



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2017

DPK1023 : OFFICE ADMINISTRATION 1

TARIKH : 23 OKTOBER 2017

MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (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)

©COPYRIGHT PMU

## SECTION A: OBJECTIVE (25 marks)

## 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. One of the elements of office management is \_\_\_\_\_ otherwise known as Human Resources.

*Salah satu elemen pengurusan pejabat ialah \_\_\_\_\_ ataupun dikenali sebagai Sumber Manusia.*

- A. Personnel  
*Kakitangan*
- B. Employer  
*Majikan*
- C. Organization  
*Organisasi*
- D. Management  
*Pengurusan*

CLO1  
C1

2. \_\_\_\_\_ is a process in finding capable applicants for employment.

*\_\_\_\_\_ adalah proses dalam mencari pemohon yang mampu bekerja.*

- A. Selection  
*Pemilihan*
- B. Training  
*Latihan*
- C. Development  
*Pembangunan*
- D. Recruitment  
*Pengambilan*

CLO1  
C1

3. Identify the main and first function of office management.

*Kenalpasti fungsi utama dan yang pertama dalam pengurusan pejabat.*

- A. Planning  
*Perancangan*
- B. Coordinating  
*Koordinasi*
- C. Budgeting  
*Belanjawan*
- D. All of the above  
*Semua perkara di atas*

CLO1  
C1

4. Below are the effective management techniques **EXCEPT**

*Berikut adalah teknik pengurusan yang berkesan **KECUALI***

- A. Employees' reward  
*Ganjaran pekerja*
- B. Help employees set goals  
*Membantu pekerja menetapkan matlamat*
- C. Be a secretary for the company  
*Menjadi setiausaha syarikat*
- D. Be a mentor  
*Menjadi mentor*

CLO1  
C1

5. The \_\_\_\_\_ management communicates important policies and guidelines.

*Pengurusan \_\_\_\_\_ menyampaikan dasar dan garis panduan penting.*

- A. top level  
*tahap teratas*
- B. lower level  
*tahap yang lebih rendah*
- C. middle level  
*tahap pertengahan*
- D. All of the above  
*Semua perkara di atas*

CLO1  
C1

6. What is the purpose of *Seiton* in the 5S concept?

*Apakah maksud Seiton dalam konsep 5S?*

- A. Standardizing  
*Seragam*
- B. Sorting Out  
*Sisih*
- C. Spic and span  
*Pembersihan*
- D. Systematic arrangement  
*Susun bersistematik*

CLO1  
C1

7. What is the ideal shape of office accommodation?

*Apakah bentuk kedudukan pejabat yang sesuai?*

- A. Circle  
*Bulat*
- B. Rectangular  
*Rectangular*
- C. I-shape  
*Bentuk-I*
- D. Horizontal  
*Mendatar*

CLO1  
C1

8. The arrangement of office furniture and equipment within the available floor space is called \_\_\_\_\_.

*Susunan perabot pejabat dan peralatan di ruang lantai dikenali sebagai*

\_\_\_\_\_

- A. accomodation  
*penginapan*
- B. layout  
*susun atur*
- C. furnishing  
*kemasan*
- D. cubicle farms  
*ladang berpetak*

CLO1  
C1

9. The advantages of good office environment is as the following EXCEPT

*Kelebihan persekitaran pejabat yang baik adalah seperti berikut KECUALI*

- A. Reduction in employee's turnover  
*Pengurangan penggantian pekerja*
- B. Reduction in profit  
*Pengurangan dalam keuntungan*
- C. Increase in production  
*Peningkatan pengeluaran*
- D. Increase in efficiency  
*Meningkatkan kecekapan*

CLO1  
C1

10. Sound from external noise is created by \_\_\_\_\_.

*Bunyi bising daripada luar dihasilkan oleh \_\_\_\_\_.*

- A. movements of machines  
*pergerakan mesin*
- B. breaking doors  
*memecahkan pintu*
- C. street sound  
*bunyi jalanan*
- D. shifting of furniture from one place to another  
*mengalih perabot dari satu tempat ke tempat lain*

CLO1  
C1

11. Most of the accidents in the office occur due to \_\_\_\_\_.

*Kebanyakan kemulangan berlaku di pejabat akibat daripada \_\_\_\_\_.*

- A. slipping or falling  
*tergelincir atau jatuh*
- B. collision obstructions  
*halangan pelanggaran*
- C. fire  
*kebakaran*
- D. All of the above  
*Semua perkara di atas*

CLO 2  
C312. These factors contribute to the first impression you make when using a telephone **EXCEPT***Berikut adalah faktor penyumbang terhadap tanggapan pertama semasa anda menggunakan telefon **KECUALI***

- A. Your voice  
*Suara anda*
- B. Rational and consistent  
*Rational dan konsisten*
- C. Grammar and vocabulary  
*Tatabahasa dan perbendaharaan kata*
- D. Attitude  
*Sikap*

CLO 2  
C3

13. Which of the following are (3) THREE elements to make a favorable first impression?

*Manakah di antara TIGA elemen berikut dapat memberikan tanggapan pertama yang menarik?*

- i. Voice  
*Suara*
- ii. Speaking skills  
*Kemahiran bercakap*
- iii. Eye contact  
*Hubungan mata*
- iv. Attitude  
*Sikap*

- A. i, ii, iii
- B. i, ii, iv
- C. i, iii, iv
- D. All of the above  
*Semua di atas*

CLO2  
C3

14. "Avoid speaking in a monotonous voice"  
"Your listener will be bored to listen"  
These statements refer to?

*"Elakkan dari bercakap dengan suara yang mendatar"*  
*"Pendengar anda akan merasa bosan "*  
*Pernyataan ini merujuk kepada?*

- A. Pace  
*Kadar kelajuan*
- B. Volume rate  
*Kadar jumlah*
- C. Tone  
*Nada*
- D. Grammar  
*Tatabahasa*

CLO 2  
C3

15. In a proper telephone technique, the following should be done to help you and your department to communicate effectively. **EXCEPT**

*Dalam teknik pengendalian telefon yang betul, perkara berikut perlu dilakukan agar anda dan jabatan anda dapat berhubung secara berkesan, **KECUALI***

- A. The person who places the call is the one who will end the conversation.  
*Orang yang mula membuat panggilan adalah orang yang akan menamatkan panggilan.*
- B. Listen attentively to the caller's questions and comments.  
*Dengar dengan penuh perhatian kepada soalan dan komen pemanggil.*
- C. Inform the caller your name, company and department.  
*Maklumkan kepada pemanggil akan nama, syarikat dan jabatan anda.*
- D. Take time to answer the call and give all company's information precisely.  
*Ambil masa untuk menjawab panggilan telefon dan beri semua maklumat syarikat dengan tepat.*

CLO 3  
C2

16. Which of the following is the advantage of standardization of office supplies?

*Manakah yang berikut adalah kebaikan dalam keseragaman bekalan pejabat?*

- i. It ensures uniformity in the specifications of the items required by various departments.  
*Ia memastikan keselarasan spesifikasi barang yang diperlukan oleh pelbagai jabatan.*
  - ii. It encourages simplicity by eliminating unusual and complicated items.  
*Ia menggalakkan kesederhanaan dengan menyingkirkan barang yang ganjil dan merumitkan.*
  - iii. It is easy to make corrections and alterations.  
*Ia adalah mudah untuk membuat pembedulan dan perubahan.*
  - iv. It discourages the purchase of sub-standard supplies which lead to economical usage and storage.  
*Ia tidak menggalakkan pembelian bekalan yang tidak menepati piawaian yang akan menjimatkan penggunaan dan penyimpanan.*
- A. i, ii, iii
  - B. i, ii, iv
  - C. i, iii, iv
  - D. All of the above  
*Semua di atas*

CLO3  
C2

17. Choose the Six P's principles of purchasing supplies.

*Pilih Enam Prinsip P pembelian bekalan.*

A. Right size, right quality, right source, right time, right place and right price.

*Saiz, kualiti, sumber, masa, tempat dan harga yang betul*

B. Right quantity, right colour, right source, right time, right place and right price.

*Kuantiti, warna, sumber, masa, tempat dan harga yang betul*

C. Right quantity, right quality, right source, right time, right place and right price.

*Kuantiti, kualiti, sumber, masa, tempat dan harga yang betul*

D. Right quantity, right quality, right source, right time, right situation and right price.

*Kuantiti, kualiti, sumber, masa, situasi dan harga yang betul*

CLO 3  
C2

18.

How long can it be kept?  
*Berapa lama ia boleh disimpan?*

How often will it be referred to after filing?  
*Berapa kerap ia akan dirujuk setelah disimpan?*

How many copies are needed?  
*Berapa salinan diperlukan?*

Are stocks of different price necessary?  
*Adakah stok dari pelbagai harga diperlukan?*

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

*Pernyataan di atas merujuk kepada \_\_\_\_\_*

- A. selection paper  
*pemilihan kertas*
- B. selection printer forms  
*pemilihan borang cetak*
- C. selection typewriter ribbon  
*pemilihan riben mesin taip*
- D. selection carbon paper  
*pemilihan kertas karbon*

CLO3  
C219. Which statement is **TRUE** about objectives of introducing machines?*Kenyataan manakah **BENAR** mengenai objektif memperkenalkan mesin?*

- i. Machines do work at great speed  
*Mesin berfungsi dengan cepat*
  - ii. Machines will not complain of fatigue  
*Mesin tidak akan mengadu keletihan*
  - iii. Machines will not make mistakes  
*Mesin tidak akan membuat kesilapan*
  - iv. Machines need less space in the office  
*Mesin memerlukan kurang ruang di pejabat*
- A. i, ii
  - B. ii, iii
  - C. i, ii, iii
  - D. All of the above  
*Semua di atas*

CLO3  
C2

20. Identify the factor needed to be considered before purchasing any machines.

*Kenalpasti faktor yang perlu dipertimbangkan sebelum membeli mesin.*

- A. Modern  
*Moden*
- B. Branding  
*Penjenamaan*
- C. Electricity consumption  
*Penggunaan elektrik*
- D. Trend  
*Aliran kecenderungan*

CLO3  
C2

21. Choose the **INCORRECT** match for the functions of office machinery.

*Pilih jawapan yang SALAH bagi padanan fungsi mesin pejabat.*

- A. Machine for Accounting Records - Accounting software  
*Mesin untuk Rekod Perakaunan - Perisian perakaunan*
- B. Machine for Handling Cash - Fake Note Detector  
*Mesin untuk Menangani Tunai - Pengesan Nota Palsu*
- C. Machine for Recording - Telephone with Voice Mail  
*Mesin untuk Rakaman - Telefon dengan Pesanan Suara*
- D. Machines for Communications - Device for Oral Communication  
*Mesin untuk Komunikasi - Peranti untuk Komunikasi Lisan*

CLO3  
C2

22. A clerk has received a few external incoming mails which comes from \_\_\_\_\_.

*Seorang kerani telah menerima beberapa surat masuk daripada pihak luar iaitu \_\_\_\_\_.*

- A. vendor  
*vendor*
- B. human resource manager  
*pengurus sumber manusia*
- C. superior  
*pegawai kanan*
- D. colleagues  
*rakan sekerja*

CLO3  
C2

23.

Letters, bills, postcards, cheques, money orders, and business reply mail  
*Surat, bil, poskad, cek, pesanan wang, dan surat balasan perniagaan*

These are examples of \_\_\_\_\_.

*Ini adalah contoh \_\_\_\_\_.*

- A. first-class mail  
*mel kelas pertama*
- B. priority mail  
*mail penting*
- C. express mail  
*mel ekspres*
- D. domestic mail  
*surat domestik*

CLO3  
C2

24.

What would you do if you mistakenly opened an envelope labelled as  
 "Personal and Confidential"?

*Apakah yang akan anda lakukan sekiranya anda tersilap membuka sampul surat yang dilabel sebagai "Peribadi dan Sulit"?*

- A. Throw it.  
*Buang*
- B. Write "Please forgive me".  
*Tulis "Tolong maafkan saya".*
- C. Seal back the envelope and add your initial.  
*Gam semula sampul surat dan letakkan nama singkatan.*
- D. Write "Sorry, opened by mistake" and add your initial.  
*Tulis "Maaf, terbuka tanpa sengaja" dan letakkan nama singkatan.*

CLO3  
C2

25. What is the final step in handling outgoing mail?

*Apakah langkah terakhir dalam mengendulikan mel keluar?*

- A. The letter has been signed  
*Surat telah ditandatangani*
- B. Stamping using franking machine  
*Mengecop menggunakan mesin franking*
- C. All the enclosure notes attached to the letters  
*Semua nota dikepilkan dengan surat*
- D. The address is correct  
*Alamat adalah tepat*

**SECTION B: STRUCTURED (75 MARKS)**  
**BAHAGIAN B: STRUKTUR (75 MARKAH)**

**INSTRUCTION:**

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

**ARAHAN:**

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

**QUESTION 1**

**SOALAN 1**

CLO1  
C1

- (a) List **FIVE (5)** factors that influence the location of an office.  
*Senaraikan LIMA (5) faktor yang mempengaruhi lokasi sesebuah pejabat.*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO1  
C1

- (b) Identify **FIVE (5)** physical condition of an office environment.  
*Kenalpasti LIMA (5) keperluan fizikal bagi persekitaran pejabat.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO1  
C3

- (c) Distinguish **FIVE (5)** advantages of urban and sub-urban location.  
*Bezakan LIMA (5) kelebihan lokasi di bandar dan luar bandar.*

[10 marks]  
[10 markah]

## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO2  
C2

- (a) Sometimes you may handle difficult callers (angry person, unreasonable, insensitive, rude, demanding or highly emotional). Explain any **THREE (3)** guidelines to handle these difficult callers.

*Kadangkala kita akan kendalikan pemanggil bermasalah (marah, tidak bertimbang rasa, tidak sensitif, biadap, menuntut atau sangat beremosi). Terangkan mana-mana **TIGA (3)** garis panduan untuk mengendalikan pemanggil yang bermasalah.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO2  
C3

- (b) Discuss **THREE (3)** effective telephone procedures in giving information.  
*Bincangkan **TIGA (3)** prosedur panggilan telefon berkesan dalam memberi maklumat.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2  
C3

- (c) You are the new secretary to A2Z company. You are given **FIVE (5)** guidelines by your manager to help your company in controlling telephone cost. Explain how you apply the guidelines.

*Anda adalah seorang setiausaha baru di syarikat A2Z. Anda telah diberi **LIMA (5)** garis panduan oleh pengurus anda untuk membantu syarikat dalam mengawal kos penggunaan telefon. Terangkan bagaimana anda mengaplikasikan panduan tersebut.*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 3

## SOALAN 3

- (a) List FIVE (5) particulars that may be recorded in the "Inward Mail Register".

CLO3  
C1

*Senaraikan LIMA (5) butiran yang perlu direkod ke dalam buku daftar surat masuk.*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO3  
C1

- (b) Explain the following classes of domestic mail and give example of each class.

*Terangkan pengkelasan surat tempatan di bawah dan berikan contoh bagi setiap satu kelas.*

- i. First-Class Mail

*Surat Kelas Pertama*

[5 marks]  
[5markah]

- ii. Parcel Post

*Pos Bungkusan*

[5 marks]  
[5markah]

CLO3  
C2

- (c) Explain FIVE (5) steps involved in handling outward mail.

*Terangkan LIMA (5) langkah yang terlibat ketika mengendalikan surat keluar.*

[10 marks]  
[10 markah]

END OF QUESTION