
wang di tangan

D. petty cash
wang runcit

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 lighted area.
Parkir kereta di tempat 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 dari diekori.

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 ketidakselesaan 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 anda.

C. place the sharp objects away from your workstation.
letakkan alatan tajam jauh dari kawasan tempat kerja.

D. report physical discomfort that affects the work performance to your supervisor.
laporkan ketidakselesaan fizikal yang mengganggu prestasi kerja kepada penyelia anda.

"Best to allow the leader to control the discussion"

"Paling sesuai memberi keupayaan kepada ketua untuk mengawal perbincangan"

CLO2 C2

11. The statement above refers to _____.

Pernyataan di atas merujuk kepada _____.

A. U-shaped arrangement
penyusunan bentuk-U

B. center table layout
susun atur meja berpusat

C. classroom layout
susun atur bilik darjah

D. round table or circle layout
meja bulat atau susun atur bulatan

CLO2 C2

12. Which of the following is **TRUE** about informal and small groups meeting?

*Manakah antara berikut adalah **BETUL** mengenai mesyuarat kumpulan tidak formal dan kumpulan kecil?*

A. Focus on specific topics or ongoing concern and issue.
Menumpukan kepada topik tertentu atau perkara dan isu yang terkini.

B. Involve a specific audience and require some preparation.
Melibatkan peserta yang tertentu dan memerlukan persiapan.

C. Need to send the meeting plan to those who take part in the meeting.
Perlu menghantar perancangan mesyuarat kepada orang yang terlibat dalam mesyuarat tersebut.

D. Set up the meeting at a specific time on weekly or monthly basis.
Menetapkan mesyuarat tersebut pada waktu yang tertentu pada setiap minggu atau bulan.

CLO2
C2

13.

Brainstorming can be explained as _____.

Sumbang saran boleh dijelaskan sebagai _____.

A. a way of conducting a meeting in an assertive way
cara menjalankan mesyuarat dengan cara tegas dan berhemah

B. the way people interact and communicate within a group
merupakan cara berinteraksi di dalam kumpulan

C. a written plan of action to solve a problem or accomplish task appropriately
rancangan bertulis bagi mengatasi masalah atau cara mencapainya dengan sewajarnya

D. an effort to offer ideas or suggestions in order to find a solution to a problem or create new approach
menawarkan idea atau cadangan dalam usaha mencari penyelesaian atau mewujudkan pendekatan baru

CLO2
C2

14.

- This type of conference meeting allows people who are located at two or more locations to communicate to each other using phone or web connection.
  Mesyuarat persidangan jenis ini membenarkan orang yang berada di dua lokasi atau lebih untuk berkomunikasi antara satu sama lain melalui telefon atau penyambungan Web.

- For a group of this conference, a room can be equipped with microphones and speakers.
  Bagi kumpulan persidangan ini, bilik boleh dilengkapi dengan mikrofon dan pembesar suara.

The above statement refers to_____.

Pernyataan di atas merujuk kepada_____.

A. video conference
persidangan video

B. audio conference
persidangan audio

C. web conference
persidangan web

D. computer conference
persidangan komputer

CLO2
C2

15. Which of the following statement is **FALSE** in preparing for business trip?

*Pernyataan manakah yang **SALAH** mengenai penyediaan untuk lawatan perniagaa.*

A. Choose the mode of travel for a business trip
Memilih cara perjalanan untuk lawatan perniagaan

B. Use a travel folder to collect needed information
Menggunakan fail perjalanan untuk mengumpul maklumat yang diperlukan

C. Comply with all reasonable requests from security personnel
Mematuhi semua permintaan yang munasabah oleh kakitangan keselamatan

D. A person's preference is not necessary when handling their trip
Keutamaan seseorang itu adalah tidak perlu jika mengendalikan perjalanan mereka.

CLO2
C2

16. Desired achievements related to career such as work flow, education, and work experience are **BEST** described as _____.

Pencapaian yang dihajati iaitu berkaitan dengan kerja seperti perjalanan kerja, pendidikan dan pengalaman adalah ***PALING SESUAI*** *untuk menerangkan* _____.

A. career achievement
peningkatan kerjaya

B. career planning
perancangan kerjaya

C. career strategy
strategi kerjaya

D. career goals
matlamat kerjaya

CLO2
C2

17. An evaluation process that gets feedback from several people in different job positions relate to _____.

Proses penilaian prestasi yang mengambil maklumbalas beberapa pekerja dari pelbagai peringkat jawatan berkaitan dengan _____.

A. Checklist
Senarai semak

B. Ranking system
Sistem ranking

C. 360-degree method
Kaedah 360-darjah

D. Force distribution method
Kaedah pengagihan kuasa

CLO3
C3

18. "If you wish to work for a particular company, you may want to write a carefully worded letter asking about job opportunities. In your letter, you should explain the reason for your interest in being an employee"

"Jika anda ingin bekerja dengan syarikat tertentu, anda boleh bertanyakan peluang pekerjaan dengan menulis surat. Di dalam surat anda, anda perlu menerangkan kenapa anda berminat untuk menjadi pekerja syarikat tersebut"

The above statement is applicable to a person who seek a job through .....

Penyataan di atas sesuai untuk seseorang yang mencari kerja melalui .....

A. newpapers
surat khabar

B. personal inquiry
pertanyaan peribadi

C. employment agencies
agensi pekerjaan

D. government announcement
pengumuman kerajaan

CLO3
C3

19. The interviewer will write an evaluation in which judgments are recorded on key factors such as _____.

Penemuduga akan memberi penilaian temu duga dengan melihat kepada faktor utama seperti _____.

i. appearance
penampilan

ii. self-confidence
keyakinan diri

iii. family reputation
reputasi keluarga

iv. knowledge and skill
pengetahuan dan kemahiran

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

B. iii and iv
iii dan iv

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

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

CLO3
C3

20. What should you do as a job seeker if the interviewer did not communicate with you within the mentioned time period during interview?

Apakah yang perlu kamu lakukan sebagai pencari kerja sekiranya penemuduga tidak menghubungi kamu dalam masa yang telah disebut semasa temu duga?

A. Request for an immediate second interview.
Meminta untuk temu duga kedua dengan segera.

B. Send a new job application to the company.
Menghantar permohonan kerja yang baru kepada syarikat.

C. Call the interviewer and write a follow up letter.
Menelefon penemuduga dan menulis surat susulan.

D. Call and express your continuing interest on the job.
Menelefon dan menyatakan masih mempunyai minat terhadap pekerjaan tersebut.

CLO3
C3

21.

- *Face your weaknesses and determine how to overcome them*
  Menerima kekurangan anda dan tentukan bagaimana untuk mengatasinya
- *Be objective and honest in your relationships with others*
  Jujur dan bermatlamat dalam hubungan anda dengan orang lain
- *Value the worth of every person and do not act superior to another person*
  Menghargai setiap orang dan jangan berlagak lebih baik daripada orang lain

The above statements show the characteristics of a _____.

Penyataan di atas menunjukkan ciri-ciri _____.

A. mature
matang

B. character
watak

C. reliable
boleh dipercayai

D. self-acceptance
penerimaan diri

CLO3
C3

22. The ability to communicate, analyze the situation, be objective, be diplomatic and t compromise are strategies that can help you when facing_____.

Berkomunikasi, menganalisis keadaan, bersikap objektif, 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 di tempat kerja

CLO3 C3

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

*Semua yang berikut menerangkan tanggungjawab seseorang dalam menerima kesilapan **KECUALI***

A. learn from mistakes.
belajar dari 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

24. "When you work as a part of a team, do your best to complete your part of the task and contribute to the success of them"

"Apabila anda bekerja sebagai ahli pasukan, lakukan yang terbaik untuk menyiapkan bahagian anda dan menyumbang sesuatu untuk kejayaan bersama"

The above explanation more relates to _____.

Penerangan di atas lebih berkaitan dengan _____.

A. reliability
kebolehpercayaan

B. cooperation
kerjasama

C. confidentiality
kerahsiaan

D. accepting responsibility for mistake
menerima kesalahan dengan tanggungjawab

CLO3
C3

25. 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
bersikap objektif dan jujur dalam hubungan anda dengan orang lain

iv. believe in your own worthiness, while respecting the uniqueness of others
percaya kepada nilai diri 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, ii dan iv

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

SECTION B : 75 MARKS
BAHAGIAN B : 75 MARKAH

INSTRUCTION :
This section consists of **THREE (3)** essay question. Answer **ALL** questions.

ARAHAN :
*Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan esei. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1
SOALAN 1

CLO1 C1

a) List **THREE (3)** types of internal control.
*Senaraikan **TIGA (3)** kawalan dalaman.*

[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 briefly explain **FIVE (5)** documents needed in making payments.
*Senaraikan dan terangkan secara ringkas **LIMA (5)** dokumen yang diperlukan dalam membuat pembayaran.*

[10 marks]
[*10 markah*]

CLO1
C2

d) The procedures used to handle the payroll involved some common tasks to ensure all information is accurate. Explain **FOUR (4)** of the common tasks.
*Prosedur yang digunakan dalam bayaran gaji melibatkan beberapa tugas bagi memastikan semua maklumat adalah tepat. Terangkan **EMPAT (4)** daripada tugas-tugas tersebut.*

[4 marks]
[*4 markah*]

QUESTION 2
SOALAN 2

CLO2
C1

a) Define the following:
Definisikan yang berikut:

i. Formal Business Meetings
Mesyuarat perniagaan yang formal

ii. Multinational meetings
Mesyuarat Multinasional

[4 marks]
[*4 markah*]

CLO2 C1

b) Identify **TEN (10)** steps that will be helpful as the guidelines before and during the meeting.

*Kenalpasti **SEPULUH (10)** langkah yang perlu dilaksanakan sebelum dan semasa pelaksanaan mesyuarat.*

[10 marks]

[*10 markah*]

CLO2 C2

c) Explain **THREE (3)** guidelines of an appropriate travel attire.

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

[6 marks]

[*6 markah*]

CLO2 C3

d) Discuss **FIVE (5)** guidelines to develop a non-aggressive communication style during a meeting.

*Bincangkan **LIMA (5)** garis panduan yang dapat membentuk gaya komunikasi yang tidak agresif ketika mesyuarat.*

[5 marks]

[*5 markah*]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO3 C1

a) Describe **FIVE (5)** guidelines in writing job application letter.

*Terangkah **LIMA (5)** panduan penulisan surat permohonan kerja.*

[10 marks]

[*10 markah*]

CLO3 C2

b) Give **NINE (9)** do's when attending a job interview.

*Berikan **SEMBILAN (9)** perkara yang sepatutnya dilakukan semasa menghadiri temu duga.*

[9 marks]

[*9 markah*]

CLO3 C3

c) Illustrate **SIX (6)** topics and activities that are likely to be included in orientation program.

*Jelaskan **ENAM (6)** perkara dan aktiviti yang selalu dimasukkan dalam aktiviti program orientasi.*

[6 marks]

[*6 marka*

SOALAN TAMAT