



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI II : 2023/2024**

**DPK30113: OFFICE ADMINISTRATION 2**

**TARIKH : 28 MEI 2024**

**MASA : 2.30 PETANG – 4.30 PETANG (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** halaman bercetak.


Subjektif (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)



**SECTION A : 100 MARKS**  
**BAHAGIAN A : 100 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **FOUR (4)** structured questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN :**

*Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan struktur. Jawab SEMUA soalan.*

**QUESTION 1**  
**SOALAN 1**

- CLO1 (a) Identify **FOUR (4)** barriers to high productivity for employees.  
*Kenalpasti EMPAT (4) halangan kepada produktiviti tinggi pekerja.*
- [4 marks]  
[4 markah]
- CLO1 (b) Explain **TWO (2)** basic competencies needed by the following office competencies:  
*Terangkan DUA (2) kecekapan asas yang diperlukan bagi kecekapan pejabat berikut;*
- i. Word processing  
*Pemprosesan perkataan*
  - ii. Data processing  
*Pemprosesan data*
  - iii. Information management and transmission  
*Pengurusan maklumat dan pindahan*
- [6 marks]  
[6 markah]

CLO1

- (c) Faheem, a staff at accounting department of Gemilang Holding was asked to prepare bank reconciliation statement every time his company received bank statement from the RHC Bank. Bank reconciliation statement can be prepared by comparing between bank and company's account record.

*Faheem, seorang pekerja di bahagian perakaunan Gemilang Holding, telah diminta untuk menyediakan penyata penyesuaian bank setiap kali pihak syarikat menerima penyata bank daripada RHC Bank. Penyata penyesuaian bank boleh disediakan dengan membandingkan antara rekod bank dan rekod syarikat.*

- i) Outline **FIVE (5)** information as stated in bank statement.

*Senaraikan **LIMA (5)** maklumat seperti yang tercatat di dalam penyata bank.*

[5 marks]  
[5 markah]

- ii) Explain **FIVE (5)** purposes of preparing bank reconciliation statement.

*Terangkan **LIMA (5)** tujuan penyediaan penyata penyesuaian bank.*

[10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 2**  
**SOALAN 2**

- CLO1 (a) List **FIVE (5)** tasks that can be performed by using Personal Digital Assistant (PDA).  
*Senaraikan LIMA (5) tugas yang boleh dilaksanakan dengan menggunakan Pembantu Digital Peribadi.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO1 (b) Discuss **FIVE (5)** guidelines that may help workers to complete their work without feeling of strain, fatigue or other physical discomfort.  
*Bincangkan LIMA (5) garis panduan yang boleh membantu pekerja untuk menyiapkan kerja mereka tanpa rasa tegang, letih atau ketidakselesaan fizikal yang lain.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO1 (c) Write **FIVE (5)** security procedures when you work alone.  
*Tuliskan LIMA (5) prosedur keselamatan apabila anda bekerja seorang diri.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

CLO2

- (a) Outline **FIVE (5)** factors commonly considered in an employee performance evaluation.

*Senaraikan LIMA (5) faktor yang biasanya diambil kira di dalam penilaian prestasi pekerja.*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO2

- (b) Evaluating our own performance is the process in which we evaluate how effective we are in doing our work. Such an evaluation might be scheduled to be completed about a month before the evaluation by the manager.

Write **FIVE (5)** steps in evaluating our own performance.

*Penilaian sendiri merupakan proses di mana kita menilai bagaimana berkesannya kita dalam melakukan kerja kita. Penilaian sedemikian mungkin dijadualkan untuk diselesaikan dalam tempoh sebulan sebelum penilaian oleh pengurus.*

*Tuliskan LIMA (5) langkah dalam menilai prestasi sendiri.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO2

- (c) A job portfolio is a file containing documents, work samples, and information related to employment. A job portfolio can be very helpful when applying for new job or being interviewed.

Provide **FIVE (5)** items that should be kept in a job portfolio.

*Potfolio pekerjaan merupakan fail yang mengandungi dokumen, contoh kerja, dan maklumat yang berkaitan dengan pekerjaan. Potfolio pekerjaan boleh sangat membantu semasa memohon pekerjaan baharu atau ketika temuduga. Sediakan LIMA (5) perkara yang sepatutnya disimpan dalam portfolio pekerjaan.*

[10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 4**  
**SOALAN 4**

- CLO2 (a) Experts in the field of mental health stressed that people cannot change their personality without self-acceptance.  
Explain **TWO (2)** things that show self-acceptance by a person.  
*Pakar dalam bidang kesihatan mental menekankan bahawa manusia tidak boleh mengubah personaliti mereka tanpa penerimaan diri.*  
*Terangkan **DUA (2)** perkara yang menunjukkan penerimaan diri oleh seseorang.*
- [4 marks]  
[4 markah]
- CLO2 (b) Share any **THREE (3)** electronic etiquette to improve relationship with others through good manners.  
*Kongsikan mana-mana **TIGA (3)** etika elektronik untuk meningkatkan hubungan dengan orang lain melalui penggunaan adab yang baik.*
- [9 marks]  
[9 markah]
- CLO2 (c) Write **FOUR (4)** strategies that can be helpful in resolving conflict at work.  
*Tulis **EMPAT (4)** strategi yang boleh membantu dalam menyelesaikan konflik di tempat kerja.*
- [12 marks]  
[12 markah]

**SOALAN TAMAT**