



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 I : 2025/2026

DPK30113 : OFFICE ADMINISTRATION 2

TARIKH : 24 NOVEMBER 2025

MASA : 8.30 PAGI – 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas soalan ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

INSTRUCTION:

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

ARAHAN :

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan berstruktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**

- CLO1 (a) Identify **FIVE (5)** basic competencies needed for word processing.
Kenalpasti LIMA (5) kecekapan asas yang diperlukan untuk pemprosesan perkataan.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Discuss **FIVE (5)** barriers to high productivity among employees.
Bincangkan LIMA (5) perkara yang menghalang kepada produktiviti tinggi dalam kalangan pekerja
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (c) i) Explain **THREE (3)** types of internal control.
Terangkan TIGA (3) jenis kawalan dalaman.
- [9 marks]
[9 markah]
- ii) Discuss any **THREE (3)** suggestions to be followed if you are involved in preparing budget for a company.
Bincangkan mana-mana TIGA (3) cadangan yang perlu diikuti sekiranya anda terlibat dalam penyediaan belanjawan bagi sesebuah syarikat.
- [6 marks]
[6 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1 (a) List **FIVE (5)** suggestions that can be followed for handling a large project.
Senaraikan LIMA (5) cadangan yang boleh diikuti untuk mengendalikan satu projek besar.

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) Explain **FIVE (5)** guidelines when scheduling appointments for your superior.
Terangkan LIMA (5) garis panduan semasa menjadualkan temujanji untuk pegawai atasan anda.

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (c) Elaborate **FIVE (5)** security procedures when you work alone.
Huraikan LIMA (5) prosedur keselamatan apabila anda bekerja seorang diri.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO2

- (a) Outline **FIVE (5)** guidelines in writing a letter of application.
Kerangkan LIMA (5) panduan dalam menulis surat permohonan.

[5 marks]

[5 markah]

CLO2

- (b) Zikri has completed his Bachelor's Degree in Computer Science from UiTM Melaka. He got an interview call for the post of programmer in Everly Group Sdn Bhd. Zikri is looking for a guide on how to succeed in the interview.

Zikri telah menamatkan pengajiannya dalam Ijazah Sarjana Muda Sains Komputer daripada UiTM Melaka. Beliau telah mendapat panggilan temuduga untuk jawatan pengaturcara di Everly Group Sdn Bhd. Zikri ingin mencari panduan bagaimana untuk berjaya dalam temuduga tersebut.

Write **FIVE (5)** do's and **FIVE (5)** don'ts during the interview.

Tuliskan LIMA (5) perkara yang boleh dilakukan dan LIMA (5) perkara yang tidak boleh dilakukan ketika temuduga.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- (c) Performance evaluation can be used to guide your efforts toward continuous improvement in your work. The evaluation may point out areas of improvement or ways that you can become more productive.

Provide any **FIVE (5)** points that might be considered for continuous improvement in your job.

Penilaian prestasi boleh digunakan untuk membimbing usaha anda ke arah penambahbaikan berterusan dalam kerjaya anda. Penilaian tersebut mungkin menunjukkan bidang yang perlu diperbaiki atau cara anda menjadi lebih produktif.

Berikan LIMA (5) perkara yang boleh dipertimbangkan untuk penambahbaikan berterusan dalam pekerjaan anda.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO2

- (a) 'In carrying out tasks in the office, employees are expected to perform their duties by giving their best in their work.'

Elaborate **TWO (2)** expectations that managers commonly need from their employees.

'Dalam melaksanakan tugas di pejabat, pekerja diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan memberi yang terbaik dalam pekerjaannya.'

*Huraikan **DUA (2)** jangkaan yang lazimnya diperlukan oleh pengurus daripada pekerja mereka.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO2

- (b) 'Remote ways of interacting with people require the use of good manners just as face-to-face meetings. Electronic etiquette offers opportunities to improve relationships with others using good manners.'

Cara berinteraksi dari jauh dengan orang lain memerlukan penggunaan adab sopan sama seperti pertemuan bersemuka. Etika elektronik menawarkan peluang untuk meningkatkan hubungan dengan orang lain melalui penggunaan adab sopan."

Share good etiquette for the following electronic equipment:

Kongsikan etika yang baik untuk peralatan elektronik berikut:

- i) Voice mail / *Peti mel suara*
- ii) Speakerphones / *Pembesar suara telefon*
- iii) Fax machines / *Mesin faksimili*

[9 marks]

[9 markah]

CLO2

- (c) Share **FOUR (4)** strategies that can be helpful in resolving conflict at the workplace.

*Kongsikan **EMPAT (4)** strategi yang boleh membantu dalam menyelesaikan konflik di tempat kerja.*

[12 marks]

[12 markah]

SOALAN TAMAT

©COPYRIGHT PMU