



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 : 2023/2024

DPK30113: OFFICE ADMINISTRATION 2

TARIKH : 21 DECEMBER 2023

MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)

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

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Kertas Graf, Formula dsb / **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 berstruktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1

- a) Define the following terms:

Takrifkan terma-terma berikut:

- i. Total Quality Management
Pengurusan Kualiti Menyeluruh
- ii. Diversity
Kepelbagaian

[4 marks]
[4 markah]

CLO1

- b) Explain the following areas of office competencies:

Terangkan bidang bagi kecekapan pejabat berikut:

- i. Word Processing
Pemprosesan Perkataan
- ii. Data Processing
Pemprosesan Data
- iii. General Managing and Communicating
Pengurusan Am dan Komunikasi

[6 marks]
[6 markah]

CLO1

c) Jill Wong, a staff at Internal Audit Department, was asked to determine whether the procedures for recording purchase payments and workers salary were being followed correctly. Jill found incomplete documents of payment and incorrect amount of payroll. Some of the procedures were not followed correctly, so the audit revealed that immediate action needs to be taken to counter all problems. *Jill Wong, seorang pekerja di bahagian Audit Dalaman, telah diminta untuk menentukan sama ada prosedur dalam merekod bayaran pembelian dan gaji pekerja dilakukan dengan betul. Jill menemui dokumen pembayaran yang tidak lengkap dan pembayaran gaji yang salah. Beberapa prosedur tidak dipatuhi dengan betul, oleh itu audit mendedahkan bahawa tindakan segera perlu diambil untuk mengatasi semua masalah.*

- i. Discuss **FIVE (5)** documents that employees must review to ensure that payments are only made for goods or services purchased and received. *Bincangkan LIMA (5) dokumen yang perlu disemak oleh pekerja untuk memastikan pembayaran hanya dibuat untuk barangan atau perkhidmatan yang dibeli atau diterima.*

[10 marks]
[10 markah]

- ii. Incorrect amount of payroll happens when the payroll process is not handled in a proper way. Outline **FIVE (5)** common task related to handling payroll so that the payroll information is accurate. *Pembayaran gaji yang salah berlaku apabila proses pembayaran tidak dikendalikan dengan cara yang betul. Senaraikan LIMA (5) tugasan yang berkaitan pengendalian pembayaran gaji supaya maklumat gaji adalah tepat.*

[5 marks]
[5 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2

- CLO1 a) List **FIVE (5)** common time wasters that always happen in an office.
Senaraikan LIMA (5) pembaziran masa yang biasa berlaku di pejabat.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 b) i. Chempaka is new employee at Synergy Dynamic Company, and was excited to learn new thing about her work responsibilities. One of her main tasks is related with appointment.
Explain any **FIVE (5)** guidelines when making appointment that Chempaka can follow to ensure her doing the job very effectively.
*Chempaka merupakan pekerja baru di syarikat Synergy Dynamic dan sangat gembira untuk belajar perkara baru tentang tanggungjawab kerjanya. Salah satu tugas utamanya adalah berkaitan dengan temujanji.
Terangkan mana-mana LIMA (5) panduan membuat temujanji yang Chempaka boleh ikuti bagi memastikan dia dapat melaksanakan kerjanya secara berkesan.*
- [10 marks]
[10 markah]

CLO1

- c) Most office employees spend the majority of their working time at their workstations. Applying safety practices at your workstation will help prevent accidents and injuries.

Provide workstation safety practices for:

- Desktop Area
- Drawers
- Reference Materials
- Supplies and Accessories
- Office Equipment

Kebanyakan pekerja pejabat menghabiskan secara majoriti masa kerja mereka di tempat kerja. Mengamalkan amalan keselamatan di tempat kerja anda akan membantu mencegah kemalangan dan kecederaan.

Berikan amalan keselamatan tempat kerja bagi:

- *Kawasan Meja*
- *Laci*
- *Bahan Rujukan*
- *Bekalan dan Aksesori*
- *Peralatan Pejabat*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3

- CLO2 a) A letter of application, also known as a cover letter, is sent along with the resume during the job application process. In writing the letter, you should attract the interest of potential employers to read.

Outline **FIVE (5)** guidelines in writing an application letter.

Surat permohonan, juga dikenali sebagai surat iringan, dihantar bersama resume semasa proses permohonan kerja. Dalam menulis surat tersebut, anda harus menarik minat bakal majikan membaca.

*Senaraikan **LIMA (5)** garis panduan dalam menulis surat permohonan.*

[5 marks]
[5 markah]

- CLO2 b) Miss Suraya has completed her study in Bachelor of Office System Management at UiTM Shah Alam, Selangor. She was interested to apply the job as a Personal Assistant at Syarikat Bina Sdn. Bhd. She believes that a good resume will make a positive impression on the interviewer.

Write **FIVE (5)** categories that should be included in a resume.

Cik Suraya menamatkan pengajiannya dalam Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Sistem Pejabat di UiTM Shah Alam, Selangor. Beliau berminat untuk memohon jawatan sebagai Pembantu Peribadi di Syarikat Bina Sdn. Bhd. Beliau percaya bahawa resume yang baik akan memberi tanggapan positif kepada penemuduga.

*Tuliskan **LIMA (5)** kategori yang perlu dimasukkan ke dalam sesebuah resume.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO2

- c) A number of sources area available to help locate specific jobs in which may be interested and qualified. Provide any **FIVE (5)** sources can be explored when seeking job opportunities.

*Terdapat sumber-sumber yang tersedia untuk membantu mencari pekerjaan tertentu yang diminati dan berkelebihan. Berikan mana- mana **LIMA (5)** sumber yang boleh diterokai apabila mencari peluang pekerjaan.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4
SOALAN 4

- CLO2 a) An individual in our society is expected to behave in a mature way by the end of his youth.
Outline any **FOUR (4)** characteristics that show that you are a mature person.
Individu di dalam masyarakat dijangka untuk bersikap matang apabila melewati kedewasaan.
Senaraikan mana-mana EMPAT (4) ciri yang menunjukkan anda adalah seorang yang matang.
[4 marks]
[4 markah]
- CLO2 b) Prepare any **THREE (3)** strategies that can be helpful in resolving conflicts at the workplace.
Sediakan mana-mana TIGA (3) strategi yang dapat membantu menyelesaikan konflik di tempat kerja.
[9 marks]
[9 markah]
- CLO2 c) Amir Izzudin, is a Manager in real estate office expect the same basic work qualities by all employees.
Provide any **SIX (6)** expectations that Amir Izzudin can expect from his employees.
Amir Izzudin merupakan seorang Pengurus di pejabat hartanah menjangkakan kualiti kerja oleh semua pekerja.
Berikan mana-mana ENAM (6) jangkaan yang Amir Izzudin boleh jangkakan daripada pekerjanya.
[12 marks]
[12 markah]

END OF QUESTION
SOALAN TAMAT