



**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 : 2024/2025**

**DPK10023: OFFICE ADMINISTRATION 1**

**TARIKH : 23 NOVEMBER 2024**

**MASA : 8.30 PAGI – 10.30 PAGI (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **EMPAT BELAS (14)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Struktur (3 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

**SECTION B : 75 MARKS*****BAHAGIAN B : 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

- (a) Give **FIVE (5)** concepts of 5S in Japanese words and the meaning of each concept.

*Berikan LIMA (5) konsep 5S dalam perkataan Jepun dan maksud untuk setiap konsep.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) List **FIVE (5)** advantages and **FIVE (5)** disadvantages of private office.

*Senaraikan LIMA (5) kelebihan dan LIMA (5) keburukan pejabat persendirian.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Discuss **FIVE (5)** physical conditions of office environment.

*Bincangkan LIMA (5) keadaan fizikal persekitaran pejabat*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO1

- (a) Give **FIVE (5)** information that should be included in telephone message form.

*Berikan LIMA (5) maklumat yang perlu disertakan dalam borang mesej telefon.*

[5 marks]

[5 markah]

- (b) As a secretary, you are representing your company when handling telephone calls at work. Therefore, you should develop good communication skills.

*Sebagai setiausaha, anda mewakili syarikat anda semasa mengendalikan panggilan telefon di tempat kerja. Oleh itu, anda harus membangunkan kemahiran komunikasi yang baik.*

CLO1

- i. Identify **THREE (3)** factors that influence the first impression when you respond to a telephone call?

*Kenalpasti TIGA (3) faktor yang mempengaruhi tanggapan pertama apabila anda bertindak balas kepada panggilan telefon.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- ii. List **FOUR (4)** effective techniques for handling incoming calls in the office.

*Senaraikan EMPAT (4) teknik yang berkesan mengendalikan panggilan masuk di pejabat.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1

- (c) Explain **FIVE (5)** guidelines that office worker should follow to control telephone cost and improve efficiently

*Terangkan LIMA (5) garis panduan yang perlu diikuti oleh pekerja pejabat untuk mengawal kos telefon dan meningkatkan kecekapan*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

CLO1

- (a) i. State **TWO (2)** main categories in selection of office stationery and supplies.

*Nyatakan DUA (2) kategori utama dalam pemilihan alat tulis dan bekalan pejabat*

[2 marks]

[2 markah]

CLO1

- ii. List **THREE (3)** advantages of standardization of office supplies in organization.

*Senaraikan TIGA (3) kelebihan penyeragaman bekalan pejabat dalam organisasi.*

[3 marks]

[3 markah]

CLO1

- (b) i. Discuss **FOUR(4)** items involved in purchasing office stationery through tender.

*Bincangkan EMPAT (4) item terlibat dalam pembelian alat tulis pejabat melalui tender.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1

- ii. Explain **THREE (3)** methods to reduce stationery cost in organization.  
*Terangkan **TIGA (3)** kaedah untuk mengurangkan kos alat tulis dalam organisasi.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- (c) Discuss **FOUR (4)** reasons we need to control office stationery and give an **example** for each answer.

*Bincangkan **EMPAT (4)** alasan kita perlu mengawal alat tulis pejabat dan berikan **contoh** untuk setiap jawapan.*

[10 marks]

[10 markah]

**END OF QUESTIONS**

**SOALAN TAMAT**