



**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 : 2022/2023

DPK30113: OFFICE ADMINISTRATION 2

TARIKH : 06 JUN 2023

MASA : 8.30 PG – 10.30 PG (2 JAM)

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

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : **Tiada**

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

STRUCTURED QUESTIONS : 100 MARKS
SOALAN BERSTRUKTUR : 100 MARKAH

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO1

- (a) List **FOUR (4)** important qualities in the general expectation for employees.

Senaraikan EMPAT (4) kualiti penting dalam jangkaan umum untuk pekerja.

[4marks]

[4 markah]

CLO1

- (b) Discuss **THREE (3)** issues that affect the companies to achieve the company's goals below:

Bincangkan TIGA (3) isu yang mempengaruhi syarikat untuk mencapai matlamat syarikat di bawah:

- i) Continuous Improvement

Penambahbaikan berterusan

- ii) Diversity

Kepelbagaian

- iii) Responsible Teamwork

Tanggungjawab Kerja Berpasukan

[6 marks]

[6 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1 (a) State **FIVE (5)** suggestions for handling a large project.
Nyatakan LIMA (5) cadangan untuk mengendalikan projek besar.
- [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 discomforts.
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) Protection for yourself and your property requires continuous attention on your part. Most businesses strive to provide a safe and secure work environment for their employees.
 Provide **FIVE (5)** security procedures when you work alone.
Perlindungan untuk diri sendiri dan harta benda anda memerlukan perhatian berterusan pada bahagian anda. Kebanyakan perniagaan berusaha untuk menyediakan persekitaran kerja yang selamat dan terjamin untuk pekerja mereka. Sediakan LIMA (5) prosedur keselamatan apabila anda bekerja seorang diri.
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO2 (a) Outline **FOUR (4)** characteristics of a mature individual.
Senaraikan EMPAT (4) perwatakan individu yang matang.
- [4 marks]
[4 markah]
- CLO2 (b) Employees who have good behavior also affect the quality of services of an organization. Good behavior can increase your chances of success in a career. Write **THREE (3)** attitudes that support quality performance that contribute to the success of an organization.
Pekerja yang mempunyai tingkah laku yang baik juga mempengaruhi kualiti perkhidmatan sesebuah organisasi. Tingkah laku yang baik boleh meningkatkan peluang anda untuk berjaya dalam kerjaya.
Tuliskan TIGA (3) sikap yang menyokong kualiti prestasi yang menyumbang kepada kejayaan sesebuah organisasi.
- [9 marks]
[9 markah]
- CLO2 (c) A conflict is a disagreement, quarrel or controversy. Responsible employees may take steps to deal with conflicts in a mature and constructive way. Write **FOUR (4)** strategies that can be helpful in resolving conflicts at work.
Konflik ialah perselisihan faham, pertengkaran atau kontroversi. Pekerja yang bertanggungjawab mungkin mengambil langkah untuk menangani konflik secara matang dan membina.
Tuliskan EMPAT (4) strategi yang boleh membantu dalam menyelesaikan konflik di tempat kerja.
- [12 marks]
[12 markah]

END OF QUESTIONS