

SULIT



**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 : 2024/2025

DPK30113 : OFFICE ADMINISTRATION 2

TARIKH : 13 MEI 2025

MASA : 11.30 PAGI - 1.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LAPAN (8)** halaman bercetak.

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

STRUCTURE: 100 MARKS
STRUKTUR: 100 MARKAH

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1

SOALAN 1

- CLO1 (a) List **FOUR (4)** types of basic office competencies.
*Senaraikan **EMPAT (4)** kecekapan asas pejabat.*
- [4marks]
[4 markah]
- CLO1 (b) Discuss **THREE (3)** issues that affect the companies to achieve the company's goals below:
- i) Continuous Improvement
 - ii) Diversity
 - iii) Responsible Teamwork
- Bincangkan **TIGA (3)** isu yang mempengaruhi syarikat untuk mencapai matlamat syarikat di bawah:*
- i) *Penambahbaikan berterusan.*
 - ii) *Kepelbagaian*
 - iii) *Tanggungjawab Kerja Berpasukan*
- [6 marks]
[6 markah]

CLO1

- (c) Dinda, a staff member in the Internal Audit Department, was asked to determine whether the procedure for recording customer payment and making payment to vendor were being followed. Dinda look at the records for each customer from whom a payment was received and she found no differences between the list of payments and the customer's records.

Dinda, seorang kakitangan di Jabatan Audit Dalaman, diminta menentukan sama ada prosedur untuk merekod pembayaran pelanggan dan membuat pembayaran kepada pembekal telah dipatuhi. Dinda melihat rekod setiap pelanggan yang menerima pembayaran dan dia mendapati tiada perbezaan antara senarai pembayaran dan rekod pelanggan.

- i) Explain **THREE (3)** categories of internal control method.

Terangkan TIGA (3) kategori kaedah kawalan dalaman.

[6 marks]

[6 markah]

- ii) Annotate **THREE (3)** purposes of bank reconciliation.

Nyatakan TIGA (3) tujuan penyesuaian bank.

[3 marks]

[3 markah]

- iii) Explain **THREE (3)** documents that need to be reviewed before making payment.

Terangkan TIGA (3) dokumen yang perlu disemak sebelum membuat pembayaran.

[6 marks]

[6 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1 (a) State **FIVE (5)** common time waster that always happen in an office.
Nyatakan LIMA (5) pembaziran masa biasa yang selalu berlaku di pejabat.
[5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Most employees use a work reminder system either manually or electronically to organize daily work. Help Linda as a new secretary by sharing information about the reminder system.
Kebanyakan pekerja menggunakan sistem peringatan kerja sama ada secara manual atau elektronik untuk mengatur kerja harian. Bantu Linda sebagai setiausaha baharu dengan berkongsi maklumat tentang sistem peringatan.
- i) Annotate **THREE (3)** types of manual reminder system that can assist her in organizing the daily tasks.
Nyatakan TIGA (3) jenis sistem peringatan manual yang boleh membantunya menguruskan tugas harian.
[3 marks]
[3 markah]
- ii) Choose **SEVEN (7)** normal tasks a user can do with Personal Digital Assistant (PDA).
Pilih TUJUH (7) tugas biasa yang boleh dilakukan oleh pengguna dengan Pembantu Digital Peribadi (PDA).
[7 marks]
[7 markah]

CLO1

- (c) Most companies strive to provide a safe work environment for their employees. As a newly appointed security officer, Abdul Rahman needs to give a briefing on workplace security procedures. Share **FIVE (5)** security procedures when working alone.

Kebanyakan syarikat berusaha menyediakan persekitaran kerja yang selamat kepada pekerjanya. Sebagai pegawai keselamatan yang baru dilantik, Abdul Rahman perlu memberi taklimat berkaitan prosedur keselamatan ditempat kerja. Kongsikan LIMA (5) prosedur keselamatan apabila bekerja sendiri.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO2 (a) Choose **FIVE (5)** topics and activities that are commonly to be included in job orientation session.
Pilih LIMA (5) topik dan aktiviti yang biasa dimasukkan ke dalam sesi orientasi kerja.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO2 (b) A worker may change jobs several times during his or her career. Which career has its ups and downs. Therefore, every worker needs good preparation if they have to change careers.
Seorang pekerja mungkin bertukar kerja beberapa kali sepanjang kerjayanya. Setiap kerjaya ada pasang surutnya. Oleh itu, setiap pekerja memerlukan persediaan yang baik sekiranya terpaksa bertukar kerjaya.
- i) Write **FOUR (4)** factors that commonly influence workers to change their jobs.
Tulis EMPAT (4) faktor yang lazimnya mempengaruhi pekerja menukar pekerjaan.
- [4 marks]
[4 markah]
- ii) Share **SIX (6)** items contain in job portfolio.
Kongsi ENAM (6) item yang terkandung dalam portfolio pekerjaan.
- [6 marks]
[6 markah]

CLO2

- (c) Puteri Emmy is a graduate from Polytechnic in the secretarial field. She received an interview call for the post of secretary at a government department. Write **FIVE (5)** things that Puteri Emmy can do and **FIVE (5)** things she cannot do during the interview.

*Puteri Emmy merupakan graduan dari Politeknik di dalam bidang kesetiausahaan. Beliau mendapat panggilan temuduga untuk jawatan setiausaha di jabatan kerajaan. Tuliskan **LIMA (5)** perkara yang Puteri Emmy boleh lakukan dan **LIMA (5)** Perkara yang dia tidak boleh lakukan semasa temuduga.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO2 (a) Choose **FOUR (4)** characteristics of a mature individual.
Pilih EMPAT (4) perwatakan individu yang matang.
[4 marks]
[4 markah]
- CLO2 (b) Rashid has just been appointed as the new marketing manager. Rashid needs to know how to interact effectively in order to get good cooperation from all his employees. Share **THREE (3)** expectations from employee towards supervisors and **THREE (3)** expectations from supervisors towards employee.
Rashid baru sahaja dilantik sebagai pengurus pemasaran yang baharu. Rashid perlu tahu cara berinteraksi dengan berkesan agar mendapat kerjasama yang baik daripada semua pekerjanya. Kongsi TIGA (3) jangkaan daripada pekerja terhadap penyelia dan TIGA (3) jangkaan daripada penyelia terhadap pekerja.
[9marks]
[9 markah]
- CLO2 (c) Mr. Najib is a newly appointed supervisor at the Mudim Kicap Factory. During a meeting with the employees, he shared some tips in handling conflicts at work. Write **FOUR (4)** strategies that can helpful in resolving conflicts at work
Mr. Najib ialah pengurus yang baru dilantik di Kilang Kicap Mudim. Semasa mesyuarat dengan pekerja, beliau berkongsi beberapa tips dalam menangani konflik di tempat kerja. Tulis EMPAT (4) strategi yang boleh membantu dalam menyelesaikan konflik di tempat kerja.
[12 marks]
[12 markah]

END OF QUESTIONS**SOALAN TAMAT**